

Eficiencia del proceso de desembolso del SDAT en ISVIMED



Factores administrativos y operativos que afectan la eficiencia del desembolso del Subsidio Distrital de Arrendamiento Temporal (SDAT) en ISVIMED, Medellín, entre abril de 2024 y agosto de 2025

Juliana Gómez Navarro

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Antioquia y Chocó

Sede / Centro Tutorial Bello (Antioquia)

Programa Administración de Empresas

junio de 2026

Eficiencia del proceso de desembolso del SDAT en ISVIMED

Factores administrativos y operativos que afectan la eficiencia del desembolso del Subsidio Distrital de Arrendamiento Temporal (SDAT) en ISVIMED, Medellín, entre abril de 2024 y agosto de 2025

Juliana Gómez Navarro

Monografía presentado como requisito para optar al título de Administrador de Empresas

Asesora  
Estefania Montoya Bernal  
Ing. De Productividad y Calidad, Mg. En dirección Logística

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Antioquia y Chocó

Sede / Centro Tutorial Bello (Antioquia)

Programa Administración de Empresas

junio de 2026

### **Agradecimientos**

A Dios, mi guía y soporte, por darme la fuerza, la sabiduría y la paciencia necesaria, por iluminar mis días y bendecirme, permitiéndome cumplir con amor cada etapa de este proceso y recordándome que su tiempo es perfecto.

A Tony, mi compañero de 4 patas, que estuvo conmigo en cada desvelo y en cada emoción, compartiendo alegrías y momentos difíciles.

A mi madre, mi mejor amiga, ejemplo de inspiración y perseverancia, que, a través de sus enseñanzas, cariño y apoyo incondicional, me ha acompañado en cada paso de mi vida y ha celebrado conmigo cada logro. Este triunfo también es suyo.

A mi familia y amigos, por ser mi ánimo constante en este camino lleno de retos, por acompañarme, apoyarme y creer en mí en todo momento. Su cariño y confianza han sido una fuerza vital que me permitió avanzar con persistencia.

## Contenido

Lista de tablas .....	5
Lista de ilustración .....	6
Resumen .....	7
Abstract.....	8
Introducción.....	9
1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	12
1.1.1 Pregunta de investigación.....	12
1.2 2.OBJETIVOS .....	13
1.3 JUSTIFICACIÓN:.....	13
MARCO REFERENCIAL .....	14
Marco conceptual: .....	14
Marco contextual:.....	16
Marco legal: .....	18
Marco teórico: .....	19
DISEÑO METODOLÓGICO .....	26
Análisis y tratamiento de datos: .....	30
2 Plan de acción del proyecto:.....	31
RESULTADOS Y DISCUSIONES.....	32
Referencias.....	43

**Lista de tablas**

Tabla 1..... 31

**Lista de ilustración**

Ilustración 1 Claridad de los procesos .....	34
Ilustración 2 Procesos en los que se presentan mayores dificultades .....	35
Ilustración 3 Principales causas de las dificultades en el programa SDAT .....	35
Ilustración 4 Aspectos para mejorar en el programa SDAT .....	36
Ilustración 5 Factores que influyen en el funcionamiento del programa SDAT.....	36
Ilustración 6 Impacto del cambio de operador en los tiempos del programa.....	38
Ilustración 7 Aspectos de mayores cambios tras la implementación del nuevo operador. ....	38
Ilustración 8 Proceso de capacitación .....	39
Ilustración 9 Claridad de los procesos del programa del SDAT .....	39

## Resumen

El Subsidio Distrital de Arrendamiento Temporal (SDAT) en ISVIMED tiene como propósito apoyar hogares en situación de vulnerabilidad mediante la entrega de subsidios temporales de vivienda. No obstante, la gestión administrativa y operativa del programa requiere un análisis profundo para comprender cómo se coordinan los recursos, cómo se ejecutan los procedimientos y cómo estas dinámicas afectan la eficiencia institucional y la experiencia de los beneficiarios. Esta investigación tiene como objetivo general analizar los procesos administrativos y operativos del SDAT en ISVIMED, identificando las dificultades que inciden en su gestión y evaluando los efectos del cambio de operador realizado a inicios de 2024.

El estudio adopta un diseño cualitativo, interpretativo y no experimental, de alcance descriptivo. La población está conformada por funcionarios, supervisores y operadores involucrados en el proceso de desembolso entre abril de 2024 y agosto de 2025, seleccionándose una muestra intencionada de 15 a 25 personas. La información se recolectará mediante entrevistas semiestructuradas y revisión documental, y se analizará cualitativamente para identificar patrones, categorías y relaciones entre los procesos administrativos y la gestión del subsidio.

El estudio permitirá describir el proceso de desembolso, identificar dificultades operativas y administrativas, y evaluar la gestión institucional del SDAT, aportando evidencia que pueda orientar estrategias de fortalecimiento de los procesos internos y la eficiencia organizacional.

*Palabras clave:*

Arrendamiento temporal; Factores administrativos; Gestión institucional; Investigación cualitativa; Proceso de desembolso.

### **Abstract**

The District Temporary Rental Subsidy at ISVIMED aims to support households in vulnerable situations through temporary housing subsidies. However, the administrative and operational management of the program requires a thorough analysis to understand how resources are coordinated, how procedures are executed, and how these dynamics affect institutional efficiency and beneficiary experience. The general objective of this research is to analyze the administrative and operational processes of the subsidy at ISVIMED, identifying the difficulties that affect its management and evaluating the effects of the operator change carried out at the beginning of 2024.

The study adopts a qualitative, interpretative, and non-experimental design, with a descriptive scope. The population consists of officials, supervisors, and operators involved in the disbursement process between April 2024 and August 2025, selecting an intentional sample of 15 to 25 people. Information will be collected through semi-structured interviews and document review, and analyzed qualitatively to identify patterns, categories, and relationships between administrative processes and subsidy management.

The study will allow describing the disbursement process, identifying operational and administrative difficulties, and evaluating the institutional management of the subsidy, providing evidence that can guide strategies to strengthen internal processes and organizational efficiency.

*Keywords:*

Administrative factors; Disbursement process; Institutional management; Qualitative research; Temporary housing

## Introducción

El acceso a una vivienda digna constituye uno de los retos sociales más relevantes en Colombia, especialmente para los hogares en situación de vulnerabilidad económica y social. La dificultad para acceder a soluciones habitacionales adecuadas no solo afecta la calidad de vida de las familias, sino que también compromete su estabilidad, desarrollo integral y posibilidad de participación en la sociedad. La vivienda representa no solo un espacio físico, sino también seguridad, bienestar y un entorno que impacta directamente en la educación, la salud y el desarrollo emocional de sus miembros. En este marco, el Subsidio Distrital de Arrendamiento Temporal (SDAT), implementado por el Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín -ISVIMED-, surge como una política pública destinada a garantizar temporalmente la protección habitacional y está destinado a quienes han sido afectados por desastres naturales, calamidades, obras públicas, proyectos de interés general o que habitan zonas de alto riesgo, según el Plan de Ordenamiento Territorial (POT). Este programa se concibe como una alternativa temporal que complementa otros mecanismos de acceso a vivienda, como los subsidios de adquisición y mejoramiento de vivienda, buscando mitigar la vulnerabilidad social mientras las familias acceden a opciones de vivienda definitiva.

El SDAT se orienta a responder de manera inmediata a situaciones de riesgo habitacional, asegurando que las familias puedan mantener un entorno estable mientras se gestionan soluciones permanentes. Sin embargo, la eficacia de este programa no depende únicamente de la disponibilidad de recursos financieros, sino que está estrechamente vinculada a la eficiencia en su gestión administrativa y operativa. La correcta coordinación entre los actores institucionales, la ejecución precisa de los procedimientos establecidos y la distribución oportuna de los subsidios son factores determinantes para cumplir con los objetivos del programa. Informes internos y experiencias de los funcionarios han evidenciado dificultades en la articulación de procesos, en la asignación de responsabilidades y en la adaptación a cambios recientes, como la transición de operadores a inicios de 2024. Estas circunstancias han generado retrasos en los desembolsos y han impactado la experiencia de los beneficiarios, haciendo necesario un análisis profundo de los factores administrativos y operativos que inciden en la eficiencia institucional y en la percepción de quienes reciben el subsidio.

Este estudio se aborda desde la perspectiva de la administración de empresas, considerando que la gestión institucional constituye un componente central para garantizar resultados efectivos en programas públicos. Analizar el SDAT desde este enfoque permite identificar obstáculos, reconocer oportunidades de mejora y aportar al conocimiento en gestión pública y administración de subsidios temporales de vivienda. A partir de la evidencia obtenida sobre los procesos administrativos, la interacción entre los actores y la revisión documental, se espera generar información útil para orientar futuras políticas y estrategias que optimicen los procesos internos y aseguren una atención más eficiente, equitativa y transparente a las familias beneficiarias.

El objetivo general de la investigación es analizar los procesos administrativos y operativos del SDAT en ISVIMED, identificando las dificultades que afectan su gestión y evaluando los efectos del cambio de operador realizado a inicios de 2024. Los objetivos específicos incluyen:

describir el proceso de desembolso, identificar dificultades administrativas y operativas, evaluar los efectos del cambio de operador y analizar la gestión institucional con el fin de proponer oportunidades de fortalecimiento y mejoras en la eficiencia operativa. Esta delimitación permite enfocar la investigación en aspectos claves del funcionamiento del programa, ofreciendo un análisis integral que considere tanto la perspectiva institucional como la experiencia de los beneficiarios.

El estudio tiene un alcance descriptivo y cualitativo, centrado en comprender cómo se coordinan los recursos, cómo se ejecutan los procedimientos y cómo interactúan los actores institucionales para garantizar la eficiencia del programa. La población está conformada por funcionarios, supervisores y operadores involucrados en la gestión del SDAT entre abril de 2024 y agosto de 2025. De esta población, se seleccionará una muestra intencionada de 15 a 25 participantes, quienes permiten recopilar información profunda y representativa sobre los procesos administrativos y operativos. La investigación no busca establecer relaciones causales, sino documentar, analizar y caracterizar los procesos, identificando patrones, factores y barreras que afectan la eficiencia institucional. Esta aproximación permite comprender no solo los procedimientos técnicos, sino también las dinámicas de coordinación, comunicación y toma de decisiones que impactan directamente en la efectividad del programa.

En términos de aportes, la investigación proporciona evidencia sobre la gestión pública de subsidios temporales de vivienda, contribuyendo al área de administración de empresas aplicada a la gestión pública. Permite identificar fortalezas y debilidades en los procesos internos, aportando recomendaciones orientadas a mejorar la eficiencia, la coordinación entre actores y la experiencia de los beneficiarios. Asimismo, al analizar los efectos de la transición de operadores, se genera información relevante para la toma de decisiones estratégicas en la gestión de programas habitacionales temporales, proporcionando un panorama integral de los retos y oportunidades que enfrenta ISVIMED en la administración del SDAT. Además, los resultados pueden servir como referencia para la optimización de otros programas similares a nivel distrital o nacional, apoyando el diseño de políticas públicas que prioricen la eficiencia, la equidad y la atención centrada en las necesidades de las familias.

El trabajo reconoce ciertas limitaciones, como la restricción de la muestra a participantes directamente involucrados y el enfoque temporal de la investigación, lo que puede afectar la generalización de los hallazgos a otros programas o periodos distintos. Sin embargo, la metodología cualitativa permite una comprensión profunda y contextualizada de la problemática, ofreciendo información valiosa tanto para la institución como para el diseño de políticas públicas relacionadas con la vivienda y la protección social. La combinación de entrevistas semiestructuradas y revisión documental permite triangular la información y obtener un panorama completo sobre la gestión administrativa y operativa del subsidio. Asimismo, se contempla la importancia de registrar percepciones y experiencias de los actores institucionales, ya que estas aportan matices esenciales sobre la implementación de los procedimientos y la efectividad del programa.

Finalmente, la estructura del documento se organiza en tres capítulos. El primero corresponde a esta introducción, que contextualiza el problema, los objetivos, el alcance, los aportes y limitaciones del estudio, así como el diseño metodológico y la estructura general del

trabajo. El segundo capítulo desarrolla el marco teórico, abordando conceptos de administración de empresas aplicados a la gestión pública y la revisión de políticas de subsidios de vivienda en Colombia y Medellín. El tercer capítulo detalla la metodología utilizada, incluyendo población, muestra, técnicas e instrumentos de recolección de información y procedimientos de análisis de los datos.

## 1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín (ISVIMED) es la entidad encargada de implementar el Subsidio Distrital de Arrendamiento Temporal (SDAT), el cual se encuentra regulado por el Decreto Distrital 0885 del 4 de noviembre de 2025. Este subsidio constituye un apoyo transitorio orientado a garantizar el pago del canon de arrendamiento a hogares en situación de vulnerabilidad, mientras se gestiona una solución habitacional definitiva. Actualmente, el programa beneficia a cerca de 2.700 grupos familiares en el Distrito de Medellín, priorizando aquellos que se encuentran en condiciones de riesgo, reasentamiento o emergencia habitacional y que requieren respuesta inmediata del Estado.

De acuerdo con los lineamientos establecidos, el desembolso del subsidio debe efectuarse dentro de los 15 días posteriores al corte correspondiente de cada grupo familiar. No obstante, entre abril de 2024 y agosto de 2025 se han evidenciado dificultades en el cumplimiento de este plazo. Una situación que coincide con el incremento de las demoras fue el cambio de operador del subsidio en abril de 2024, entidad contratada para gestionar los desembolsos y la ejecución del proceso operativo. Este cambio generó ajustes en los procedimientos, reprocesos en la gestión documental y fallas de articulación interinstitucional, afectando la continuidad del proceso de desembolso. Como consecuencia, aproximadamente el 60% de los giros ha superado el tiempo establecido, y solo en el año 2024 se registraron cerca de 300 quejas formales por retrasos en el pago del subsidio, lo cual ha generado inconformidades recurrentes entre los beneficiarios y ha puesto en riesgo la permanencia en los contratos de arrendamiento temporal.

