



**CAMPAÑA DE PROMOCIÓN PARA LA SENSIBILIZACIÓN DE LA LEY  
675 DE 2001, EN LOS PROYECTOS DE VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL DE  
COLSUBSIDIO**

Dayana Nataly Corredor Vanegas

José Ricardo García López

Manuel Roberto Tirado Ávila

**Universidad EAN**

Maestría en Administración de Empresas – Facultad de Administración, Finanzas y

Ciencias Económicas

Maestría en Proyectos de Desarrollo Sostenible – Facultad de Ingeniería

Bogotá, Colombia

Mayo de 2024

**CAMPAÑA DE PROMOCIÓN PARA LA SENSIBILIZACIÓN DE LA LEY 675 DE 2001, EN LOS PROYECTOS DE VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL DE COLSUBSIDIO**

**Dayana Nataly Corredor Vanegas**

**José Ricardo García López**

**Manuel Roberto Tirado Ávila**

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de:

**Magister en Administración de Empresas**

**Magister en Proyectos de Desarrollo Sostenible**

Director (a):

Edwin Augusto Lozada Franco

Modalidad:

**Consultoría Profesional**

Universidad EAN

Maestría en Administración de Empresas – Facultad de Administración, Finanzas y Ciencias

Económicas

Maestría en Proyectos de Desarrollo Sostenible – Facultad de Ingeniería

Bogotá, Colombia

Mayo de 2024

Nota de aceptación:

---

---

---

---

---

---

---

Firma del jurado

---

Firma del jurado

---

Firma del director del trabajo de grado

**Bogotá, 23 de mayo de 2024.**

Dedicatoria.

A nuestros padres, quienes han sido nuestra mayor inspiración y apoyo en este viaje académico. Gracias por el amor incondicional, sacrificio y constante aliento que han sido el motor que nos impulsó a alcanzar este logro.

A nuestros familiares, por su paciencia, comprensión y apoyo incondicional durante los momentos difíciles y exigentes de esta etapa.

A nuestros profesores y mentores, por su guía, sabiduría y dedicación a lo largo de nuestra formación académica. Su conocimiento y consejos han sido fundamentales para nuestro crecimiento personal y profesional.

A todos aquellos que de alguna manera han contribuido a la realización de este trabajo, nuestro más sincero agradecimiento. Este logro no habría sido posible sin su apoyo y colaboración.

Con profundo cariño y gratitud.

## **Agradecimientos**

Queremos expresar nuestro más sincero agradecimiento a nuestro director de tesis, Edwin Augusto Lozada Franco, por su invaluable apoyo, guía y paciencia durante todo el proceso de investigación y elaboración de este trabajo. Su dedicación y conocimiento fueron fundamentales para nuestro crecimiento académico y profesional.

También queremos agradecer a los jurados de nuestra tesis, por sus valiosas sugerencias y comentarios que contribuyeron a mejorar la calidad de este trabajo. Su tiempo y dedicación son muy apreciados.

De igual manera, agradecemos a la Universidad EAN por brindarnos la oportunidad de realizar nuestra maestría y por el acceso a los recursos necesarios para llevar a cabo esta investigación.

Agradecemos también a todas las instituciones, organizaciones y personas que colaboraron de alguna manera en la realización de este trabajo, proporcionando recursos, acceso a información y facilitando el desarrollo de la investigación.

Finalmente, agradecemos a todas las personas que de una u otra forma contribuyeron a la realización de este trabajo. Su apoyo y colaboración fueron esenciales para alcanzar este logro.

## Resumen

Este estudio busca diseñar una campaña para promover el conocimiento y la aplicación de la Ley 675 de 2001 en los proyectos de vivienda de interés social de Colsubsidio. Su objetivo principal es empoderar a los residentes, propietarios y administradores de estas propiedades, abordando problemas de convivencia, sentido de pertenencia, participación y sostenibilidad. El proyecto comienza analizando a Colsubsidio como entidad promotora de Viviendas de Interés Social (VIS) y el contexto de la Ley de Propiedad Horizontal en Colombia. Se destaca la importancia de esta ley para promover la cohesión social, pilar de éxito en el régimen de propiedad horizontal. Se proponen estrategias como el acompañamiento social, la educación ciudadana y la participación comunitaria para gestionar el conocimiento y fomentar la participación en estas comunidades. La metodología incluye un análisis PESTEL, la definición de variables clave y entrevistas a los administradores de las salas de venta de los proyectos de vivienda actuales de la entidad y a los administradores de los proyectos ya entregados por Colsubsidio. Los resultados incluyen la identificación de causas de la falta de participación de la comunidad y propuestas de mejora. El proyecto contribuye al desarrollo de comunidades sostenibles y concluye con una descripción detallada de la campaña diseñada para empoderar a las comunidades sobre la Ley 675 de 2001, con enfoque en la cohesión social y la sostenibilidad.

**Palabras clave:** Propiedad Horizontal, Cohesión Social, Comunidades, Campaña, Colsubsidio, Vivienda de Interés Social.

## **Abstract**

This project aims to design a campaign to promote awareness and application of Law 675 of 2001 in the social housing projects of Colsubsidio. Its main objective is to empower residents, owners, and administrators of these communities, addressing issues of coexistence, sense of belonging, participation, and sustainability. The project begins by analyzing Colsubsidio as a promoter of social housing and the context of the Horizontal Property Law in Colombia. The importance of this law in promoting social cohesion is highlighted. Strategies such as social support, civic education, and community participation are proposed to manage knowledge and encourage engagement in these communities. The methodology includes a PESTEL analysis, the definition of key variables, and interviews with the administrators of the current housing project sales offices of the institution, as well as with the administrators of the projects already delivered by Colsubsidio. The results include identifying the causes of community non-participation and proposals for improvement. The project contributes to the development of sustainable communities and concludes with a detailed description of the campaign designed to empower communities about Law 675 of 2001, with a focus on social cohesion and sustainability.

**Keywords:** Horizontal Property, Social Cohesion, Communities, Campaign, Colsubsidio, Social Housing.

## CONTENIDO

<b>1.</b>	<b>Introducción .....</b>	<b>12</b>
<b>2.</b>	<b>Objetivos .....</b>	<b>16</b>
	<i>2.1 Objetivo General .....</i>	<i>16</i>
	<i>2.2 Objetivos Específicos.....</i>	<i>16</i>
<b>3.</b>	<b>Justificación .....</b>	<b>17</b>
<b>4.</b>	<b>Marco Institucional.....</b>	<b>19</b>
	<i>4.1 Misión .....</i>	<i>19</i>
	<i>4.2 Visión .....</i>	<i>20</i>
	<i>4.3 Estructura Organizacional .....</i>	<i>20</i>
	<i>4.4 Colsubsidio a través de los Años .....</i>	<i>22</i>
	<i>4.5 Posición en el Mercado .....</i>	<i>22</i>
	<i>4.6 Servicios .....</i>	<i>24</i>
	<i>4.7 Grupos de Interés.....</i>	<i>25</i>
<b>5.</b>	<b>Marco Contextual y Conceptual.....</b>	<b>26</b>
	<i>5.1 Marco contextual.....</i>	<i>26</i>
	<i>Colsubsidio .....</i>	<i>29</i>
	<i>5.3 Marco conceptual .....</i>	<i>37</i>
	<i>5.3.1 El Régimen de Propiedad Horizontal.....</i>	<i>37</i>
	<i>5.3.2 La Cohesión Social, Pilar del Desarrollo Sostenible .....</i>	<i>44</i>
	<i>5.3.3 Estrategias de formación con comunidades (VIS) .....</i>	<i>51</i>

<b>6. Diseño metodológico .....</b>	<b>60</b>
6.1 <i>Análisis externo empresarial.....</i>	<i>63</i>
6.2 <i>Identificación de variables/categorías.....</i>	<i>73</i>
6.3 <i>Selección de la población de estudio.....</i>	<i>75</i>
6.3 <i>Instrumentos de medición .....</i>	<i>76</i>
6.4 <i>Validación de los instrumentos.....</i>	<i>81</i>
<b>7. Diagnóstico organizacional .....</b>	<b>89</b>
7.1 <i>Análisis cualitativo .....</i>	<i>89</i>
7.2 <i>Conclusiones estudio cualitativo.....</i>	<i>90</i>
7.2 <i>Conclusiones análisis descriptivo .....</i>	<i>95</i>
<b>8. Propuesta de Solución .....</b>	<b>120</b>
<b>9. Conclusiones y Recomendaciones.....</b>	<b>132</b>
<b>10. Referencias .....</b>	<b>134</b>
<b>11. Anexos.....</b>	<b>143</b>
<b>ANEXO 1. Codificación abierta .....</b>	<b>143</b>
ANEXO 2. <i>Cartilla Colsubsidio .....</i>	<i>181</i>

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Comparación entre cajas de compensación .....	23
Tabla 2. Marco normativo propiedad horizontal.....	28
Tabla 3. Proyectos de Vivienda VIS Colsubsidio 2024.....	31
Tabla 4. Normas posteriores a la Ley 675 de 2001 .....	42
Tabla 5. Análisis PESTEL .....	65
Tabla 6. Descripción de Variables .....	73
Tabla 7. Listado de entrevistas realizadas.....	76
Tabla 8. Formato entrevista Administradores Salas de Venta Colsubsidio .....	79
Tabla 9. Formato entrevista Administradores de proyectos VIS entregados.....	80
Tabla 10. Resultados herramienta de validación V-Aiken.....	84
Tabla 11. Resultados Globales V de Aiken .....	88
Tabla 12. Plan formativo.....	121

## LISTA DE ILUSTRACIONES

<i>Ilustración 1. Estructura organizacional de COLSUBSIDIO.....</i>	21
<i>Ilustración 2. Línea de tiempo de COLSUBSIDIO .....</i>	22
<i>Ilustración 3. Portafolio de servicios COLSUBSIDIO .....</i>	25
<i>Ilustración 4. Viviendas comercializadas enero 2022 – enero 2023 .....</i>	36
<i>Ilustración 5. Marco metodológico para la gestión del conocimiento - CEPAL.....</i>	53
Ilustración 6. Resultados codificación abierta .....	90
Ilustración 7. Análisis de resultados entrevistas salas de ventas.....	96
Ilustración 8. Análisis de resultados entrevistas salas de ventas.....	98

Ilustración 9. Análisis de resultados entrevistas salas de ventas.....	100
Ilustración 10. Análisis de resultados entrevistas salas de ventas.....	102
Ilustración 11. Análisis de resultados entrevistas salas de ventas.....	104
Ilustración 12. Análisis de resultados entrevistas salas de ventas.....	106
Ilustración 13. Análisis de resultados entrevistas salas de ventas.....	108
Ilustración 14. Análisis de resultados entrevistas de administradores de conjuntos....	110
Ilustración 15. Análisis de resultados entrevistas de administradores de conjuntos....	112
Ilustración 16. Análisis de resultados entrevistas de administradores de conjuntos....	114
Ilustración 17. Análisis de resultados entrevistas de administradores de conjuntos....	116
Ilustración 18. Análisis de resultados entrevistas de administradores de conjuntos....	118

## 1. Introducción

En Colombia las políticas de Vivienda de Interés Social (VIS) han sido importantes para satisfacer la demanda de hogares asequibles y sostenibles. La Ley 675 de 2001, que regula la propiedad horizontal, es fundamental para asegurar una convivencia y administración adecuadas en los conjuntos residenciales (Meléndez, 2019). Este proyecto de grado se centra en la sensibilización, la cohesión social y la participación ciudadana en la gestión de proyectos VIS en conformidad con la Ley 675. Estos elementos son fundamentales para el funcionamiento efectivo de los conjuntos residenciales regulados por esta ley, ya que impactan en la convivencia armónica, la administración eficaz y la calidad de vida de los residentes (Diario Oficial, 2001).

La Ley 675 de 2001, conocida como la 'Ley de Propiedad Horizontal', establece las pautas para la convivencia y gestión de conjuntos residenciales y proyectos de vivienda en Colombia. Al comprender y aplicar estas regulaciones de manera adecuada, se puede garantizar una mejora en la calidad de vida de los residentes en viviendas de interés social, cumpliendo así con el derecho fundamental al acceso a una vivienda adecuada para numerosas familias en el país.

Con un firme compromiso por parte de Colsubsidio para mejorar el bienestar y la calidad de vida de sus afiliados y la comunidad en general, se ha puesto en marcha una iniciativa con el propósito de fomentar la conciencia y comprensión de la Ley 675 de 2001 en los proyectos de vivienda de interés social que administra (Colsubsidio, 2021). Esta iniciativa busca otorgar poder a los residentes, propietarios y administradores de estas comunidades, permitiéndoles ejercer sus derechos y responsabilidades de manera

informada y ética. Además, Colsubsidio se centra en mejorar la calidad de vida y el desarrollo productivo en Colombia, otorgando 20,930 subsidios de vivienda en 2021 a 12,229 familias en diversas regiones del país (Colsubsidio, 2021).

El proyecto busca promover el conocimiento de la Ley 675 de 2001 en los proyectos VIS de Colsubsidio mediante una Campaña de Sensibilización. La investigación destaca la falta de comprensión de los roles en la propiedad horizontal como un obstáculo. La Campaña propone estrategias de educación ciudadana y acompañamiento social.

La implementación de un Proceso de Acompañamiento Social, además de la asignación de viviendas, resulta esencial para fomentar la participación y el arraigo comunitario de los beneficiarios del Subsidio Familiar de Vivienda. Este proceso implica estrategias que van desde comprender las necesidades de los posibles beneficiarios hasta la implementación de programas educativos y financieros. Asimismo, promueve enfoques que facilitan el acceso a recursos económicos para los hogares y promueven un sentido de pertenencia y participación cívica (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2015).

Dentro del marco del Proceso de Acompañamiento Social, Colsubsidio ha detectado varios desafíos que resultan en la carencia de una base sólida para la continuidad de las comunidades que acceden a los programas de Vivienda de Interés Social, manifestados en:

- Falta de conocimiento y desinterés de la comunidad en temas relacionados con la propiedad horizontal, especialmente la Ley 675 de Propiedad Horizontal.
- Indiferencia en la comunidad y ausencia de cohesión.
- Escaso sentido de pertenencia y concentración de responsabilidad en pocos líderes (que pueden ser naturales, pasivos, apáticos, exigentes, entre otros).
- Desconocimiento de áreas comunes y manuales de convivencia en el contexto de la Vivienda de Interés Social.

- Falta de canales de comunicación entre los miembros de la comunidad.
- La adaptación a la nueva vivienda se ve obstaculizada, ya que provienen de áreas donde la organización no es una característica común.

Actualmente, se observa una falta de sentido de pertenencia y participación en la comunidad que adquiere viviendas de interés social en los proyectos de Colsubsidio. usuarios y solicitantes, al ser su primera experiencia en la adquisición de una vivienda, carecen de comprensión sobre las normativas de la propiedad horizontal y las áreas comunes, lo que les impide comprender sus roles en los complejos habitacionales. Esta falta de comprensión resulta en aislamiento y desinterés en los asuntos relacionados con la propiedad, lo que se traduce en una escasez de líderes comprometidos que contribuyan a la sostenibilidad de estas comunidades habitacionales.

En este contexto, Colsubsidio plantea el siguiente reto a resolver:

**¿Cómo desarrollar comunidades sostenibles en términos de calidad de vida, sentido de pertenencia y medio ambiente, en los proyectos de vivienda de Colsubsidio?**

Con base a el reto propuesto se definió realizar el estudio en proyectos vigentes de vivienda de interés social propios de Colsubsidio. El estudio adoptó un enfoque descriptivo, enfocado en una evaluación detallada de la población en cuestión, sin abordar la problemática de manera explicativa. Según Sampieri & Mendoza (2014), este tipo de investigación busca especificar propiedades y características de conceptos, fenómenos, variables o hechos en un contexto determinado. El informe de consultoría se estructura en

secciones que incluyen Objetivos, razón de ser del proyecto, contexto institucional de Colsubsidio, marco contextual y conceptual, diseño metodológico de la consultoría, evaluación de la organización, logros de la solución, resumen de hallazgos, y sugerencias y consejos.

## **2. Objetivos**

### **2.1 Objetivo General**

Diseñar una propuesta de campaña interactiva y participativa de la ley 675 de 2001, Régimen de propiedad Horizontal, que involucre a todas las comunidades que se encuentran interesadas en adquirir un proyecto VIS propio de Colsubsidio.

### **2.2 Objetivos Específicos**

- Reconocer los programas de acompañamiento y promoción relacionados con propiedad horizontal que realiza Colsubsidio en sus proyectos propios VIS a los interesados en adquirir vivienda.
- Indagar a través de la investigación cualitativa los causales actuales de la falta de participación de las comunidades objeto del programa de acompañamiento social de Colsubsidio.
- Identificar oportunidades de mejora hacia un enfoque de acompañamiento social sostenible de las comunidades en los temas de propiedad horizontal en los programas de Vivienda de Interés Social de Colsubsidio.

### **3. Justificación**

La propiedad horizontal abarca edificaciones, unidades de vivienda y espacios comunes compartidos entre residentes, como escaleras, parques internos, corredores, áreas verdes, estacionamientos y salas comunitarias. Esta forma de propiedad implica una relación entre la propiedad de bienes privados y los derechos de copropiedad sobre el suelo y otros espacios compartidos. La regulación busca garantizar la convivencia armoniosa entre los copropietarios, la comunidad y sus respectivas propiedades (Dagoberto, Bravo, & Guevara, 2021).

La adquisición de una vivienda implica establecer lineamientos para la convivencia entre los copropietarios y residentes, definidos en la ley de propiedad horizontal. En los proyectos de Vivienda de Interés Social (VIS), la falta de conocimiento de estas regulaciones resulta en conflictos de convivencia, falta de compromiso y respeto, débil cohesión social, comunicación deficiente y uso inadecuado de espacios comunes. Algunas propiedades son usadas comercialmente, perturbando la tranquilidad de otros residentes y afectando el valor de las propiedades a largo plazo (Dassopoulos & Monnat, 2011).

Se pretende realizar una campaña de promoción de la Ley 675 de 2001 de propiedad horizontal para educar a la comunidad sobre sus normas y fomentar la convivencia y sostenibilidad en las unidades residenciales. El objetivo es mejorar la organización de las copropiedades y el mantenimiento de los bienes comunes, generando una mejor calidad de vida, seguridad y valor duradero de las viviendas. La meta es contribuir al desarrollo de comunidades sostenibles en términos de calidad de vida y sentido de pertenencia en los proyectos de vivienda de interés social.

Al impulsar el fortalecimiento del programa de acompañamiento social en el ámbito de la propiedad horizontal (PH) mediante campañas y actividades de capacitación para los usuarios, se pretende fomentar la formación de comunidades más organizadas. Estas comunidades se caracterizarán por una mayor cohesión social, sensibilización y participación en los asuntos de interés común. Asimismo, se espera fomentar un mayor respeto por la propiedad y el espacio compartido, junto con una visión a largo plazo en términos de sostenibilidad.

Se implementarán medidas educativas para abordar las inquietudes planteadas y fomentar una mayor participación y satisfacción de los participantes en los programas de Colsubsidio. Además, se espera que estas medidas actúen como una fuente de retroalimentación continua para mejorar el desarrollo comunitario. La investigación será descriptiva y analizará las estrategias de Colsubsidio para respaldar a las comunidades de Vivienda de Interés Social, junto con un estudio para identificar las razones detrás del limitado entendimiento de las normas de convivencia comunitaria.

El estudio se centrará en brindar contribuciones a las iniciativas actuales implementadas por Colsubsidio a través de su programa de acompañamiento social. Estas contribuciones estarán orientadas hacia un marco de cohesión social y promover la equidad comunitaria y la mejora en la calidad de vida. El estudio se basará en la información disponible a través de Colsubsidio y encuestas para abordar la falta de conocimiento de las comunidades sobre la Ley 675 de 2001. Tres personas respaldarán el proyecto, y se dispondrá de recursos financieros, tecnológicos y materiales necesarios. La investigación se enfocará inicialmente en un enfoque cualitativo, con la intención de realizar un estudio más amplio en el futuro que incorpore resultados cuantitativos y los recursos necesarios.

#### **4. Marco Institucional**

La Corporación Colsubsidio, perteneciente al Sistema del Subsidio Familiar y al Sistema Integral de Protección y Seguridad Social de Colombia, es una entidad privada sin ánimo de lucro. En línea con su misión de reducir las disparidades sociales, Colsubsidio lleva a cabo sus actividades mediante la provisión de subsidios y la oferta de servicios sociales (Colsubsidio, 2022).

La asignación de subsidios se lleva a cabo con fondos provenientes de las contribuciones empresariales destinadas a atender a las poblaciones beneficiarias conforme a la ley, así como de los fondos de protección social derivados del 4%. Estos recursos respaldan iniciativas como el subsidio de vivienda de interés social, el régimen subsidiado de salud, la atención integral a la niñez y el fondo de solidaridad para el fomento del empleo y la protección al desempleado. Además, mediante acuerdos y contratos, Colsubsidio gestiona recursos dirigidos a programas de desarrollo y responsabilidad social, provistos por entidades locales, nacionales e internacionales (Colsubsidio, 2022).

La Prestación de Servicios Sociales contemplan los programas que desarrolla la Caja a través de sus unidades: Afiliaciones y Subsidios, Educación, Cultura y Productividad, Recreación y Deportes, Hotelería y Turismo, Vivienda, Crédito y Seguros, Alimentos y Bebidas, Salud, Supermercados, Servicios Farmacéuticos y Droguerías (Colsubsidio, 2022).

##### **4.1 Misión**

Generar oportunidades para el cierre de brechas sociales. (Colsubsidio, 2021)

## **4.2 Visión**

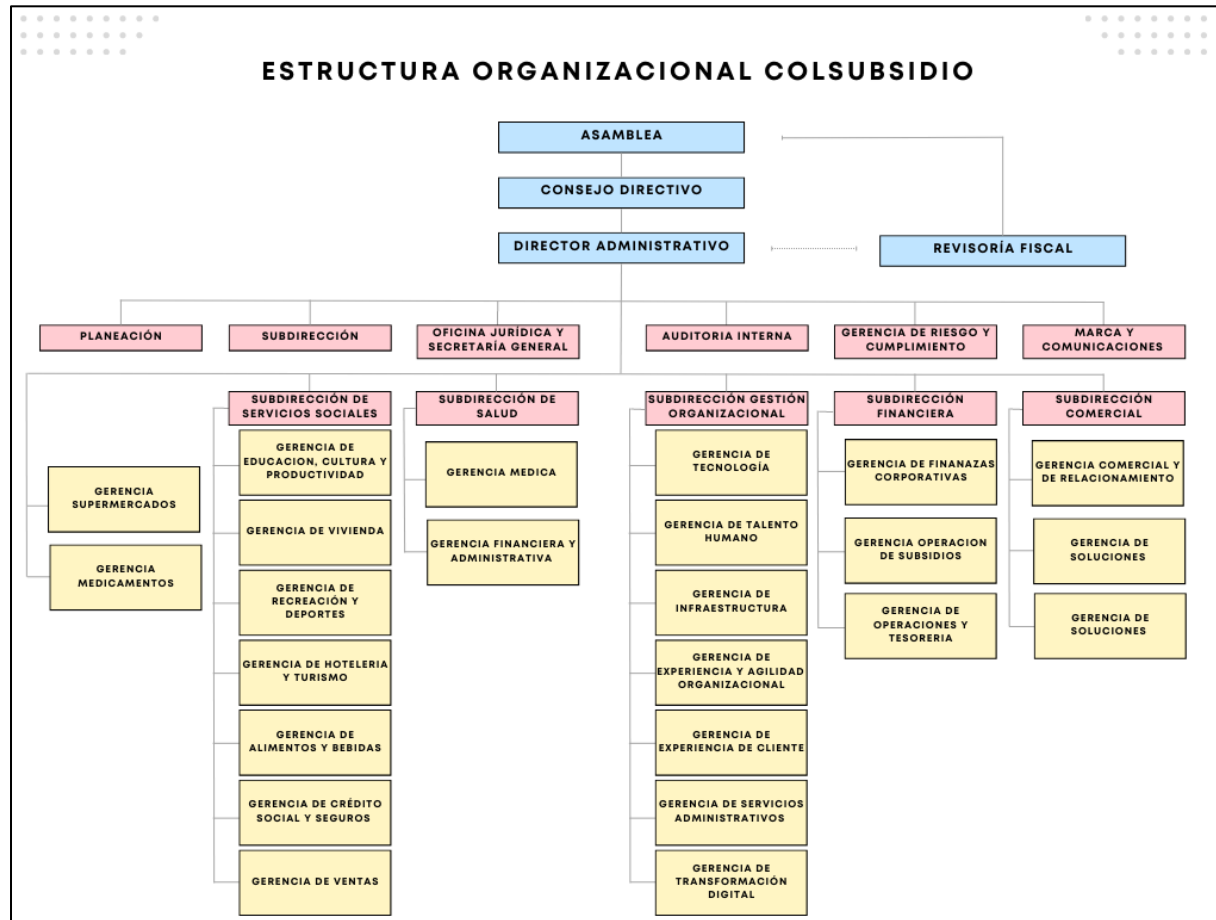
Ser la empresa social de los colombianos. (Colsubsidio, 2021)

## **4.3 Estructura Organizacional**

Colsubsidio, comprometido con la transparencia en su gestión, asegura que todas las decisiones y acciones de la organización estén basadas en sus valores institucionales y en prácticas de gobernanza sólidas.

La estructura administrativa, que responde a la estrategia corporativa y competitiva, está conformada por la Asamblea General de Afiliados, el Consejo Directivo, la Dirección Administrativa, las Subdirecciones, Planeación, la Oficina Jurídica y Secretaría General, la Auditoría Interna, Marca y Comunicaciones, las Gerencias, las Subgerencias, los departamentos y las demás áreas que dependen de estas instancias. (Colsubsidio, 2022)

Ilustración 1. Estructura organizacional de COLSUBSIDIO



Fuente: Elaboración propia a partir de (Colsubsidio, 2022)

#### 4.4 Colsubsidio a través de los Años

Ilustración 2. Línea de tiempo de COLSUBSIDIO



Fuente: Elaboración propia a partir de (Colsubsidio, 2019)

#### 4.5 Posición en el Mercado

Colsubsidio es una entidad que pertenece al sector económico de Comercio y Servicios cada una de sus divisiones ocupan un lugar en el mercado, en la parte de compensación familiar dan servicio a casi 20 millones de beneficiarios totales una cifra que representa el 43% de la población total nacional. Supermercados Colsubsidio factura un promedio de \$703.259 millones (2022) mostrando un crecimiento del 10.8% en relación con el año anterior. Droguerías Colsubsidio cerró en el año 2022 ventas por \$2.02 billones de pesos

posicionándose entre las principales cadenas de droguerías en el país (Mall y Retail , 2023).

*Tabla 1. Comparación entre cajas de compensación*

<i><b>Caja de compensación</b></i>	<i><b>Descripción</b></i>	<i><b>Servicios</b></i>	<i><b>% de cobertura en Colombia</b></i>
<b>Colsubsidio</b>	Proporciona servicios de compensación familiar, supermercados y droguerías.	Compensación familiar, supermercados, droguerías	43%
<b>Comfama</b>	Ofrece servicios de compensación familiar, salud, educación, cultura y recreación.	Compensación familiar, servicios de salud, educación, cultura y recreación.	6.5%
<b>Comfenalco</b>	Brinda servicios de compensación familiar, salud, educación, cultura y recreación.	Compensación familiar, servicios de salud, educación, cultura y recreación.	7.5%
<b>Cafam</b>	Proporciona servicios de compensación familiar, salud, educación, recreación y turismo.	Compensación familiar, servicios de salud, educación, recreación y turismo.	9.3%

---

<b>Compensar</b>	Ofrece servicios de compensación familiar, salud, educación, recreación y turismo.	Compensación familiar, servicios de salud, educación, recreación y turismo.	17.2%
------------------	--	---	-------

---

Fuente: (Núñez, 2022).

Núñez describe en la publicación realizada en el diario La República (ver tabla 1) un análisis de las cinco principales cajas de compensación en Colombia, centrándose en aspectos clave como la descripción de cada entidad, los servicios que ofrecen y el porcentaje de cobertura que tienen en el país. Se evidencia que Colsubsidio es la caja de compensación con mayor cobertura en el país.

#### **4.6 Servicios**

Colsubsidio cuenta con un portafolio que cubre las necesidades fundamentales del ser humano a lo largo de su ciclo de vida, con programas dirigidos a:

Ilustración 3. Portafolio de servicios COLSUBSIDIO



Fuente: (Colsubsidio, 2022)

#### 4.7 Grupos de Interés

- Usuarios de los servicios: personas naturales que adquieren productos y/o servicios.
- Empresas afiliadas: personas naturales o jurídicas afiliadas a la Caja.
- Trabajadores afiliados: trabajadores dependientes de las empresas afiliadas e independientes.
- Trabajadores de Colsubsidio: personas que tienen un vínculo laboral con la organización.
- Comunidad - Sociedad: población beneficiaria de los Fondos de Protección Social.
- Proveedores: personas naturales o jurídicas que tienen un contrato de suministro de bienes o servicios para Colsubsidio.
- Gobierno: entidades de las ramas del poder público y las entidades de inspección, vigilancia y control del Sistema Integral de Protección y Seguridad Social.

(Colsubsidio, 2022).

## **5. Marco Contextual y Conceptual**

### **5.1 Marco contextual**

El posicionamiento de la construcción de Viviendas de Interés Social (VIS) en Colombia se ha consolidado como un componente crucial del sector de la construcción y la vivienda en el país. Este tipo de viviendas ha adquirido una mayor relevancia debido a su papel en la reducción del déficit habitacional y en la promoción de la equidad social (Galindo, 2013).

El programa de VIS ha sido fundamental para atender las necesidades de vivienda de una parte significativa de la población colombiana de bajos recursos, ofreciendo soluciones habitacionales asequibles y accesibles. Esto ha contribuido a mejorar la calidad de vida de miles de familias en todo el país, al proporcionarles acceso a viviendas adecuadas y seguras (Baena & Olaya, 2013).

Además, el continuo respaldo y promoción gubernamental de la construcción VIS ha generado un entorno propicio para el crecimiento sostenido del sector. A través de programas de subsidios, cajas de compensación familiar, incentivos fiscales y políticas de financiamiento favorables, los gobiernos han fomentado la participación de diversos actores del mercado en la construcción y el desarrollo de viviendas de interés social. Sin embargo, a pesar de los avances, persisten desafíos significativos que afectan el posicionamiento de la construcción VIS en Colombia. Entre ellos se encuentran el fortalecer la cohesión social y garantizar la formación en temas de propiedad horizontal (Bedoya, 2011).

Colsubsidio ha desempeñado un papel destacado en el posicionamiento de viviendas de interés social (VIS) en Colombia, siendo reconocido como uno de los actores clave en la promoción y desarrollo de soluciones habitacionales asequibles para comunidades de bajos recursos. A través de su extensa experiencia en la implementación de programas y proyectos de vivienda, Colsubsidio ha logrado consolidarse como un referente en el sector de la construcción y la vivienda de interés social en el país (Colsubsidio, 2021).

El posicionamiento de Colsubsidio se ha fortalecido gracias a su enfoque integral en el desarrollo de proyectos VIS que no solo se centran en la construcción de viviendas, sino también en la implementación de programas complementarios que promueven el bienestar y la calidad de vida de los residentes. Esto incluye la creación de espacios comunitarios, áreas verdes, equipamientos sociales y la promoción de iniciativas de desarrollo sostenible que impactan de manera positiva en las comunidades a las que atiende (Suarez, 2021).

En el segmento de construcción de viviendas de interés social (VIS) en Colombia, Colsubsidio compite con varios actores clave que también desempeñan un papel significativo en el mercado (Núñez, 2022). Algunos de los principales competidores de Colsubsidio en este segmento incluyen:

- **Compensar:** Esta organización se ha introducido en el ámbito de la vivienda de interés social, proponiendo iniciativas accesibles y de alta calidad en diversas áreas de Colombia. (El Espectador, 2022)
- **Caja de Compensación Familiar Cafam:** Cafam ha sobresalido en la promoción y edificación de viviendas de interés social, ofreciendo opciones asequibles y enfocadas en atender las demandas de las comunidades de bajos recursos. (Cafam, 2023)
- **Comfama:** Con una presencia significativa en el mercado de la construcción VIS, Comfama ha desarrollado varios proyectos que han contribuido al acceso a

viviendas asequibles para diferentes segmentos de la población en Colombia. (Comfama , 2023)

- **Comfenalco:** Esta caja de compensación también ha incursionado en el sector de vivienda de interés social, ofreciendo soluciones de vivienda accesibles y promoviendo el desarrollo de comunidades sostenibles en distintas regiones del país. (Comfenalco, 2022)
- **Fondo Nacional del Ahorro (FNA):** Aunque no es una caja de compensación, el FNA se ha involucrado en la financiación y construcción de viviendas de interés social, compitiendo con entidades como Colsubsidio en la provisión de soluciones de vivienda asequibles para la población colombiana. (Fondo Nacional del Ahorro , 2023)

Dado que el régimen de propiedad horizontal se basa en un marco jurídico, es esencial considerar el contexto normativo en Colombia desde su origen hasta su aplicación en la actualidad. En la siguiente tabla se resumen las principales leyes que regulan la propiedad horizontal:

*Tabla 2. Marco normativo propiedad horizontal*

NORMA	DESCRIPCIÓN Y CONTEXTO
<b>LEY 182 DE 1948</b>	<p>Esta ley brindó el origen al primer modelo de regulación normativa de propiedad horizontal. Su objetivo fue solucionar la dificultad jurídica de la titularidad del dominio de las zonas comunes y el de la administración de las propiedades compuesto en pisos, de esta forma se estableció la existencia de una comunidad sobre los bienes de uso común y se dio reconocimiento a cada uno los propietarios de uso exclusivos de sus inmuebles o de sus pisos. Lo anterior resolvió en parte la dificultad de la titularidad de dominio de las zonas comunes, la cual se basó en su momento en el Código Civil, interpretada como el derecho de la propiedad que tiene una o más personas sobre los bienes de uso común, también se estableció que cada propietario o residente debía contribuir con una cuota o a las expensas necesarias para su administración, conservación y reparación de las zonas comunes, según la relación de valor de su piso o propiedad.</p> <p>Otro aspecto fundamental consagrado en la ley es la posibilidad de “constituir una sociedad que tenga a su cargo la administración de este” mediante un reglamento de</p>

	copropiedad, determinando los derechos y obligaciones mutuas de los copropietarios. (Art 11), de la misma ley.
<b>LEY 16 DE 1985</b>	La expedición de esta nueva ley buscaba resolver las dificultades de regulación e interpretación de la norma anterior, y por las nuevas necesidades de interpretación debido al crecimiento de las ciudades. El gran aporte de la nueva ley es que se concede personería jurídica a la propiedad horizontal para un manejo apropiado y ágil de los bienes comunes.
<b>LEY 675 DE 2001</b>	Esta es la ley que actualmente regula el régimen de propiedad horizontal en Colombia, y lo interpreta como un modelo en el que confluyen los derechos de propiedad de los bienes privados y los derechos de copropiedad sobre el terreno y los bienes comunes, con el propósito de garantizar la seguridad y la convivencia. Se fundamenta, como una mezcla entre el establecimiento jurídico de la propiedad individual y la propiedad comunal, donde la primera recae sobre los bienes de los propietarios, de manera individual, con la matrícula inmobiliaria y la segunda sobre las áreas de uso común
<b>DECRETO 2150 DE 1995</b>	Regula la convocatoria y celebración de asambleas de copropietarios, estableciendo los procedimientos para la toma de decisiones colectivas y la administración de los bienes comunes. Este decreto complementa la Ley 675 de 2001 y brinda pautas específicas para la gestión y organización de las asambleas de propietarios en los conjuntos residenciales.

Fuente: elaboración propia a partir de Constitución Política de Colombia, 2023; y de (Góngora Nazareno, Mosquera Abadía, & Arano Espinal, 2022).

### **Colsubsidio**

La Caja Colombiana de Subsidio Familiar Colsubsidio surgió en 1957 como una iniciativa innovadora en la que las empresas asumirían el papel de suplir las necesidades sociales que en aquel entonces no eran atendidas por el Estado. Durante los años 80 y 90, se inició un proyecto de desarrollo de viviendas con el fin de brindar a los beneficiarios la oportunidad de acceder a una vivienda propia. En 1989 se realizó la primera entrega de viviendas en la Ciudadela Colsubsidio (Semana , 2020).

Durante la década de 1990 en Colombia, se comenzó a discutir el concepto de Vivienda de Interés Social (VIS), principalmente gracias a las iniciativas del Instituto de

Crédito Territorial (ICT). Hasta 1991, el ICT era responsable de otorgar créditos para la adquisición de viviendas para los estratos socioeconómicos más bajos, utilizando recursos directamente del presupuesto nacional. Con la reformulación del sistema financiero del ICT, la política de VIS fue redirigida a través de la Ley 3ª de 1991. El Estado dejó de desempeñar su papel como intermediario financiero y constructor de viviendas, y en su lugar, se estableció el Instituto Nacional de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana (INURBE). Esta entidad se encargó de administrar los subsidios y brindar asistencia técnica en el sector de vivienda de interés social (Chiappe, 1999).

La gestión del Sistema Nacional de Vivienda de Interés Social está a cargo del Ministerio de Desarrollo Económico y cuenta con la participación fundamental del INURBE y las Cajas de Compensación Familiar. Estos actores proporcionan subsidios financiados por el presupuesto nacional y los aportes de nómina de los empleados del sector privado, respectivamente.

Las Cajas de Compensación Familiar representan entidades de carácter privado encargadas de administrar recursos parafiscales derivados de las nóminas de los empleados, los cuales se destinan a un fondo de subsidios para trabajadores con ingresos menores a cuatro salarios mínimos y a la prestación de servicios a sus miembros afiliados. La Ley 49 de 1990 estableció la obligación de las cajas de constituir fondos para Vivienda de Interés Social (FOVIS) y de ofrecer subsidios más allá de la demanda de sus afiliados (CEPAL, 1999).


Las Cajas de Compensación Familiar son organizaciones privadas responsables de gestionar fondos parafiscales provenientes de las nóminas de los empleados. Estos fondos se destinan a un fondo de subsidios dirigido a trabajadores con ingresos inferiores a cuatro




salarios mínimos y a proporcionar servicios a sus miembros afiliados. La Ley 49 de 1990 estableció el requisito de que las cajas establecieran fondos para Vivienda de Interés Social (FOVIS) y ofrecieran subsidios más allá de la demanda de sus afiliados (Botero, 2021).




Debido a su larga trayectoria y experiencia, Colsubsidio ha implementado múltiples proyectos de vivienda con el objetivo de reducir la desigualdad social y mejorar el bienestar de la población colombiana. Uno de los proyectos sobresalientes de Colsubsidio en la actualidad se centra en el ámbito de la vivienda. Con el transcurso de los años y la acumulación de conocimientos, la entidad ha logrado perfeccionar sus procesos para incrementar la eficacia, lo que permite a los usuarios tener acceso a soluciones integrales de vivienda disponibles para ellos (Colsubsidio , 2021).

Actualmente Colsubsidio tiene 7 proyectos de vivienda VIS que se encuentran en proceso de construcción y entrega ubicados a nivel nacional. (Colsubsidio , 2023).

*Tabla 3. Proyectos de Vivienda VIS Colsubsidio 2024*

<p>Inari – Chía Cundinamarca</p>	 <p>SUBSIDIO VIS Colsubsidio</p> <p>Inari</p> <p>Chía - Cundinamarca</p>
----------------------------------	--

<p>Bosques de Arrayán – Tocancipá Cundinamarca</p>	 <p>SUBSIDIO VIS <b>Colsubsidio</b></p> <p>Bosques de Arrayán Tocancipá - Cundinamarca</p>
<p>Pamplona – Soacha Cundinamarca</p>	 <p>SUBSIDIO VIS <b>Colsubsidio</b></p> <p>Pamplona Soacha - Cundinamarca</p>
<p>La Macarena – Soacha Cundinamarca</p>	 <p>SUBSIDIO VIS <b>Colsubsidio</b></p> <p>La Macarena Soacha - Cundinamarca</p>

<p>La Arboleda – Bogotá Sur Oriente</p>	
<p>Monguí Maipore – Soacha Cundinamarca</p>	
<p>Payandé - Ricaurte Cundinamarca.</p>	

Fuente: Elaboración propia a partir de (Colsubsidio , 2024)

Con el propósito de simplificar la compra de viviendas, Colsubsidio ha perfeccionado la experiencia de los compradores mediante estrategias bien definidas. La entidad regularmente desarrolla nuevos proyectos de vivienda en colaboración con varias empresas constructoras. En la actualidad, ha reforzado su alianza con once constructoras,

lo que amplía la gama de proyectos disponibles tanto de viviendas de interés social (VIS) como de otro tipo.

Debido a la mayor familiaridad de los usuarios con la tecnología, los lanzamientos de los proyectos de vivienda pueden llevarse a cabo tanto de manera presencial como virtual. A través de plataformas como YouTube y Facebook, se logra atraer a un mayor número de usuarios, tanto afiliados como no afiliados, para que puedan iniciar su proceso de adquisición de vivienda. Además, a través del programa "Podemos Casa", se ha iniciado la construcción de proyectos de vivienda ubicados en distintos sitios del país. Para el año 2021 Colsubsidio escrituró y entregó 2.229 viviendas, aprobó 136 planes por un valor de \$ 5.753 millones para Construcción en sitio propio y para el mejoramiento de vivienda (Colsubsidio , 2021).

En la búsqueda de un enfoque más sostenible en el desarrollo de proyectos de vivienda, Colsubsidio ha demostrado una clara comprensión de las necesidades cambiantes de la comunidad y ha tomado medidas audaces para integrar soluciones innovadoras en sus construcciones. La inclusión de instalaciones sociales y recreativas más amplias, como gimnasios, huertas en terrazas y áreas de barbacoa, responde a una creciente demanda por espacios comunitarios que promuevan el bienestar y la interacción social. Este enfoque es particularmente valioso en el contexto actual, donde el equilibrio entre la vida laboral y personal se ha convertido en un aspecto fundamental para la calidad de vida.

La implementación de medidas que promueven la eficiencia energética y la conservación del agua no solo demuestra responsabilidad ambiental, sino que también puede resultar en ahorros a largo plazo para los residentes y el medio ambiente. Esta

decisión podría influir positivamente en el mercado y atraer a un segmento de compradores más conscientes y comprometidos con el medio ambiente.

En líneas generales, estas acciones evidencian una comprensión precisa de las corrientes actuales y una predisposición para ajustarse y sobrepasar las demandas del mercado. En el contexto de un sector inmobiliario en constante cambio, la sustentabilidad y la calidad de vida se han transformado en factores fundamentales para alcanzar el éxito a largo plazo (Obando, 2022). Se considera que estas medidas proactivas emprendidas por Colsubsidio reflejan una visión sólida y un compromiso auténtico con el bienestar general de la comunidad y el entorno.

