

INFORME INCLUSIÓN SOCIAL IV TRIMESTRE 2025

Bogotá D.C., 18 de diciembre de 2025

Doctora
DIANA MARIA OPINA HERRERA
Subgerente de Atención al Afiliado y Operaciones

Asunto: Actividades de Inclusión Social desarrolladas durante el cuarto trimestre 2025

Contenido

Introducción.....	1
1. Reunión de articulación inclusión social Caja Honor – DIVRI	2
2. Visita a la décima mesa de trabajo sobre inclusión social en la DIVRI	2
3. Participación en la celebración del “día Internacional de las personas con discapacidad”	3
4. Plan Inclusión Social	5
5. Verificación cumplimiento de la norma NTC 6047	5
6. Revisión de las instalaciones con respecto a la implementación de Lengua de Señas. 6	
7. Conclusiones	10
8. Recomendaciones	11
9. Glosario	11

Introducción

Durante el cuarto trimestre de 2025, el Área del servicio al afiliado de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía desarrolló diversas acciones orientadas a fortalecer la inclusión social, en cumplimiento de la Política de Servicio y los lineamientos de la Política Pública Nacional de Discapacidad e Inclusión Social. Este informe expone las gestiones adelantadas, entre las que se destacan la verificación de condiciones de accesibilidad, la actualización de protocolos de atención, la capacitación en herramientas tecnológicas para personas con discapacidad visual y el diseño del Plan de Inclusión Social con enfoque diferencial. Dichas actividades se llevaron a cabo en articulación con otras áreas de la Entidad y mediante visitas y acompañamientos interinstitucionales con el sector defensa.

Objetivos General

Dar a conocer las gestiones y actividades desarrolladas en materia de inclusión social durante el cuarto trimestre de 2025 por el Área de servicio al afiliado de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, en cumplimiento de la Política del Servicio y en concordancia con los lineamientos de la Política Pública Nacional de Discapacidad e Inclusión Social.

Resumen detallado de las actividades realizadas

1. Reunión de articulación inclusión social Caja Honor – DIVRI

El 26 de noviembre de 2025 se llevó a cabo reunión con la Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva- DIVRI y en la cual se logró una articulación con el fin de participar activamente en los diferentes eventos y capacitaciones que se realicen en el 2026 en temas relacionados con inclusión social, así como también se afianzó el apoyo que la Entidad brinda en temas de asesoría y radicación de tramites a los veteranos de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional.



Instalaciones y creación DIVRI

Centro de Rehabilitación Inclusiva (CRI)
20 de febrero de 2013: Inicio de obra, convenio entre el Gobierno de Corea y el MDN.
29 de agosto de 2016: Apertura e inicio de actividades con usuarios.

Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva (DIVRI)
Decreto 1874 de 30 de diciembre 2021: Creación DIVRI.

Ley 1979 de 2019
¿Propósito de Ley de Veteranos?
Tiene por objeto conceder beneficios y proporcionar políticas de bienestar, además, de reconocer, rendir homenaje y enaltecer la labor realizada por los miembros de la fuerza pública que ostentan la distinción de Veteranos y Veteranas.

¿Qué es la DIVRI?
La DIVRI es una dependencia del Ministerio de Defensa Nacional, cuyo objetivo es satisfacer y cubrir las expectativas dentro del marco normativo vigente a través del diseño e implementación de políticas y lineamientos para la prestación de servicios brindando calidad de vida en bienestar, rehabilitación inclusiva y procesos prestacionales a veteranos de la Fuerza Pública y sus familias.

¿Quiénes son los Veteranos?
Son los integrantes de la Fuerza Pública que cuentan con:
Asignación de retiro
Pensión por invalidez
Reservistas de honor
Quiénes fallecidos en nombre de Colombia en conflictos internacionales
Han sido reconocidos como víctimas por hechos ocurridos en acción de guerra del conflicto interno
Beneficiarios legales de militares y policías fallecidos en combate

2. Visita a la décima mesa de trabajo sobre inclusión social en la DIVRI

El pasado 27 de noviembre de 2025, asistió la Entidad a la XI mesa de trabajo del Sistema de Gestión de Riesgos y Rehabilitación Integral- SSRRI, llevada a cabo en las instalaciones de la Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva- DIVRI.

