



Hacia un Lineamiento Estratégico para el Acompañamiento Social en Programas de Mejoramiento
de Vivienda y Construcción en Sitio Propio de COMFAMA-Antioquia

Katerine Alexandra Molina Zuluaga

Leiry Yuriel Rivera Castro

Sebastián Monsalve López

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Antioquia y Chocó

Sede Bello (Antioquia)

Programa Especialización en Gerencia Social

noviembre de 2023

Hacia un Lineamiento Estratégico para el Acompañamiento Social en Programas de Mejoramiento
de Vivienda y Construcción en Sitio Propio de COMFAMA-Antioquia

Katerine Alexandra Molina Zuluaga

Leiry Yuriel Rivera Castro

Sebastián Monsalve López

Trabajo de Grado presentado como requisito para optar al título de Especialista en
Gerencia Social

Asesor(a)

Jose Eucario Parra Castrillón

Magister en Educación

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Antioquia y Chocó

Sede Bello (Antioquia)

Programa Especialización en Gerencia Social

noviembre de 2023

Dedicatoria

A nuestros padres, quienes han sido mi nuestra fuente inagotable de apoyo y aliento a lo largo de este desafiante viaje académico. A nuestro círculo cercano de amigos y seres queridos, cuya comprensión y paciencia nos han sostenido en los momentos más difíciles. A nuestros profesores y asesores, por su sabiduría y orientación. A todos aquellos que, de una forma u otra, han contribuido a nuestra formación académica y crecimiento personal. Este trabajo está dedicado a todos ustedes, con gratitud y afecto.

Agradecimientos

Queremos expresar nuestra profunda gratitud a la Corporación Universitaria Minuto de Dios, por habernos brindado valiosos conocimientos a través de diversos tutores, asesorías y asignaturas. Extendemos nuestro sincero agradecimiento al doctor Jose Eucario Parra Castrillón, nuestro asesor académico de proyecto y profesor de Posgrados, por su orientación y sabiduría.

También deseamos reconocer a los Directivos de Comfama y a los colaboradores del equipo de Mejoramiento Hábitat, quienes generosamente accedieron a participar en nuestras entrevistas y proporcionaron elementos discursivos fundamentales para el proceso de investigación.

Tabla de contenido

Resumen	8
Abstract	9
Introducción	10
CAPÍTULO I	10
1. Planteamiento del problema	10
1.1 Descripción del problema	10
1.2 Formulación del problema	14
2 Objetivos	15
2.1 Objetivo general	15
2.1.1 Objetivos específicos	15
3 Justificación	16
CAPÍTULO II	19
4 Marco referencial	19
4.1 Marco conceptual	19
4.2 Marco contextual	24
4.3 Marco teórico	26
4.3.1 Lineamiento estratégico	26
4.3.2 Acompañamiento social	29
4.3.3 Mejoramiento de vivienda y Construcción en sitio propio desde la Teoría de Desarrollo urbano Sustentable	31
4.4 Marco legal	32
CAPÍTULO III	37
5 Diseño metodológico	37
5.1 Línea institucional de investigación: Gestión Social, Participación y Desarrollo Comunitario. Sub línea Gerencia Social y Comunitaria	37
5.2 Eje temático (programa académico)	37
5.3 Enfoque de investigación y paradigma investigativo (cualitativo, cuantitativo)	37
5.4 Diseño (experimental, no experimental)	38
5.4.1 Tipo de investigación	39
6 Resultados y discusiones	47
6.1 Objetivo específico 1	47
6.1.1 Resultados	47
6.1.2 Análisis y discusión	53

6.2	Objetivo específico 2.....	60
6.2.1	Resultados.....	60
6.2.2	Análisis y discusión.....	66
6.3	Objetivo específico 3.....	69
6.3.1	Resultados.....	69
6.3.2	Análisis y discusión.....	78
CAPÍTULO V		83
7	Conclusiones y recomendaciones	83
7.1	Conclusiones	83
Referencias.....		87
Anexos.....		90

Lista de tablas

Tabla 1	<i>Estado de los subsidios entre 2015 y 2018</i>	12
Tabla 2	<i>Tiempo de aplicación de los subsidios pagados</i>	13
Tabla 3	<i>Matriz legal subsidios de mejoramiento de vivienda y construcción en sitio propio</i>	33
Tabla 4	<i>Matriz plan de acción trabajo de campo</i>	45
Tabla 5	<i>Número de afiliados por municipio</i>	48
Tabla 6	<i>Respuestas de los entrevistados</i>	60
Tabla 7	<i>Matriz de análisis de rastreo documental</i>	69

Lista de figuras

Figura 1	<i>Afiliados por modalidad de subsidios</i>	47
Figura 2	<i>Afiliados con aplicación de subsidio</i>	48
Figura 3	<i>Motivo no aplicación del subsidio</i>	49
Figura 4	<i>Calificación sobre asistencia para la aplicación del subsidio</i>	50
Figura 5	<i>Calificación experiencia de acompañamiento social en la aplicación del subsidio</i>	50
Figura 6	<i>Calificación de la información del equipo de acompañamiento social</i>	51
Figura 7	<i>Calificación de satisfacción con el acompañamiento social de Comfama</i>	51