La asistencia social ha desempeñado un papel crucial en el contexto de Colsubsidio, dado su enfoque en mitigar la desigualdad social y mejorar la calidad de vida de sus beneficiarios. Una de las principales metas de la institución es facilitar el acceso a la vivienda propia, reconociendo que esta iniciativa puede promover la cohesión social y reducir las disparidades existentes. En consonancia con este propósito, se ofrece orientación y asesoramiento a lo largo del proceso de adquisición de vivienda, con el propósito de fomentar el sentimiento de arraigo, la participación cívica y la integración comunitaria. Este enfoque se fundamenta en la implementación de cuatro estrategias fundamentales que buscan promover la plena integración de los nuevos propietarios de vivienda.

Colsubsidio ha proporcionado la capacitación esencial en temas de propiedad horizontal, cursos de convivencia y ha llevado a cabo programas de formación para líderes comunitarios. Además, se imparten sesiones educativas sobre educación financiera, se brinda apoyo para fortalecer proyectos empresariales y se comparte información relevante

sobre el cuidado de las áreas comunes y la legislación vigente, entre otras metodologías educativas que se emplean con el fin de fomentar la integración social (Colsubsidio , 2021).

En Colombia, la mayor proporción de las ventas de viviendas corresponde a la categoría de Vivienda de Interés Social (VIS). Según el anuncio de CAMACOL en febrero de 2023, se observó una desaceleración en las ventas de viviendas, con una contracción del 64% en la categoría de vivienda social. Actualmente, la mayoría de las unidades vendidas corresponden a la categoría de Vivienda de Interés Social (VIS) (CAMACOL, 2023) , y no hay un panorama alentador para el año 2024 conforme anuncio del Banco de la República.

*Ilustración 4. Viviendas comercializadas enero 2022 – enero 2023*



Fuente: (Coordenada Urbana - CAMACOL, 2023)

### **5.3 Marco conceptual**

#### ***5.3.1 El Régimen de Propiedad Horizontal***

En el contexto colombiano, el concepto de régimen de propiedad horizontal representa el marco legal que regula la gestión inmobiliaria y de uso del suelo para propiedades que tienen un propósito tanto privado como público. Se traduce en un conjunto de derechos sobre uno o más bienes inmobiliarios que forman parte de una propiedad compartida. Esta noción implica la distinción entre la propiedad privada exclusiva y la propiedad compartida o pública, dentro de los límites de los derechos adquiridos por los propietarios de dichos inmuebles (Góngora Nazareno, Mosquera Abadía, & Arano Espinal, 2022). En este tipo de proyectos, es esencial comprender la importancia de establecer una base sólida en torno a los derechos y responsabilidades de los propietarios, así como en la promoción de una gestión efectiva de los espacios comunes para fomentar la convivencia y la sostenibilidad a largo plazo.

La propiedad horizontal se fundamenta en el derecho de dominio o propiedad, que implica la titularidad de un inmueble específico. En este caso, un individuo posee el derecho de propiedad privada sobre una unidad inmobiliaria, al mismo tiempo que comparte con otros propietarios la copropiedad de espacios comunes o áreas compartidas (Valencia, 1967).

De acuerdo con la descripción de Montejó Camargo en su libro sobre los aspectos teóricos y prácticos de la propiedad horizontal en Colombia, se destaca la importancia de comprender los aspectos legales y funcionales de este régimen. Además de abordar su funcionamiento en la práctica, se analizan en detalle las responsabilidades y derechos de los propietarios en estos espacios compartidos (2002), Cada propietario ostenta derechos y

responsabilidades concernientes a su unidad privada y también comparte la obligación y los costos relacionados con el mantenimiento y la administración de las zonas comunes. Según la perspectiva de Camargo, las unidades privadas se definen como los espacios o apartamentos de propiedad exclusiva de cada dueño. Cada unidad privada puede ser enajenada, arrendada o transferida de acuerdo con la legislación vigente en Colombia. Por otra parte, las áreas comunes comprenden los espacios compartidos por todos los propietarios, como pasillos, escaleras, áreas verdes, estacionamientos, piscinas, gimnasios, salones comunes, entre otros. Estas áreas son de uso y disfrute para todos los propietarios.

En este contexto, el régimen de propiedad horizontal puede establecer restricciones en el ejercicio de la propiedad que se posee sobre el bien con la finalidad de preservar la convivencia en la comunidad. Es esencial comprender que estas limitaciones se establecen para asegurar la cohesión social y el uso equitativo de los espacios compartidos en las comunidades de vivienda (Guio Camargo, 2009).

En la mayoría de los casos, este organismo está bajo la supervisión de una autoridad pertinente encargada de garantizar el respeto de los derechos y obligaciones relacionados con la propiedad individual y compartida entre los propietarios. La administración del complejo residencial o edificio es responsabilidad de una persona o entidad elegida por los propietarios. Este rol administrativo implica tareas como la recaudación de las tarifas de mantenimiento, el cuidado de las áreas comunes, la contratación de servicios y la vigilancia de los accesos, entre otras responsabilidades.

Entre las funciones esenciales de este cuerpo, se resalta la coordinación para la adopción de decisiones colectivas en aras del bienestar conjunto, la gestión de pasivos (y en ciertos casos, activos) del inmueble, asegurar el correcto funcionamiento y las

condiciones apropiadas de las áreas compartidas, y garantizar la contribución y el mantenimiento del inmueble (Góngora Nazareno, Mosquera Abadía, & Arano Espinal, 2022).

El régimen de la propiedad horizontal en Colombia está respaldado por la ley 675 de 2001, aprobada por el Congreso de La República, la cual establece el Régimen de Propiedad Horizontal en vigor en el país. Esta legislación regula la forma de propiedad de los bienes, asegurando los derechos de propiedad propios de los bienes privados y los derechos de copropiedad sobre el suelo y otros bienes comunes. Su objetivo es garantizar la seguridad y la convivencia pacífica en las propiedades sujetas a la ley, así como promover la función social de la propiedad. Con esta ley, se fortalece el sistema de propiedad individual en una comunidad.

El régimen de propiedad también define los órganos de administración de los inmuebles (como conjuntos y edificios) sujetos a la propiedad horizontal, los derechos y deberes de los propietarios, la normativa y los procedimientos aplicables, los mecanismos para la gestión y control de estos inmuebles, así como la contribución y la gestión general de la propiedad (Agudelo Gusman, 2014).

El desarrollo del régimen de propiedad horizontal tuvo sus inicios en 1948, tras los eventos del 9 de abril del mismo año, que resultaron en la destrucción del centro de Bogotá. Este suceso planteó un desafío legal en el proceso de reconstrucción de la ciudad, que se abordó con la promulgación de la ley 182 en ese mismo año, marcando el comienzo del régimen de propiedad horizontal en Colombia. Desde entonces, se han establecido diversas normativas con el mismo propósito. La evolución política, económica y social del país ha sido fundamental en el desarrollo de esta legislación (Velasco, 2013).

La propiedad horizontal se rige por principios fundamentales que implican que todas las decisiones tomadas por los órganos que la gobiernan deben considerar el respeto a los derechos fundamentales y el cumplimiento de cada uno de los deberes estipulados por la ley y el reglamento de propiedad horizontal. Estos principios subyacentes garantizan un marco de convivencia armónica y equitativa entre los copropietarios y promueven el bienestar general de la comunidad en su conjunto (Góngora Nazareno, Mosquera Abadía, & Arano Espinal, 2022).

Esta norma proporciona cinco principios que la enmarcan y son de obligatorio cumplimiento en los edificios y/o conjuntos residenciales, debido que son valores de mandato constitucional, identificados en:

- a. Función social y ecológica de la propiedad: los reglamentos de propiedad horizontal deberán respetar la función social y ecológica de la propiedad, y, por ende, deberán ajustarse a lo dispuesto en la normatividad urbanística vigente.*

Respecto de la función social y ecológica se busca que prevalezca el interés general sobre el particular, lo que representa que los copropietarios a pesar de que son los titulares del dominio de su unidad privada, no significan que puedan disponer de su derecho de la misma, ni perturbar con sus acciones a otros copropietarios y/o tenedores de las otras unidades familiares, ni afectar el medio ambiente, este hace parte de los derechos colectivos de la sociedad, de acuerdo a lo establecido en el artículo 95 de la C.P.; sin embargo, en la Norma de propiedad horizontal, no se determina cómo se preserva un ambiente sano (Ruiz, 2022).

En este contexto, es crucial establecer un entorno y ambiente adecuados para lograr una situación habitable. Además de las características físicas relacionadas con los espacios o

estructuras de la edificación, se deben considerar elementos como el consumo, la interacción, la resolución de conflictos y la seguridad de los ciudadanos. El hábitat representa un espacio de interacciones económicas y sociales donde la población desempeña diversas funciones, incluida la de habitar. El hábitat se origina en la ciudad a través de un mercado de bienes y servicios habitacionales, que ejerce presiones ambientales tanto internas como externas. Los habitantes se ven afectados por las tensiones ambientales generadas por la dinámica inherente al desarrollo urbano, especialmente en áreas metropolitanas (Moreno, 2002).

*b. Convivencia pacífica y solidaridad social: los reglamentos de propiedad horizontal deberán propender al establecimiento de relaciones pacíficas de cooperación y solidaridad social entre los copropietarios o tenedores.*

El fundamento de este principio está reflejado en el artículo 95 de la Constitución Política, específicamente en los apartados 2 y 4.

- Apartado 2. Actuar de acuerdo con el principio de solidaridad social, respondiendo con acciones humanitarias en situaciones que representen una amenaza para la vida o la salud de las personas.
- Apartado 4. Defender y difundir los derechos humanos como fundamentales de la convivencia pacífica.

En esta norma, se determina en el Título II, de la solución de conflictos.

De acuerdo con Velásquez, la inclusión conjunta de la propiedad privada y la propiedad común en un sistema único conlleva una forma especial de dominio que presenta distinciones en comparación con la regulación común de la comunidad en el

Código Civil, así como en las leyes relacionadas con servidumbres, sociedades y derecho de superficie (Velásquez, 2019).

A pesar de la existencia de leyes y regulaciones, no se ha logrado abordar todos los aspectos que se gestionan internamente en las comunidades de propietarios. Como respuesta a esta situación, el Gobierno nacional ha promulgado normativas adicionales para abordar ciertas lagunas, las cuales se detallan en la siguiente tabla, junto con otras disposiciones. Esto subraya la necesidad de una legislación adaptable que pueda abordar de manera eficaz los diversos conflictos y necesidades que surjan dentro de estas comunidades.

*Tabla 4. Normas posteriores a la Ley 675 de 2001*

NORMAS PORTERIORES A LA LEY 675 de 2001	
Ley 746 de 2002	Sobre la tenencia de mascotas
Ley 1209 DE 2008	Normas de seguridad en piscinas.
Decreto 2171 de 2009	Medidas aplicables a las piscinas y estructuras similares.
Resolución 1956 de 2008	Por la cual se adoptan medidas en relación con el consumo de cigarrillo o de tabaco
Ley 1335 de 2009	Normas para fumadores.
Ley 1564 DE 2012	Código General del Proceso.
Ley 1801 de 2016	Código nacional de Policía y Convivencia.

Fuente: Tomado de (Velasco, 2013)

- c. **Respeto de la dignidad humana:** el respeto de la dignidad humana debe inspirar las actuaciones de los integrantes de los órganos de administración de la copropiedad, así como las de los copropietarios para el ejercicio de los derechos y obligaciones derivados de la ley.*

La esencia de este principio se establece en el artículo 1 de la Constitución Política, el cual es parte integral de la protección de la dignidad humana y de los derechos

fundamentales que se detallan en los artículos 11 al 41 de la misma Constitución. Este marco legal busca salvaguardar los valores fundamentales de solidaridad y respeto a los derechos humanos en el contexto de la convivencia y el desarrollo social.

*d. Libre iniciativa empresarial: atendiendo las disposiciones urbanísticas vigentes, los reglamentos de propiedad horizontal de los edificios o conjuntos de uso comercial o mixto, así como los integrantes de los órganos de administración correspondientes, deberán respetar el desarrollo de la libre iniciativa privada dentro de los límites del bien común.*

En concordancia con este principio, las regulaciones contemplan la ordenación urbana de los proyectos, que pueden incluir tres tipos de usos diferentes: residencial, mixto o comercial. Esta normativa ha fomentado la expansión de actividades comerciales, siempre y cuando se ajusten a las aprobaciones de la autoridad pertinente y su utilización esté claramente especificada en los reglamentos. Asimismo, se especifica que, en las comunidades de propietarios, el cálculo de los coeficientes de propiedad y la contribución a los gastos comunes deben tener en cuenta el tamaño, el uso y las características particulares de cada unidad, como se describe en detalle en el artículo 27 de la legislación vigente.

*e. Derecho al debido proceso: las actuaciones de la asamblea o del consejo de administración, tendientes a la imposición de sanciones por incumplimiento de obligaciones no pecuniarias, deberán consultar el debido proceso, el derecho de defensa, contradicción e impugnación. (art, 2). (Constitución Política de Colombia , 1991)*

En relación con esta premisa, la legislación se esfuerza por asegurar el derecho de cada individuo a un debido proceso, al establecer medidas no pecuniarias y pecuniarias que pueden ser impugnadas, según lo dispuesto en los artículos 49 y 62.

El gobierno colombiano, a través de sus regulaciones, ha otorgado un mayor control a los propietarios de unidades de propiedades compartidas para que tomen decisiones de gestión eficientes y apliquen sanciones adecuadas a aquellos que incumplan con sus responsabilidades, todo ello en línea con la constitución y las leyes nacionales, respetando los derechos fundamentales como el buen nombre, el debido proceso, la igualdad y el libre desarrollo de la personalidad, entre otros (Constitución Política de Colombia , 1991).

### ***5.3.2 La Cohesión Social, Pilar del Desarrollo Sostenible***

En el contexto del avance sostenible, la integración social desempeña un papel esencial en la aplicación de normas sociales relacionadas con la convivencia, el equilibrio y el progreso, tal como señalan Karuppattan & Sivam (2011), La falta de planificación y orientación adecuadas en los entornos urbanos puede llevar a la exclusión social, a una deficiencia en el desarrollo y a la insostenibilidad. Según el autor, en los últimos tiempos ha surgido la imperiosa necesidad de comprender de manera adecuada la interacción entre los desarrollos urbanos y la sostenibilidad social.

En la actualidad, las comunidades demandan cada vez más requisitos fundamentales, sociales y ambientales. La satisfacción general de los vecindarios se relaciona estrechamente con la percepción de la comunidad sobre el control y la solidaridad social, lo que se refleja en un mayor sentimiento de pertenencia (Dassopoulos & Monnat, 2011). Aunque existen otros factores que pueden generar este nivel de pertenencia, tales como el

nivel demográfico, las condiciones de vida y los ingresos económicos, fueron insignificantes comparados con la cohesión social.

La cohesión social desempeña un papel fundamental en el contexto de la propiedad horizontal, ya que se refiere a la integración y la solidaridad entre los propietarios y residentes de un conjunto habitacional o edificio. Una sólida cohesión social en la propiedad horizontal puede fomentar un ambiente comunitario positivo y contribuir a un mejor funcionamiento y mantenimiento de las áreas comunes, así como a la resolución eficaz de conflictos y problemas internos. Además, una buena cohesión social puede promover una mayor participación de los residentes en la toma de decisiones colectivas y en la implementación de actividades que beneficien a la comunidad en su conjunto (Alonso, 2021).

Ahora bien, existen otros ejes que la apropiada gestión de la propiedad horizontal puede fomentar un espacio de sostenibilidad. Por mencionar algunos, además del ya mencionado con cohesión social, está el manejo de recursos naturales, optando por una regulación en el consumo energético y del agua, así como la adecuada disposición y/o aprovechamiento de residuos (Montejo, 2016). En cuanto al consumo y regulación energética en estos proyectos, la misma comunidad puede integrarse en un ambiente de participación, habilitando la instalación de soluciones individuales o grupales de energías renovables, siempre y cuando el entorno lo permita. Hoy en día, los molinos de viento de pequeña escala han evidenciado un descenso importante en costos y mantenimiento, igualando inclusive a las instalaciones solares (Aprende Institute, 2023).

Otro gran eje de impacto es la armonía de espacios verdes internos y externos que la comunidad puede disfrutar en su convivencia. De acuerdo con Yeager et al. (2023), las

prácticas de cuidado y saneamiento ambiental pueden resultar en un sentido de pertenencia profundo para los habitantes de vecindarios. Acciones tales como el establecimiento de áreas verdes, la gestión de residuos, la preservación del agua y la biodiversidad representan los factores distintivos clave a largo plazo para las comunidades ecológicas. Fomentar la comprensión y la educación entre los propietarios sienta las bases de los principios de sostenibilidad, sobre todo para aquellas comunidades que no están plenamente conscientes del valor y la importancia de la sostenibilidad. Incluso se deben generar iniciativas que no se desarrollan rápidamente desde la administración de la propiedad.

Para promover la cultura y fortalecer la cohesión social en la propiedad horizontal, es fundamental implementar estrategias de formación y promoción cultural que involucren activamente a los residentes. Estas estrategias podrían incluir la organización de talleres y seminarios educativos sobre el mantenimiento del edificio, la convivencia pacífica y la resolución de conflictos. Además, es importante promover eventos comunitarios, como actividades sociales, culturales y deportivas, que fomenten la interacción entre los residentes, fortalezcan los lazos comunitarios y fomenten un sentido de pertenencia y colaboración (Delgado, 2018).

Asimismo, se deben establecer programas que permitan la participación activa de los propietarios en la toma de decisiones, como asambleas y comités, para involucrarlos en la gestión y el mantenimiento del conjunto habitacional. Se debe establecer una comunicación efectiva mediante canales claros y abiertos para informar a los residentes sobre actividades, decisiones y políticas relacionadas con la propiedad horizontal, fomentando la transparencia y la confianza (Delgado, 2018).

Además, es esencial desarrollar campañas de sensibilización y educación sobre temas clave, como la conservación del medio ambiente, el uso responsable de los recursos y la convivencia pacífica, para promover una cultura de respeto y responsabilidad entre los residentes. Igualmente, se podrían implementar programas de reconocimiento que valoren y destaquen las contribuciones positivas de los residentes a la comunidad, fomentando así un sentido de logro y motivación para el compromiso continuo.

Dada la importancia actual del componente social, es fundamental adoptar un enfoque orientado hacia la comunidad al momento de integrar a nuevos residentes en los proyectos de viviendas de interés social. El propósito es promover una mejor adaptación de los nuevos propietarios a sus hogares, especialmente considerando el creciente interés en este tipo de viviendas en el país. En este sentido, el Gobierno Nacional, en colaboración con las empresas constructoras y las entidades de apoyo familiar, se ha comprometido a ofrecer un respaldo social integral a todos los compradores, con la intención de proporcionarles capacitación y concientización sobre temas relevantes relacionados con la propiedad horizontal; pero ¿por qué se hace necesario realizar este tipo de acompañamientos?

Implementar un patrón de interacción urbana posibilita generar transformaciones en comunidades vulnerables, dado que este grupo no está habituado a vivir en entornos comunitarios. Por consiguiente, al adoptar esta modalidad surgen numerosas dificultades que afectan la convivencia adecuada. Este tipo de representaciones humanas se relacionan con la inteligencia social interpretada por Golleman (2010) como la capacidad humana para relacionarse, según el autor la inteligencia social se compone de 2 categorías importantes, la conciencia social (es decir, lo que sentimos sobre los demás) y la aptitud social (es decir, lo que se hace con esa conciencia).

Dirigiéndose hacia la conciencia social, esta alude a la total percepción con respecto a otra persona, de tal manera que se pueda comprender sus sentimientos y pensamientos, lo que comúnmente se conoce como empatía y se encuentra estrechamente vinculada con la percepción global del otro para entender el entorno social. La habilidad social, por lo tanto, actúa de acuerdo con esta conciencia social, dado que no solo es suficiente entender al otro, sino también saber interactuar de manera simple y efectiva. Implica presentarse de manera adecuada frente a los demás, ser capaz de relacionarse en un nivel no verbal, mostrar interés por los intereses de los demás y actuar en consonancia con esto.

Una parte de la problemática vinculada entre los vecinos guarda relación con los conceptos mencionados anteriormente; la carencia de empatía da lugar a una serie de situaciones que perjudican cualquier tipo de armonía en una comunidad. Es fundamental comprender la diversidad de características culturales, económicas y educativas que se pueden hallar en la sociedad. Por lo tanto, las iniciativas de concienciación social posibilitan enviar un mensaje a una comunidad específica y ejercer influencia en su comportamiento. Además, estas campañas generan un impacto satisfactorio, ya que su objetivo es lograr un cambio en un periodo de tiempo determinado. Existen diversos tipos de campañas dirigidas a este tipo de poblaciones, por lo que es esencial implementar campañas públicas que puedan informar a la comunidad acerca de sus derechos y responsabilidades.

Aun así, contemplando la velocidad de adquisición de viviendas VIS es necesario validar las intervenciones que deben realizarse en dichos proyectos, prima que estas se realicen de forma anticipada antes de que se generen impactos sociales y ambientales manejándolos con una responsabilidad y compromiso social, el objetivo de cada

intervención se fundamenta en reducir los impactos sociales negativos mejorando la calidad de vida a través de la sana convivencia para el desarrollo de la ciudad. A través de dichas campañas de sensibilización, el acompañamiento social se direcciona a preparar a los propietarios y sus familiares a asimilar los cambios como el apropiarse de su unidad residencial como propietario y responsable, adoptar el sentido de armonía en conjunto con su unidad familiar y que esta permanezca en el tiempo, el acompañamiento debe estimular la organización de la comunidad y la participación activa de cada uno de los miembros que conforman un conjunto residencial, en la que todas las partes se encuentren involucradas, propietarios, administradores, líderes, entre otros.

Se entiende el acompañamiento social como la representación básica de trabajar con las personas y los grupos que presentan dificultades para conseguir algún tipo de incorporación con la sociedad (Moreno, 2002). Este acompañamiento es necesario para mejorar el relacionamiento social ya que este tiene una influencia positiva sobre la vida de las personas, las relaciones sociales corresponden a la forma en la que se vinculan los unos con los otros, lo que es de suma importancia ya que con el pasar del tiempo el relacionamiento presente de cierta forma obliga a la sociedad a aceptar a quienes piensan y viven de forma distinta, las relaciones sociales que se pueden dar en los proyectos VIS son de tipo circunstancial, éstas son efímeras, que se tienen con desconocidos en un momento específico tienen poco vínculo emocional, por ello, son las más conflictivas. Las personas que se rodean de un sano ambiente en el que se encuentra el respeto, la honestidad, la tolerancia puede desarrollar mejor sus cualidades, su personalidad a diferencia de las personas que se rodean de un ambiente violento, escandaloso y agresivo. (Grossetti, 2009)

El relacionamiento social es de suma importancia en las viviendas de interés social puesto que influye en la calidad de vida de los residentes por ello el objetivo del acompañamiento social en este tipo de viviendas es fomentar el desarrollo humano y social.

La cohesión social y la propiedad horizontal van de la mano para promover un estilo de vida más respetuoso con el medio ambiente y garantizar la conservación de los recursos naturales en los espacios compartidos de la propiedad horizontal. La implementación de políticas de sostenibilidad en la propiedad horizontal mejora las ventajas competitivas de las mismas, haciéndose de esta forma más atractiva a los propietarios, permitiendo su conservación y crecimiento (Bernal, 2017).

En el contexto de la propiedad horizontal, los métodos de divulgación desempeñan un papel crucial para mantener a los residentes informados y fomentar una comunicación efectiva. Estos métodos pueden incluir el uso de comunicados y circulares distribuidos regularmente entre los residentes, así como paneles informativos ubicados estratégicamente en áreas comunes para proporcionar información relevante y actualizada. Además, el empleo de correo electrónico y grupos de mensajería instantánea facilita una comunicación directa y oportuna entre los residentes y la administración de la propiedad.

Además, la creación de grupos o páginas en redes sociales y plataformas digitales específicas para la comunidad de la propiedad permite compartir noticias, eventos y reglamentos, promoviendo así una participación más activa de los residentes. Las asambleas y reuniones comunitarias periódicas también representan una valiosa oportunidad para discutir temas importantes y abordar las inquietudes de los residentes en tiempo real. Por último, los tableros de anuncios estratégicamente ubicados en áreas

comunes pueden utilizarse para mostrar avisos, eventos próximos y regulaciones, manteniendo a los residentes informados de manera accesible y directa.

### ***5.3.3 Estrategias de formación con comunidades (VIS)***

La formación y capacitación de comunidades que carecen de conocimientos en propiedad horizontal pueden implementarse mediante diversas metodologías y estrategias educativas. En primer lugar, se podría optar por talleres interactivos y sesiones informativas presenciales o virtuales, donde se aborden temas relevantes como los derechos y responsabilidades de los propietarios, el mantenimiento y administración de áreas comunes, así como la resolución pacífica de conflictos (Barbosa, 2019).

Además, el uso de materiales didácticos como manuales, guías prácticas y videos explicativos puede facilitar la comprensión de conceptos complejos y promover un aprendizaje más dinámico y participativo. Estos recursos podrían adaptarse a las necesidades específicas de cada comunidad, ofreciendo información clara y accesible sobre la gestión y normativas de la propiedad horizontal.

Para articular un plan de formación efectivo para propietarios, sería crucial realizar una evaluación inicial de las necesidades y conocimientos previos de los residentes. A partir de esta evaluación, se podría diseñar un programa estructurado que abarque diferentes aspectos clave de la propiedad horizontal, brindando módulos de capacitación progresivos y adaptados a los distintos niveles de comprensión.

Este plan de formación también debería incorporar sesiones prácticas que permitan a los propietarios aplicar sus conocimientos adquiridos en situaciones reales de administración y mantenimiento de sus propiedades. Asimismo, se recomienda fomentar espacios de retroalimentación y diálogo continuo para resolver dudas y reforzar la

comprensión de los temas abordados, promoviendo así un aprendizaje participativo y colaborativo en la comunidad.

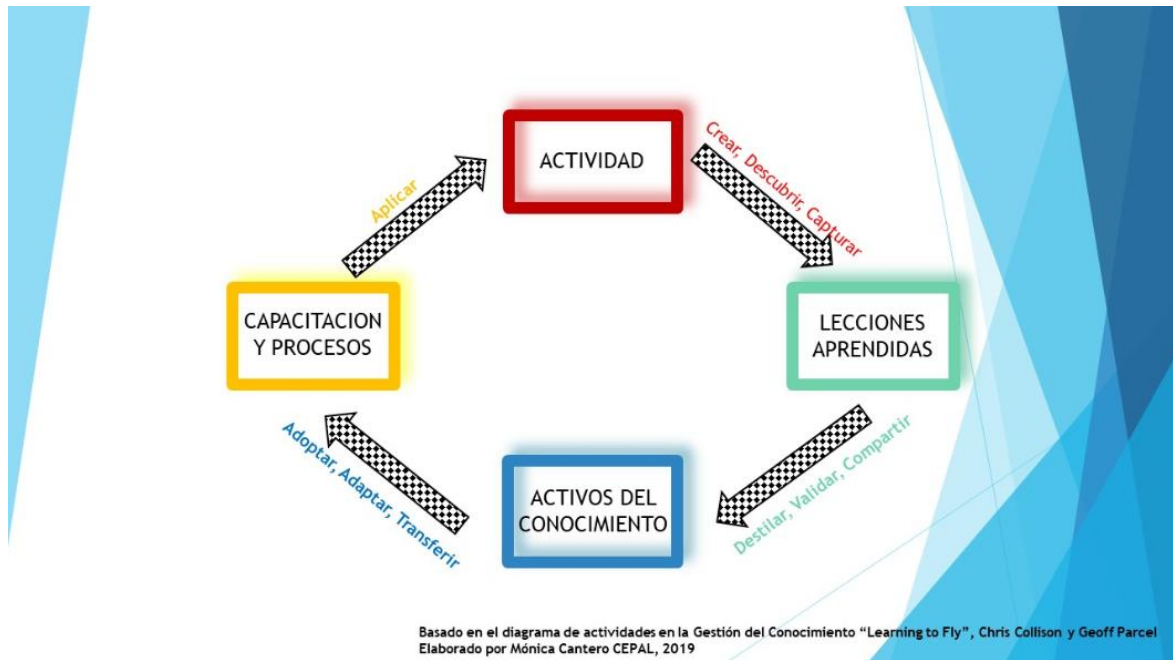
En aras de fortalecer e implementar los conceptos anteriormente descritos en las comunidades y proyectos de Vivienda de Interés Social, es necesario gestionar el conocimiento adecuadamente con la población objetivo: los copropietarios y administradores de conjuntos de proyectos de vivienda de interés social.

De acuerdo con la Comisión Económica para América Latina – CEPAL, en su bibliografía de gestión del conocimiento (2020) se define la gestión del conocimiento como un proceso multidisciplinario de disciplinas híbridas que consiste en crear, almacenar, compartir y usar el conocimiento e información de diversas temáticas, en aras de alcanzar unos objetivos definidos, lograr resultados, innovar o resolver problemas específicos a través del uso óptimo del conocimiento.

Existen dos tipos de conocimientos: el explícito, que se asocia a la pura estructuración y organización de la información y conocimiento que puede ser transmitida y comunicada de manera práctica entre las partes y permite una toma de decisiones ágil y accesible. Por otro lado, el conocimiento tácito es aquel que no se encuentra naturalmente codificado o estructurado y debe transmitirse por medio de la experiencia, la cultura, los valores e instintos de las partes. Ambos deben ser considerados en la gestión del conocimiento, especialmente con comunidades y grupos de interés sensibles, ya que la asimilación y procesamiento puede variar según el público objetivo.

La CEPAL plantea el siguiente marco metodológico de enseñanza y sensibilización, bajo el estándar: *“El conocimiento puede ser Creado, Descubierto, Capturado, Compartido, Destilado, Validado, Transferido, Adoptado, Adaptado y Aplicado.”*

Ilustración 5. Marco metodológico para la gestión del conocimiento - CEPAL



Fuente: tomado de (CEPAL, 2020).

En este marco metodológico, una de las principales conclusiones es que no hay garantía de que las comunidades o personas puedan recibir y asimilar el conocimiento, si no se transfieren los puntos clave de aprendizaje a través de materiales o actividades de capacitación, creando el ambiente adecuado entre los receptores y la organización, persona o parte que lidere o gestione el conocimiento. Se deben considerar los medios, acciones condiciones utilizadas para fomentar dicho ambiente y que el conocimiento fluya de manera asertiva.

Bajo esta premisa, la implementación y aplicación de prácticas de socialización y participación pública son clave para conseguir una adecuada gestión del conocimiento, especialmente en el ámbito de adoptar, transferir y adaptar que menciona la CEPAL.

Se pueden reconocer diversos enfoques y estrategias para difundir información y fomentar interacciones sociales que han demostrado ser exitosos en comunidades con

conocimientos técnicos limitados o una comprensión superficial de los conceptos fundamentales. En este contexto, el diseño de un programa educativo emerge como una táctica crucial y efectiva capaz de abordar de manera significativa estos asuntos.

Este programa educativo se concibe con el propósito de fortalecer la gestión de la propiedad horizontal en entornos urbanos sostenibles. Su implementación busca brindar a las comunidades urbanas los conocimientos necesarios y las herramientas prácticas para mejorar la comprensión y aplicación efectiva de la Ley 675 de 2001 en el contexto de proyectos de vivienda de interés social de Colsubsidio. Mediante la promoción de un entorno de aprendizaje participativo y accesible, se espera fomentar una mayor conciencia y compromiso en la gestión sostenible de la propiedad horizontal, contribuyendo así al desarrollo integral y equitativo de las comunidades urbanas.

En el marco de la gestión del conocimiento de la CEPAL, a continuación, se relacionan las prácticas más comunes y eficaces para la adecuada transferencia de este:

- *Participación comunitaria*

La participación de la comunidad es esencial para el éxito de cualquier programa educativo. Integrar a padres, madres cabeza de familia, líderes comunitarios, compradores activos, potenciales y residentes de proyectos VIS. y otros miembros del entorno en la planificación y la implementación de programas, proyectos o iniciativas puede asegurar su pertinencia cultural y su adaptación a las necesidades específicas de la comunidad (Segarra, 2023). Estimular la implicación de los residentes o participantes en la toma de decisiones y en la administración de los proyectos habitacionales. Este proceso puede abarcar la constitución de comités de residentes, reuniones comunitarias y oportunidades para el diálogo activo. Es fundamental cultivar un entorno en el que los miembros de la

comunidad se sientan valorados y en el que se fomente la colaboración en la gestión colectiva de los asuntos pertinentes a la vivienda y el entorno habitacional.

Es posible aprovechar al máximo los espacios comunes y áreas recreativas; espacios comunes atractivos y seguros, como parques internos, plazas, áreas deportivas y zonas que promuevan la interacción social y el sentido de pertenencia a la comunidad. Los parques internos en una propiedad horizontal son espacios de recreación y esparcimiento situados dentro del perímetro de una comunidad de viviendas. Estos parques pueden incluir zonas verdes, áreas de juegos para niños, canchas deportivas, senderos para caminar, y otros equipamientos que promuevan la convivencia y el bienestar de los residentes en el complejo habitacional. Además de proporcionar un entorno de ocio y entretenimiento, los parques internos tienen el potencial de fomentar la cohesión social y fortalecer la calidad de vida en la comunidad. También es relevante fomentar la convivencia entre personas de diferentes grupos étnicos, culturales y socioeconómicos.

En este contexto, coordinar o llevar a cabo encuentros regulares que permitan la participación activa de los miembros de la comunidad y le brinden acceso directo a la información relevante. Estas sesiones facilitan un intercambio de ideas bidireccional y ofrecen la oportunidad de abordar preguntas y disipar dudas. Asimismo, se sugiere colaborar con voluntarios y líderes comunitarios para difundir información en el vecindario. Estos individuos pueden actuar como portavoces y contribuir a la difusión efectiva de los mensajes clave dentro de la comunidad.

- *Aprendizaje basado en proyectos o problemas*

El enfoque educativo centrado en problemas o proyectos, conocido como Aprendizaje Basado en Problemas o Proyectos (ABP), se caracteriza por una metodología que pone al

estudiante en el centro del proceso de enseñanza, brindando conocimientos a través de la resolución de situaciones de la vida real presentadas en forma de proyectos y problemas en el entorno de aprendizaje. Fomentar la participación en experiencias prácticas puede ser particularmente beneficioso en comunidades con recursos limitados. Esto implica actividades que permiten a los estudiantes aplicar los conceptos aprendidos en contextos del mundo real. Por ejemplo, proyectos de investigación comunitaria, actividades de servicio y pasantías pueden ayudar a los estudiantes a adquirir habilidades prácticas y relevantes para su entorno (Castro Mero & Mendoza Bravo, 2022).

Dentro de los fundamentos de la metodología, se destaca el concepto de las Comunidades de Práctica (CdP). Estas comunidades se componen de grupos de individuos que interactúan regularmente para compartir un interés en una habilidad o conocimiento específico, con el propósito de mejorar su capacidad para resolver problemas o llevar a cabo tareas con mayor eficiencia. Estas comunidades se organizan en torno a un beneficio colectivo que surge de una necesidad inherente a la comunidad. Este enfoque busca capitalizar los recursos y conocimientos locales de la comunidad. Puede implicar la participación de miembros locales como mentores y facilitadores, así como la integración de experiencias y conocimientos prácticos en el proceso de aprendizaje (García, González, & Bores, 2021).

- *Tecnología educativa accesible*

A pesar de posibles restricciones en cuanto a acceso y recursos, la tecnología educativa se presenta como un recurso valioso en comunidades con recursos limitados. Es fundamental dar prioridad a tecnologías accesibles, como dispositivos móviles y aplicaciones educativas económicas. Además, se puede hacer uso de la conexión a Internet

disponible en escuelas y centros comunitarios para acceder a recursos educativos en línea (Gandara Vázquez, 2018). Además, como complemento a las tecnologías propuestas, se pueden utilizar herramientas más convencionales que continúan demostrando un gran impacto en la difusión de información. Los carteles y tabloneros de anuncios ubicados en espacios visibles de la comunidad, como centros comunitarios, escuelas o edificios, son útiles para publicar avisos, noticias y eventos relevantes. De la misma manera, los boletines informativos mensuales o periódicos que se distribuyan en formato impreso o digital pueden resultar efectivos. Estos boletines podrían contener noticias de interés, actualizaciones comunitarias, consejos prácticos y detalles sobre eventos próximos.

De acuerdo con Gándara (2018), las redes sociales y sitios web son un pilar clave si se usan de manera adecuada. Crear perfiles en redes sociales y tener un sitio web actualizado donde se puedan compartir noticias, eventos y recursos útiles para la comunidad. Esto permite llegar a un público más amplio y facilita la interacción y participación de los miembros. Otro ejemplo de gran uso hoy en día es utilizar grupos de mensajería instantánea, como WhatsApp, para mantener a la comunidad informada sobre eventos, noticias y emergencias.

- *Divulgación científica*

La divulgación científica desempeña un papel fundamental al transmitir información técnica y compleja de una manera más accesible y comprensible para una audiencia más amplia. Al simplificar los conceptos y utilizar un lenguaje más sencillo, se facilita el acceso a información relevante y valiosa que de otra manera podría resultar difícil de comprender para las comunidades menos familiarizadas con los temas específicos. Esta práctica busca establecer puentes entre el conocimiento especializado y la comunidad en

general, promoviendo así un entendimiento más claro y una participación más activa en asuntos relevantes. Además, al presentar los hechos de manera clara y objetiva, la divulgación científica fomenta una toma de decisiones más informada y fundamentada, permitiendo que las comunidades puedan evaluar críticamente la información y aplicarla en su vida cotidiana de manera más efectiva (Simarro et al, 2015).

Este enfoque implica reconocer la diversidad de la audiencia a la que se dirige, así como la complejidad de la transmisión de conocimientos especializados de manera que resulte más comprensible para el público general. Además, considera la amplia gama de herramientas y canales de comunicación disponibles para asegurar que la información sea fácil de entender y relevante para el público al que se dirige. También implica identificar y priorizar los aspectos críticos del mensaje que se desea transmitir, evitando sobrecargar de información y centrándose en los aspectos más relevantes y prácticos para la comunidad en cuestión.

Según Seguí, Poza y Mulet, la divulgación científica involucra la difusión de hallazgos, teorías, hipótesis y, en general, cualquier avance en el ámbito científico o tecnológico, al público en general, utilizando los medios, herramientas y lenguaje apropiados para facilitar su comprensión y asimilación. El objetivo primordial es acercar el mundo de la ciencia y sus avances a la audiencia no especializada, fomentando la comprensión, el interés y la participación en temas científicos. A continuación, se relaciona la estructura y principios de la divulgación:

- ✓ Simplificación y claridad

La divulgación científica implica un proceso de traducción y adaptación de la terminología y los conceptos técnicos propios del ámbito científico hacia un lenguaje más

accesible y comprensible para el público en general. Al simplificar la información, se busca eliminar barreras de conocimiento y fomentar una mayor participación e interés en temas científicos y tecnológicos. Además, la divulgación científica no solo se enfoca en transmitir datos y descubrimientos, sino que también busca generar un diálogo interactivo con la sociedad, promoviendo una comprensión más profunda y crítica de los avances científicos y sus implicaciones en la vida cotidiana. La claridad en la comunicación y la incorporación de ejemplos relevantes y cotidianos son herramientas esenciales en este proceso para establecer un puente entre la comunidad y el mundo científico

✓ Accesibilidad

La divulgación científica implica compartir descubrimientos, teorías, supuestos y, en general, cualquier progreso en el campo científico o tecnológico con el público en general. Se emplean los medios, herramientas y un lenguaje adecuado para facilitar su comprensión y asimilación. El propósito principal es acercar el ámbito científico y sus avances a la audiencia no especializada, fomentando así la comprensión, el interés y la participación en temas científicos.

✓ Contextualización

La información científica se presenta en un contexto relevante y se conecta con situaciones cotidianas, demostrando su importancia y aplicaciones prácticas. De este modo, se ayuda al público a relacionar los conceptos científicos con sus propias experiencias y comprender su relevancia de manera más clara y significativa.

✓ Veracidad y rigurosidad

La divulgación científica se basa en información respaldada por una sólida base de evidencia científica verificada. Se evita realizar conjeturas y se promueve la transparencia al presentar los descubrimientos y conclusiones científicas.

✓ Participación y diálogo

Este enfoque facilita la comunicación entre especialistas y la audiencia general, promoviendo un intercambio de ideas en un entorno colaborativo. Al estimular la participación activa, se fomenta una comprensión más profunda de los conceptos científicos y se refuerza la confianza en el proceso de investigación y sus conclusiones.

✓ Actualización y adaptación

La difusión científica se mantiene actualizada con los avances científicos y tecnológicos, adaptándose a los nuevos descubrimientos y cambios en la comprensión científica, y corrigiendo cualquier información errónea o desactualizada. Por lo tanto, se trata de una práctica formal, científica y estandarizada para transmitir la información de manera precisa y eficiente.

Con base en estas buenas prácticas, se desarrollará el plan de sensibilización de la Ley 675 de 2001, integrando también los resultados del estudio cualitativo propuesto en el diseño metodológico.

## **6. Diseño metodológico**

El presente estudio siguió principalmente el marco metodológico de un estudio cualitativo del libro *Metodología de la Investigación, las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* de Roberto Hernández - Siampieri (2018), complementado con el enfoque y

estrategia de análisis del *Manual de Codificación SAGE para la Investigación Cualitativa* de Uwe Flick (2017). Se basa en un enfoque práctico y consultivo que tiene como objetivo identificar estrategias efectivas para capacitar a las comunidades que adquieren viviendas de interés social, en temas relacionados con la propiedad horizontal. Se emplea un diseño de investigación descriptiva, enfocándose en la comprensión de propiedades y características específicas en un contexto determinado. La metodología se centra en entrevistas con los Administradores de Salas de Venta y los Administradores de complejos residenciales de Vivienda de Interés Social, con el propósito de comprender temas clave relacionados con la propiedad horizontal, la cohesión social y la responsabilidad comunitaria. El enfoque del estudio es inductivo, lo que implica derivar conclusiones generales a partir de datos específicos recopilados mediante una metodología cualitativa predefinida (Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2018).

La investigación se enfocó en la falta de formación, cohesión y participación de los copropietarios de la Vivienda de Interés Social en los proyectos de Colsubsidio en Bogotá D.C., Colombia hasta el año 2023. Se realizaron entrevistas y análisis de datos en un lapso de 60 días, utilizando un enfoque transversal para obtener una comprensión precisa en un momento específico. El objetivo fue proponer soluciones y promover la formación en propiedad horizontal, liderazgo y cohesión social en las comunidades y copropietarios de los proyectos VIS (Creswell, 2009).

La investigación adoptó un enfoque cualitativo, con el propósito de proporcionar una comprensión integral de los fenómenos bajo consideración. Este enfoque se destaca por su habilidad para generalizar los resultados no estandarizados obtenidos de la muestra de participantes, los cuales se van desarrollando a medida que se recolectan los datos. Esto

facilita la formulación de conclusiones y la toma de decisiones informadas basadas en la información recopilada. Una de las principales ventajas de este enfoque es su capacidad para comprender en detalle los fenómenos estudiados, al centrarse en la exploración minuciosa de perspectivas, experiencias y contextos específicos, lo que enriquece significativamente el panorama de investigación (Creswell, 2009).