A pesar de la relevancia social del SDAT como instrumento de política habitacional, no se dispone de estudios que analicen los factores administrativos y operativos que inciden en la eficiencia del desembolso del subsidio en ISVIMED, particularmente desde la transición del operador en abril de 2024. Esta ausencia de análisis limita la toma de decisiones informadas, dificulta la optimización de los procedimientos institucionales y puede afectar el cumplimiento del propósito social del programa, orientado a garantizar estabilidad residencial y protección a los hogares atendidos.

En consecuencia, surge la necesidad de analizar los factores administrativos y operativos que influyen en la eficiencia del desembolso del SDAT en ISVIMED durante el periodo comprendido entre abril de 2024 y agosto de 2025, con el fin de generar evidencia que contribuya al fortalecimiento de la gestión institucional y a la mejora en la oportunidad de entrega del subsidio a las familias beneficiarias.

### 1.1.1 Pregunta de investigación

¿Qué factores administrativos y operativos inciden en la eficiencia del proceso de desembolso del Subsidio Distrital de Arrendamiento Temporal (SDAT) en ISVIMED, Medellín, durante el periodo comprendido entre abril de 2024 y agosto de 2025?

## 1.2 2.OBJETIVOS

### Objetivo general:

Determinar los factores administrativos y operativos que inciden en la eficiencia del desembolso del Subsidio Distrital de Arrendamiento Temporal (SDAT) en ISVIMED entre abril de 2024 y agosto de 2025, con el fin de identificar oportunidades de mejora en la gestión institucional.

### Objetivos específicos:

1. Describir el proceso de desembolso del Subsidio Distrital de Arrendamiento Temporal (SDAT) en ISVIMED entre abril de 2024 y agosto de 2025, de acuerdo con la normativa vigente, considerando los procedimientos establecidos, los actores involucrados y los tiempos definidos para su ejecución.
2. Identificar las dificultades administrativas y operativas que inciden en el proceso de desembolso del SDAT en ISVIMED, durante el periodo comprendido entre abril de 2024 y agosto de 2025.
3. Analizar los efectos del cambio de operador, realizado a inicios de 2024, en la gestión del proceso de desembolso del SDAT en ISVIMED, durante el periodo comprendido entre abril de 2024 y agosto de 2025.
4. Evaluar la gestión institucional del SDAT en ISVIMED a partir de los factores administrativos y operativos identificados durante el periodo abril de 2024 a agosto de 2025, con el propósito de generar insumos que contribuyan al fortalecimiento y la mejora del proceso de desembolso.

## 1.3 JUSTIFICACIÓN:

El Subsidio Distrital de Arrendamiento Temporal (SDAT), administrado por ISVIMED, es un instrumento fundamental de la política pública de vivienda del Distrito de Medellín, diseñado para garantizar alojamiento temporal a hogares que enfrentan situaciones de vulnerabilidad, riesgo, reasentamiento, calamidad o emergencia habitacional. Actualmente, cerca de 2.700 familias dependen de este subsidio para asegurar su permanencia en un lugar digno mientras se gestiona una solución habitacional definitiva. Debido a su carácter esencial y su impacto directo en el bienestar y la estabilidad residencial de la población atendida, la eficiencia en la gestión del SDAT es un aspecto crítico para cumplir con el propósito social del programa.

Durante el periodo comprendido entre abril de 2024 y agosto de 2025, se han presentado dificultades significativas en el proceso de desembolso del subsidio, particularmente asociadas al cumplimiento del plazo de 15 días definido para realizar los pagos posteriores a cada corte. Estas demoras coinciden con la transición del operador encargado del proceso en abril de 2024, cambio que generó ajustes administrativos, reprocesos documentales, fallas de articulación operativa y un aumento considerable en las quejas de los beneficiarios. Solo en 2024 se registraron cerca de 300

reclamaciones formales por retrasos en los pagos, y aproximadamente el 60% de los giros superó el tiempo establecido. Esta situación no solo afecta la oportunidad del pago, sino que pone en riesgo la continuidad de los contratos de arrendamiento temporal, generando inestabilidad y estrés en los hogares beneficiarios.

La necesidad de desarrollar esta investigación radica en la ausencia de estudios recientes que analicen el SDAT desde una perspectiva administrativa y operativa, particularmente en el contexto del cambio de operador y sus implicaciones en la eficiencia institucional. La literatura en administración pública señala que la eficiencia en los programas sociales depende de la adecuada coordinación entre procesos, recursos, actores y procedimientos (Chiavenato, 2019; CLAD, 2021). Sin embargo, ISVIMED carece de evidencia sistematizada que permita comprender de manera integral los factores que están afectando el proceso de desembolso del subsidio y, por ende, el cumplimiento de los tiempos definidos por la política pública.

Este estudio es pertinente porque permitirá identificar las causas administrativas y operativas que están generando las demoras, analizar los efectos de las transformaciones en la gestión derivadas del cambio de operador y evaluar la gestión institucional en torno al SDAT. Los resultados contribuirán a proponer oportunidades de mejora que fortalezcan la capacidad operativa de ISVIMED, optimicen los procedimientos y garanticen un flujo de desembolsos más eficiente y oportuno.

Desde una perspectiva social, esta investigación aporta significativamente a la protección del derecho a la vivienda digna de los hogares beneficiarios. Mejorar la eficiencia del desembolso del SDAT implica garantizar estabilidad habitacional, prevenir riesgos de desalojo, fortalecer la confianza en los programas públicos y asegurar que las ayudas económicas lleguen a tiempo a quienes más las necesitan. Institucionalmente, los hallazgos apoyarán la toma de decisiones basada en evidencia, permitiendo a ISVIMED mejorar la articulación entre actores, la gestión documental, el seguimiento a los operadores y el uso de herramientas administrativas más eficientes.

Finalmente, en el ámbito académico, esta investigación amplía el conocimiento sobre la gestión de subsidios habitacionales y los desafíos de eficiencia en la administración pública local, constituyéndose en un referente para futuros estudios sobre programas sociales y procesos institucionales. En conjunto, el estudio aporta valor teórico, institucional y social, justificando plenamente su desarrollo.

## **MARCO REFERENCIAL**

### **Marco conceptual:**

El presente estudio se fundamenta en una serie de conceptos clave que permiten comprender la problemática relacionada con la eficiencia en el desembolso del Subsidio Distrital de Arrendamiento Temporal (SDAT) y sustentan el enfoque metodológico adoptado para su

análisis. Estos conceptos se agrupan en torno a cuatro ejes: subsidio de vivienda, subsidio de arrendamiento temporal, gestión administrativa y gestión operativa.

### *Subsidio de vivienda:*

Los subsidios habitacionales constituyen una herramienta de política pública orientada a reducir las brechas de acceso a una vivienda digna. Según la *Revista de la CEPAL*, los subsidios habitacionales directos “consisten en un aporte previamente conocido, no reembolsable, que el Estado otorga por una sola vez a cada familia beneficiaria que no es propietaria, con el fin de facilitar el acceso a una vivienda” .(*Revista de la CEPAL no.69*, 1999,p. 140)

En el contexto colombiano, el Ministerio de Vivienda define el subsidio familiar de vivienda como un aporte estatal en dinero o en especie, otorgado por una sola vez al hogar beneficiario, sin obligación de restitución, que complementa su capacidad económica para facilitar el acceso a una solución habitacional de interés social, ya sea mediante adquisición, construcción en sitio propio, mejoramiento o, de manera excepcional, arrendamiento.(*Subsidio Familiar de Vivienda | Minvivienda*, s. f.)

### *Subsidio de Arrendamiento temporal:*

El Subsidio de Arrendamiento Temporal es un apoyo económico otorgado por el Distrito de Medellín por un periodo limitado, dirigido a hogares en situación de vulnerabilidad social o económica. Está destinado a familias afectadas por desastres, calamidades, obras públicas o que habitan en zonas de alto riesgo. Su propósito es garantizar una vivienda temporal mientras se gestiona una solución habitacional definitiva o se supera la situación que originó la emergencia. Este subsidio es administrado por ISVIMED, que además brinda acompañamiento social, jurídico y técnico durante el tiempo de apoyo.(«Reasentamiento Integral de Población», ISVIMED, s. f.)

“Since the Great Depression, U.S. housing policy has operated in two distinct tiers—one providing assistance to homeowners and one providing affordable rental housing for low-income families (Radford, 1996). This distinction, and the underlying racial and ethnic inequality that characterizes it, may help to explain racial and ethnic differences in housing program participation today. Throughout the mid-20th century, White families of modest means took advantage of the benefit of affordable and decent-quality homes in the suburbs, supported by federally insured mortgages from the Federal Housing Administration (FHA). In contrast, urban Black families were largely excluded from these programs, and experienced deteriorating conditions in large cities as jobs and financial investment followed White families to the suburbs. During the same period, the federal government undertook a significant effort to construct public housing during the 1940s–1960s, culminating in the creation of the U.S. Department of Housing and Urban Development (HUD) in 1965 to oversee their operation.” (Fenelon, 2024)

### *Gestión Administrativa:*

Modern administrative management in enterprises is evolving into an integrated tool that supports adaptive development and implements advanced innovative technologies. Research on

current administrative management practices highlights the importance of digitalization, business process modeling, and technologies such as Big Data and artificial intelligence to plan, organize, and control administrative processes more efficiently. These tools enable the clear definition of process stages, assignment of responsibilities, and identification of essential data for implementation, enhancing organizational adaptability and efficiency in competitive environments. (Sokhan et al., 2024)

### *Gestión Operativa:*

La gestión operativa constituye un método para la ejecución de los procesos empresariales, utilizando los medios necesarios para la obtención de bienes y servicios. Este enfoque considera las variables del mercado y su relación con el diseño e implementación de estrategias, con el objetivo de cumplir los objetivos comerciales y mejorar la satisfacción del cliente. En el contexto de las empresas de consumo masivo, la gestión operativa se convierte en el fin de la cadena de suministro, permitiendo planificar, organizar y controlar los recursos necesarios para optimizar los procesos internos. Diversos estudios han evidenciado que la aplicación efectiva de la gestión operativa contribuye al desarrollo organizacional y a la eficiencia en la prestación de servicios, mostrando su relevancia tanto desde una perspectiva teórica como práctica. (Bravo Zambrano & Loo Zambrano, 2024)

### **Marco contextual:**

En Medellín, el Subsidio de Arrendamiento Temporal (SAT) se establece mediante el Decreto 0813 de 2011, como una medida social dirigida a los hogares que enfrentan vulnerabilidad social y económica debido a situaciones como riesgo no mitigable, desastres, procesos de reasentamiento o intervenciones urbanas. El decreto define este subsidio como un aporte económico de carácter temporal, financiado con recursos del gasto público social, destinado a proporcionar una alternativa habitacional mientras las familias no pueden permanecer en sus viviendas habituales. Su creación responde a la necesidad de contar con un mecanismo institucional que permita garantizar condiciones mínimas de alojamiento a los hogares que deben evacuar o reubicarse por causas de fuerza mayor o por decisiones administrativas relacionadas con la gestión del riesgo y el ordenamiento urbano (*decreto-0813-de-2011\_arrendamiento\_temporal\_.pdf*, s. f.)

El Subsidio Distrital de Arrendamiento Temporal (SDAT) constituye uno de los principales mecanismos de atención inmediata para los hogares que deben evacuar sus viviendas a causa de desastres, situaciones de riesgo no mitigable o intervenciones urbanas. Este apoyo, administrado por el Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín (ISVIMED), ofrece un aporte económico temporal destinado a financiar una alternativa de alojamiento seguro mientras se supera la emergencia o se define una solución habitacional definitiva. Su propósito central es reducir la vulnerabilidad de las familias afectadas y garantizar condiciones mínimas de habitabilidad ante la

pérdida temporal o definitiva de su vivienda, especialmente en un territorio como Medellín, caracterizado por la presencia de asentamientos en zonas de ladera y una alta recurrencia de eventos asociados a deslizamientos e inundaciones.

El funcionamiento del subsidio implica la articulación de varias instituciones del Distrito. La activación del proceso inicia cuando un ciudadano reporta una situación de riesgo o emergencia a la línea 123, lo que permite la intervención del Departamento Administrativo de Gestión del Riesgo de Desastres (DAGR). Esta entidad realiza la evaluación técnica de la vivienda o del sector afectado y emite un concepto de evacuación temporal o definitiva. Posteriormente, la Secretaría de Inclusión Social, Familia y Derechos Humanos, a través de su Comisión Social, visita el hogar afectado y caracteriza sus condiciones sociofamiliares, identificando necesidades y verificando la pertinencia de la oferta disponible en el municipio. Una vez consolidada la información técnica y social, el caso es remitido al ISVIMED, entidad encargada de determinar la elegibilidad del hogar y de gestionar la asignación del subsidio según los criterios definidos en la normativa local.

El SDAT se orienta prioritariamente hacia hogares que presentan vulnerabilidad social y económica y que han sido evacuados por causas de riesgo, desastre, calamidad pública o afectaciones derivadas de obras públicas y proyectos de interés general. Para su acceso, se consideran aspectos como la remisión oficial por parte de las entidades competentes, la residencia previa en Medellín, los ingresos del grupo familiar, la pérdida de la vivienda o la imposibilidad de habitarla, y la no duplicidad de beneficios habitacionales otorgados por otras entidades del Estado. Al otorgarse el subsidio, el ISVIMED realiza el acompañamiento técnico, jurídico y social correspondiente, valida el contrato de arrendamiento escogido por la familia y efectúa los pagos mensuales al arrendador durante el periodo autorizado. La duración del beneficio depende del tipo de afectación y del nivel de riesgo identificado, aspectos que se encuentran alineados con las disposiciones del Plan de Ordenamiento Territorial y los lineamientos municipales en gestión del riesgo.

