

INFORME DE INCLUSIÓN SOCIAL I TRIMESTRE 2025

Bogotá D.C., 11 de abril de 2025

Doctor
JOSE ANDRÉS JIMÉNEZ AMAYA
Gerente General (E)
Ciudad

Asunto: actividades de Inclusión Social Caja Honor- I trimestre 2025

Tabla de Contenido

Contenido

Objetivo General	2
Resumen detallado de las actividades realizadas	2
1. Espacios incluyentes.....	2
2. Plan de Inclusión Social.....	5
3. DIVRI (Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva)	5
4. Fundación VER - Proyecto CONVERTIC	7
5. Capacitación “Cultura Incluyente”	7
6. Menú Alternativo – Página Web.....	10
7. Reporte de Afiliados Atendidos en los Puntos de Atención.....	11
8. Glosario de Definiciones.....	13
9. Conclusiones	14
10. Recomendaciones.....	15

Introducción

El presente informe tiene como objetivo presentar las actividades realizadas durante el primer trimestre del año 2025. En este período, se diseñó la propuesta del Plan de Inclusión Social para la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía. Este plan busca establecer los lineamientos necesarios para garantizar el cumplimiento de la normativa vigente a nivel nacional en materia de inclusión social.

Adicionalmente, se llevaron a cabo talleres virtuales en colaboración con la Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva (DIVRI), enfocados en la humanización del servicio y la salud mental. Como parte de las acciones inclusivas, se instalaron 12 licencias de los softwares JAWS y ZoomText (6 de cada uno) en equipos de cómputo destinados al servicio de atención al afiliado en la sede principal de Bogotá. Estas herramientas fueron implementadas con el propósito de ofrecer una atención inclusiva y accesible a personas con discapacidad visual.

Objetivo General

Comunicar las gestiones realizadas y las actividades desarrolladas en materia de inclusión social durante el primer 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. Espacios incluyentes

La entidad mantiene sus espacios incluyentes de accesibilidad y de señalización, con rampas adecuadas para las personas que utilizan sillas de ruedas y áreas con medidas estandarizadas.



Diapositiva - presentación realizada por INCI de manera virtual

También cuenta con espacios de atención preferencial adecuados, con demarcaciones para sillas de ruedas, módulo (preferencial) para la atención de personas de talla baja y silla de ruedas.



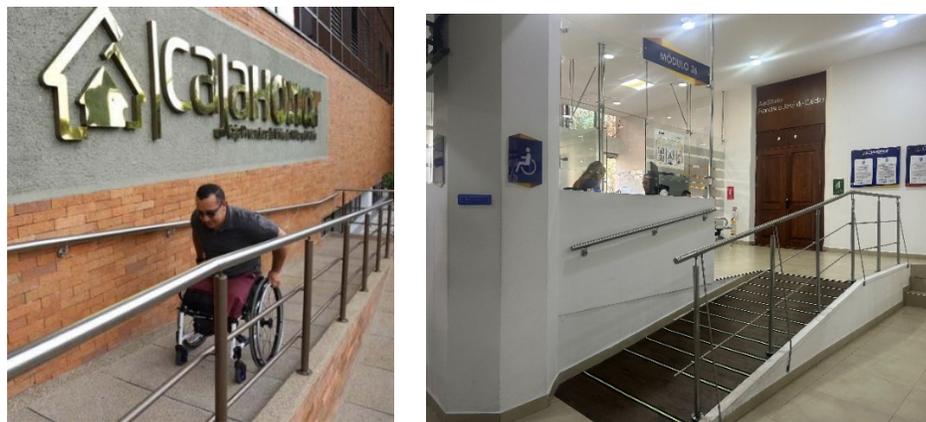
Altura del mueble y espacios adecuados para la atención de personas en silla de ruedas.



Señalización en Braille ubicada en la baranda de las escaleras de acceso a la sede principal de Caja Honor



Señalización de las áreas ubicadas por piso en el edificio de Caja Honor - Sistema Braille



Rampas para los afiliados que utilizan silla de ruedas



Señalización en las rampas del parqueadero para el ingreso de las personas en silla de ruedas y Señalización de cruce peatonal en sistema Braille.