En este estudio, se utilizó una metodología que implica la recolección de datos a través de entrevistas dirigidas a los Administradores de Salas de Venta de Vivienda de Interés Social. Posteriormente, se realizó una estrategia de análisis conocida como codificación abierta; la cual implica la identificación, etiquetado y organización de segmentos de datos para su posterior análisis (Flick, 2017). Un código es un elemento (palabra, frase, oración, afirmación, entre otros) al que se le puede ser atribuible un conjunto de datos (cualitativos o cuantitativos). Este permite consolidar los datos no estructurados de fuentes de información para un análisis procedente en el marco de una investigación.

Esta técnica permitirá evaluar y presentar resultados que brinden una comprensión sólida de asuntos relacionados con la propiedad horizontal, la cohesión social, el sentido de pertenencia y la responsabilidad de las comunidades que adquieren proyectos de vivienda a través de Colsubsidio.

El enfoque adoptado en este estudio es de naturaleza inductiva, lo que implica que las conclusiones generales se derivan de datos específicos. Con base en esta premisa, se planea realizar entrevistas Al grupo de interés seleccionado, analizar sus respuestas y extraer conclusiones. Este procedimiento se aplica individualmente a cada entrevistado, examinando cada caso y cada dato para obtener una comprensión más holística de la situación en su conjunto. En el proceso de investigación, se emplea un enfoque transversal

que ayuda a delimitar el período de análisis para una muestra específica, lo que resulta beneficioso para obtener una visión precisa de un fenómeno en un momento particular (Creswell, 2009). En este estudio la recolección y los análisis de datos se realizó en un lapso de 60 días. El desarrollo se realizó en los proyectos en proceso de construcción propios de Colsubsidio de modalidad VIS en la ciudad de Bogotá D, C y Cundinamarca, se determinarán unas variables para identificar la participación de los copropietarios en los conjuntos VIS vendidos por la caja de Compensación Familiar Colsubsidio.

Los diseños transversales recogen datos en un solo momento, en un tiempo determinado. el propósito generalmente es: 1. Describir variables en un grupo, población o muestra. 2. Evaluar un contexto, colectividad, suceso, fenómeno en un determinado tiempo. 3. Estudiar la ocurrencia de determinadas variables, y su interrelación en un momento, tiempo o período (Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2018).

El alcance de la investigación se basa en la formación, cohesión y participación de los copropietarios de la Vivienda de Interés Social de los proyectos desarrollados por Colsubsidio, con el fin de brindar diferentes alternativas de solución a los problemas planteados. De igual modo contribuir y plantear una campaña para que refuerce la formación en propiedad horizontal de las comunidades, el liderazgo, la cohesión social, y la participación efectiva de las comunidades y copropietarios de los proyectos VIS.

### **6.1 Análisis externo empresarial**

La evaluación externa en el contexto de la investigación facilita la comprensión adecuada de cómo se desarrollan los factores que tienen un impacto en el tema de estudio desde fuera de la organización. En este caso, el objetivo es identificar y evaluar lo que está

ocurriendo actualmente en el entorno en el que Colsubsidio implementa su Programa de Acompañamiento Social para la venta y gestión de propiedad horizontal.

Para este fin, se optó por desarrollar una matriz PESTEL, herramienta desarrollada desde el marco estratégico organizacional que busca evaluar los factores externos que impactan a una organización desde diferentes perspectivas. Esta se divide en 6 factores, descritos a continuación:

- Político: hace referencia a los aspectos de gobernanza y planeación que rigen la dinámica organizacional.
- Económico: hace referencia a los aspectos de desarrollo, crecimiento, valorización socioeconómica, financiamiento y gestión de recursos.
- Social: se asocia a la permanente interrelación entre las personas y comunidades, así como su dinámica demográfica, cultural y espacial.
- Tecnológico: asociado a los avances y desarrollos científicos y tecnológicos que atribuyen la operación de la organización.
- Ambiental: referente a los aspectos bióticos y físicos del entorno, como la biodiversidad, recursos naturales, cambio climático y gestión del riesgo.
- Legal: asociado a factores como las regulaciones gubernamentales, la normatividad integral del territorio y su gobernanza.

Para cada factor de la matriz, se identificaron las variables claves asociadas al problema de investigación y se analizaron una a una para tener un contexto robusto de las externalidades. En la siguiente tabla se indican las variables de cada dimensión y a continuación se analizan las variables relacionadas:

*Tabla 5. Análisis PESTEL*

ANÁLISIS PESTEL						
PROPIEDAD HORIZONTAL - COLSUBSIDIO						
FACTOR	POLITICO	ECONOMICO	AMBIENTAL	SOCIAL	TECNOLOGICO	LEGAL
<b>VARIABLES</b>	Planeación de desarrollo urbano	Financiación	Saneamiento	Participación ciudadana	Diseño arquitectónico	Régimen de propiedad horizontal
	Programas de entrega de viviendas	Asesoría y acompañamiento	Espacios verdes	Sentido de pertenencia	Ubicación	Régimen de arrendamiento y financiación
	Derechos de propiedad privada	Políticas monetarias	Restauración ecológica y ambiente sano	Cohesión social	Servicios públicos	Normas de construcción de vivienda
	Urbanización inclusiva	Inversión	Impacto ambiental	Identidad compartida		Norma de asignación de subsidios

Fuente: Elaborado a partir de (Palomino Cardozo, 2020), (Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, 2020), (Díaz Coutiño & Escárcega Castellanos, 2009), (Departamento Nacional de Planeación, 2023) y (Dassopoulos & Monnat, 2011).

En el contexto de la propiedad horizontal en Colombia, se han establecido regulaciones como la Ley 675 de 2001 y la Ley 1537 de 2012 para promover la convivencia y mejorar la calidad de vida en entornos urbanos. La planeación de desarrollo urbano se enfoca en una gestión eficiente de recursos y del espacio físico para mejorar el bienestar de la población. Los esfuerzos en urbanización inclusiva buscan proporcionar servicios físicos y sociales esenciales para un crecimiento económico y ambiental equitativo, abarcando aspectos como el paisaje, espacios públicos, movilidad, vivienda asequible y participación ciudadana. Se implementan programas estatales como el Programa de Vivienda Gratuita, el Programa Mi Casa Ya y el Fondo Adaptación para facilitar el acceso a viviendas,

aunque algunos de estos enfrentan desafíos debido a una posible mala gestión de recursos y corrupción (Palomino Cardozo, 2020).

La planeación sustentable en Colombia, respaldada por el Plan Nacional de Desarrollo (PND), enfatiza en cambios sociales y de ordenamiento territorial. Mientras tanto, distintos regímenes legales, como el de propiedad horizontal y vivienda de interés social, regulan la calidad de proyectos habitacionales y garantizan la participación comunitaria en la planeación urbana. Esta participación fortalece la cohesión social y la identidad compartida, fundamentales para una convivencia sana y un desarrollo sustentable (DNP, 2021).

El enfoque del gobierno en programas de vivienda de interés social y políticas de urbanización sostenible ha mejorado las condiciones habitacionales para los ciudadanos de bajos ingresos en Colombia. Estos esfuerzos incluyen la implementación de subsidios y proyectos de infraestructura, así como la promoción de estrategias ecológicas para preservar el medio ambiente y reducir el impacto socioambiental. La gestión adecuada de áreas comunes en la propiedad horizontal también ha contribuido al bienestar social y al desarrollo del entorno. Asimismo, la flexibilización de los métodos de financiación, como los subsidios a las tasas de interés y el programa de ahorro de capital, ha ampliado el acceso a viviendas asequibles para comunidades de bajos recursos (Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, 2020).

El análisis resalta la importancia de la colaboración en los proyectos de propiedad horizontal, especialmente en el contexto de vivienda de interés social, para promover el desarrollo urbano sostenible. Se destaca la participación comunitaria, junto con marcos normativos sólidos, políticas gubernamentales efectivas, la preservación de áreas verdes y

la promoción de la cohesión social y el sentido de pertenencia como componentes cruciales para garantizar un entorno habitable y de calidad.

De acuerdo con lo expuesto en el marco conceptual y teórico, la propiedad horizontal en Colombia ha estado sujeta a diversas regulaciones con el fin de fomentar una convivencia armoniosa y garantizar una mejora en la calidad de vida en los entornos urbanos. Todas las normativas pertinentes, en particular la Ley 675 de 2001 y la Ley 1537 de 2012, tienen como objetivo regular y promover el acceso a viviendas para las poblaciones vulnerables y un régimen adecuado de convivencia y desarrollo social.

La planeación de desarrollo urbano le apunta a tener una adecuada gestión de los recursos y el espacio físico para obtener un incremento positivo en el estatus quo de vida de las personas (Díaz Coutiño & Escárcega Castellanos, 2009). La planeación urbana y la urbanización inclusiva buscan establecer un adecuado ambiente para las comunidades y que estas tengan los servicios físicos y sociales mínimos requeridos para el crecimiento económico y ambiental. Se trabajan ejes desde el paisaje, espacios públicos y verdes, movilidad y accesibilidad, vivienda asequible y participación ciudadana.

Bajo este principio se originan los conocidos programas de provisión de viviendas, una iniciativa estatal que busca garantizar y facilitar el acceso a la vivienda para la población. En el país se han observado casos de su ejecución, como el Programa de Vivienda Gratuita, el Programa Mi Casa Ya y el Fondo Adaptación; sin embargo, no todos han logrado cumplir plenamente sus objetivos, debido a una gestión de recursos deficiente y posibles incidentes de corrupción (Palomino Cardozo, 2020).

Los estratos de la sociedad tienen derecho a un ambiente habitable y propicio para la cohesión social en los entornos urbanos, que promueven el progreso. Estos programas se

centran en la edificación de viviendas de interés social y en la implementación de subsidios que aseguren la equidad en el acceso a la vivienda. Existen varios desafíos para el éxito de estos programas, como la coordinación con los Planes de Ordenamiento Territorial, la financiación en municipios de niveles inferiores, y la selección de constructoras e inspecciones que garanticen los estándares técnicos de las viviendas.

Siguiendo esa misma dirección, la planificación sustentable propone las estrategias y medidas a implementar a corto y mediano plazo en el país. Todo parte del Plan Nacional de Desarrollo (PND), un documento que establece las acciones y objetivos para fomentar el desarrollo urbano sostenible. En diversos periodos de gobierno, se han definido una serie de cambios con un enfoque social en asuntos de ordenamiento territorial, seguridad humana y equitativa, convergencia regional y gestión del recurso hídrico (Departamento Nacional de Planeación, 2023). En los Planes Nacionales de Desarrollo se establecen los fundamentos en el marco de la integración social y el bienestar: incrementar el número de hogares con viviendas, mejorar la conectividad vial, formalizar la propiedad de pequeñas y medianas empresas, revitalizar el entorno natural con inclusión social y fomentar la educación superior basada en el conocimiento para la paz.

Continuando con los aspectos legales y normativos, en Colombia existen diferentes regímenes que integran la propiedad horizontal. Las principales son el régimen de propiedad horizontal establecido por la Ley 3 de 1991 y la Ley 675 de 2001, el régimen de vivienda de interés social establecido por la Ley 49 de 1990, el Decreto 2190 de 2009 y el Decreto 1077 de 2015, y el régimen de subsidios y financiación, descritos en la Resolución 627 de 2015 y la Ley 1959 de 2019. Estas regulaciones permiten dar un producto de calidad a las comunidades, bajo figuras como las cajas de compensación o los mismos

programas de vivienda dirigidos por el estado (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2015).

Hay distintos estándares y condiciones técnicas que deben ser satisfechos por las viviendas de interés social en aspectos como los servicios públicos, la distribución de espacios, los materiales utilizados, la ubicación y las comodidades. Todos estos aspectos deben ser considerados durante la etapa de planificación de cada proyecto de vivienda

Ahora bien, es inconcebible omitir la participación de las mismas comunidades en la planeación urbana y de propiedad horizontal. De acuerdo con Agudelo (2014), los proyectos de propiedad horizontal exitosos generan espacios y mecanismos que fomentan la participación de la comunidad en la definición de políticas, proyectos y programas que afecten su entorno urbano.

Desde esta perspectiva, asignar y otorgar la relevancia adecuada a la forma en que las comunidades se incorporan y se integran en los proyectos posibilita la generación de entornos de desarrollo más perdurables. Cuando los individuos se perciben y se reconocen como parte de un colectivo cohesionado, se fomenta una resistencia social fundamentada en el apoyo recíproco, la solidaridad y la habilidad de adaptación conjunta (Dassopoulos & Monnat, 2011).

Del mismo modo, los lazos de confianza y el sentimiento de arraigo hacia su entorno influyen en la colaboración y el bienestar en el espacio físico donde coexisten. Además, la identidad compartida surge como resultado de la adhesión a la misma comunidad y su búsqueda de un bienestar colectivo. Con base en valores y una cultura inculcada, el fortalecimiento del sentido de pertenencia y la cohesión social facilitan el funcionamiento

de una sociedad saludable, que concibe la convivencia como un derecho fundamental a la propiedad y al desarrollo.

Estrechamente relacionados también se encuentran los criterios ambientales en el contexto de la propiedad horizontal. Cada vez adquiere mayor importancia la planificación y gestión de comunidades sustentables en su entorno, especialmente en la actualidad con el enfoque en los Objetivos de Desarrollo Sostenible a nivel mundial. El principal ODS en relación con la vivienda es el número 11: Ciudades y comunidades sostenibles; el cual busca garantizar el acceso a viviendas adecuadas para toda la población. Su plan de acción está alineado con la urbanización planificada, el desarrollo nacional y regional, la gestión de riesgos y situaciones de emergencia, así como la seguridad social y física de los individuos. En Colombia, se han implementado diversas iniciativas para promover ciudades y núcleos urbanos más inclusivos, seguros, resistentes y sostenibles (DNP, 2021).

Un ejemplo clásico de esto son los programas de vivienda de interés social, a través de los cuales el gobierno pretende mejorar las condiciones habitacionales de las personas de bajos ingresos. Esto se logra mediante la entrega o construcción de infraestructura habitacional, la revitalización de asentamientos informales o periféricos, y la implementación de subsidios. Asimismo, se han implementado políticas que buscan fomentar la urbanización sostenible en términos de transporte, uso de energía, preservación de espacios naturales y participación comunitaria. Por último, se han llevado a cabo múltiples proyectos de infraestructura que han permitido una mayor cobertura de servicios públicos, mejoras en la accesibilidad vial, conectividad y expansión de los centros urbanos.

Además del foco de centros urbanos organizados, los ejes ambientales suman a un desarrollo comunitario fundamental. De acuerdo con Codispoti (2022), los barrios y comunidades deben concebirse en un marco ecológico más que en uno meramente constructivo o económico. Las estrategias de urbanización deben incorporar soluciones innovadoras para la preservación del medio ambiente y la reducción del impacto socioambiental. Desafortunadamente, la gestión inadecuada de los materiales de construcción, diseños poco eficientes y planificaciones deficientes han ocasionado desperdicio de materiales, contaminación del suelo y los recursos hídricos, ineficiencia energética y deterioro del paisaje.

Se puede considerar una integración armónica entre el progreso social y el ambiental, con la intención de preservar o recuperar áreas de importancia ecológica, sensibilizar a las comunidades sobre la importancia de los servicios ecosistémicos proporcionados por los espacios verdes, el mantenimiento del paisaje urbano, así como la reducción de los impactos ambientales en temas relacionados con la energía, los residuos, los materiales y la contaminación.

Tal y como lo infiere el estudio de Nubia Bernal Quevedo & et al (2017), se vuelve necesario examinar el uso apropiado de las diversas áreas o espacios comunes presentes en la propiedad horizontal, dado que cuando su utilización se ajusta a una gestión eficiente de recursos, convivencia y armonía, contribuirán directamente al desarrollo del entorno y al bienestar social.

Por último, el financiamiento de las viviendas de interés social ha sido asociado a los programas estatales de vivienda. Dentro del marco político, las regulaciones han flexibilizado los métodos de financiación para expandir la cobertura del público objetivo

de las viviendas, lo que representa una práctica saludable en la inversión y gestión del territorio (Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, 2020). Algunos de los principales métodos vigentes en el país incluyen los subsidios a las tasas de interés de los préstamos hipotecarios ofrecidos por entidades bancarias o cajas de compensación social. Asimismo, está el subsidio familiar de vivienda, que es una asistencia económica directa del gobierno dirigida a cubrir el pago de la cuota inicial para comunidades de bajos recursos. Además, se encuentran los programas de financiamiento gestionados por las cajas de compensación familiar, que administran los recursos provenientes del Estado y los empleadores. Por último, destaca el papel del Fondo Nacional del Ahorro - FNA, una entidad estatal que facilita el financiamiento para la construcción, adquisición o mejora de bienes inmuebles; o programas de capital como el *Programa Semilleros de Propietarios* o *Mi Casa Ya*, que facilitan el ahorro programado para la adquisición de la vivienda y sumando un subsidio para las cuotas por pagar.

Del análisis previo, se puede destacar la colaboración necesaria que requieren los proyectos de propiedad horizontal, especialmente aquellos relacionados con la vivienda de interés social, con el fin de fomentar el desarrollo de centros urbanos duraderos y exitosos. Se enfatiza la importancia de la participación de la comunidad como pilar fundamental en la planificación, aunque otros elementos como los marcos normativos, las políticas gubernamentales, la preservación y restauración de áreas verdes, así como la cohesión social y el sentido de pertenencia, influyen en la creación de un entorno sostenible, que cumple con los criterios de bienestar, calidad de vida y estructura social.

## 6.2 Identificación de variables/categorías

El proyecto ha identificado cuatro variables fundamentales que se relacionan con la cuestión de estudio, lo que permite una evaluación profunda a través de opiniones, análisis de atributos, percepciones y experiencias subjetivas. Estas variables corresponden a i) Propiedad Horizontal, ii) Cohesión Social, iii) Viviendas de Interés Social (VIS) y iv) Procesos de Capacitación. La población de estudio estuvo conformada por tres administradores de las salas de ventas de proyectos VIS de Colsubsidio y cinco administradores de conjuntos residenciales VIS desarrollados por la misma entidad en Bogotá, utilizando un muestreo no probabilístico por conveniencia para su selección (Hernández & Fernández, 2006). Como complemento de la población, y dado que el número de entrevistas totales fueron reducidas por la disponibilidad de atención de las salas de ventas, se incorporó la entrevista específica realizada a un funcionario de Colsubsidio en el marco de la consultoría y en acompañamiento de la universidad. Esta entrevista no hará parte del análisis cualitativo y no tiene una validación previa, entendiendo que fue una entrevista de base liderada por la universidad y fundamentada en las potenciales dudas de los estudiantes acerca de la propiedad horizontal y la gestión social de la caja de compensación.

A continuación, se describen las variables seleccionadas para el análisis:

*Tabla 6. Descripción de Variables*

VARIABLE	DESCRIPCIÓN
<b>PROPIEDAD HORIZONTAL</b>	Esta variable nos posibilita reconocer las opiniones y vivencias que los propietarios comparten sobre su comprensión de las normas y regulaciones en la propiedad horizontal, y cómo esto puede impactar su experiencia de convivencia al principio de los programas de acompañamiento proporcionados por la organización. Podemos

	<p>evaluar el nivel de participación de los propietarios en la administración de la propiedad horizontal y cómo su compromiso y satisfacción influyen en ella. Se analiza la dinámica de convivencia entre propietarios a través de los administradores podemos conocer qué percepción tienen de los conflictos, el diálogo, la cooperación y la toma de decisiones.</p>
<p><b>COHESIÓN SOCIAL</b></p>	<p>Mediante esta variable podemos comprender el nivel de cohesión y camaradería que prevalece entre los miembros de la comunidad, cómo interactúan entre sí en su convivencia diaria, su participación en actividades comunitarias, su conexión emocional con sus hogares, las áreas comunes que comparten en conjunto, el complejo en su totalidad y el vecindario en el que se ubican. La herramienta nos ayuda a identificar la participación de los residentes en la toma de decisiones y la administración de la comunidad, la existencia de redes de apoyo social en la comunidad y cómo estas influyen en la solidaridad comunitaria.</p>
<p><b>VIVIENDAS DE INTERÉS SOCIAL (VIS)</b></p>	<p>A través de esta variable, podemos examinar el efecto que este tipo de proyectos tiene en la comunidad. Podemos evaluar el nivel de interés de los solicitantes de este tipo de viviendas en diversas formas de participación ciudadana, el impacto en la calidad de vida y el deseo de adquirir conocimientos para respetar las normas y fomentar una convivencia armoniosa entre vecinos.</p>
<p><b>PROCESOS DE CAPACITACIÓN</b></p>	<p>Mediante esta variable, se puede detectar la opinión de los beneficiarios en relación con los programas de capacitación proporcionados por Colsubsidio a través de su Programa de Acompañamiento Social (PAS). Se puede evaluar la calidad de las capacitaciones, la relevancia de los temas abordados y la facilidad de acceso a los mismos. También es posible analizar distintas formas de participación ciudadana, la efectividad de los procesos de retroalimentación para los beneficiarios y cómo se evalúan estos programas de capacitación. Además, se pueden estudiar los mecanismos a través de los cuales la entidad maneja las sugerencias y propuestas, así como la forma en que se certifica el conocimiento adquirido por los copropietarios. Por último, se puede indagar sobre la percepción de los administradores de los conjuntos residenciales respecto a este sistema educativo en el contexto de la convivencia comunitaria.</p>

Fuente: Elaboración propia

### **6.3 Selección de la población de estudio**

Para el primer trimestre de 2024 se seleccionaron los proyectos propios de Colsubsidio de Vivienda de Interés Social en Colombia, donde se determinó que Colsubsidio cuenta con 7 proyectos de Vivienda de Interés Social propios ubicados a nivel nacional siendo esta nuestra población objeto; sin embargo, al ser una muestra pequeña se decidió realizar una entrevista a 3 administradores de conjuntos de la misma línea VIS recién entregados por la entidad para complementar el trabajo de investigación. Se planteó efectuar una muestra basada en un método no probabilístico por conveniencia, donde se realizará una entrevista a las personas que lideran las salas de ventas de cada proyecto y los administradores de conjunto mencionados anteriormente.

De manera complementaria, se incorporó en el análisis una entrevista realizada a un experto en el Programa de Acompañamiento Social de Colsubsidio, la cual fue moderada y liderada por la Universidad EAN. En este ejercicio, se recopilaron preguntas abiertas de todos los estudiantes del programa de Proyecto de Grado en la Modalidad de Consultoría. Dado que no fue un entrevista formulada en el marco de la investigación, no hará parte de la validación del instrumento, más si aportará a las conclusiones del estudio.

Por otro lado, la investigación será por muestreo no probabilístico por conveniencia, la cual es una técnica que se utiliza para seleccionar muestras de población convenientes o disponibles para la investigación, las cuales son más asequibles de levantar, porque el investigador determina una muestra que represente a toda la población, debido que la población es muy grande (Hernández & Fernández, 2006).

Este muestreo se discrimina por medio de varios requisitos que se deberían cumplir: siete (7) Administradores en las salas de ventas de proyectos propios de Colsubsidio VIS y cuatro (3) Administradores de conjuntos residenciales VIS propios de Colsubsidio.

*Tabla 7. Listado de entrevistas realizadas*

<b>LISTADO DE ENTREVISTAS ADMINISTRADORES SALAS DE VENTAS - COLSUBSIDIO</b>		
<b>DOCUMENTO No.</b>	<b>PROYECTO</b>	<b>ENTREVISTADO</b>
ENTREVISTA 1	INARI (CHIA CUNDINAMARCA)	Carolina Linarez
ENTREVISTA 2	BOSQUES DE ARRAYAN (TOCANCIPA)	Alejandro Fonseca
ENTREVISTA 3	PAMPLONA (SOACHA)	Marcela Muñoz
ENTREVISTA 4	LA MACARENA (SOACHA)	Mauricio Vargas
ENTREVISTA 5	MONGUI (SOACHA)	Chanon Pulido
<b>LISTADO DE ENTREVISTAS ADMINISITRADORES DE CONJUNTOS VIS COLSUBSIDIO</b>		
<b>DOCUMENTO No.</b>	<b>CONJUNTO</b>	<b>ENTREVISTADO</b>
ENTREVISTA 1	CONJUNTO RESIDENCIAL AGRUPACION DE VIVIENDA BARICHARA	Nidia Rubiano
ENTREVISTA 2	CONJUNTO RESIDENCIAL AGRUPACION DE VIVIENDA MOMPOS	Miguel Aldana
ENTREVISTA 3	PAMPLONA (SOACHA)	Mauricio Vargas

Fuente: Elaboración propia. (Colsubsidio 2023)

### **6.3 Instrumentos de medición**

La investigación ha decidido emplear entrevistas como instrumento principal para recopilar datos que contribuyan a mejorar el programa de acompañamiento de Colsubsidio para futuros propietarios de proyectos VIS. Los tipos de entrevistas fueron seleccionados cuidadosamente y validados por expertos en relaciones sociales y planificación, con el propósito de analizar en detalle los distintos grupos de interés. Se han desarrollado instrumentos específicos para cada grupo seleccionado.

Considerando el grupo de interés seleccionado para el estudio, se ha definido un formato de entrevista que se utilizará para llevar a cabo el análisis interno. Esta entrevista

ha sido revisada y validada por expertos con experiencia en relaciones sociales, planificación y desarrollo, así como en la realización de investigaciones.

Además de las fichas de entrevistas para cada uno de los grupos, y como se mencionó anteriormente en el diseño metodológico, se incorporó en el análisis del estudio la entrevista base realizada al funcionario de Colsubsidio. No obstante, esta entrevista no será partícipe del análisis cualitativo, sino de un análisis descriptivo, por lo que no es objeto de una validación.

Las preguntas planteadas en esta sesión que se desenvuelven en el ámbito del régimen de propiedad horizontal y comunidades sostenibles fueron las siguientes, así como un resumen de la respuesta expresada por el experto de Colsubsidio:

- ¿Le interesa a Colsubsidio que las propuestas de resolución del conflicto se centren en los nuevos proyectos de vivienda o en los proyectos ya entregados?

R/: El programa de acompañamiento social se enmarca en antes, durante y después, pero Colsubsidio solo hace presencia hasta 4 meses después de entregar el conjunto. Es más relevante en los proyectos que Colsubsidio tenga presencia.

- ¿Cómo se va a abordar el proceso de diagnóstico? ¿Es posible visitar los proyectos de vivienda VIS o tener algún contacto con las administraciones provisionales?

R/: La administración provisional si se puede hacer sin problema, porque está ligado a la administración de Colsubsidio. La comunidad en general se debe revisar, por el tema de manejo de data y confidencialidad.

- ¿Se puede compartir el PAS de Colsubsidio?

R/: Sí, las líneas generales.

- ¿Es posible acceder a resultados de satisfacción del programa de vivienda VIS?

R/: a través de experiencia del cliente Colsubsidio cuenta con los datos. Se debe validar si es posible compartir esa información.

- ¿Se cuenta información en términos de caracterización de las comunidades que maneja Colsubsidio en su programa PAS?

R/: La caracterización se tiene desde la fase previa de ingreso a los proyectos de vivienda. Sin embargo, se debe validar si se puede compartir por confidencialidad de los datos de clientes.

- ¿Se ha desarrollado algún proceso de articulación con entidades gubernamentales y no gubernamentales para el desarrollo de resolución de conflictos y relacionamiento que se puedan presentar en las unidades residenciales?

R/: Sí. Se articulan actividades con el Acueducto, con la CAR, las alcaldías, empresas de aseo y demás. Mensualmente las actividades se buscan que se articulen con el municipio para dejar una capacidad instalada después de entregar un proyecto VIS.

- ¿Los procesos y campañas en formación de PH tienen un soporte normativo o jurídico, o las campañas y estrategias puedan incorporar mecanismos para mejorar la convivencia?

R/: Colsubsidio se rige bajo el Decreto 1075 de 2015, normativa que rige la administración y propiedad horizontal. Los retos están en cómo llegar a la gente de una mejor manera con la información técnica del régimen de propiedad horizontal.

- ¿Es posible conocer los proyectos de Colsubsidio?

R/: Sí, en la página de Colsubsidio se cuenta con el portafolio de proyectos disponibles.

Ahora bien, los formatos de entrevistas desarrollados para los administradores de salas de ventas y administradores de conjuntos fueron los siguientes:

*Tabla 8. Formato entrevista Administradores Salas de Venta Colsubsidio*

<b>FORMATO DE ENTREVISTA</b>			
<b>ADMINISTRADORES SALAS DE VENTAS</b>			
<p>El siguiente instrumento fue desarrollado por los estudiantes de maestría del Grupo 16 del módulo SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN TRABAJO DIRIGIDO EN CONSULTORÍA PROFESIONAL de la UNIVERSIDAD EAN. La información acá diligenciada será tratada con la confidencialidad respectiva, y solo será utilizada para fines académicos bajo completa autorización de COLSUBSIDIO y la UNIVERSIDAD EAN. Se solicitará autorización al entrevistado previo al inicio la entrevista para grabar la sesión</p>			
<p>El objetivo del estudio es desarrollar alternativas de solución frente a un reto corporativo que la empresa COLSUBSIDIO impartió a la Universidad, como parte de trabajos de grado de estudiantes aspirantes a programas de maestría. El reto por abordar consiste en analizar el Programa de Acompañamiento Social que COLSUBSIDIO implementa a los beneficiarios del subsidio familiar de vivienda, para así estructurar una mejora y complemento al programa participativo, inclusivo y sostenible.</p>			
<b>PROFESIONAL QUE EJECUTO LA ENTREVISTA:</b>			
<b>FECHA:</b>		<b>CARGO / PROFESIÓN:</b>	
<b>DATOS DEL ENTREVISTADO</b>			
<b>NOMBRE:</b>			
<b>CELULAR:</b>		<b>E-MAIL:</b>	
<b>NOMBRE Y UBICACIÓN DE LA SALA DE VENTA</b>			
<b>ENTREVISTA</b>			
<p>1. De acuerdo con su experiencia en las salas de ventas, ¿cómo realiza COLSUBSIDIO la identificación y aproximación a los compradores/clientes de los proyectos de vivienda?</p>			
<p>2. Quisiéramos conocer más a fondo cómo es el proceso de acompañamiento y relacionamiento de COLSUBSIDIO con las comunidades que quieren comprar vivienda VIS. ¿Desde qué momento se involucran y hasta dónde o cuándo culmina este proceso?</p>			

3. Bajo su criterio, ¿considera fundamental que los copropietarios de los proyectos de vivienda de COLSUBSIDIO deban tener conocimiento y/o formación en materia de propiedad horizontal? ¿por qué?
4. ¿Cómo realiza COLSUBSIDIO la capacitación o la entrega efectiva de información sobre propiedad horizontal a los compradores? ¿Existe alguna forma de evaluar la eficacia de este proceso, por medio de algún seguimiento, encuestas, entre otros?
5. ¿Considera usted que COLSUBSIDIO cuenta con un programa de acompañamiento social estructurado y eficiente de Vivienda de Interés Social con las comunidades?
6. Para finalizar, nuestro enfoque del estudio también es generar un valor agregado a COLSUBSIDIO en cuanto al desarrollo sostenible y sus objetivos. ¿Cómo cree que el programa de acompañamiento social y las actividades o estrategias de vivienda VIS aporta al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible? Definir en cuáles y cómo.
7. En su opinión, ¿qué temas aportan a una cohesión social y una mejor convivencia para las comunidades?

Fuente: Elaboración propia

*Tabla 9. Formato entrevista Administradores de proyectos VIS entregados*

<b>ENTREVISTA No. 3 ADMINISTRADORES CONJUNTOS VIS COLSUBSIDIO</b>			
<b>CONJUNTO RESIDENCIAL AGRUPACION DE VIVIENDA AMBALEMA</b>			
El siguiente instrumento fue desarrollado por los estudiantes de maestría del Grupo 16 del módulo SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN TRABAJO DIRIGIDO EN CONSULTORÍA PROFESIONAL de la UNIVERSIDAD EAN. La información acá diligenciada será tratada con la confidencialidad respectiva, y solo será utilizada para fines académicos bajo completa autorización de COLSUBSIDIO y la UNIVERSIDAD EAN. Se solicitará autorización al entrevistado previo al inicio la entrevista para grabar la sesión			
El objetivo del estudio es desarrollar alternativas de solución frente a un reto corporativo que la empresa COLSUBSIDIO impartió a la Universidad, como parte de trabajos de grado de estudiantes aspirantes a programas de maestría. El reto por abordar consiste en analizar el Programa de Acompañamiento Social que COLSUBSIDIO implementa a los beneficiarios del subsidio familiar de vivienda, para así estructurar una mejora y complemento al programa participativo, inclusivo y sostenible.			
<b>PROFESIONAL QUE EJECUTO LA ENTREVISTA:</b>	Dayana Nataly Corredor Vanegas		
<b>FECHA:</b>	Junio 02 de 2023	<b>CARGO / PROFESIÓN:</b>	Estudiante de Maestría Administración de Empresas.
<b>DATOS DEL ENTREVISTADO</b>			
<b>NOMBRE:</b>	Yuli Esperanza Sánchez Suescun		
<b>CELULAR:</b>	6019032240	<b>E-MAIL:</b>	ambalemaagrupacion@gmail.com

<b>NOMBRE Y UBICACIÓN DEL CONJUNTO VIS:</b>	Cra. 2 # 30 - 112 sur Ciudadela Maipore – Colsubsidio.
<b>ENTREVISTA</b>	
<p>1. <i>¿Considera usted que las personas que compran VIS conocen o tienen formación y/o conocimiento en propiedad horizontal y aspectos asociados a la convivencia, el medio ambiente, la cohesión social, participación comunitaria, entre otros?</i></p>	
<p>2. <i>Bajo su criterio, ¿considera fundamental que los copropietarios de los proyectos de vivienda de COLSUBSIDIO deban tener conocimiento y/o formación en materia de propiedad horizontal? ¿por qué? ¿Considera que las comunidades que adquieren vivienda VIS, les ayudaría en la convivencia, en el liderazgo y en los temas de sostenibilidad con su comunidad, tener conocimientos en propiedad horizontal?</i></p>	
<p>3. <i>De acuerdo con su experiencia, ¿qué debilidades y oportunidades de mejora ha identificado en el proceso de acompañamiento social hacia las personas que compran proyectos de vivienda de COLSUBSIDIO? Por ejemplo, no conocen de propiedad horizontal, por lo tanto, no se interesan en integrarse con la comunidad; No participan en las decisiones de sostenibilidad en temas ambientales, administrativos, económicos, convivencia y tenencia de mascotas, entre otros.</i></p>	
<p>4. <i>¿Qué problemas han evidenciado por parte de la comunidad cuando pasan a vivir a sus unidades familiares (VIS)?</i></p>	
<p>5. <i>¿Conoce o ha participado en los programas de acompañamiento de Colsubsidio en proyectos de VIS? ¿Cuéntenos su experiencia?</i></p> <p style="text-align: center;"><b>Muchas gracias por su participación y tiempo. Seguro esta información será de gran ayuda en el desarrollo de soluciones innovadoras hacia un acompañamiento social exitoso.</b></p>	

Fuente: Elaboración propia.

#### **6.4 Validación de los instrumentos**

Los instrumentos mencionados previamente fueron validados mediante el uso de la metodología de Aiken. Este método proporciona una evaluación formal de las discrepancias en los juicios de los expertos, con base en criterios definidos, con el fin de determinar la validez y pertinencia del instrumento (Merino Soto, 2022). Se fundamenta en el uso del coeficiente V, el cual se define de la siguiente manera:

$$V = \frac{S}{(n(c - 1))}$$

Dónde:

S: sumatoria de  $s_i$

$S_1$ : valor asignado por el juez 1

n: número de jueces

c: número de valores de la escala de valoración

La variable S se determina como la ponderación de los criterios utilizados para evaluar si cada pregunta responde positivamente la claridad, pertinencia y la relevancia de la medición de la o las variables que intentan medir, de la siguiente forma:

- Claridad: la pregunta está correctamente redactada y es fácil de comprender por el evaluador.
- Pertinencia: la pregunta permite medir con precisión la variable identificada.
- Relevancia: se evidencia un enfoque teórico adecuado en la redacción de la pregunta.

Cada una de las variables anteriores pueden tener una calificación entre 0 y 1, siendo 0 totalmente en desacuerdo y 1 totalmente en acuerdo. El coeficiente V-Aiken tiene un resultado positivo entre más cerca esté de 1 para cada pregunta, es decir, que hay mayor afinidad y estructura en las preguntas planteadas, mientras que, si se acerca a 0, se debe revisar las observaciones particulares y modificar las preguntas.

Los perfiles de los evaluadores fueron los siguientes:

- Ricardo Tirado: Administrador de empresas. Experiencia en gerencia comercial de emprendimientos y startups a nivel educativo.
- Maria Angélica Álvarez: Profesional en planeación y desarrollo social. Experiencia en investigaciones organizacionales y sociales.

- Luisa Mendoza: Psicóloga. Experiencia en trabajos sociales y estudios de desarrollo.

En la tabla 8 se presentan los resultados. De los resultados es posible inferir una adecuada estructura y calidad de las preguntas de la encuesta para el grupo de Administradores de conjuntos, con sugerencias en la redacción de preguntas y facilidad de entendimiento del entrevistado. se hicieron sugerencias de semántica y pertinencia de la pregunta en función del grado de profesionalismo del entrevistado, además de sugerir separar algunas preguntas porque buscan resultados diferentes. Todas las preguntas obtuvieron un puntaje mayor a 0,78, indicando un planteamiento correcto de las preguntas y una asociación adecuada respecto a cada variable.

En los siguientes numerales se desarrolla el análisis interno de la organización, aplicando los instrumentos validados y la interpretación de resultados, en aras de responder la pregunta problema planteada. De estos resultados se desprende la propuesta de solución a la consultoría profesional.

Tabla 10. Resultados herramienta de validación V-Aiken

A. GRUPO ADMINISTRADORES DE CONJUNTOS		VARIABLES ANALIZADAS	EVALUADOR 1	EVALUADOR 2	EVALUADOR 3	EVALUADOR 4	EVALUADOR 5	V DE AIKEN	
Preguntas	1	¿Considera usted que las personas que compran VIS conocen o tienen formación y/o conocimiento en propiedad horizontal y aspectos asociados a la convivencia, el medio ambiente, la cohesión social, participación comunitaria, entre otros?	Propiedad horizontal, cohesión social	1,00	1,00	0,67	NA	NA	0,89
	2	Bajo su criterio, ¿considera fundamental que los copropietarios de los proyectos de vivienda de COLSUBSIDIO deban tener conocimiento y/o formación en materia de propiedad horizontal? ¿por qué? ¿Considera que las comunidades que adquieren vivienda VIS, les ayudaría en la convivencia, en el liderazgo y en los temas de sostenibilidad con su comunidad, tener conocimientos en propiedad horizontal?	Vivienda VIS, propiedad horizontal, procesos de capacitación	1,00	0,67	1,00	NA	NA	0,89
	3	De acuerdo con su experiencia, ¿qué debilidades y oportunidades de mejora ha identificado en el proceso de acompañamiento social hacia las personas que compran proyectos de vivienda de COLSUBSIDIO?	Propiedad horizontal, vivienda VIS	1,00	0,33	1,00	NA	NA	0,78

	4	<p>¿Qué problemas han evidenciado por parte de la comunidad cuando pasar a vivir a sus unidades familiares (VIS)? Si es posible, que el encuestado sugiera mejoras o soluciones.</p> <p>Algunos temas generales son, sin excluir los que pueda mencionar el encuestado:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Falta sentido de pertenencia por parte de la comunidad.</li> <li>· Falta de canales de comunicación.</li> <li>· Falta de conciencia ambiental.</li> <li>· Ausencia de participación comunitaria</li> <li>· Ausencia de inclusión o cohesión social</li> <li>· Tenencia de mascotas</li> <li>· Adaptación a la convivencia</li> <li>· Incumplimiento de normas</li> <li>· Otros</li> </ul>	Vivienda VIS, cohesión social, propiedad horizontal	1,00	1,00	1,00	NA	NA	1,00
	5	<p>¿Conoce o ha participado en los programas de acompañamiento de Colsubsidio en proyectos de VIS?</p> <p>¿Cuéntenos su experiencia?</p>	Procesos de capacitación	0,67	1,00	0,67	NA	NA	0,78
<b>B. SALAS DE VENTAS</b>			<b>VARIABLES ANALIZADAS</b>	<b>EVALUADOR1</b>	<b>EVALUADOR2</b>	<b>EVALUADOR3</b>	<b>EVALUADOR4</b>	<b>EVALUADOR5</b>	<b>V DE AIKEN</b>
<b>Preguntas</b>	1	De acuerdo con su experiencia en las salas de ventas, ¿cómo realiza COLSUBSIDIO la identificación y aproximación a los compradores/clientes de los proyectos de vivienda? ¿llegan las comunidades directamente a las salas de ventas, o es por medio de bases de datos corporativos, medios de comunicación, o que medios utilizan?	Procesos de capacitación	1,00	1,00	1,00	NA	NA	1,00

2	Quisiéramos conocer más a fondo cómo es el proceso de acompañamiento y relacionamiento de COLSUBSIDIO con las comunidades que quieren comprar vivienda VIS. ¿Desde qué momento se involucran y hasta dónde o cuándo culmina este proceso?	Vivienda VIS, propiedad horizontal	1,00	1,00	1,00	NA	NA	<b>1,00</b>
3	Bajo su criterio, ¿considera fundamental que los copropietarios de los proyectos de vivienda de COLSUBSIDIO deban tener conocimiento y/o formación en materia de propiedad horizontal? ¿por qué? ¿Considera que las comunidades que adquieren vivienda VIS, les ayudaría en la convivencia, en el liderazgo y en los temas de sostenibilidad con su comunidad, tener conocimientos en propiedad horizontal?	Propiedad horizontal, cohesión social	1,00	1,00	1,00	NA	NA	<b>1,00</b>
4	¿Cómo realiza COLSUBSIDIO la capacitación o la entrega efectiva de información sobre propiedad horizontal a los compradores? ¿Existe alguna forma de evaluar la eficacia de este proceso, por medio de algún seguimiento, encuestas, entre otros?	Procesos de capacitación, propiedad horizontal	1,00	1,00	1,00	NA	NA	<b>1,00</b>
5	5. ¿Considera usted que COLSUBSIDIO cuenta con un programa de acompañamiento social estructurado y eficiente de Vivienda de Interés Social con las comunidades? Indicar en que consiste el programa de acompañamiento social y qué soluciones o sugerencias puede indicar el encuestado.	Cohesión social, procesos de capacitación	1,00	0,67	0,33	NA	NA	<b>0,67</b>
6	6. Para finalizar, nuestro enfoque del estudio también es generar un valor agregado a COLSUBSIDIO en cuanto al desarrollo sostenible y sus objetivos. ¿Cómo cree que el programa de acompañamiento social y las actividades o estrategias de vivienda	Cohesión social, procesos de capacitación	1,00	1,00	0,33	NA	NA	<b>0,78</b>

		VIS aporta al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible?							
7		7. En su opinión, ¿qué temas aportan a una cohesión social y una mejor convivencia para las comunidades?, entendiendo que la cohesión social: se refiere al grado de integración de la ciudadanía a su comunidad. · Cuanto más unida, solidaria y cohesionada esté esa sociedad. ¿Identifica algún aspecto que quizá COLSUBSIDIO pueda incluir en su programa de acompañamiento social de VIS?	Cohesión social, vivienda VIS	1,00	1,00	0,33	NA	NA	<b>0,78</b>

Fuente: elaboración propia.

