



**La intervención del Trabajo Social en el sector vivienda: Experiencia de práctica profesional en el proyecto SIPAV del Consultorio Social, Satélite Calle 80.**

Trabajo de grado presentado como requisito para optar por el título de Trabajadora Social

**Presentado por**

Laura Valentina Rodríguez Fajardo

Tutora: Heidy Johana Pinilla

Corporación Universitaria Minuto De Dios

Facultad de Ciencias Humanas y Sociales

Programa Trabajo Social

Bogotá D.C, 2019.

## **Dedicatoria**

A Luis Alberto Rodriguez,

Todos mis logros son para

hacerte sonreír en el cielo.

## **Agradecimiento**

Agradezco primeramente a Dios por tantas bendiciones, a mi madre por su dedicación y entrega para sacarme adelante, a mi hermano David por inspirarme con su fortaleza para defender los sueños a pesar de las adversidades, a mi hermano Juan Camilo por enseñarme el camino de un excelente profesional, a mi abuelita Lilia por todas sus enseñanzas, a mi novio por apoyarme en todo momento y ser mi compañero en este proceso de construcción de vida. A mis amigos y compañeros por su compañía. A mi tutora por su paciencia.

## Contenido

<b>Introducción</b> .....	6
<b>Justificación</b> .....	1
<b>Contexto Institucional</b> .....	2
<b>Descripción de la problemática</b> .....	3
<b>Objetivo general</b> .....	5
<b>Objetivos específicos</b> .....	5
<b>Ejes centrales</b> .....	5
<b>Preguntas Problematizadoras</b> .....	5
<b>Ruta metodológica</b> .....	6
<b>1. Punto de partida</b> .....	7
1.1 Contexto .....	7
1.2. Actores participantes .....	9
1.2.1 Usuarios Consultorio Social Minuto de Dios Satélite Calle 80 (2019) .....	9
1.2.2 Asistentes SIPAV (2019) .....	12
1.3 Marco Legal .....	13
<b>2. Preguntas Iniciales</b> .....	14
2.1 Objetivo general .....	14
2.2 Objetivos específicos .....	14
<b>3. Recuperación del proceso vivido</b> .....	15
3.1 Técnicas .....	15
3.1.1 Observación participante: .....	15
3.1.2 Entrevistas SEMI-ESTRUCTURADAS: .....	15
3.2 Instrumentos .....	16
3.2.1 Valoración a profundidad: .....	16
3.2.2 Revisión documental: .....	17
3.3 Etapas SIPAV .....	17

3.3.1 La Preparación .....	17
3.3.2 Apertura .....	19
3.3.3 El Desarrollo .....	19
3.3.4 El Cierre.....	22
<b>4. Reflexión de fondo.....</b>	<b>23</b>
<b>5. Puntos de llegada.....</b>	<b>28</b>
<b>6. Propuesta De Mejora .....</b>	<b>35</b>
Referencias.....	44
Anexos .....	47

## Introducción

El presente documento aborda el proceso de sistematización de experiencia de la práctica profesional de Trabajo Social, desarrollada en el Consultorio Social Minuto de Dios (CSMD) Satélite Calle 80, en el marco de la labor realizada en el Proyecto **SIPAV** (Servicio Informativo Para Adquisición de Vivienda), en el año 2019-1.

Cabe resaltar que, dicho proyecto surge en el Consultorio Social Minuto de Dios de la Sede Central en el año 2016, a través de la propuesta de la estudiante Andrea Garnica, (en su momento Trabajadora Social en formación) con el objetivo de responder a las numerosas solicitudes de los usuarios en condición de vulnerabilidad que recurren al CSMD manifestando su necesidad e interés en obtener vivienda propia.

A partir de ese momento el proyecto SIPAV se ha desarrollado mancomunadamente junto con entidades aliadas como el Fondo Nacional del Ahorro, bajo la responsabilidad social de asesorar de manera óptima a los usuarios, para que a través de sus capacidades, habilidades y redes de apoyo logren superar sus dificultades socioeconómicas y logren su objetivo.

Ahora bien, teniendo en cuenta la experiencia como Trabajadora Social en formación y la de sus participantes en dicho Proyecto, se desarrolla este documento desde la modalidad de investigación de *sistematización* de experiencias, entendida como la: “interpretación crítica de una o varias experiencias, que a partir de su ordenamiento y reconstrucción, descubre o explicita la lógica del proceso vivido, los factores que han intervenido en dicho proceso, cómo se han relacionado entre sí, y por qué lo han hecho de ese modo” (Jara, 1994, p.91) , teniendo como fin último la producción de conocimiento a partir de la experiencia.

La ruta metodológica elegida para el desarrollo de esta sistematización es la propuesta de Oscar Jara (1994) quien plantea *cinco fases* para el proceso, ellas son: 1. El Punto de Partida, 2. Las Preguntas Iniciales, 3. La Recuperación del Proceso Vivido, 4. La Reflexión de Fondo y 5. El Punto de Llegada, dichas fases se abordarán a lo largo del documento.

## **Justificación**

Teniendo en cuenta la importancia que a nivel disciplinar tiene la sistematización de experiencias para el Trabajo Social, surge el interés de desarrollar este documento como aporte a la construcción de nuevas formas de intervención, nuevos caminos y rutas de acción para abordar las problemáticas sociales, en este caso, la problemática de acceso a vivienda, bajo un marco de Atención Integral y Restablecimiento de Derechos. (Valdés, 1992).

Es relevante que, “para el Trabajo Social como profesión, la sistematización ha permitido sacar su intervención de la invisibilidad” (Valdés, 1992, p.13) y en este sentido, este documento nos lleva a cuestionar nuestro quehacer y a identificar las diversas formas de intervención social profesional, configurándose de esta manera como una oportunidad para consolidar nuestra identidad como Trabajadores Sociales, a partir de la producción de conocimientos. Así las cosas, se espera que este documento contribuya a la construcción teórica para el fortalecimiento de nuevas experiencias, específicamente en el proyecto SIPAV del Consultorio Social Minuto de Dios.

Además, es importante destacar que, esta sistematización es novedosa en cuanto a que permite analizar desde distintas perspectivas el Proyecto SIPAV, lo cual, en primera medida nos permite identificar las percepciones de los participantes del proyecto, para luego, generar acciones pertinentes que contribuyan a la solución de la problemática de vivienda, en este sentido este documento, es útil para el Consultorio Social Minuto de Dios, considerando que, a partir de la interpretación de las apreciaciones de las y los usuarios, podremos generar acciones de mejora para el proyecto SIPAV.

En este orden de ideas, nos motiva desarrollar esta sistematización por la posibilidad de construir elementos teóricos que guíen la acción de las y los Trabajadores Sociales en el ámbito de vivienda, específicamente en el proyecto SIPAV del Consultorio Social Minuto de Dios, aumentando así las posibilidades de intervención desde una mirada holística e integral, en el marco de la política pública que favorezca la reivindicación del derecho a una vivienda digna.

## **Contexto Institucional**

El Consultorio Social es un espacio creado para brindar información a la población sin distinción alguna sobre la oferta institucional de servicios y programas sociales. Lo anterior, bajo la asesoría profesional en el ámbito individual, familiar y comunitario, a través del trabajo interdisciplinar y en red con las distintas instituciones públicas y privadas que atienden diversas problemáticas sociales. (Juliao, 2017)

Fue planteado en el año 2002 como un proyecto de práctica social adscrito al Centro de Educación para el Desarrollo, en el cual se brindaba atención de primer nivel por parte de estudiantes de diferentes programas, luego, en agosto de 2004, el proyecto fue acogido por el Programa de Trabajo Social de UNIMINUTO como un nuevo escenario de práctica para los estudiantes del programa”. (Juliao, 2017)

A mediados del 2004, se ubicaron algunas sedes en la localidad de Engativá y para finales del mismo año, se instalaron otras en los municipios de Chía y Cota; ahora bien, bajo las experiencias dadas en dichas sedes, surgió la necesidad de llevar a cabo las siguientes acciones: crear un modelo de atención que determinara el proceso de atención en el Consultorio Social; vincular a estudiantes de otros programas; ampliar la cobertura en varias localidades de Bogotá; y fortalecer las alianzas con otras entidades prestadoras de servicios sociales a través de la consolidación de la Red Interinstitucional de Apoyo (RIA) para llevar a cabo un trabajo en red. (Juliao, 2017)

Luego, se decidió instalar una sede central del Consultorio Social para dirigir la operación de los diferentes satélites, iniciando operaciones en abril de 2012, como resultado de una alianza entre UNIMINUTO y la Corporación Minuto de Dios (CMD) de modo que, fue necesario la articulación de sus proyectos para brindar acompañamiento efectivo a las poblaciones vulnerables bajo la perspectiva del Minuto de Dios como obra social. (Juliao, 2017)

Finalmente, en el año 2014, el Consultorio Social Minuto de Dios es definido como proyecto estratégico de la Facultad de Ciencias Humanas y Sociales, y pasa a depender del Centro de Transformación Social, dando como resultado, su consolidación y su acogida en distintas ciudades de Colombia. (Juliao, 2017)



## Descripción de la problemática

El derecho a una vivienda digna se encuentra consagrado en la Constitución Política de Colombia, entendido como un derecho fundamental que debe ser garantizado por el Estado, a partir, del uso de instrumentos nacionales e internacionales que favorezcan las condiciones para hacerlo efectivo. En este sentido, se han establecido diversas políticas públicas encaminadas a la construcción de viviendas para la población vulnerable y la instauración de diversas formas de financiación para facilitar la adquisición de vivienda para todos los colombianos.

Para evidenciar la eficiencia de estas políticas, el Ministerio de Vivienda, el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), el Centro de Estudios de la Construcción y el Desarrollo Urbano Regional (CENAC) y el Departamento Nacional de Planeación (DNP) han desarrollado distintos mecanismos que miden el déficit habitacional en Colombia, determinando que, para el año 2005 correspondía al 12,5%, no obstante, el ex Ministro de Vivienda Camilo Sánchez Ortega afirmó, que éste disminuyó al 5,2%, para el año 2018, lo que corresponde a 586 mil hogares, es decir, para esa fecha 586 mil familias no tenían vivienda o residían en viviendas que no cuentan con condiciones dignas para ser habitadas. (Sistema Informativo del Gobierno, 2018)

Desde este panorama, la apuesta del actual Gobierno es reducir el déficit habitacional en Colombia con la construcción de 520 mil viviendas de interés social, el mejoramiento de vivienda de 600 mil hogares y la transformación de las condiciones de habitabilidad, a partir de la ejecución de diferentes programas tales como Mi Casa Ya, Casa digna vida digna, Semillero de propietarios, Arriendo Social, entre otros, para la búsqueda de la equidad en el acceso a la vivienda digna como una apuesta para la lucha contra la pobreza y la exclusión social. (PND, 2018)

Sin embargo, en este punto debemos aclarar que, a pesar de contar con dichos programas, su eficacia se ve disminuida, “por factores sociales de connotaciones mucho más profundas basadas en la falta de vigilancia de los recursos públicos, corrupción, desempleo, informalidad, criminalidad, conflicto armado y desigualdad social” (Nudelman, s.f, p. 38) lo cual, ha llevado a las poblaciones vulnerables a buscar opciones distintas a las propuestas por el Gobierno Nacional, tales como, la construcción de viviendas en condiciones indignas en

territorios de invasión o la búsqueda del apoyo de instituciones no gubernamentales que brinden alternativas para mejorar sus condiciones habitacionales.

En efecto, aunque es obligación del Estado garantizar el derecho a una vivienda digna, existen muchas organizaciones de distintos sectores que en el marco de lo estipulado en la Ley 1537 de 2012, han decidido contribuir a la reivindicación del derecho a una vivienda digna, por medio de diversas estrategias.