En conjunto, el Subsidio Distrital de Arrendamiento Temporal representa para Medellín un instrumento fundamental de protección social y gestión del riesgo. Su creación y consolidación responden a la necesidad de contar con respuestas institucionales oportunas frente a emergencias habitacionales recurrentes en el territorio, permitiendo que las familias afectadas cuenten con una alternativa de vivienda segura mientras se adelantan procesos de mitigación, reasentamiento o recuperación. («Reasentamiento Integral de Población», s. f.-b)

Como antecedente académico relevante, (Rojas et al., 2022) desarrollaron un estudio en Medellín que analiza el funcionamiento del subsidio administrado por ISVIMED. La investigación utilizó un enfoque descriptivo, basado en el análisis presupuestal del programa entre 2016 y 2019 y en la aplicación de encuestas a beneficiarios para identificar características sociodemográficas, percepciones y niveles de satisfacción. Entre los principales resultados, se encontró que más de 15.400 familias fueron atendidas durante el periodo estudiado y que los niveles de satisfacción eran mixtos, en gran parte debido a dificultades económicas que afectaban la permanencia de los hogares en el subsidio. Los autores destacan la importancia del acompañamiento social y la necesidad de fortalecer la gestión institucional para garantizar la sostenibilidad del beneficio.

**Marco legal:**

Según el artículo 51. De la constitución política de Colombia de 1991 Reconoce el derecho de todos los colombianos a una vivienda digna y ordena al Estado promover planes de vivienda de interés social, sistemas adecuados de financiación y subsidios. (*CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA 1991 | Normatividad AGN, s. f.*)

La Ley 3 de 1991 creó el Sistema Nacional de Vivienda de Interés Social y definió el subsidio familiar de vivienda como un aporte económico del Estado para facilitar el acceso a una solución habitacional. Esta norma regula modalidades como la adquisición, el mejoramiento y el arrendamiento de vivienda. Su relevancia en este estudio radica en que es la base legal de los subsidios en Colombia y establece cómo deben funcionar los procesos y responsabilidades de las entidades involucradas. Por eso, es una referencia clave para analizar las demoras, cambios de operador y dificultades administrativas que enfrentan los beneficiarios del subsidio. (*Ley 3 de 1991 - Gestor Normativo, s. f.*)

La Ley 1523 de 2012, que establece el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres, regula las políticas, procedimientos y responsabilidades institucionales para la prevención, mitigación, preparación, atención y recuperación frente a desastres y eventos de riesgo. (*Ley 1523 de 2012 - Gestor Normativo, s. f.*)

De acuerdo con el Decreto 2190 de 2009, reglamenta los procesos de postulación, asignación y desembolso del subsidio familiar de vivienda, estableciendo responsabilidades de los operadores. (*Decreto 2190 de 2009 - Gestor Normativo, s. f.*)

El Decreto 0885 del 4 de noviembre de 2025 regula la Modalidad de Subsidio Distrital de Arrendamiento Temporal (SDAT) en Medellín, estableciendo que este beneficio se otorga a hogares en situación de vulnerabilidad por desastres naturales, eventos antropogénicos, calamitosos o reasentamiento por obra pública. La normativa define los criterios de elegibilidad, prioriza la postulación de la población sujeto de atención, establece la duración del subsidio y asigna responsabilidades a ISVIMED y otras entidades del Distrito para garantizar la correcta administración y supervisión del programa, evitando la duplicidad de beneficios en una misma unidad habitacional. (*Decreto 0885 de 2025, s. f.*)

El Manual para Aplicación del Subsidio Distrital de Arrendamiento Temporal establece la metodología para la atención de la población sujeto de reasentamiento, afectada por desastres naturales o antropogénicos, calamidades, intervenciones por obra pública o áreas de alto riesgo definidas en el Plan de Ordenamiento Territorial. Su alcance cubre desde la recepción de remisiones de los hogares hasta la salida del beneficio, ya sea por incumplimiento de requisitos, entrega de la solución definitiva de vivienda, vencimiento del término normativo o renuncia voluntaria al subsidio. (*M-GS-05 - MANUAL PARA APLICACION DEL SUBSIDIO DE ARRENDAMIENTO TEMPORAL - ISVIMED - Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín, s. f.*)

Este documento complementa la normativa legal (Decreto 0885 de 2025) al especificar los procedimientos operativos, pasos de atención y seguimiento del subsidio, asegurando que las disposiciones legales se traduzcan en acciones concretas para garantizar la protección de los hogares beneficiarios.

### **Marco teórico:**

Para analizar el rol del Estado en la provisión de subsidios de vivienda, este marco teórico se organiza siguiendo un enfoque deductivo, partiendo de experiencias internacionales, pasando por el contexto colombiano y regional, hasta llegar al caso específico de Medellín y el Subsidio Distrital de Arrendamiento Temporal (SDAT).

A nivel internacional, los Estados han asumido un rol central como proveedores de subsidios de vivienda y reguladores de la política habitacional, con el objetivo de garantizar el acceso a soluciones habitacionales dignas y reducir la vulnerabilidad social de la población de bajos ingresos. Ejemplos como el programa “Minha Casa Minha Vida” en Brasil, las intervenciones urbanas en Buenos Aires, y políticas habitacionales en Ciudad de México y Ecuador, muestran cómo las políticas públicas integran mecanismos de asistencia económica directa, acompañamiento social y planificación urbana para atender a familias vulnerables, evidenciando la función pública como garante de derechos y promotora de equidad en el acceso a la vivienda («10th Seminario de Investigación Urbana y Regional - 10th Seminar on Urban and Regional Research», 2013)

En un estudio del mismo país, Aiken analizan las cargas administrativas presentes en los programas nacionales de asistencia de arriendo, evidenciando cómo los trámites extensos, la verificación excesiva de documentos y la necesidad de coordinación entre inquilinos y propietarios dificultan el acceso oportuno al subsidio. Mediante una investigación mixta basada en encuestas, entrevistas y análisis documental, los autores identifican tres tipos de cargas que afectan la participación: los costos de aprendizaje, los costos de cumplimiento y los costos psicológicos asociados al proceso. Los resultados muestran que los programas altamente burocráticos generan mayores demoras y aumentan el riesgo de solicitudes incompletas, lo que limita la efectividad de la ayuda. El estudio concluye que la simplificación de requisitos, la flexibilización de verificaciones y la reducción de documentación pueden mejorar de manera significativa la eficiencia y el alcance de los subsidios de arrendamiento.(Aiken et al., 2023).

(Brewer et al., 2019) provides relevant evidence for understanding how rent subsidy programs actually operate and who ultimately bears the economic impact of these policies. Using administrative panel data from the United Kingdom, the study examines a natural experiment in which rent subsidy entitlements were reduced for nearly one million households. The findings show that, in the short run, around 90% of the burden of these cuts fell on tenants, highlighting their high level of vulnerability to policy changes. The author also identifies significant heterogeneity in how the effects are distributed: in some contexts, a larger share of the adjustment is absorbed by landlords, particularly when the previous subsidy system appeared more generous relative to the tenants’ actual housing needs. These results suggest that rent subsidies are not

distributed uniformly across households and that their design can lead to important differences in who receives the effective benefit. This is useful for contextualizing and analyzing the efficiency and social impact of the Temporary Rental Subsidy (SDAT) in Medellín.

The international evidence also shows that rental assistance programs can significantly improve key housing outcomes for vulnerable households. A longitudinal study conducted in the United States with low-income adults found that “participants receiving rental assistance had lower odds of reporting housing instability, low quality housing, lack of autonomy related to housing, and some measures of housing unaffordability compared to those not receiving assistance” (Schapiro et al., 2022) These findings indicate that rental assistance not only alleviates housing costs but also strengthens residential stability, improves housing conditions, and enhances autonomy in decision-making about where to live. This perspective supports the analysis of the SDAT by illustrating the type of positive effects that temporary rental subsidies are expected to generate in urban contexts characterized by social vulnerability.

Dada la evidencia internacional sobre la importancia de la función del Estado y la eficiencia en la provisión de subsidios, se analiza a continuación cómo se materializan estas políticas en Colombia, y los retos que enfrentan los hogares vulnerables.

El Departamento Nacional de Planeación (DNP) ha documentado de manera consistente que Colombia mantiene un déficit habitacional tanto cuantitativo como cualitativo, evidenciado en carencias relacionadas con materiales inadecuados, hacinamiento, precariedad en servicios públicos y condiciones insuficientes de habitabilidad. Para enfrentar esta situación, la entidad plantea la necesidad de combinar subsidios, programas de mejoramiento y proyectos integrales que articulen infraestructura social, servicios públicos y planificación urbana. Asimismo, los análisis del DNP resaltan que la efectividad de la política de vivienda depende de procesos de coordinación entre niveles territoriales y de la capacidad institucional para ejecutar los programas, lo que ha generado retos diferenciados en distintas regiones del país. En conjunto, estos lineamientos muestran que la intervención estatal en vivienda es indispensable y que las herramientas de apoyo temporal o definitivo requieren una gestión articulada para responder adecuadamente a las necesidades de los hogares vulnerables. (DNP, 2016)

### *Vulnerabilidad Social:*

La vulnerabilidad social se refiere a la susceptibilidad diferenciada de grupos sociales frente a riesgos, peligros y desastres, determinada por desigualdades económicas, sociales y espaciales que afectan la capacidad de anticipar, enfrentar y recuperarse de eventos adversos (Cutter, 2024). Este concepto permite comprender cómo ciertas poblaciones requieren mecanismos de apoyo para reducir los impactos de situaciones adversas, destacando la importancia de políticas y programas orientados a la protección y mitigación de la vulnerabilidad social.

### *Sistemas de protección social:*

Los sistemas de protección social también se están analizando desde la mirada del riesgo climático, especialmente porque eventos como lluvias extremas, inundaciones o deslizamientos

aumentan la vulnerabilidad de las familias de bajos ingresos. El informe del Banco Mundial (*Sistemas de protección social resilientes para enfrentar al cambio climático en Colombia*, s. f.) explica que estos programas deben ser flexibles y capaces de activarse de manera rápida cuando ocurren emergencias que afectan las condiciones de vivienda de los hogares. El documento destaca que la protección social y la gestión del riesgo deben trabajar de forma articulada para ofrecer apoyos temporales que permitan a las familias afrontar los choques y reducir su exposición mientras se encuentra una solución más estable. Bajo esta perspectiva, los subsidios temporales de vivienda —como el SDAT— se entienden como herramientas de respuesta inmediata que ayudan a proteger a las familias afectadas por situaciones climáticas o de riesgo no mitigable.

Evolución histórica de los subsidios y la política de vivienda en Colombia (por gobiernos)

La política de vivienda en Colombia ha experimentado transformaciones significativas desde inicios de este siglo, alternando fases de institucionalización, expansión de subsidios y ajustes según prioridades macroeconómicas y agendas de gobierno. Estas variaciones explican cambios en la cobertura, modalidades y mecanismos de asignación de subsidios habitacionales que son relevantes para contextualizar el SDAT.

#### *Antecedentes de subsidios:*

La política de subsidios de vivienda en Colombia tiene antecedentes que se remontan a la creación del Instituto de Crédito Territorial (ICT) en 1939, entidad encargada de construir y financiar vivienda para población de bajos ingresos. Este organismo se consolidó durante varias décadas como el principal responsable de promover soluciones habitacionales de interés social (*Instituto de Crédito Territorial (ICT) | La Red Cultural del Banco de la República*, s. f.). Sin embargo, el modelo se transforma de manera sustancial con la Ley 3 de 1991, que establece el esquema moderno del Subsidio Familiar de Vivienda y redefine el papel del Estado, pasando de ser constructor y financiador directo a un rol centrado en subsidiar la demanda a través de mecanismos administrados por el recién creado Instituto Nacional de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana (INURBE). Esta entidad, sucesora del ICT, funcionó hasta 2003, año en el cual fue suprimida mediante el Decreto 554 (*Decreto 554 de 2003 - Gestor Normativo*, s. f.). Ese mismo año, a través del Decreto 555 de 2003, se creó el Fondo Nacional de Vivienda (Fonvivienda), lo que marcó un hito institucional al centralizar la administración y asignación de subsidios familiares de vivienda para hogares no afiliados a cajas de compensación familiar. Con ello, Fonvivienda asumió la responsabilidad de gestionar buena parte de la política nacional de subsidios directos, otorgando mayor estabilidad al proceso de asignación de recursos y a la implementación de programas de vivienda a nivel nacional. (*Decreto 555 de 2003 - Gestor Normativo*, s. f.)

En el ámbito local, la consolidación institucional también avanzó con la creación del Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín (ISVIMED), establecido mediante el Acuerdo 1 del 6 de enero de 2009 del Concejo de Medellín. Esta entidad surge como respuesta a la necesidad del municipio de contar con una institución especializada que gestionara de manera autónoma, técnica y eficiente su política pública de vivienda, en coherencia con los procesos de descentralización administrativa que han fortalecido la capacidad de los entes territoriales para diseñar y ejecutar programas propios de solución habitacional y mejoramiento urbano (*acuerdo-no.-1-2009.pdf*, s. f.).