Lista de anexos

Anexo 1: Guion de entrevista colaboradores de Mejoramiento Hábitat Comfama.....	90
Anexo 2: Formato de la encuesta sobre el acompañamiento social durante la aplicación del subsidio de Comfama	135

Resumen

Esta investigación indaga sobre las barreras que obstaculizan la aplicación equitativa y eficiente de los subsidios de mejoramiento de vivienda y construcción en sitio propio de Comfama-Antioquia. A pesar de la creciente preocupación por brindar un acompañamiento integral a los beneficiarios, no existe un lineamiento claro y específico que guíe estas acciones. Es por esto por lo que la finalidad del trabajo de investigación como aspirantes a la especialización en Gerencia Social se centró en diseñar un Lineamiento de Acompañamiento Social para mejorar la efectividad de estos subsidios.

Los resultados del proyecto se definen en; personalizar el acompañamiento, construir confianza, empoderar a las familias, superar barreras culturales y emocionales, promover la comunicación efectiva y mantener altos estándares de calidad. El objetivo final es garantizar que las familias beneficiarias logren satisfactoriamente sus metas, reduciendo las barreras técnicas y emocionales. El lineamiento se enfoca en la satisfacción de las familias, la adaptación a las necesidades individuales, la creación de relaciones sólidas y el fomento de habilidades y confianza, asegurando un servicio de alta calidad.

Palabras clave: *Mejoramiento de vivienda, construcción en sitio propio, acompañamiento social, calidad de vida, caja de compensación Comfama, hábitat, vivienda digna, familia.*

Abstract

The present research work is related to the barriers that hinder the equitable and efficient implementation of housing improvement and self-site construction subsidies provided by Comfama-Antioquia. Despite the growing concern to provide comprehensive support to beneficiaries, there is no clear and specific guideline to guide these actions. This is why the purpose of the research work, as aspiring specialists in Social Management, focused on designing a Social Support Guideline to enhance the effectiveness of these subsidies.

The project's results are defined as follows: customizing the support, building trust, empowering families, overcoming cultural and emotional barriers, promoting effective communication, and maintaining high-quality standards. The ultimate goal is to ensure that beneficiary families successfully achieve their goals by reducing technical and emotional barriers. The guideline focuses on family satisfaction, adaptation to individual needs, the establishment of strong relationships, and the promotion of skills and confidence, ensuring a high-quality service.

Keywords: *Home improvement, self-site construction, social support, quality of life, Comfama Compensation Fund, habitat, decent housing, family.*

Introducción

La presente investigación aborda un tema fundamental en el ámbito del mejoramiento de viviendas y la construcción de sitio propio en el contexto de Comfama-Antioquia. Se centra en las barreras que obstaculizan la aplicación equitativa y eficiente de los subsidios destinados a familias urbanas y rurales enfocadas a este propósito. A pesar de la creciente preocupación por proporcionar un acompañamiento integral a los beneficiarios, se identifica una carencia significativa: la ausencia de un lineamiento claro y específico que oriente de manera coherente estas acciones.

Este vacío motivó la realización de esta investigación, que fue realizada por aspirantes a la especialización en Gerencia Social. Cuyo objetivo primordial es diseñar un Lineamiento de Acompañamiento Social con el fin de mejorar la efectividad de los subsidios en cuestión de hacer efectivo el beneficio en los tiempos determinados por Comfama. Los resultados del proyecto se enfocan en aspectos clave como la personalización del acompañamiento, la construcción de confianza, el empoderamiento de las familias, la superación de barreras culturales y emocionales, la promoción de la comunicación efectiva y el mantenimiento de estándares de calidad elevados.

En última instancia, el propósito fundamental del Lineamiento es asegurar que las familias beneficiarias alcancen sus metas de manera satisfactoria, minimizando tanto las barreras técnicas como las emocionales que puedan surgir en el proceso. Se hace hincapié en la satisfacción de las familias, la adaptación a las necesidades individuales, la creación de relaciones sólidas y el fortalecimiento de habilidades y confianza, con el objetivo de garantizar la prestación de un servicio de alta calidad.

CAPÍTULO I

1. Planteamiento del problema

1.1 Descripción del problema

La gestión de los programas de vivienda de Comfama ha permitido su expansión a otras regiones del país, consolidándose como una entidad de referencia en este ámbito. Su experiencia y

capacidad en el manejo de subsidios de vivienda ha llevado al gobierno nacional a asignarles funciones técnicas y administrativas relacionadas con la adquisición y mejora de viviendas. Esto demuestra la confianza depositada en las cajas de compensación familiar, como Comfama, para llevar a cabo estas importantes tareas.

Actualmente, Comfama ofrece a sus afiliados tres modalidades de subsidio de vivienda: Subsidio de Vivienda Nueva, Mejoramiento de Vivienda y Construcción en sitio propio. Sin embargo, el enfoque de esta investigación se centrará en el acompañamiento social brindado por Comfama durante el proceso de aplicación de los subsidios de mejoramiento de vivienda y construcción en sitio propio.