Entre dichas organizaciones encontramos el Consultorio Social Minuto de Dios Satélite Calle 80 quien mediante el Proyecto SIPAV busca atender las numerosas solicitudes de los usuarios que manifiestan su necesidad e interés de acceder a una vivienda propia, para lo cual, se fijó un espacio informativo en el que todas las personas interesadas pueden conocer los tramites y procesos estipulados a nivel nacional por las entidades gubernamentales para la adquisición de vivienda, abriendo la posibilidad de aplicar a una vivienda VIS o VIP, de acuerdo a sus posibilidades.

No obstante, bajo la labor realizada en el Consultorio Social, pude reconocer que la población participante del proyecto, por lo general, presentaba condiciones de vulnerabilidad alta, puesto que, además de no gozar de su derecho a una vivienda digna, viven en condiciones precarias de salud, educación y empleo, lo cual reafirma que, *“el derecho a una vivienda digna es uno de los ejes prioritarios de la vida de las personas, de tal modo que cimienta o desestabiliza el resto de los derechos fundamentales”* (Cantillo, 2014, p. 239) y en este sentido, el déficit habitacional se configura como un problema social que debe ser atendido desde una perspectiva que entienda la vivienda digna como un instrumento que favorece la garantía de otros derechos.

Bajo esta perspectiva, es fundamental sistematizar el Proyecto SIPAV del Consultorio Social Minuto de Dios Satélite Calle 80 con el fin de analizar en qué medida contribuye a la reivindicación del derecho a una vivienda digna y en este sentido a la resolución de la problemática social que de allí se desprende por la vulneración de otros derechos.

## **Objetivo general**

Sistematizar la experiencia de la práctica profesional llevada a cabo en el Consultorio Social Minuto de Dios Satélite Calle 80, en torno al Proyecto: Servicio Informativo Para Adquisición de Vivienda (SIPAV) realizados en el año 2019-1.

## **Objetivos específicos.**

- Identificar el rol de los trabajadores sociales en formación del CSMD Satélite Calle 80 en el proyecto SIPAV del año 2019-1.
- Realizar una reflexión crítica en torno al proceso metodológico del Proyecto SIPAV.
- Proponer sugerencias al proceso metodológico del Proyecto SIPAV que lleve a una mayor incidencia en la problemática de acceso a vivienda.

## **Ejes centrales**

Trabajo Social

Política Pública de Vivienda

Desarrollo Humano Integral

## **Preguntas Problematizadoras**

¿Cuáles son las acciones que el Trabajo Social puede desarrollar en el Consultorio Social para favorecer la efectividad de los programas sociales de acceso a vivienda digna?

¿El proyecto SIPAV puede contribuir a la reivindicación del derecho a una vivienda digna?

## Ruta metodológica

La metodología a desarrollar es la planteada por Oscar Jara (1994) quien propone cinco grandes fases para el proceso de sistematización de experiencias: 1. El punto de partida; 2. Preguntas iniciales; 3. Recuperación del proceso vivido; 4. Reflexión de fondo; 5. Puntos de llegada. Cabe resaltar que, esta propuesta metodológica surge de la experiencia propia del autor, enriquecida con aportes prácticos y teóricos de sus colegas, teniendo como propósito ser un modelo flexible que posibilite su cuestionamiento, modificación y adaptabilidad a la experiencia que se pretende sistematizar.

De acuerdo con lo anterior, a continuación, se desarrolla un esquema en el que se identifican los temas a abordar en cada una de las fases.



**Gráfico 1.** Metodología de sistematización. Fuente: Elaboración propia.

## 1. Punto de partida

### 1.1 Contexto

Teniendo en cuenta la propuesta de sistematización de Jara (1994) en este punto se especifica qué experiencia se quiere sistematizar, de acuerdo con ello, esta sistematización se realiza en el marco de la Práctica Profesional 2 de Trabajo Social en el Consultorio Social Minuto de Dios (CSMD) Satélite Calle 80.

El CSMD Calle 80 se encuentra situado en las instalaciones de la Corporación Minuto de Dios (CMD), institución que hace parte de la obra social desarrollada en el barrio Minuto de Dios por el Padre Rafael García Herreros. Dicho barrio limita al Norte con la Calle 90 y la Carrera 76, al oriente con la Calle 94 y la Av. Boyacá, al occidente y al sur con la Avenida Calle 80, siendo este un punto estratégico para la acogida constante de usuarios, teniendo en cuenta que, el lugar se caracteriza por ser una zona urbana y bastante comercial que colinda con el Centro Comercial Tintan, La Corporación Universitaria Minuto de Dios, El Museo de Arte Contemporáneo, El Colegio Minuto de Dios, entre otros lugares que son altamente concurridos. Su ubicación exacta es la AV. Calle 80 N° 72 B – 56.

Como se mencionó anteriormente, la Corporación Minuto de Dios y el Consultorio Social Minuto de Dios Calle 80, se sitúan en el mismo lugar, sin embargo, cada una de ellas tuvo su origen de manera independiente, por ende, se considera necesario realizar su respectiva diferenciación para así reconocer el marco institucional que las configura y a su vez comprender la relación que existe entre éstas.

Por un lado, la Corporación Minuto de Dios es la primera entidad formalmente constituida por el Padre Rafael García Herreros, su misión es servir a las personas y las comunidades vulnerables a la luz del evangelio, estimulando la participación de estas en su proceso de **desarrollo integral**. Todo ello a partir del modelo de Construcción de Comunidades, (establecido bajo la presidencia del Padre Diego Jaramillo Cuartas) con el que se busca, además de la construcción física del entorno, el fortalecimiento del tejido social.

Por su parte el Consultorio Social Minuto de Dios surge de la necesidad de mejorar el nivel de información y conocimiento de la población en general, frente a la oferta institucional en materia de servicios y programas sociales. En este sentido, es un espacio abierto que presta

servicios de orientación, referenciación, asesoramiento y atención de orden individual, familiar y comunitario, con calidad y amplia cobertura; a través del trabajo en red y alianzas estratégicas con entidades públicas y privadas. De acuerdo con ello, la misión del CSMD es construir y fortalecer capacidades propias en grupos poblacionales y comunidades, con el fin de que alcancen su **desarrollo humano integral**. Juliao (2017).

Desde este enfoque, el Consultorio Social Minuto de Dios (Calle 80) actúa como un filtro de atención inicial, con base, en un modelo de atención que parte de una intervención social que fomenta e impulsa el desarrollo de capacidades de forma que, la población pueda enfrentar sus dificultades, en el marco de la consolidación y la cohesión social, entendiendo la familia como núcleo estructurador de la sociedad. Juliao (2017).

Dicha labor es orientada por los siguientes **pilares**: la doctrina social de la Iglesia y sus planteamientos sobre el desarrollo integral humano, el enfoque praxeológico que orienta la labor educativa e investigativa de UNIMINUTO, el enfoque de necesidad-capacidad-potencialidad frente a las personas y las comunidades, el enfoque territorial y su figura de acercamiento al contexto y el enfoque de derechos.

Adicional a ello, el Modelo de Atención Integral del Consultorio Social Minuto de Dios se desarrolla bajo 4 **niveles de atención**:

1. Información y orientación sobre programas y proyectos sociales.
2. Valoración del problema. Remisión, Seguimiento: Individual, familiar, grupal y/o comunitario.
3. Servicios directos del CSMD o de la Red de Apoyo Interinstitucional.
4. Sistematización e investigación

Este modelo de atención busca responder a las necesidades y/o problemáticas que se identifican en el marco de las siguientes **Líneas de Acción**: Víctimas del conflicto armado, Persona mayor, Discapacidad, Vivienda y Familia y en este sentido es importante tener en cuenta que, el Proyecto SIPAV hace parte de la **Línea de Acción de Vivienda**.

Además dicha línea cuenta con el apoyo interinstitucional del Fondo Nacional del Ahorro, la Secretaría del Habilidad, las Cajas de Compensación, algunas Entidades Bancarias (más adelante presentaremos el papel de cada una de estas entidades en el proceso de adquisición de vivienda) y, por último, pero no menos importante la Corporación Minuto de Dios, quienes a través del trabajo mancomunado buscan generar mejores oportunidades de acceso a una vivienda digna para los sectores más vulnerables de la sociedad. Como muestra de ello, la CMD tiene a cargo el programa Dame una Casa el cual busca ofrecer: asesoría en adquisición de vivienda, oportunidades de formación personal y social, a través de un proceso de organización comunitaria a familias más vulnerables de nuestro país.

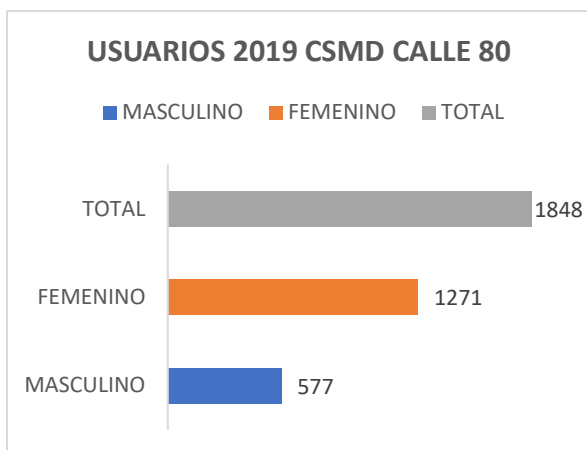
Por su parte el CSMD Calle 80, en respuesta a las numerosas solicitudes de los usuarios que manifestaban su necesidad e interés de obtener una vivienda digna, desarrolla la propuesta de intervención diseñada por la estudiante Andrea Garnica, (en su momento Trabajadora Social en formación), quien formuló la iniciativa del Servicio Informativo Para Adquisición de Vivienda (SIPAV), el cual se desarrolla con el fin de orientar a los usuarios en los trámites y procesos estipulados a nivel nacional por las entidades gubernamentales para la adquisición de vivienda, todo ello fundamentado en la responsabilidad social de asesorar de manera óptima a los usuarios, para que a través de sus recursos, capacidades, habilidades y redes de apoyo logren su objetivo.

En efecto, el Programa Dame una Casa y el SIPAV cumplen un papel transversal para la orientación de los usuarios interesados en adquirir vivienda de interés social, por ende, a partir del año 2016 el SIPAV se incorpora al Programa Dame una Casa con el fin de brindar una atención integral.

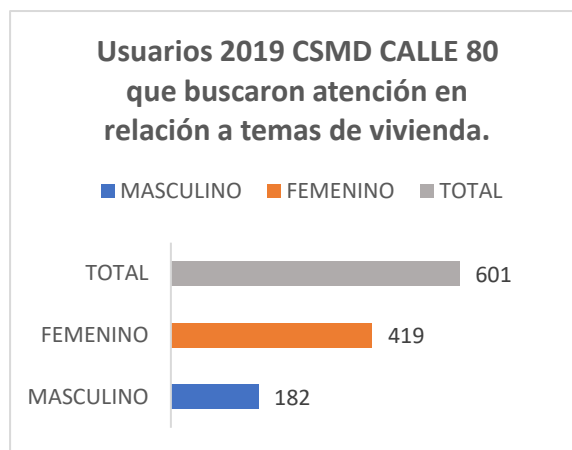
## 1.2. Actores participantes

### 1.2.1 Usuarios Consultorio Social Minuto de Dios Satélite Calle 80 (2019)

A continuación, se relacionan algunas estadísticas con relación a la caracterización de los usuarios que se han acercado al CSMD Calle 80 con interés en la Línea de Acción de Vivienda y el número de asistentes de los SIPAV realizados en el año 2019. Según la base de datos de los usuarios atendidos en el CSMD Calle 80 en el año 2019, de un total de 1.848 personas atendidas, 601 usuarios manifestaron su interés en relación con temas de vivienda; de esos usuarios el 31% hace parte del sexo masculino y el 69% del sexo femenino.