### *Gobiernos:*

Durante los dos primeros gobiernos de Álvaro Uribe Vélez (2002–2010), la política habitacional nacional se centró en ampliar de manera acelerada la cobertura de la Vivienda de Interés Social (VIS) mediante esquemas masivos de subsidios y líneas de crédito preferencial. Según un boletín oficial de la Presidencia de la República (31 de mayo de 2005), entre agosto de 2002 y mayo de 2005 se financiaron 224.939 VIS, distribuidas a través de Fonvivienda (75.359), las Cajas de Compensación Familiar (74.770), el Banco Agrario (24.349) y la Caja Promotora de Vivienda Militar (12.393), además de créditos otorgados por el Fondo Nacional del Ahorro (16.955) y Findeter (21.113). La inversión pública acumulada alcanzó 2,14 billones de pesos, reflejando un énfasis en la promoción de la propiedad de vivienda como eje de movilidad social en el marco del programa “País de Propietarios”. Solo en 2004 se financiaron más de 106.000 VIS, y la meta oficial para 2005 y 2006 era completar 105.000 viviendas por año, lo que evidencia la prioridad de esta administración en la producción masiva de soluciones habitacionales para hogares de bajos ingresos. (: : SNE :., s. f.)

Adicionalmente, el gobierno promovió la regularización de la propiedad de predios, como en el Barrio Obrero de Turbo, Antioquia, donde se entregaron títulos a 538 familias que habían ocupado predios del INURBE tras emergencias invernales, alcanzando la legalización de 23.000 predios en todo el país y evidenciando la articulación de la política habitacional con la gestión de riesgo (Radio, 2005).

Durante el gobierno de Juan Manuel Santos (2010–2018), la política habitacional nacional se orientó a ampliar el acceso a la vivienda para hogares vulnerables y de clase media mediante programas de subsidio y facilidades crediticias. A través de iniciativas como *Mi Casa Ya*, se buscó facilitar la compra de vivienda propia para familias de ingresos medios en ciudades intermedias, ofreciendo subsidios a la cuota inicial y reducción de las tasas de interés. De manera complementaria, el programa *Tacs* permitió que los hogares pudieran adquirir vivienda sin necesidad de realizar un ahorro previo equivalente a la cuota inicial, destinando lo que normalmente gastarían en arriendo al pago de la propiedad. Entre 2010 y 2014, el Gobierno Nacional proyectó la construcción de más de 400.000 viviendas urbanas de interés social, incluyendo 100.000 unidades totalmente subsidiadas en municipios de alta vulnerabilidad, con una inversión de alrededor de 600.000 millones de pesos destinada también a equipamiento urbano y servicios básicos. Adicionalmente, se fortaleció el subsidio a la tasa de interés hipotecaria y se implementaron programas de vivienda gratuita y para ahorradores (*Vipa*), alcanzando más de 200.000 hogares beneficiados, incluyendo población desplazada y familias con déficit de servicios básicos, evidenciando así un enfoque integral que combinaba soluciones habitacionales con apoyo social y mejora de condiciones de vida (*Presidente Santos anuncia Mi Casa Ya el nuevo programa de vivienda para clase media y mas viviendas gratuitas para municipios vulnerables | Minvivienda*, s. f.).

Durante la administración del presidente Iván Duque (2018–2022), se mantuvo vigente la estrategia *Mi Casa Ya*, continuando con la entrega de subsidios para Vivienda de Interés Social (VIS) y de rango medio (No VIS), con énfasis en hogares de menores ingresos y priorizando la equidad en la asignación. Como parte de esta política, se creó el programa Semillero de Propietarios, cuyo objetivo fue fortalecer la educación financiera de las familias beneficiarias y

preparar a nuevos hogares para acceder de manera responsable a la vivienda propia. Gracias a estas medidas, se logró que un porcentaje importante de los subsidios VIS históricos se entregaran durante este periodo, consolidando el acceso a la vivienda como un instrumento de movilidad social y desarrollo económico local (*Colombia registra récord en entrega de subsidios durante el gobierno Duque* | *Minvivienda*, s. f.)

Según Forbes (Staff, 2021), el gobierno de Iván Duque entregó más de 150.000 subsidios de vivienda, lo que representa aproximadamente el 80 % de los subsidios de Vivienda de Interés Social (VIS) adjudicados en la historia del programa *Mi Casa Ya*. Este hito evidencia la magnitud y el impacto de la política habitacional en su administración, reflejando además la generación de empleos asociados al sector de la construcción y la focalización de los beneficios hacia familias de menores ingresos, en línea con los principios de equidad y acceso a la vivienda promovidos por el gobierno.

Durante la administración del presidente Gustavo Petro, el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio ha continuado ampliando las modalidades de soluciones habitacionales para reducir el déficit de vivienda en Colombia, brindando nuevas oportunidades de acceso a un techo digno para hogares vulnerables. Mediante el Decreto 775 de 2025, se habilitó la aplicación del Subsidio Familiar de Vivienda para la adquisición de vivienda usada a través de Fonvivienda y las Cajas de Compensación Familiar, beneficiando a familias con miembros víctimas del conflicto armado, población en proceso de reincorporación, madres comunitarias y recicladores de oficio.

Adicionalmente, el gobierno ha implementado estrategias complementarias dentro del Pacto por el Crédito, incluyendo financiación de hasta el 90 % para VIS a través del Fondo Nacional del Ahorro y líneas de crédito de Findeter con una inversión de \$2 billones de pesos, promoviendo el acceso a vivienda nueva, mejoramiento de vivienda y crédito a organizaciones comunitarias. Según el último informe de la Superfinanciera, el sector vivienda ha mostrado el mayor avance en el Pacto por el Crédito, con desembolsos por 23 billones de pesos y un cumplimiento del 57 % de las metas establecida (*Gobierno nacional habilita subsidios para adquisición de vivienda usada para grupos vulnerables* | *Minvivienda*, s. f.)

No obstante, la ejecución del programa *Mi Casa Ya* enfrentó una suspensión temporal de nuevas postulaciones debido a limitaciones presupuestales derivadas del hundimiento de la Ley de Financiamiento en el Congreso, lo que afectó la disponibilidad de cupos para coberturas a la tasa de interés de créditos hipotecarios. El Ministerio de Vivienda aclaró que esta medida se adoptó por responsabilidad fiscal, asegurando que los hogares con subsidios ya asignados o en estado de preasignación mantendrían sus condiciones y reservas de cupo. El presidente Gustavo Petro señaló que la suspensión obedeció a la caída de la reforma tributaria, destacando que la Vivienda de Interés Social se había reactivado en un 40 % durante el último año, y que se continuarían impulsando estrategias complementarias de gestión integral del hábitat, incluyendo el programa Barrios de Paz para atender poblaciones vulnerables (S.A.S, 2024).

### ***Subsidios de arrendamiento temporal y políticas públicas:***

El subsidio de arrendamiento temporal puede entenderse dentro de las teorías de política pública orientadas a la mitigación del riesgo habitacional, en tanto funciona como una medida de

protección social para hogares ubicados en zonas de alto riesgo no mitigable. De acuerdo con el análisis realizado por la Universidad Libre sobre políticas públicas de vivienda y gestión del riesgo, los programas habitacionales no solo buscan garantizar el acceso a una solución digna, sino que cumplen un rol preventivo y correctivo al intervenir situaciones donde la permanencia en el territorio representa una amenaza para la integridad de las familias (Hincapié et al., s. f.). Bajo este enfoque, los subsidios temporales —como el SDAT— se consolidan como instrumentos de reducción del riesgo que permiten salvaguardar a la población mientras se gestiona una solución definitiva y se asegura la transición hacia entornos más seguros.

### *Evidencia local:*

En Colombia, los subsidios de arriendo temporal se han implementado para atender a grupos poblacionales vulnerables y garantizar la protección habitacional frente a situaciones de riesgo social o económico.

En Bogotá existe un programa llamado Arrendamiento Temporal Solidario, un subsidio distrital que apoya económicamente a hogares vulnerables para cubrir total o parcialmente el canon de arrendamiento por un máximo de seis meses. Está dirigido a familias con ingresos de hasta un Salario Mínimo Legal Mensual Vigente (SMLMV) y en situación de especial protección (Resolución 224 de 2025).

El programa prioriza grupos como víctimas del conflicto armado, personas con discapacidad, cuidadoras cabeza de hogar y recicladores, garantizando que los recursos se enfoquen en quienes más lo necesitan. El subsidio se entrega directamente al arrendador, asegurando el cumplimiento del objetivo habitacional (*Arrendamiento Temporal Solidario | Secretaría del Habitat, s. f.*)

En el municipio de Bello, la Secretaría del Adulto Mayor implementa un subsidio de arrendamiento temporal dirigido a personas mayores vulnerables, como parte de la política social local para mejorar sus condiciones de vida. Este subsidio proporciona un pago mensual de aproximadamente 580 mil pesos durante dos meses y prioriza a adultos mayores en situación de vulneración social o económica, clasificados en los grupos A1 a C1 del Sisbén IV, que no sean propietarios de vivienda ni beneficiarios previos de subsidios nacionales. La evaluación de los beneficiarios está a cargo de un equipo psicosocial, asegurando que los recursos se entreguen a quienes más lo necesitan (*Abierta convocatoria de subsidio de arrendamiento temporal para personas mayores en Bello - Alcaldía Municipal de Bello en Antioquia, s. f.*)

Por otra parte, el Fondo Nacional de Vivienda (Fonvivienda) implementa un subsidio de arriendo temporal para hogares migrantes venezolanos, conforme al Decreto 1077 de 2015. Este beneficio cubre hasta 0,6 SMLMV por seis meses y se entrega directamente al arrendador a través de gestores inmobiliarios habilitados. Las ciudades priorizadas incluyen Medellín, Bello, Tunja, Popayán, Cúcuta, Villa del Rosario, Bucaramanga y Cali, garantizando que la ayuda se focalice en las zonas con mayor concentración de hogares migrantes (*Convocatorias de Vivienda | Minvivienda, s. f.*)

En Medellín, Posada estudia qué pasa en los barrios cuando se desarrollan proyectos de vivienda pública y cómo estos pueden influir en temas como la informalidad, el crimen y la pobreza. Para esto, el autor utiliza información administrativa y análisis espacial que le permiten ver los cambios que se presentan alrededor de estos proyectos. Los resultados muestran que este tipo de intervenciones tienen impactos tanto positivos como negativos, dependiendo de la forma en que se planifican y de la articulación institucional que exista para acompañarlas. Aunque el estudio no trata directamente sobre subsidios de arrendamiento, sí ayuda a entender por qué es tan importante que las políticas de vivienda en Medellín se gestionen de manera adecuada, ya que cualquier falla puede afectar a las comunidades y a las familias que dependen de estos programas. Esto aporta un contexto relevante para el SDAT, porque resalta la importancia de que los procesos internos funcionen bien y de que la ayuda llegue de manera oportuna a los hogares más vulnerables. (Posada et al., 2024)

De acuerdo con el informe de rendición de cuentas de ISVIMED (2024), en Medellín 2.303 hogares se beneficiaron del Subsidio de Arrendamiento Temporal de Vivienda, y más de 1.036 familias recibieron subsidios para mejoramiento de vivienda, superando así el déficit cualitativo de la ciudad. Entre los proyectos ejecutados se destacan ‘El Triunfo’ en la Comuna 6 –Doce de Octubre– con 112 VIS entregadas a familias en septiembre de 2024, y ‘Ventto’ en la Comuna 60 –San Cristóbal– con 276 VIS entregadas en diciembre del mismo año, representando una inversión superior a \$56.000 millones. Además, en 2024 se gestionaron \$ 2.500.000.000 COP para la primera convocatoria de subsidio de vivienda nueva en Medellín, contribuyendo a la reducción de desistimientos y facilitando el acceso a vivienda digna. Estas cifras reflejan la aplicación efectiva de políticas locales de vivienda, evidenciando el impacto directo de los subsidios en la mejora de condiciones habitacionales y la reducción de vulnerabilidad social («Informes de gestión, evaluación y auditoría», s. f.)

El documento de (Rodríguez López, s. f.) se desarrolló en Colombia y analiza el funcionamiento de los subsidios de vivienda otorgados por el Estado. El autor parte de una problemática que también se refleja en el análisis realizado en este estudio: aunque estos subsidios están dirigidos a hogares vulnerables, muchos no logran acceder por las dificultades administrativas, la falta de información clara y los tiempos prolongados en los procesos. Para abordar esta situación, el estudio se realizó desde un enfoque descriptivo y documental, revisando la normatividad y el funcionamiento real de los programas. Sus resultados muestran que, aunque los subsidios son un apoyo importante para mejorar las condiciones de vivienda, su efectividad se ve afectada por fallas en la focalización y por trámites que dificultan que los beneficiarios reciban el apoyo de manera oportuna, lo cual se conecta directamente con las demoras y barreras que también se analizan en la investigación.

### *Cargas administrativas y experiencia del ciudadano en la provisión de servicios públicos:*

Recent evidence shows that citizens can become caught in prolonged administrative processes that generate uncertainty, emotional strain, and disruptions to essential aspects of their lives. Although these situations are increasingly common, there is still limited research on how individuals experience extended periods of bureaucratic delay or governmental inaction. The notion of administrative limbo helps describe these conditions, emphasizing how long waiting

times, lack of information, and stalled procedures can negatively affect people's well-being and their capacity to make important life decisions. This perspective is highly relevant for understanding citizen interactions with public programs where delays and uncertainty shape the overall experience with the state (Kleizen et al., 2025) In the context of housing subsidies, beneficiaries frequently encounter slow procedures, unclear requirements, and uncertainty about the approval or disbursement of the benefit. These conditions mirror the core elements of administrative limbo, making the concept directly applicable to analyzing how such delays affect users' experiences and perceptions of the program.