El acompañamiento social se convierte en un aspecto clave para garantizar que los beneficiarios comprendan adecuadamente los requisitos, procedimientos y beneficios de los subsidios. A través de este acompañamiento, se busca facilitar el acceso a la información, brindar asesoría técnica y apoyar en la gestión administrativa necesaria para acceder a estos programas. El objetivo es asegurar que los beneficiarios puedan aprovechar al máximo los recursos disponibles y logren efectivamente mejorar sus condiciones de habitabilidad.

El programa de Subsidio de Mejoramiento de Vivienda busca abordar las deficiencias básicas de una vivienda, centrándose en aspectos estructurales como muros y cubiertas, así como en áreas habitables como baños, cocina y fachada, entre otros. Se otorga una ayuda económica de 22 SMMLV (Salarios Mínimos Mensuales Vigente) en zonas rurales y 18 SMMLV (Salarios Mínimos Mensuales Vigente) en zonas urbanas para apoyar a las familias en estas mejoras.

Por otro lado, el programa de Subsidio de Construcción en Sitio propio se enfoca en la construcción de viviendas habitables para las familias beneficiarias. Es importante destacar que los beneficiarios deben ser propietarios o poseedores de un terreno o lote donde se llevará a cabo la construcción. En este caso, se brinda una ayuda económica hasta 18 SMMLV (Salarios Mínimos Mensuales Vigente) en áreas urbanas y 70 SMMLV (Salarios Mínimos Mensuales Vigente) en áreas rurales para respaldar la construcción de la vivienda.

Desde la fase de postulación, el acompañamiento social se centra en comprender las necesidades de los posibles beneficiarios, proporcionar educación e inclusión financiera, así como fomentar mecanismos que faciliten la obtención de recursos financieros por parte de los hogares. En resumen, el objetivo es brindar apoyo y orientación integral a las familias a lo largo de todo el proceso, garantizando que tengan acceso a la información, recursos y herramientas necesarios para adquirir una vivienda adecuada.

Esta medida desde el acompañamiento social busca garantizar un apoyo y orientación adecuados a aquellos que solicitan los programas de vivienda. Sin embargo, se ha identificado que algunos de los beneficiarios de estos programas enfrentan dificultades para completar exitosamente el proceso de construcción o mejoramiento de vivienda debido a diversos factores sociales, económicos y culturales. Por esta razón, la falta de acompañamiento social efectivo ha sido identificada como una de las barreras para el éxito de estos programas.

Al analizar los subsidios asignados de Mejoramiento de vivienda y construcción en sitio propio entre los periodos comprendidos entre 2015 y 2018 y cuál es el estado de aplicación se observan los datos de la Tabla 1.

Tabla 1

Estado de los subsidios entre 2015 y 2018

Estado de subsidios	Porcentajes
Pagados	84%
Prescritos	10%
Renunciados	40%
Vencido	2%

Nota. Datos obtenidos de Comfama (2023).

- **Estados de los Subsidios:**

- **Subsidio Pagado:** Este estado se refiere a los casos en los cuales el afiliado ha realizado efectivo su recurso, el cual fue desembolsado de acuerdo con las

disposiciones de la norma nacional. En este estado, el beneficiario ha hecho uso del subsidio asignado para mejorar su vivienda o para la construcción en sitio propio.

- **Subsidio Prescrito:** el estado de subsidio prescrito ocurre cuando han transcurrido tres (3) años de vigencia desde la asignación del subsidio y sesenta (60) días adicionales. Durante este período, el beneficiario tiene la oportunidad de realizar el cobro del subsidio asignado. Pasado este plazo, el subsidio se considera prescrito y no está disponible para su reclamación.
- **Subsidio Renunciado:** el estado de subsidio renunciado se produce cuando el afiliado de manera autónoma decide renunciar a dicho recurso. Esta renuncia puede deberse a diversas razones, y el beneficiario declina el uso del subsidio.
- **Subsidio Vencido:** Según lo establecido en el Decreto Nacional No. XXXX, el estado de subsidio vencido se produce cuando han transcurrido los tres (3) años de vigencia desde la asignación del subsidio, y el beneficiario no ha hecho uso ni reclamación de este.

En conclusión, el análisis de los datos sobre el estado de los subsidios de vivienda de mejoramiento de vivienda y construcción en sitio propio entre 2015 y 2018 revela un panorama mixto: una mayoría significativa de subsidios se han utilizado de manera efectiva, lo que refleja la efectividad de los programas; sin embargo, existe una proporción de casos de renuncia y una menor pero aún relevante cantidad de subsidios prescritos y vencidos, lo que subraya la necesidad de una mayor concienciación, una gestión más eficiente de los plazos y una comprensión profunda de las razones detrás de estas situaciones para utilizar óptimamente los recursos destinados a la vivienda.

Cuando se analiza detenidamente la cifra de subsidios en estado pagado, resulta pertinente considerar el momento en el que el afiliado efectúa la aplicación de este recurso (véase Tabla 2).