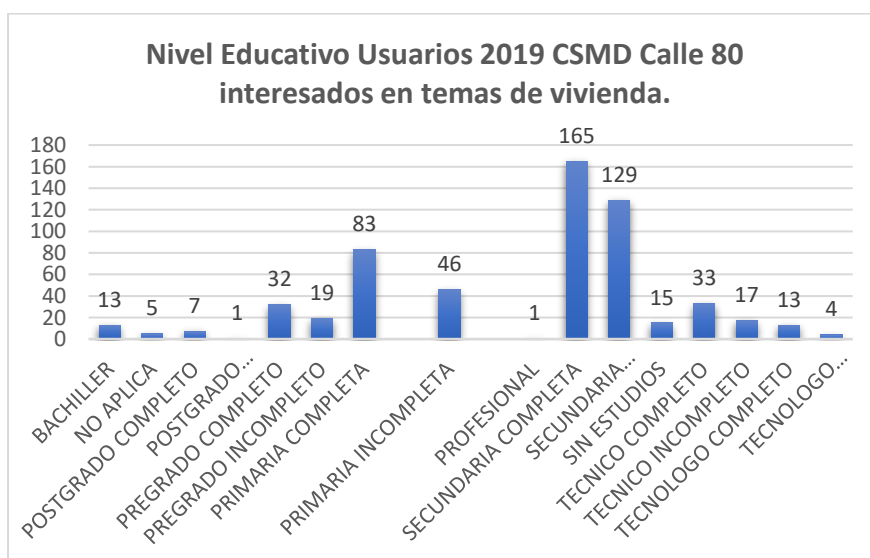


**Gráfico 2.** Fuente: Base de datos de los Usuarios CSMD (2019)



**Gráfico 3.** Fuente: Base de datos de los Usuarios CSMD (2019)

De acuerdo a lo anterior, a continuación, se presenta la caracterización de los usuarios que se acercaron al CSMD Calle 80, con interés en la Línea de Acción de Vivienda, respecto a las categorías de Nivel Educativo (Gráfico 4) Estrato socioeconómico (Gráfico 5) y Lugar de residencia (Gráfico 6).

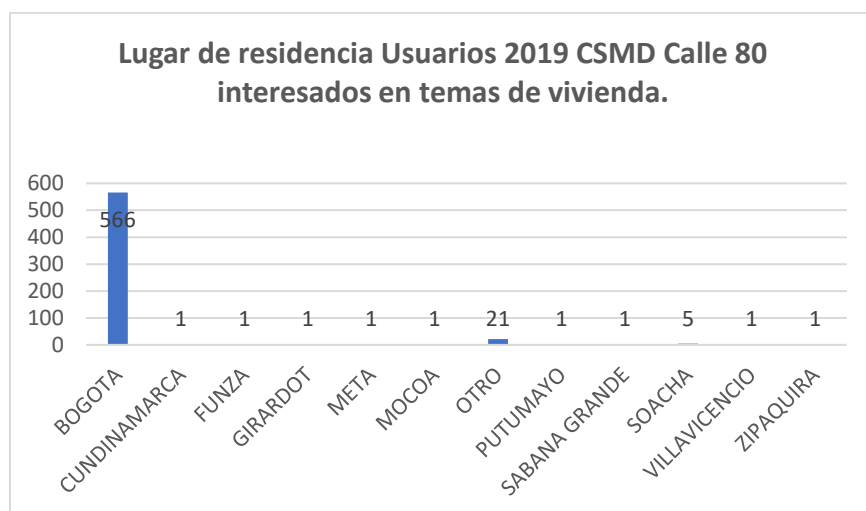


**Gráfico 4.** Fuente: Base de datos de los Usuarios CSMD (2019)





**Gráfico 5.** Fuente: Base de datos de los Usuarios CSMD (2019)



**Gráfico 6.** Fuente: Base de datos de los Usuarios CSMD (2019)

Bajo los resultados de los gráficos anteriores se aprecia que, la mayor población interesada en adquirir información sobre servicios sociales son las mujeres, tal comportamiento es producto de que la mayoría de familias que se acercan al Consultorio Social Minuto de Dios Calle 80 son de tipo monoparental, siendo las mujeres quienes, por lo general, tienen a cargo la responsabilidad de la sostenibilidad de su hogar, lo que las lleva a buscar alternativas tales como, la posibilidad de obtener vivienda propia para mejorar la calidad de vida de su familia.

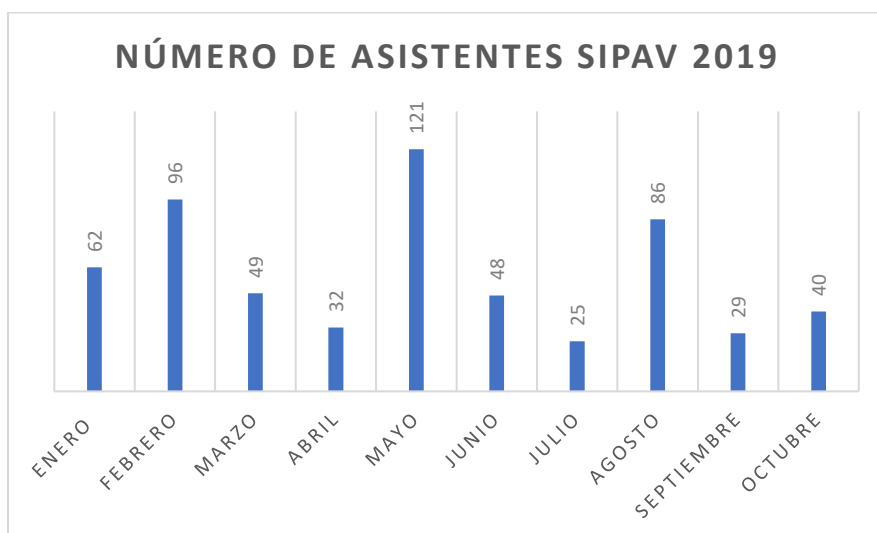
Por otra parte, se evidencia que, la mayoría de los usuarios del CSMD Calle 80 interesados en adquirir vivienda cuentan con un nivel educativo básico (secundaria completa), lo cual puede estar asociado a la insuficiencia de recursos económicos para acceder a la

Educación Superior, teniendo en cuenta que, gran parte de los usuarios hacen parte a los estratos 1 y 2.

Por último, es importante resaltar que, aunque la mayoría de los usuarios residen en la ciudad de Bogotá, gran parte de ellos llegan allí por dos razones principales, la primera el desplazamiento forzado y la segunda, la migración internacional. De acuerdo con el Canal Capital en el año 2017, Bogotá recibió el 4,7% (5.122) de los desplazados del país; por otra parte, según un artículo del periódico El Tiempo, Bogotá es la ciudad con el mayor número de venezolanos radicados, las cifras del 2018 apuntan a 238.758 personas, motivos por los cuales, se presentan al CSMD gran cantidad de usuarios que hacen parte de los desplazados internos o migrantes.

### 1.2.2 Asistentes SIPAV (2019)

En el año 2019 se realizaron 10 SIPAV desde el mes enero a noviembre, a continuación, se relaciona el número de asistentes por mes:



**Gráfico 7.** Fuente: Registro de Asistencia SIPAV (2019)

Respecto a los resultados del gráfico 7, se puede decir que de los Usuarios del CSMD CALLE 80 que en el 2019 buscaron atención en relación a temas de vivienda, 74,7% asistieron al SIPAV. Adicional a ello, se puede apreciar que, en el SIPAV realizado en el mes de mayo se registró la mayor cantidad de asistentes en comparación a los otros meses, dicho comportamiento se analizará más adelante a partir de las entrevistas realizadas a los usuarios.

### 1.3 Marco Legal

Ahora bien, los elementos jurídicos que se desarrollan a continuación constituyen el marco legal que se tiene en cuenta para llevar a cabo el Proyecto SIPAV, en primera instancia, bajo el amparo de la Constitución Política de 1991, específicamente en el artículo 51, en el que consagra el derecho de todos los colombianos a tener una vivienda digna y el Artículo 365 de accesibilidad a servicios públicos domiciliarios.

Sobre la base de las consideraciones anteriores, el congreso de la república crea el Decreto ley 555 de 2003. Por el cual se crea el Fondo Nacional de Vivienda «Fonvivienda» el cual tiene dentro de sus objetivos la ejecución de las políticas del Gobierno Nacional en materia de vivienda de interés social urbana, y una de sus funciones es la de asignar subsidios de vivienda de interés social, según las condiciones definidas por el Gobierno Nacional.

De igual manera, la Ley 1114 de 2006, por la cual se destinan recursos para viviendas de interés social. De conformidad con el artículo 51 y el numeral 2 del artículo 359 de la Constitución Nacional, de los recursos del Presupuesto Nacional que se asignan con el objeto de destinarlos al otorgamiento de Subsidios de Vivienda de Interés Social Urbana y Rural.

Del mismo modo, según la Ley 1537 de 2012 tiene como objetivo general, “señalar las competencias, responsabilidades y funciones de las entidades del orden nacional y territorial, y la confluencia del sector privado en el desarrollo de los proyectos de Vivienda de Interés Social y proyectos de Vivienda de Interés Prioritario destinados a las familias de menores recursos, la promoción del desarrollo territorial, así como incentivar el sistema especializado de financiación de vivienda”.

Partiendo de este objetivo la responsabilidad social de la **CMD y el CSMD**, está encaminada a activar las diferentes rutas de información para que las personas en condiciones especiales de vulnerabilidad tengan la oportunidad de poder aplicar a vivienda VIS o VIP, de acuerdo a sus posibilidades, y así mismo poder gestionar la financiación de las mismas.

Por último, El Decreto 428 de 2015. "Por el cual se implementa el Programa de Promoción de Acceso a la Vivienda de Interés Social- "Mi Casa Ya", la cual tiene lineamientos claros en cuanto al perfil y condiciones que las personas deben cumplir, asignación de recursos, montos de subsidio, con el fin de priorizar a las familias de menores recursos; y así promover el desarrollo territorial, dando cumplimiento al artículo 51 de la constitución Política de 1991.

## 2. Preguntas Iniciales

Según Jara (1994), en este momento es preciso preguntarse para qué se quiere sistematizar, con el fin de identificar las intenciones e intereses que motivan la sistematización. En efecto, se considera pertinente realizar la presente sistematización para identificar los distintos aportes que desde la labor de las y los Trabajadores Sociales en formación en el Proyecto SIPAV se pueden apropiarse para próximas experiencias.

Lo anterior se pretende desarrollar a partir de los siguientes objetivos:

### 2.1 Objetivo general

Sistematizar la experiencia de la práctica profesional llevada a cabo en el Consultorio Social Minuto de Dios Satélite Calle 80, en torno al Proyecto: Servicio Informativo Para Adquisición de Vivienda (SIPAV) realizados en el año 2019-1.

### 2.2 Objetivos específicos.

- Identificar el rol de los trabajadores sociales en formación del CSMD Satélite Calle 80 en el Proyecto SIPAV del año 2019-1.
- Realizar una reflexión crítica en torno al proceso metodológico del Proyecto SIPAV.
- Proponer sugerencias al proceso metodológico del Proyecto SIPAV que lleve a una mayor incidencia en la problemática de acceso a vivienda.