### **Procesamiento estadístico de las preguntas evaluadas**

A continuación, se presentan los resultados agrupados por cada variable analizada del análisis de Aiken:

*Tabla 11. Resultados Globales V de Aiken*

<b>Variables analizadas</b>	<b>V de Aiken</b>
Propiedad horizontal, cohesión social	0.89
Vivienda VIS, Propiedad horizontal, proceso de capacitación	0.89
Propiedad horizontal, vivienda VIS	0.78
Vivienda VIS, Cohesión social, propiedad horizontal	1
Procesos de capacitación	0.78

Fuente: elaboración propia.

De la tabla anterior es posible inferir una adecuada estructura y calidad de las preguntas de la encuesta para ambos grupos objeto de estudio. Se hicieron sugerencias de semántica y pertinencia de la pregunta en función del grado de profesionalismo del entrevistado, además de sugerir separar algunas preguntas porque buscan resultados diferentes. Todas las preguntas obtuvieron un puntaje mayor a 0,78, indicando un planteamiento correcto de las preguntas y una asociación adecuada respecto a cada variable.

## **7. Diagnóstico organizacional**

Las entrevistas fueron ejecutadas en el segundo semestre de 2023 por los estudiantes de la universidad EAN. Se solicitaron espacios de consulta con los respectivos administradores de las salas de ventas o conjuntos residenciales seleccionados en la muestra de la investigación. En el Anexo 1 se dispone el consolidado de las entrevistas ejecutadas, y a continuación se presenta un análisis cualitativo y descriptivo de las fichas.

### **7.1 Análisis cualitativo**

Para el desarrollo del análisis, se utilizó el método de codificación abierta mediante el uso del programa académico NVIVO. Este software gratuito es una potente herramienta que se utiliza para consolidar, depurar, organizar, transcribir, evaluar y analizar información técnica utilizada en estudios cualitativos y cuantitativos. Al final se busca encontrar ideas, afirmaciones, hechos o hipótesis de datos no estructurados obtenidos de diversas herramientas, como entrevistas, transcripciones, documentos, videos, imágenes, encuestas, redes sociales y más.

Una vez culminado el proceso de campo, en el que se obtuvieron 5 entrevistas de los administradores de salas de ventas y 3 de administradores de proyectos de Colsubsidio recientes, se realizó la codificación con base en las variables definidas para la evaluación del estudio (ver numeral 6.2 Identificación de variables/categorías). Mediante el uso de NVIVO, se consolidaron y depuraron las entrevistas por cada pregunta y proyecto, en aras de categorizar la interpretación de resultados. En el Anexo 1 se presentan los reportes de codificación utilizados para los análisis.

Se procedió a realizar la transcripción de cada ejercicio en aras de mantener las mismas palabras y expresiones de los participantes, y poder rescatar cualquier énfasis, hincapié o

subjetividad existente. En cada manuscrito, se codificaron las variables de análisis, consolidando las palabras claves, afirmaciones, comentarios u observaciones que mencionadas por los entrevistados. Además, se excluyeron afirmaciones o comentarios aislados a las variables medidas, en aras de poder tener un contexto integral de cada entrevista.

## 7.2 Conclusiones estudio cualitativo

*Ilustración 6. Resultados codificación abierta*



Fuente: Elaboración propia.

De la variable proyectos VIS se concluye:

- Hay una necesidad de la población de que haya un compromiso y un subsidio social a largo de este tipo de proyectos.
- Es clave que haya una educación asertiva a las comunidades en temas de proyectos VIS.

- La comunidad no tiene claro cómo operan los espacios comunes, los servicios y los pagos en el sistema de propiedad horizontal.
- Colsubsidio realiza un acompañamiento permanente a las personas interesadas en adquirir una VIS, desde el inicio del proceso que corresponde a los requisitos, como acceder al subsidio, postulación, compra y entrega del inmueble.

De la variable de Cohesión social:

- Se evidencia un desconocimiento del reglamento y normas de convivencia.
- No existe en la mayoría de los casos el concepto de buen vecino y la buena convivencia.
- Hay una carencia de sentido de pertinencia y participación ciudadana.
- El problema más frecuente es el mal manejo de mascotas y el uso de espacios comunes, seguido del consumo de sustancias psicoactivas y el mal uso del espacio privado para fines diferentes a los residenciales.
- Los entrevistados no tienen conocimiento aceptable sobre los programas de desarrollo sostenible de Colsubsidio.

De la variable de Procesos de capacitación:

- El programa de Colsubsidio está centrado en los conocimientos financieros, pero no en propiedad horizontal.
- No hay charlas efectivas con las comunidades o administradores de conjunto. No hay una verificación eficaz sobre el proceso de capacitación en materia de propiedad horizontal a la comunidad.
- Se hace hincapié en la relevancia e importancia de difundir el conocimiento de PH a todas las poblaciones.
- Colsubsidio aprovecha diversos medios para entregar información personalizada para llegar a la mayor cantidad de prospectos posible en adquisición de Vivienda de Interés Social, y así asegurar las ventas de sus proyectos.

De la variable de Propiedad horizontal:

- Hay un desconocimiento de deberes y obligaciones, así como del reglamento de propiedad horizontal.
- No se evidencia en el proceso el acompañamiento en propiedad horizontal, tampoco se evidencia información de PH, en la página web, ni en el material de entrega de Colsubsidio.

De manera global, se observa una percepción positiva de los participantes sobre la importancia de la propiedad horizontal, la convivencia y la cohesión social. Esto destaca la relevancia de fortalecer los programas educativos y de sensibilización para fomentar una comprensión más profunda de estos aspectos cruciales dentro de la comunidad. Además, la percepción positiva de los administradores de conjuntos residenciales en relación con las estrategias de convivencia refleja la efectividad de las iniciativas actuales para promover un entorno armonioso y colaborativo. Asimismo, se observa un potencial prometedor en la integración y solidaridad en ciertos conjuntos residenciales, lo que indica una oportunidad para fortalecer aún más los lazos comunitarios y promover un mayor sentido de pertenencia y compromiso compartido.

La situación actual en relación con el programa de acompañamiento de Colsubsidio revela un panorama en el que se percibe una carencia generalizada de conocimientos y comprensión por parte de los participantes en lo que respecta a la propiedad horizontal y la convivencia comunitaria. Los datos obtenidos muestran una falta de familiaridad con las normas y reglamentos que rigen la propiedad horizontal, lo que puede conducir a malentendidos y conflictos dentro de las comunidades residenciales.

Además, se ha destacado una notable discrepancia en la participación de los copropietarios en la gestión y toma de decisiones relacionadas con la propiedad horizontal. Esta falta de participación puede tener un impacto significativo en la convivencia y el bienestar general de la comunidad, ya que la gestión efectiva de la propiedad horizontal requiere un compromiso y una contribución activa de todos los miembros involucrados. La ausencia de una participación equitativa puede generar tensiones, desconfianza y una sensación de exclusión entre los miembros de la comunidad, lo que a su vez puede perjudicar la cohesión social y la calidad de vida en los conjuntos residenciales.

Estos hallazgos indican la necesidad de implementar estrategias de educación y participación más efectivas para fomentar una comprensión más profunda de las normas de propiedad horizontal y promover una mayor participación de los copropietarios en la toma de decisiones. La falta de conocimiento y la brecha en la participación deben abordarse de manera integral a través de programas de capacitación y sensibilización que involucren a todos los miembros de la comunidad. Además, es esencial establecer canales de comunicación claros y efectivos para garantizar una gestión transparente y colaborativa de los asuntos relacionados con la propiedad horizontal.

Además, es crucial implementar medios de comunicación transparentes y eficientes que fomenten una gestión abierta y colaborativa de las cuestiones relacionadas con la propiedad horizontal. Un enfoque completo como este tendría el potencial de fortalecer considerablemente la convivencia y el sentimiento de pertenencia en las comunidades residenciales, además de mejorar la efectividad general del programa de asistencia de Colsubsidio.

Asimismo, la evaluación de los resultados revela la percepción de los participantes sobre la importancia del conocimiento en temas de propiedad horizontal, convivencia y cohesión social, la cual es considerada de alta relevancia. Este reconocimiento resalta la necesidad de fortalecer los programas educativos y de sensibilización para fomentar una comprensión más profunda de estos aspectos cruciales dentro de la comunidad. Además, la percepción positiva de los administradores de conjuntos residenciales respecto a las estrategias de convivencia refleja la efectividad de las iniciativas actuales para promover un entorno armonioso y colaborativo.

También se pudo deducir una demostración clara de integración y solidaridad entre los miembros de la comunidad. Esta fortaleza indica un potencial prometedor para fortalecer aún más las relaciones comunitarias y fomentar un sentido de pertenencia y compromiso compartido. La presencia de estas fortalezas subraya la capacidad y el compromiso del programa de acompañamiento de Colsubsidio para crear un entorno de aprendizaje y convivencia en el que se valora la calidad de la educación y la cohesión social. Estas fortalezas deben servir como puntos de partida para el desarrollo de estrategias y programas que fortalezcan aún más la integración comunitaria y promuevan una participación y colaborativa en la gestión de la propiedad horizontal y las actividades relacionadas con la convivencia vecinal.

En contraste, se observa una percepción positiva de los participantes sobre la importancia de la propiedad horizontal, la convivencia y la cohesión social, lo que destaca la relevancia de fortalecer los programas educativos y de sensibilización. Además, se reconoce la efectividad de las iniciativas actuales para promover un entorno armonioso y colaborativo. Se identifica un potencial prometedor para fortalecer aún más los lazos

comunitarios y promover un mayor sentido de pertenencia y compromiso compartido, lo que sugiere oportunidades para mejorar las estrategias de integración comunitaria.

La interpretación se realizó utilizando un enfoque de análisis cualitativo, que involucró una revisión minuciosa de las respuestas de los participantes en las entrevistas. Se realizaron análisis de contenido y se extrajeron temas y patrones recurrentes para identificar los puntos clave. Este método permitió una comprensión más profunda de las percepciones y experiencias de los participantes, lo que contribuyó a una interpretación más completa de los resultados obtenidos.

## **7.2 Conclusiones análisis descriptivo**

A continuación, se relaciona cada una de las preguntas y las respuestas de cada uno de los entrevistados, posteriormente presentamos el análisis temático y sus respectivas conclusiones:

*Resultados y análisis de resultados entrevistas salas de ventas proyectos VIS de Colsubsidio:*

*Ilustración 7. Análisis de resultados entrevistas salas de ventas*

PREGUNTA	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3	Entrevistado 4	Entrevistado 5
<p><b>1. De acuerdo con su experiencia en las salas de ventas, ¿cómo realiza COLSUBSIDIO la identificación y aproximación a los compradores/clientes de los proyectos de vivienda?</b></p>	<p>Bueno, nosotros hacemos captación de clientes por las diferentes redes sociales que maneja la caja, en primer lugar, en la página Web, esta Facebook, Instagram, y también por todas las empresas que tenemos afiliadas a la caja desde ahí se buscan bases de datos de la misma gente que se registra bien sea por la página Web, hacemos visitas empresariales a las diferentes empresas afiliadas para captar a todos nuestros compradores y así es como funciona nuestro medio de captación.</p>	<p>Medios de comunicación, Internet, Página Colsubsidio, Facebook.</p>	<p>El acercamiento lo realiza a través de los postulantes directos en las salas de ventas, en las ferias de Vivienda que realiza Colsubsidio, por RRSS (twitter, Facebook, Linkedin) WhatsApp, por medio de la página de Colsubsidio, también realiza acercamiento a través de las empresas.</p>	<p>Cinco canales: Medios de comunicación, Internet, Página Colsubsidio, Facebook.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Página Colsubsidio</li> <li>•Por correo base de datos de los afiliados</li> <li>•Teléfono de los afiliados (base de datos de los afiliados)</li> <li>•Referidos</li> <li>•Acompañamiento de empresas, cuando se ofrecen los productos y servicios de Colsubsidio</li> </ul>	<p>Las personas interesadas llegan a las salas de ventas, en los centros de servicio de Colsubsidio (centros de ayuda), agendamiento de citas virtuales, a través de la página de Colsubsidio, línea telefónica, a través de las oficinas centrales en Colsubsidio, en las ferias de vivienda.</p>

Fuente: Elaboración propia.

**Análisis temático:** RRSS, página Web de Colsubsidio, Facebook, Instagram, empresas afiliadas a Colsubsidio, bases de datos de las visitas a empresas, salas de ventas, ferias de vivienda, bases de datos de afiliados, centros de servicio de Colsubsidio, Comunicación directa de clientes potenciales.

**Conclusiones:** Se identifica que Colsubsidio utiliza todos los medios de comunicación que tienen a su alcance, para la identificación y aproximación a los compradores/clientes de los proyectos de vivienda, tales como: RRSS, página Web de Colsubsidio, Facebook, Instagram, empresas afiliadas a Colsubsidio, bases de datos de las visitas a empresas, salas de ventas, ferias de vivienda, bases de datos de afiliados, centros de servicio de Colsubsidio (centros de ayuda), Comunicación directa de clientes potenciales, línea telefónica, para llegar a la mayor cantidad de prospectos posible en adquisición de Vivienda de Interés Social, y así asegure las ventas de sus proyectos.

*Ilustración 8. Análisis de resultados entrevistas salas de ventas*

PREGUNTA	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3	Entrevistado 4	Entrevistado 5
<p><b>2. Quisiéramos conocer más a fondo cómo es el proceso de acompañamiento y relacionamiento de COLSUBSIDIO con las comunidades que quieren comprar vivienda VIS. ¿Desde qué momento se involucran y hasta dónde o cuándo culmina este proceso?</b></p>	<p>Se involucran desde que sale el lanzamiento del proyecto de vivienda, dependiendo del sector en el que se vaya a desarrollar el proyecto es donde se realiza el mayor volumen de publicidad, se realiza mucha visita a las zonas buscando los perfiles que apliquen al proyecto por la necesidad de vías, que este cerca al trabajo a los colegios de los niños, no obstante llega mucha gente que reside en otras zonas de la ciudad o en pueblos una vez, empieza el proyecto, se captan las personas para la venta de los mismos nosotros los acompañamos hasta la entrega del apartamento, entonces se empieza por el pago de una cuota inicial, se hace todo el proceso de créditos, subsidios, firma de promesas, esperando a que llegue el momento en el que se puede firmar la escritura, esperamos el desembolso de los créditos para realizar la entrega de los apartamentos, esto lo hacemos diferentes áreas pero nosotros seguimos acompañando al comprador hasta el final que es la entrega del apartamento. Después de la entrega del apartamento hay un área que es de acompañamiento social, ellos hacen diferentes reuniones en el conjunto residencial para ayudar a capacitar la gente en cuanto a la convivencia en propiedades horizontales, pues porque mucha gente viene de vivir en barrio y no saben por ejemplo el tema de las mascotas, del pago de una administración, entonces todo esto ya lo hace el área de acompañamiento social.</p>	<p>El proceso de adquisición de vivienda Colsubsidio lo acompaña desde el proceso de separación, desde allí se genera un vínculo más personal con el cliente puesto que inicia una capacitación financiera, se explica el estado en el que se entrega la vivienda, se brinda información de PH y convivencia ciudadana y desde allí se hace un seguimiento frecuente por todas las etapas que son 9 etapas pero enfocada en la parte financiera, el programa se compone de 9 etapas y en la octava etapa que es el momento de la entrega de la vivienda se realiza por separado a cada apartamento en donde se hace un pequeño refuerzo en temas relacionados a la PH y al adecuado manejo de su vivienda a través de un manual, al finalizar la etapa 9 la entidad se desentiende de cualquier capacitación o formación de los habitantes del proyecto. Colsubsidio no se relaciona con los administradores, estos son elegidos por los copropietarios, la entidad solo realiza acompañamiento en la creación de huertas, y en actividades de recreación para los habitantes del conjunto, pero de la parte administrativa se desentiende completamente en cuanto todas las unidades del proyecto ya encuentran vendidas y entregadas.</p>	<p>El acompañamiento lo realizan desde como acceder al subsidio, requisitos para la postulación, hasta la entrega de los mismos subsidios, posteriormente desde el área jurídica con la entrega del inmueble, esto no se realiza en las oficinas centrales de Colsubsidio.</p>	<p>Se genera el acompañamiento desde la vinculación a los proyectos como compradores, se realiza acompañamiento en el proceso del crédito, en la escrituración y se continua con el seguimiento en todo el proceso de adquisición de la vivienda, hasta la entrega del inmueble y posteriormente un período en la administración del conjunto.</p>	<p>Desde que las personas se interesan y solicitan información se les empieza hacer el acompañamiento, desde los requisitos para acceder al subsidio, postulación, compra, entrega, acompañamiento después de entregar el inmueble.</p>

Fuente: Elaboración propia.

**Análisis temático:** Desde que llegan a las salas de ventas, desde lanzamiento del proyecto VIS, publicidad, visita a zona buscando perfiles, acompañamiento con la postulación al subsidio, acompañamiento con el proceso de crédito, acompañamiento en el proceso de solicitud del subsidio y entrega del mismo, acompañamiento en la firma, en la entrega del inmueble, acompañamiento desde el proceso de separación del inmueble, capacitación financiera, información en PH y convivencia ciudadana, capacitación en adecuado manejo de su vivienda, acompañamiento después de la entrega del inmueble en creación de huertas y actividades de recreación, acompañamiento en la escrituración, acompañamiento en la administración del conjunto.

**Conclusiones:** Se evidencia que Colsubsidio, realiza un acompañamiento primario a las personas interesadas en adquirir una VIS, desde que llegan a las salas de ventas, en el proceso que corresponde a los requisitos, como acceder al subsidio, postulación, en el proceso de crédito, compra y entrega del inmueble, capacitación financiera, información en PH y convivencia ciudadana, capacitación en adecuado manejo de su vivienda, acompañamiento después de la entrega del inmueble en creación de huertas y actividades de recreación, acompañamiento en la escrituración, acompañamiento en la administración del conjunto. Sin embargo, no se evidencia programa de acompañamiento en propiedad horizontal, tampoco se evidencia información de PH, en la página web, ni en el material de entrega de Colsubsidio.

*Ilustración 9. Análisis de resultados entrevistas salas de ventas*

PREGUNTA	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3	Entrevistado 4	Entrevistado 5
<p><b>3. Bajo su criterio, ¿considera fundamental que los copropietarios de los proyectos de vivienda de COLSUBSIDIO deban tener conocimiento y/o formación en materia de propiedad horizontal? ¿por qué?</b></p>	<p>Si claro de hecho era lo que estaba mencionando en la anterior pregunta, justamente antes, durante y después, en todo el proceso de la compra se hacen diferentes comunicados de la convivencia en la propiedad horizontal, es importante por lo que te digo, hay gente que no viene acostumbrada a realizar el pago mensual de una administración, por ejemplo, gente que no sabe que para mudarse hay horarios establecidos, el manejo de las zonas comunes, entonces es excelente la capacitación porque formamos a las personas para que puedan vivir de forma adecuada.</p>	<p>Los clientes para este tipo de proyectos ya tienen ciertos conocimientos, son embargo en el proceso de separación se refuerzan todos estos temas, son personas que ya saben que tienen que asumir un costo adicional de administración, que los valores de compra cambian conforme incrementa el salario mínimo, que deben crear una asamblea, que las zonas comunes son de Colsubsidio que no son propiedad de los compradores, ellos ya tienen cierto conocimiento sobre estos temas.</p>	<p>Si, tener conocimiento en temas de propiedad horizontal</p>	<p>Dependiendo de los clientes, en el mismo proceso de compra ellos van preguntando y se les brinda información de cómo se adquiere la vivienda, especificaciones de la misma y el conjunto, y antes de entregarles el inmueble, se les realiza una reunión virtual y posteriormente una reunión presencial donde se les explica temas de propiedad horizontal, como la administración y pagos, las áreas o zonas comunes, la convivencia, entre otros, aproximadamente la reunión tiene una duración de dos (2) horas. Si es necesario que las personas conozcan de propiedad horizontal, para una mejor relación y convivencia entre las personas que conforman la comunidad.</p>	<p>Si, definitivamente si, muy importante para que conozcan el uso y fines, y evitar que las personas que viven en los primeros pisos establezcan tiendas y negocios que en realidad no están permitidos, en otros casos montan negocios relacionados con salas de belleza, spa, peluquerías, entre otros.</p>

Fuente: Elaboración propia

**Análisis temático:** Colsubsidio comunicación en propiedad horizontal a compradores, capacitación en zonas comunes, capacitación en convivencia, capacitación en costos de administración y pagos, creación de asamblea, de acuerdo con las preguntas se les brinda información, reunión virtual sobre PH, reunión presencial sobre PH en la entrega del inmueble, capacitación en uso y fines de la PH.

**Conclusiones:** Se observa que la respuesta de los entrevistados está orientada a que es muy importante que los copropietarios de las VIS deben tener conocimiento en propiedad horizontal, para la mejor convivencia, para conocer el uso y fines respecto a sus inmuebles, tener conocimiento de las zonas comunes, en convivencia, en administración y pagos y en creación de asambleas.

*Ilustración 10. Análisis de resultados entrevistas salas de ventas*

PREGUNTA	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3	Entrevistado 4	Entrevistado 5
<p><b>4. ¿Cómo realiza COLSUBSIDIO la capacitación o la entrega efectiva de información sobre propiedad horizontal a los compradores? ¿Existe alguna forma de evaluar la eficacia de este proceso, por medio de algún seguimiento, encuestas, entre otros?</b></p>	<p>Pues mira, realmente todo el tema de convivencia como te decía hay un área que se llama Acompañamiento Social y son las trabajadoras sociales las que dictan todo este proceso de charlas, envíos de mensajes y demás, honestamente desconozco como es la medición de la efectividad de esas comunicaciones o de esas reuniones que se hacen, entonces, nosotros en sala de ventas pues lo que hacemos es dar una información muy superficial, como que tienen que pagar una administración, van a tener que vivir en un conjunto residencial, pero la sala de ventas lo hace de manera más superficial pues para ello Colsubsidio tiene su área de acompañamiento social.</p>	<p>Toda la información se brinda al comprador en el momento de la separación, esta se hace de forma verbal, no existe un documento o un curso con el que ellos cuenten, todo se explica en esa etapa, las características del apartamento, que pueden y que no pueden hacer respecto a la estructura, como se va a efectuar la entrega, que sigue en cada paso del proceso de su nueva vivienda, estamos permanente a disposición de sus inquietudes a través de los canales de comunicación que tenemos disponibles para ellos y en nuestras salas de ventas.</p>	<p>Cuando firman para la entrega del inmueble con el área jurídica.</p>	<p>La capacitación se realiza en el acompañamiento en todo el proceso de compra, y al final a la entrega del inmueble se realiza una reunión general donde se les brinda toda la información, posteriormente los compradores califican la capacitación por medio de un link, evaluando como fue la capacitación, evalúan al capacitador.</p> <p>No se evalúan los compradores respecto a la capacitación.</p>	<p>Generalmente la información que se les entrega es personalizada, a través de todos los canales antes mencionados, si solicitan información de propiedad horizontal desde el inicio del proceso se les brinda, todas las personas de Colsubsidio están capacitadas para brindar una información clara y precisa, y se les ayuda en todos los procesos y faltando unos quince (15) días o un (1) mes antes de la entrega de inmueble, se realiza varias socializaciones, donde se les acompaña con una psicóloga de Colsubsidio y se les informa todo lo relacionado con propiedad horizontal, zonas comunes, fines patrimoniales, deberes, derechos, pagos de administración. Colsubsidio ayuda con un proceso inicial para la consecución de proveedores de servicios de seguridad y vigilancia, jardinería, administrador, entre otros, para que tengan unos costos más bajos en el pago de la administración, Colsubsidio sigue como responsable de las áreas sociales, hasta que entrega la última unidad vendida, durante todo el proceso de venta Colsubsidio sigue con el acompañamiento y asesoramiento a los copropietarios.</p>

Fuente: Elaboración propia

**Análisis temático:** Charlas del área social sobre PH, desconocimiento de la evaluación y medición de los mensajes entregados, salas de ventas información superficial de PH, información verbal en salas de ventas, no existe documento o cartillas, no existe curso, inquietudes de las personas se resuelven en salas de ventas y canales de Colsubsidio, se les capacita a la entrega del inmueble, acompañamiento en todo el proceso de adquisición, compra y entrega del inmueble, los compradores evaluar al capacitador mediante un link, no se evalúa a los compradores en conocimiento de PH, la información es personalizada, información a través de canales de acuerdo a las inquietudes, el personal de Colsubsidio está capacitado para brindar información al comprador, socialización a compradores antes de la entrega del inmueble, Colsubsidio sigue como responsable de las áreas sociales, hasta que entrega la última unidad vendida, durante todo el proceso de venta Colsubsidio sigue con el acompañamiento y asesoramiento a los copropietarios, medición de las charlas a través de las planillas de asistencia.

**Conclusiones:** No se evidencia un plan estructurado y una socialización detallada en propiedad horizontal a los copropietarios de VIS, la información está enfocada hacia la parte financiera del proceso de compra y no sobre el acompañamiento social relacionado con propiedad horizontal, la información obtenida determina que se informa sobre PH, a la entrega del inmueble, sin una verificación eficaz sobre el proceso de capacitación en materia de propiedad horizontal a la comunidad.

*Ilustración 11. Análisis de resultados entrevistas salas de ventas*

PREGUNTA	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3	Entrevistado 4	Entrevistado 5
<p><b>5. ¿Considera usted que COLSUBSIDIO cuenta con un programa de acompañamiento social estructurado y eficiente de Vivienda de Interés Social con las comunidades?</b></p>	<p>Si, si por supuesto, pues yo he tenido en las salas de ventas la posibilidad de ver todo el proceso que ellos hacen en cuanto se va a hacer la entrega de los primeros inmuebles de un proyecto que se hacen conferencias, el envío de los mensajes que le hacen a cada uno de los compradores, entonces si tienen un plan estructurado, como te digo no puedo ahondar más en el tema porque lo desconozco, pero te hablo desde lo que podemos identificar desde la sala de ventas.</p>	<p>Es un programa diseñado por etapas, en las que en efecto cada etapa requiere que se brinde un acompañamiento especial a cada cliente, nuestro interés es que cada uno logre llegar a la siguiente fase a través de la comunicación constante ayudándoles a mejorar sus finanzas, por ello desde la fase de separación los usuarios sí ingresan a un programa de educación financiera fundamental para que puedan culminar el proyecto, de allí en adelante se le empieza a hablar a los compradores de propiedad horizontal como lo que pueden y no pueden hacer con la vivienda.</p>	<p>No lo conozco en realidad, en la sala de ventas se orienta a las personas con los requisitos y se les brinda toda la información de los proyectos.</p>	<p>Colsubsidio cuenta con programas de acompañamiento desde la obtención de los subsidios, acompañamiento en el proceso de los créditos hipotecarios y cursos financieros (finanzas personales)</p>	<p>Si, como lo indique antes el personal de Colsubsidio está capacitado en todos los temas de Vivienda.</p>

Fuente: Elaboración propia

**Análisis temático:** Programa estructurado de acompañamiento por etapas, el programa no se conoce en las salas de ventas, el personal de Colsubsidio en las salas de ventas no conoce el programa de acompañamiento, las salas de ventas están orientadas a la entrega de requisitos e información de proyectos, personal capacitado en temas relacionado de vivienda, acompañamiento programa de educación financiera

**Conclusiones:** De acuerdo con la información aportada en el estudio se encuentra un acompañamiento en el programa postulación y compra de las viviendas y acompañamiento programa de educación financiera, las salas de ventas están orientadas a la entrega de requisitos e información de proyectos, personal capacitado en temas relacionado de vivienda, acompañamiento programa de educación financiera, pero no se encuentra información de acompañamiento relacionado con un programa de acompañamiento social estructurado y eficiente de Vivienda de Interés Social con las comunidades - propiedad horizontal.

*Ilustración 12. Análisis de resultados entrevistas salas de ventas*

PREGUNTA	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3	Entrevistado 4	Entrevistado 5
<p><b>6. Para finalizar, nuestro enfoque del estudio también es generar un valor agregado a COLSUBSIDIO en cuanto al desarrollo sostenible y sus objetivos. ¿Cómo cree que el programa de acompañamiento social y las actividades o estrategias de vivienda VIS aporta al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible? Definir en cuáles y cómo.</b></p>	<p>Pues ahí hay un tema fundamental, es que por ejemplo, para el tema de desarrollo sostenible algunos de los proyectos que nosotros tenemos o la gran mayoría tienen la certificación EDGE que es una certificación que hace por ejemplo, un ahorro en sus servicios públicos ya que la gente va a tener que usar bombillos LED de cierto voltaje, esto ayuda a que nuestro comprador tenga una disminución en todo el tema de sus servicios públicos ayudando precisamente al ahorro de las familias esto como te digo, lo evalúa más el área de acompañamiento social cuando se va a entregar el proyecto.</p>	<p>No se brindó respuesta</p>	<p>No lo conozco.</p>	<p>El aporte es en el mismo desarrollo de la comunidad y el manejo de la convivencia</p>	<p>Colsubsidio está próximo a lanzar un programa mi vecindad, donde les brindara atención y acompañamiento en todos los temas relacionados con Vivienda, de manera virtual.</p>

Fuente: Elaboración propia

***Análisis temático:*** Desarrollo sostenible, ahorro en servicios públicos, bombillos led, desarrollo de la comunidad, manejo de la convivencia, consecución de vivienda.

***Conclusiones:*** Se evidencio que los entrevistados no tienen conocimiento sobre los programas de desarrollo sostenible de Colsubsidio en Vivienda de interés Social.

*Ilustración 13. Análisis de resultados entrevistas salas de ventas*

PREGUNTA	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3	Entrevistado 4	Entrevistado 5
<p><b>7. En su opinión, ¿qué temas aportan a una cohesión social y una mejor convivencia para las comunidades?, entendiéndolo que la cohesión social: se refiere al grado de integración de la ciudadanía a su comunidad. - Cuanto más unida, solidaria y cohesionada esté esa sociedad. ¿Identifica algún aspecto que quizá COLSUBSIDIO pueda incluir en su programa de acompañamiento social de VIS?</b></p>	<p>Bueno, realmente es un tema más de convivencia, yo creo que es importante que la gente cuide sus áreas sociales en un conjunto residencial en donde por ejemplo, cosas tan sencilla de que si tu sacas a tu perrito a hacer sus necesidades tenga la preservación no se de sus zonas verdes, de esas cosas sociales que realmente es para la comunidad, adicional que, el tema de que más lindo tengan el conjunto pues más se valoriza, entonces si es bastante importante que le gente tenga todas estas charlas que sepan vivir en comunidad.</p>	<p>Considero que los nuevos propietarios deberían capacitarse en temas de reglamentación, derechos y deberes para que sepan vivir en comunidad, que sepan que hay una administración que se encarga de mantener un orden y que es necesario que se respeten las normas que ellos mismos establecer al crear su reglamento de propiedad horizontal o manual de convivencia.</p>	<p>Toda la información debería ayudarles.</p>	<p>Acompañamiento en temas de participación ciudadana y de convivencia, trabajos y objetivos en común, aceptación de unos y otros, todo esto genera mayor solidaridad y buen relacionamiento en la comunidad. Colsubsidio cuenta con programas muy sólidos los cuales se encuentran en la página web.</p>	<p>Material, cartillas, videos.</p>

Fuente: Elaboración propia

**Análisis temático:** Convivencia, cuidado de las áreas sociales, capacitación en PH, vivir en comunidad, capacitación en derechos y deberes, creación de un manual de convivencia, acompañamiento en participación ciudadana y convivencia, talleres en trabajos y objetivos en común, solidaridad, relacionamiento, programas en la web, material, cartillas, videos.

**Conclusiones:** Se concluye que las personas entrevistadas, solicitan mayor capacitación en temas relacionados en propiedad horizontal, así como integrar o adicionar videos, cartillas, folletos, para que se tenga un mejor acceso a la información.

Los proyectos La Arboleda en Bogotá D.C. y Payandé en Ricaurte – Cundinamarca, estas entrevistas no fueron posibles de ejecutar, dado que no se obtuvo respuesta por parte de los administradores de salas de ventas en los 60 días de consulta.

*Resultados y análisis de resultados entrevistas administradores de conjuntos VIS entregados por Colsubsidio:*

*Ilustración 14. Análisis de resultados entrevistas de administradores de conjuntos*

PREGUNTA	ENTREVISTADO 1	ENTREVISTADO 2	ENTREVISTADO 3
<p><b>1. ¿Considera usted que las personas que compran VIS conocen o tienen formación y/o conocimiento en propiedad horizontal y aspectos asociados a la convivencia, el medio ambiente, la cohesión social, participación comunitaria, entre otros? Indicar cuáles son los que la comunidad sabe o desconoce.</b></p>	<p>No, ninguna, completamente nulo.</p>	<p>Me atrevería a decir que no, y me atrevería a decir que la constructora y Colsubsidio no entrega a los nuevos propietarios el reglamento de Propiedad Horizontal, me imagino que por costos pero por lo menos deberían entregarlos en forma digital en un CD o algo por estilo, decirle a las personas, vea, tome las escrituras de su apartamento, su inmueble y adicional a eso tome un CD con el Reglamento de PH para que ustedes lo estudien sepan sus derechos sus deberes, pero eso nunca se ha hecho con Colsubsidio.</p>	<p>No, las personas que adquieren este tipo de viviendas no tienen ninguna formación en temas de régimen horizontal ni en convivencia muchos vienen de vivir en una casa normal y cuando llegan a vivir aquí pues es cuando empiezan los conflictos porque no les gustan las normas, no les gusta que nadie les diga nada y eso siempre ha sido una problemática bastante compleja de manejar.</p>

Fuente: elaboración propia

**Análisis temático:** No cuentan con formación en PH, no tienen conocimiento en PH, no se entrega material por parte de Colsubsidio

**Conclusiones:** De acuerdo con los administradores de conjuntos de VIS, entrevistados, los copropietarios de los proyectos VIS de Colsubsidio no tienen conocimiento en propiedad horizontal, y no se evidencia formación en esta materia, la falta de formación y/o capacitación en el tema de PH, genera muchos inconvenientes en materia de convivencia, debido que no conocen sus deberes y derechos, lo que conlleva a conflictos de manera permanente.

*Ilustración 15. Análisis de resultados entrevistas de administradores de conjuntos*

PREGUNTA	ENTREVISTADO 1	ENTREVISTADO 2	ENTREVISTADO 3
<p><b>2. Bajo su criterio, ¿considera fundamental que los copropietarios de los proyectos de vivienda de COLSUBSIDIO deban tener conocimiento y/o formación en materia de propiedad horizontal? ¿por qué? ¿Considera que las comunidades que adquieren vivienda VIS, les ayudaría en la convivencia, en el liderazgo y en los temas de sostenibilidad con su comunidad, tener conocimientos en propiedad horizontal? Esta pregunta está enfocada a las personas que ya tienen vivienda.</b></p>	<p>Completamente, desde antes de venderles los apartamentos, precisamente por el mismo desconocimiento, porque compran y ni siquiera conocen los derechos, los deberes, y las obligaciones, no conocen ni el reglamento en el cual las constructoras crean los proyectos de vivienda y todo lo que conlleva, piensan que el reglamento es únicamente la mediciones de los apartamentos y la longitud y todo lo que colinda, pero no conocen todo lo que complementa un reglamento que es parte del beneficio también para ellos el conocer a qué tienen derechos. El que las personas conozcan estos Reglamentos mejoraría la convivencia de los conjuntos.</p>	<p>Claro es fundamental, porque muchas personas al no tener conocimiento pues no cumple con las normas establecidas, el desconocimiento a veces es total, la gente piensa que comprando el apartamento ya listo, pero no, desconoce totalmente las normas, los derechos y las obligaciones aunque uno puede decir que yo tengo mi área privada en el apartamento, que las alcobas, la sala, la cocina, que los baños, igual, debes conocer por ejemplo que no puede afectar muros porque eso dañaría la estructura de la torre y eso por ejemplo lo desconocen muchos, dicen yo puedo hacer dentro de mi apartamento lo que yo quiera y eso tampoco es así, entonces hay mucho desconocimiento de las personas. Hay personas que compran vivienda de Interés Social con ascensor y piensan, huy que rico tener ascensor, antiguamente eso solo se veía en el norte de Bogotá o en zonas estrato 4-5-6 ahorita se ve en estratos 2-3 edificios con ascensor entonces la gente feliz, pero no tiene conocimiento que esos ascensores son costosos, que el mantenimiento es costoso, que la exigencia técnica es costosa, entonces cuando se dan cuenta que tienen que pagar una administración más alta que la que tenían programada empiezan los problemas. Conocer esta información es fundamental para la convivencia por ejemplo en un Reglamento de Propiedad Horizontal dice: no puede colgar ropa en las ventanas, el uso es exclusivo para vivienda, no debe colocar música a alto volumen, debe andar con sus perros con correa y si es considerado como raza de alta peligrosidad debe andar con bozal, todo eso lo dicen los Reglamentos de PH, pero al desconocerla se ve que pasas por conjuntos y la ropa colgada en la ventana, no recogen las excretas de los perros, arman tremendas rumbas en la noche incomodando a los demás.</p>	<p>Si, la verdad sería muy interesante porque evitaría muchos problemas que son pan de cada día es las agrupaciones, como lo mencione anteriormente ellos desconocen todos esos temas y que tuvieran un conocimiento de todo el régimen ayudaría bastante en la convivencia entre la comunidad.</p>

Fuente: Elaboración propia

**Análisis temático:** Se debe tener conocimiento en PH, antes de venderles los apartamentos, precisamente por el mismo desconocimiento, porque compran y ni siquiera conocen los derechos, los deberes, y las obligaciones, no conocen ni el reglamento en el cual las constructoras crean los proyectos de vivienda y todo lo que conlleva, piensan que el reglamento es únicamente la mediciones de los apartamentos y la longitud y todo lo que colinda, pero no conocen todo lo que complementa un reglamento que es parte del beneficio también para ellos el conocer a qué tienen derechos. El que las personas conozcan estos Reglamentos mejoraría la convivencia de los conjuntos, reduce problemas, ayudaría con la convivencia.

**Conclusiones:** Se concluye que definitivamente los copropietarios de los proyectos VIS, deben tener conocimiento en propiedad horizontal, y se les debe brindar información antes de venderles, para que conozcan su deberes y derechos antes de comprar, compran con un desconocimiento del reglamento, lo que se interpretan de la PH, es solo medidas, techos, lo que colinda, pero no conocen el fondo, todo lo que conlleva un reglamento que es parte de beneficios para la comunidad.

*Ilustración 16. Análisis de resultados entrevistas de administradores de conjuntos*

PREGUNTA	ENTREVISTADO 1	ENTREVISTADO 2	ENTREVISTADO 3
<p><b>3. De acuerdo con su experiencia, ¿qué debilidades y oportunidades de mejora ha identificado en el proceso de acompañamiento social hacia las personas que compran proyectos de vivienda de COLSUBSIDIO? Por ejemplo, no conocen de propiedad horizontal, por lo tanto, no se interesan en integrarse con la comunidad; No participan en las decisiones de sostenibilidad en temas ambientales, administrativos, económicos, convivencia y tenencia de mascotas, entre otros.</b></p>	<p>Pues de debilidades, el desconocimiento de todas las normas, inclusive en los parqueaderos, por ejemplo, cuando llega una persona a Propiedad Horizontal piensa que todo el mundo tiene derecho y que para el todo el mundo tiene que haber, no conocen que hay una norma, que hay una regla, desconocen la proporción que se hace en propiedad horizontal para sacar los parqueaderos y todos piensan que tienen derecho a un parqueadero, eso es una debilidad, en cuanto a las oportunidades de mejora que la gente conozca que sus derechos terminan en donde comienzan los de los demás, no entienden que tienen paredes compartidas, las tuberías, que el techo mío es el piso del otro, los espacios, que estamos viviendo en comunidad y no en un barrio como cualquier otro, ellos muchas veces vienen de vivir en un barrio, de vivir en casas de familia, cambia completamente el concepto de vivir en propiedad horizontal, que se deben someter a un régimen de PH.</p>	<p>Colsubsidio generalmente es una de las pocas cajas de compensación que ha mantenido su diversidad, tiene salud, educación, vivienda, mercadeo, pero en lo de vivienda por ejemplo en esa ciudadela la de la 80 plantea colegio, plantea supermercado, centro médico, pero debería haber un mayor compromiso social porque ni el colegio ni el supermercado ni el centro de salud puede abarcar toda la población y no toda la población va a estar permanentemente afiliada a esa caja de compensación, entonces dentro de los proyectos de vivienda debería a ver un compromiso social pues la función de las cajas es más social que cualquier otra cosa, entonces en ese sentido debería haber un compromiso que cuando van a construir en el caso por ejemplo, de las ciudadelas, aparte de que van a construir el colegio, el supermercado, también garanticen unos espacios para entregar al municipio o al distrito para que el estado pueda construir el establecimiento educativo municipal o distrital o el centro de salud municipal o distrital, y eso generalmente no se viene haciendo, porque generalmente en todo proyecto de vivienda se tiene que hacer una cesión de terrenos precisamente para destinarlos para una función específica. Pero la realidad es que no se viene haciendo, entonces eso sí lo podrían mejorar, todo proceso de construcción de un proyecto de vivienda lleva a que sea la curaduría la que apruebe cada uno de esos proyectos, entonces en estos proyectos deberían también incluir eso, bueno nosotros vamos a ceder estos terrenos para que beneficien al grueso de la población no todos los que compran Vivienda VIS cuentan con la capacidad de pagar la pensión del colegio Colsubsidio y más si tiene 2 o 3 o más hijos, muchas personas después de comprar la vivienda quedan desinfladas porque no pueden acceder a los servicios de salud, entonces tienen que acudir a las entidades oficiales, el colegio público a la salud pública.</p>	<p>Debilidades, pues que no se brinda un conocimiento y oportunidades de mejora podría ser como realizar actividades o acompañamiento para que la gente conozca de estos temas que son tan importantes para la sana convivencia y armonía en un conjunto</p>

Fuente: Elaboración propia

**Análisis temático:** Debilidades, desconocimiento de todas las normas, inclusive en los parqueaderos, no conocen la norma, que hay una regla, desconocimiento de la proporción que se hace en propiedad horizontal, no se tiene claridad de los derechos y deberes, derecho a un parqueadero, no entienden que tienen paredes compartidas, las tuberías, que el techo mío es el piso del otro, los espacios, que estamos viviendo en comunidad y no en un barrio como cualquier otro, ellos muchas veces vienen de vivir en un barrio, de vivir en casas de familia, cambia completamente el concepto de vivir en propiedad horizontal, que se deben someter a un régimen de PH.

**Conclusiones:** Se logra determinar que existe un desconocimiento en todo el tema relacionado con propiedad horizontal, en lo relacionado con los parqueaderos, con los derechos, con los deberes, con la tenencia de mascotas, con los temas de ruido, de consumo de tabaco, con el uso de áreas sociales, de respeto con sus vecinos y con la misma comunidad, con la obligación del pago de una cuota de administración para el sostenimiento de las áreas comunes y así evitar que se desvaloricen sus zonas y sus inmuebles y como oportunidades, un verdadero acompañamiento y capacitación a las comunidades que compran los proyectos de VIS, para que se les concientice en los temas de fondo de la propiedad horizontal, que realicen este acompañamiento de manera integral, y que Colsubsidio realice sus proyectos como ciudadelas como los modelos iniciales que realizó en sus inicio.