En esta Mesa de trabajo se contó con la presencia de la Dra. Maria Alejandra Salamanca Pachón quien es la Líder de Servicio de los Centros de Atención para la Inclusión Social del Distrito - CADIS con quien se tomó contacto con el fin de contar con su asesoría y acompañamiento en la Entidad; en referencia con la verificación de las herramientas y adecuaciones necesarias en la Entidad, en cumplimiento a la normatividad vigente en materia de Inclusión Social. (se adjunta acta de reunión)



3. Participación en la celebración del “día Internacional de las personas con discapacidad”.

El 3 de diciembre de 2025, la Entidad participó en la conmemoración del Día Internacional de las Personas con Discapacidad, realizada en las instalaciones de la Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva (DIVRI). Esta actividad tuvo como propósito promover la inclusión y visibilizar los derechos de las personas con discapacidad, en articulación con las políticas institucionales y nacionales en la materia.



Durante la jornada se presentó la estrategia anual de conmemoración, cuyo tema central fue *“El Semáforo de la Inclusión”*. Esta iniciativa consistió en una actividad pedagógica orientada a identificar y reflexionar sobre las barreras actitudinales, físicas y sociales mediante experiencias vivenciales.

En el marco de la actividad, se socializaron los recursos disponibles para las entidades, tales como:

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

- Documento en formato PDF “El Semáforo de la Inclusión”.
- Videos relacionados con barreras actitudinales, inclusión laboral, educativa y social.
- Materiales para la reflexión y construcción colectiva.
- Entregables de la jornada, con fecha límite de reporte al correo oficial del SGRRI.

Se reiteró que esta estrategia hace parte del seguimiento y cumplimiento de la Política Pública de Discapacidad e Inclusión Social en el sector Seguridad y Defensa

4. Plan Inclusión Social

Se culminó la elaboración del Plan de Inclusión Social de Caja Honor, con el apoyo de las áreas de Talento Humano y Administrativa, garantizando un enfoque transversal en todas las acciones.

Este plan constituye una estrategia orientada a promover la participación equitativa de todos los grupos poblacionales, especialmente aquellos en situación de vulnerabilidad, asegurando que todas las personas, sin importar sus condiciones físicas, sociales, económicas o culturales, puedan acceder y beneficiarse de los servicios de manera justa y digna.

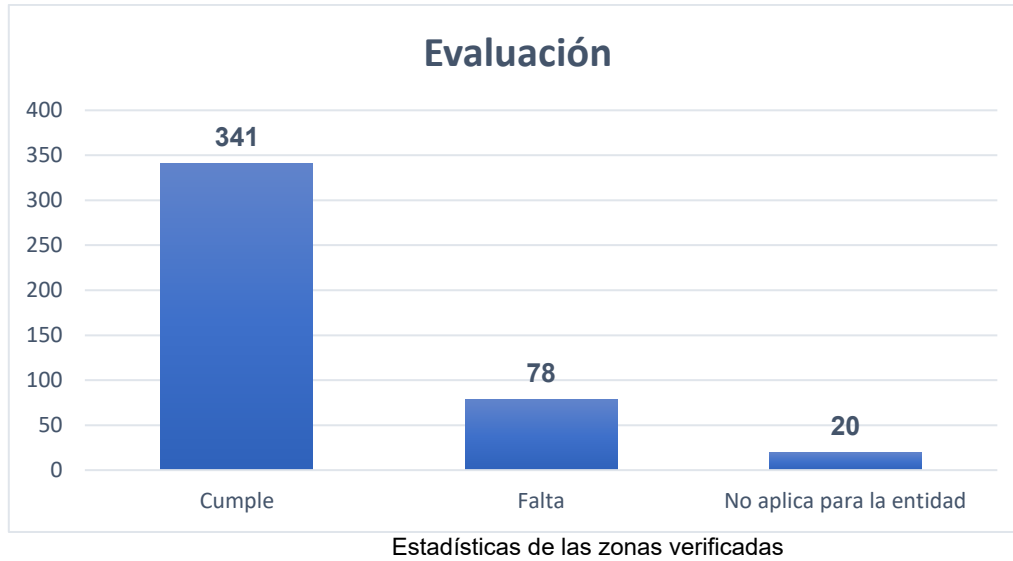
El Plan se fundamenta en normas nacionales e internacionales, tales como la Constitución Política de Colombia, la Ley 361 de 1997, la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de la ONU y los lineamientos de Planeación Nacional.