2. Plan de Inclusión Social

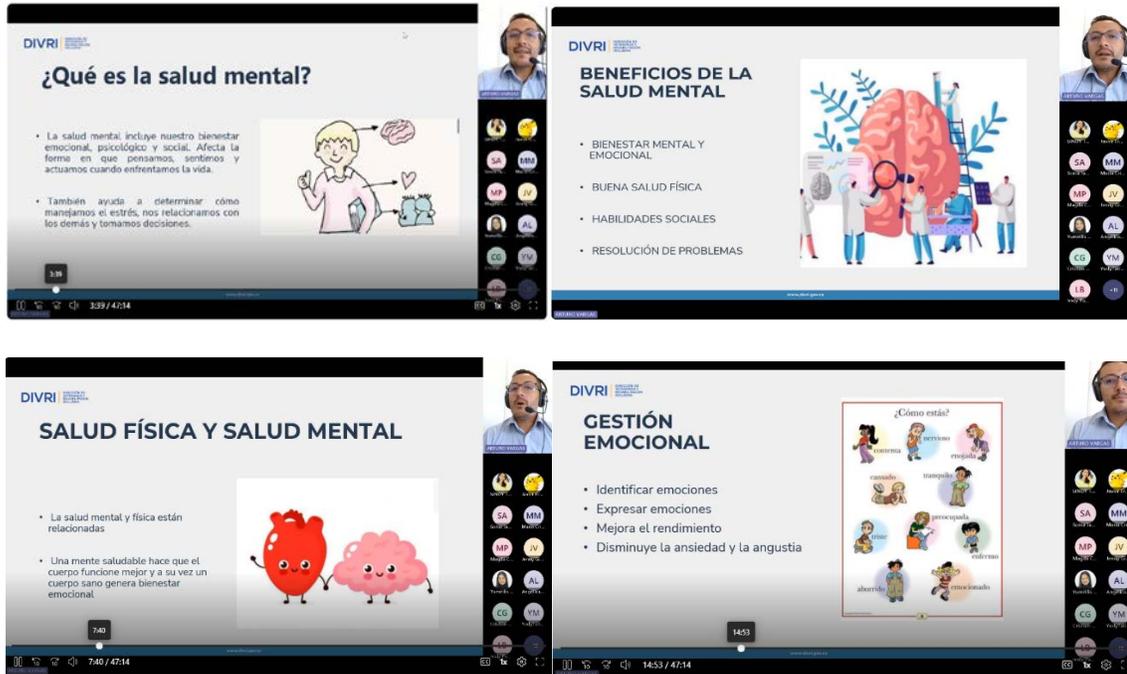
Se llevó a cabo la elaboración de la propuesta del Plan de Inclusión Social vigencia 2025, cuyo propósito principal es establecer los lineamientos que fortalezcan la inclusión social dentro de la entidad. Como estrategias para su implementación se debe realizar: capacitaciones, sensibilizaciones, accesibilidades y adaptabilidad, apoyo psicosocial - asesoría, iniciativas comunitarias - participación, monitoreo y evaluación.

3. DIVRI (Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva)

En colaboración con la Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva (DIVRI), se llevó a cabo el taller virtual denominado "Salud Mental." Durante el taller, se abordaron aspectos fundamentales para mantener una óptima salud mental, destacando la importancia de gestionar las emociones de manera efectiva y adoptar hábitos de vida saludables. Entre los hábitos promovidos se incluyeron: dormir lo suficiente, mantener una alimentación equilibrada y realizar ejercicio físico de forma regular.

La capacitación contó con la participación de 25 personas que forman parte del Área de Servicio al Afiliado, incluyendo personal de puntos móviles, el Grupo GGASE, la oficina virtual y los puntos de atención a nivel nacional, además de funcionarios del grupo Fondo de Solidaridad.

Resumen de la reunión y lista de asistencia:



1. Resumen	
Título de la reunión	Capacitación Salud Mental
Participantes que asistieron	25
Hora de inicio	3/21/25, 8:17:30 AM
Hora de finalización	3/21/25, 4:47:33 PM
Duración de la reunión	8 h 30 min 3 s
Tiempo medio de asistencia	1 h 16 min 18 s
2. Participantes	
Nombre	Primera entrada
Sindy Tatiana Salas Rodriguez	3/21/25, 8:17:33 AM
Maylin Katherine Orozco Trujillo	3/21/25, 8:17:43 AM
Javier Ernesto Montoya Galvis	3/21/25, 8:17:44 AM
Yumeilis Carcamo Guevara	3/21/25, 8:17:45 AM
Magda Carolina Murcia Palacio	3/21/25, 8:17:45 AM
Beatriz Elena Salas Rivero	3/21/25, 8:17:51 AM
Laura Catherine sarmiento peña	3/21/25, 8:17:53 AM
leidy Paola Romero Benitez	3/21/25, 8:17:54 AM
Cristian Andrey Navarro Gonzalez	3/21/25, 8:17:54 AM
Sonia Janeth Garcia Avila	3/21/25, 8:17:58 AM
Evelyn Betancourt Hernandez	3/21/25, 8:18:05 AM
Diana Castiblanco González	3/21/25, 8:18:23 AM
Maria Isabel Valencia Mendoza	3/21/25, 8:22:11 AM
Angélica María Perdomo Ladino	3/21/25, 8:23:58 AM
Jenny Giselle Peña Vargas	3/21/25, 8:24:03 AM
Maria Cristina Ramirez Melo	3/21/25, 8:31:40 AM
ARTURO VARGAS (No comprobado)	3/21/25, 8:32:13 AM
Luis Eduardo Castellanos Rivera	3/21/25, 8:32:41 AM
YudyTatiana Camargo Medina	3/21/25, 8:32:42 AM
Adriana Yaneth Rodriguez Zapata	3/21/25, 8:35:11 AM
Esther Noralba Henao Varela	3/21/25, 8:35:37 AM
Rodrigo Enrique Cohen Gonzalez	3/21/25, 8:36:03 AM
Norma Patricia Vasquez	3/21/25, 8:36:15 AM
Ivy Carolina Vanegas La Rotta	3/21/25, 8:37:17 AM
Ferney Augusto Motavita Muñoz	3/21/25, 8:39:52 AM

4. Fundación VER - Proyecto CONVERTIC

- **Proyecto CONVERTIC (Min-TIC)**

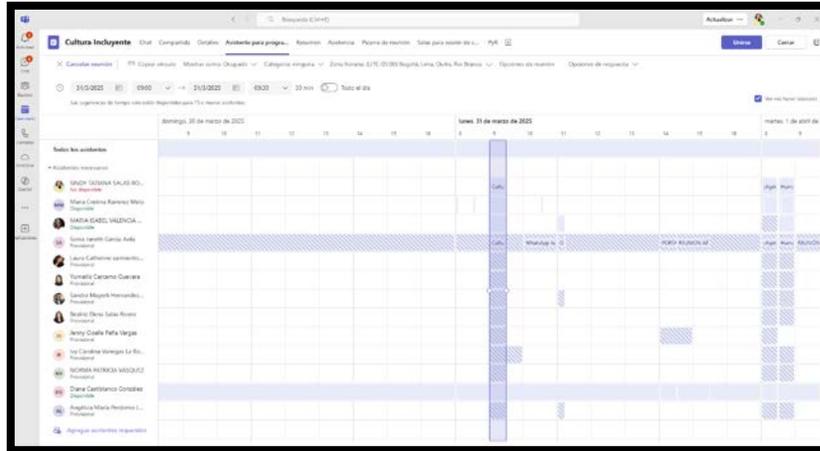
Actualmente, las licencias de los softwares **JAWS** y el **magnificador ZoomText** se encuentran disponibles para los afiliados, complementando el servicio ofrecido en las ventanillas de atención preferencial en los puntos de atención. Además, se avanza con la instalación de **88** licencias adicionales, destinadas a garantizar la accesibilidad tecnológica en todas las sedes de Caja Honor, fortaleciendo así el compromiso con la inclusión social y la atención diferencial.

Adicionalmente, se realizó una prueba del uso de las licencias de los softwares con la participación del ingeniero Uriel Guatibonza, de la Oficina Asesora de Informática. Durante la evaluación, se evidenció que las personas con discapacidad visual pueden operar el equipo de manera autónoma, lo que reafirma la eficacia y accesibilidad de las herramientas implementadas para garantizar una atención inclusiva.



5. Capacitación “Cultura Incluyente”

Se brindó la capacitación mencionada a los funcionarios de ASERA, la Oficina Virtual y los Puntos Móviles, con el propósito de fomentar en Caja Honor una Cultura Incluyente. Esta iniciativa busca incentivar una atención oportuna y accesible (telefónica, virtual, por correspondencia o presencial) dirigida a personas con algún tipo de discapacidad. En total, participaron 22 funcionarios. Como evidencia de la actividad, se dejó el correspondiente reporte alojado en la plataforma Teams.