Tabla 2

Tiempo de aplicación de los subsidios pagados

Tiempo de aplicación subsidios pagados	Porcentaje
----------------------------------------	------------

<1 año	58,2%
Entre 1 y 2 años	
Entre 2 y 3 años	
Entre 3 y 4 años	41,79%
Entre 4 y 5 años	
Mayor a 5 años	

Nota. Datos obtenidos de Comfama (2023).

De acuerdo con el análisis de la Tabla 2, la mayoría de los beneficiarios de subsidios (58.2%) utilizan sus recursos en menos de un año, lo que indica una rápida aplicación. Un 41.79% lo hace entre 1 y 5 años.

Los subsidios aplicados en el mismo año de su asignación brindan una oportunidad crucial para abordar de manera oportuna las necesidades evidentes en la vivienda. Sin embargo, es importante destacar que los subsidios aplicados después del año de asignación enfrentan ciertas dificultades, como la disminución del alcance de las intervenciones debido a la inflación anual, la agravación de las deficiencias en las viviendas, la falta de interés por parte de los beneficiarios o la incredulidad en el programa, entre otros desafíos. Estas consideraciones subrayan la importancia de una aplicación temprana de subsidios y la necesidad de abordar eficazmente los obstáculos que pueden surgir en etapas posteriores para garantizar la efectividad y la satisfacción de los beneficiarios

1.2 Formulación del problema

Los datos presentados subrayan la necesidad de reconocer y abordar las barreras que limitan la aplicación del subsidio de mejoramiento de vivienda y construcción en sitio propio, cuyo propósito es asegurar una distribución equitativa y eficiente de los recursos destinados a mejorar las condiciones habitacionales de la población inscrita.

Aunque existe una creciente inquietud por proporcionar un acompañamiento que promueva el desarrollo integral de los beneficiarios, hasta el momento no se ha formulado un lineamiento al

interior de Comfama que guíe de manera coherente y sistemática las acciones de acompañamiento social en estos programas.

Por lo tanto, luego de abordar toda la problemática existente sobre el proceso de aplicación de los subsidios de mejoramiento de vivienda y construcción en sitio propio, este proyecto se plantea la siguiente pregunta: **¿cómo diseñar un Lineamiento de Acompañamiento Social para mejorar la efectividad en la aplicación de los subsidios de mejoramiento de vivienda y construcción en sitio propio de Comfama-Antioquia?**

2 Objetivos

2.1 Objetivo general

Diseñar un Lineamiento de Acompañamiento Social con el propósito de proporcionar una guía integral para rol social, y así mejorar la efectividad en la aplicación de los subsidios de mejoramiento de vivienda y construcción en sitio propio de Comfama-Antioquia.

2.1.1 *Objetivos específicos*

- Analizar la percepción de los beneficiarios del programa de mejoramiento de vivienda y construcción en sitio propio respecto al acompañamiento social brindado por Comfama durante la fase de aplicación del subsidio.
- Identificar las características del acompañamiento social en el proceso de aplicación de los subsidios de mejoramiento de vivienda y construcción en sitio propio de Comfama.
- Proporcionar recomendaciones específicas para fortalecer y optimizar la estrategia de acompañamiento social de Comfama en el programa de mejoramiento de vivienda y construcción en sitio propio.

3 Justificación

El problema que motiva esta investigación es la dificultad existente que pueden experimentar los afiliados en la aplicación efectiva de los recursos destinados al mejoramiento de viviendas o construcción en sitio propio. Esto subraya la necesidad de mejorar la efectividad de los programas en términos de como un acompañamiento social efectivo puede ayudar a las familias a acceder a recursos y brindar los conocimientos necesarios para mejorar sus viviendas, lo que a su vez contribuye al bienestar de la comunidad.

La existencia de las dificultades planteadas como la renuncia, prescripción o vencimiento del subsidio, el retraso y la falta de acompañamiento social efectivo, revela la presencia de obstáculos y aspectos que requieren mejoras en la ejecución de los programas. Además, esta situación puede indicar la existencia de circunstancias o condiciones particulares que los afiliados deben enfrentar al aspirar a participar en los mismos.

Es de suma importancia abordar este problema en el contexto de los subsidios de mejoramiento de vivienda y construcción en sitio propio de COMFAMA, debido a la relevancia que estos programas tienen para enfrentar el desafío significativo de la vivienda precaria en Colombia, especialmente en la región de Antioquia. Garantizar condiciones habitacionales dignas y adecuadas es fundamental para el bienestar y desarrollo de las personas. En este sentido, la estrategia de acompañamiento social implementada por COMFAMA desempeña un papel crucial en la mejora de las condiciones de vivienda y en la reducción del déficit habitacional en la región, y como entidad

líder en programas de vivienda en la región, Comfama-Antioquia tiene la responsabilidad de garantizar que sus recursos se utilicen de manera eficiente y que los beneficiarios reciban el apoyo necesario para alcanzar sus objetivos de vivienda.