*Ilustración 17. Análisis de resultados entrevistas de administradores de conjuntos*

PREGUNTA	ENTREVISTADO 1	ENTREVISTADO 2	ENTREVISTADO 3
<p><b>4. ¿Qué problemas han evidenciado por parte de la comunidad cuando pasar a vivir a sus unidades familiares (VIS)? Si es posible, que el encuestado sugiera mejoras o soluciones.</b></p>	<p>Por ejemplo cuando entregan las viviendas, ellos no estudian el tema de las vías, los colegios, los centros médicos dentro de lo que es ya el concepto de vivir internamente en comunidad, la tenencia de mascotas es otro tema también, ellos piensan que el personal de mantenimiento o vigilancia tienen que cuidar y asearles lo que hacen sus mascotas, la participación comunitaria es muy poca, la gente no se involucra en muchos temas, piensan que pagando una administración ya es un deber y casi que una obligación muchas cosas, no se involucran en muchos temas.</p>	<p>El manejo adecuado de mascotas, ese es el tema más complejo, como mencionaba al principio Colsubsidio no entregó a los propietarios el Reglamento de Propiedad Horizontal, solo la escritura y el RPH hace parte de la entrega de la escritura de los apartamentos, pero por ser tan voluminoso y tan costoso, entonces obvio Colsubsidio no le entregó a cada uno de los propietarios ese Reglamento, se lo entregó a la administración en un CD, entonces lo que hicimos nosotros fue crear una especie de cartillas para entregarle a cada uno de los propietarios con una información muy básica pero importante.</p>	<p>Buena la problemática que más se presenta es la tenencia de mascotas, la verdad es que la gente no sabe cuidar de ellas y eso genera bastante problemática en la agrupación, otra es la falta de respeto a la propiedad privada, entonces como están en su vivienda hacen lo que quieren y no tienen en cuenta que pueden estar molestando al vecino, yo recibo muchas quejas por este tema por el exceso de ruido, y el otro es el consumo de sustancias psicoactivas, y no solo este tipo de sustancias, el consumo de tabaco también es un motivo de queja y de problemática que se presenta siempre en la agrupación. En cuanto a las soluciones pues la verdad es que todo apunta a la educación, educar a las personas en estos temas es muy difícil y no solo educarlos, porque bueno se puede hacer un trabajo de sensibilización el tema es que ellos se interesen, que asistan a las capacitaciones, eso es muy difícil porque ellos no participan en nada de eso, aquí se hacían mesas de trabajo con los trabajadores sociales en donde se ponían en la mesa algunos puntos referentes a estos temas, pero ni invitados participan.</p>

Fuente: Elaboración propia

**Análisis temático:** Estudio de las vías, los colegios, los centros médicos dentro de lo que es ya el concepto de vivir internamente en comunidad, la tenencia de mascotas, actividades del personal de mantenimiento y vigilancia, mejorar participación comunitaria mascotas, socializar deberes y derechos, respeto a la propiedad privada, consumo de sustancias psicoactivas, consumo del tabaco, entregar CD, entrega de manuales de propiedad

Horizontal

**Conclusiones:** Se encuentra una serie de problemas cuando se entregan las unidades familiares a los copropietarios, tales como falta de estudio de las vías, falta de colegios, ausencia de centros médicos, entre otros, adicional dentro de lo que ya el concepto de vivir internamente en comunidad, la tenencia de mascotas, actividades personal de mantenimiento y vigilancia, mejorar participación comunitaria mascotas, socializar deberes y derechos, respeto a la propiedad privada, consumo de sustancias psicoactivas, consumo del tabaco, en cuanto a mejoras empezar por entregar CD, entrega de manuales de propiedad Horizontal y un acompañamiento desde que se inicie el proceso de compra de los inmuebles, para generar una conciencia y se vuelva una cultura, para que cuando las personas reciban sus inmuebles ya estén formados y consientes de la responsabilidad de convivir con una comunidad, que los copropietarios cuando reciban sus inmuebles ya entren con esa cultura de propiedad horizontal.

*Ilustración 18. Análisis de resultados entrevistas de administradores de conjuntos*

PREGUNTA	ENTREVISTADO 1	ENTREVISTADO 2	ENTREVISTADO 3
<p><b>5. ¿Conoce o ha participado en los programas de acompañamiento de Colsubsidio en proyectos de VIS? ¿Cuéntenos su experiencia?</b></p>	<p>No, aquí en Colsubsidio no, los administradores recibimos capacitación, pero muy poco, pero yo considero que más que capacitar a un administrador se debe capacitar a la comunidad.</p>	<p>No, aunque yo actualmente vivo en la Ciudadela Colsubsidio Maiporé por la experiencia que tengo en este cargo sé que no hay un buen acompañamiento por parte de Colsubsidio.</p>	<p>No, la verdad no sé cómo funciona ese tema, Colsubsidio entrega todas las unidades de vivienda y participa en sus proyectos de forma recreativa y ambiental pero no conozco de algún programa que les brinden a los propietarios o a los administradores de los conjuntos, lo único que se ha realizado con ellos de estos temas son las mesas de trabajo que le mencione, pero nada más respecto a estos temas.</p>

Fuente: Elaboración propia

**Análisis temático:** Administradores de conjuntos VIS no reciben capacitación en PH, Capacitar a la comunidad en PH, Colsubsidio participación recreativa y ambiental, no en PH, no hay buen acompañamiento por Colsubsidio.

**Conclusiones:** Se determina que los Administradores de conjuntos VIS no reciben capacitación en PH por parte de Colsubsidio, se concluye que la comunidad que compra VIS no recibe la capacitación adecuada por parte de Colsubsidio, Colsubsidio socializa programas en temas de recreación y ambiental, no en PH, no hay buen acompañamiento por Colsubsidio.

Conforme al proceso de investigación efectuado y conociendo más a fondo el proceso de acompañamiento que tiene la entidad, se pueden plantear las siguientes brechas que se enmarcan en el programa de acompañamiento social de Colsubsidio:

Pese a que hay un acompañamiento social, la entidad se encuentra más enfocada a la parte económica y es muy lógico que se enfatice en este proceso; sin embargo, la mejora del bienestar social sobre todo en estos tipos de proyectos contribuye significativamente en el bienestar social de los beneficiarios, contar con la presencia de personal capacitado en estos temas desde las salas de venta que permiten brindar apoyo, capacitación y conocimiento durante todo su proceso de compra sin duda alguna generará un ambiente propicio para el desarrollo personal y comunitario.

El contar con el conocimiento en todos los temas relacionados a la propiedad horizontal genera un empoderamiento en los copropietarios; se denota la ausencia de este, ya que este tema se maneja de forma superficial a modo verbal y no se evidencia un mecanismo de comunicación que genere en los usuarios impacto y relevancia, y a la hora de vivir en comunidad, muchos conceptos y normas ya han sido olvidados. Por ello, al

proporcionarles las herramientas necesarias para la toma de decisiones y permitirles la participación en el diseño y gestión de sus viviendas, promueven la responsabilidad individual y colectiva, generando un sentido de pertenencia y cuidado de los espacios habitacionales.

La información que imparte la entidad se brinda en la primera etapa de Separación. Al no ser un programa continuo, no se puede asegurar la sostenibilidad a largo plazo de las comunidades, promover la participación ciudadana, fortalecer las redes de apoyo y crear mecanismos de autogestión fomentan la capacidad de las comunidades para resolver sus propios desafíos y garantizar la adecuada conservación y mantenimiento de sus viviendas.

## **8. Propuesta de Solución**

De acuerdo con los resultados obtenidos del análisis cualitativo basado en entrevistas a los dos grupos de interés: salas de ventas y administradores de conjuntos; en el cual se determinaron enfoques y respuestas a las variables de propiedad horizontal, cohesión social, vivienda de interés social y procesos de capacitación, se desarrolló una propuesta de complemento y mejora al proceso ejecutado actualmente por Colsubsidio en su programa de acompañamiento social.

La propuesta se enmarca en la construcción de un programa de capacitación a funcionarios y comunidades que se vinculan a la venta o adquisición de vivienda de interés social en el marco del Sistema Integral de Protección y Seguridad Social que opera Colsubsidio. Este programa buscará atacar las brechas identificadas en el análisis cualitativo para las personas naturales que se interesan o adquieren vivienda y los funcionarios ejercen el proceso de acompañamiento y venta de las propiedades. Como

referencia e instrumento complementario al plan formativo, en el Anexo 2 se presenta una cartilla educativa sobre el régimen de propiedad horizontal.

*Tabla 12. Plan formativo*

<b>PLAN FORMATIVO PROPIEDAD HORIZONTAL</b>	
<b>Título</b>	Campaña de promoción para la sensibilización de la ley 675 de 2001 en los proyectos de vivienda de interés social de Colsubsidio.
<b>Áreas</b>	El plan de formación está dirigido a los residentes y potenciales adquirientes de viviendas de interés social en los proyectos desarrollados por Colsubsidio, así como a los líderes comunitarios y agentes involucrados en la gestión de estos proyectos.
<b>Objetivo</b>	Sensibilizar y promover el entendimiento de la Ley 675 de 2001 entre los residentes y potenciales adquirientes de viviendas de interés social en los proyectos de Colsubsidio. Además, busca fortalecer el conocimiento y la comprensión de los derechos y responsabilidades que conlleva el régimen de propiedad horizontal, fomentando así la participación y la gestión comunitaria sostenible en estos entornos residenciales.
<b>Metas</b>	<p>A continuación, se plantean unas metas referenciales que responden a las actividades propuestas en el programa. No obstante, se deja la salvedad de que cada proyecto VIS tiene sus particularidades y estas metas deberán ser afinadas en función de las necesidades de cada proyecto, las cuales se pueden identificar en los diagnósticos de COLSUBSIDIO.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Alcanzar un 80% de participación de los copropietarios en las actividades del programa de sensibilización sobre la Ley 675 de 2001 en los proyectos de Colsubsidio al finalizar la campaña.</li> <li>2. Conseguir un porcentaje de aprobación sobre conocimientos de Propiedad Horizontal superior al 70% de la población involucrada en cada sesión de sensibilización.</li> <li>3. Atender mínimo el 80% de las Peticiones, Quejas, Reclamos o Sugerencias a satisfacción que se relacionen con la convivencia y cohesión social cada semestre.</li> <li>4. Fomentar al menos un proyecto liderado por la comunidad que incentive la participación social, adecuada convivencia o el cumplimiento del reglamento de la propiedad horizontal cada año.</li> </ol>

<p><b>Contenidos</b></p>	<p>El plan de formación comprende una serie de temas cruciales relacionados con la Ley 675 de 2001 y el régimen de propiedad horizontal. Se enfoca en proporcionar conocimientos detallados sobre las disposiciones legales pertinentes, los deberes y derechos de los residentes, la administración de los espacios comunes, las pautas para la convivencia armoniosa y la gestión efectiva de recursos en los proyectos de vivienda de interés social. Además, se abordarán temas de sostenibilidad, participación comunitaria y desarrollo integral en el contexto de la Ley 675 de 2001. A continuación, se presentan los contenidos propuestos en la formación:</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿En qué consiste la ley 675 del 2001 o de propiedad horizontal?</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cómo se constituye la propiedad horizontal?</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Derechos y deberes de los copropietarios</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autoridades en la Propiedad Horizontal</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bienes comunes</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Convivencia en Propiedad Horizontal</li> <li>• Cohesión social en propiedad horizontal</li> </ul>
<p><b>Metodología</b></p>	<p>El plan de formación se basa en un enfoque participativo y colaborativo que fomente la interacción entre los participantes y los facilitadores. Se emplearán diversos métodos educativos, como talleres interactivos, sesiones de discusión, estudios de casos prácticos, para promover un aprendizaje significativo y una comprensión profunda de los temas tratados. Asimismo, se utilizarán herramientas audiovisuales, reuniones presenciales y videoconferencias, materiales impresos y recursos digitales para facilitar la comprensión y el acceso a la información de manera dinámica. La metodología también contemplará la retroalimentación constante y la evaluación periódica para garantizar la efectividad del proceso de formación.</p>
	<p>El plan de formación se fundamenta en un enfoque constructivista, que reconoce la importancia del conocimiento previo y la experiencia de los participantes. Se aplicará el modelo de aprendizaje colaborativo, que fomenta la interacción entre los participantes y los facilitadores para construir el conocimiento de manera conjunta. Además, se adoptará el enfoque de aprendizaje basado en problemas, utilizando casos reales y situaciones cotidianas relacionadas con la Ley 675 de 2001 y el régimen de propiedad horizontal para promover la reflexión y el análisis crítico (Parreño, 2018).</p>
	<p>Se utilizarán técnicas de aprendizaje experiencial que permitirán a los participantes explorar y aplicar activamente los conceptos y principios teóricos en entornos simulados, lo que fomentará un entendimiento práctico y significativo de los temas abordados. Se implementarán estrategias de enseñanza multimodal, que combinan el uso de recursos visuales, auditivos y táctiles, para abordar las diversas necesidades de aprendizaje de los participantes y facilitar su participación activa en el proceso formativo (Rodríguez &amp; Rubio, 2020).</p>

	<p>Además, se promoverá un enfoque centrado en el aprendiz, donde los participantes serán responsables de su propio proceso de aprendizaje, lo que fomentará su autonomía y motivación intrínseca. Se incorporarán estrategias de retroalimentación formativa que proporcionarán orientación y apoyo continuos a los participantes, con el fin de fortalecer su desarrollo y facilitar la transferencia de conocimientos a situaciones prácticas reales.</p> <p>Se proponen realizar las siguientes actividades focales como ejes de acción:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Sesiones informativas</li></ol> <p>En la sesiones informativas se busca que la comunidad pueda abordar una variedad de temas que les proporcionen el conocimiento necesario para comprender sus derechos, responsabilidades y el funcionamiento de la propiedad horizontal en la que residen. Las temáticas mínimas que deben ser abordadas son:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Introducción a la propiedad horizontal: manejo de conceptos, antecedentes y marco normativo, actualidad del régimen en Colombia.</li><li>• Derechos y responsabilidades: diferencia entre las obligaciones que tiene cada residente como propietario comunitario de una propiedad compartida, así como los derechos que le conciernen al utilizar espacios compartidos, facilidades de la unidad residencial, aspectos de mantenimiento de las áreas y conducto regulatorio para sugerencias, quejas, reclamos o peticiones.</li><li>• Órganos de administración: figuras autoritarias y mediadoras que participan en el régimen de propiedad horizontal, como los administradores, entidades públicas, cajas de compensación, los vecinos, asambleas, entre otros.</li><li>• Convivencia y resolución de conflictos: descripción de la cohesión social como una variable fundamental en la armonía de una unidad residencial compartida. Se deben ratificar las normas de convivencia, los reglamentos internos de los conjuntos, las responsabilidades y obligaciones del cuidado y mantenimiento de los espacios, así como la apertura de proyectos y actividades que busquen el bien común de las comunidades.</li><li>• Seguridad y protección del entorno: aspectos de seguridad física de las residencias, así como de los mismos habitantes y quienes hagan uso de los espacios compartidos. También se pueden impartir medidas de atención de emergencias, simulacros y seguridad ciudadana.</li><li>• Participación ciudadana: ámbito clave de la cohesión social. Esta rama debe buscar fomentar el involucramiento de la comunidad en la generación de proyectos, en el respeto de los espacios y en velar por el cumplimiento del régimen de propiedad horizontal. Se debe sensibilizar sobre la importancia del trabajo colaborativo para el bienestar de la comunidad, optimización de recursos, mejora de la calidad de vida en la unidad residencial, entre otros factores.</li></ul>
--	---

	<p>2. Material educativo</p> <p>En el Anexo 2 de la ficha se presenta una propuesta de material educativo para divulgar con el grupo objetivo del programa de sensibilización. En este se exponen generalidades claves en el marco de la propiedad horizontal y cohesión social, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Cómo se constituye la propiedad horizontal</li><li>• Derechos y deberes</li><li>• Bienes comunes</li><li>• Convivencia</li><li>• Cohesión social</li><li>• Entidades del régimen de la propiedad</li></ul> <p>3. Talleres prácticos</p> <p>Los talleres buscan incentivar el aprendizaje y la transferencia del conocimiento entre la misma comunidad. Para desarrollar talleres efectivos con las comunidades, es importante tener en cuenta el contexto particular de cada proyecto VIS y adaptar las actividades a sus necesidades y capacidades. Para la construcción de talleres, se deberán plasmar las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Mapeo de necesidades de las comunidades</li></ul> <p>No todos los proyectos presentan los mismos problemas de convivencia o cumplimiento del reglamento de propiedad horizontal. Por esto, es clave identificar aquellas necesidades, brechas o problemas con mayor relevancia para priorizar actividades. Se pueden mapear mediante un ejercicio de Pareto, o bien, analizando potenciales quejas y reclamos del proyecto. También se pueden realizar encuestas personalizadas a los habitantes de los proyectos y analizar los problemas de áreas comunes.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Diseño de actividades en la forma “Resolución de problemas”</li></ul> <p>El objetivo es que de los problemas que la comunidad pueda experimentar en su unidad residencial, la misma comunidad se ponga a prueba para resolver los potenciales conflictos o problemáticas. Las sesiones deben ser moderadas para mantener el objetivo del taller: promover la participación ciudadana y obtener propuestas viables y factibles para mitigar, controlar o resolver las problemáticas. Las sesiones se pueden dividir en función de las temáticas a tratar, fomentando el diálogo asertivo, promoviendo el intercambio de experiencias, planteando ejemplos de casos exitosos, etc.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ejecución de evaluaciones</li></ul> <p>Se debe tener un régimen de evaluación para validar la eficacia de la transferencia de conocimiento entre la comunidad. Se pueden realizar al final de cada taller como sesiones de retroalimentación, evaluando la utilidad de los temas abordados. Estas</p>
--	--

	<p>evaluaciones alimentan los indicadores de seguimiento propuestos al final de la ficha.</p> <p>4. Visitas guiadas y sesiones con expertos</p> <p>Un contraste positivo a modo de reflexión siempre será un caso exitoso en el que se pueda ver los beneficios del régimen de propiedad horizontal, una buena convivencia y la participación ciudadana que le apuesta al bien común. Se proponen dos enfoques: uno realizando espacios cortos, bien sea digitales o presenciales, de sesiones con expertos en materia de propiedad horizontal, y otro enfoque realizando visitas guiadas de proyectos de Colsubsidio en donde se armonice la convivencia y el desarrollo de proyectos comunitarios. El primer enfoque busca resolver dudas que la misma comunidad pueda tener en su rutina de convivencia en las unidades residenciales, con un acercamiento personalizado y de confianza. El segundo opta mostrar los beneficios tangibles de la propiedad horizontal y cambiar el falso pensamiento de que la propiedad horizontal no brinda utilidad.</p> <p>5. Plan de comunicaciones</p> <p>El plan de comunicaciones permite direccionar asertivamente las acciones que se proponen en las anteriores actividades. Una correcta comunicación y entrega de la información oportuna promueve la participación en los talleres y sesiones planteadas, además de transmitir entre la misma población objetivo la información clave que se requiere divulgar. Dentro del plan de comunicaciones se deberá realizar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Definir los canales de comunicación</li></ul> <p>Para cada tipo de proyecto, es prescindible evaluar cuál es el mejor método de comunicación para llegar a la audiencia requerida. Se proponen las siguientes, al resultar estrategias contemporáneas y de bajo costo; sin embargo, es posible incurrir en caminos más rigurosos si el proyecto así lo demanda: grupos sociales en plataformas de chat (Telegram, WhatsApp, Facebook), publicaciones en redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram), carteleras locales informativas y medios de prensa local.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Calendario de publicaciones / divulgaciones</li></ul> <p>Se deberá generar un cronograma o calendario base de comunicaciones, en función de la intensidad y cantidad de actividades que se proyecten realizar. El calendario debe plasmar cuándo y cómo se van a realizar las divulgaciones o publicaciones acordadas y debe responder a la programación interna del plan formativo.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Gestión de redes sociales</li></ul> <p>Se deberá designar un profesional, ideal en comunicaciones y manejo de redes sociales, que apoye la publicación de actividades del programa, además de que promueva la participación ciudadana (responder comentarios, manejar el contenido diarios o semanal, responder consultas de la comunidad).</p>
--	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguimiento de la efectividad de las comunicaciones</li> </ul> <p>Como ejercicio de validación y seguimiento de las actividades de comunicación, se deberán cuantificar el desempeño mediante indicadores de asistencia a las actividades, nivel de actividad en redes sociales, recepción de volantes o de cartillas, entre otros.</p> <p>Es de resaltar que todas estas actividades deben estar respaldadas por un incentivo que fomente la participación de las comunidades mediante diversas estrategias que hagan que la experiencia sea atractiva y valiosa para los residentes. En la presente ficha queda a modo de sugerencia para su implementación, las siguientes alternativas para robustecer el éxito del programa de sensibilización:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconocimiento comunitario: realizar reconocimiento público del buen vecino, resaltando el cumplimiento de las normas, la sensibilización del régimen y la participación en las actividades del programa.</li> <li>• Descuentos tangibles: los beneficios tangibles llaman la atención de los residentes, al ser un impacto positivo para sus finanzas. Se puede manejar en forma de descuentos para no incentivar una remuneración inmoral de participación, como descuentos en las administraciones, accesos privilegiados a zonas comunes, participación en sorteos o regalos no monetarios.</li> <li>• Apoyo y asesoría personalizada: brindar una asesoría particular a los participantes en ámbitos económicos, sociales, laborales o de diferentes índoles que sean atractivos para la comunidad y su grupo familiar.</li> <li>• Descuentos en las cajas de compensación: apoyarse en la misma infraestructura de Colsubsidio para generar participación, mediante entradas a las zonas de la caja de compensación y regalos turísticos.</li> </ul>
<p><b>Recursos técnicos</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Ordenador y/o herramientas de proyección audiovisual para presentaciones y materiales educativos.</li> <li>· Acceso a internet de alta velocidad para la descarga de materiales y la realización de actividades en línea.</li> <li>· Canva, Powerpoint y/o Software de presentación y aplicaciones interactivas para facilitar la participación y el aprendizaje colaborativo.</li> <li>· Materiales impresos y didácticos como folletos, manuales, y fichas informativas para el desarrollo de las sesiones educativas presenciales.</li> <li>· Espacios físicos adecuados equipados con mobiliario y comodidades necesarias para llevar a cabo las actividades de formación de manera cómoda y eficiente.</li> <li>· Equipos de sonido y micrófonos para asegurar una comunicación clara y efectiva durante las sesiones educativas y los eventos de formación presencial.</li> <li>· Plataformas de comunicación y colaboración en línea para facilitar el intercambio de ideas y el trabajo en equipo entre los participantes y los facilitadores.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal técnico capacitado y especializado en el manejo de equipos y tecnologías educativas para brindar asistencia y soporte durante las actividades de formación.</li> </ul>																																																						
<b>Cronograma</b>	Las sesiones formativas podrán llevarse a cabo en momentos oportunos, como el lanzamiento de nuevos proyectos residenciales o según lo determine Colsubsidio en función de las necesidades y demandas de la comunidad. Consta de las siguientes actividades:																																																						
	1. Planificación y diseño del material educativo																																																						
	2. Introducción y sensibilización																																																						
	3. Talleres y actividades interactivas																																																						
	4. Sesiones prácticas y estudio de casos																																																						
	5. Evaluaciones y retroalimentación																																																						
	6. Presentación de conclusiones y cierre																																																						
	*Este calendario puede variar dependiendo de las necesidades específicas de la comunidad.																																																						
<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Actividad</th> <th colspan="6">Meses</th> </tr> <tr> <th>1</th> <th>2</th> <th>3</th> <th>4</th> <th>5</th> <th>6</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td style="background-color: #cccccc;"></td> <td style="background-color: #cccccc;"></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2</td> <td></td> <td></td> <td style="background-color: #cccccc;"></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>3</td> <td></td> <td></td> <td style="background-color: #cccccc;"></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>4</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td style="background-color: #cccccc;"></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>5</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td style="background-color: #cccccc;"></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>6</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td style="background-color: #cccccc;"></td> <td style="background-color: #cccccc;"></td> </tr> </tbody> </table>	Actividad	Meses						1	2	3	4	5	6	1							2							3							4							5							6						
Actividad		Meses																																																					
	1	2	3	4	5	6																																																	
1																																																							
2																																																							
3																																																							
4																																																							
5																																																							
6																																																							
<b>Frecuencia y Duración</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Frecuencia:</b> A necesidad</li> </ul>																																																						
	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Duración:</b> Sesiones de formación de aproximadamente 2 a 3 horas cada una, permitiendo un equilibrio entre la asimilación de contenidos y la participación de los asistentes en actividades prácticas y discusiones.</li> </ul>																																																						
<b>Lugar de realización</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se utilizarán plataformas virtuales para facilitar el acceso a los contenidos y la comunicación entre los participantes.</li> </ul>																																																						
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sedes física de los proyectos Colsubsidio.</li> </ul>																																																						
<b>Participantes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Residentes actuales y futuros de los proyectos de vivienda de interés social.</li> </ul>																																																						
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal de administración y gestión de los conjuntos residenciales.</li> </ul>																																																						
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Líderes comunitarios y representantes de la comunidad.</li> </ul>																																																						
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal de Colsubsidio encargado de la implementación de la Ley 675 de 2001.</li> </ul>																																																						
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Profesionales en desarrollo sostenible y gestión de proyectos.</li> </ul>																																																						
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal técnico y legal involucrado en la gestión y mantenimiento de los proyectos de vivienda.</li> </ul>																																																						
<b>Grupos:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal que imparte la formación</li> </ul>																																																						
	Los participantes trabajarán individualmente, con el apoyo y la orientación de los formadores.																																																						

<p><b>Coordinador de la formación</b></p>	<p><b>Formadores internos.</b> Estaría compuesto por un experto en la Ley 675 de 2001.</p>
<p><b>Método de evaluación y seguimiento – Propuesta de indicadores</b></p>	<p>El plan se evaluará mediante una combinación de métodos cuantitativos y cualitativos. Por un lado, se utilizarán pruebas objetivas para medir el nivel de conocimientos adquiridos por los participantes. Por otro lado, se emplearán cuestionarios de satisfacción para recoger la opinión de los participantes sobre el plan. Además, se realizará un seguimiento continuo del proceso de aprendizaje mediante la observación directa y la revisión de los trabajos realizados por los participantes.</p> <p>Para la evaluación de la eficacia del programa, se plantean los siguientes indicadores que responden al cierre de las brechas identificadas en el estudio:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Participación: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de copropietarios que participen en las reuniones informativas / número de residentes o copropietarios en cada proyecto VIS</li> <li>• Número de copropietarios que asisten a los talleres didácticos / número de residentes o copropietarios en cada proyecto VIS</li> <li>• Número de copropietarios que asisten a las sesiones con expertos / número de residentes o copropietarios en cada proyecto VIS</li> </ul> </li> <li>2. Conocimiento: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de evaluaciones aprobadas (70%) / número de evaluaciones realizadas</li> </ul> </li> <li>3. Resultados tangibles en PH: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de quejas, peticiones, reclamos o sugerencias presentadas / PQRS gestionadas satisfactoriamente</li> <li>• Número de casos o conflictos reportados sobre convivencia resueltos a satisfacción / número de casos recibidos (incidentes)</li> </ul> </li> <li>4. Impacto en la comunidad y cohesión social: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cantidad de proyectos comunitarios realizados por los copropietarios / proyectos presentados</li> </ul> </li> </ol>

	<p>Las metas de cada indicador deberán ser planteadas por cada proyecto, en función de las características y contexto de estos, considerando los aspectos comunitarios, áreas comunes, sostenibilidad, recursos, entre otros.</p>		
<p><b>Costos de la campaña</b></p>	<p>El plan de formación propuesto se ha diseñado estratégicamente para ser subvencionado en su totalidad por Colsubsidio hacia las comunidades. Esta decisión se basa en la firme convicción de la organización de promover el desarrollo integral y la mejora de la calidad de vida de los residentes en sus proyectos de vivienda de interés social. Al asumir los costos asociados con la capacitación, Colsubsidio demuestra su compromiso con el bienestar de la comunidad y su disposición a invertir en el fortalecimiento de la convivencia y la comprensión de las normativas de propiedad horizontal. Además, al proporcionar el acceso gratuito a los participantes, se elimina cualquier barrera financiera que pueda obstaculizar la participación y el compromiso de la comunidad en el proceso formativo.</p>		
	<p>No obstante, la inversión realizada por Colsubsidio refleja su enfoque proactivo en la construcción de una cultura comunitaria sólida y comprometida, lo que a su vez contribuye al desarrollo sostenible y a la promoción de una convivencia armoniosa en los entornos residenciales. El costo aproximado por participante para Colsubsidio, incluyendo los materiales didácticos, refrigerios, actividades lúdicas y obsequios al participante, sea de \$250.000 COP. Este presupuesto se basa en estimaciones generales de los gastos asociados con la implementación de un programa de capacitación integral y en consideración de los costos típicos de recursos y servicios necesarios para llevar a cabo las sesiones formativas propuestas. La asignación de este presupuesto permitiría a Colsubsidio cubrir todos los aspectos logísticos y educativos esenciales para garantizar una experiencia de aprendizaje significativa y enriquecedora para los participantes, demostrando así su compromiso continuo con el desarrollo comunitario y la promoción de una convivencia armoniosa en sus proyectos de vivienda de interés social.</p>		
	<p>A modo de referencia, se presenta una base presupuestal para un conjunto de aproximadamente unos 100 propietarios:</p>		
	<p><b>Recurso</b></p>	<p><b>Descripción</b></p>	<p><b>Costo (COP)</b></p>
	<p>Material educativo</p>	<p>Impresión de folletos y manuales educativos</p>	<p>\$8,000,000</p>
	<p>Alimentación y refrigerios</p>	<p>Costo de alimentos y bebidas para los participantes</p>	<p>\$3,000,000</p>
<p>Obsequios</p>	<p>Regalos o recuerdos para los participantes</p>	<p>\$900,000</p>	
<p>Recursos tecnológicos</p>	<p>Equipos para las presentaciones</p>	<p>\$3,000,000</p>	

	Personal especializado	Honorarios del personal técnico y capacitadores	\$8,000,000
	Programa de comunicaciones	Gestión general de las comunicaciones del programa	\$4,000,000
	Otros gastos misceláneos	Gastos imprevistos y otros costos operativos	\$1,500,000
	<b>Total</b>		\$25,400,000
<b>Resultados esperados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejora en la comprensión de conceptos clave relacionados con la gestión de la propiedad horizontal.</li> </ul>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mayor participación y compromiso de la comunidad en la aplicación de normativas y regulaciones pertinentes.</li> </ul>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fortalecimiento de la cohesión social y la convivencia armónica dentro de las comunidades involucradas.</li> </ul>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Impulso de una cultura de responsabilidad y participación en la gestión comunitaria.</li> </ul>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe y mejoramiento continuo del plan de formación.</li> </ul>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar las causas de la falta de participación de las comunidades en los temas de propiedad horizontal en los programas de Vivienda de Interés Social de Colsubsidio.</li> </ul>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indagar a través de la investigación cualitativa los causales actuales de la falta de participación de las comunidades objeto del programa de acompañamiento social de Colsubsidio, e identificar oportunidades de mejora hacia un enfoque de acompañamiento social sostenible.</li> </ul>		

Fuente: Elaboración propia

Con este programa se espera fortalecer significativamente la comprensión y aplicación de la Ley 675 de 2001 y el régimen de propiedad horizontal entre los residentes y posibles compradores. El plan formativo se desarrolla con la intención de fomentar una comprensión sólida de las disposiciones legales pertinentes, los derechos y responsabilidades de los residentes, la administración de espacios comunes y la promoción de una convivencia armónica. Se espera que este enfoque contribuya a mejorar la calidad de vida de los residentes y fortalezca la identidad comunitaria, promoviendo una convivencia basada en valores de respeto y colaboración.

Los resultados esperados de la implementación del plan formativo incluyen una comprensión más sólida de los aspectos clave relacionados con la gestión de la propiedad horizontal, así como un aumento significativo en la participación de los residentes en actividades comunitarias. Se prevé que estos resultados impulsen una mayor cohesión entre los miembros de la comunidad y fortalezcan los lazos sociales. Además, se espera que el enfoque en la promoción de una cultura basada en la responsabilidad y la colaboración refuerce el compromiso de los residentes con su entorno residencial de acuerdo con la Ley 675 de 2001.

La implementación efectiva del plan de formación propuesto durante la consultoría se anticipa que generará un impacto trascendental en la gestión de la propiedad horizontal y la convivencia comunitaria en los proyectos habitacionales de interés social de Colsubsidio. Se prevé que este avance promoverá una mayor conciencia y participación en la gestión de asuntos relevantes para la convivencia y la propiedad, fortaleciendo así la cohesión y solidaridad comunitaria, y fomentando una convivencia caracterizada por el respeto mutuo y la comprensión interactiva.

## **9. Conclusiones y Recomendaciones**

Durante el desarrollo de la consultoría en Colsubsidio, se identificó un importante desafío relacionado con el conocimiento y la comprensión limitada de los residentes y futuros compradores de viviendas de interés social en cuanto a las disposiciones de la Ley 675 de 2001 y el régimen de propiedad horizontal. Esta brecha ha afectado negativamente la convivencia y la gestión comunitaria en los proyectos residenciales. Para abordar esta problemática, se propuso el plan formativo "Campaña de promoción para la sensibilización de la ley 675 de 2001 en los proyectos de vivienda de interés social de Colsubsidio", el cual se proyecta ser una estrategia efectiva para mejorar la comprensión y el compromiso de los participantes con las normativas y responsabilidades en la propiedad horizontal.

El enfoque participativo y colaborativo adoptado en el plan formativo puede generar un impacto significativo en la fortaleza de la cultura comunitaria. El objetivo es que los residentes demuestren un mayor compromiso y participación en la toma de decisiones y la resolución de conflictos, lo que contribuye a la creación de un entorno residencial más armónico y colaborativo. Además, la estrategia de formación permitirá a los participantes desarrollar una comprensión más profunda de los derechos y responsabilidades en la gestión de la propiedad horizontal, fortaleciendo así su capacidad para contribuir de manera constructiva a la convivencia en la comunidad.

Con el fin de mantener y ampliar los logros alcanzados, se recomienda a Colsubsidio continuar fortaleciendo los programas educativos y de sensibilización, adaptándolos a las necesidades específicas de cada proyecto residencial. Además, es fundamental fomentar la

participación activa de los líderes comunitarios y agentes involucrados en la gestión de los proyectos, brindándoles capacitaciones adicionales para fortalecer su capacidad de liderazgo y comprensión de los aspectos legales y administrativos pertinentes. Asimismo, se sugiere implementar mecanismos de seguimiento continuo y evaluación periódica para monitorear el progreso de los participantes y realizar ajustes en las estrategias de formación según sea necesario.

Finalmente, se destaca la importancia de explorar oportunidades para expandir el alcance de los programas formativos a otras comunidades y proyectos residenciales, fomentando la colaboración y el intercambio de buenas prácticas entre distintas localidades. Esta expansión contribuirá a fortalecer aún más la cultura de responsabilidad y colaboración en la gestión de la propiedad horizontal y la convivencia comunitaria, promoviendo un entorno residencial armonioso y sostenible en el largo plazo.

## 10. Referencias

- Agudelo Gusman, C. (2014). *PROPUESTAS PARA EL MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN DE LA PROPIEDAD HORIZONTAL EN COLOMBIA A PARTIR DE LA LEY 675/01*. UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA, FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS. Manizales: UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA.
- Alonso, J. A. (2021). CALIDAD INSTITUCIONAL Y COHESIÓN SOCIAL: EL CORROSIVO EFECTO DE LA DESIGUALDAD. *Revista científica Papeles de Economía Española*.  
Obtenido de <https://www.proquest.com/openview/46765f176c8994321da72d6d84303282/1?pq-origsite=gscholar&cbl=2032638>
- Aprende Institute. (2023). *Ventajas y desventajas de la energía eólica*. (N. B. Ramírez, Editor)  
Obtenido de <https://aprende.com/blog/oficios/energia-eolica/ventajas-y-desventajas-de-la-energia-eolica/>
- Aranibar Melgar, E. E., & Travieso Valdés, D. (2023). Gestión del conocimiento, capital intelectual y producción académicocientífica en el posgrado: un estudio diagnóstico. *Revista Cubana de Educación Superior*, 42(1), 101-117.
- Baena, A., & Olaya, C. (2013). Vivienda de Interés Social de calidad en Colombia: hacia una solución integral. *Sistemas & Telemática*, vol. 11, núm. 24, 9-26.  
doi:<https://www.redalyc.org/pdf/4115/411534392001.pdf>
- Barbosa, K. B. (2019). Didáctica de la información financiera en propiedad horizontal. *Universidad Cooperativa de Colombia*. doi:<http://hdl.handle.net/20.500.12494/8588>
- Bedoya, C. (2011). Viviendas de Interés Social y Prioritario Sostenibles en Colombia – VISS y VIPS –. *Revista internacional de sostenibilidad, tecnología y humanismo*.  
doi:<http://hdl.handle.net/2099/11911>

- Bernal Quevedo, N., Flórez Guzmán, M., & Guzmán Pérez, F. (2017). Sostenibilidad y propiedad horizontal. *Pensamiento Republicano*(77), 29-42.  
doi:<http://dx.doi.org/10.21017/Pen.Repub.2017.n7a24>
- Bernal Quevedo, N., Flórez Guzman, M., & Guzman Pérez, F. (2017). SOSTENIBILIDAD Y PROPIEDAD HORIZONTAL - Una aproximación a los discursos teóricos y normativos. *Pensamiento Republicano* , 29-42. doi:<http://dx.doi.org/10.21017/Pen.Repub.2017.n7a24>
- Botero, P. S. (mayo de 2021). *Políticas públicas, valor público y gobernanza colaborativa el caso de la caja colombiana de subsidio familiar colsubsidio*. Obtenido de <https://7212050.fs1.hubspotusercontent-na1.net/hubfs/7212050/documentos/colsubsidio/politicas-publicas-y-valor-publico-y-gobernanza-colsubsidio-2021.pdf>
- Cafam. (2023). *Hogar - Subsidios de Vivienda*. Obtenido de <https://www.cafam.com.co/hogar/subsidios-de-vivienda>
- Camacol. (Septiembre de 2023). *Camacol construyendo más*. Obtenido de <https://camacol.co/nosotros/responsabilidad-social>
- CAMACOL. (2023). *Camara Colombiana de la Construcción*. Obtenido de <https://camacol.co>
- Casamayor, G., & Ramos, T. (2019). *Ecosistemas de aprendizaje* (Primera ed.). (S. Poch, Ed.) Barcelona: Editorial UOC. Recuperado el 2023
- Castro Mero, K. E., & Mendoza Bravo, K. (2022). Fundamentos Teóricos del Aprendizaje Basado en Problema como Estrategia. *Polo del conocimiento*, 7(2), 778-791.  
doi:10.23857/pc.v7i1.3616
- CEPAL . (junio de 1999). *La política de vivienda de interés social en Colombia en los 90*. Obtenido de [https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/5287/S995336\\_es.pdf](https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/5287/S995336_es.pdf)

CEPAL. (2020). *Gestión del Conocimiento (GDC)*. Obtenido de Biblioguías - Biblioteca de la

CEPAL: <https://biblioguias.cepal.org/c.php?g=738015&p=5275989>

CEPAL. (2020). *Inclusión y cohesión social en el marco de la Agenda 2030 para el Desarrollo*

*Sostenible*. CEPAL.

Chiappe, L. (1999). La política de vivienda de interés social en Colombia en los noventa . *CEPAL*

□ *SERIE Financiamiento del desarrollo*.

Codispoti, O. (2022). Sustainable urban forms: eco-neighbourhoods in Europe. *JOURNAL OF*

*URBANISM*, 15(4), 395-420. doi:<https://doi.org/10.1080/17549175.2021.1908400>

CODS. (2020). *Índice ODS para América Latina y El Caribe 2019*. Centro de los Objetivos de

Desarrollo Sostenible para América Latina y El Caribe. Bogotá: La Gente del Común.