Resumen de la Capacitación



Presentación General de la Cultura Inclusiva



DISCAPACIDAD AUDITIVA



Para brindar la mejor experiencia en el servicio ponga en práctica las siguientes recomendaciones:

Definición: es la falta, disminución o pérdida de la capacidad de escucha en algún lugar del aparato auditivo y no se aprecia porque carece de características físicas que la evidencian.

TRATO INCLUYENTE

Acciones para fomentar una cultura incluyente

Guía de Atención Incluyente al Afiliado

Atención personalizada:

- Si el afiliado/a viene con un acompañante, recuerde mirar y dirigirse siempre a las personas con discapacidad, esto ayuda a generar confianza y comodidad al momento de realizar la prestación del servicio y le permite a usted verificar si le está comprendiendo el mensaje.
- Siempre se debe ubicar al frente de la persona.
- Vocalice correctamente, sin taparse la boca con la mano u objetos que dificulten la lectura de sus labios; tenga en cuenta que algunas personas sordas hacen lectura labio facial.
- Hable con un ritmo apropiado, puede ayudarse con mímica y gestos sencillos y a la vez claros para dar a conocer su mensaje de la mejor manera.

Ayudas técnicas utilizadas: audífonos, implantes, diademas, sistema de frecuencia modulada.

Presentación Discapacidad Auditiva - Cultura Incluyente

DISCAPACIDAD VISUAL



Si la persona pide apoyo guíelo...



Para brindar la mejor experiencia en el servicio ponga en práctica las siguientes recomendaciones: **definición:** se manifiesta como ceguera total o baja visión. Pueden utilizar ayuda humana: bastones, sistema braille, lectores y magnificadores de pantalla o perros guía, es importante precisar que por la tarea que desempeñan los perros guía se les debe permitir el ingreso a todas las sedes de atención a nivel nacional sin ninguna restricción y no distraer al animal.

Atención personalizada:

- Es importante no tomar decisiones por la persona, recuerde que, aunque presenta una discapacidad, la persona desarrolla también otras habilidades.
- Si la persona está acompañada de su perro guía, no lo separe de él, no lo distraiga.
- Evite usar expresiones como: "allá encuentra el cajero electrónico", o "coja por ahí para ir al baño".
- Cuando la persona con discapacidad visual necesite recibir documentos, debe acercárselos a la mano para que pueda colocarlos en el lugar que le sea más cómodo.
- No se ausente sin avisar.

Ayudas técnicas utilizadas: bastones, sistema braille, lectores, magnificadores de pantalla y perros guía.

TRATO INCLUYENTE

Acciones para fomentar una cultura incluyente

Guía de Atención Incluyente al Afiliado

Presentación Discapacidad Auditiva - Cultura Incluyente

DISCAPACIDAD MENTAL



TRATO INCLUYENTE

Acciones para fomentar una cultura incluyente

Para brindar la **mejor experiencia en el servicio** ponga en práctica las siguientes recomendaciones:

Definición: son aquellas personas que, por factores bioquímicos o genéticos, tienen afectación en el razonamiento, el comportamiento, los sentimientos, el humor, la facultad de reconocer la realidad, de adaptarse a las condiciones de la vida y de relacionarse con otros. Puede manifestarse como: depresión mayor, trastorno de ansiedad, psicosis, trastorno bipolar, esquizofrenia, trastorno obsesivo-compulsivo (TOC), trastorno de pánico, estrés posttraumático, entre otros.

Atención personalizada:

- En caso de presentarse una crisis por parte del afiliado con discapacidad mental permanezca tranquilo, no se acerque al espacio corporal de la persona; si lo ve posible pregúntele cómo ayudarlo o a quien puede acudir. Si va con un acompañante apóyese en éste, seguramente sabrá cómo manejar la situación.
- Nunca entre en confrontación con alguien que está en crisis, no trate de tocarlo ni de sujetarlo. Modere sus gestos y expresiones, no levante el tono de su voz, así la otra persona le grite, no le mire fijamente ni haga movimientos fuertes con sus manos o con su cuerpo.
- De manera discreta retire objetos con los que pueda agresirse o agredir a otros.