A partir de los datos proporcionados en esta investigación, se puede inferir que, si bien el 84% de los subsidios se encuentran pagados, solo el 58,2% de los subsidios asignados logra ser aplicado durante el año de asignación. Esto indica que el 41,8% de los beneficiarios podrían enfrentar diversas dificultades al llevar a cabo mejoras o construcciones. Una de las soluciones para abordar esta problemática es la creación de un Lineamiento de Acompañamiento Social para los programas de mejoramiento de viviendas y construcción en sitio propio de Comfama. Este enfoque busca contribuir a la asertividad, optimización de los recursos e incremento del impacto en los beneficiarios. Al proporcionar pautas coherentes y efectivas que guíen las intervenciones de acompañamiento, se garantizará un acceso más equitativo, al tiempo que se fortalecerá la legitimidad y credibilidad de los programas de vivienda de Comfama-Antioquia. Esto demostrará el firme compromiso de la organización con el éxito y el bienestar de sus beneficiarios.

La resolución de este problema tiene implicaciones teóricas, prácticas y sociales significativas. Al mejorar la efectividad del acompañamiento social en los programas de mejoramiento de vivienda y construcción en sitio propio de COMFAMA, se puede contribuir a una distribución más equitativa y efectiva de los recursos destinados a mejorar las condiciones de vivienda de la población afiliada. Además, al ofrecer orientación constante y consistente, el lineamiento contribuye a que los beneficiarios reciban un apoyo adecuado a lo largo de todo el proceso, esto a su vez promoverá la inclusión social, mejorará la calidad de vida de las personas que habitan viviendas y contribuirá a la reducción del déficit habitacional en la región.

Aunque existen algunos estudios sobre estrategias de acompañamiento social en programas similares, se identifican limitaciones en la investigación existente. Estos estudios a menudo carecen de enfoque específico en COMFAMA y pueden no contar con datos y evidencia actualizada, por lo

cual se hace necesario abordar el contexto específico del acompañamiento social de COMFAMA y al abordar aspectos particulares de mejora en su implementación.

Lo anterior indica que este proyecto se enmarca en las líneas estratégicas destinadas a mejorar el acompañamiento social en el ámbito de la vivienda. Esta investigación se enfoca en diseñar un Lineamiento de Acompañamiento Social con el propósito de proporcionar una guía integral para el rol social, específicamente en el contexto de los subsidios de mejoramiento de vivienda y construcción en sitio propio ofrecidos por Comfama-Antioquia.

CAPÍTULO II

4 Marco referencial

4.1 Marco conceptual

Con el objetivo de delinear los conceptos más prominentes en esta investigación, se procederá a examinar las definiciones establecidas por los decretos nacionales, así como a llevar a cabo la revisión de la literatura especializada para identificar las categorías que enmarcan este estudio.

El Decreto 1077 de 2015, emitido por el Gobierno de Colombia, a través de sus definiciones y alcances, establece un marco legal en Colombia que tiene como objetivo permitir el acceso a viviendas dignas. En virtud del artículo 2.1.1.1.1.2 se proporcionan las siguientes definiciones y alcances:

- **Vivienda de Interés Social (VIS):** Esta categoría se refiere a aquellas viviendas que cumplen con los requisitos necesarios para garantizar su habitabilidad, así como estándares de calidad en diseño urbanístico, de construcción y arquitectónico. El máximo valor de una VIS está determinado por las normas reguladoras aplicables a este tipo de viviendas.
- **Vivienda de Interés Social Prioritaria (VIP):** Se trata de un tipo específico de vivienda de interés social que tiene un valor máximo establecido por las normativas correspondientes. Su principal objetivo es proporcionar soluciones habitacionales asequibles a las personas y familias en situaciones de vulnerabilidad económica y social. Estas viviendas se destacan por su enfoque en brindar una opción de alojamiento digna y segura, al tiempo que cumplen con estándares de construcción y calidad que garantizan un ambiente habitable para sus residentes.
- **Subsidio Familiar de Vivienda:** El Subsidio Familiar de Vivienda, según lo establecido en esta sección, es una contribución económica proporcionada por una entidad estatal. Por lo general, se otorga una sola vez, de acuerdo con las condiciones de la modalidad. No requiere reembolso y actúa como un complemento a los ahorros y/o recursos del beneficiario para

facilitar el acceso a una vivienda de interés social o a una vivienda de una categoría diferente, especialmente en situaciones de arrendamiento o de arrendamiento con opción de compra. Además, es importante mencionar que este subsidio puede ser cofinanciado por entidades territoriales.