Recuperado el mayo de 2021

Colsubsidio . (2021). *Informe de Gestión y Sostenibilidad* . Obtenido de

<https://7212050.fs1.hubspotusercontent->

[na1.net/hubfs/7212050/documentos/colsubsidio/colsubsidio-Informe-de-gestion-y-sostenibilidad-2021.pdf](https://7212050.fs1.hubspotusercontent-na1.net/hubfs/7212050/documentos/colsubsidio/colsubsidio-Informe-de-gestion-y-sostenibilidad-2021.pdf)

Colsubsidio . (2023). *Colsubsidio*. Obtenido de <https://www.colsubsidio.com/>

Colsubsidio . (2024). *Proyectos de Vivienda Colsubsidio* . Obtenido de

<https://www.colsubsidio.com/vivienda/proyectos/>

Colsubsidio. (2019). *Colsubsidio 60 años*. Obtenido de Youtube: En el marco de la sostenibilidad,

es evidente que Colsubsidio le apunta a resolver la desigualdad y la injusticia social con la

inversión en el acompañamiento social y mejora de calidad de vida de la población

objetivo. Existen retos diferenciales desde 1

Colsubsidio. (2021). *Colsubsidio*. Obtenido de <https://www.colsubsidio.com/>

- Colsubsidio. (2022). *Informe de Gestión y Sostenibilidad*. Obtenido de <https://www.colsubsidio.com/hubfs/documentos/colsubsidio/informe-gestion-y-sostenibilidad-colsubsidio-2022.pdf>
- Comfama . (2023). *Vivienda y Hábitat*. Obtenido de <https://www.comfama.com/vivienda-y-habitat/nuestros-proyectos-de-vivienda/>
- Comfenalco. (2022). *Informe de Sostenibilidad 2022*. Obtenido de <https://www.comfenalcoantioquia.com.co/wcm/connect/3af217dd-75e4-488a-b92b-575bdd85af68/INFORME+SOST+abril+23.pdf?MOD=AJPERES&CVID=ouVMuuj>
- Constitución Política de Colombia . (1991). *Gestor Normativo* . Obtenido de Gestor Normativo : <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=4125>
- Coordenada Urbana - CAMACOL. (14 de febrero de 2023). *Repositorio documental Coordinada Urbana* . Obtenido de <http://ww2.coordenadaurbana.com/Autenticacion/GestDocumental>
- Creswell, J. W. (2009). *Research design* (3 ed.). Londres, Inglaterra: SAGE Publications.
- Dagoberto, T., Bravo, D., & Guevara, N. (2021). Perfil de los administradores de propiedad horizontal en conjuntos residenciales: sus características sociodemográficas, compensaciones y competencias. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*. doi:<http://localhost/bosque33013/index.php/cuaderlam/article/view/3519>
- Dassopoulos, A., & Monnat, S. (2011). Do Perceptions of Social Cohesion, Social Support and Social Control Mediate the Effects of Local Community Participation on Neighborhood Satisfaction. *4*(43), 546-565. doi:10.1177/0013916510366821
- Delgado, L. B. (2018). El enfoque cultural de la cohesión social: marco conceptual y propuesta estratégica de acción del Programa EUROsociAL+. *Fundación Internacional y para Iberoamérica de Administración y Políticas Públicas*. Obtenido de [https://eurosocial.eu/files/2018-12/02\\_HERRAMIENTAS\\_enfoque%20cultural%20cohesion%20social\\_es.pdf](https://eurosocial.eu/files/2018-12/02_HERRAMIENTAS_enfoque%20cultural%20cohesion%20social_es.pdf)

- Departamento Administrativo de la Función Pública. (2015). *Decreto 1077 de 2015 Sector vivienda, ciudad y territorio*. . Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=77216>
- Departamento Nacional de Planeación. (2023). *Colombia, Potencia Mundial para la Vida - Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026*. Bogotá.
- Diario Oficial. (2001). *Ley 675 de 2001*. Obtenido de Ley 675 de 2001: <https://repository.ucatolica.edu.co/handle/10983/2628>
- Díaz Coutiño, R., & Escárcega Castellanos, S. (2009). *Desarrollo sustentable - oportunidades para la vida* (Vol. I). Ciudad de México, México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES.
- DNP. (2021). *Informe Anual de Avance en la Implementación de los ODS en Colombia*. Departamento Nacional de Planeación, Bogotá. Recuperado el 2023
- El Espectador. (30 de octubre de 2022). *El aporte de Compensar para que más familias mejoren su calidad de vida*. Obtenido de <https://www.elespectador.com/especiales/el-aporte-de-compensar-para-que-mas-familias-mejoren-su-calidad-de-vida/>
- EPA. (2012). *Caja de herramientas para la participación pública*. Washington: EPA. Obtenido de [https://www.epa.gov/sites/default/files/2014-05/documents/ppg\\_spanish\\_full.pdf](https://www.epa.gov/sites/default/files/2014-05/documents/ppg_spanish_full.pdf)
- Flick, U. (2017). *The SAGE Handbook of Qualitative Data Analysis*. Londres, Inglaterra: SAGE Publications, Inc. doi:<https://doi.org/10.4135/9781446282243>
- Fondo Nacional del Ahorro . (09 de agosto de 2023). *Colombianos a estrenar casa con el FNA*. Obtenido de <https://www.fna.gov.co/prensa/boletines-de-prensa/colombianos-a-estrenar-casa-con-el-fna2>
- Galindo, N. O. (2013). Demanda de vivienda nueva no vis en las tres principales ciudades de Colombia. *Revista Dimensión Empresarial*. doi:<https://doi.org/10.15665/rde.v11i1.159>

- Gallardo Vázquez, P., & Camacho Herrera, J. M. (2008). *Teorías del aprendizaje práctica docente*. Sevilla, España: Wanceueln Editorial.
- Gandara Vázquez, M. (2018). LA DIVULGACIÓN SIGNIFICATIVA COMO ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN EDUCATIVA. *Educação Temática Digital - EDT*, 20(3), 662-679.  
doi:<http://dx.doi.org/10.20396/etd.v20i3.8651720>
- García, A., González, G., & Bores, D. (2021). Posibilidades y limitaciones de la indagación inductiva con métodos mixtos en el análisis de la dinámica de diálogo en una comunidad de práctica profesional on-line. *Education in the Knowledge Society (EKS)*.  
doi:<https://doi.org/10.14201/eks.24400>
- Golleman, D. (2010). *Inteligencia Social (1st ed.)*. Obtenido de Editorial Kairos :  
<https://www.perlego.com/book/1924690/inteligencia-social-la-nueva-ciencia-de-las-relaciones-humanas-pdf> (Original work published 2010)
- Góngora Nazareno, F. A., Mosquera Abadía, H. A., & Arano Espinal, E. (2022). *Administración de propiedad horizontal - Sistema de Gestión y Perfilamiento Profesional*. Cali: Universidad del Valle Programa Editorial.
- Grossetti, M. (junio de 2009). *¿Qué es una relación social ? Un conjunto de mediaciones diádicas*. Obtenido de [http://revista-redes.rediris.es/pdf-vol16/vol16\\_2e.pdf](http://revista-redes.rediris.es/pdf-vol16/vol16_2e.pdf)
- Guio Camargo, R. E. (2009). *Función Social y ecológica de la propiedad. características y alcances*. Universidad Católica de Colombia Estudios en Derecho y Gobierno, Bogotá.
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. (2018). *Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw Hill. 1. Mc Graw Hill .
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). México D.F.: Mc Graw Hill.
- Hernández, S., & Fernández, C. (2006). *Metodología de la Investigación*. 6ª ed. Ciudad de México, McGraw-Hill.

- Karuppanan, S., & Sivam, A. (2011). Social sustainability and neighbourhood design: an investigation of residents' satisfaction in Delhi. *The International Journal of Justice and Sustainability*, 16, 849-870. doi:10.1080/13549839.2011.607159
- Kubr, M. (1997). *La consultoría de empresas*. Ginebra: Oficina internacional del trabajo.
- Mall y Retail . (2023). *MERCADO COLSUBSIDIO CRECIÓ UN 10,8% EN 2022*. Obtenido de <https://www.mallyretail.com/actualidad/mall-y-retail-boletin-469-noticia-6>
- Meléndez, L. S. (2019). Antecedentes, propósitos de la Ley 675 de 2001 y su regulación a través de la jurisprudencia. *Universidad de Antioquia*. Obtenido de [https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/13668/1/JimenezLuz\\_2019\\_Ley675RegulacionJurisprudencia.pdf](https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/13668/1/JimenezLuz_2019_Ley675RegulacionJurisprudencia.pdf)
- Merino Soto, C. (2022). Coeficientes V de Aiken: diferencias en los juicios de validez de contenido. *MH Salud*, 20(1), 1-10. doi:<https://doi.org/10.15359/mhs.20-1.3>
- Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio. (2020). *VIS y VIP*. Obtenido de Viceministerio de vivienda: <https://www.minvivienda.gov.co/viceministerio-de-vivienda/vis-y-vip>
- Montejo Camargo, J. (2002). *Del ejercicio de la propiedad horizontal en Colombia : aspectos teóricos y prácticos*. Bogotá, Colombia: Temis.
- Montejo Camargo, J. (2016). *Manual de propiedad horizontal en Colombia : una herramienta de consulta para quienes habitan casas o apartamentos o explotan comercialmente locales u oficinas ubicados en inmuebles sometidos al sistema* (Segunda ed.). Bogotá: Librería Ediciones del Profesional.
- Moreno, C. (2002). *Análisis de las dinámicas demográficas para una comprensión de la habitabilidad y la sostenibilidad*.
- Núñez, A. G. (13 de Septiembre de 2022). *La Republica* . Obtenido de La Republica : <https://www.larepublica.co/empresas/compensar-alcanza-41-2-de-participacion-en-el-mercado-de-las-cajas-de-compensacion-3446496>

- Obando, J. (2022). Estructuración de un fondo inmobiliario enfocado en el desarrollo de vivienda de interés social (VIS). *Universidad de los Andes*. Obtenido de <http://hdl.handle.net/1992/64006>
- Palomino Cardozo, L. M. (2020). *Corrupción tras construcción de viviendas de interés en nueve departamentos*. Obtenido de W Radio: <https://www.wradio.com.co/noticias/judicial/corrupcion-tras-construccion-de-viviendas-de-interes-en-nueve-departamentos/20200129/nota/4009525.aspx>
- Parreño, C. T. (2018). El constructivismo, según bases teóricas de César Coll. *Revista Andina de Educación vol.2 no.1*. Obtenido de <https://doi.org/10.32719/26312816.2019.2.1.4>
- Ray Yeager, M. H. (2023). Greenness and equity: Complex connections between intra-neighborhood contexts and residential tree planting implementation. *Environment International, 176*, 10. doi:<https://doi.org/10.1016/j.envint.2023.107955>
- Rodríguez, M. G., & Rubio, J. (2020). Implementación del aprendizaje experiencial en la universidad, sus beneficios en el alumnado y el rol docente. *Revista Educación*. doi:<https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/educacion/article/view/40197>
- Ruiz, A. (2022). LA ADMINISTRACIÓN DE LA PROPIEDAD HORIZONTAL EN COLOMBIA. *Universidad Libre de Bogotá*.
- Sachs, J. D., Guillaume, L., Kroll, C., Fuller, G., & Woelm, F. (2022). *Sustainable Development Report*. Cambridge: Cambridge University Press. doi:10.1017/9781009210058
- Segarra, A. (2023). *Pedagogías nómadas en acción: participación y desarrollo comunitario*. Barcelona, España: UOC.
- Seguí Simarro, J. M., Poza Luján, J. L., & Mulet Salort, J. M. (2015). *Estrategias de divulgación científica* (Primera ed.). Valencia, España: Universitat Politècnica de Valencia.

- Semana . (28 de agosto de 2020). *Una historia tejida por innovaciones* . Obtenido de <https://www.semana.com/hablan-las-marcas/articulo/una-historia-tejida--por-innovaciones/697593/>
- Suarez, W. B. (2021). Propuesta de implementación de un tablero de control gerencial para el seguimiento del proyecto integral de subsidios de vivienda en la empresa Colsubsidio. *Universidad Cooperativa de Colombia*. doi:<http://hdl.handle.net/20.500.12494/36382>
- Valencia, Z. A. (1967). *Derecho Civil. Derechos reales. Tomo 2* (Vol. 3). Bogotá: Temis.
- Velasco, H. E. (junio de 2013). *El nacimiento y consolidación del régimen de propiedad horizontal en Colombia, 1948-2001*. Obtenido de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0122-20662013000100008#:~:text=En%20t%C3%A9rminos%20generales%2C%20con%20la,coplejidad%20social%20en%20ese%20momento.](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0122-20662013000100008#:~:text=En%20t%C3%A9rminos%20generales%2C%20con%20la,coplejidad%20social%20en%20ese%20momento.)
- Velásquez, J. (2019). *Ley de Propiedad Horizontal visión Esquemática y Concordancia*.

## 11. Anexos

### ANEXO 1. Codificación abierta

Nombre: Cohesión social

Descripción: Mediante esta variable podemos comprender el nivel de cohesión y camaradería que prevalece entre los miembros de la comunidad, cómo interactúan entre sí en su convivencia diaria, su participación en actividades comunitarias, su conexión emocional con sus hogares, las áreas comunes que comparten en conjunto, el complejo en su totalidad y el vecindario en el que se ubican

<Archivos\CONJUNTO RESIDENCIAL AGRUPACION DE VIVIENDA AMBALEMA> - § 5 referencias codificadas [Cobertura 8,96%]

Referencia 1 - Cobertura 1,68%

1. *Bajo su criterio, ¿considera fundamental que los copropietarios de los proyectos de vivienda de COLSUBSIDIO deban tener conocimiento y/o formación en materia de propiedad horizontal? ¿por qué? ¿Considera que las comunidades que adquieren vivienda VIS, les ayudaría en la convivencia, en el liderazgo y en los temas de sostenibilidad con su comunidad, tener conocimientos en propiedad horizontal?*

Completamente, desde antes de venderles los apartamentos, precisamente por el mismo desconocimiento, porque compran y ni siquiera conocen los derechos, los deberes, y las obligaciones, no conocen ni el reglamento en el cual las constructoras crean los proyectos de vivienda y todo lo que conlleva, piensan que el reglamento es únicamente la mediciones de los apartamentos y la longitud y todo lo que colinda, pero no conocen todo lo que complementa un reglamento que es parte del beneficio también para ellos el conocer a qué tienen derechos. **El que las personas conozcan estos Reglamentos mejoraría la convivencia de los conjuntos.**

Referencia 2 - Cobertura 1,98%

2. *De acuerdo con su experiencia, ¿qué debilidades y oportunidades de mejora ha identificado en el proceso de acompañamiento social hacia las personas que compran proyectos de vivienda de COLSUBSIDIO? Por ejemplo, no conocen de propiedad horizontal, por lo tanto, no se interesan en integrarse con la comunidad; No participan en las decisiones de sostenibilidad en temas ambientales, administrativos, económicos, convivencia y tenencia de mascotas, entre otros.*

Pues de debilidades, el desconocimiento de todas las normas, inclusive en los parqueaderos, por ejemplo, cuando llega una persona a Propiedad Horizontal piensa que todo el mundo tiene derecho y que para el todo el mundo tiene que haber, no conocen que hay una norma, que hay una regla, desconocen la proporción que se hace en propiedad horizontal para sacar los parqueaderos y todos piensan que tienen derecho a un parqueadero, eso es una debilidad, en cuanto a las **oportunidades de mejora que la gente conozca que sus derechos terminan en donde comienzan los de los demás**, no entienden que tienen paredes compartidas, las tuberías, que el techo mío es el piso del otro, los espacios, que estamos viviendo en comunidad y no en un barrio como cualquier otro, ellos muchas veces vienen de vivir en un barrio, de vivir en casas de familia, cambia completamente el concepto de vivir en propiedad horizontal, que se deben someter a un régimen de PH.

Referencia 3 - Cobertura 1,59%

3. *De acuerdo con su experiencia, ¿qué debilidades y oportunidades de mejora ha identificado en el proceso de acompañamiento social hacia las personas que compran proyectos de vivienda*

*de COLSUBSIDIO? Por ejemplo, no conocen de propiedad horizontal, por lo tanto, no se interesan en integrarse con la comunidad; No participan en las decisiones de sostenibilidad en temas ambientales, administrativos, económicos, convivencia y tenencia de mascotas, entre otros.*

Pues de debilidades, el desconocimiento de todas las normas, inclusive en los parqueaderos, por ejemplo, cuando llega una persona a Propiedad Horizontal piensa que todo el mundo tiene derecho y que para el todo el mundo tiene que haber, no conocen que hay una norma, que hay una regla, desconocen la proporción que se hace en propiedad horizontal para sacar los parqueaderos y todos piensan que tienen derecho a un parqueadero, eso es una debilidad, en cuanto a las oportunidades de mejora que la gente conozca que sus derechos terminan en donde comienzan los de los demás, no entienden que tienen paredes compartidas, las tuberías, que el techo mío es el piso del otro, **los espacios, que estamos viviendo en comunidad y no en un barrio como cualquier otro**, ellos muchas veces vienen de vivir en un barrio, de vivir en casas de familia, cambia completamente el concepto de vivir en propiedad horizontal, que se deben someter a un régimen de PH.

Referencia 4 - Cobertura 2,96%

4. *¿Qué problemas han evidenciado por parte de la comunidad cuando pasan a vivir a sus unidades familiares (VIS)?*

Por ejemplo cuando entregan las viviendas, ellos no estudian el tema de las vías, los colegios, los centros médicos dentro de lo que es ya el concepto de vivir internamente en comunidad, **la tenencia de mascotas es otro tema también, ellos piensan que el personal de mantenimiento o vigilancia tienen que cuidar y asearles lo que hacen sus mascotas**, la participación comunitaria es muy poca, la gente no se involucra en muchos temas, piensan que pagando una administración ya es un deber y casi que una obligación muchas cosas, no se involucran en muchos temas.

Referencia 5 - Cobertura 0,74%

5. *¿Qué problemas han evidenciado por parte de la comunidad cuando pasan a vivir a sus unidades familiares (VIS)?*

Por ejemplo cuando entregan las viviendas, ellos no estudian el tema de las vías, los colegios, los centros médicos dentro de lo que es ya el concepto de vivir internamente en comunidad, la tenencia de mascotas es otro tema también, ellos piensan que el personal de mantenimiento o vigilancia tienen que cuidar y asearles lo que hacen sus mascotas, **la participación comunitaria es muy poca**, la gente no se involucra en muchos temas, piensan que pagando una administración ya es un deber y casi que una obligación muchas cosas, no se involucran en muchos temas.

[<Archivos\CONJUNTO RESIDENCIAL AGRUPACION DE VIVIENDA BARICHARA>](#) - 5 referencias codificadas [Cobertura 12,95%]

Referencia 1 - Cobertura 3,18%

6. *¿Considera usted que las personas que compran VIS conocen o tienen formación y/o conocimiento en propiedad horizontal y aspectos asociados a la convivencia, el medio ambiente, la cohesión social, participación comunitaria, entre otros?*

No, las personas que adquieren este tipo de viviendas no tienen ninguna formación en temas de régimen

horizontal ni en convivencia muchos vienen de vivir en una casa normal y cuando llegan a vivir aquí pues es cuando empiezan los conflictos porque no les gustan las normas, no les gusta que nadie les diga nada y eso siempre ha sido una problemática bastante compleja de manejar.

Referencia 2 - Cobertura 1,78%

7. *¿Considera usted que las personas que compran VIS conocen o tienen formación y/o conocimiento en propiedad horizontal y aspectos asociados a la convivencia, el medio ambiente, la cohesión social, participación comunitaria, entre otros?*

No, las personas que adquieren este tipo de viviendas no tienen ninguna formación en temas de régimen horizontal ni en convivencia muchos vienen de vivir en una casa normal y cuando llegan a vivir aquí pues es cuando empiezan los conflictos porque no les gustan las normas, no les gusta que nadie les diga nada y eso siempre ha sido una problemática bastante compleja de manejar.

Referencia 3 - Cobertura 3,05%

8. *¿Qué problemas han evidenciado por parte de la comunidad cuando pasan a vivir a sus unidades familiares (VIS)?*

Bueno la problemática que más se presenta es la tenencia de mascotas, la verdad es que la gente no saber cuidar de ellas y eso genera bastante problemática en la agrupación, otra es la falta de respeto a la propiedad privada, entonces como están en su vivienda hacen lo que quieren y no tienen en cuenta que pueden estar molestando al vecino, yo recibo muchas quejas por este tema por el exceso de ruido, y el otro es el consumo de sustancias psicoactivas, y no solo este tipo de sustancias, el consumo de tabaco también es un motivo de queja y de problemática que se presenta siempre en la agrupación.

En cuanto a las soluciones pues la verdad es que todo apunta a la educación, educar a las personas en estos temas es muy difícil y no solo educarlos, porque bueno se puede hacer un trabajo de sensibilización el tema es que ellos se interesen, que asistan a las capacitaciones, eso es muy difícil porque ellos no participan en nada de eso, aquí se hacían mesas de trabajo con los trabajadores sociales en donde se ponían en la mesa algunos puntos referentes a estos temas, pero ni invitados participan.

Referencia 4 - Cobertura 2,00%

9. *¿Qué problemas han evidenciado por parte de la comunidad cuando pasan a vivir a sus unidades familiares (VIS)?*

Bueno la problemática que más se presenta es la tenencia de mascotas, la verdad es que la gente no saber cuidar de ellas y eso genera bastante problemática en la agrupación, otra es la falta de respeto a la propiedad privada, entonces como están en su vivienda hacen lo que quieren y no tienen en cuenta que pueden estar molestando al vecino, yo recibo muchas quejas por este tema por el exceso de ruido, y el otro es el consumo de sustancias psicoactivas, y no solo este tipo de sustancias, el consumo de tabaco también es un motivo de queja y de problemática que se presenta siempre en la agrupación.

En cuanto a las soluciones pues la verdad es que todo apunta a la educación, educar a las personas en estos temas es muy difícil y no solo educarlos, porque bueno se puede hacer un trabajo de sensibilización el tema es que ellos se interesen, que asistan a las capacitaciones, eso es muy difícil porque ellos no participan en nada de eso, aquí se hacían mesas de trabajo con los trabajadores sociales en donde se ponían en la mesa algunos puntos referentes a estos temas, pero ni invitados participan.

Referencia 5 - Cobertura 2,94%

**100.** *¿Qué problemas han evidenciado por parte de la comunidad cuando pasan a vivir a sus unidades familiares (VIS)?*

Bueno la problemática que más se presenta es la tenencia de mascotas, la verdad es que la gente no sabe cuidar de ellas y eso genera bastante problemática en la agrupación, otra es la falta de respeto a la propiedad privada, entonces como están en su vivienda hacen lo que quieren y no tienen en cuenta que pueden estar molestando al vecino, yo recibo muchas quejas por este tema por el exceso de ruido, y el otro es el consumo de sustancias psicoactivas, y no solo este tipo de sustancias, el consumo de tabaco también es un motivo de queja y de problemática que se presenta siempre en la agrupación.

En cuanto a las soluciones pues la verdad es que todo apunta a la educación, educar a las personas en estos temas es muy difícil y no solo educarlos, porque bueno se puede hacer un trabajo de sensibilización el tema es que ellos se interesen, que asistan a las capacitaciones, eso es muy difícil porque ellos no participan en nada de eso, aquí se hacían mesas de trabajo con los trabajadores sociales en donde se ponían en la mesa algunos puntos referentes a estos temas, pero ni invitados participan.

<Archivos\CONJUNTO RESIDENCIAL AGRUPACION DE VIVIENDA MOMPOS> - § 4 referencias codificadas [Cobertura 6,08%]

Referencia 1 - Cobertura 1,64%

**11.** *Bajo su criterio, ¿considera fundamental que los copropietarios de los proyectos de vivienda de COLSUBSIDIO deban tener conocimiento y/o formación en materia de propiedad horizontal? ¿por qué? ¿Considera que las comunidades que adquieren vivienda VIS, les ayudaría en la convivencia, en el liderazgo y en los temas de sostenibilidad con su comunidad, tener conocimientos en propiedad horizontal?*

Claro es fundamental, porque muchas personas al no tener conocimiento pues no cumple con las normas establecidas, el desconocimiento a veces es total, la gente piensa que comprando el apartamento ya listo, pero no, desconoce totalmente las normas, los derechos y las obligaciones aunque uno puede decir que yo tengo mi área privada en el apartamento, que las alcobas, la sala, la cocina, que los baños, igual, debes conocer por ejemplo que no puede afectar muros porque eso dañaría la estructura de la torre y eso por ejemplo lo desconocen muchos, dicen yo puedo hacer dentro de mi apartamento lo que yo quiera y eso tampoco es así, entonces hay mucho desconocimiento de las personas.

Hay personas que compran vivienda de Interés Social con ascensor y piensan, huy que rico tener ascensor, antiguamente eso solo se veía en el norte de Bogotá o en zonas estrato 4-5-6 ahorita se ve en estratos 2-3 edificios con ascensor entonces la gente feliz, pero no tiene conocimiento que esos ascensores son costosos, que el mantenimiento es costoso, que la exigencia técnica es costosa, entonces cuando se dan cuenta que tienen que pagar una administración más alta que la que tenían programada empiezan los problemas.

Conocer esta información es fundamental para la convivencia por ejemplo en un Reglamento de Propiedad Horizontal dice: no puede colgar ropa en las ventanas, el uso es exclusivo para vivienda, no debe colocar música a alto volumen, debe andar con sus perros con correa y si es considerado como raza de alta peligrosidad debe andar con bozal, todo eso lo dicen los Reglamentos de PH, pero al desconocerla se ve que pasas por conjuntos y la ropa colgada en la ventana, no recogen las excretas de los perros, aman tremendas rumbas en la noche incomodando a los demás.

Referencia 2 - Cobertura 1,71%

*12. De acuerdo con su experiencia, ¿qué debilidades y oportunidades de mejora ha identificado en el proceso de acompañamiento social hacia las personas que compran proyectos de vivienda de COLSUBSIDIO? Por ejemplo, no conocen de propiedad horizontal, por lo tanto, no se interesan en integrarse con la comunidad; No participan en las decisiones de sostenibilidad en temas ambientales, administrativos, económicos, convivencia y tenencia de mascotas, entre otros.*

Colsubsidio generalmente es una de las pocas cajas de compensación que ha mantenido su diversidad, tiene salud, educación, vivienda, mercadeo, pero en lo de vivienda por ejemplo en esa ciudadela la de la 80 plantea colegio, plantea supermercado, centro médico, pero debería haber un mayor compromiso social porque ni el colegio ni el supermercado ni el centro de salud puede abarcar toda la población y no toda la población va a estar permanentemente afiliada a esa caja de compensación, entonces **dentro de los proyectos de vivienda debería a ver un compromiso social pues la función de las cajas es más social que cualquier otra cosa**, entonces en ese sentido debería haber un compromiso que cuando van a construir en el caso por ejemplo, de las ciudadelas, aparte de que van a construir el colegio, el supermercado, también garanticen unos espacios para entregar al municipio o al distrito para que el estado pueda construir el establecimiento educativo municipal o distrital o el centro de salud municipal o distrital, y eso generalmente no se viene haciendo, porque generalmente en todo proyecto de vivienda se tiene que hacer una cesión de terrenos precisamente para destinarlos para una función específica. Pero la realidad es que no se viene haciendo, entonces eso si lo podrían mejorar, todo proceso de construcción de un proyecto de vivienda lleva a que sea la curaduría la que apruebe cada uno de esos proyectos, entonces en estos proyectos deberían también incluir eso, bueno nosotros vamos a ceder estos terrenos para que beneficien al grueso de la población no todos los que compran Vivienda VIS cuentan con la capacidad de pagar la pensión del colegio Colsubsidio y más si tiene 2 o 3 o más hijos, muchas personas después de comprar la vivienda quedan desinfladas porque no pueden acceder a los servicios de salud, entonces tienen que acudir a las entidades oficiales, el colegio público a la salud pública.

Referencia 3 - Cobertura 0,74%

*13. ¿Qué problemas han evidenciado por parte de la comunidad cuando pasan a vivir a sus unidades familiares (VIS)?*

**El manejo adecuado de mascotas, ese es el tema más complejo**, como mencionaba al principio Colsubsidio no entrego a los propietarios el Reglamento de Propiedad Horizontal, solo la escritura y el RPH hace parte de la entrega de la escritura de los apartamentos, pero por ser tan voluminoso y tan costoso, entonces obvio Colsubsidio no le entrego a cada uno de los propietarios ese Reglamento, se lo entrego a la administración en un CD, entonces lo que hicimos nosotros fue crear una especie de cartillas para entregarle a cada uno de los propietarios con una información muy básica pero importante.

Referencia 4 - Cobertura 1,99%

*14. ¿Conoce o ha participado en los programas de acompañamiento de Colsubsidio en proyectos de VIS? ¿Cuéntenos su experiencia?*

No, aunque yo actualmente vivo en la Ciudadela Colsubsidio Maiporé por la experiencia que tengo en este cargo sé que no hay un buen acompañamiento por parte de Colsubsidio.

Muchas gracias por su participación y tiempo. Seguro esta información será de gran ayuda en el desarrollo de soluciones innovadoras hacia un acompañamiento social exitoso.

<Archivos\PROYECTO VIS BOSQUES DE ARRAYÁN> - § 1 referencia codificada [Cobertura 2,19%]

Referencia 1 - Cobertura 2,19%

15. *En su opinión, ¿qué temas aportan a una cohesión social y una mejor convivencia para las comunidades?*

Considero que los nuevos propietarios deberían capacitarse en temas de reglamentación, derechos y deberes para que sepan vivir en comunidad, que sepan que hay una administración que se encarga de mantener un orden y que es necesario que se respeten las normas que ellos mismos establecen al crear su reglamento de propiedad horizontal o manual de convivencia.

Muchas gracias por su participación y tiempo. Seguro esta información será de gran ayuda en el desarrollo de soluciones innovadoras hacia un acompañamiento social exitoso.

<Archivos\PROYECTO VIS INARI> - § 5 referencias codificadas [Cobertura 15,52%]

Referencia 1 - Cobertura 2,96%

16. *Quisiéramos conocer más a fondo cómo es el proceso de acompañamiento y relacionamiento de COLSUBSIDIO con las comunidades que quieren comprar vivienda VIS. ¿Desde qué momento se involucran y hasta dónde o cuándo culmina este proceso?*

Se involucran desde que sale el lanzamiento del proyecto de vivienda, dependiendo del sector en el que se vaya a desarrollar el proyecto es donde se realiza el mayor volumen de publicidad, se realiza mucha visita a las zonas buscando los perfiles que apliquen al proyecto por la necesidad de vías, que este cerca al trabajo a los colegios de los niños, no obstante llega mucha gente que reside en otras zonas de la ciudad o en pueblos una vez, empieza el proyecto, se captan las personas para la venta de los mismos nosotros los acompañamos hasta la entrega del apartamento, entonces se empieza por el pago de una cuota inicial, se hace todo el proceso de créditos, subsidios, firma de promesas, esperando a que llegue el momento en el que se puede firmar la escritura, esperamos el desembolso de los créditos para realizar la entrega de los apartamentos, esto lo hacemos diferentes áreas pero nosotros seguimos acompañando al comprador hasta el final que es la entrega del apartamento. Después de la entrega del apartamento hay un área que es de acompañamiento social, ellos hacen diferentes reuniones en el conjunto residencial para ayudar a capacitar la gente en cuanto a la convivencia en propiedades horizontales, pues porque mucha gente viene de vivir en barrio y no saben por ejemplo el tema de las mascotas, del pago de una administración, entonces todo esto ya lo hace el área de acompañamiento social.

Referencia 2 - Cobertura 2,74%

17. *¿Cómo realiza COLSUBSIDIO la capacitación o la entrega efectiva de información sobre propiedad horizontal a los compradores? ¿Existe alguna forma de evaluar la eficacia de este proceso, por medio de algún seguimiento, encuestas, entre otros?*

Pues mira, realmente todo el tema de convivencia como te decía hay un área que se llama Acompañamiento Social y son las trabajadoras sociales las que dictan todo este proceso de charlas, envíos de mensajes y demás, honestamente desconozco como

es la medición de la efectividad de esas comunicaciones o de esas reuniones que se hacen, entonces, nosotros en sala de ventas pues lo que hacemos es dar una información muy superficial, como que tienen que pagar una administración, van a tener que vivir en un conjunto residencial, pero la sala de ventas lo hace de manera más superficial pues para ello Colsubsidio tiene su área de acompañamiento social.

Referencia 3 - Cobertura 3,55%

*18. Para finalizar, nuestro enfoque del estudio también es generar un valor agregado a COLSUBSIDIO en cuanto al desarrollo sostenible y sus objetivos. ¿Cómo cree que el programa de acompañamiento social y las actividades o estrategias de vivienda VIS aporta al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible? Definir en cuáles y cómo.*

Pues ahí hay un tema fundamental, es que por ejemplo, para el tema de desarrollo sostenible algunos de los proyectos que nosotros tenemos o la gran mayoría tienen la certificación EDGE que es una certificación que hace por ejemplo, un ahorro en sus servicios públicos ya que la gente va a tener que usar bombillos LED de cierto voltaje, esto ayuda a que nuestro comprador tenga una disminución en todo el tema de sus servicios públicos ayudando precisamente al ahorro de las familias esto como te digo, lo evalúa más el área de acompañamiento social cuando se va a entregar el proyecto.

Referencia 4 - Cobertura 3,24%

*19. Para finalizar, nuestro enfoque del estudio también es generar un valor agregado a COLSUBSIDIO en cuanto al desarrollo sostenible y sus objetivos. ¿Cómo cree que el programa de acompañamiento social y las actividades o estrategias de vivienda VIS aporta al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible? Definir en cuáles y cómo.*

Pues ahí hay un tema fundamental, es que por ejemplo, para el tema de desarrollo sostenible algunos de los proyectos que nosotros tenemos o la gran mayoría tienen la certificación EDGE que es una certificación que hace por ejemplo, un ahorro en sus servicios públicos ya que la gente va a tener que usar bombillos LED de cierto voltaje, esto ayuda a que nuestro comprador tenga una disminución en todo el tema de sus servicios públicos ayudando precisamente al ahorro de las familias esto como te digo, lo evalúa más el área de acompañamiento social cuando se va a entregar el proyecto.

Referencia 5 - Cobertura 3,02%

*20. En su opinión, ¿qué temas aportan a una cohesión social y una mejor convivencia para las comunidades?*

Bueno, realmente es un tema más de convivencia, yo creo que es importante que la gente cuide sus áreas sociales en un conjunto residencial en donde por ejemplo, cosas tan sencilla de que si tu sacas a tu perrito a hacer sus necesidades tenga la preservación no se de sus zonas verdes, de esas cosas sociales que realmente es para la comunidad, adicional que, el tema de que más lindo tengan el conjunto pues más se valoriza, entonces si es bastante importante que la gente tenga todas estas charlas que sepan vivir en comunidad.

Muchas gracias por su participación y tiempo. Seguro esta información será de gran ayuda en el desarrollo de soluciones innovadoras hacia un acompañamiento social exitoso.

<Archivos\PROYECTO VIS LA MACARENA> - § 2 referencias codificadas [Cobertura 5,31%]

Referencia 1 - Cobertura 1,51%

*21. Para finalizar, nuestro enfoque del estudio también es generar un valor agregado a COLSUBSIDIO en cuanto al desarrollo sostenible y sus objetivos. ¿Cómo cree que el programa de acompañamiento social y las actividades o estrategias de vivienda VIS aporta al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible? Definir en cuáles y cómo.*

El aporte es en el mismo desarrollo de la comunidad y el manejo de la convivencia

Referencia 2 - Cobertura 3,80%

*22. En su opinión, ¿qué temas aportan a una cohesión social y una mejor convivencia para las comunidades?*

Acompañamiento en temas de participación ciudadana y de convivencia, trabajos y objetivos en común, aceptación de unos y otros, todo esto genera mayor solidaridad y buen relacionamiento en la comunidad.

Colsubsidio cuenta con programas muy sólidos los cuales se encuentran en la página web.

Muchas gracias por su participación y tiempo. Seguro esta información será de gran ayuda en el desarrollo de soluciones innovadoras hacia un acompañamiento social exitoso.

<Archivos\PROYECTO VIS MONGUÍ> - § 1 referencia codificada [Cobertura 4,93%]

Referencia 1 - Cobertura 4,93%

*23. ¿Cómo realiza COLSUBSIDIO la capacitación o la entrega efectiva de información sobre propiedad horizontal a los compradores? ¿Existe alguna forma de evaluar la eficacia de este proceso, por medio de algún seguimiento, encuestas, entre otros?*

Generalmente la información que se les entrega es personalizada, a través de todos los canales antes mencionados, si solicitan información de propiedad horizontal desde el inicio del proceso se les brinda, todas las personas de Colsubsidio están capacitadas para brindar una información clara y precisa, y se les ayuda en todos los procesos y faltando unos quince (15) días o un (1) mes antes de la entrega de inmueble, se realiza varias socializaciones, donde se les acompaña con una psicóloga de Colsubsidio y se les informa todo lo relacionado con propiedad horizontal, zonas comunes, fines patrimoniales, deberes, derechos, pagos de administración. Colsubsidio ayuda con un proceso inicial para la consecución de proveedores de servicios de seguridad y vigilancia, jardinería, administrador, entre otros, para que tengan unos costos más bajos en el pago de la administración, Colsubsidio sigue como responsable de las áreas sociales, hasta que entrega la última unidad vendida, durante todo el proceso de venta Colsubsidio sigue con el acompañamiento y asesoramiento a los copropietarios.

La forma de evaluar de las charlas de socialización es las planillas que firman las personas que asisten a estas reuniones, adicional en los eventos como el día de la madre, Colsubsidio realiza actividades para las personas que ya están en las unidades familiares y también se les brinda charlas asociadas con los temas de convivencia, de participación y de propiedad horizontal, entre otros temas sociales.

**Nombre: Procesos de capacitación**

**Descripción:** Mediante esta variable, se puede detectar la opinión de los beneficiarios en relación con los programas de capacitación proporcionados por Colsubsidio a través de su Programa de Acompañamiento Social (PAS). Se puede evaluar la calidad de las capacitaciones, la relevancia de los temas abordados y la facilidad de acceso a los mismos. También es posible analizar distintas formas de participación ciudadana, la efectividad de los procesos de retroalimentación para los beneficiarios y cómo se evalúan.

[<Archivos\CONJUNTO RESIDENCIAL AGRUPACION DE VIVIENDA AMBALEMA>](#) - § 1 referencia codificada [Cobertura 2,81%]

Referencia 1 - Cobertura 2,81%

*1. ¿Conoce o ha participado en los programas de acompañamiento de Colsubsidio en proyectos de VIS? ¿Cuéntenos su experiencia?*

No, aquí en Colsubsidio no, los administradores recibimos capacitación, pero muy poco, pero yo considero que más que capacitar a un administrador se debe capacitar a la comunidad.

Muchas gracias por su participación y tiempo. Seguro esta información será de gran ayuda en el desarrollo de soluciones innovadoras hacia un acompañamiento social exitoso.

[<Archivos\CONJUNTO RESIDENCIAL AGRUPACION DE VIVIENDA BARICHARA>](#) - § 4 referencias codificadas [Cobertura 7,42%]

Referencia 1 - Cobertura 1,43%

*2. Bajo su criterio, ¿considera fundamental que los copropietarios de los proyectos de vivienda de COLSUBSIDIO deban tener conocimiento y/o formación en materia de propiedad horizontal? ¿por qué? ¿Considera que las comunidades que adquieren vivienda VIS, les ayudaría en la convivencia, en el liderazgo y en los temas de sostenibilidad con su comunidad, tener conocimientos en propiedad horizontal?*

Si, la verdad sería muy interesante porque evitaría muchos problemas que son pan de cada día es las agrupaciones, como lo mencione anteriormente ellos desconocen todos esos temas y que tuvieran un conocimiento de todo el régimen ayudaría bastante en la convivencia entre la comunidad.

Referencia 2 - Cobertura 2,74%

*3. De acuerdo con su experiencia, ¿qué debilidades y oportunidades de mejora ha identificado en el proceso de acompañamiento social hacia las personas que compran proyectos de vivienda de COLSUBSIDIO? Por ejemplo, no conocen de propiedad horizontal, por lo tanto, no se interesan en integrarse con la comunidad; No participan en las decisiones de sostenibilidad en temas ambientales, administrativos, económicos, convivencia y tenencia de mascotas, entre*

*otros.*

Debilidades, pues que **no se brinda un conocimiento y oportunidades de mejora podría ser como realizar actividades o acompañamiento para que la gente conozca de estos temas que son tan importantes para la sana convivencia y armonía en un conjunto.**

Referencia 3 - Cobertura 1,19%

*4. ¿Qué problemas han evidenciado por parte de la comunidad cuando pasan a vivir a sus unidades familiares (VIS)?*

Bueno la problemática que más se presenta es la tenencia de mascotas, la verdad es que la gente no saber cuidar de ellas y eso genera bastante problemática en la agrupación, otra es la falta de respeto a la propiedad privada, entonces como estan en su vivienda hacen lo que quieren y no tienen en cuenta que pueden estar molestando al vecino, yo recibo muchas quejas por este tema por el exceso de ruido, y el otro es el consumo de sustancias psicoactivas, y no solo este tipo de sustancias, el consumo de tabaco también es un motivo de queja y de problemática que se presenta siempre en la agrupación.

En cuanto a las soluciones pues la verdad es que todo apunta a la educación, educar a las personas en estos temas es muy difícil y no solo educarlos, porque bueno se puede hacer un trabajo de sensibilización el tema es que ellos se interesen, que asistan a las capacitaciones, eso es muy difícil porque ellos no participan en nada de eso, aquí se hacían mesas de trabajo con los trabajadores sociales en donde se ponían en la mesa algunos puntos referentes a estos temas, pero ni invitados participan.

Referencia 4 - Cobertura 2,06%

*5. ¿Qué problemas han evidenciado por parte de la comunidad cuando pasan a vivir a sus unidades familiares (VIS)?*

Bueno la problemática que más se presenta es la tenencia de mascotas, la verdad es que la gente no saber cuidar de ellas y eso genera bastante problemática en la agrupación, otra es la falta de respeto a la propiedad privada, entonces como estan en su vivienda hacen lo que quieren y no tienen en cuenta que pueden estar molestando al vecino, yo recibo muchas quejas por este tema por el exceso de ruido, y el otro es el consumo de sustancias psicoactivas, y no solo este tipo de sustancias, el consumo de tabaco también es un motivo de queja y de problemática que se presenta siempre en la agrupación.

En cuanto a las soluciones pues la verdad es que todo apunta a la educación, educar a las personas en estos temas es muy difícil y no solo educarlos, porque bueno **se puede hacer un trabajo de sensibilización el tema es que ellos se interesen, que asistan a las capacitaciones**, eso es muy difícil porque ellos no participan en nada de eso, aquí se hacían mesas de trabajo con los trabajadores sociales en donde se ponían en la mesa algunos puntos referentes a estos temas, pero ni invitados participan.

<Archivos\CONJUNTO RESIDENCIAL AGRUPACION DE VIVIENDA MOMPOS> - § 4 referencias codificadas [Cobertura 6,39%]

Referencia 1 - Cobertura 0,98%

*6. ¿Considera usted que las personas que compran VIS conocen o tienen formación y/o conocimiento en propiedad horizontal y aspectos asociados a la convivencia, el medio ambiente, la cohesión social, participación comunitaria, entre otros?*

Me atrevería a decir que no, y me atrevería a decir que la constructora y Colsubsidio no entrega a los nuevos propietarios el reglamento de Propiedad Horizontal, me imagino que por costos pero **por lo menos deberían entregarlos en forma digital en un CD o algo por estilo**, decirle a las personas, vea, tome las escrituras de su apartamento, su inmueble y adicional a eso tome un CD con el Reglamento de PH para que ustedes lo estudien sepan sus derechos sus deberes, pero eso nunca se ha hecho con Colsubsidio.

Referencia 2 - Cobertura 1,73%

7. *¿Considera usted que las personas que compran VIS conocen o tienen formación y/o conocimiento en propiedad horizontal y aspectos asociados a la convivencia, el medio ambiente, la cohesión social, participación comunitaria, entre otros?*

Me atrevería a decir que no, y me atrevería a decir que la constructora y Colsubsidio no entrega a los nuevos propietarios el reglamento de Propiedad Horizontal, me imagino que por costos pero por lo menos deberían entregarlos en forma digital en un CD o algo por estilo, decirle a las personas, vea, tome las escrituras de su apartamento, su inmueble y adicional a eso **tome un CD con el Reglamento de PH para que ustedes lo estudien sepan sus derechos sus deberes, pero eso nunca se ha hecho con Colsubsidio.**

Referencia 3 - Cobertura 1,13%

8. *Bajo su criterio, ¿considera fundamental que los copropietarios de los proyectos de vivienda de COLSUBSIDIO deban tener conocimiento y/o formación en materia de propiedad horizontal? ¿por qué? ¿Considera que las comunidades que adquieren vivienda VIS, les ayudaría en la convivencia, en el liderazgo y en los temas de sostenibilidad con su comunidad, tener conocimientos en propiedad horizontal?*

Claro es fundamental, porque muchas personas al no tener conocimiento pues no cumple con las normas establecidas, **el desconocimiento a veces es total, la gente piensa que comprando el apartamento ya listo**, pero no, desconoce totalmente las normas, los derechos y las obligaciones aunque uno puede decir que yo tengo mi área privada en el apartamento, que las alcobas, la sala, la cocina, que los baños, igual, debes conocer por ejemplo que no puede afectar muros porque eso dañaría la estructura de la torre y eso por ejemplo lo desconocen muchos, dicen yo puedo hacer dentro de mi apartamento lo que yo quiera y eso tampoco es así, entonces hay mucho desconocimiento de las personas.