Ayudas técnicas: Ninguna

Guía de Atención Incluyente al Afiliado

Presentación Discapacidad Auditiva - Cultura Incluyente

DISCAPACIDAD FISICA



TRATO INCLUYENTE

Acciones para fomentar una cultura incluyente

Para brindar la **mejor experiencia en el servicio** ponga en práctica las siguientes recomendaciones:

Definición: son las personas que tienen dificultades en la capacidad de movimiento en una o varias partes del cuerpo. Pueden presentar amputación o parálisis, total o parcial, de sus extremidades superiores o inferiores, alteración de control y coordinación de movimiento, trastornos en el tono muscular o en el equilibrio.

Atención personalizada:

- Si la persona necesita ayuda, indague cómo puede usted hacerlo.
- No fije su mirada en la prótesis, silla, bastón, muleta u otro dispositivo que use; concéntrese solo en la persona y su mensaje.
- No manipule los dispositivos de apoyo, ni empuje la silla de ruedas, a menos que la persona con discapacidad se lo solicite.
- Procure que siempre estén al alcance de la persona las muletas, caminadores, bastones o sillas de ruedas.

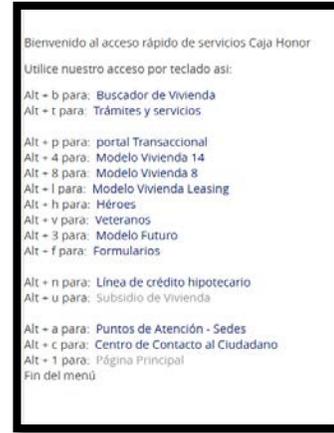
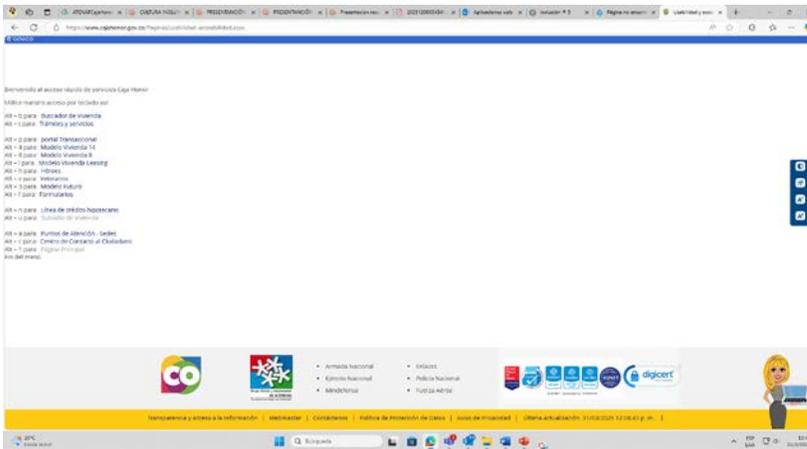
Ayudas técnicas: prótesis, silla de ruedas, caminador, bastón y muletas.

Guía de Atención Incluyente al Afiliado

Presentación Discapacidad Auditiva - Cultura Incluyente

6. Menú Alternativo – Página Web

Se desarrolló una opción de menú alternativo para facilitar el acceso a secciones específicas dentro de la página web de la Entidad. Al presionar la combinación de teclas "Alt + M," el menú principal se despliega automáticamente, ofreciendo una navegación más sencilla y accesible para los usuarios. Esta funcionalidad está ilustrada en la imagen adjunta como referencia visual.