- **Hogar objeto del Subsidio Familiar de Vivienda:** Se entiende como un conjunto de personas que comparten un espacio habitacional y que pueden incluir a miembros de una misma familia, cónyuges, uniones maritales de hecho (incluyendo las del mismo sexo) o personas vinculadas por relaciones de parentesco hasta ciertos grados de consanguinidad, civil y afinidad. Esto se aplica, a menos que el párrafo del artículo disponga lo contrario.
- **Soluciones de vivienda:** conjunto de acciones que permiten a un hogar contar con una vivienda en condiciones higiénicas satisfactorias, incluyendo espacio, servicios públicos y una estructura de calidad. El Subsidio Familiar de Vivienda de Interés Social, en el contexto de esta sección, puede aplicarse a diversas soluciones de vivienda según lo regulado.
- **Construcción en Sitio Propio:** modalidad que implica que los beneficiarios del subsidio de vivienda de interés social construyen sus propias viviendas en terrenos que poseen, como parcelas o tejados. El título de propiedad debe estar a nombre de uno de los miembros del hogar que solicita el subsidio. La vivienda resultante debe tener un valor igual o inferior al precio máximo establecido para viviendas de interés social. También puede aplicarse a proyectos en terrenos urbanizados proporcionados por entidades territoriales, siempre que la financiación para la construcción esté garantizada. Esta modalidad se puede usar en áreas urbanas susceptibles de legalización, siempre que no estén en zonas de alto riesgo, reservas naturales u otras restricciones según los planes de ordenamiento territorial.
- **Mejoramiento de Vivienda:** proceso en el cual los beneficiarios del subsidio mejoran las condiciones básicas de sus viviendas, como la infraestructura, servicios públicos, y estructura, a través de cambios estructurales o mejoras locativas. Estas mejoras incluyen la instalación de baños, lavaderos, cocinas, sistemas de agua y saneamiento, techos, pisos y

refuerzos estructurales para hacer que las viviendas sean más habitables. Se pueden realizar en áreas susceptibles de legalización siempre que se cumplan los requisitos del plan de ordenamiento territorial y se tengan servicios públicos. También se pueden aplicar a viviendas construidas con materiales provisionales, previa aprobación técnica de la entidad otorgante. Esta modalidad beneficia a propietarios, ocupantes de bienes fiscales y aquellos con posesión de inmuebles por al menos cinco años antes de la solicitud del subsidio, y el subsidio puede estar en forma de materiales de construcción.

- En cuanto **el proceso de acompañamiento social** establecido por la normativa vigente que regula el proceso de solicitud de los subsidios de vivienda del Ministerio Nacional se define como:

El conjunto de mecanismos que promueven la inclusión social y la vinculación efectiva de los beneficiarios del Subsidio Familiar de Vivienda con los procesos necesarios para la provisión de soluciones de vivienda. Este componente permite la generación de sentido de pertenencia, participación ciudadana y contribuye a la consolidación de la cohesión social. En la etapa de postulación los procesos de acompañamiento social pueden estar asociados al conocimiento de las necesidades de los potenciales beneficiarios, y la realización de acciones de educación e inclusión financiera y la promoción de mecanismos para facilitar el cierre financiero por parte de los hogares. (Decreto 1533, 2019)

Es importante destacar que los conceptos definidos por la norma, como los establecidos en el Decreto 1077 de 2015 o el Decreto 1533 del 2019, suelen ser fundamentales y centrales para una investigación relacionada con políticas y programas de vivienda en Colombia. Sin embargo, la inclusión de perspectivas adicionales provenientes de diferentes leyes y autores enriquecerá la profundidad y la comprensión del tema:

- **Subsidio de Vivienda:** un subsidio se describe como la asistencia económica ofrecida por el gobierno con el propósito de atender las necesidades personales o sociales, con la meta de elevar el bienestar de la población.

El Subsidio para Mejoramiento de Vivienda se encuentra vinculado a la orientación especializada de un proveedor de asesoría técnica, asegurando así una planificación eficaz de los proyectos de mejora, una ejecución supervisada y un monitoreo y control riguroso de los recursos. Esta medida representa, por un lado, una seguridad en la utilización de los recursos, así como garantiza un mercado a los oferentes.

- **Acompañamiento social:** Raya Díez y Caparrós Civera (2014) describen el acompañamiento social como metodología del Trabajo Social para atender a personas en situación o riesgo de exclusión. El componente central del acompañamiento abarca varios elementos que, comenzando con la gestión de casos, incorpora tres dimensiones relacionadas con el concepto de proximidad:

En primer lugar, la proximidad activa, entendida como la disposición de «ir a buscar a las personas en dificultad allá donde se encuentran»; la proximidad construida, se refiere a la «creación o construcción de vínculos de cercanía y confianza entre personas en dificultad e intervinientes sociales» y en tercer lugar, la proximidad existencial, se refiere «al papel de las personas en dificultad en la atención de personas en dificultad». (p. 25).

Asimismo, el respaldo social se relaciona con iniciativas como la administración de casos, los programas comunitarios efectivos y la planificación enfocada en el individuo, el grupo y la comunidad, con el objetivo de abordar los desafíos que han surgido en las políticas sociales actuales.

También, cuando se habla de un proceso de acompañamiento social este se basa en una estrategia de implementación de procesos. De acuerdo con Zugasti Mutilva (s.f.), el profesional debe tener una comprensión integral del problema, abordando aspectos como

las razones de la intervención, las acciones a seguir y la búsqueda de compromisos. Este proceso implica configurar el espacio de intervención y las interacciones que se llevarán a cabo en él.

Desde la perspectiva del Acompañamiento, es crucial aclarar las expectativas que la persona puede tener de su referente. Esto implica ajustar y generar expectativas, explicar el motivo, el propósito y la forma de la intervención, así como esbozar los puntos esenciales y definir qué se puede y no esperar el usuario de la intervención.