Hay personas que compran vivienda de Interés Social con ascensor y piensan, huy que rico tener ascensor, antiguamente eso solo se veía en el norte de Bogotá o en zonas estrato 4-5-6 ahorita se ve en estratos 2-3 edificios con ascensor entonces la gente feliz, pero no tiene conocimiento que esos ascensores son costosos, que el mantenimiento es costoso, que la exigencia técnica es costosa, entonces cuando se dan cuenta que tienen que pagar una administración más alta que la que tenían programada empiezan los problemas.

Conocer esta información es fundamental para la convivencia por ejemplo en un Reglamento de Propiedad Horizontal dice: no puede colgar ropa en las ventanas, el uso es exclusivo para vivienda, no debe colocar música a alto volumen, debe andar con sus perros con correa y si es considerado como raza de alta peligrosidad debe andar con bozal, todo eso lo dicen los Reglamentos de PH, pero al desconocerla se ve que pasas por conjuntos y la ropa colgada en la ventana, no recogen las excretas de los perros, arman tremendas rumbas en la noche incomodando a los demás.

Referencia 4 - Cobertura 2,56%

*9. ¿Qué problemas han evidenciado por parte de la comunidad cuando pasan a vivir a sus unidades familiares (VIS)?*

El manejo adecuado de mascotas, ese es el tema más complejo, como mencionaba al principio Colsubsidio no entrego a los propietarios el Reglamento de Propiedad Horizontal, solo la escritura y el RPH hace pare de la entrega de la escritura de los apartamentos, pero por ser tan voluminoso y tan costoso, entonces obvio Colsubsidio no le entrego a cada uno de los propietarios ese Reglamento, **se lo entrego a la administración en un CD, entonces lo que hicimos nosotros fue crear una especie de cartillas para entregarle a cada uno de los propietarios con una información muy básica pero importante.**

<Archivos\PROYECTO VIS BOSQUES DE ARRAYÁN> - 5 6 referencias codificadas [Cobertura 11,54%]

Referencia 1 - Cobertura 1,01%

*10. De acuerdo con su experiencia en las salas de ventas, ¿cómo realiza COLSUBSIDIO la identificación y aproximación a los compradores/clientes de los proyectos de vivienda?*

Medios de comunicación, Internet, Página Colsubsidio, Facebook.

Referencia 2 - Cobertura 1,87%

**11.** *Quisiéramos conocer más a fondo cómo es el proceso de acompañamiento y relacionamiento de COLSUBSIDIO con las comunidades que quieren comprar vivienda VIS. ¿Desde qué momento se involucran y hasta dónde o cuándo culmina este proceso?*

El proceso de adquisición de vivienda Colsubsidio lo acompaña desde el proceso de separación, desde allí se genera un vínculo más personal con el cliente puesto que inicia una capacitación financiera, se explica el estado en el que se entrega la vivienda, se brinda información de PH y convivencia ciudadana y desde allí se hace un seguimiento frecuente por todas las etapas que son 9 etapas pero enfocada en la parte financiera, el programa se compone de 9 etapas y en la octava etapa que es el momento de la entrega de la vivienda se realiza por separado a cada apartamento en donde se hace un pequeño refuerzo en temas relacionados a la PH y al adecuado manejo de su vivienda a través de un manual, **al finalizar la etapa 9 la entidad se desentiende de cualquier capacitación o formación de los habitantes del proyecto.** Colsubsidio no se relaciona con los administradores, estos son elegidos por los copropietarios, la entidad solo realiza acompañamiento en la creación de huertas, y en actividades de recreación para los habitantes del conjunto, pero de la parte administrativa se desentiende completamente en cuanto todas las unidades del proyecto ya encuentran vendidas y entregadas.

Referencia 3 - Cobertura 2,57%

*12. ¿Cómo realiza COLSUBSIDIO la capacitación o la entrega efectiva de información sobre propiedad horizontal a los compradores? ¿Existe alguna forma de evaluar la eficacia de este proceso, por medio de algún seguimiento, encuestas, entre otros?*

Toda la información se brinda al comprador en el momento de la separación, esta se hace de forma verbal, no existe un documento o un curso con el que ellos cuenten, todo se explica en esa etapa, las características del apartamento, que pueden y que no pueden hacer respecto a la estructura, como se va a efectuar la entrega, que sigue en cada paso del proceso de su nueva vivienda, estamos permanente a disposición de sus inquietudes a través de los canales de comunicación que tenemos disponibles para ellos

y en nuestras salas de ventas.

Referencia 4 - Cobertura 2,16%

*13. ¿Considera usted que COLSUBSIDIO cuenta con un programa de acompañamiento social estructurado y eficiente de Vivienda de Interés Social con las comunidades?*

Es un programa diseñado por etapas, en las que en efecto cada etapa requiere que se brinde un acompañamiento especial a cada cliente, **nuestro interés es que cada uno logre llegar a la siguiente fase a través de la comunicación constante ayudándoles a mejorar sus finanzas**, por ello desde la fase de separación los usuarios si ingresan a un programa de educación financiera fundamental para que puedan culminar el proyecto, de allí en adelante se le empieza a hablar a los compradores de propiedad horizontal como lo que pueden y no pueden hacer con la vivienda.

Referencia 5 - Cobertura 1,75%

*14. ¿Considera usted que COLSUBSIDIO cuenta con un programa de acompañamiento social estructurado y eficiente de Vivienda de Interés Social con las comunidades?*

Es un programa diseñado por etapas, en las que en efecto cada etapa requiere que se brinde un acompañamiento especial a cada cliente, **nuestro interés es que cada uno logre llegar a la siguiente fase a través de la comunicación constante ayudándoles a mejorar sus finanzas**, por ello desde la fase de separación **los usuarios si ingresan a un programa de educación financiera fundamental para que puedan culminar el proyecto**, de allí en adelante se le empieza a hablar a los compradores de propiedad horizontal como lo que pueden y no pueden hacer con la vivienda.

Referencia 6 - Cobertura 2,19%

*15. En su opinión, ¿qué temas aportan a una cohesión social y una mejor convivencia para las comunidades?*

Considero que los nuevos propietarios deberían capacitarse en temas de reglamentación, derechos y deberes para que sepan vivir en comunidad, que sepan que hay una administración que se encarga de mantener un orden y que es necesario que se respeten las normas que ellos mismos establecer al crear su reglamento de propiedad horizontal o manual de convivencia.

Muchas gracias por su participación y tiempo. Seguro esta información será de gran ayuda en el desarrollo de soluciones innovadoras hacia un acompañamiento social exitoso.

<Archivos\PROYECTO VIS INARI> - § 3 referencias codificadas [Cobertura 7,92%]

Referencia 1 - Cobertura 2,66%

*16. De acuerdo con su experiencia en las salas de ventas, ¿cómo realiza COLSUBSIDIO la identificación y aproximación a los compradores/clientes de los proyectos de vivienda?*

Bueno, nosotros hacemos captación de clientes por las diferentes redes sociales que maneja la caja, en primer lugar en la página Web, esta Facebook, Instagram, y también por todas las empresas que tenemos afiliadas a la caja desde ahí se buscan bases de datos de la misma gente que se registra bien sea por la página Web, hacemos visitas empresariales a las diferentes empresas afiliadas para captar a todos nuestros compradores y así es como funciona nuestro medio de captación.

Referencia 2 - Cobertura 3,07%

*17. ¿Cómo realiza COLSUBSIDIO la capacitación o la entrega efectiva de información sobre propiedad horizontal a los compradores? ¿Existe alguna forma de evaluar la eficacia de este proceso, por medio de algún seguimiento, encuestas, entre otros?*

Pues mira, realmente todo el tema de convivencia como te decía hay un área que se llama Acompañamiento Social y son las trabajadoras sociales las que dictan todo este proceso de charlas, envíos de mensajes y demás, honestamente desconozco como es la medición de la efectividad de esas comunicaciones o de esas reuniones que se hacen, entonces, nosotros en sala de ventas pues lo que hacemos es dar una información muy superficial, como que tienen que pagar una administración, van a tener que vivir en un conjunto residencial, pero la sala de ventas lo hace de manera más superficial pues para ello Colsubsidio tiene su área de acompañamiento social.

Referencia 3 - Cobertura 2,19%

*18. ¿Considera usted que COLSUBSIDIO cuenta con un programa de acompañamiento social estructurado y eficiente de Vivienda de Interés Social con las comunidades?*

Si, si por supuesto, pues yo he tenido en las salas de ventas la posibilidad de ver todo el proceso que ellos hacen en cuanto se va a hacer la entrega de los primeros inmuebles de un proyecto que se hacen conferencias, el envío de los mensajes que le hacen a cada uno de los compradores, entonces si tienen un plan estructurado, como te digo no puedo ahondar más en el tema porque lo desconozco, pero te hablo desde lo que podemos identificar desde la sala de ventas.

<Archivos\PROYECTO VIS LA MACARENA> - 4 referencias codificadas [Cobertura 11,75%]

Referencia 1 - Cobertura 1,47%

*19. De acuerdo con su experiencia en las salas de ventas, ¿cómo realiza COLSUBSIDIO la identificación y aproximación a los compradores/clientes de los proyectos de vivienda?*

Cinco canales: Medios de comunicación, Internet, Página Colsubsidio, Facebook.

- Pagina Colsubsidio
- Por correo base de datos de los afiliados
- Teléfono de los afiliados (base de datos de los afiliados)
- Referidos
- Acompañamiento de empresas, cuando se ofrecen los productos y servicios de Colsubsidio

Referencia 2 - Cobertura 3,44%

20. *Quisiéramos conocer más a fondo cómo es el proceso de acompañamiento y relacionamiento de COLSUBSIDIO con las comunidades que quieren comprar vivienda VIS. ¿Desde qué momento se involucran y hasta dónde o cuándo culmina este proceso?*

Se genera el acompañamiento desde la vinculación a los proyectos como compradores, se realiza acompañamiento en el proceso del crédito, en la escrituración y se continúa con el seguimiento en todo el proceso de adquisición de la vivienda, hasta la entrega del inmueble y posteriormente un periodo en la administración del conjunto.

Referencia 3 - Cobertura 3,44%

21. *¿Cómo realiza COLSUBSIDIO la capacitación o la entrega efectiva de información sobre propiedad horizontal a los compradores? ¿Existe alguna forma de evaluar la eficacia de este proceso, por medio de algún seguimiento, encuestas, entre otros?*

La capacitación se realiza en el acompañamiento en todo el proceso de compra, y al final a la entrega del inmueble se realiza una reunión general donde se les brinda toda la información, posteriormente los compradores califican la capacitación por medio de un link, evaluando como fue la capacitación, evalúan al capacitador.

No se evalúan los compradores respecto a la capacitación.

Referencia 4 - Cobertura 3,39%

22. *¿Cómo realiza COLSUBSIDIO la capacitación o la entrega efectiva de información sobre propiedad horizontal a los compradores? ¿Existe alguna forma de evaluar la eficacia de este proceso, por medio de algún seguimiento, encuestas, entre otros?*

La capacitación se realiza en el acompañamiento en todo el proceso de compra, y al final a la entrega del inmueble se realiza una reunión general donde se les brinda toda la información, posteriormente los compradores califican la capacitación por medio de un link, evaluando como fue la capacitación, evalúan al capacitador.

No se evalúan los compradores respecto a la capacitación.

<Archivos\PROYECTO VIS MONGUI> - § 4 referencias codificadas [Cobertura 9,45%]

Referencia 1 - Cobertura 3,97%

23. *¿Cómo realiza COLSUBSIDIO la capacitación o la entrega efectiva de información sobre propiedad horizontal a los compradores? ¿Existe alguna forma de evaluar la eficacia de este*

*proceso, por medio de algún seguimiento, encuestas, entre otros?*

Generalmente la información que se les entrega es personalizada, a través de todos los canales antes mencionados, si solicitan información de propiedad horizontal desde el inicio del proceso se les brinda, todas las personas de Colsubsidio están capacitadas para brindar una información clara y precisa, y se les ayuda en todos los procesos y faltando unos quince (15) días o un (1) mes antes de la entrega de inmueble, se realiza varias socializaciones, donde se les acompaña con una psicóloga de Colsubsidio y se les informa todo lo relacionado con propiedad horizontal, zonas comunes, fines patrimoniales, deberes, derechos, pagos de administración. Colsubsidio ayuda con un proceso inicial para la consecución de proveedores de servicios de seguridad y vigilancia, jardinería, administrador, entre otros, para que tengan unos costos más bajos en el pago de la administración, Colsubsidio sigue como responsable de las áreas sociales, hasta que entrega la última unidad vendida, durante todo el proceso de venta Colsubsidio sigue con el acompañamiento y asesoramiento a los copropietarios.

La forma de evaluar de las charlas de socialización es las planillas que firman las personas que asisten a estas reuniones, adicional en los eventos como el día de la madre, Colsubsidio realiza actividades para las personas que ya están en las unidades familiares y también se les brinda charlas asociadas con los temas de convivencia, de participación y de propiedad horizontal, entre otros temas sociales.

Referencia 2 - Cobertura 2,11%

*24. ¿Cómo realiza COLSUBSIDIO la capacitación o la entrega efectiva de información sobre propiedad horizontal a los compradores? ¿Existe alguna forma de evaluar la eficacia de este proceso, por medio de algún seguimiento, encuestas, entre otros?*

Generalmente la información que se les entrega es personalizada, a través de todos los canales antes mencionados, si solicitan información de propiedad horizontal desde el inicio del proceso se les brinda, todas las personas de Colsubsidio están capacitadas para brindar una información clara y precisa, y se les ayuda en todos los procesos y faltando unos quince (15) días o un (1) mes antes de la entrega de inmueble, se realiza varias socializaciones, donde se les acompaña con una psicóloga de Colsubsidio y se les informa todo lo relacionado con propiedad horizontal, zonas comunes, fines patrimoniales, deberes, derechos, pagos de administración. Colsubsidio ayuda con un proceso inicial para la consecución de proveedores de servicios de seguridad y vigilancia, jardinería, administrador, entre otros, para que tengan unos costos más bajos en el pago de la administración, Colsubsidio sigue como responsable de las áreas sociales, hasta que entrega la última unidad vendida, durante todo el proceso de venta Colsubsidio sigue con el acompañamiento y asesoramiento a los copropietarios.

La forma de evaluar de las charlas de socialización es las planillas que firman las personas que asisten a estas reuniones, adicional en los eventos como el día de la madre, Colsubsidio realiza actividades para las personas que ya están en las unidades familiares y también se les brinda charlas asociadas con los temas de convivencia, de participación y de propiedad horizontal, entre otros temas sociales.

Referencia 3 - Cobertura 2,87%

*25. Para finalizar, nuestro enfoque del estudio también es generar un valor agregado a COLSUBSIDIO en cuanto al desarrollo sostenible y sus objetivos. ¿Cómo cree que el programa de acompañamiento social y las actividades o estrategias de vivienda VIS aporta al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible? Definir en cuáles y cómo.*

Colsubsidio está próximo a lanzar un programa mi vecindad, donde les brindara atención y

acompañamiento en todos los temas relacionados con Vivienda, de manera virtual.

Referencia 4 - Cobertura 0,50%

26. *En su opinión, ¿qué temas aportan a una cohesión social y una mejor convivencia para las comunidades?*

Material, cartillas, videos.

Muchas gracias por su participación y tiempo. Seguro esta información será de gran ayuda en el desarrollo de soluciones innovadoras hacia un acompañamiento social exitoso.

[<Archivos\PROYECTO VIS PAMPLONA>](#) - § 2 referencias codificadas [Cobertura 6,28%]

Referencia 1 - Cobertura 2,60%

27. *Quisiéramos conocer más a fondo cómo es el proceso de acompañamiento y relacionamiento de COLSUBSIDIO con las comunidades que quieren comprar vivienda VIS. ¿Desde qué momento se involucran y hasta dónde o cuándo culmina este proceso?*

El acompañamiento lo realizan desde como acceder al subsidio, requisitos para la postulación, hasta la entrega de los mismos subsidios, posteriormente desde el área jurídica con la entrega del inmueble, esto no se realiza en las oficinas centrales de Colsubsidio.

Referencia 2 - Cobertura 3,68%

28. *¿Considera usted que COLSUBSIDIO cuenta con un programa de acompañamiento social estructurado y eficiente de Vivienda de Interés Social con las comunidades?*

No lo conozco en realidad, en la sala de ventas se orienta a las personas con los requisitos y se les brinda toda la información de los proyectos.

**Nombre: Propiedad horizontal**

**Descripción:** Esta variable nos posibilita reconocer las opiniones y vivencias que los propietarios comparten sobre su comprensión de las normas y regulaciones en la propiedad horizontal, y cómo esto puede impactar su experiencia de convivencia al principio de los programas de acompañamiento proporcionados por la organización. Podemos evaluar el nivel de participación de los propietarios en la administración de la propiedad horizontal y cómo su compromiso y satisfacción influyen en ella.

[<Archivos\CONJUNTO RESIDENCIAL AGRUPACION DE VIVIENDA AMBALEMA>](#) - § 5 referencias codificadas [Cobertura 14,55%]

**Referencia 1 - Cobertura 0,59%**

1. *¿Considera usted que las personas que compran VIS conocen o tienen formación y/o conocimiento en propiedad horizontal y aspectos asociados a la convivencia, el medio ambiente, la cohesión social, participación comunitaria, entre otros?*

No, ninguna, completamente nulo.

**Referencia 2 - Cobertura 3,11%**

2. *Bajo su criterio, ¿considera fundamental que los copropietarios de los proyectos de vivienda de COLSUBSIDIO deban tener conocimiento y/o formación en materia de propiedad horizontal? ¿por qué? ¿Considera que las comunidades que adquieren vivienda VIS, les ayudaría en la convivencia, en el liderazgo y en los temas de sostenibilidad con su comunidad, tener conocimientos en propiedad horizontal?*

Completamente, desde antes de venderles los apartamentos, precisamente por el mismo desconocimiento, porque compran y ni siquiera conocen los derechos, los deberes, y las obligaciones, no conocen ni el reglamento en el cual las constructoras crean los proyectos de vivienda y todo lo que conlleva, piensan que el reglamento es únicamente la mediciones de los apartamentos y la longitud y todo lo que colinda, pero no conocen todo lo que complementa un reglamento que es parte del beneficio también para ellos el conocer a qué tienen derechos. El que las personas conozcan estos Reglamentos mejoraría la convivencia de los conjuntos.

**Referencia 3 - Cobertura 3,89%**

3. *Bajo su criterio, ¿considera fundamental que los copropietarios de los proyectos de vivienda de COLSUBSIDIO deban tener conocimiento y/o formación en materia de propiedad horizontal? ¿por qué? ¿Considera que las comunidades que adquieren vivienda VIS, les ayudaría en la convivencia, en el liderazgo y en los temas de sostenibilidad con su comunidad, tener conocimientos en propiedad horizontal?*

Completamente, desde antes de venderles los apartamentos, precisamente por el mismo desconocimiento, porque compran y ni siquiera conocen los derechos, los deberes, y las obligaciones, no conocen ni el reglamento en el cual las constructoras crean los proyectos de vivienda y todo lo que conlleva, piensan que el reglamento es únicamente la mediciones de los apartamentos y la longitud y todo lo que colinda, pero no conocen todo lo que complementa un reglamento que es parte del beneficio también para ellos el conocer a qué tienen derechos. El que las personas conozcan estos Reglamentos mejoraría la convivencia de los conjuntos.

Referencia 4 - Cobertura 3,96%

*4. De acuerdo con su experiencia, ¿qué debilidades y oportunidades de mejora ha identificado en el proceso de acompañamiento social hacia las personas que compran proyectos de vivienda de COLSUBSIDIO? Por ejemplo, no conocen de propiedad horizontal, por lo tanto, no se interesan en integrarse con la comunidad; No participan en las decisiones de sostenibilidad en temas ambientales, administrativos, económicos, convivencia y tenencia de mascotas, entre otros.*

Pues de debilidades, el desconocimiento de todas las normas, inclusive en los parqueaderos, por ejemplo, cuando llega una persona a Propiedad Horizontal piensa que todo el mundo tiene derecho y que para el todo el mundo tiene que haber, no conocen que hay una norma, que hay una regla, desconocen la proporción que se hace en propiedad horizontal para sacar los parqueaderos y todos piensan que tienen derecho a un parqueadero, eso es una debilidad, en cuanto a las oportunidades de mejora que la gente conozca que sus derechos terminan en donde comienzan los de los demás, no entienden que tienen paredes compartidas, las tuberías, que el techo mío es el piso del otro, los espacios, que estamos viviendo en comunidad y no en un barrio como cualquier otro, ellos muchas veces vienen de vivir en un barrio, de vivir en casas de familia, cambia completamente el concepto de vivir en propiedad horizontal, que se deben someter a un régimen de PH.

Referencia 5 - Cobertura 3,00%

*5. De acuerdo con su experiencia, ¿qué debilidades y oportunidades de mejora ha identificado en el proceso de acompañamiento social hacia las personas que compran proyectos de vivienda de COLSUBSIDIO? Por ejemplo, no conocen de propiedad horizontal, por lo tanto, no se interesan en integrarse con la comunidad; No participan en las decisiones de sostenibilidad en temas ambientales, administrativos, económicos, convivencia y tenencia de mascotas, entre otros.*

Pues de debilidades, el desconocimiento de todas las normas, inclusive en los parqueaderos, por ejemplo, cuando llega una persona a Propiedad Horizontal piensa que todo el mundo tiene derecho y que para el todo el mundo tiene que haber, no conocen que hay una norma, que hay una regla, desconocen la proporción que se hace en propiedad horizontal para sacar los parqueaderos y todos piensan que tienen derecho a un parqueadero, eso es una debilidad, en cuanto a las oportunidades de mejora que la gente conozca que sus derechos terminan en donde comienzan los de los demás, no entienden que tienen paredes compartidas, las tuberías, que el techo mío es el piso del otro, los espacios, que estamos viviendo en comunidad y no en un barrio como cualquier otro, ellos muchas veces vienen de vivir en un barrio, de vivir en casas de familia, cambia completamente el concepto de vivir en propiedad horizontal, que se deben someter a un régimen de PH.

<Archivos\CONJUNTO RESIDENCIAL AGRUPACION DE VIVIENDA BARICHARA> - § 4 referencias codificadas [Cobertura 10,05%]

Referencia 1 - Cobertura 3,18%

*6. ¿Considera usted que las personas que compran VIS conocen o tienen formación y/o conocimiento en propiedad horizontal y aspectos asociados a la convivencia, el medio ambiente, la cohesión social, participación comunitaria, entre otros?*

No, las personas que adquieren este tipo de viviendas no tienen ninguna formación en temas de régimen horizontal ni en convivencia muchos vienen de vivir en una casa normal y cuando llegan a vivir aquí pues es cuando empiezan los conflictos porque no les gustan las normas, no les gusta que nadie les diga nada y eso siempre ha sido una problemática bastante compleja de manejar.

Referencia 2 - Cobertura 1,93%

7. *Bajo su criterio, ¿considera fundamental que los copropietarios de los proyectos de vivienda de COLSUBSIDIO deban tener conocimiento y/o formación en materia de propiedad horizontal? ¿por qué? ¿Considera que las comunidades que adquieren vivienda VIS, les ayudaría en la convivencia, en el liderazgo y en los temas de sostenibilidad con su comunidad, tener conocimientos en propiedad horizontal?*

Si, la verdad sería muy interesante porque evitaría muchos problemas que son pan de cada día es las agrupaciones, como lo mencione anteriormente ellos desconocen todos esos temas y **que tuvieran un conocimiento de todo el régimen ayudaría bastante en la convivencia entre la comunidad.**

Referencia 3 - Cobertura 2,94%

8. *¿Qué problemas han evidenciado por parte de la comunidad cuando pasan a vivir a sus unidades familiares (VIS)?*

Bueno la problemática que más se presenta es la tenencia de mascotas, la verdad es que la gente no saber cuidar de ellas y eso genera bastante problemática en la agrupación, otra es **la falta de respeto a la propiedad privada, entonces como estan en su vivienda hacen lo que quieren y no tienen en cuenta que pueden estar molestando al vecino**, yo recibo muchas quejas por este tema por el exceso de ruido, y el otro es el consumo de sustancias psicoactivas, y no solo este tipo de sustancias, el consumo de tabaco también es un motivo de queja y de problemática que se presenta siempre en la agrupación.

En cuanto a las soluciones pues la verdad es que todo apunta a la educación, educar a las personas en estos temas es muy difícil y no solo educarlos, porque bueno se puede hacer un trabajo de sensibilización el tema es que ellos se interesen, que asistan a las capacitaciones, eso es muy difícil porque ellos no participan en nada de eso, aquí se hacían mesas de trabajo con los trabajadores sociales en donde se ponían en la mesa algunos puntos referentes a estos temas, pero ni invitados participan.

Referencia 4 - Cobertura 2,00%

9. *¿Qué problemas han evidenciado por parte de la comunidad cuando pasan a vivir a sus unidades familiares (VIS)?*

Bueno la problemática que más se presenta es la tenencia de mascotas, la verdad es que la gente no saber cuidar de ellas y eso genera bastante problemática en la agrupación, otra es **la falta de respeto a la propiedad privada, entonces como estan en su vivienda hacen lo que quieren y no tienen en cuenta que pueden estar molestando al vecino, yo recibo muchas quejas por este tema por el exceso de ruido, y el otro es el consumo de sustancias psicoactivas**, y no solo este tipo de sustancias, el consumo de tabaco también es un motivo de queja y de problemática que se presenta siempre en la agrupación.

En cuanto a las soluciones pues la verdad es que todo apunta a la educación, educar a las personas en estos temas es muy difícil y no solo educarlos, porque bueno se puede hacer un trabajo de sensibilización el

tema es que ellos se interesen, que asistan a las capacitaciones, eso es muy difícil porque ellos no participan en nada de eso, aquí se hacían mesas de trabajo con los trabajadores sociales en donde se ponían en la mesa algunos puntos referentes a estos temas, pero ni invitados participan.

<Archivos\CONJUNTO RESIDENCIAL AGRUPACION DE VIVIENDA MOMPOS> - § 5 referencias codificadas [Cobertura 11,74%]

Referencia 1 - Cobertura 1,31%

*10. ¿Considera usted que las personas que compran VIS conocen o tienen formación y/o conocimiento en propiedad horizontal y aspectos asociados a la convivencia, el medio ambiente, la cohesión social, participación comunitaria, entre otros?*

Me atrevería a decir que no, y me atrevería a decir que la constructora y Colsubsidio no entrega a los nuevos propietarios el reglamento de Propiedad Horizontal, me imagino que por costos pero por lo menos deberían entregarlos en forma digital en un CD o algo por estilo, decirle a las personas, vea, tome las escrituras de su apartamento, su inmueble y adicional a eso tome un CD con el Reglamento de PH para que ustedes lo estudien sepan sus derechos sus deberes, pero eso nunca se ha hecho con Colsubsidio.

Referencia 2 - Cobertura 1,69%

*11. Bajo su criterio, ¿considera fundamental que los copropietarios de los proyectos de vivienda de COLSUBSIDIO deban tener conocimiento y/o formación en materia de propiedad horizontal? ¿por qué? ¿Considera que las comunidades que adquieren vivienda VIS, les ayudaría en la convivencia, en el liderazgo y en los temas de sostenibilidad con su comunidad, tener conocimientos en propiedad horizontal?*

Claro es fundamental, porque muchas personas al no tener conocimiento pues no cumple con las normas establecidas, el desconocimiento a veces es total, la gente piensa que comprando el apartamento ya listo, pero no, desconoce totalmente las normas, los derechos y las obligaciones aunque uno puede decir que yo tengo mi área privada en el apartamento, que las alcobas, la sala, la cocina, que los baños, igual, debes conocer por ejemplo que no puede afectar muros porque eso dañaría la estructura de la torre y eso por ejemplo lo desconocen muchos, dicen yo puedo hacer dentro de mi apartamento lo que yo quiera y eso tampoco es así, entonces hay mucho desconocimiento de las personas.

Hay personas que compran vivienda de Interés Social con ascensor y piensan, huy que rico tener ascensor, antiguamente eso solo se veía en el norte de Bogotá o en zonas estrato 4-5-6 ahorita se ve en estratos 2-3 edificios con ascensor entonces la gente feliz, pero no tiene conocimiento que esos ascensores son costosos, que el mantenimiento es costoso, que la exigencia técnica es costosa, entonces cuando se dan cuenta que tienen que pagar una administración más alta que la que tenían programada empiezan los problemas.

Conocer esta información es fundamental para la convivencia por ejemplo en un Reglamento de Propiedad Horizontal dice: no puede colgar ropa en las ventanas, el uso es exclusivo para vivienda, no debe colocar música a alto volumen, debe andar con sus perros con correa y si es considerado como raza de alta peligrosidad debe andar con bozal, todo eso lo dicen los Reglamentos de PH, pero al desconocerla se ve que pasas por conjuntos y la ropa colgada en la ventana, no recogen las excretas de los perros, arman tremendas rumbas en la noche incomodando a los demás.

Referencia 3 - Cobertura 1,35%

*12. Bajo su criterio, ¿considera fundamental que los copropietarios de los proyectos de vivienda de COLSUBSIDIO deban tener conocimiento y/o formación en materia de propiedad horizontal? ¿por qué? ¿Considera que las comunidades que adquieren vivienda VIS, les ayudaría en la convivencia, en el liderazgo y en los temas de sostenibilidad con su comunidad, tener conocimientos en propiedad horizontal?*

Claro es fundamental, porque muchas personas al no tener conocimiento pues no cumple con las normas establecidas, el desconocimiento a veces es total, la gente piensa que comprando el apartamento ya listo, pero no, desconoce totalmente las normas, los derechos y las obligaciones aunque uno puede decir que yo tengo mi área privada en el apartamento, que las alcobas, la sala, la cocina, que los baños, igual, debes conocer por ejemplo que **no puede afectar muros porque eso dañaría la estructura de la torre y eso por ejemplo lo desconocen muchos**, dicen yo puedo hacer dentro de mi apartamento lo que yo quiera y eso tampoco es así, entonces hay mucho desconocimiento de las personas.

Hay personas que compran vivienda de Interés Social con ascensor y piensan, huy que rico tener ascensor, antiguamente eso solo se veía en el norte de Bogotá o en zonas estrato 4-5-6 ahorita se ve en estratos 2-3 edificios con ascensor entonces la gente feliz, pero no tiene conocimiento que esos ascensores son costosos, que el mantenimiento es costoso, que la exigencia técnica es costosa, entonces cuando se dan cuenta que tienen que pagar una administración más alta que la que tenían programada empiezan los problemas.

Conocer esta información es fundamental para la convivencia por ejemplo en un Reglamento de Propiedad Horizontal dice: no puede colgar ropa en las ventanas, el uso es exclusivo para vivienda, no debe colocar música a alto volumen, debe andar con sus perros con correo y si es considerado como raza de alta peligrosidad debe andar con bozal, todo eso lo dicen los Reglamentos de PH, pero al desconocerla se ve que pasas por conjuntos y la ropa colgada en la ventana, no recogen las excretas de los perros, arman tremendas rumbas en la noche incomodando a los demás.

#### Referencia 4 - Cobertura 3,85%

*13. Bajo su criterio, ¿considera fundamental que los copropietarios de los proyectos de vivienda de COLSUBSIDIO deban tener conocimiento y/o formación en materia de propiedad horizontal? ¿por qué? ¿Considera que las comunidades que adquieren vivienda VIS, les ayudaría en la convivencia, en el liderazgo y en los temas de sostenibilidad con su comunidad, tener conocimientos en propiedad horizontal?*

Claro es fundamental, porque muchas personas al no tener conocimiento pues no cumple con las normas establecidas, el desconocimiento a veces es total, la gente piensa que comprando el apartamento ya listo, pero no, desconoce totalmente las normas, los derechos y las obligaciones aunque uno puede decir que yo tengo mi área privada en el apartamento, que las alcobas, la sala, la cocina, que los baños, igual, debes conocer por ejemplo que no puede afectar muros porque eso dañaría la estructura de la torre y eso por ejemplo lo desconocen muchos, dicen yo puedo hacer dentro de mi apartamento lo que yo quiera y eso tampoco es así, entonces hay mucho desconocimiento de las personas.

Hay personas que compran vivienda de Interés Social con ascensor y piensan, huy que rico tener ascensor, antiguamente eso solo se veía en el norte de Bogotá o en zonas estrato 4-5-6 ahorita se ve en estratos 2-3 edificios con ascensor entonces la gente feliz, pero no tiene conocimiento que esos ascensores son costosos, que el mantenimiento es costoso, que la exigencia técnica es costosa, entonces cuando se dan cuenta que tienen que pagar una administración más alta que la que tenían programada empiezan los problemas.

Conocer esta información es fundamental para la convivencia por ejemplo en un Reglamento de Propiedad Horizontal dice: no puede colgar ropa en las ventanas, el uso es exclusivo para vivienda, no debe colocar música a alto volumen, debe andar con sus perros con correo y si es considerado como raza de alta peligrosidad debe andar con bozal, todo eso lo dicen los Reglamentos de PH, pero al desconocerla se ve que pasas por conjuntos y la ropa colgada en la ventana, no recogen las excretas de los perros, arman tremendas rumbas en la noche incomodando a los demás.

Referencia 5 - Cobertura 3,54%

*14. ¿Qué problemas han evidenciado por parte de la comunidad cuando pasan a vivir a sus unidades familiares (VIS)?*

El manejo adecuado de mascotas, ese es el tema más complejo, como mencionaba al principio Colsubsidio no entrego a los propietarios el Reglamento de Propiedad Horizontal, solo la escritura y el RPH hace pare de la entrega de la escritura de los apartamentos, pero por ser tan voluminoso y tan costoso, entonces obvio Colsubsidio no le entrego a cada uno de los propietarios ese Reglamento, se lo entrego a la administración en un CD, entonces lo que hicimos nosotros fue crear una especie de cartillas para entregarle a cada uno de los propietarios con una información muy básica pero importante.

<Archivos\PROYECTO VIS BOSQUES DE ARRAYÁN> - § 4 referencias codificadas [Cobertura 8,66%]

Referencia 1 - Cobertura 2,25%

*15. Quisiéramos conocer más a fondo cómo es el proceso de acompañamiento y relacionamiento de COLSUBSIDIO con las comunidades que quieren comprar vivienda VIS. ¿Desde qué momento se involucran y hasta dónde o cuándo culmina este proceso?*

El proceso de adquisición de vivienda Colsubsidio lo acompaña desde el proceso de separación, desde allí se genera un vínculo más personal con el cliente puesto que inicia una capacitación financiera, se explica el estado en el que se entrega la vivienda, se brinda información de PH y convivencia ciudadana y desde allí se hace un seguimiento frecuente por todas las etapas que son 9 etapas pero enfocada en la parte financiera, el programa se compone de 9 etapas y en la octava etapa que es el momento de la entrega de la vivienda se realiza por separado a cada apartamento en donde se hace un pequeño refuerzo en temas relacionados a la PH y al adecuado manejo de su vivienda a través de un manual, al finalizar la etapa 9 la entidad se desentiende de cualquier capacitación o formación de los habitantes del proyecto. Colsubsidio no se relaciona con los administradores, estos son elegidos por los copropietarios, la entidad solo realiza acompañamiento en la creación de huertas, y en actividades de recreación para los habitantes del conjunto, pero de la parte administrativa se desentiende completamente en cuanto todas las unidades del proyecto ya encuentran vendidas y entregadas.

Referencia 2 - Cobertura 2,27%

*16. Bajo su criterio, ¿considera fundamental que los copropietarios de los proyectos de vivienda de COLSUBSIDIO deban tener conocimiento y/o formación en materia de propiedad horizontal? ¿por qué?*

Los clientes para este tipo de proyectos ya tienen ciertos conocimientos, son embargo en el proceso de separación se refuerzan todos estos temas, son personas que ya saben que tienen que asumir un costo adicional de administración, que los valores de compra cambian conforme incrementa el salario mínimo, que deben crear una asamblea, que las zonas comunes son de Colsubsidio que no son propiedad de los compradores, ellos ya tienen cierto conocimiento sobre estos temas.

Referencia 3 - Cobertura 2,94%

17. *Bajo su criterio, ¿considera fundamental que los copropietarios de los proyectos de vivienda de COLSUBSIDIO deban tener conocimiento y/o formación en materia de propiedad horizontal? ¿por qué?*

Los clientes para este tipo de proyectos ya tienen ciertos conocimientos, son embargo en el proceso de separación se refuerzan todos estos temas, **son personas que ya saben que tienen que asumir un costo adicional de administración, que los valores de compra cambian conforme incrementa el salario mínimo, que deben crear una asamblea, que las zonas comunes son de Colsubsidio que no son propiedad de los compradores, ellos ya tienen cierto conocimiento sobre estos temas.**

Referencia 4 - Cobertura 1,20%

18. *Bajo su criterio, ¿considera fundamental que los copropietarios de los proyectos de vivienda de COLSUBSIDIO deban tener conocimiento y/o formación en materia de propiedad horizontal? ¿por qué?*

Los clientes para este tipo de proyectos ya tienen ciertos conocimientos, son embargo en el proceso de separación se refuerzan todos estos temas, son personas que ya saben que tienen que asumir un costo adicional de administración, que los valores de compra cambian conforme incrementa el salario mínimo, que deben crear una asamblea, **que las zonas comunes son de Colsubsidio que no son propiedad de los compradores, ellos ya tienen cierto conocimiento sobre estos temas.**

<Archivos\PROYECTO VIS INARI> - § 4 referencias codificadas [Cobertura 8,59%]

Referencia 1 - Cobertura 2,34%

19. *Quisiéramos conocer más a fondo cómo es el proceso de acompañamiento y relacionamiento de COLSUBSIDIO con las comunidades que quieren comprar vivienda VIS. ¿Desde qué momento se involucran y hasta dónde o cuándo culmina este proceso?*

Se involucran desde que sale el lanzamiento del proyecto de vivienda, dependiendo del sector en el que se vaya a desarrollar el proyecto es donde se realiza el mayor volumen de publicidad, se realiza mucha visita a las zonas buscando los perfiles que apliquen al proyecto por la necesidad de vías, que este cerca al trabajo a los colegios de los niños, no obstante llega mucha gente que reside en otras zonas de la ciudad o en pueblos una vez, empieza el proyecto, se captan las personas para la venta de los mismos nosotros los acompañamos hasta la entrega del apartamento, entonces se empieza por el pago de una cuota inicial, se hace todo el proceso de créditos, subsidios, firma de promesas, esperando a que llegue el momento en el que se puede firmar la escritura, esperamos el desembolso de los créditos para realizar la entrega de los apartamentos, esto lo hacemos diferentes áreas pero nosotros seguimos acompañando al comprador hasta el final que es la entrega del apartamento. Después de la entrega del apartamento hay un área que es de acompañamiento social, ellos hacen diferentes reuniones en el conjunto residencial para ayudar a capacitar la gente en cuanto a la convivencia en propiedades horizontales, pues porque **mucha gente viene de vivir en barrio y no saben por ejemplo el tema de las mascotas, del pago de una administración, entonces todo esto ya lo hace el área de acompañamiento social.**

Referencia 2 - Cobertura 1,87%

20. *Bajo su criterio, ¿considera fundamental que los copropietarios de los proyectos de vivienda de COLSUBSIDIO deban tener conocimiento y/o formación en materia de propiedad horizontal? ¿por qué?*

Si claro de hecho era lo que estaba mencionando en la anterior pregunta, **justamente antes, durante y después, en todo el**

proceso de la compra se hacen diferentes comunicados de la convivencia en la propiedad horizontal, es importante por lo que te digo, hay gente que no viene acostumbrada a realizar el pago mensual de una administración, por ejemplo, gente que no sabe que para mudarse hay horarios establecidos, el manejo de las zonas comunes, entonces es excelente la capacitación porque formamos a las personas para que puedan vivir de forma adecuada.

Referencia 3 - Cobertura 2,38%

*21. Bajo su criterio, ¿considera fundamental que los copropietarios de los proyectos de vivienda de COLSUBSIDIO deban tener conocimiento y/o formación en materia de propiedad horizontal? ¿por qué?*

Si claro de hecho era lo que estaba mencionando en la anterior pregunta, justamente antes, durante y después, en todo el proceso de la compra se hacen diferentes comunicados de la convivencia en la propiedad horizontal, es importante por lo que te digo, hay gente que no viene acostumbrada a realizar el pago mensual de una administración, por ejemplo, gente que no sabe que para mudarse hay horarios establecidos, el manejo de las zonas comunes, entonces es excelente la capacitación porque formamos a las personas para que puedan vivir de forma adecuada.

Referencia 4 - Cobertura 2,01%

*22. En su opinión, ¿qué temas aportan a una cohesión social y una mejor convivencia para las comunidades?*

Bueno, realmente es un tema más de convivencia, yo creo que es importante que la gente cuide sus áreas sociales en un conjunto residencial en donde por ejemplo, cosas tan sencilla de que si tu sacas a tu perrito a hacer sus necesidades tenga la preservación no se de sus zonas verdes, de esas cosas sociales que realmente es para la comunidad, adicional que, el tema de que más lindo tengan el conjunto pues más se valoriza, entonces si es bastante importante que le gente tenga todas estas charlas que sepan vivir en comunidad.

Muchas gracias por su participación y tiempo. Seguro esta información será de gran ayuda en el desarrollo de soluciones innovadoras hacia un acompañamiento social exitoso.

[<Archivos\PROYECTO VIS LA MACARENA>](#) - § 3 referencias codificadas [Cobertura 11,24%]

Referencia 1 - Cobertura 4,91%

*23. Bajo su criterio, ¿considera fundamental que los copropietarios de los proyectos de vivienda de COLSUBSIDIO deban tener conocimiento y/o formación en materia de propiedad horizontal? ¿por qué?*

Dependiendo de los clientes, en el mismo proceso de compra ellos van preguntando y se les brinda información de cómo se adquiere la vivienda, especificaciones de la misma y el conjunto, y antes de entregarles el inmueble, se les realiza una reunión virtual y posteriormente una reunión presencial donde se les explica temas de propiedad horizontal, como la administración y pagos, las áreas o zonas comunes, la convivencia, entre otros, aproximadamente la reunión tiene una duración de dos (2) horas.

Si es necesario que las personas conozcan de propiedad horizontal, para una mejor relación y convivencia entre las personas que conforman la comunidad.

Referencia 2 - Cobertura 2,83%

24. *Bajo su criterio, ¿considera fundamental que los copropietarios de los proyectos de vivienda de COLSUBSIDIO deban tener conocimiento y/o formación en materia de propiedad horizontal? ¿por qué?*

Dependiendo de los clientes, en el mismo proceso de compra ellos van preguntando y se les brinda información de cómo se adquiere la vivienda, especificaciones de la misma y el conjunto, y antes de entregarles el inmueble, se les realiza una reunión virtual y posteriormente una reunión presencial donde se les explica temas de propiedad horizontal, como la administración y pagos, las áreas o zonas comunes, la convivencia, entre otros, aproximadamente la reunión tiene una duración de dos (2) horas.