### 3. Recuperación del proceso vivido

En este punto Jara (1994) establece dos momentos, el primero es la reconstrucción de la historia, es decir, se hace una reconstrucción ordenada (de manera cronológica) de lo que sucedió en la experiencia, siendo fiel a los acontecimientos y de acuerdo a un período delimitado, adicional a ello se identifican los acontecimientos principales del proceso, los cambios que fueron marcando el ritmo del mismo y las etapas del desarrollo de la experiencia; para la recolección de dicha información se eligieron las siguientes técnicas de investigación:

#### 3.1 Técnicas.

##### 3.1.1 Observación participante:

Es una técnica de investigación que permite al investigador no ser una persona ajena al objeto de investigación, sino que él participa activamente en el proceso o en el tema de investigación, mediante la observación, Bernad (1994) la define como:

*“Un proceso para establecer relación con una comunidad y aprender a actuar al punto de mezclarse con la comunidad de forma que sus miembros actúen de forma natural, y luego salirse de la comunidad para sumergirse en los datos, para comprender lo que está ocurriendo y ser capaz de escribir acerca de ello”. (p. 3)*

Dicha observación participante se caracteriza por: tener una actitud abierta, libre de juicios, estar interesado en aprender más acerca de los otros y ser consciente de cometer errores que pueden ser superados. Esta técnica se aplicará en el momento de la realización del SIPAV, para identificar características poblacionales, fortalezas y debilidades del desarrollo del mismo, al igual que los aspectos relacionados con los resultados.

##### 3.1.2 Entrevistas SEMI-ESTRUCTURADAS:

Es una técnica útil para la investigación cualitativa la cual se presenta en forma de diálogo, pero con un fin establecido. Según Bravo (2013) la entrevista se clasifica de la siguiente manera: entrevista estructurada, entrevista semi-estructurada y entrevista no estructurada.

La entrevista semiestructurada se caracteriza porque “*presenta un grado mayor de flexibilidad que las estructuradas, debido a que parten de preguntas planeadas, que pueden ajustarse a los entrevistados. Su ventaja es la posibilidad de adaptarse a los sujetos con enormes posibilidades para motivar al interlocutor, aclarar términos, identificar ambigüedades y reducir formalismos*” (p. 163), por lo tanto, es el tipo de entrevista pertinente para trabajar con la población participante del Proyecto SIPAV.

Esta técnica se aplicará a diversos actores:

- ✓ Profesional en Formación en Trabajo Social encargada del Consultorio Social Minuto de Dios. (Anexo N°1)
- ✓ Profesional en Formación en Trabajo Social encargada de la línea de acción de vivienda del CSMD. (Anexo N°1)
- ✓ Profesional en Formación en Trabajo Social auxiliar de la Gerencia Social de la CMD. (Anexo N°1)
- ✓ Coordinadora de la CMD. (Anexo N°2)
- ✓ Directora Centro de Transformación Social (CTS) (Anexo N°3)
- ✓ Asistentes del Proyecto SIPAV. (Anexo N°4)

### 3.2 Instrumentos de recolección de información a nivel general:

3.2.1 Valoración a profundidad: es un instrumento diseñado para la recepción de la información básica personal de los usuarios que acuden al CSMD Calle 80. Este instrumento se convierte en el primer acercamiento que el Trabajador Social en formación tiene con el usuario; las categorías que lo conforman son:

Datos personales, condición especial o diferencial, datos socioeconómicos (vivienda, salud, nivel educativo), motivo de consulta y observaciones, en este último se define la

orientación o la ruta que se le da desde Trabajo Social al usuario según su necesidad. Como lo habíamos dicho anteriormente, las problemáticas y/o necesidades identificadas responden a las diferentes líneas de acción que tiene el CSMD: vivienda, familia, discapacidad, persona mayor y víctima del conflicto armado, para esta sistematización, la línea a tener en cuenta es la Línea de Acción de Vivienda.

Así las cosas, este instrumento sirve para identificar el perfil del usuario, las necesidades y principales solicitudes de los usuarios que se acercan al CSMD Calle 80, pero específicamente para identificar aquellos que se acercan por problemáticas o situaciones asociadas a vivienda.

3.2.2 Revisión documental: es necesaria en la medida que permite la construcción de un marco referencial teórico, geográfico e institucional, para ello, es imperante conocer aspectos históricos, contextuales, situacionales, normativos, entre otros, relacionados con nuestro tema de sistematización. Por tal razón es fundamental indagar en el libro base del CSMD, documentos institucionales, leyes, decretos, diarios, entre otros; con el objetivo de mantener el interés y soporte de nuestra producción académica resultado de la praxis.

### 3.3 Etapas SIPAV

Ahora bien, con base en la información recolectada a través de las técnicas e instrumentos anteriormente mencionados damos inicio a la recuperación del proceso metodológico del Proyecto SIPAV, desde su convocatoria hasta el cierre. En este orden de ideas, la recuperación de la experiencia se dividirá en 4 momentos, el primero es la preparación, el segundo la apertura, el tercero el desarrollo y por último el cierre; a continuación, se enuncia de manera descriptiva los acontecimientos dados en cada etapa.

#### 3.3.1 La Preparación

En este momento nos centraremos en recuperar los sucesos dados antes de la ejecución del SIPAV, es decir, los momentos de planificación, estructuración y organización del mismo. Inicialmente, las personas encargadas del programa Dame una Casa de la CMD **establecieron las fechas y la hora** para la ejecución del SIPAV durante el año 2019, fijando el último miércoles de cada mes a las 9:00 AM para su realización, dando como resultado el siguiente cronograma:

MES	FECHA
Enero	Miércoles 30
Febrero	Miércoles 27
Marzo	Miércoles 27
Abril	Miércoles 24
Mayo	Miércoles 29
Junio	Miércoles 26
Julio	Miércoles 31
Agosto	Miércoles 28
Septiembre	Miércoles 25
Octubre	Miércoles 30
Noviembre	Miércoles 27

Dicho cronograma fue enviado al CSMD Calle 80 en el primer mes del 2019 y a partir de ese momento se empezó a invitar al SIPAV aquellas personas interesadas en conocer información para adquirir vivienda, labor que me fue asignada desde febrero. Cabe resaltar que, para invitar a los usuarios al proyecto fue imprescindible identificar el perfil del usuario tomando como base el formato de Valoración a Profundidad. Luego de realizar dicha valoración se brindó a cada usuario la respectiva orientación respecto a su solicitud, en caso tal de que su solicitud estuviera orientada a obtener información sobre el proceso para adquirir vivienda se hacía entrega de la siguiente invitación:



Figura 1. Invitación SIPAV.



### 3.3.2 Apertura

Una hora antes de iniciar el SIPAV Laura Moreno y María Fernanda Guio profesionales en formación de la Corporación Universitaria Minuto de Dios de los programas de Psicología y Trabajo social respectivamente, quienes en su momento fueron las encargadas de su ejecución, organizaron el Salón de Justicia y Alabanza ubicado en la Avenida Calle 80 No. 72 B # 36 y abrieron sus puertas a las 9:00 AM para recibir a los asistentes.



Figura 2. Salón de Justicia y Alabanza. (2019) Imagen de archivo de investigación.

Siendo las 9:30 AM la estudiante Laura Moreno dio inicio, se entregó una lista para registrar asistencia y se dio apertura con una breve contextualización de la Obra del Minuto de Dios promovida por el padre Rafael García Herreros, posterior a ello se dio a conocer las entidades que hacen parte de la Organización del Minuto de Dios y la labor a nivel general que cumple cada una, finalmente se mencionó la misión y la visión de la CMD dejando claro que los procesos que se llevan a cabo requieren de la participación de la comunidad para el desarrollo de un trabajo conjunto.

### 3.3.3 El Desarrollo

Justo después de mencionar la Visión y la Misión, la expositora dio a conocer a nivel general los programas que hacen parte de la CMD, dentro de los cuales destacó el Banquete del Millón, el Plan Padrino y el Programa Dame una Casa, siendo el objetivo de este último:

*“Ofrecer a los usuarios interesados en vivienda una orientación y asesoría en los tramites y procesos estipulados a nivel nacional por las entidades gubernamentales que se deben tener para la adquisición de vivienda”*; aclarando que, la CMD **no regala viviendas** y no es una constructora la cual tenga viviendas para la venta, puesto que no se cuenta con el alcance.



Figura 3. Desarrollo del SIPAV. (2019) Imagen de archivo de investigación.

Adicional a ello, se explicó que el SIPAV se desarrolla sin distinción alguna, por ende aunque cada individuo cuente con condiciones de vida distintas el proceso es exactamente el mismo, no obstante, se aclaró la importancia de inscribirse en la lista de asistencia, puesto que en algunas ocasiones llegan a la CMD personas interesadas en donar recursos económicos a aquellas familias que tienen una situación de vulnerabilidad y por ello es fundamental contar con los datos personales para ponernos en contacto. Posterior a ello, se empezó a exponer cada uno de los aspectos a tener en cuenta para adquirir vivienda:

En primer lugar, se enfatizó que para adquirir vivienda es fundamental contar con recursos económicos. En segundo lugar, se explicó que un cierre financiero, es conformado por el subsidio familiar de vivienda, los ahorros, las cesantías y el crédito del banco.

De acuerdo con la información dada sobre el cierre financiero se profundizó en el proceso para solicitar el Subsidio Familiar de Vivienda (SFV), aclarando que, es un derecho de todos los colombianos, el cual se puede solicitar a través de las Cajas de Compensación Familiar (Cafam, Compensar y Colsubsidio) o a través del subsidio otorgado por el gobierno. (Hábitat y Fonvivienda).

Se informó que el SFV de las cajas de compensación solo aplica para compra de vivienda nueva, y que los requisitos para acceder a este son: ser afiliado a una Caja de Compensación Familiar, conformar un núcleo familiar que comparta el mismo espacio habitacional, no percibir ingresos familiares superiores a 4 salarios mínimos legales mensuales vigentes (SMLMV), es decir, un ingreso máximo de \$ 3.124.968 y por último no ser propietario o poseedor de vivienda. Además, se clarificó que el valor del SFV depende de los ingresos de cada grupo familiar y que éste puede servir para el pago de la cuota inicial de la vivienda.

Después de brindar dicha información, se aclaró que es decisión de cada usuario definir a través de qué entidad quiere gestionar su SFV, teniendo en cuenta que cada una tiene ventajas y desventajas; por un lado, las Cajas de Compensación tienen como ventaja que, la respuesta del subsidio de vivienda no tarda mucho, no obstante, se debe hacer un pago mensual a la Caja de Compensación durante mínimo un año para tener acceso a un estudio de financiamiento de vivienda. Por su parte el SFV otorgado por el gobierno tiene como ventaja que no es necesario realizar ningún pago, sin embargo, la respuesta de aprobación puede tardar bastante, teniendo en cuenta que, cada solicitud ingresa a la lista de espera de las entidades encargadas y éstas son sumamente extensas.

Por otra parte, se manifestó que para adquirir vivienda es necesario contar con ahorros, por ello la expositora les informo a los asistentes que dichos ahorros pueden ser resultado de una herencia, un ahorro hecho en casa o un ahorro programado en cualquier entidad bancaria, sin embargo, ella sugirió realizar éste último en el Fondo Nacional del Ahorro (FNA), ya que dicha entidad maneja bajos porcentaje de interés para créditos de vivienda. Por ende, orientó de manera general a los usuarios en el proceso, indicándoles que debían acercarse al FNA más cercano con una fotocopia de la cédula, diligenciar un formato en el que se pacta el valor (mínimo \$100.000) y la fecha a consignar mensualmente para el ahorro. Cabe resaltar que si no se cuenta con ahorros también es posible hacer uso de las cesantías.