- **Caja de Compensación:** son organizaciones sin fines de lucro supervisadas por el Estado a través de la Superintendencia de Subsidio Familiar. Reciben ingresos del 4% de la nómina de los empleadores y operan a nivel regional. Solo una, la Caja Campesina, cubre todo el país y se enfoca en trabajadores rurales. Su propósito es proporcionar subsidios económicos mensuales a los empleados con hijos o personas discapacitadas a su cargo, así como ofrecer servicios y beneficios como educación, salud y recreación. Las empresas eligen la caja a la que afilian a sus empleados y aportan el 4% de la nómina a esa caja.

Acevedo Tarazona y Gil Montoya (2010) mencionan que, la primera Caja de Compensación Familiar en Colombia, conocida como COMFAMA, se estableció en 1954 en el departamento de Antioquia. La Asociación Nacional de Industriales lideró la investigación inicial y encuestas con empresas interesadas en participar en la Caja. Este modelo sirvió como base para la creación de otras Cajas en el país. El Decreto 118 de 1957 estableció el Subsidio Familiar en Colombia, y el Decreto 1521 del mismo año fijó los requisitos legales para la formación de Cajas de Compensación Familiar en todo el país. Según esta normativa inicial, todas las empresas con un capital no menor a cien mil pesos o que emplearan al menos veinte trabajadores permanentes estaban obligadas a proporcionar el subsidio familiar.

4.2 Marco contextual

El papel de las Cajas de Compensación Familiar en Colombia es fundamental para mejorar las condiciones de vida de los trabajadores y sus familias, así como para promover la equidad social y el bienestar de la población. Estas organizaciones se originaron en respuesta a una serie de antecedentes históricos y se encuentran reguladas por la Ley 21 de 1982, que estableció el marco legal para su creación y funcionamiento en el país.

El propósito principal de las Cajas de Compensación Familiar es promover el bienestar de los trabajadores y sus familias mediante la provisión de servicios y beneficios en diversas áreas, incluyendo salud, educación, vivienda, empleo y recreación. Estos servicios son financiados a través de aportes realizados por los trabajadores y empleadores, con una parte de los salarios destinada a las Cajas para respaldar los programas y servicios que ofrecen.

La Caja de Compensación Familiar Comfama, que opera en el departamento de Antioquia, se fundó en 1954, y su creación dio lugar a la formación de otras cajas de compensación familiar según los decretos de 1957. En sus inicios, se requería que los empleadores con cierto capital o un número mínimo de trabajadores proporcionaran este subsidio. Sin embargo, en 1962, el Decreto 3151 amplió el acceso al Subsidio Familiar. Además de distribuirlo, las Cajas asumieron la responsabilidad de utilizar estos recursos para proyectos y servicios sociales en beneficio de las familias. Con el tiempo, COMFAMA amplió sus servicios para incluir programas de vivienda, educación, recreación y salud, y se descentralizó para llegar a diferentes regiones del departamento (Comfama, s.f.a).

Las Cajas de Compensación Familiar, como Comfama, desempeñan un papel fundamental en la mejora de las condiciones de vivienda en Colombia. Desde el año 2000, Comfama ha implementado programas de vivienda de interés social, centrándose en el mejoramiento de viviendas y la construcción en sitio propio. El objetivo es proporcionar condiciones habitacionales dignas y adecuadas a la población afiliada (Comfama, s.f.b).

En el 2009, estos esfuerzos se tradujeron en cifras significativas en el ámbito de la vivienda. Un total de 3,172 personas se beneficiaron con subsidios de vivienda, mientras que 17,537 recibieron

subsidios para la mejora de sus viviendas. Estos logros reflejaron el compromiso de COMFAMA con la mejora de la calidad de vida de los residentes de Antioquia y su contribución al desarrollo del departamento.

Dicho esto, es importante destacar algunas pautas generales que tiene Comfama (2022) que podrían aplicarse a un programa de mejoramiento de vivienda y construcción en sitio propio:

- **Requisitos de elegibilidad:** Los programas de vivienda suelen tener requisitos de elegibilidad, como ingresos familiares, situación de vivienda actual y otros criterios. Cumplir con estos requisitos es fundamental para participar.
- **Solicitud y documentación:** Los interesados deben completar una solicitud y proporcionar la documentación requerida, que puede incluir información financiera, datos sobre la propiedad y otros documentos relacionados con la vivienda.
- **Evaluación y aprobación:** Una vez presentada la solicitud, Comfama revisará el caso y determinará si se cumplen los requisitos para hacer parte del programa.
- **Financiamiento y asistencia:** Si la solicitud es aprobada, es posible que se reciba financiamiento o asistencia para llevar a cabo mejoras en la vivienda o construir en un sitio propio. Esto podría incluir préstamos a bajo interés, subsidios u otros tipos de ayuda financiera.
- **Supervisión y seguimiento:** Es importante cumplir con los términos y condiciones del programa, así como llevar a cabo las mejoras o la construcción de acuerdo con las especificaciones y regulaciones aplicables. Comfama puede realizar visitas de seguimiento para verificar el progreso del proyecto.
- **Finalización y cumplimiento:** Una vez que se han completado las mejoras o la construcción, es fundamental asegurarse de cumplir con todas las obligaciones y requisitos del programa.