Asimismo, contempla estrategias dirigidas principalmente a los siguientes grupos: comunidad LGBT+, campesinos, veteranos de la fuerza pública, comunidades raizales, personas con discapacidad, mujeres embarazadas, adultos mayores, niños y adolescentes. El plan incluye mecanismos de evaluación y seguimiento que permiten garantizar la mejora continua y la efectividad de las acciones implementadas.

5. Verificación cumplimiento de la norma NTC 6047

Se realiza la verificación de cada punto mencionado en la norma y se obtiene el siguiente resultado:

Evaluación	Cantidad
Cumple	341
Falta	78
No aplica para la entidad	20
Total general	439



6. Revisión de las instalaciones con respecto a la implementación de Lengua de Señas.

La Entidad ha desarrollado acciones importantes en materia de inclusión social, especialmente en la atención y accesibilidad para personas ciegas. Sin embargo, para avanzar hacia un enfoque integral de accesibilidad universal, es necesario complementar estas iniciativas incorporando medidas específicas para personas sordas y usuarias de Lengua de Señas. Esto permitirá garantizar una comunicación efectiva, equitativa y sin barreras para todos los usuarios.

A continuación, se relacionan las necesidades para implementar:

a. Accesibilidad comunicativa

- Videos institucionales con interpretación en Lengua de Señas.
- Señalización visual clara.
- Subtítulos en contenidos audiovisuales internos y externos.

b. Capacitación básica en Lengua de Señas para el personal

- Talleres prácticos.
- Sensibilización sobre la cultura sorda.

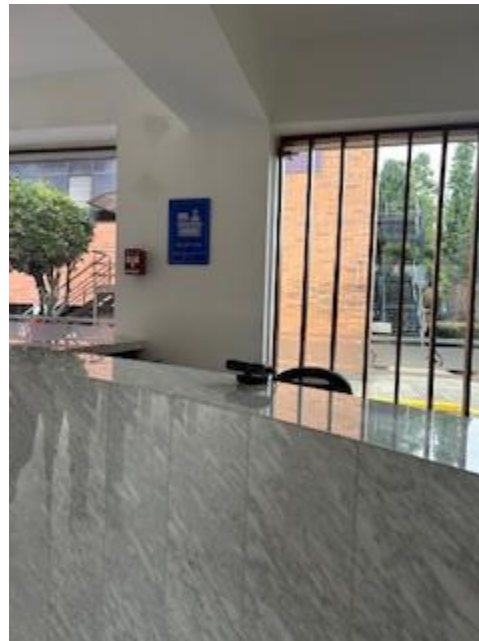
Asimismo, se presentan las evidencias para relacionar las especificaciones que se requieren de acuerdo con el recorrido realizado desde la portería, entrada principal y alrededores del primer piso:

Imágenes durante el recorrido



Al ingresar a las instalaciones de la Entidad, se evidencia la señalización en Lengua de Señas requerida, es decir, se puede tomar como ejemplo para implementar en los siguientes escenarios:

✓ **Portería**



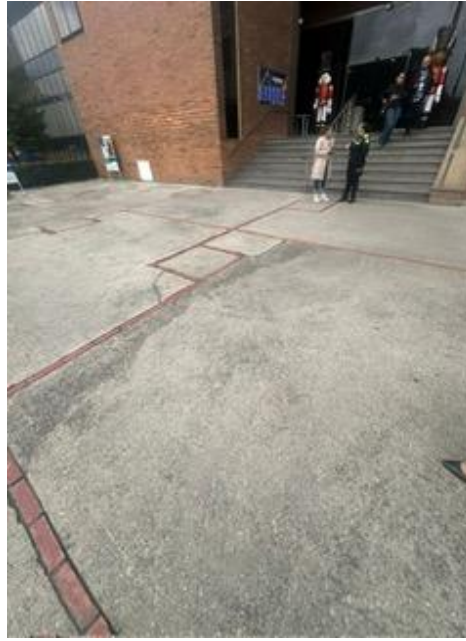
Al ingresar a la portería podemos visualizar señalización, esta incluye braille, así mismo se requiere implementarlo en lengua de señas. también se requiere implementarlo en la pantalla de información videos con interpretación en lengua de señas.