Por último y no menos importante se expuso que luego de tener el SFV aprobado es necesario solicitar un crédito de vivienda, para ello se les informó que las entidades bancarias financian hasta el 70% del valor de la vivienda dependiendo de los ingresos y capacidad de endeudamiento del beneficiario; por su parte el Fondo Nacional del Ahorro por el solo el hecho de ahorrar o tener sus allí, brinda la posibilidad de tener acceso a estudio de financiamiento de vivienda.

Luego la expositora enunció:

*“Nosotros tenemos un plus que otra constructora o entidad no les va a brindar, que es el tema del acompañamiento, nosotros tenemos un proyecto que ya entregamos, más sin embargo seguimos pendientes de las personas beneficiadas (...) actualmente tenemos un proyecto que estamos realizando, cerramos uno hace un mes, y el que tenemos ahorita sale en diciembre –enero, queda en San Cristobal, la mayoría de los proyectos quedan ubicados en las periferias, por el precio de la vivienda” (2019)*

Al finalizar se brindó la dirección del FNA y la Secretaría del Habilidad para realizar a cabo los respectivos trámites. De esta manera se finaliza esta etapa y se da inicio al siguiente momento.

#### 3.3.4 El Cierre.

Para el cierre la expositora dio paso a las preguntas y allí aclaró las dudas de los usuarios respecto al proceso para adquisición de vivienda.



Figura 4. Profesional en formación dando respuesta a las preguntas de los asistentes del SIPAV. (2019) Imagen de archivo de investigación.

Al terminar la sesión de preguntas se les indicó a los asistentes que quienes cumplieran con alguno o todos los requisitos antes mencionados podían quedarse para recibir atención personalizada, por su parte quienes no cumplieran con ninguno de los requisitos debían iniciar con el proceso de acuerdo a lo expuesto en el SIPAV teniendo en cuenta sus posibilidades, y en el momento en que ya se tuviera adelantado el proceso debían presentarse al CSMD para evaluar si existe la posibilidad de adquirir vivienda.

Durante el SIPAV se hizo uso de medios audiovisuales para la explicación de la información, dichas diapositivas harán parte de los anexos de este documento.

#### **4. Reflexión de fondo**

Dando respuesta a uno de los objetivos de esta sistematización: Realizar una reflexión crítica en torno al proceso metodológico del Proyecto SIPAV, aquí se da inicio a la fase de interpretación crítica de la experiencia vivida. A partir de la reconstrucción histórica y la clasificación de la información se lleva a cabo un análisis de cada momento por separado, para luego establecer relaciones entre los mismos y de esta manera identificar puntos críticos del proceso y resolver los interrogantes ¿por qué pasó lo que pasó y no pasó de otro modo?

De acuerdo con lo anterior a continuación se realiza el análisis de cada momento:

- **La preparación:** este momento se analiza de acuerdo a varios aspectos, entre ellos, la Convocatoria: en la cual se evalúa el método de difusión y los canales de información que son utilizados para invitar a los usuarios a participar en el SIPAV. De lo cual se pudo identificar que, algunas de las personas que llegan al SIPAV no habían sido invitadas a través de las y los profesionales en formación de Trabajo Social del CSMD Calle 80, si no que, habían sido enteradas del evento por distintos canales de información, entre ellos voz a voz y ciertos medios de comunicación masivos, tales como la televisión y la radio, y medios digitales como el internet.

Sin embargo, a través de las entrevistas semi- estructuradas se logró identificar que dichos medios de comunicación en ocasiones no transmiten el mensaje correcto al momento de realizar la convocatoria, como consecuencia de varios factores:

En primer lugar, algunos profesionales en formación encargados del CSMD Calle 80 no conocen a profundidad que es el SIPAV y cuál es su objetivo, por lo que se brinda información incompleta que conlleva a la malinterpretación de la misma, tal como se puede evidenciar en una de las respuestas a la pregunta: ¿Qué es el taller SIPAV?

*“El taller SIPAV es una reunión en la que se citan personas, se tiene que ir con una cita previa, en el Consultorio Social se hace un registro, la gente se le entrega una cita para que asista y la demás información.”* (Profesional en Formación de Trabajo Social, 2019)

En segundo lugar, los anuncios hechos a través de la televisión, la radio y el internet, contienen información a nivel general y no es específica, lo que genera falsas expectativas de los usuarios respecto a la adquisición de vivienda. Lo anterior se evidenció a través de las encuestas realizadas a los usuarios en donde manifestaban las siguientes respuestas a la pregunta: ¿Se expusieron los temas en los que usted estaba interesado?

*“No, yo quería saber cómo tengo que hacer para que el padre me entregue una vivienda para mi familia, así como lo muestran en la televisión, pero acá explicaron otras cosas.”* (Participante SIPAV, 2019)

*“No señora, a mi me dijeron que aquí me inscribían para entregarme la casita, pero la doctora nos acaba de explicar que acá no se regalan casas.”* (Participante SIPAV, 2019).

- **Apertura:** Para el análisis de esta etapa, se tomó como referencia la información recolectada a partir del formato de observación participante, en el que se pudo evidenciar que varias de las personas que llegaban al Salón de Justicia y Alabanza para participar en el SIPAV, contaban con un tiempo mínimo para estar en el lugar, por lo que se les notaba angustiados y ansiosos durante la contextualización de la obra Minuto de Dios. Lo cual fue reafirmado por una conversación que escuché entre algunos participantes:

**Participante 1:** Ay Dios mío, ¿será que se demoran mucho en empezar a explicar lo de las casas?

**Participante 2:** Yo creo que ya casi empiezan.

**Participante 1:** Lleva mucho tiempo explicando lo de las obras que hizo el padre.

**Participante 2:** (Mira el reloj) Si, maso menos 20 minutos.

**Participante 1:** Creo que no voy a alcanzar a escuchar, tengo que irme para mi trabajo, solo me dieron una hora de permiso.

**Participante 2:** Yo también debo ir a recoger a los niños.

Adicional a ello, en los SIPAV realizados durante el año, se pudo evidenciar que, durante esta etapa siempre había personas que se retiraban del lugar antes de iniciar con la siguiente etapa.

- **El Desarrollo:** en este punto se analiza la información suministrada a los participantes del SIPAV.

En un principio se pudo evidenciar que, aunque las y los profesionales en formación de Trabajo Social diligencian la valoración a profundidad de cada uno de los usuarios que se invitaron al SIPAV a través del Consultorio Social Minuto de Dios Calle 80 para identificar el perfil, dicha caracterización no es tenida en cuenta para el desarrollo del mismo. Tal como lo afirmó la profesional en formación encargada de la ejecución del SIPAV:

*“El SIPAV se desarrolla sin distinción alguna, por ende, aunque cada uno de ustedes cuente con condiciones de vida distintas el proceso es exactamente el mismo”.* (2019)

Por consiguiente, varios participantes que tenían condiciones particulares de vulnerabilidad no recibieron atención particular en torno a su situación.

Por otra parte, aunque durante el desarrollo del SIPAV no se mencionaron los programas de la política pública de vivienda es fundamental comprender su importancia frente a la resolución de problemáticas sociales, para ello se toma en cuenta las siguientes definiciones:

*“Las políticas públicas son un instrumento del Estado, el cual tiene como fin último, lograr el bienestar de toda la sociedad civil a través de la acción social, y en ese sentido, es necesario en estas formular y ejecutar proyectos, que puedan satisfacer las necesidades y los intereses sociales que se tienen” (Farfán, 2017, p.13)*

*“Conjunto de sucesivas iniciativas, decisiones y acciones del régimen político frente a situaciones socialmente problemáticas y que buscan la resolución de las mismas o llevarlas a niveles manejables (...) La política pública es la concreción del Estado en acción, en movimiento frente a la sociedad y sus problemas” (Vargas, 1999, Pág. 57)*

Por consiguiente, se entiende el concepto de Política Pública como la respuesta del Estado a las problemáticas sociales que aquejan a las poblaciones, brindando alternativas de solución para las mismas, y en este sentido, favoreciendo el bienestar de las personas. Desde esta perspectiva, la política pública de vivienda del país ha fijado algunos programas como: Mi Casa Ya, Casa digna vida digna, Semillero de propietarios, Arriendo Social, entre otros, facilitado el acceso a la vivienda de una parte importante de la población.

Sin embargo, al momento de informar a los participantes del SIPAV sobre los aspectos a tener en cuenta para adquirir vivienda, no se mencionaron los programas que hacen parte de la Política Pública de Vivienda.

*“En primer lugar, se enfatizó que para adquirir vivienda es fundamental contar con recursos económicos. En segundo lugar, se explicó que un cierre financiero, es conformado por el subsidio familiar de vivienda, los ahorros, las cesantías y*



*el crédito del banco.*”. (Profesional en formación encargada de la ejecución del SIPAV, 2019).

Si bien, estos son los aspectos que por lo general se requieren para adquirir vivienda tipo VIS y VIP, es importante resaltar que, los usuarios del Consultorio Social Minuto de Dios Calle 80 por lo general no cuentan con un empleo o trabajan en empleos informales, lo cual quiere decir, que los participantes del SIPAV en su mayoría no tienen recursos económicos o cuentan con recursos mínimos para vivir y en este sentido, no pueden o se les dificulta aplicar a las alternativas propuestas en el SIPAV.

Por otra parte, durante esta etapa se identificó una contradicción en torno a la información dada, puesto que, en un inicio se les aclaró a los usuarios que en la Corporación Minuto de Dios no se cuenta con vivienda para la venta, pero al finalizar la profesional en formación dijo: “*contamos con un proyecto de venta de casas*” (2019), por ende, habría que revisar este punto, para no causar malinterpretaciones.

Finalmente, a partir del formato de observación participante, se identificó que, algunas diapositivas eran difíciles de visualizar, puesto que la letra era muy pequeña y el sonido era muy bajo, lo que dificulta la comprensión de la información para todos los participantes del SIPAV.

### **El Cierre:**

En este momento se tomó como referencia las preguntas realizadas por los participantes del SIPAV, entre las cuales se registraron:

1. “*¿Doctora quisiera saber qué banco me da el subsidio?*” (Participante SIPAV, 2019)
2. “*¿Nosotros escogemos el sitio de la vivienda?*” (Participante SIPAV, 2019)
3. “*¿Tienen proyectos en ésta localidad?*” (Participante SIPAV, 2019)
4. “*¿Qué debo hacer para empezar el ahorro en un banco?*” (Participante SIPAV, 2019)
5. “*¿En qué barrios están ubicados los proyectos de vivienda?*” (Participante SIPAV, 2019)
6. “*¿Podemos escoger entre casa o apartamento?*” (Participante SIPAV, 2019)
7. “*¿De qué monto son las casas de interés social?*” (Participante SIPAV, 2019)

8. “¿Si me inscribo en la lista ya quedó postulada en el programa de vivienda”?  
(Participante SIPAV, 2019)

De acuerdo con las preguntas realizadas se puede evidenciar un especial interés de los participantes por conocer la ubicación y el tamaño de las viviendas, ya que la mayoría de las familias que participaron en el SIPAV son numerosas.

## 5. Puntos de llegada

En este punto se formulan conclusiones y recomendaciones a partir de formulaciones teóricas o prácticas, las cuales son punto de partida para nuevos aprendizajes, puesto que no se trata de conclusiones “definitivas” sino de ver de qué manera puede aportar a próximas experiencias. (Jara, 1994)

De acuerdo a lo anterior y después de haber analizado cada uno de los momentos del SIPAV, es fundamental reconocer que, cada uno de ellos es interdependiente a los demás momentos, puesto que, si no se lleva a cabo el paso a paso, será mucho más difícil cumplir el objetivo de informar en el proceso de adquisición de vivienda a los usuarios.