Recent sociological research in public administration shows how the everyday functioning of the state can reinforce or reduce social inequalities. This work highlights that public administration operates with significant fragmentation, uneven performance, and administrative burdens that disproportionately affect vulnerable groups. It also emphasizes that public organizations have blurred boundaries and negotiated responsibilities, producing varied experiences for citizens, and that state action is shaped by the people who carry out administrative work, bringing their own perceptions, decisions, and cultural understandings. Additionally, this perspective reveals how public institutions create categories and procedures that influence how citizens are classified and treated. (McDonnell, 2025) These insights relate to the SDAT program by explaining how internal administrative practices and procedural burdens affect the experiences of households seeking housing subsidies, shaping both access and interaction with the program.

Recent research highlights that citizens often face administrative burdens that generate uncertainty, stress, and disruptions in essential aspects of daily life. Evidence from U.S. public managers in rental assistance programs during the COVID-19 pandemic shows that bureaucrats can use their discretion to alleviate these burdens, especially for more vulnerable groups such as older adults (*Scopus - Document details - Improving government response to citizen requests online*, s. f.) This demonstrates how internal administrative practices influence access to housing subsidies and shape citizens' experiences with public programs.

En síntesis, la revisión de experiencias internacionales, nacionales y locales muestra que los subsidios de vivienda son una herramienta esencial del Estado para proteger a los hogares más vulnerables y garantizarle un acceso digno a la vivienda. Programas como el SDAT en Medellín evidencian que estos apoyos no solo alivian la carga económica de las familias, sino que también fortalecen la estabilidad habitacional y contribuyen a mejorar la calidad de vida. Sin embargo, la efectividad de estos programas depende de una gestión administrativa eficiente, de la correcta focalización de los beneficiarios y de la coordinación entre los distintos niveles de gobierno. Además, la experiencia de los ciudadanos y la simplificación de los trámites son determinantes para que la ayuda llegue de manera oportuna y cumpla su propósito. En conjunto, todo esto refleja que el rol del Estado no se limita a entregar subsidios, sino que implica garantizar que estos se implementen de forma justa, efectiva y con impacto real en la vida de quienes más lo necesitan.

## **DISEÑO METODOLÓGICO**

Línea de investigación institucional: Administración de empresas

Esta investigación se enmarca en la línea de Administración de Empresas porque analiza cómo se gestionan los procesos administrativos y operativos del Subsidio Distrital de Arrendamiento Temporal (SDAT) en ISVIMED. Se centra en la manera en que la entidad organiza, coordina y utiliza los recursos, procedimientos y actores necesarios para que los desembolsos del subsidio se lleven a cabo de forma eficiente y en los tiempos establecidos.

Desde esta perspectiva, el estudio permite observar cómo funciona la gestión institucional dentro de un programa social, especialmente en lo relacionado con la planeación, ejecución y control de los procesos administrativos. También hace posible identificar cómo estos elementos influyen en la eficiencia del proceso de desembolso y en la respuesta que la entidad da a los beneficiarios.

Así mismo, esta investigación aporta al análisis de la gestión organizacional dentro del sector público, ya que el SDAT es un programa que depende de la correcta articulación de procesos internos para su funcionamiento. Por eso, se hace énfasis en entender cómo se están llevando a cabo estas dinámicas administrativas y operativas en la práctica.

En este sentido, el estudio se relaciona directamente con la Administración de Empresas porque permite analizar la eficiencia de los procesos, la organización institucional y el uso de los recursos dentro de una entidad pública, lo cual es clave para comprender el funcionamiento y la gestión de este tipo de programas.

Eje temático: Administración de Empresas

### *Gestión administrativa y organizacional en programas de subsidios:*

Se analiza cómo está estructurada la institución, cómo funcionan los procesos internos y cómo se coordinan los recursos para gestionar el SDAT. Esto ayuda a comprender la relación entre la organización y la eficiencia en la entrega de los subsidios.

### *Política pública y administración de subsidios de vivienda:*

Se revisa la normativa y los lineamientos del Estado, así como la historia de los subsidios de vivienda en Colombia y Medellín. Esto permite contextualizar el SDAT y entender cómo encaja dentro de los objetivos estatales de garantizar vivienda digna y reducir la vulnerabilidad social.

### *Experiencia del ciudadano y cargas administrativas:*

Se analiza cómo las cargas burocráticas y los tiempos de espera afectan a los beneficiarios. Esto permite entender los obstáculos que enfrentan los usuarios y cómo estos influyen en la percepción y efectividad del programa.

### *Vulnerabilidad social y acceso a subsidios temporales:*

Se estudia a la población objetivo del SDAT, evaluando los niveles de vulnerabilidad y condiciones de riesgo. Esto ayuda a entender cómo los subsidios temporales contribuyen a proteger hogares en situación de precariedad.

**Enfoque de investigación:**

El estudio se desarrolla bajo un enfoque mixto con predominio cuantitativo, debido a que integra elementos cuantitativos y cualitativos para analizar el proceso de desembolso del Subsidio Distrital de Arrendamiento Temporal (SDAT) en ISVIMED.

El componente cualitativo se aborda a través de la observación directa de los procesos y procedimientos, lo que permite interpretar cómo se desarrollan las actividades administrativas y operativas dentro de la institución, así como la manera en que intervienen los actores involucrados en la gestión del subsidio. Este enfoque facilita comprender el funcionamiento real de los procedimientos y las dinámicas presentes en el proceso.

Por otro lado, el componente cuantitativo se apoya en la aplicación de encuestas, las cuales permiten recolectar información sobre la percepción que tienen los participantes frente al proceso de desembolso del SDAT. A partir de ello, se busca identificar aspectos relacionados con la eficiencia, el cumplimiento y las posibles dificultades presentes en el desarrollo del proceso

Se utiliza el paradigma interpretativo, ya que se busca comprender e interpretar la realidad a partir de la perspectiva de los actores involucrados en el proceso de gestión del subsidio, permitiendo identificar las situaciones que se presentan dentro del contexto institucional y los factores que pueden estar generando dificultades en el desarrollo del proceso. De esta manera, se analizan de forma contextualizada los procedimientos, las experiencias y las dinámicas relacionadas con el desembolso del Subsidio Distrital de Arrendamiento Temporal (SDAT) en ISVIMED.

**Diseño:**

El estudio se desarrolla bajo un diseño no experimental, ya que no se manipulan variables ni se realizan intervenciones sobre el proceso de desembolso del Subsidio Distrital de Arrendamiento Temporal (SDAT) en ISVIMED. En este caso, se observa la realidad tal como ocurre dentro de la institución, sin modificar ni intervenir en el desarrollo de los procesos administrativos y operativos.

Este diseño permite analizar cómo se lleva a cabo el proceso de desembolso en su contexto natural, identificando los factores que pueden influir en su eficiencia, a partir de la información recolectada durante el estudio.

Para el desarrollo de la investigación se utiliza una encuesta dirigida a los actores involucrados en el proceso, lo cual permite conocer sus percepciones y experiencias frente a la gestión del subsidio. De manera complementaria, se realiza una revisión documental de fuentes institucionales, como normativas, procedimientos y registros relacionados con el SDAT, lo que permite tener un respaldo más completo sobre cómo está establecido el proceso.

En este sentido, el diseño no experimental es adecuado porque permite estudiar el fenómeno sin intervenirlo, combinando la información obtenida de la encuesta y de los documentos institucionales para comprender de manera más clara cómo funciona el proceso de desembolso dentro de ISVIMED.

#### **Alcance Descriptivo:**

El estudio tiene un alcance descriptivo, ya que busca caracterizar y comprender cómo se desarrolla el proceso de desembolso del Subsidio Distrital de Arrendamiento Temporal (SDAT) en ISVIMED. A partir de esto, se pretende identificar los factores administrativos y operativos que intervienen en su ejecución, así como las principales dificultades que se presentan durante el proceso.

Este alcance se centra en describir la realidad tal como ocurre dentro de la institución, sin la intención de establecer relaciones de causa y efecto ni de comprobar hipótesis. En su lugar, se enfoca en analizar y detallar el funcionamiento del proceso de desembolso, con el fin de entender cómo se está llevando a cabo la gestión del subsidio.

Para el desarrollo del estudio se utiliza la información recolectada a través de encuestas aplicadas a los actores involucrados en el proceso, lo cual permite conocer sus percepciones frente al funcionamiento del SDAT. De manera complementaria, se realiza revisión de documentos institucionales, lo que ayuda a complementar la información y tener una visión más completa del proceso.

En este sentido, el alcance descriptivo es adecuado para esta investigación, ya que permite documentar de manera detallada cómo funciona el proceso de desembolso del SDAT dentro de ISVIMED durante el periodo de estudio.

#### **Población:**

La población está formada por los funcionarios, operadores y responsables del proceso de desembolso del SDAT en ISVIMED entre abril de 2024 y agosto de 2025. Incluye coordinadores, supervisores y contratistas directamente involucrados en la operación, sumando aproximadamente 50 personas. Esto permitirá observar de manera integral el proceso y comprender la experiencia administrativa de quienes gestionan el programa.

#### **Tamaño de muestra:**

Se seleccionará una muestra intencionada de aproximadamente 15 a 25 personas, basándose en su participación directa en la gestión del subsidio. Incluye coordinadores, supervisores y personal técnico, permitiendo obtener información profunda y representativa sobre el proceso y las dificultades encontradas.

#### **Fuentes, Técnicas e instrumentos de recolección de información y datos:**

Para la recolección de información, este estudio se apoyará principalmente en fuentes primarias y secundarias:

**Fuentes primarias:** La información será obtenida directamente de los actores involucrados en la gestión del SDAT en ISVIMED, tales como coordinadores, supervisores y personal técnico encargado del proceso de desembolso.

**Fuentes secundarias:** Se consultará documentación oficial del programa, incluyendo informes de gestión, manuales de procedimientos, resoluciones y normatividad vigente, que permitan contextualizar y complementar los hallazgos obtenidos a través de las entrevistas.

#### **Técnicas de recolección:**

**Encuesta:** Se aplicará una encuesta a los actores involucrados en el proceso del Subsidio Distrital de Arrendamiento Temporal (SDAT), con el fin de conocer sus percepciones frente a los procesos administrativos y operativos, así como las dificultades que se presentan en su desarrollo.

**Revisión documental:** Se analizarán informes, actas, normatividad y otros documentos institucionales relacionados con la ejecución del subsidio, con el propósito de complementar y contrastar la información obtenida a través de la encuesta, y describir con mayor precisión los procedimientos establecidos dentro del proceso de desembolso.

#### **Instrumentos de recolección:**

**Cuestionario de encuesta:** Se diseñará un cuestionario dirigido a los actores involucrados en el proceso del Subsidio Distrital de Arrendamiento Temporal (SDAT), con el fin de recopilar información sobre su percepción frente a los procesos administrativos y operativos, así como las dificultades que se presentan durante la ejecución del desembolso.

**Revisión documental:** Se realizará el análisis de documentos institucionales como informes, actas y normatividad relacionada con el SDAT, con el propósito de complementar la información obtenida a través de la encuesta y comprender mejor el desarrollo del proceso de desembolso.

#### **Análisis y tratamiento de datos:**

La información recolectada mediante la encuesta y la revisión documental será organizada y analizada de acuerdo con los objetivos de la investigación.

1. Se organizarán las respuestas obtenidas en la encuesta según los temas relacionados con el proceso de desembolso, los actores involucrados y las principales dificultades administrativas y operativas del SDAT.
2. Se identificarán tendencias, patrones y categorías a partir de la información recolectada, con el fin de dar respuesta a los objetivos del estudio.

3. Se contrastará la información obtenida en la encuesta con los documentos institucionales revisados, como normatividad, informes y actas relacionadas con el proceso.
4. Se analizarán los resultados para comprender cómo funciona el proceso de desembolso del subsidio y cuáles son los factores que influyen en su desarrollo.
5. Finalmente, se sintetizarán los hallazgos, relacionándolos con los objetivos de la investigación y con la información obtenida de las diferentes fuentes.

## 2 Plan de acción del proyecto:

Tabla 1

### Plan de Acción del proyecto

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ACTIVIDADES	TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	FUENTES DE INVESTIGACIÓN	RESULTADOS
1. Describir el proceso de desembolso del Subsidio Distrital de Arrendamiento Temporal (SDAT) en ISVIMED entre abril de 2024 y agosto de 2025, de acuerdo con la normativa vigente, considerando los procedimientos establecidos, los actores involucrados y los tiempos definidos para su ejecución.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisión de manuales de procedimientos y normatividad vigente.</li> <li>- Encuesta a los actores involucrados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisión documental.</li> <li>• Encuesta.</li> <li>• Análisis descriptivo de la información</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informes de gestión.</li> <li>- Manuales de procedimientos.</li> <li>- Resoluciones y normatividad interna.</li> <li>- Experiencia de los funcionarios involucrados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Descripción detallada del proceso de desembolso.</li> </ul>
2. Identificar las dificultades administrativas y operativas que inciden en el proceso de desembolso del SDAT en ISVIMED, durante el periodo comprendido entre abril de 2024 y agosto de 2025.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realización de Encuesta enfocadas en problemas y obstáculos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Encuesta.</li> <li>- Análisis de contenido.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Resultado de encuesta realizada a coordinadores, supervisores y personal técnico.</li> <li>- Documentos de seguimiento interno de incidencias.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Listado de dificultades administrativas y operativas.</li> <li>- Identificación de barreras que afectan la eficiencia del proceso.</li> </ul>

<p>3. Analizar los efectos del cambio de operador, realizado a inicios de 2024, en la gestión del proceso de desembolso del SDAT en ISVIMED, durante el periodo comprendido entre abril de 2024 y agosto de 2025.</p>	<p>- encuesta sobre percepciones y experiencias de adaptación al nuevo operador.</p>	<p>- Encuesta de Triangulación de información.</p>	<p>- Experiencias del personal involucrado.</p>	<p>- Evaluación de los impactos del cambio de operador. - Identificación de mejoras o dificultades surgidas por la transición.</p>
<p>4. Evaluar la gestión institucional del SDAT en ISVIMED a partir de los factores administrativos y operativos identificados, con el propósito de reconocer oportunidades de fortalecimiento en el proceso de desembolso, durante el periodo abril de 2024 a agosto de 2025.</p>	<p>- Sistematización de información recopilada en objetivos anteriores. - Análisis crítico sobre eficiencia y coordinación institucional. - Elaboración de conclusiones sobre la gestión del SDAT.</p>	<p>- Análisis cualitativo integral. - Comparación con normatividad y lineamientos institucionales.</p>	<p>- Datos y hallazgos de objetivos 1, 2 y 3. - Normatividad vigente.</p>	<p>- Identificación de fortalezas y áreas críticas en la operación del SDAT. - Conclusiones sobre eficiencia administrativa y operativa.</p>

## RESULTADOS Y DISCUSIONES

Objetivo 1: Describir el proceso de desembolso del Subsidio Distrital de Arrendamiento Temporal (SDAT) en ISVIMED

Resultados:

El proceso de desembolso del Subsidio Distrital de Arrendamiento Temporal (SDAT) en ISVIMED no se limita únicamente al momento del pago del subsidio, sino que incluye varias etapas previas que influyen directamente en su ejecución, como la vinculación de los hogares, la validación de la información y la gestión administrativa del programa.