**Si es necesario que las personas conozcan de propiedad horizontal, para una mejor relación y convivencia entre las personas que conforman la comunidad.**

Referencia 3 - Cobertura 3,50%

25. *¿Considera usted que COLSUBSIDIO cuenta con un programa de acompañamiento social estructurado y eficiente de Vivienda de Interés Social con las comunidades?*

Colsubsidio cuenta con programas de acompañamiento desde la obtención de los subsidios, acompañamiento en el proceso de los créditos hipotecarios y cursos financieros (finanzas personales)

<Archivos\PROYECTO VIS MONGUÍ> - § 3 referencias codificadas [Cobertura 8,56%]

Referencia 1 - Cobertura 1,24%

26. *Bajo su criterio, ¿considera fundamental que los copropietarios de los proyectos de vivienda de COLSUBSIDIO deban tener conocimiento y/o formación en materia de propiedad horizontal? ¿por qué?*

**Si, definitivamente si, muy importante para que conozcan el uso y fines, y evitar que las personas que viven en los primeros pisos establezcan tiendas y negocios que en realidad no están permitidos, en otros casos montan negocios relacionados con salas de belleza, spa, peluquerías, entre otros.**

Referencia 2 - Cobertura 3,80%

27. *Bajo su criterio, ¿considera fundamental que los copropietarios de los proyectos de vivienda de COLSUBSIDIO deban tener conocimiento y/o formación en materia de propiedad horizontal? ¿por qué?*

**Si, definitivamente si, muy importante para que conozcan el uso y fines, y evitar que las personas que viven en los primeros pisos establezcan tiendas y negocios que en realidad no están permitidos, en otros casos montan negocios relacionados con salas de belleza, spa, peluquerías, entre otros.**

Referencia 3 - Cobertura 3,52%

28. *¿Cómo realiza COLSUBSIDIO la capacitación o la entrega efectiva de información sobre propiedad horizontal a los compradores? ¿Existe alguna forma de evaluar la eficacia de este proceso, por medio de algún seguimiento, encuestas, entre otros?*

**Generalmente la información que se les entrega es personalizada, a través de todos los canales antes mencionados, si solicitan información de propiedad horizontal desde el inicio del proceso se les brinda,**

**Nombre: Vivienda de Interés Social**

**Descripción:** A través de esta variable, podemos examinar el efecto que este tipo de proyectos tiene en la comunidad. Podemos evaluar el nivel de interés de los solicitantes de este tipo de viviendas en diversas formas de participación ciudadana, el impacto en la calidad de vida y el deseo de adquirir conocimientos para respetar las normas y fomentar una convivencia armoniosa entre vecinos

[<Archivos\CONJUNTO RESIDENCIAL AGRUPACION DE VIVIENDA AMBALEMA>](#) - § 1 referencia codificada [Cobertura 3,22%]

Referencia 1 - Cobertura 3,22%

1. *¿Qué problemas han evidenciado por parte de la comunidad cuando pasan a vivir a sus unidades familiares (VIS)?*

Por ejemplo cuando entregan las viviendas, ellos no estudian el tema de las vías, los colegios, los centros médicos dentro de lo que es ya el concepto de vivir internamente en comunidad, la tenencia de mascotas es otro tema también, ellos piensan que el personal de mantenimiento o vigilancia tienen que cuidar y asearles lo que hacen sus mascotas, la participación comunitaria es muy poca, la gente no se involucra en muchos temas, piensan que pagando una administración ya es un deber y casi que una obligación muchas cosas, no se involucran en muchos temas.

[<Archivos\CONJUNTO RESIDENCIAL AGRUPACION DE VIVIENDA BARICHARA>](#) - § 3 referencias codificadas [Cobertura 6,23%]

Referencia 1 - Cobertura 0,79%

2. *¿Conoce o ha participado en los programas de acompañamiento de Colsubsidio en proyectos de VIS? ¿Cuéntenos su experiencia?*

No, la verdad no sé cómo funciona ese tema, Colsubsidio entrega todas las unidades de vivienda y participa en sus proyectos de forma recreativa y ambiental pero no conozco de algún programa que les brinden a los propietarios o a los administradores de los conjuntos, lo único que se ha realizado con ellos de estos temas son las mesas de trabajo que le mencione, pero nada más respecto a estos temas.

Muchas gracias por su participación y tiempo. Seguro esta información será de gran ayuda en el desarrollo de soluciones innovadoras hacia un acompañamiento social exitoso.

Referencia 2 - Cobertura 2,04%

3. *¿Conoce o ha participado en los programas de acompañamiento de Colsubsidio en proyectos de VIS? ¿Cuéntenos su experiencia?*

No, la verdad no sé cómo funciona ese tema, Colsubsidio entrega todas las unidades de vivienda y participa en sus proyectos de forma recreativa y ambiental pero no conozco de algún programa que les brinden a los propietarios o a los administradores de los conjuntos, lo único que se ha realizado con ellos de estos temas son las mesas de trabajo que le mencione, pero nada más respecto a estos temas.

todas las personas de Colsubsidio están capacitadas para brindar una información clara y precisa, y se les ayuda en todos los procesos y faltando unos quince (15) días o un (1) mes antes de la entrega de inmueble, se realiza varias socializaciones, donde se les acompaña con una psicóloga de Colsubsidio y se les informa todo lo relacionado con propiedad horizontal, zonas comunes, fines patrimoniales, deberes, derechos, pagos de administración. Colsubsidio ayuda con un proceso inicial para la consecución de proveedores de servicios de seguridad y vigilancia, jardinería, administrador, entre otros, para que tengan unos costos más bajos en el pago de la administración, Colsubsidio sigue como responsable de las áreas sociales, hasta que entrega la última unidad vendida, durante todo el proceso de venta Colsubsidio sigue con el acompañamiento y asesoramiento a los copropietarios.

La forma de evaluar de las charlas de socialización es las planillas que firman las personas que asisten a estas reuniones, adicional en los eventos como el día de la madre, Colsubsidio realiza actividades para las personas que ya están en las unidades familiares y también se les brinda charlas asociadas con los temas de convivencia, de participación y de propiedad horizontal, entre otros temas sociales.

**Nombre: Vivienda de Interés Social**

**Descripción:** A través de esta variable, podemos examinar el efecto que este tipo de proyectos tiene en la comunidad. Podemos evaluar el nivel de interés de los solicitantes de este tipo de viviendas en diversas formas de participación ciudadana, el impacto en la calidad de vida y el deseo de adquirir conocimientos para respetar las normas y fomentar una convivencia armoniosa entre vecinos

[<Archivos\CONJUNTO RESIDENCIAL AGRUPACION DE VIVIENDA AMBALEMA>](#) - § 1 referencia codificada [Cobertura 3,22%]

Referencia 1 - Cobertura 3,22%

1. *¿Qué problemas han evidenciado por parte de la comunidad cuando pasan a vivir a sus unidades familiares (VIS)?*

Por ejemplo cuando entregan las viviendas, ellos no estudian el tema de las vías, los colegios, los centros médicos dentro de lo que es ya el concepto de vivir internamente en comunidad, la tenencia de mascotas es otro tema también, ellos piensan que el personal de mantenimiento o vigilancia tienen que cuidar y asearles lo que hacen sus mascotas, la participación comunitaria es muy poca, la gente no se involucra en muchos temas, piensan que pagando una administración ya es un deber y casi que una obligación muchas cosas, no se involucran en muchos temas.

[<Archivos\CONJUNTO RESIDENCIAL AGRUPACION DE VIVIENDA BARICHARA>](#) - § 3 referencias codificadas [Cobertura 6,23%]

Referencia 1 - Cobertura 0,79%

2. *¿Conoce o ha participado en los programas de acompañamiento de Colsubsidio en proyectos de VIS? ¿Cuéntenos su experiencia?*

No, la verdad no sé cómo funciona ese tema, Colsubsidio entrega todas las unidades de vivienda y participa en sus proyectos de forma recreativa y ambiental pero no conozco de algún programa que les brinden a los propietarios o a los administradores de los conjuntos, lo único que se ha realizado con ellos de estos temas son las mesas de trabajo que le mencione, pero nada más respecto a estos temas.

Muchas gracias por su participación y tiempo. Seguro esta información será de gran ayuda en el desarrollo de soluciones innovadoras hacia un acompañamiento social exitoso.

Referencia 2 - Cobertura 2,04%

3. *¿Conoce o ha participado en los programas de acompañamiento de Colsubsidio en proyectos de VIS? ¿Cuéntenos su experiencia?*

No, la verdad no sé cómo funciona ese tema, Colsubsidio entrega todas las unidades de vivienda y participa en sus proyectos de forma recreativa y ambiental pero no conozco de algún programa que les brinden a los propietarios o a los administradores de los conjuntos, lo único que se ha realizado con ellos de estos temas son las mesas de trabajo que le mencione, pero nada más respecto a estos temas.

Muchas gracias por su participación y tiempo. Seguro esta información será de gran ayuda en el desarrollo de soluciones innovadoras hacia un acompañamiento social exitoso.

Referencia 3 - Cobertura 3,40%

4. *¿Conoce o ha participado en los programas de acompañamiento de Colsubsidio en proyectos de VIS? ¿Cuéntenos su experiencia?*

No, la verdad no sé cómo funciona ese tema, Colsubsidio entrega todas las unidades de vivienda y participa en sus proyectos de forma recreativa y ambiental pero **no conozco de algún programa que les brinden a los propietarios o a los administradores de los conjuntos, lo único que se ha realizado con ellos de estos temas son las mesas de trabajo** que le mencione, pero nada más respecto a estos temas.

Muchas gracias por su participación y tiempo. Seguro esta información será de gran ayuda en el desarrollo de soluciones innovadoras hacia un acompañamiento social exitoso.

<Archivos\CONJUNTO RESIDENCIAL AGRUPACION DE VIVIENDA MOMPOS> - § 7 referencias codificadas [Cobertura 17,63%]

Referencia 1 - Cobertura 3,99%

5. *Bajo su criterio, ¿considera fundamental que los copropietarios de los proyectos de vivienda de COLSUBSIDIO deban tener conocimiento y/o formación en materia de propiedad horizontal? ¿por qué? ¿Considera que las comunidades que adquieren vivienda VIS, les ayudaría en la convivencia, en el liderazgo y en los temas de sostenibilidad con su comunidad, tener conocimientos en propiedad horizontal?*

Claro es fundamental, porque muchas personas al no tener conocimiento pues no cumple con las normas establecidas, el desconocimiento a veces es total, la gente piensa que comprando el apartamento ya listo, pero no, desconoce totalmente las normas, los derechos y las obligaciones aunque uno puede decir que yo tengo mi área privada en el apartamento, que las alcobas, la sala, la cocina, que los baños, igual, debes conocer por ejemplo que no puede afectar muros porque eso dañaría la estructura de la torre y eso por ejemplo lo desconocen muchos, dicen yo puedo hacer dentro de mi apartamento lo que yo quiera y eso tampoco es así, entonces hay mucho desconocimiento de las personas.

Hay personas que compran vivienda de Interés Social con ascensor y piensan, huy que rico tener ascensor, antiguamente eso solo se veía en el norte de Bogotá o en zonas estrato 4-5-6 ahorita se ve en estratos 2-3 edificios con ascensor entonces la gente feliz, pero no tiene conocimiento que esos ascensores son costosos, que el mantenimiento es costoso, que la exigencia técnica es costosa, entonces cuando se dan cuenta que tienen que pagar una administración más alta que la que tenían programada empiezan los problemas.

Conocer esta información es fundamental para la convivencia por ejemplo en un Reglamento de Propiedad Horizontal dice: no puede colgar ropa en las ventanas, el uso es exclusivo para vivienda, no debe

colocar música a alto volumen, debe andar con sus perros con correa y si es considerado como raza de alta peligrosidad debe andar con bozal, todo eso lo dicen los Reglamentos de PH, pero al desconocerla se ve que pasas por conjuntos y la ropa colgada en la ventana, no recogen las excretas de los perros, arman tremendas rumbas en la noche incomodando a los demás.

Referencia 2 - Cobertura 2,51%

*6. Bajo su criterio, ¿considera fundamental que los copropietarios de los proyectos de vivienda de COLSUBSIDIO deban tener conocimiento y/o formación en materia de propiedad horizontal? ¿por qué? ¿Considera que las comunidades que adquieren vivienda VIS, les ayudaría en la convivencia, en el liderazgo y en los temas de sostenibilidad con su comunidad, tener conocimientos en propiedad horizontal?*

Claro es fundamental, porque muchas personas al no tener conocimiento pues no cumple con las normas establecidas, el desconocimiento a veces es total, la gente piensa que comprando el apartamento ya listo, pero no, desconoce totalmente las normas, los derechos y las obligaciones aunque uno puede decir que yo tengo mi área privada en el apartamento, que las alcobas, la sala, la cocina, que los baños, igual, debes conocer por ejemplo que no puede afectar muros porque eso dañaría la estructura de la torre y eso por ejemplo lo desconocen muchos, dicen yo puedo hacer dentro de mi apartamento lo que yo quiera y eso tampoco es así, entonces hay mucho desconocimiento de las personas.

Hay personas que compran vivienda de Interés Social con ascensor y piensan, huy que rico tener ascensor, antiguamente eso solo se veía en el norte de Bogotá o en zonas estrato 4-5-6 ahorita se ve en estratos 2-3 edificios con ascensor entonces la gente feliz, pero no tiene conocimiento que esos ascensores son costosos, que el mantenimiento es costoso, que la exigencia técnica es costosa, entonces cuando se dan cuenta que tienen que pagar una administración más alta que la que tenían programada empiezan los problemas.

Conocer esta información es fundamental para la convivencia por ejemplo en un Reglamento de Propiedad Horizontal dice: no puede colgar ropa en las ventanas, el uso es exclusivo para vivienda, no debe colocar música a alto volumen, debe andar con sus perros con correa y si es considerado como raza de alta peligrosidad debe andar con bozal, todo eso lo dicen los Reglamentos de PH, pero al desconocerla se ve que pasas por conjuntos y la ropa colgada en la ventana, no recogen las excretas de los perros, arman tremendas rumbas en la noche incomodando a los demás.

Referencia 3 - Cobertura 1,76%

*7. De acuerdo con su experiencia, ¿qué debilidades y oportunidades de mejora ha identificado en el proceso de acompañamiento social hacia las personas que compran proyectos de vivienda de COLSUBSIDIO? Por ejemplo, no conocen de propiedad horizontal, por lo tanto, no se interesan en integrarse con la comunidad; No participan en las decisiones de sostenibilidad en temas ambientales, administrativos, económicos, convivencia y tenencia de mascotas, entre otros.*

Colsubsidio generalmente es una de las pocas cajas de compensación que ha mantenido su diversidad, tiene salud, educación, vivienda, mercadeo, pero en lo de vivienda por ejemplo en esa ciudadela de la de la 80 plantea colegio, plantea supermercado, centro médico, pero debería haber un mayor compromiso social porque ni el colegio ni el supermercado ni el centro de salud puede abarcar toda la población y no toda la población va a estar permanentemente afiliada a esa caja de compensación, entonces dentro de los proyectos de vivienda debería a ver un compromiso social pues la función de las cajas es más social que cualquier otra cosa, entonces en ese sentido debería haber un compromiso que cuando van a construir en el caso por ejemplo, de las ciudadelas, aparte de que van a construir el colegio, el supermercado, también garanticen unos espacios para entregar al municipio o al distrito para que el estado pueda construir el establecimiento educativo municipal o distrital o el centro de salud municipal o distrital, y eso

generalmente no se viene haciendo, porque generalmente en todo proyecto de vivienda se tiene que hacer una cesión de terrenos precisamente para destinarlos para una función específica. Pero la realidad es que no se viene haciendo, entonces eso si lo podrían mejorar, todo proceso de construcción de un proyecto de vivienda lleva a que sea la curaduría la que apruebe cada uno de esos proyectos, entonces en estos proyectos deberían también incluir eso, bueno nosotros vamos a ceder estos terrenos para que beneficien al grueso de la población no todos los que compran Vivienda VIS cuentan con la capacidad de pagar la pensión del colegio Colsubsidio y más si tiene 2 o 3 o más hijos, muchas personas después de comprar la vivienda quedan desinfladas porque no pueden acceder a los servicios de salud, entonces tienen que acudir a las entidades oficiales, el colegio público a la salud pública.

Referencia 4 - Cobertura 1,68%

**88.** *De acuerdo con su experiencia, ¿qué debilidades y oportunidades de mejora ha identificado en el proceso de acompañamiento social hacia las personas que compran proyectos de vivienda de COLSUBSIDIO? Por ejemplo, no conocen de propiedad horizontal, por lo tanto, no se interesan en integrarse con la comunidad; No participan en las decisiones de sostenibilidad en temas ambientales, administrativos, económicos, convivencia y tenencia de mascotas, entre otros.*

Colsubsidio generalmente es una de las pocas cajas de compensación que ha mantenido su diversidad, tiene salud, educación, vivienda, mercadeo, pero en lo de vivienda por ejemplo en esa ciudadela la de la 80 plantea colegio, plantea supermercado, centro médico, pero **debería haber un mayor compromiso social porque ni el colegio ni el supermercado ni el centro de salud puede abarcar toda la población** y no toda la población va a estar permanentemente afiliada a esa caja de compensación, entonces dentro de los proyectos de vivienda debería a ver un compromiso social pues la función de las cajas es más social que cualquier otra cosa, entonces en ese sentido debería haber un compromiso que cuando van a construir en el caso por ejemplo, de las ciudadelas, aparte de que van a construir el colegio, el supermercado, también garanticen unos espacios para entregar al municipio o al distrito para que el estado pueda construir el establecimiento educativo municipal o distrital o el centro de salud municipal o distrital, y eso generalmente no se viene haciendo, porque generalmente en todo proyecto de vivienda se tiene que hacer una cesión de terrenos precisamente para destinarlos para una función específica. Pero la realidad es que no se viene haciendo, entonces eso si lo podrían mejorar, todo proceso de construcción de un proyecto de vivienda lleva a que sea la curaduría la que apruebe cada uno de esos proyectos, entonces en estos proyectos deberían también incluir eso, bueno nosotros vamos a ceder estos terrenos para que beneficien al grueso de la población no todos los que compran Vivienda VIS cuentan con la capacidad de pagar la pensión del colegio Colsubsidio y más si tiene 2 o 3 o más hijos, muchas personas después de comprar la vivienda quedan desinfladas porque no pueden acceder a los servicios de salud, entonces tienen que acudir a las entidades oficiales, el colegio público a la salud pública.

Referencia 5 - Cobertura 3,26%

**9.** *De acuerdo con su experiencia, ¿qué debilidades y oportunidades de mejora ha identificado en el proceso de acompañamiento social hacia las personas que compran proyectos de vivienda de COLSUBSIDIO? Por ejemplo, no conocen de propiedad horizontal, por lo tanto, no se interesan en integrarse con la comunidad; No participan en las decisiones de sostenibilidad en temas ambientales, administrativos, económicos, convivencia y tenencia de mascotas, entre otros.*

Colsubsidio generalmente es una de las pocas cajas de compensación que ha mantenido su diversidad, tiene salud, educación, vivienda, mercadeo, pero en lo de vivienda por ejemplo en esa ciudadela la de la 80 plantea colegio, plantea supermercado, centro médico, pero **debería haber un mayor compromiso social porque ni el colegio ni el supermercado ni el centro de salud puede abarcar toda la población** y no toda la población va a estar permanentemente afiliada a esa caja de compensación, entonces dentro de los

proyectos de vivienda debería a ver un compromiso social pues la función de las cajas es más social que cualquier otra cosa, entonces en ese sentido debería haber un compromiso que cuando van a construir en el caso por ejemplo, de las ciudadelas, **aparte de que van a construir el colegio, el supermercado, también garanticen unos espacios para entregar al municipio o al distrito para que el estado pueda construir el establecimiento educativo municipal o distrital o el centro de salud municipal o distrital**, y eso generalmente no se viene haciendo, porque generalmente en todo proyecto de vivienda se tiene que hacer una cesión de terrenos precisamente para destinarlos para una función específica. Pero la realidad es que no se viene haciendo, entonces eso si lo podrían mejorar, todo proceso de construcción de un proyecto de vivienda lleva a que sea la curaduría la que apruebe cada uno de esos proyectos, entonces en estos proyectos deberían también incluir eso, bueno nosotros vamos a ceder estos terrenos para que beneficien al grueso de la población no todos los que compran Vivienda VIS cuentan con la capacidad de pagar la pensión del colegio Colsubsidio y más si tiene 2 o 3 o más hijos, muchas personas después de comprar la vivienda quedan desinfladas porque no pueden acceder a los servicios de salud, entonces tienen que acudir a las entidades oficiales, el colegio público a la salud pública.

Referencia 6 - Cobertura 1,76%

*10. De acuerdo con su experiencia, ¿qué debilidades y oportunidades de mejora ha identificado en el proceso de acompañamiento social hacia las personas que compran proyectos de vivienda de COLSUBSIDIO? Por ejemplo, no conocen de propiedad horizontal, por lo tanto, no se interesan en integrarse con la comunidad; No participan en las decisiones de sostenibilidad en temas ambientales, administrativos, económicos, convivencia y tenencia de mascotas, entre otros.*

Colsubsidio generalmente es una de las pocas cajas de compensación que ha mantenido su diversidad, tiene salud, educación, vivienda, mercadeo, pero en lo de vivienda por ejemplo en esa ciudadela la de la 80 plantea colegio, plantea supermercado, centro médico, pero debería haber un mayor compromiso social porque ni el colegio ni el supermercado ni el centro de salud puede abarcar toda la población y no toda la población va a estar permanentemente afiliada a esa caja de compensación, entonces dentro de los proyectos de vivienda debería a ver un compromiso social pues la función de las cajas es más social que cualquier otra cosa, entonces en ese sentido debería haber un compromiso que cuando van a construir en el caso por ejemplo, de las ciudadelas, aparte de que van a construir el colegio, el supermercado, también garanticen unos espacios para entregar al municipio o al distrito para que el estado pueda construir el establecimiento educativo municipal o distrital o el centro de salud municipal o distrital, y eso generalmente no se viene haciendo, porque **generalmente en todo proyecto de vivienda se tiene que hacer una cesión de terrenos precisamente para destinarlos para una función específica**. Pero la realidad es que no se viene haciendo, entonces eso si lo podrían mejorar, todo proceso de construcción de un proyecto de vivienda lleva a que sea la curaduría la que apruebe cada uno de esos proyectos, entonces en estos proyectos deberían también incluir eso, bueno nosotros vamos a ceder estos terrenos para que beneficien al grueso de la población no todos los que compran Vivienda VIS cuentan con la capacidad de pagar la pensión del colegio Colsubsidio y más si tiene 2 o 3 o más hijos, muchas personas después de comprar la vivienda quedan desinfladas porque no pueden acceder a los servicios de salud, entonces tienen que acudir a las entidades oficiales, el colegio público a la salud pública.

Referencia 7 - Cobertura 2,66%

*11. De acuerdo con su experiencia, ¿qué debilidades y oportunidades de mejora ha identificado en el proceso de acompañamiento social hacia las personas que compran proyectos de vivienda de COLSUBSIDIO? Por ejemplo, no conocen de propiedad horizontal, por lo tanto, no se interesan en integrarse con la comunidad; No participan en las decisiones de sostenibilidad en temas ambientales, administrativos, económicos, convivencia y tenencia de mascotas, entre otros.*

Colsubsidio generalmente es una de las pocas cajas de compensación que ha mantenido su diversidad, tiene salud, educación, vivienda, mercadeo, pero en lo de vivienda por ejemplo en esa ciudadela de la de la 80 plantea colegio, plantea supermercado, centro médico, pero debería haber un mayor compromiso social porque ni el colegio ni el supermercado ni el centro de salud puede abarcar toda la población y no toda la población va a estar permanentemente afiliada a esa caja de compensación, entonces dentro de los proyectos de vivienda debería a ver un compromiso social pues la función de las cajas es más social que cualquier otra cosa, entonces en ese sentido debería haber un compromiso que cuando van a construir en el caso por ejemplo, de las ciudadelas, aparte de que van a construir el colegio, el supermercado, también garanticen unos espacios para entregar al municipio o al distrito para que el estado pueda construir el establecimiento educativo municipal o distrital o el centro de salud municipal o distrital, y eso generalmente no se viene haciendo, porque generalmente en todo proyecto de vivienda se tiene que hacer una cesión de terrenos precisamente para destinarlos para una función específica. Pero la realidad es que no se viene haciendo, entonces eso si lo podrían mejorar, todo proceso de construcción de un proyecto de vivienda lleva a que sea la curaduría la que apruebe cada uno de esos proyectos, entonces en estos proyectos deberían también incluir eso, bueno nosotros vamos a ceder estos terrenos para que beneficien al grueso de la población no todos los que compran Vivienda VIS cuentan con la capacidad de pagar la pensión del colegio Colsubsidio y más si tiene 2 o 3 o más hijos, muchas personas después de comprar la vivienda quedan desinfladas porque no pueden acceder a los servicios de salud, entonces tienen que acudir a las entidades oficiales, el colegio público a la salud pública.

<Archivos\PROYECTO VIS BOSQUES DE ARRAYÁN> - § 5 referencias codificadas [Cobertura 13,07%]

Referencia 1 - Cobertura 3,15%

12. *Quisiéramos conocer más a fondo cómo es el proceso de acompañamiento y relacionamiento de COLSUBSIDIO con las comunidades que quieren comprar vivienda VIS. ¿Desde qué momento se involucran y hasta dónde o cuándo culmina este proceso?*

El proceso de adquisición de vivienda Colsubsidio lo acompaña desde el proceso de separación, desde allí se genera un vínculo más personal con el cliente puesto que inicia una capacitación financiera, se explica el estado en el que se entrega la vivienda, se brinda información de PH y convivencia ciudadana y desde allí se hace un seguimiento frecuente por todas las etapas que son 9 etapas pero enfocada en la parte financiera, el programa se compone de 9 etapas y en la octava etapa que es el momento de la entrega de la vivienda se realiza por separado a cada apartamento en donde se hace un pequeño refuerzo en temas relacionados a la PH y al adecuado manejo de su vivienda a través de un manual, al finalizar la etapa 9 la entidad se desentiende de cualquier capacitación o formación de los habitantes del proyecto. Colsubsidio no se relaciona con los administradores, estos son elegidos por los copropietarios, la entidad solo realiza acompañamiento en la creación de huertas, y en actividades de recreación para los habitantes del conjunto, pero de la parte administrativa se desentiende completamente en cuanto todas las unidades del proyecto ya encuentran ventas y entregadas.

Referencia 2 - Cobertura 2,72%

13. *Quisiéramos conocer más a fondo cómo es el proceso de acompañamiento y relacionamiento de COLSUBSIDIO con las comunidades que quieren comprar vivienda VIS. ¿Desde qué momento se involucran y hasta dónde o cuándo culmina este proceso?*

El proceso de adquisición de vivienda Colsubsidio lo acompaña desde el proceso de separación, desde allí se genera un vínculo más personal con el cliente puesto que inicia una capacitación financiera, se explica el estado en el que se entrega la vivienda, se brinda información de PH y convivencia ciudadana y desde allí se hace un seguimiento frecuente por todas las etapas que son 9 etapas pero enfocada en la parte

financiera, el programa se compone de 9 etapas y en la octava etapa que es el momento de la entrega de la vivienda se realiza por separado a cada apartamento en donde se hace un pequeño refuerzo en temas relacionados a la PH y al adecuado manejo de su vivienda a través de un manual, al finalizar la etapa 9 la entidad se desentiende de cualquier capacitación o formación de los habitantes del proyecto. Colsubsidio no se relaciona con los administradores, estos son elegidos por los copropietarios, la entidad solo realiza acompañamiento en la creación de huertas, y en actividades de recreación para los habitantes del conjunto, pero de la parte administrativa se desentiende completamente en cuanto todas las unidades del proyecto ya encuentran ventas y entregadas.

Referencia 3 - Cobertura 3,54%

*14. Quisiéramos conocer más a fondo cómo es el proceso de acompañamiento y relacionamiento de COLSUBSIDIO con las comunidades que quieren comprar vivienda VIS. ¿Desde qué momento se involucran y hasta dónde o cuándo culmina este proceso?*

El proceso de adquisición de vivienda Colsubsidio lo acompaña desde el proceso de separación, desde allí se genera un vínculo más personal con el cliente puesto que inicia una capacitación financiera, se explica el estado en el que se entrega la vivienda, se brinda información de PH y convivencia ciudadana y desde allí se hace un seguimiento frecuente por todas las etapas que son 9 etapas pero enfocada en la parte financiera, el programa se compone de 9 etapas y en la octava etapa que es el momento de la entrega de la vivienda se realiza por separado a cada apartamento en donde se hace un pequeño refuerzo en temas relacionados a la PH y al adecuado manejo de su vivienda a través de un manual, al finalizar la etapa 9 la entidad se desentiende de cualquier capacitación o formación de los habitantes del proyecto. **Colsubsidio no se relaciona con los administradores, estos son elegidos por los copropietarios, la entidad solo realiza acompañamiento en la creación de huertas, y en actividades de recreación para los habitantes del conjunto,** pero de la parte administrativa se desentiende completamente en cuanto todas las unidades del proyecto ya encuentran ventas y entregadas.

Referencia 4 - Cobertura 1,20%

*15. Bajo su criterio, ¿considera fundamental que los copropietarios de los proyectos de vivienda de COLSUBSIDIO deban tener conocimiento y/o formación en materia de propiedad horizontal? ¿por qué?*

Los clientes para este tipo de proyectos ya tienen ciertos conocimientos, son embargo en el proceso de separación se refuerzan todos estos temas, son personas que ya saben que tienen que asumir un costo adicional de administración, que los valores de compra cambian conforme incrementa el salario mínimo, que deben crear una asamblea, que **las zonas comunes son de Colsubsidio que no son propiedad de los compradores**, ellos ya tienen cierto conocimiento sobre estos temas.

Referencia 5 - Cobertura 2,46%

*16. ¿Cómo realiza COLSUBSIDIO la capacitación o la entrega efectiva de información sobre propiedad horizontal a los compradores? ¿Existe alguna forma de evaluar la eficacia de este proceso, por medio de algún seguimiento, encuestas, entre otros?*

Toda la información se brinda al comprador en el momento de la separación, esta se hace de forma verbal, no existe un documento o un curso con el que ellos cuenten, todo se explica en esa etapa, las características del apartamento, que pueden y que no pueden hacer respecto a la estructura, como se va a efectuar la entrega, que sigue en cada paso del proceso de su nueva vivienda, **estamos permanente a disposición de sus inquietudes a través de los canales de comunicación que tenemos disponibles para ellos**

y en nuestras salas de ventas.

<Archivos\PROYECTO VIS INARI> - § 2 referencias codificadas [Cobertura 4,63%]

Referencia 1 - Cobertura 1,38%

*17. De acuerdo con su experiencia en las salas de ventas, ¿cómo realiza COLSUBSIDIO la identificación y aproximación a los compradores/clientes de los proyectos de vivienda?*

Bueno, nosotros hacemos captación de clientes por las diferentes redes sociales que maneja la caja, en primer lugar en la página Web, esta Facebook, Instagram, y también por todas las empresas que tenemos afiliadas a la caja desde ahí se buscan bases de datos de la misma gente que se registra bien sea por la página Web, **hacemos visitas empresariales a las diferentes empresas afiliadas para captar a todos nuestros compradores** y así es como funciona nuestro medio de captación.

Referencia 2 - Cobertura 3,25%

*18. Quisiéramos conocer más a fondo cómo es el proceso de acompañamiento y relacionamiento de COLSUBSIDIO con las comunidades que quieren comprar vivienda VIS. ¿Desde qué momento se involucran y hasta dónde o cuándo culmina este proceso?*

Se involucran desde que sale el lanzamiento del proyecto de vivienda, dependiendo del sector en el que se vaya a desarrollar el proyecto es donde se realiza el mayor volumen de publicidad, **se realiza mucha visita a las zonas buscando los perfiles que apliquen al proyecto por la necesidad de vías, que este cerca al trabajo a los colegios de los niños, no obstante llega mucha gente que reside en otras zonas de la ciudad o en pueblos una vez**, empieza el proyecto, se captan las personas para la venta de los mismos nosotros los acompañamos hasta la entrega del apartamento, entonces se empieza por el pago de una cuota inicial, se hace todo el proceso de créditos, subsidios, firma de promesas, esperando a que llegue el momento en el que se puede firmar la escritura, esperamos el desembolso de los créditos para realizar la entrega de los apartamentos, esto lo hacemos diferentes áreas pero nosotros seguimos acompañando al comprador hasta el final que es la entrega del apartamento. Después de la entrega del apartamento hay un área que es de acompañamiento social, ellos hacen diferentes reuniones en el conjunto residencial para ayudar a capacitar la gente en cuanto a la convivencia en propiedades horizontales, pues porque mucha gente viene de vivir en barrio y no saben por ejemplo el tema de las mascotas, del pago de una administración, entonces todo esto ya lo hace el área de acompañamiento social.

<Archivos\PROYECTO VIS LA MACARENA> - § 3 referencias codificadas [Cobertura 6,76%]

Referencia 1 - Cobertura 1,60%

*19. De acuerdo con su experiencia en las salas de ventas, ¿cómo realiza COLSUBSIDIO la identificación y aproximación a los compradores/clientes de los proyectos de vivienda?*

Cinco canales: Medios de comunicación, Internet, Página Colsubsidio, Facebook.

- Pagina Colsubsidio
- Por correo base de datos de los afiliados
- Teléfono de los afiliados (base de datos de los afiliados)

- Referidos
- Acompañamiento de empresas, cuando se ofrecen los productos y servicios de Colsubsidio

Referencia 2 - Cobertura 3,50%

20. *¿Considera usted que COLSUBSIDIO cuenta con un programa de acompañamiento social estructurado y eficiente de Vivienda de Interés Social con las comunidades?*

Colsubsidio cuenta con programas de acompañamiento desde la obtención de los subsidios, acompañamiento en el proceso de los créditos hipotecarios y cursos financieros (finanzas personales)

Referencia 3 - Cobertura 1,66%

21. *En su opinión, ¿qué temas aportan a una cohesión social y una mejor convivencia para las comunidades?*

Acompañamiento en temas de participación ciudadana y de convivencia, trabajos y objetivos en común, aceptación de unos y otros, todo esto genera mayor solidaridad y buen relacionamiento en la comunidad.

Colsubsidio cuenta con programas muy sólidos los cuales se encuentran en la página web.

Muchas gracias por su participación y tiempo. Seguro esta información será de gran ayuda en el desarrollo de soluciones innovadoras hacia un acompañamiento social exitoso.

[<Archivos\PROYECTO VIS MONGUÍ>](#) - 2 referencias codificadas [Cobertura 7,58%]

Referencia 1 - Cobertura 3,92%

22. *Quisiéramos conocer más a fondo cómo es el proceso de acompañamiento y relacionamiento de COLSUBSIDIO con las comunidades que quieren comprar vivienda VIS. ¿Desde qué momento se involucran y hasta dónde o cuándo culmina este proceso?*

Desde que las personas se interesan y solicitan información se les empieza hacer el acompañamiento, desde los requisitos para acceder al subsidio, postulación, compra, entrega, acompañamiento después de entregar el inmueble.

Referencia 2 - Cobertura 3,66%

23. *¿Cómo realiza COLSUBSIDIO la capacitación o la entrega efectiva de información sobre propiedad horizontal a los compradores? ¿Existe alguna forma de evaluar la eficacia de este proceso, por medio de algún seguimiento, encuestas, entre otros?*

Generalmente la información que se les entrega es personalizada, a través de todos los canales antes mencionados, si solicitan información de propiedad horizontal desde el inicio del proceso se les brinda,

todas las personas de Colsubsidio están capacitadas para brindar una información clara y precisa, y se les ayuda en todos los procesos y faltando unos quince (15) días o un (1) mes antes de la entrega de inmueble, se realiza varias socializaciones, donde se les acompaña con una psicóloga de Colsubsidio y se les informa todo lo relacionado con propiedad horizontal, zonas comunes, fines patrimoniales, deberes, derechos, pagos de administración. Colsubsidio ayuda con un proceso inicial para la consecución de proveedores de servicios de seguridad y vigilancia, jardinería, administrador, entre otros, para que tengan unos costos más bajos en el pago de la administración, Colsubsidio sigue como responsable de las áreas sociales, hasta que entrega la última unidad vendida, durante todo el proceso de venta Colsubsidio sigue con el acompañamiento y asesoramiento a los copropietarios.

La forma de evaluar de las charlas de socialización es las planillas que firman las personas que asisten a estas reuniones, adicional en los eventos como el día de la madre, Colsubsidio realiza actividades para las personas que ya están en las unidades familiares y también se les brinda charlas asociadas con los temas de convivencia, de participación y de propiedad horizontal, entre otros temas sociales.

<Archivos\PROYECTO VIS PAMPLONA> - § 2 referencias codificadas [Cobertura 8,98%]

Referencia 1 - Cobertura 5,63%

*24. De acuerdo con su experiencia en las salas de ventas, ¿cómo realiza COLSUBSIDIO la identificación y aproximación a los compradores/clientes de los proyectos de vivienda?*

El acercamiento lo realiza a través de los postulantes directos en las salas de ventas, en las ferias de Vivienda que realiza Colsubsidio, por RRSS (twitter, Facebook, Linkendin) WhatsApp, por medio de la página de Colsubsidio, también realiza acercamiento a través de las empresas.

Referencia 2 - Cobertura 3,35%

*25. Quisiéramos conocer más a fondo cómo es el proceso de acompañamiento y relacionamiento de COLSUBSIDIO con las comunidades que quieren comprar vivienda VIS. ¿Desde qué momento se involucran y hasta dónde o cuándo culmina este proceso?*

El acompañamiento lo realizan desde como acceder al subsidio, requisitos para la postulación, hasta la entrega de los mismos subsidios, posteriormente desde el área jurídica con la entre del inmueble, esto no se realiza en las oficinas centrales de Colsubsidio.

## ANEXO 2. Cartilla Colsubsidio



## OBJETIVO

Sensibilizar y promover el entendimiento de la Ley 675 de 2001 entre los residentes y potenciales adquirentes de viviendas de interés social en los proyectos de Colsubsidio. Además, busca fortalecer el conocimiento y la comprensión de los derechos y responsabilidades que conlleva el régimen de propiedad horizontal



## CONTENIDOS



- En qué consiste la Ley 675 de 2001 y el régimen de propiedad horizontal.
- ¿Cómo se constituye la propiedad horizontal?



- Derechos y deberes de los copropietarios.
- Autoridades en la propiedad horizontal.



- Bienes comunes.
- Convivencia en la propiedad horizontal.



- Cohesión social.

## ¿EN QUÉ CONSISTE LA LEY 675 DEL 2001 O DE PROPIEDAD HORIZONTAL?



Esta ley establece las normas que rigen los inmuebles que tienen partes privadas y partes comunes. Los propietarios tienen derechos exclusivos sobre sus bienes privados, y derechos compartidos sobre el suelo y los otros bienes comunes.



Su fin es garantizar la seguridad y la sana convivencia a través de normas que promueven el trato pacífico y la solidaridad.



La Ley 675 del 2001 establece las normas sobre las asambleas, los roles de los entes comunitarios, el Administrador, la forma de convocar y votar, y otros aspectos.

## ¿CÓMO SE CONSTITUYE LA PROPIEDAD HORIZONTAL?

Es necesario identificar tres partes:



**Conformación:** El propietario inicial decide si un inmueble se convierte en propiedad horizontal mediante una Escritura Pública.



**Constitución:** La persona jurídica se crea al registrar el régimen de propiedad horizontal en la oficina de registro del municipio del inmueble.



**Certificación de existencia y representación de la copropiedad:** La ley establece que el Alcalde o su delegado certifica la existencia y representación legal de las personas jurídicas de los edificios o conjuntos.



## DERECHOS LOS COPROPIETARIOS



**DOMINIO EXCLUSIVO SOBRE SU UNIDAD PRIVADA.**



**USO DE ÁREAS COMUNES COMO ASCENSORES, JARDINES, PISCINAS Y PASILLOS, ENTRE OTROS.**



**VIVIR EN UN AMBIENTE LIMPIO, SALUDABLE Y ESTÉTICO**



**DERECHOS PARA EL USO DE PARQUEADEROS**

## DERECHOS PARA LOS PROPIETARIOS UBICADOS EN EL PRIMER PISO

*¿En los edificios residenciales y de oficinas, los propietarios de bienes de dominio particular ubicados en el primer piso no estarán obligados a contribuir al mantenimiento, reparación y reposición de ascensores cuando para acceder a su parqueadero, depósito, a otros bienes de uso privado, o a bienes comunes de uso y goce general, no exista servicio de ascensor?*

Cuando no exista servicio de ascensor para acceder al parqueadero, depósito o zonas comunes de los propietarios de los apartamentos ubicados en el primer piso, estos no se encuentran en la obligación del pago ni contribución de expensas para su mantenimiento y reparaciones.



## DEBERES DE LOS COPROPIETARIOS

Pago de cuotas de administración	¿Para qué se cobra la cuota de administración?	¿Quién fija el monto de la cuota de administración?	¿Cómo se calculan las cuotas?	¿Si me atraso en las cuotas de administración me cobran interés de mora?	¿Existen sanciones por el no pago de las cuotas de administración?	Creación de fondo
Los propietarios de bienes privados pertenecientes a la propiedad horizontal están obligados a contribuir a su pago mensual.	El pago de la administración se destinará para financiar los servicios necesarios de administración, mantenimiento, reparación, reposición, reconstrucción y vigilancia de los bienes comunes, así como los servicios públicos esenciales relacionados con estos.	La asamblea general de propietarios será la que fija el monto a pagar por concepto de cuota de administración.	De acuerdo con los coeficientes de copropiedad o por los módulos de contribución y, en ningún caso, se puede establecer bajo el condicionamiento de cuotas iguales	El retardo en el cumplimiento del pago generará intereses de mora equivalentes a una y media veces el interés bancario corriente.	Las cuotas de administración pueden ser cobradas judicialmente por el Administrador o a través de apoderado judicial.	Dentro de la propiedad horizontal debe crearse un fondo para atender obligaciones y gastos imprevistos, este fondo se constituirá con un porcentaje de recargo no menor al uno por ciento sobre el presupuesto anual de gastos comunes y con los demás ingresos que la asamblea general de propietarios estime pertinentes.

## AUTORIDADES EN LA PROPIEDAD HORIZONTAL



**Asamblea de copropietarios**



**CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN**



**ADMINISTRADOR**



**REVISOR FISCAL**

# BIENES COMUNES

## BIENES COMUNES

## BIENES COMUNES ESENCIALES

Los propietarios de bienes privados en un edificio o conjunto tienen derechos sobre los bienes comunes que sirven para el funcionamiento, conservación, uso y disfrute de sus propiedades.

Son los necesarios para disfrutar de propiedades privadas con servicios básicos, accesos, fachadas y techos.

# CONVIVENCIA EN PROPIEDAD HORIZONTAL

## ¿Si se presentan conflictos en propiedad horizontal, bajo qué artículo se puede dar solución a los mismos?

Existen mecanismos para la solución de conflictos entre copropietarios. El comité de convivencia de la copropiedad es el encargado de liderar la iniciativa, sin embargo, y debido a su naturaleza conciliadora, el Comité no podrá imponer ninguna sanción sobre las personas que estén generando la perturbación en la convivencia en la copropiedad.

## ¿En una propiedad horizontal es necesario tener un Manual de convivencia?

La facultad de la expedición del Manual de convivencia está en cabeza de la Asamblea general de propietarios. Los manuales de convivencia son reglamentos internos que deben de ser aprobados por el máximo órgano de la propiedad horizontal, que es la Asamblea general de propietarios.