En este orden de ideas, consideramos que en el proceso de planeación del SIPAV es fundamental tener claras las siguientes preguntas: (Expósito, 2001)

1. ¿Para qué? Los objetivos y el contexto.
2. ¿Quiénes? El grupo meta y las personas capacitadoras.
3. ¿Qué? Contenidos.
4. ¿Cómo? Métodos y técnicas.
5. ¿Con qué? Medios de apoyo.
6. ¿Cuándo? Fechas y tiempo disponible.
7. ¿Dónde? Lugar.

Respecto a la pregunta ¿Quiénes? Es importante que los organizadores tengan en cuenta ¿Qué expectativas y motivaciones tienen las personas que asisten al SIPAV?; a su vez para la pregunta ¿para qué? es necesario considerar si ¿el SIPAV responde a las necesidades de los participantes? Y adicional a ello ¿Cómo se relaciona el SIPAV con otras actividades que realiza nuestra institución?; por otro lado, respecto a ¿qué contenidos? es importante definir si ¿los contenidos corresponden a las experiencias y expectativas previas de las y los participantes?

Es importante resaltar que muchas de las preguntas mencionadas inicialmente ya están resueltas, sin embargo, considero que los aspectos dichos en el párrafo anterior se deben resolver para lograr un cumplimiento mucho más efectivo del objetivo.

Adicional a lo anterior, considero fundamental incluir las siguientes reflexiones para la elaboración de los próximos SIPAV.

1. Para *invitar a los usuarios SIPAV* es imprescindible identificar el perfil del usuario a partir de aspectos tales como:

- ✓ Si actualmente tiene empleo o no.
- ✓ Si trabaja formal o informalmente.
- ✓ Ingresos fijos.
- ✓ Si cuenta con ahorros o no.
- ✓ Si tiene créditos aprobados o no.
- ✓ Composición familiar.

Esto con el fin de reconocer cuántos usuarios cumplen realmente con el perfil requerido para iniciar su proceso de adquisición de vivienda y quienes no, procurando así que la información que reciban los participantes del SIPAV sea lo más pertinente posible de acuerdo con su situación actual.

2. Los profesionales en formación de Trabajo Social del CSMD Calle 80 deben reconocer que dicho perfil es fundamental para la elaboración del diagnóstico el cual, *“es un conjunto de descripciones que permiten construir significados respecto de los fenómenos sociales”* (Escalada, 2001 p.21), *“mediante un diagnóstico social, se trata de llegar a una definición lo más exacta posible de la situación social de un cliente dado”* (Aguilar. M y Ander- Egg, 2001, p.35). Así pues, la base para su elaboración en

el CSMD Calle 80 se debe enmarcar en la Atención Integral y el Restablecimiento de Derechos, es decir, en el diagnóstico se reconocen los derechos vulnerados, para ello se puede tomar como base el título II de la Constitución Política de Colombia de 1991, en el que se establecen los Derechos Fundamentales (CAPITULO I.) y los Derechos Sociales, Económicos Y Culturales (CAPITULO II.).

3. Posterior a lo anterior, y teniendo en cuenta que, el diagnóstico “*debe ser una unidad de análisis y síntesis de la situación problema que sirve de referencia para la elaboración de un programa acción*” (Aguilar. M y Ander-Egg, 2001 p.24) el profesional en formación de Trabajo Social del CSMD Calle 80, **debe determinar la ruta de acción** a activar e identificar en que Servicios directos del CSMD Calle 80 o de la Red de Apoyo Interinstitucional se puede apoyar.
4. Las y los profesionales encargados del CSMD Calle 80 deben reconocer las necesidades principales de los usuarios bajo cuatro preguntas esenciales planteadas por Aguilar. M y Ander- Egg (2001) ¿Cuál es problema más grave? ¿Qué reportara mayores ventajas en el futuro? ¿Qué necesidades pueden atenderse con los recursos disponibles? ¿Cuáles son los problemas que más preocupan a las personas?, esto con el fin de identificar ¿qué es lo que primero debemos resolver?
5. La labor como trabajador social en formación en el CSMD Calle 80 debe ser muy cautelosa al momento de brindar la atención al usuario, ya que, si por ejemplo la persona no cuenta con empleo, la ruta de acción principal que se debe activar es la de consecución de empleo y no la de adquisición de vivienda, teniendo en cuenta que, para su obtención es necesario contar con ingresos fijos. Lo anterior, es importante explicar al usuario, puesto que, aunque gran parte de las personas que visitan el CSMD Calle 80 solicitan información sobre adquisición de vivienda, no reconocían del todo que existe un proceso de perfilación de necesidades principales y un proceso para cada ruta de acción.
6. Es fundamental que el profesional en formación de Trabajo Social del CSMD Calle 80 le explique a los usuarios que en el SIPAV únicamente se informan cuáles son los requisitos específicos para obtener vivienda propia, ya que como sus siglas lo indican es un Servicio Informativo Para Adquisición de Vivienda.

Ahora bien, es importante destacar que, aunque los requisitos son los mismos para todos los usuarios, en cada caso se desarrolla un proceso particular, ya que, cada persona cuenta con condiciones sociales, económicas, culturales y familiares distintas, que permiten establecer unas condiciones individuales, las cuales posibilitaban o dificultaban la consecución de vivienda en ese momento específico, por lo tanto es necesario guiar al usuario en el proceso que debe llevar a cabo de acuerdo a sus condiciones de vida, con el fin de potenciar las posibilidades y recursos y buscar alternativas de solución a los obstáculos.

Para ello es fundamental informar a los participantes del SIPAV sobre los programas de la Política Pública de Vivienda en los cuales se ofrecen estrategias especiales para la población vulnerable, ampliando las posibilidades para aquellas familias que no cuentan con recursos económicos o con un empleo.

7. Es importante dejar claro que la adquisición de vivienda no se da de manera inmediata si no que se debe estar sujeto a un proceso en el que existen tiempos establecidos para cada paso.
8. La o el Trabajador Social encargado del CSMD debe reconocer que actúa como filtro para la invitación de las personas al SIPAV, procurando que los usuarios invitados cuenten con algunos o todos los requisitos, con el fin de que la información que reciban los asistentes sea lo más útil posible, en la medida que, si una persona no cuenta con las condiciones mínimas para adquirir vivienda, la información recibida no va a ser productiva, a diferencia del usuario que cuenta con algunos o todos los requisitos.
9. La o el Trabajador Social encargado del CSMD debe realizar un seguimiento constante a las personas que presentaron interés en algún momento y no se vincularon o que decidieron discontinuar el proceso, ya que estas personas presentan dificultades diversas a las cuales se les puede hacer un acompañamiento mediante las diferentes líneas, dando apoyo para la superación de dificultades con el objetivo de que retomen su proceso.

En conclusión, considero que, aunque el Proyecto SIPAV busca informar a las personas para favorecer la posibilidad de adquirir vivienda propia, si no se toma como marco de acción las políticas públicas de vivienda que se plantean desde la administración pública, las acciones previstas desde el CSMD Calle 80 pueden resultar instrumentalistas e ineficaces a la hora de reivindicar el derecho a una vivienda digna.

En este sentido, es oportuno aclarar que, si bien el SIPAV ha sido de gran ayuda para los usuarios en su proceso de adquisición de vivienda, es importante tener una mirada mucho más amplia que implique la articulación de la Política Pública de Vivienda para favorecer la reivindicación del derecho a una vivienda digna, especialmente para la población vulnerable.

Por lo tanto, es fundamental que la información brindada sea lo más clara posible, de acuerdo a las condiciones socio-económicas que caracteriza a los usuarios, ya que, como podemos apreciar gran parte de los usuarios pertenecen a los estratos 1, 2 y 3. Por lo que, es importante que al momento de orientar a los usuarios se tengan en cuenta tales características para determinar los alcances, posibilidades o alternativas de los mismos.

Además, es fundamental, contar con herramientas audiovisuales adecuadas, que permitan la comprensión de todos los usuarios, con el fin de mitigar o eliminar confusiones y percepciones de insatisfacción y desconfianza en los usuarios interesados y así mismo ampliar el número de personas que realicen un proceso completo y satisfactorio de adquisición de vivienda.

Teniendo en cuenta la información de las entrevistas aplicadas, se infiere que existen dificultades desde el inicio del proceso en los canales donde se brinda la información inicial, dado que el personal debe estar capacitado o tener los mínimos conocimientos para no generar falsas expectativas sino, por el contrario, que tenga total certeza que el SIPAV es netamente informativo.

Adicional a ello, el Consultorio Social Minuto de Dios Calle 80 se debe articular y trabajar de una manera más cercana a cada línea de la Corporación Minuto de Dios ya que los servicios que allí se prestan pueden contribuir a la solución de algunos obstáculos presentes en el proceso de adquisición de vivienda.

Además, se debe considerar que, el Estado Social de Derecho debe propender por la garantía de los DDHH de su promoción, satisfacción y protección, por ende, el Proyecto SIPAV debe incluir que un enfoque para la promoción y formación de las personas para ejercer sus derechos, así como para el seguimiento, el análisis y exigencia de sus derechos fundamentales. En este sentido, La labor de los Trabajadores Sociales en el CSMD debe entenderse desde la reivindicación de los derechos, para establecer condiciones de calidad de vida que propendan al Desarrollo Integral Humano.

En concordancia con lo planteado en el Artículo 1 del Capítulo I del Código de Ética Profesional De Los Trabajadores Sociales En Colombia (2013):

*“Conforme a la regulación legal sobre la materia, se entiende por Trabajo Social la profesión ubicada en el campo de las ciencias sociales y humanas, que interviene en procesos y proyectos relacionados con las políticas de bienestar y desarrollo humano y social.”* (p. 23)

Entendiendo el Desarrollo Integral Humano a partir de las siguientes definiciones:

*“Sitúa a las personas en el centro del desarrollo. Se trata, en este sentido, de que las personas desarrollen su potencial, aumenten sus posibilidades y disfruten de la libertad para vivir la vida que valoran”* (PNUD, 2009)

*“Trasciende la racionalidad económica convencional porque compromete al ser humano en su totalidad. Contemplando la satisfacción de sus necesidades”* (Neef, 1997, p.21)

Por lo tanto, el Desarrollo Humano Integral en el Consultorio Social Minuto de Dios, además de ser un pilar debe ser una meta, abordando a cada usuario desde todas sus dimensiones, siendo merecedor de una atención integral en la que se contemplen sus necesidades sociales, políticas, espirituales, culturales y económicas, para el mejoramiento de su calidad de vida. Sin olvidar lo expuesto por la Directora del Centro de Transformación Social:

*“El Desarrollo Humano Integral no es un proceso que se alcanza de la noche a la mañana, lo que hace el Consultorio es contribuir al proceso, no se garantiza, el desarrollo humano, lo que podemos pensar es si las personas que han asistido al consultorio han venido mejorando sus condiciones, si están mejor preparadas, si tienen claridad en las posibilidades que tienen, de las oportunidades, si tienen alguna forma de cumplir algún requisito para poder desarrollar sus capacidades, qué otras oportunidades tienen al alcance que puedan acceder a ellas, eso es lo que puede hacer el consultorio (...) genera escenarios para que ello se pueda dar”.* (Juliao,2019).