La descripción de este proceso se realizó a partir de la revisión de documentos internos y la observación directa del funcionamiento del programa, lo que permitió identificar las principales etapas, los actores involucrados y la forma en que se desarrolla.

En una primera etapa, se identifican los hogares potenciales beneficiarios con base en la información remitida por las entidades correspondientes. Posteriormente, el área de vinculación se encarga de validar dicha información, realizando los cruces necesarios y verificando el cumplimiento de los requisitos establecidos para el ingreso al programa.

Una vez realizada esta validación, la información es remitida al área jurídica, la cual analiza los resultados obtenidos y procede a notificar a los hogares. En caso de cumplir con todos los requisitos, se informa su ingreso al programa; de lo contrario, se solicita el levantamiento de impedimentos cuando se identifican inconsistencias, como la recepción de otros subsidios o cruces con bases de datos como catastro.

Cuando el hogar cumple con las condiciones requeridas, se le solicita la documentación necesaria para la toma de una vivienda en arriendo. Posteriormente, se realizan los análisis técnicos, sociales y jurídicos de la vivienda, con el fin de verificar que esta cumpla con las condiciones para ser habitada.

Una vez la vivienda es aprobada, se suscribe la certificación del contrato, momento en el cual el hogar ingresa formalmente al programa SDAT. A partir de este punto, se inicia el trámite de pago del subsidio, el cual se realiza bajo la modalidad de mes vencido, de acuerdo con la fecha de corte establecida.

El proceso de pago es revisado inicialmente por el área de pagos, donde se verifica que el hogar no presente impedimentos para el desembolso. Posteriormente, la información es consolidada en un grupo de pagos y remitida a ISVIMED, específicamente al supervisor financiero, para su respectiva revisión y aprobación.

Una vez aprobado, el proceso continúa con el área de tesorería del operador, la cual ejecuta el desembolso del subsidio al hogar beneficiario. Finalmente, el pago queda registrado en estado aplicado, dando cierre al proceso de desembolso.

En términos generales, se evidencia que el proceso de desembolso es un procedimiento secuencial que depende de la correcta ejecución de cada una de sus etapas, así como de la articulación entre las diferentes áreas involucradas.

#### Análisis

El proceso de desembolso del SDAT es un proceso que involucra varias áreas y etapas que dependen unas de otras, lo que hace que cualquier falla en una de ellas pueda afectar el resultado final, especialmente en los tiempos de entrega del subsidio.

Se evidencia que la eficiencia del desembolso no depende únicamente del área de pagos, sino de todo el proceso en general, desde la vinculación hasta la gestión administrativa. En este

sentido, factores como la claridad en los procesos, la definición de responsabilidades y la comunicación entre áreas son clave para que el programa funcione de manera adecuada.

Adicionalmente, a partir de la revisión de la información y la observación del proceso, se identifica que existe un manual general del SDAT que orienta el funcionamiento de los procesos. Sin embargo, también se evidencia que estos lineamientos no siempre están aterrizados en procedimientos claros y específicos para cada área, lo que puede generar diferentes formas de hacer las cosas dentro del mismo proceso.

Esto puede dar lugar a reprocesos, demoras o inconsistencias, afectando directamente los tiempos del desembolso del subsidio. Por lo tanto, el desembolso no debe verse como una etapa aislada, sino como el resultado de todo un proceso en el que cada fase influye en la eficiencia del programa.

Este análisis permite entender mejor cómo funciona el programa y sirve como base para identificar las principales dificultades administrativas y operativas, así como para analizar más adelante el impacto de factores como el cambio de operador.

Objetivo 2: Identificar las dificultades administrativas y operativas que inciden en el proceso de desembolso del SDAT en ISVIMED, durante el periodo comprendido entre abril de 2024 y agosto de 2025.

Resultado:

A partir de la aplicación de la encuesta a los funcionarios del programa SDAT, se logró identificar las principales dificultades administrativas y operativas que afectan el proceso de desembolso del subsidio.

¿Considera que los procesos del programa están claramente definidos y documentados?

25 respuestas

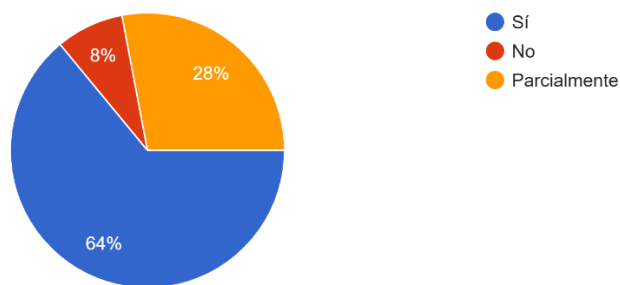
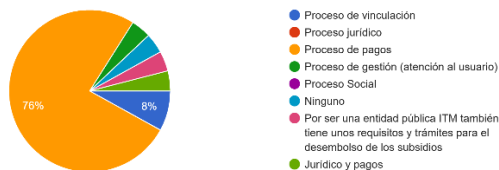


Ilustración 1 Claridad de los procesos

De acuerdo con los resultados, el 64% de los encuestados considera que los procesos están claramente definidos, mientras que un 28% indica que están parcialmente definidos y un 8% considera que no lo están.

Después del cambio de operador, ¿en cuál de los siguientes procesos se han presentado más dificultades?  
25 respuestas

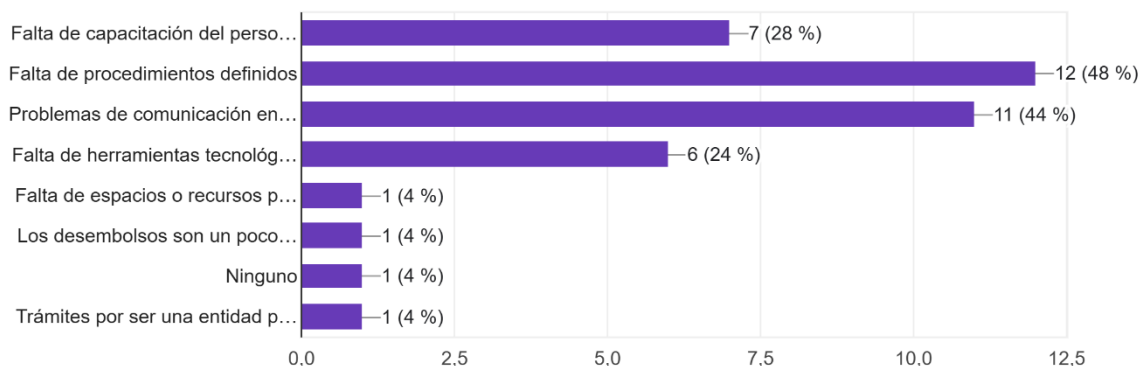


**Ilustración 2** Procesos en los que se presentan mayores dificultades

De acuerdo con los resultados, el 76% de los encuestados considera que las mayores dificultades se presentan en el proceso de pagos, seguido en menor proporción por el proceso de vinculación con un 8%. Los demás procesos, como jurídico, gestión (atención al usuario) y social, presentan porcentajes muy bajos o casos aislados.

En caso de que se hayan presentado dificultades tras el cambio de operador, ¿cuál considera que es su principal causa? (máximo 2)

25 respuestas



**Ilustración 3** Principales causas de las dificultades en el programa SDAT

De acuerdo con los resultados, la principal causa de las dificultades identificadas por los encuestados es la falta de procedimientos definidos, con un 48%, seguida de los problemas de comunicación entre áreas con un 44%. En menor proporción, se encuentra la falta de capacitación del personal con un 28% y la falta de herramientas tecnológicas con un 24%.

Otras causas como la falta de espacios o recursos, trámites asociados a la entidad pública o situaciones específicas del proceso presentan porcentajes muy bajos, correspondientes a casos aislados.

¿Qué aspecto considera prioritario mejorar en el programa?

25 respuestas

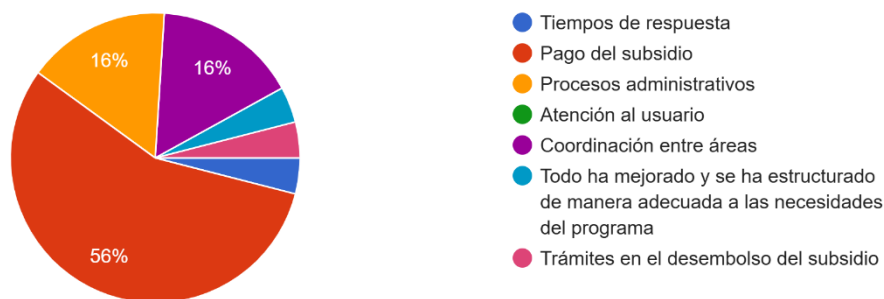


Ilustración 4 Aspectos para mejorar en el programa SDAT

De acuerdo con los resultados, el 56% de los encuestados considera que el principal aspecto a mejorar en el programa es el pago del subsidio. En menor proporción, se identifican los procesos administrativos y la coordinación entre áreas, ambos con un 16%.

Otros aspectos como los tiempos de respuesta, la atención al usuario y situaciones específicas del proceso presentan porcentajes bajos, correspondientes a casos aislados.

¿Cuál considera que es el principal factor que influye en el funcionamiento del programa SDAT?

(máximo 2)

25 respuestas

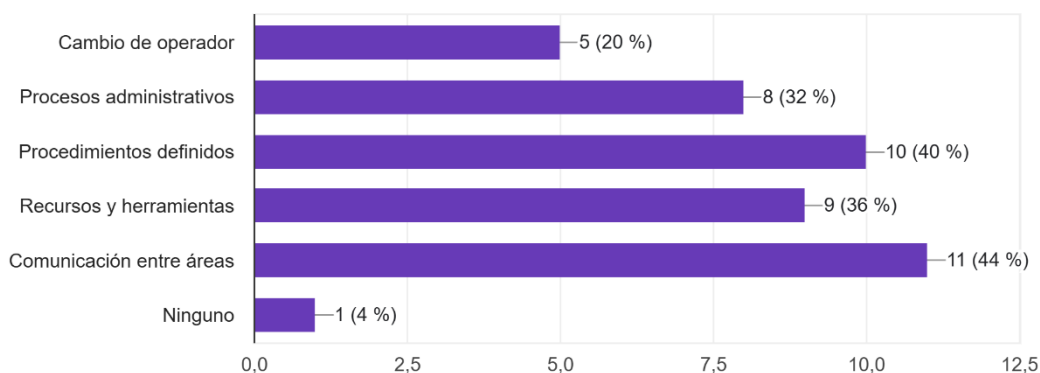


Ilustración 5 Factores que influyen en el funcionamiento del programa SDAT

De acuerdo con los resultados, el principal factor que influye en el funcionamiento del programa SDAT es la comunicación entre áreas, con un 44%, seguido de los procedimientos definidos con un 40% y los recursos y herramientas con un 36%. En menor proporción, se encuentran los procesos administrativos con un 32% y el cambio de operador con un 20%.

Otros factores presentan una incidencia mínima, correspondiente a casos aislados.

Análisis:

A partir de los resultados de la encuesta, se puede evidenciar que las dificultades administrativas y operativas del programa SDAT no se concentran en un solo aspecto, sino que están relacionadas con varios factores que se van presentando a lo largo del proceso.

Aunque la mayoría de los encuestados considera que los procesos están claramente definidos, también hay un porcentaje importante que los percibe como parcialmente definidos o poco claros. Esto permite entender que, en la práctica, no todos los funcionarios tienen la misma claridad sobre cómo deben ejecutarse los procesos, lo que puede generar diferencias en la forma en que se desarrollan las actividades.

Esta situación se refleja principalmente en el proceso de pagos, el cual fue identificado como el que presenta mayores dificultades. Esto indica que, aunque el proceso inicia desde etapas previas como la vinculación o la revisión jurídica, es en el momento del desembolso donde se evidencian con mayor claridad los problemas que vienen desde etapas anteriores.

En cuanto a las causas, los resultados muestran que las principales están relacionadas con la falta de procedimientos definidos y los problemas de comunicación entre áreas. También se identifican factores como la falta de herramientas tecnológicas y la capacitación del personal. Esto evidencia que las dificultades no dependen únicamente de las personas o de la ejecución de tareas, sino de cómo están organizados los procesos y de la articulación entre las diferentes áreas.