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

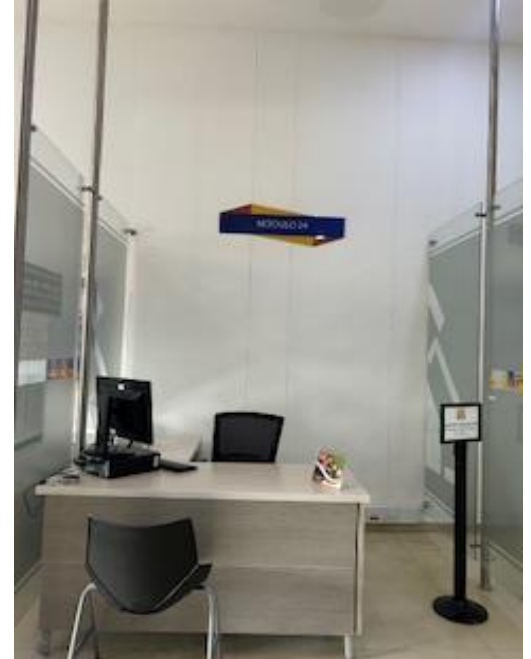
BIENESTAR Y EXCELENCIA

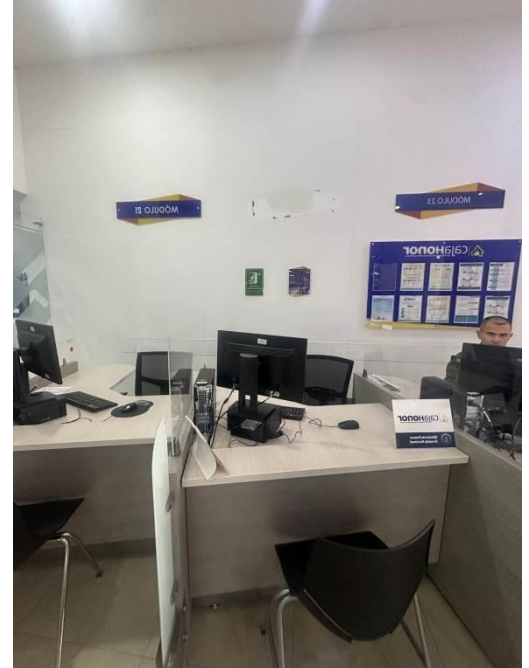
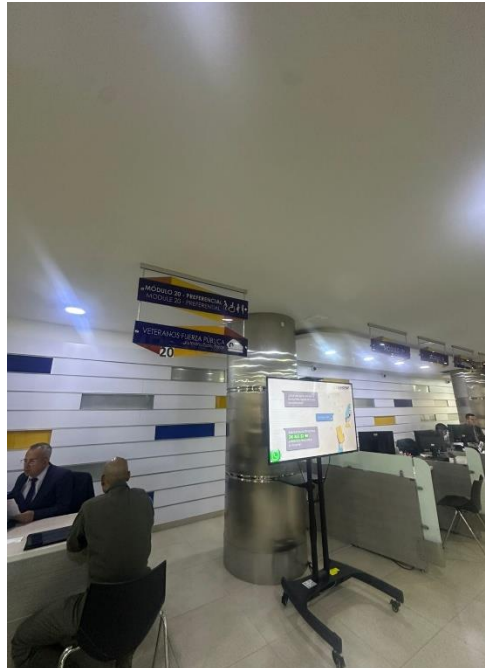
✓ **Acceso entrada principal**



Incluir en la ruta señalización guiando al usuario a la entrada principal.