El acceso a una vivienda digna es uno de los aspectos que configura el Desarrollo Humano Integral, y en este sentido, el Consultorio Social Minuto de Dios Calle 80, se configura como un escenario en el que se posibilitan diversas alternativas para quienes desean mejorar su calidad de vida. Por ende, aunque el enfoque del SIPAV es la vivienda, el enfoque del profesional en formación de Trabajo Social debe ser la persona y la reivindicación de sus derechos. No obstante, dicha labor se debe realizar en red, tal como se afirma a continuación:

*“Si nos pensamos el Desarrollo Humano Integral no debe ser solo el Consultorio, tienen que haber múltiples actores que estén favoreciendo esta situación, lo que podemos hacer es mejorar las condiciones de vida de la persona para que poco a poco alcance el desarrollo”.* (Juliao,2019).

Finalmente, considero que esta experiencia fue enriquecedora para mi formación personal y profesional, ya que, pude conocer las distintas rutas de acción para la atención de diversas problemáticas sociales, a su vez, se reforzaron los conocimientos de la academia, manteniendo los principios éticos que caracterizan la labor de un Trabajador social, adicional a ello, fue muy interesante participar y sistematizar los procesos llevados a cabo en el Proyecto SIPAV, puesto que, permitió ampliar mi mirada hacia la intervención de la problemática de vivienda, sin embargo, considero, que la labor desempeñada en los diferentes satélites del CSMD, está limitada, por los procesos internos legales (no salir a campo a realizar visitas domiciliaria, no hacer intervención de caso, grupo o comunidad), lo cual genera vacíos de conocimiento práctico.



## 6. Propuesta De Mejora

Conforme a uno de los objetivos específicos de esta sistematización: Proponer sugerencias al proceso metodológico del Proyecto SIPAV que lleve a una mayor incidencia en la problemática de acceso a vivienda. A continuación, presento la propuesta de mejora para cada uno de los momentos del SIPAV.

Cabe resaltar que, considero que el SIPAV está bien plateado en su forma estructural, no obstante, cada uno de sus momentos presenta falencias que se debe mejorar para cumplir su objetivo, en este sentido, la siguiente propuesta de mejora es un instructivo que contiene elementos actuales y elementos nuevos para la metodología del SIPAV.

- **Capacitación Profesionales en Formación en Trabajo Social**

1. Comprender que el CSMD Calle 80 y los Profesionales en Formación en Trabajo Social realiza un trabajo conjunto con la CMD, y en esta medida cada entidad tiene un rol fundamental al momento de brindar una atención óptima a los usuarios interesados en adquirir vivienda. A continuación, se proponen las responsabilidades de cada uno dentro de la metodología del SIPAV.
2. **CSMD:** Orientar a los profesionales en formación en Trabajo Social respecto a cuál es su labor en el CSMD Calle 80 teniendo como base la línea de Atención Integral y el Restablecimiento de Derechos.
3. **CSMD:** Dar a conocer a las y los profesionales en formación en T.S cuales son los elementos que se requieren para el desarrollo del diagnóstico, puesto que en cada uno de sus satélites se maneja de manera diferente.
4. **CSMD:** Dar a conocer a los profesionales en formación en T.S cuales son las rutas de acción (Vivienda, Familia, Discapacidad, Persona Mayor y Víctima del Conflicto Armado).

5. **CSMD:** Dar a conocer a los profesionales en T.S que Servicios directos del CSMD Calle 80 o de la Red de Apoyo Interinstitucional nos podemos apoyar.
6. **CSMD:** Dar a conocer a los profesionales en T.S la política pública de vivienda.

- **Proceso de preparación SIPAV:**

1. **CSMD:** Brindar una inducción a los profesionales en formación en T.S en torno al SIPAV y el rol que ocupan en el desarrollo del mismo:



Los profesionales en Formación de Trabajo Social del CSMD Calle 80, que participen en el proyecto SIPAV, tienen como rol, ser implementadores de la Política Pública de vivienda, dando a conocer los diferentes programas que la conforman, para favorecer a las poblaciones vulnerables.

Adicional a ello, el CSMD debe indicarle a los profesionales en formación en T.S las funciones que tiene a cargo en el marco del Proyecto SIPAV, entendiendo la función como *“aquello que se hace en forma regular y sistemática ejerciendo el rol para alcanzar los objetivos profesionales, la cual dependerá de los contextos en donde se inserta nuestra labor”* (Kisnerman, 2005, p. 169)

- Identificar en la valoración a profundidad el perfil del usuario (Composición familiar, ingresos fijos mensuales, si es empleado formal o informal, ahorros, subsidio de vivienda).
- Determinar si cumple o no con los requisitos básicos para iniciar con el proceso para adquisición de vivienda de interés social (ingresos fijos y ahorro)
- Orientar a nivel general con los requisitos que debe cumplir para iniciar el proceso.
- Remitir al Taller SIPAV para asesoría especializada.
- La o el Trabajador Social encargado del CSMD Calle 80 debe reconocer que actúa como filtro para la invitación de las personas al SIPAV, procurando que los usuarios invitados cuenten con algunos o todos los requisitos para adquirir vivienda.

- La o el Trabajador Social encargado del CSMD Calle 80 debe ampliar las redes de apoyo institucionales para fortalecer el que trabajo mancomunado entre el Estado y los privados.
2. **CMD:** Dar a conocer a los profesionales en formación en T.S las fechas y la hora para la ejecución del SIPAV durante el año.

<b>Servicio de información Para adquisición de vivienda Último miércoles de cada mes. Hora de inicio: 9:00 AM Salón Justicia y Alabanza</b>			
Febrero	27	Julio	31
Marzo	27	Agosto	28
Abril	24	Septiembre	25
Mayo	29	Octubre	30
Junio	26	Noviembre	27

3. **CMD:** Dar a conocer a los practicantes en formación en T.S del CSMD cuál es el perfil que deben identificar para realizar la invitación a los usuarios:
- ✓ Si actualmente tiene empleo o no.
  - ✓ Si trabaja formal o informalmente.
  - ✓ Ingresos fijos.
  - ✓ Si cuenta con ahorros o no.
  - ✓ Si tiene créditos aprobados o no.
  - ✓ Composición familiar.
4. **Profesionales en Formación en TS:** Recibir al usuario.
5. **Profesionales en Formación en TS:** Diligenciar el control de ingreso, teniendo en cuenta los elementos de los numerales 3 6 y 7.

**2019 - Control de Ingreso Visitantes**  
**Centro de Servicios- Bogotá**

\*Obligatorio

Dirección de correo electrónico \*

Tu dirección de correo electrónico

---

Centro de Servicios \*

Elige ▼

6. **Profesionales en Formación en TS:** Reconocer los derechos vulnerados presentes en los relatos de cada usuario, tomando como base el título II de la Constitución Política de Colombia de 1991, en el que se establecen los Derechos Fundamentales (CAPITULO I.) y los Derechos Sociales, Económicos Y Culturales (CAPITULO II.)
  
7. **Profesionales en Formación en TS:** Determinar necesidades primarias de los usuarios bajo cuatro preguntas esenciales planteadas por Aguilar. M y Ander-Egg (2001) ¿Cuál es problema más grave? ¿Qué reportara mayores ventajas en el futuro? ¿Qué necesidades pueden atenderse con los recursos disponibles? ¿Cuáles son los problemas que más preocupan a las personas?, esto con el fin de identificar ¿qué es lo que primero debemos resolver?
  
8. **Profesionales en Formación en TS:** Comprender que cada usuario tiene unas condiciones de vida distintas y en esta medida debe obtener una asesoría distinta que implique un proceso acorde a su situación.
  
9. **Profesionales en Formación en TS:** determinar la ruta de acción a activar e identificar en que Servicios directos del CSMD Calle 80 o de la Red de Apoyo Interinstitucional se puede apoyar, con el fin de brindar una atención que permita la reivindicación de los derechos vulnerados.
  
10. **Profesionales en Formación en TS:** Actuar para potenciar las posibilidades y recursos y buscar alternativas de solución a los obstáculos para adquirir vivienda.

11. **Profesionales en Formación en TS:** explicarle a los usuarios que la ruta de acción para adquisición de vivienda tiene inicio en el SIPAV, ya que como sus siglas lo indican es un Servicio Informativo Para Adquisición de Vivienda, por ende, allí se informa cuáles son los requisitos específicos para obtener vivienda propia.
12. **Profesionales en Formación en TS:** Dar a conocer al usuario de manera general cuáles son los requisitos para adquirir vivienda.
13. **Profesionales en Formación en TS:** Dar a conocer a los usuarios que adquirir vivienda es un proceso y que por ende no es inmediato si no que está sujeto a tiempos.
14. **Profesionales en Formación en TS:** Conocer y entregar la invitación del SIPAV.



15. **Profesionales en Formación en TS:** Recomendar al usuario que lleve papel y lápiz para anotar la información brindada en el SIPAV.
16. **Profesionales en Formación en TS:** Procurar que los usuarios invitados cuenten con algunos o todos los requisitos para adquirir vivienda.

Las siguientes etapas del SIPAV las tiene a cargo la CMD.

- **Apertura SIPAV.**

1. Ordenar el salón.

2. Entregar una lista para registrar asistencia de los usuarios.
3. Dar apertura con una breve contextualización de la Obra del Minuto de Dios promovida por el padre Rafael García Herreros.

## El Minuto de Dios

**Padre Rafael García-Herreros**

- 1950 Radio
- 1955 Televisión
- 1957 Barrio Minuto de Dios
- 1958 Corporación Provivienda Minuto de Dios
- 1958 Colegio Minuto de Dios
- 1961 Banquete del Millón
- 1990 Universidad

4. Dar a conocer las entidades que hacen parte de la Organización del Minuto de Dios y la labor a nivel general que cumple cada una.



5. Mencionar la misión y la visión de la CMD.

## Misión



## Visión



- **Desarrollo SIPAV.**

1. Dar a conocer a nivel general los programas.

				
<b>DAME UNA CASA</b>	<b>PLAN PADRINOS</b>	<b>BANCO DE ROPA</b>	<b>BONOS DE CONDOLENCIA</b>	<b>BANQUETE DEL MILLÓN</b>
Entregamos vivienda digna a familias de escasos recursos para transformar sus condiciones de vida.	Brindamos la oportunidad a niños, niñas y adolescentes para que puedan terminar sus estudios.	Recibimos y procesamos prendas de vestir y artículos para el hogar en buen estado para familias de escasos recursos.	Tarjetas especiales de condolencia para familiares y/o amigos en momentos de duelo.	Conseguimos fondos para hacer posible la construcción de soluciones de vivienda para los más pobres.

2. Explicar el objetivo del Programa Dame una Casa.

## OBJETIVO GENERAL

La CMD ofrece a los usuarios interesados en vivienda una orientación y asesoría en los tramites y procesos estipulados a nivel nacional por las entidades gubernamentales que se deben tener para la adquisición de vivienda.

3. Aclarar que *“la CMD no regala viviendas y no es una constructora la cual tenga viviendas para la venta”*.
4. Exponer cada uno de los requisitos necesarios para adquirir vivienda. (Ingresos fijos, ahorro voluntario, subsidio familiar de vivienda y crédito bancario) incluyendo los programas que se ofertan desde la política pública de vivienda.
5. Dar a conocer a los usuarios que una alternativa de solución para quienes no cuentan con recursos económicos por estar en situación de desempleo pueden acceder a los servicios de la agencia de empleo de la CMD.



6. Dar a conocer a los usuarios que para iniciar su ahorro programado es fundamental determinar cuáles son los ingresos del hogar y a su vez determinar si dichos ingresos son suficientes para iniciar un ahorro mínimo mensual de \$100.000.
7. Brindar al usuario alternativas de ahorro para que sea más efectivo al momento de ahorrar.