Lo anterior se ve reflejado en los aspectos que los encuestados consideran prioritarios mejorar, donde el pago del subsidio ocupa el primer lugar. Esto muestra que las dificultades identificadas afectan directamente el resultado final del proceso, generando retrasos o inconsistencias en el desembolso.

Finalmente, al analizar los factores que influyen en el funcionamiento del programa, se evidencia que los más relevantes son la comunicación entre áreas, los procedimientos definidos y los recursos y herramientas disponibles. En comparación, el cambio de operador tiene una menor incidencia, lo que permite entender que las dificultades del programa no se deben principalmente a este factor, sino a aspectos internos de carácter administrativo y operativo.

En este sentido, se puede concluir que las principales dificultades del SDAT están relacionadas con la forma en que se estructuran y ejecutan los procesos, así como con la necesidad de mejorar la coordinación entre áreas y fortalecer las herramientas de trabajo. Todo esto influye directamente en la eficiencia del proceso de desembolso del subsidio, que es donde finalmente se evidencian los resultados del funcionamiento del programa.

Objetivo 3: Analizar los efectos del cambio de operador, realizado a inicios de 2024, en la gestión del proceso de desembolso del SDAT en ISVIMED.

¿Cómo califica el impacto del cambio de operador en los tiempos de los procesos del programa SDAT?

25 respuestas

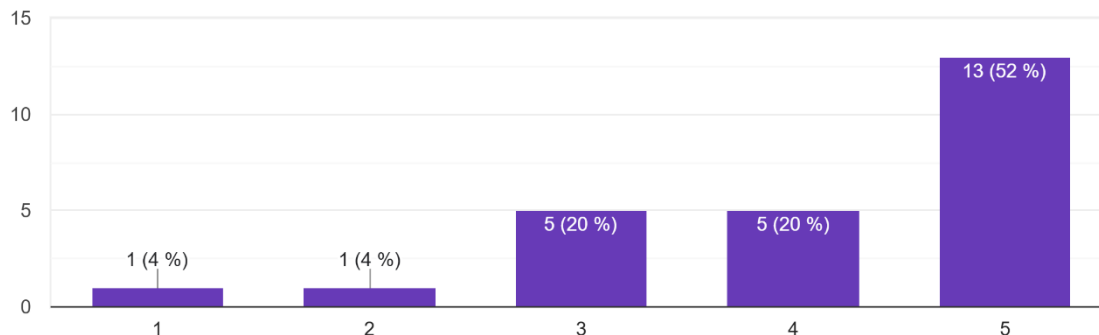


Ilustración 6 Impacto del cambio de operador en los tiempos del programa

De acuerdo con los resultados, el 52% de los encuestados califica con el nivel más alto (5) el impacto del cambio de operador en los tiempos de los procesos del programa SDAT, seguido de un 20% que lo califica con 4 y otro 20% con 3. En menor proporción, un 4% lo califica con 2 y un 4% con 1.

¿En qué aspectos se evidenciaron mayores cambios tras la implementación del nuevo operador? (máximo 2)

25 respuestas

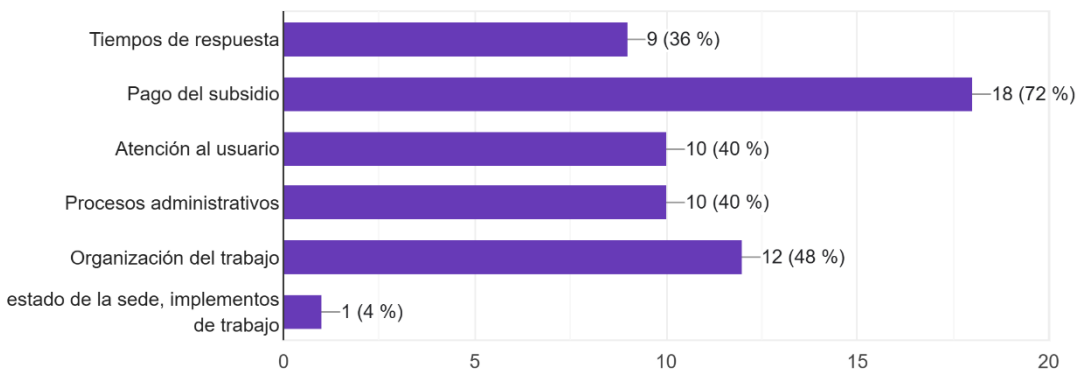


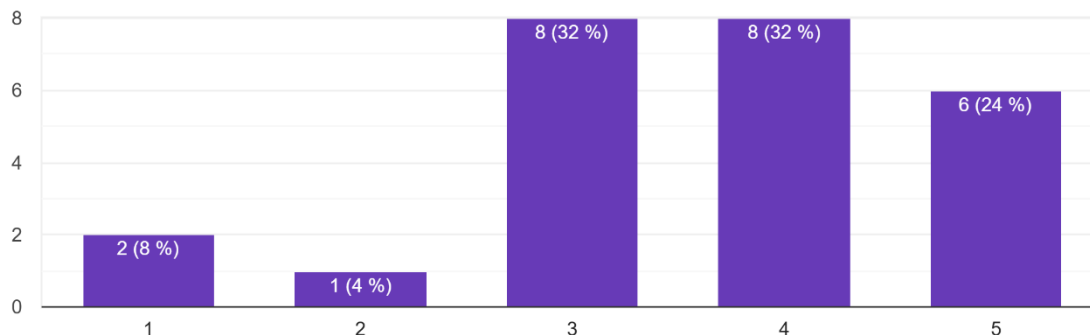
Ilustración 7 Aspectos de mayores cambios tras la implementación del nuevo operador.

Los resultados evidencian que los principales cambios tras la implementación del nuevo operador se presentaron en el pago del subsidio (72%), seguido de la organización del trabajo (48%). En menor proporción, se identifican cambios en la atención al usuario y en los procesos administrativos, ambos con un 10%.

Otros aspectos, como los tiempos de respuesta y los implementos de trabajo, presentan una menor incidencia, correspondiendo a casos aislados.

De acuerdo con su experiencia, ¿cómo califica el proceso de capacitación o inducción recibido frente a la implementación del nuevo operador?

25 respuestas

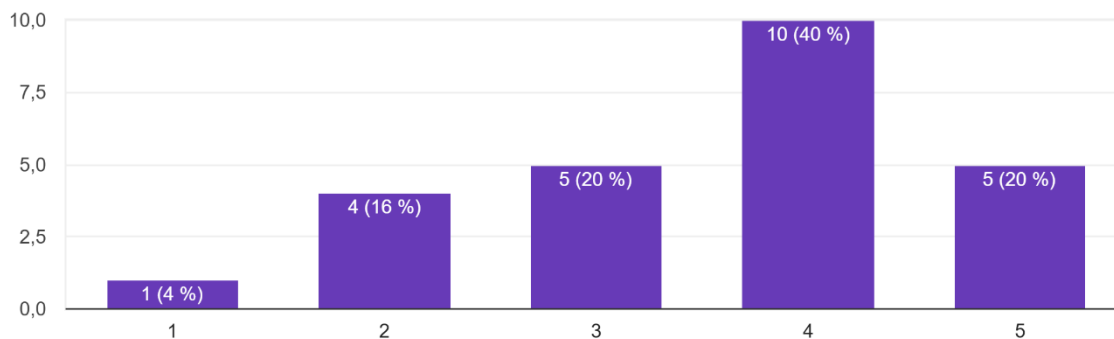


#### Ilustración 8 Proceso de capacitación

La calificación del proceso de capacitación o inducción presenta una distribución variada, con un 24% en nivel muy alto, un 32% en nivel medio y un 32% en nivel medio, un 8% y 4% en nivel bajo o muy bajo.

¿Cómo califica la claridad de los procesos del programa SDAT durante la implementación del nuevo operador?

25 respuestas



#### Ilustración 9 Claridad de los procesos del programa del SDAT

En relación con la claridad de los procesos durante la implementación del nuevo operador, las respuestas se concentran principalmente en niveles altos, con un 40% en nivel alto y un 20% en nivel muy alto. Por su parte, un 20% se ubica en nivel medio, mientras que en menor proporción se presentan niveles bajo (16%) y muy bajo (4%).

Esto evidencia que durante el proceso de cambio existieron dificultades en la comprensión y aplicación de los procesos.

Análisis:

A partir de los resultados, se puede ver que el cambio de operador sí tuvo efectos en el funcionamiento del programa SDAT, especialmente en los tiempos de los procesos, el pago del subsidio y la organización del trabajo.

Por un lado, la mayoría de las calificaciones en niveles altos frente al impacto en los tiempos muestra que sí hubo cambios en la forma en que se estaban ejecutando los procesos, lo que afectó directamente el desarrollo del programa.

Esto también se refleja en los aspectos donde se evidenciaron mayores cambios, principalmente en el pago del subsidio y la organización del trabajo, lo que indica que el impacto del operador se dio en puntos clave del proceso.

En cuanto a la capacitación, los resultados muestran que no todos los funcionarios tuvieron la misma experiencia, ya que hay diferencias en las calificaciones. Esto puede explicar por qué algunos equipos se adaptaron más fácil que otros frente a la implementación del nuevo operador.

Por otro lado, aunque la claridad de los procesos durante la implementación se califica en su mayoría en niveles altos, todavía hay respuestas en niveles medios y bajos, lo que evidencia que no hubo una claridad total para todos los funcionarios al momento de aplicar los procesos.

Sin embargo, al comparar estos resultados con lo analizado en el objetivo anterior, se entiende que el cambio de operador no es la causa principal de las dificultades del programa. Más bien, lo que hizo fue evidenciar problemas que ya venían desde antes, como la falta de procedimientos claros, la poca comunicación entre áreas y algunas limitaciones en herramientas de trabajo.

En este sentido, el cambio de operador sí influyó en el funcionamiento del programa, pero no es el origen de las problemáticas. Por eso, si se quiere mejorar la eficiencia en el desembolso del subsidio, no solo hay que mirar al operador, sino también fortalecer cómo están organizados los procesos, cómo se comunican las áreas y con qué herramientas cuentan para trabajar.

Objetivo 4: Evaluar la gestión institucional del SDAT en ISVIMED a partir de los factores administrativos y operativos identificados, con el propósito de reconocer oportunidades de fortalecimiento en el proceso de desembolso, durante el periodo abril de 2024 a agosto de 2025.

Resultado: A partir de los resultados obtenidos en los objetivos anteriores, se puede evidenciar que la gestión institucional del programa SDAT presenta un funcionamiento general que permite su operación; sin embargo, se identifican oportunidades de mejora en aspectos administrativos y operativos que afectan la eficiencia del proceso de desembolso.

En este sentido, se observa que, aunque el programa cuenta con lineamientos generales definidos, en la práctica existen diferencias en la forma en que se ejecutan los procesos, lo que se refleja en dificultades principalmente en el proceso de pagos.

Asimismo, factores como la falta de procedimientos específicos, las debilidades en la comunicación entre áreas y las limitaciones en herramientas de trabajo influyen directamente en la gestión del programa, generando retrasos y afectando la articulación entre los equipos.

Por otro lado, el cambio de operador incidió en la dinámica del programa, especialmente en los tiempos y la organización del trabajo; sin embargo, no se identifica como la causa principal de las dificultades, sino como un factor que permitió evidenciar aspectos que requieren fortalecimiento dentro de la gestión institucional.

#### Análisis:

A partir de lo anterior, se puede evaluar que la gestión institucional del programa SDAT es funcional, pero presenta debilidades en la estandarización de sus procesos y en la articulación entre áreas, lo que limita la eficiencia en el proceso de desembolso del subsidio.

Aunque existe un marco general que orienta el funcionamiento del programa, se identifica la necesidad de contar con procedimientos más claros y específicos para cada área, que permitan una ejecución más organizada y uniforme de las actividades.

De igual manera, la comunicación entre áreas se convierte en un factor clave dentro de la gestión, ya que su debilidad impacta directamente la continuidad de los procesos y genera reprocesos o demoras en la ejecución.

Otro aspecto relevante es la necesidad de fortalecer las herramientas tecnológicas y operativas, con el fin de optimizar la gestión de la información y facilitar el desarrollo de las actividades del programa.

En este sentido, las oportunidades de mejora se enfocan en fortalecer la estructura interna del programa, más allá de factores externos como el cambio de operador, priorizando la definición de procedimientos, la articulación entre áreas y el mejoramiento de las condiciones operativas.

Por lo tanto, una gestión institucional más fortalecida permitirá mejorar la eficiencia del proceso de desembolso del subsidio, garantizando una atención más oportuna y organizada a los beneficiarios del programa.

## 7. CONCLUSIONES

A partir de los resultados obtenidos en la investigación, fue posible analizar la relación entre la problemática planteada y el funcionamiento administrativo y operativo del Subsidio Distrital de Arrendamiento Temporal (SDAT) en ISVIMED durante el periodo comprendido entre abril de 2024 y agosto de 2025.

Inicialmente, la problemática del estudio se centró en las demoras presentadas en el proceso de desembolso del subsidio y en cómo estas afectaban la eficiencia del programa y la atención a los hogares beneficiarios. Aunque en un principio el cambio de operador realizado a inicios de 2024 se identificaba como uno de los factores más visibles dentro de esta situación, los hallazgos

permitieron evidenciar que las dificultades del programa van más allá de este aspecto y se relacionan principalmente con factores administrativos y operativos internos.

En el desarrollo de la investigación se logró identificar que el proceso de desembolso del SDAT no corresponde únicamente al pago del subsidio, sino que depende de una serie de etapas previas relacionadas con la vinculación de los hogares, la validación de información, la revisión jurídica, la gestión documental y la aprobación de pagos. Esto permitió comprender que cualquier dificultad presentada en una de estas fases impacta directamente el resultado final del proceso y los tiempos de desembolso.