✓ **Acceso a Sede principal**





Al ingresar a la Sede Principal- Punto de Atención Bogotá, podemos visualizar señalización, esta incluye braille y piso podotáctil, así mismo se requiere implementarlo en lengua de señas. también se requiere implementar en la pantalla de información videos con interpretación en lengua de señas.

✓ **Acceso instalaciones**



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



En las zonas de acceso a ascensor y baños, podemos evidenciar la señalización en braille, también se requiere incluir lengua de señas.

7. Conclusiones

- Se evidenció un avance significativo en la mejora continua de los procesos relacionados con accesibilidad e inclusión, reflejado en la elaboración del Plan de Inclusión Social y la actualización de los protocolos de atención.
- La visita a la Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva fortaleció la articulación interinstitucional, dado que estas mesas de trabajo integran diferentes entidades del sector defensa, promoviendo la cooperación y el intercambio de buenas prácticas.
- La capacitación impartida por la Secretaría de Integración Social del Distrito permitió identificar oportunidades de mejora en infraestructura y señalización, especialmente en aspectos relacionados con rutas de evacuación y accesibilidad para personas con movilidad reducida.
- La verificación del cumplimiento de la norma NTC 6047 evidenció avances importantes; sin embargo, persisten ajustes necesarios en áreas clave como senderos, baños accesibles, señalización y mobiliario.
- Se identificaron entidades aliadas y estrategias orientadas a mejorar la atención a grupos étnicos, lo que contribuirá a ampliar el alcance del enfoque diferencial en los servicios ofrecidos por Caja Honor.

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

8. Recomendaciones

- Continuar con el proceso de adecuación de las instalaciones conforme a la norma NTC 6047, realizando seguimiento a los numerales pendientes y estableciendo cronogramas claros para su ejecución.
- Fortalecer las capacitaciones periódicas al personal, enfocadas en el uso de herramientas tecnológicas accesibles y en la atención con enfoque diferencial, garantizando la calidad del servicio.
- Consolidar alianzas estratégicas con entidades especializadas en la atención a grupos étnicos, con el fin de asegurar una prestación de servicios culturalmente pertinente en todos los puntos de atención.
- Implementar auditorías internas trimestrales para evaluar el avance en la aplicación de las medidas de inclusión y accesibilidad, ajustando las estrategias según los resultados obtenidos.

9. Glosario

DIVRI	Es una dependencia del Ministerio de Defensa Nacional, cuyo objetivo es satisfacer y cubrir las expectativas dentro del marco normativo vigente a través del diseño e implementación de políticas y lineamientos para la prestación de servicios brindando calidad de vida en bienestar, rehabilitación inclusiva y procesos prestacionales a veteranos de la Fuerza Pública y sus familias.
SSRRI	Gestión de Riesgos y Rehabilitación Integral
NTC 6047	Norma Técnica Colombiana que establece los requisitos de accesibilidad al medio físico para personas con discapacidad.
Enfoque diferencial	Estrategia que reconoce y responde a las necesidades específicas de poblaciones diversas, como personas con discapacidad, grupos étnicos, entre otros.
ICONTEC	Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, responsable de auditar y certificar el cumplimiento de estándares de calidad.
Discapacidad Visual	Condición que afecta parcial o totalmente la capacidad de ver, e incluye tanto la baja visión como la ceguera. Requiere adaptaciones específicas en el entorno físico y tecnológico para garantizar la autonomía y la inclusión.

Discapacidad

Auditiva

Es la disminución parcial o total de la capacidad para escuchar sonidos, lo que puede afectar la comunicación y el desarrollo del lenguaje. Puede ser congénita (desde el nacimiento) o adquirida, y su grado varía desde leve hasta profunda. Las personas con discapacidad auditiva pueden beneficiarse de apoyos como audífonos, implantes cocleares y sistemas de comunicación alternativos.

Accesibilidad

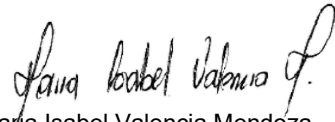
Condición que permite el uso seguro y autónomo de espacios, servicios y productos por parte de personas con discapacidad.



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



Elaboro:
ABG. Linda Zapata Segura
Pu-01 - Grupo Gestión y Apoyo al Servicio

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