8. Informar al usuario que la clave para acceder a un estudio de financiamiento de vivienda por parte del FNA es a través es la puntualidad en que se hagan las consignaciones del ahorro voluntario.
  9. En torno al crédito de vivienda es fundamental explicar que es necesario NO ESTAR REPORTADOS en Datacrédito.
- **Cierre SIPAV.**
    1. Dar paso a las preguntas.
    2. Aclarar las dudas de los usuarios respecto al proceso para adquisición de vivienda.
    3. Brindar atención personalizada a los usuarios que la requieran.
    4. Identificar quién va a iniciar con el proceso para hacer seguimiento de las personas que asistieron, como van las tareas y si son futuros potenciales para adquirir vivienda.
    5. Realizar una evaluación al final de cada SIPAV.

## Referencias

Bernard. H. Russell. (1994). *Research methods in anthropology: qualitative and quantitative approaches* (segunda edición) Walnut Creek, CA: AltaMira Press.

Bravo. L. (2013). *La entrevista, recurso flexible y dinámico*. Departamento de Investigación en Educación Médica, Facultad de Medicina, Universidad Nacional Autónoma de México, México D.F., México.

Cano. A. (2012) La metodología de taller en los procesos de educación popular. Recuperado de: <file:///C:/Users/LAURITA/Downloads/2223-Texto%20del%20art%C3%ADculo-3626-1-10-20130522.pdf>

Cantillo. R. (2014). “Más que cuatro paredes: la intervención de Trabajo Social en los programas de vivienda en Cartagena”. *Revista Trabajo Social* 16: 237-251. Bogotá: Departamento de Trabajo Social, Facultad de Ciencias Humanas, Universidad Nacional de Colombia. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5234948.pdf>

Aguilar. M y Ander- Egg. (2001). *Diagnóstico Social. Conceptos y Metodología*. Editorial Distribuidora Lumen SRL. Argentina.

Consejo Nacional de Trabajo Social. (2013). *Código de ética profesional de los Trabajadores Sociales en Colombia*. Recuperado de: <https://trabajosociallibertario.files.wordpress.com/2016/10/codigo-de-etica.pdf>

Constitución política de 1991. Artículo N° 51 y N° 365.

DNP. Plan Nacional de Desarrollo. (2018-2022) *Pacto por Colombia, pacto por la equidad*. Versión resumen. Recuperado de: <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Prensa/Resumen-PND2018-2022-final.pdf>

Escalada. M (2001). *El Diagnóstico Social. Proceso de Conocimiento e Intervención Profesional* Mercedes Escalada et al. Editorial Espacio. Buenos Aires. 2001.

Escobar. H. (2011). Políticas públicas y su impacto en el estado colombiano. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/politicas-publicas-impacto-estadocolombiano/>

Expósito. V. (2001). Preparación y ejecución de talleres de capacitación: una guía práctica. Recuperado de: [http://bibliotecavirtual.clacso.org.ar/Republica\\_Dominicana/ccp/20120731051903/prepara.pdf](http://bibliotecavirtual.clacso.org.ar/Republica_Dominicana/ccp/20120731051903/prepara.pdf)

Farfán. A. (2017) Trabajo Social y su Quehacer Profesional en Las Políticas Sociales En Bogotá, Desarrolladas En Los Años 2010 Al 2016. Recuperado de: [https://repository.uniminuto.edu/bitstream/handle/10656/5890/TTS\\_Farf%C3%A1nAcevedoAngieNatalia\\_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.uniminuto.edu/bitstream/handle/10656/5890/TTS_Farf%C3%A1nAcevedoAngieNatalia_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Jara, O. (1994). Para sistematizar experiencias. Pag: 73 - 125. Costa Rica. Tomado de: <http://www.fahce.unlp.edu.ar/extension/Documentos%20y%20Ponencias/para-sistematizar-experiencias-una-propuesta-teórica-y-práctica>

Kisnerman. N. (2005). Pensar el Trabajo Social: una introducción desde el construccionismo, Lumen, Humanitas, Argentina.

Juliao, C. (2017) Consultorio Social Minuto de Dios: un modelo de atención social. Recuperado de: <https://repository.uniminuto.edu/handle/10656/6008>

Neef. M. (1997) Desarrollo a Escala Humana una opción para el futuro. Recuperado de: <http://habitat.aq.upm.es/deh/adeh.pdf>

Nudelman. M. (s.f) El derecho fundamental a la vivienda digna en Colombia: atributos y características. Universidad Católica. Recuperado de: <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/14580/1/El%20derecho%20fundamental%20a%20la%20vivienda%20digna%20en%20Colombia%20atributos%20y%20caracter%20ADsticas.pdf>

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo [PNUD]. (2009). Informe sobre Desarrollo Humano 2009 Superando barreras: Movilidad y desarrollo humano. Nueva York, NY. PNUD. Consulta realizada en enero de 2010. [www.undp.org](http://www.undp.org).

Sistema Informativo del Gobierno. (2018). Colombia superó la meta de disminución de déficit habitacional del Plan de Desarrollo. Recuperado de: <http://es.presidencia.gov.co/noticia/180416-Colombia-supero-la-meta-de-disminucion-de-deficit-habitacional-del-Plan-de-Desarrollo>

Valdés, X. (1992) Las cuentas pendientes de la sistematización. Revista de Trabajo Social. Chile. Recuperado de: <https://repositorio.uc.cl/handle/11534/6017>

Vargas, A. (1999). Notas sobre el Estado y las Políticas Publicas. Bogotá, D.C.: Almudena Editores.

#### **Leyes:**

Ley 1537 de 2012. Recuperado de: [http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1537\\_2012.html](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1537_2012.html)

Ley 1114 de 2006. Recuperado de: <http://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=22658>

Ley 1537 de 2012. Recuperado de: [http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1537\\_2012.html](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1537_2012.html)

#### **Decretos:**

Decreto ley 555 de 2003. Recuperado de: <http://www.suin.gov.co/viewDocument.asp?id=1854488>

Decreto 428 de 2015. Recuperado de: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=61116>

## Anexos

## Anexo 1.

	<b>Tipo de entrevista:</b>	Estructurada			
	<b>Dirigida a:</b>	Profesional en Formación en Trabajo Social encargada del Consultorio Social Minuto de Dios			
	<b>Nombre:</b>	Natalia Plazas			
	<b>Lugar:</b>	Corporación Universitaria Minuto de Dios- Sede Principal	<b>FECHA:</b>	( 25 / 10 / 2019 )	
<b>Pregunta 1</b>	¿Qué es el taller SIPAV?				
<b>Respuesta</b>					
<b>Pregunta 2</b>	¿Qué papel tiene el CSMD en la ejecución de los talleres SIPAV?				
<b>Respuesta</b>					
<b>Pregunta 3</b>	¿Cuál es la relación entre la línea de vivienda del CMD y los talleres SIPAV?				
<b>Respuesta</b>					
<b>Pregunta 4</b>	¿Cuál es su rol en el Taller SIPAV?				
<b>Respuesta</b>					
<b>Pregunta 5</b>	¿Cuáles son sus funciones en el Taller SIPAV?				
<b>Respuesta</b>					
<b>Pregunta 6</b>	¿Conoce la política pública de vivienda?				
<b>Respuesta</b>					
<b>Pregunta 7</b>	¿Considera que el Taller SIPAV se articula con la política de vivienda?				
<b>Respuesta</b>					
<b>Pregunta 8</b>	Considera que ¿la información brindada en el Taller SIPAV contribuye a la solución de la problemática de				
<b>Respuesta</b>					
<b>Pregunta 9</b>	Teniendo en cuenta que su actuar en el CSMD se enmarca en la Línea de Atención Integral y				
<b>Respuesta</b>					
<b>Pregunta 10</b>	¿Qué aspectos considera que se deben replantear o incluir en el Taller SIPAV con el fin de tener mayor incidencia en la resolución del problema de adquisición de vivienda?				
<b>Respuesta</b>					
<b>Observaciones:</b>					
<b>Nombre de quien diligencia:</b> Laura Valentina Rodríguez Fajardo					
<b>Documento:</b> 1016080544					


## Anexo 2.

	<b>Tipo de entrevista:</b>	Estructurada			
	<b>Dirigida a:</b>	Nayibe del Rio. Coordinadora de la Corporación Minuto de Dios (CMD)			
	<b>Lugar:</b>	Corporación Minuto de Dios		<b>FECHA:</b>	( DD / MM / AAAA )
<b>Pregunta 1</b>	¿Qué papel tiene la CMD en la ejecución de los talleres SIPAV?				
<b>Respuesta</b>					
<b>Pregunta 2</b>	¿Qué busca la CMD con la ejecución de los talleres SIPAV?				
<b>Respuesta</b>					
<b>Pregunta 3</b>	¿A qué responde la línea de vivienda del CMD?				
<b>Respuesta</b>					
<b>Observaciones:</b>					
<b>Nombre de quien diligencia:</b>		Laura Valentina Rodriguez Fajardo	<b>Documento:</b>	1016080544	

## Anexo 3.

	<b>Tipo de entrevista:</b>	Semi-estructurada			
	<b>Dirigida a:</b>	Clara Stella Juliao. Directora Centro de Transformación Social (CTS)			
	<b>Lugar:</b>			<b>FECHA:</b>	( DD / MM / AAAA )
<b>Pregunta 1</b>	¿Qué es el desarrollo humano para el Consultorio Social Minuto de Dios?				
<b>Respuesta</b>					
<b>Pregunta 2</b>	¿Considera que el Taller SIPAV contribuye al desarrollo humano? ¿Cómo?				
<b>Respuesta</b>					
<b>Pregunta 3</b>	el desarrollo y potenciación de capacidades" ¿Cómo se ve reflejada dicha afirmación en los usuarios que acuden al CSMD				
<b>Respuesta</b>					
<b>Pregunta 4</b>	¿Cuáles son las alternativas que tienen los usuarios que acuden al CSMD interesados en adquirir vivienda?				
<b>Respuesta</b>					
<b>Pregunta 5</b>	¿Es necesario conocer la situación económica y social del usuario para contribuir a su desarrollo humano?				
<b>Respuesta</b>					
<b>Pregunta 6</b>	¿En el CSMD se tiene en cuenta el perfil del usuario al momento de direccionarlo al Taller SIPAV? ¿Si o no y por qué?				
<b>Respuesta</b>					
<b>Pregunta 7</b>	¿Cómo evidencia el CSMD que los usuarios hayan alcanzado su desarrollo humano?				
<b>Respuesta</b>					
<b>Pregunta 8</b>	¿Cómo se articula la política pública de vivienda con el Taller SIPAV?				
<b>Respuesta</b>					
<b>Observaciones:</b>					
<b>Nombre de quien diligencia:</b>		Laura Valentina Rodriguez Fajardo	<b>Documento:</b>	1016080544	

## Anexo 4.

	<b>Tipo de entrevista:</b>	Semi-estructurada			
	<b>Dirigida a:</b>	Asistentes del Taller SIPAV			
	<b>Lugar:</b>				<b>FECHA:</b> ( DD / MM / AAAA )
<b>Pregunta 1</b>	¿La información suministrada fue clara?				
<b>Respuesta</b>					
<b>Pregunta 2</b>	¿Se expusieron los temas en los que usted estaba interesado?				
<b>Respuesta</b>					
<b>Pregunta 3</b>	¿Le aclararon dudas respecto a su situación particular?				
<b>Respuesta</b>					
<b>Pregunta 4</b>	¿La información que usted recibió fue útil para la resolución de sus inquietudes?				
<b>Respuesta</b>					
<b>Pregunta 5</b>	¿La necesidad por lo que se acercó al consultorio fue resuelta al asistir al Taller SIPAV?				
<b>Respuesta</b>					
<b>Observaciones:</b>					
<b>Nombre de quien diligencia:</b> Laura Valentina Rodríguez Fajardo					
<b>Documento:</b> 1016080544					