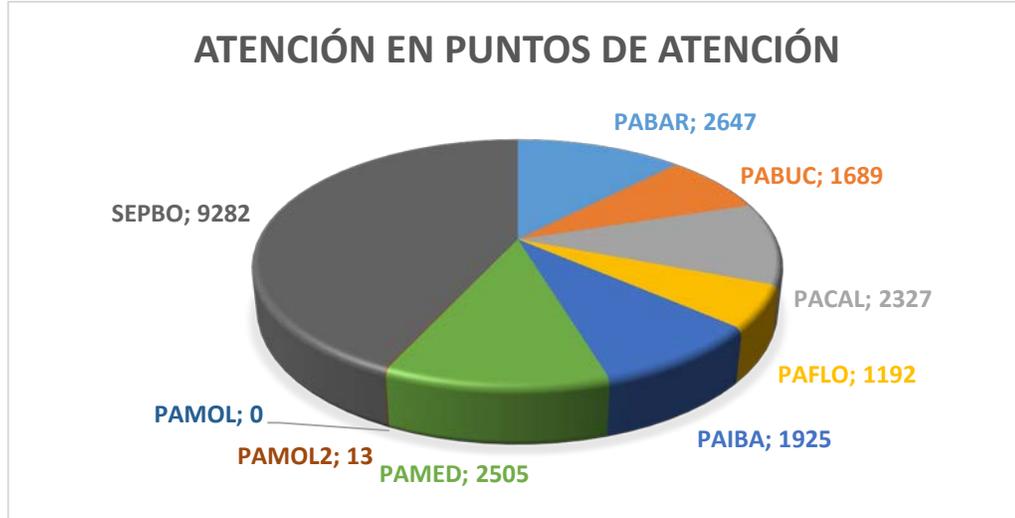


Pantalla del menú alternativo

7. Reporte de Afiliados Atendidos en los Puntos de Atención

Para el I trimestre de 2025, se atendió un total de **67.203** afiliados para los diferentes trámites y servicios ofrecidos por la Entidad.

Punto de Atención	Cantidad enero	Cantidad febrero	Cantidad Marzo
PABAR	2647	2701	2658
PABUC	1689	1610	1665
PACAL	2327	2190	2088
PAFLO	1192	1347	1394
PAIBA	1925	2045	1918
PAMED	2505	2717	2400
PAMOL	0	285	885
PAMOL2	13	1181	489
SEPBO	9282	9278	8772
Total	21580	23354	22269



Total, de Personas Atendidas en los Puntos de Atención a Nivel Nacional de Caja Honor

De los **67.203** afiliados atendidos para los meses de enero, febrero y marzo. Se obtuvo **404** atenciones por medio del Fondo de Solidaridad, atención veteranos y atención preferencial en todas las sedes de Caja Honor a nivel nacional.

Atenciones Realizadas	Enero	Febrero	Marzo
Fondo de Solidaridad	24	32	31
Atención Preferencial	332	333	311
Atención Veteranos	80	58	62
Total	436	423	404

Atenciones realizadas a Afiliados del Fondo de Solidaridad – Atención Preferencial y Atención Veteranos



Atenciones realizadas a Afiliados del Fondo de Solidaridad – Atención Preferencial y Atención Veteranos

Se evidencia que el mayor número de afiliados atendidos se obtuvo en el mes de febrero seguidamente en el mes de enero y marzo.

8. Glosario de Definiciones

- **Inclusión Social:**

De acuerdo con la ley **1618 de 2013**, Artículo 2°. *Definiciones. Artículo 2°. Definiciones.* Es un proceso que asegura que todas las personas tengan las mismas oportunidades, y la posibilidad real y efectiva de acceder, participar, relacionarse y disfrutar de un bien, servicio o ambiente, junto con los demás ciudadanos, sin ninguna limitación o restricción por motivo de discapacidad, mediante acciones concretas que ayuden a mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad.

- **Discapacidad:**

Conforme la Convención Interamericana para la Eliminación de todas las formas de discriminación contra las Personas con discapacidad, aprobada en Colombia por medio de la **Ley 762 de 2002**, es la deficiencia física (consiste en falta, deterioro o alteración funcional de una o más partes del cuerpo, y que provoque inmovilidad o disminución de movilidad), mental (consiste en alteraciones o deficiencias en las funciones mentales, específicamente en el pensar, sentir y relacionarse) o sensorial (consiste en el deterioro o falta de la función sensorial de oír o de ver, principalmente), que limita la capacidad de ejercer una o más actividades esenciales de la vida diaria, que puede ser causada o agravada por el entorno económico y social.

- **DIVRI:**

La Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva (DIVRI) es una entidad del Ministerio de Defensa Nacional de Colombia, específicamente bajo el Viceministerio de Veteranos y el Grupo Social y Empresarial del Sector Defensa (GSED). Su propósito principal es apoyar a los veteranos de las Fuerzas Públicas y a las personas con discapacidad relacionadas con el sector de seguridad y defensa. La **DIVRI** ofrece programas y servicios enfocados en la rehabilitación inclusiva, habilidades sociales y comunicativas, actividad física, vida activa y productiva, y apoyo a las familias. También trabaja en la integración social y laboral de los veteranos y personas con discapacidad, promoviendo su autonomía y participación en la sociedad.

- **INCI:**

El Instituto Nacional para Ciegos -INCI es una entidad de carácter técnico asesor, creada mediante el Decreto 1955 del 15 de Julio de 1955. Según el Decreto 1074 de 2023 es una entidad adscrita al Ministerio de Igualdad y Equidad.