De igual manera, los resultados evidenciaron que existen debilidades relacionadas con la falta de procedimientos específicos, dificultades en la comunicación entre áreas y limitaciones operativas que afectan el funcionamiento del programa. Aunque la mayoría de los funcionarios considera que existen lineamientos generales definidos, también se identificó que en la práctica no todos los procesos son ejecutados de manera uniforme, lo que genera reprocesos, diferencias en la ejecución de actividades y demoras en algunas etapas del subsidio.

Asimismo, los hallazgos permitieron establecer que el proceso de pagos es una de las áreas donde más se reflejan las dificultades del programa. Esto demuestra que las problemáticas administrativas y operativas acumuladas a lo largo del proceso terminan afectando directamente el desembolso del subsidio, que es finalmente la etapa visible para los hogares beneficiarios.

En relación con el cambio de operador, la investigación permitió evidenciar que sí generó efectos en la dinámica del programa, especialmente en aspectos relacionados con los tiempos de respuesta, la organización del trabajo y la adaptación de los equipos frente a nuevas formas de operación. Sin embargo, el análisis realizado permitió concluir que este cambio no constituye la causa principal de las dificultades identificadas, sino un factor que hizo más visibles situaciones que ya venían presentándose dentro de la gestión institucional del programa.

En este sentido, la investigación permitió responder a la pregunta planteada, identificando que los factores administrativos y operativos que más inciden en la eficiencia del desembolso del SDAT están relacionados con la organización interna de los procesos, la coordinación entre áreas, la claridad de los procedimientos y las herramientas disponibles para la gestión del programa.

Finalmente, los hallazgos permiten concluir que el fortalecimiento de la gestión institucional del SDAT requiere no solo ajustes operativos, sino también una mayor estandarización de procedimientos, mejoras en la comunicación entre áreas y un fortalecimiento de las herramientas de apoyo para la ejecución de los procesos. Todo esto contribuiría a mejorar la eficiencia del desembolso del subsidio y a garantizar una atención más organizada y oportuna a los hogares beneficiarios del programa.

## Referencias

- SNE, (s. f.). Recuperado 24 de noviembre de 2025, de [http://historico.presidencia.gov.co/prensa\\_new/sne/2005/mayo/31/09312005.htm](http://historico.presidencia.gov.co/prensa_new/sne/2005/mayo/31/09312005.htm)
- 10th Seminario de Investigacion Urbana y Regional—10th Seminar on Urban and Regional Research. (2013). Cuadernos de Vivienda y Urbanismo.
- Abierta convocatoria de subsidio de arrendamiento temporal para personas mayores en Bello—Alcaldía Municipal de Bello en Antioquia. (s. f.). Recuperado 24 de noviembre de 2025, de <https://www.bello.gov.co/noticias/abierta-convocatoria-de-subsidio-de-arrendamiento-temporal>
- Acuerdo-no.-1-2009.pdf. (s. f.). Recuperado 24 de noviembre de 2025, de <https://isvimed.gov.co/wp-content/uploads/2017/01/acuerdo-no.-1-2009.pdf>
- Aiken, C., Ellen, I. G., & Reina, V. (2023). Administrative Burdens in Emergency Rental Assistance Programs. <https://doi.org/10.7758/RSF.2023.9.5.05>
- Arrendamiento Temporal Solidario | Secretaría del Habitat. (s. f.). Recuperado 24 de noviembre de 2025, de <https://habitatbogota.gov.co/transparencia/tramites-servicios/mi-casa-en-bogota/arriendo-temporal>
- Bravo Zambrano, D. F., & Loor Zambrano, H. Y. (2024). Gestión operativa para el cumplimiento de objetivos comerciales en empresas ecuatorianas de consumo masivo. *Uniandes Episteme*, 11(2), 285-304. <https://doi.org/10.61154/rue.v11i2.3488>
- Brewer, M., Browne, J., Emmerson, C., Hood, A., & Joyce, R. (2019). The curious incidence of rent subsidies: Evidence of heterogeneity from administrative data. *Journal of Urban Economics*, 114, 103198. <https://doi.org/10.1016/j.jue.2019.103198>
- Colombia registra récord en entrega de subsidios durante el gobierno Duque | Minvivienda. (s. f.). Recuperado 24 de noviembre de 2025, de <https://www.minvivienda.gov.co/sala-de-prensa/colombia-registra-record-en-entrega-de-subsidios-durante-el-gobierno-duque>

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA 1991 | Normatividad AGN. (s. f.). Recuperado 18 de noviembre de 2025, de <https://normativa.archivogeneral.gov.co/constitucion-politica-1991/>

Convocatorias de Vivienda | Minvivienda. (s. f.). Recuperado 24 de noviembre de 2025, de <https://www.minvivienda.gov.co/viceministerio-de-vivienda/convocatorias-de-vivienda>

Cutter, S. L. (2024). The origin and diffusion of the social vulnerability index (SoVI). *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 109, 104576. <https://doi.org/10.1016/j.ijdr.2024.104576>

Decreto 0885 de 2025. (s. f.).

Decreto 2190 de 2009—Gestor Normativo. (s. f.). Recuperado 18 de noviembre de 2025, de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=36468>

Decreto 554 de 2003—Gestor Normativo. (s. f.). Recuperado 24 de noviembre de 2025, de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=7867>

Decreto 555 de 2003—Gestor Normativo. (s. f.). Recuperado 24 de noviembre de 2025, de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=7555>

Decreto-0813-de-2011\_arrendamiento\_temporal\_.pdf. (s. f.). Recuperado 19 de noviembre de 2025, de [https://isvimed.gov.co/wp-content/uploads/2016/12/decreto-0813-de-2011\\_arrendamiento\\_temporal\\_.pdf](https://isvimed.gov.co/wp-content/uploads/2016/12/decreto-0813-de-2011_arrendamiento_temporal_.pdf)

Fenelon, A. (2024). Race, housing policy, and the demographic and spatial structure of modern housing programs: Who receives rental assistance and where do they live? *Journal of Urban Affairs*, 46(5), 944-961. <https://doi.org/10.1080/07352166.2022.2103426>

Gobierno nacional habilita subsidios para adquisición de vivienda usada para grupos vulnerables | Minvivienda. (s. f.). Recuperado 24 de noviembre de 2025, de <https://www.minvivienda.gov.co/sala-de-prensa/gobierno-nacional-habilita-subsidios-para-adquisicion-de-vivienda-usada-para-grupos-vulnerables>

Hincapié, M. L., Bedoya, M. A. M., & Sánchez, C. B. (s. f.). POLÍTICAS PÚBLICAS DE VIVIENDA Y GESTIÓN DEL RIESGO: INVASIONES DE TERRENO EN ULLOA, VALLE.

[https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Vivienda%20Agua%20y%20Desarrollo%20Urbano/Prese- ntaciones/06-Aprendizaje\\_mejoramiento\\_vivienda.pdf](https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Vivienda%20Agua%20y%20Desarrollo%20Urbano/Presen- taciones/06-Aprendizaje_mejoramiento_vivienda.pdf)

[https://isvimed.gov.co/wp-content/uploads/2016/12/decreto-0813-de- 2011\\_arrendamiento\\_temporal\\_.pdf](https://isvimed.gov.co/wp-content/uploads/2016/12/decreto-0813-de- 2011_arrendamiento_temporal_.pdf)

Informes de gestión, evaluación y auditoría. (s. f.). ISVIMED - Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín. Recuperado 24 de noviembre de 2025, de <https://isvimed.gov.co/transparencia/informes-de-gestion-evaluacion-y-auditoria/>

Instituto de Crédito Territorial (ICT) | La Red Cultural del Banco de la República. (s. f.). Recuperado 24 de noviembre de 2025, de <https://www.banrepcultural.org/biblioteca- virtual/credencial-historia/numero-349/instituto-de-credito-territorial-ict>

Kleizen, B., Van Dooren, W., MacCarthaigh, M., & Vanden Abbeele, C. (2025). Stuck in the waiting room: Citizen experiences of administrative limbo in three European crises. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 35(4), 383-396. <https://doi.org/10.1093/jopart/maaf017>

Ley 1523 de 2012—Gestor Normativo. (s. f.). Recuperado 20 de noviembre de 2025, de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=47141>

Ley 3 de 1991—Gestor Normativo. (s. f.). Recuperado 18 de noviembre de 2025, de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=1164>

Mcdonnell, E. M. (2025). Bureaucracy in Action: The Sociology of Public Administration. *Annual Review of Sociology*, 51(1), 191-211. <https://doi.org/10.1146/annurev-soc- 091324-053657>

M-GS-05—MANUAL PARA APLICACION DEL SUBSIDIO DE ARRENDAMIENTO TEMPORAL - ISVIMED - Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín. (s. f.).

- Recuperado 20 de noviembre de 2025, de <https://isvimed.gov.co/manuales/m-gs-05-manual-para-aplicacion-del-subsidio-de-arrendamiento-temporal/>
- Posada, H. M., García-Suaza, A., & Londoño, D. (2024). The external effects of public housing developments on informal housing: The case of Medellín, Colombia. *Papers in Regional Science*, 103(1), 100004. <https://doi.org/10.1016/j.pirs.2024.100004>
- Presidente Santos anuncia Mi Casa Ya el nuevo programa de vivienda para clase media y mas viviendas gratuitas para municipios vulnerables | Minvivienda. (s. f.). Recuperado 24 de noviembre de 2025, de <https://www.minvivienda.gov.co/sala-de-prensa/presidente-santos-anuncia-mi-casa-ya-el-nuevo-programa-de-vivienda-para-clase-media-y-mas-viviendas-gratuitas-para-municipios-vulnerables>
- Radio, C. (2005, junio 18). El presidente Uribe entrega subsidios de vivienda a familias de bajos recursos en Antioquia. Caracol Radio. [https://caracol.com.co/radio/2005/06/18/nacional/1119095220\\_181379.html](https://caracol.com.co/radio/2005/06/18/nacional/1119095220_181379.html)
- Reasentamiento Integral de Población. (s. f.-a). ISVIMED - Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín. Recuperado 31 de octubre de 2025, de <https://isvimed.gov.co/reasentamiento-integral-de-poblacion/>
- Reasentamiento Integral de Población. (s. f.-b). ISVIMED - Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín. Recuperado 19 de noviembre de 2025, de <https://isvimed.gov.co/reasentamiento-integral-de-poblacion/>
- Revista de la CEPAL no.69. (1999). CEPAL.
- Rodriguez López, C. (s. f.). Subsidios de vivienda: Un instrumento de intervención del estado. Recuperado 18 de noviembre de 2025, de [https://repository.unad.edu.co/handle/10596/21198?utm\\_source=](https://repository.unad.edu.co/handle/10596/21198?utm_source=)
- Rojas, F. S., Santa, K. A. J., Holguín, A. Y. Z., & Correa, V. D. (2022). Análisis del Subsidio de Arrendamiento Temporal en la Ciudad de Medellín. *Revista Visión Contable*, 25, 97-117. <https://doi.org/10.24142/rvc.n25a5>

S.A.S, E. L. R. (2024, diciembre 19). El MinVivienda justificó suspensión de Mi Casa Ya por la caída de la reforma tributaria. Diario La República.

<https://www.larepublica.co/economia/el-minvivienda-dijo-que-suspension-de-mi-casa-ya-fue-porque-se-hundio-la-tributaria-4025070>

Schapiro, R., Blankenship, K., Rosenberg, A., & Keene, D. (2022). The Effects of Rental Assistance on Housing Stability, Quality, Autonomy, and Affordability. *Housing policy debate*, 32(3), 456-472. <https://doi.org/10.1080/10511482.2020.1846067>

Scopus—Document details—Improving government response to citizen requests online. (s. f.). Recuperado 4 de noviembre de 2024, de [https://www-scopus-com.ezproxy.uniminuto.edu/record/display.uri?eid=2-s2.0-85050480035&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&sid=71a4176613f5c0c7330768753437f4f4&so=b&sdt=b&s=TITLE-ABS-KEY%28%22efficien\\*%22+AND+%22petitions%22+AND+%22public%22%29&sl=51&sessionSearchId=71a4176613f5c0c7330768753437f4f4&relpos=21](https://www-scopus-com.ezproxy.uniminuto.edu/record/display.uri?eid=2-s2.0-85050480035&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&sid=71a4176613f5c0c7330768753437f4f4&so=b&sdt=b&s=TITLE-ABS-KEY%28%22efficien*%22+AND+%22petitions%22+AND+%22public%22%29&sl=51&sessionSearchId=71a4176613f5c0c7330768753437f4f4&relpos=21)

Sistemas de protección social resilientes para enfrentar al cambio climático en Colombia. (s. f.). [Text/HTML]. World Bank. Recuperado 20 de noviembre de 2025, de <https://www.bancomundial.org/es/news/feature/2023/04/17/sistemas-de-proteccion-social-resilientes-para-enfrentar-al-cambio-climatico-en-colombia>

Sokhan, I., Jiren, L., Kandahura, K., Hoi, N., & Matkovskyi, P. (2024). Innovative Solutions in Administrative Management: Trends and Prospects. *Salud, Ciencia y Tecnología - Serie de Conferencias*, 3, .655-.655. <https://doi.org/10.56294/sctconf2024.655>

Staff, F. (2021, julio 16). Duque dice que su Gobierno ha dado el 80% de los subsidios de vivienda en la historia del país. *Forbes Colombia*. <https://forbes.co/2021/07/16/actualidad/duque-dice-que-su-gobierno-ha-dado-el-80-de-los-subsidios-de-vivienda-en-la-historia-del-pais/>

Subsidio Familiar de Vivienda | Minvivienda. (s. f.). Recuperado 31 de octubre de 2025, de <https://minvivienda.gov.co/viceministerio-de-vivienda-subsidio-familiar-de-vivienda>.