- **Lectura Braille:**

El braille es un sistema de lectura y escritura táctil diseñado para personas con discapacidad visual. Está compuesto por celdas formadas por seis puntos en relieve dispuestos en dos columnas y tres filas. Estos puntos se numeran de arriba hacia abajo y de izquierda a derecha.

La combinación de puntos en relieve y la ausencia de estos permite codificar caracteres, facilitando así la lectura y escritura en este sistema.

- **Salud Mental:**

La salud mental incluye nuestro bienestar emocional, psicológico y social. Afecta la forma en que pensamos, sentimos y actuamos cuando enfrentamos la vida. También ayuda a determinar cómo manejamos el estrés, nos relacionamos con los demás y tomamos decisiones.

- **Cultura Incluyente:**

Hace referencia a la promoción de valores, políticas y prácticas que aseguren que todos los ciudadanos y empleados sean tratados con respeto, equidad y dignidad, independientemente de su género, raza, etnia, orientación sexual, religión, condición socioeconómica o cualquier otra característica personal.

9. Conclusiones

- Al revisar las estadísticas de atención correspondientes al primer trimestre del año, se identificó un alto número de personas atendidas a través del modelo Fondo de Solidaridad, Atención a Veteranos y atención preferencial. Estos grupos representativos destacan la importancia de que Caja Honor continúe fortaleciendo una cultura incluyente, dado su impacto en garantizar un servicio equitativo y accesible para todos.
- **Promoción del bienestar de los funcionarios:** Se reconoció la importancia de velar por el bienestar integral de los funcionarios, motivo por el cual se realizó el taller virtual "Salud Mental," dirigido por el profesional en Psicología Arturo Vargas. Este espacio enfatizó la gestión adecuada de las emociones como pilar fundamental para mantener una salud mental óptima. Es necesario continuar implementando este tipo de capacitaciones que contribuyen a mejorar la calidad de vida de los funcionarios.
- **Fomento de una cultura incluyente:** A través de la capacitación denominada "Cultura Incluyente," se incentivó a los afiliados a comprender cómo atender

adecuadamente a personas con discapacidades específicas. Esto incluyó orientaciones según el tipo de discapacidad y el medio de atención (presencial, virtual, telefónica o por correspondencia), con el objetivo de ofrecer una atención oportuna, eficaz y eficiente.

- **Fortalecimiento de alianzas estratégicas:** Se resaltó la importancia de continuar estrechando vínculos con entidades incluyentes, lo que aporta beneficios significativos en términos de conocimiento, innovación y generación de nuevas tecnologías para Caja Honor.
- **Accesibilidad digital para personas invidentes:** Se implementó el menú alternativo en la página web de Caja Honor, que permite acceder fácilmente a los servicios de la entidad mediante la combinación de teclas "Alt + M." Esta iniciativa facilita la navegación para personas con discapacidad visual, reforzando el compromiso de la organización con la prestación de un servicio inclusivo.

10. Recomendaciones

- **Promover jornadas de sensibilización:** Continuar realizando jornadas de sensibilización dirigidas a todos los funcionarios, con el objetivo de difundir los deberes y derechos de las personas con discapacidad, fomentando una mayor comprensión y respeto hacia la inclusión social.
- **Monitoreo de herramientas tecnológicas:** Gestionar y supervisar la instalación, uso y mantenimiento de los softwares JAWS y ZoomText en los equipos asignados a los funcionarios que brindan atención directa a los afiliados o que requieran estas herramientas debido a una condición de discapacidad visual.
- **Fortalecimiento del apoyo tecnológico:** Mantener la colaboración con la Fundación Ver - Soluciones Integrales Tecnológicas para la Inclusión, aprovechando las capacitaciones sobre tendencias tecnológicas innovadoras en infraestructura y accesibilidad web.
- **Construcción de alianzas estratégicas:** Establecer y consolidar alianzas con otras entidades inclusivas, fortaleciendo las iniciativas de inclusión social relacionadas con el Servicio al Afiliado de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, e implementando actividades inclusivas en todas las sedes de Caja Honor.
- **Fomento del bienestar integral:** Diseñar e implementar actividades externas para promover el bienestar emocional y mental de los funcionarios que brindan atención directa a los afiliados. Estas actividades fortalecerán el sentido de

pertenencia hacia Caja Honor y mejorarán las relaciones interpersonales entre los funcionarios.

Atentamente,

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



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

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