Comfama desde su programa de Mejoramiento de Vivienda y Construcción en Sitio Propio vela por realizar intervenciones destinadas a mejorar las condiciones de las viviendas existentes o a la construcción de nuevas residencias en terrenos ya poseídos por los beneficiarios. Mejorar las

condiciones de vivienda no solo beneficia la salud y el bienestar de los habitantes, sino que también puede tener un impacto positivo en la comunidad en general, elevando estándares de vida y fortaleciendo la cohesión social.

4.3 Marco teórico

La vivienda representa más que un simple techo bajo el cual resguardarse, es un componente esencial de la vida de cada persona, evidenciando profundas implicaciones en el bienestar físico, emocional y social. Desde otro punto de vista la vivienda proporciona un espacio donde las personas pueden crecer y desarrollarse.

Se convierte en un reflejo de la identidad de las personas, a través de la decoración y el diseño, expresan quiénes son, sus gustos y valores. Es el escenario de interacciones sociales ya sea con la familia, amigos o vecinos. Estas interacciones son fundamentales para la salud mental y emocional de las personas. También puede representar una inversión y una forma de acumular capital. Para muchos, ser propietarios de una vivienda es un signo de estabilidad económica y un medio para incrementar el patrimonio personal. Contar con la posibilidad de habitar en una residencia digna, ubicada en un área segura y bien comunicada, puede incidir en la integración y participación social de las personas. Es esencial asegurar el derecho a una vivienda adecuada para todos; no se trata de un privilegio, sino de una necesidad fundamental, cuya importancia en la vida de las personas es innegable.

4.3.1 *Lineamiento estratégico*

Entendida y concebida desde La Teoría de la Planificación Estratégica generalmente a las guías, directrices o principios.

La administración busca el desarrollo y sostenimiento de un entorno en el cual las personas colaboran en grupos para lograr eficientemente metas y objetivos predeterminados. Este proceso es dinámico, dado que el entorno experimenta cambios constantes. La administración se materializa

mediante la organización de las cinco funciones administrativas: planificación, organización, gestión de recursos humanos, dirección y control. (Drucker, 1954).

La construcción de un equipo sólido comienza con la contratación de las personas adecuadas. Debe contratar personas que compartan sus valores y que crea que encajarán bien en la cultura de la empresa. Una vez que haya contratado a las personas adecuadas, debe crear un entorno en el que puedan prosperar. Esto significa proporcionarles los recursos y el apoyo necesario para el éxito (Collins y Porras, 1994).

Los gerentes requieren de flexibilidad mental y creatividad para encontrar soluciones prácticas ante escenarios variables. En este proceso, deben formular las preguntas adecuadas de manera enfocada en la resolución y llevar a cabo análisis pertinentes para desarrollar el plan de acción necesario. Como se recalca, el propósito de la estrategia es crear las condiciones más propicias para beneficiar a uno mismo y contribuir al éxito de la organización en su objetivo (Ohmae, 1982).

El pensamiento estratégico implica el uso de la intuición y la creatividad. Su resultado es una perspectiva integral de la empresa, una visión de dirección que no está precisamente articulada para fomentar el aprendizaje informal, generando así nuevas perspectivas y combinaciones. A diferencia de la planificación, que es un proceso analítico que descompone un objetivo en pasos formales y anticipa los resultados, el pensamiento estratégico es un trabajo de síntesis que produce una visión integrada de la empresa, más que una visión precisa o formal. Pensar estratégicamente requiere intuición y creatividad, ya que las ideas pueden y deben surgir en cualquier momento y lugar dentro de la organización (Mintzberg, 1994).

La “extensión” (de objetivos extendidos) se refiere a la diferencia entre las habilidades y recursos actuales y las metas a las que aspira la empresa. Esto implica una perspectiva sobre la posición competitiva que la empresa busca establecer a largo plazo. Enfocarse en la creación y mejora continua de los beneficios ofrecidos a los clientes es fundamental para la empresa (Hamel y Prahalad, 1994).

Cada empresa que participe en una industria tiene una estrategia competitiva, ya sea que esté claramente establecida o implícita. Esta estrategia podría haber sido elaborada de manera explícita durante un proceso de planificación o de manera implícita a través de las actividades de los distintos departamentos. Aunque los departamentos a menudo desarrollan sus propios métodos basados en su especialización y los incentivos de sus líderes, en conjunto, estos métodos rara vez constituyen la estrategia óptima (Porter, 1980).

En búsqueda de mejorar y seguir siendo un pionero y ejemplo a nivel nacional, Comfama como institución que trabaja en pro de la gente tiene la finalidad de estar más cerca de sus afiliados y beneficiados y es por ello que su programa de mejoramiento de vivienda y construcción en sitio propio se enfoca cada día más en estar a la vanguardia para brindarle a la comunidad un excelente beneficio.

Para ello la generación de un lineamiento estratégico acorde y conciso permite mantener la coherencia en sus acciones, optimizar recursos y navegar con eficacia en entornos complejos y cambiantes, debe promover la construcción y mejora de viviendas que no solo cumplan con estándares técnicos, sino que también estén integradas en comunidades donde los residentes se sientan apoyados, educados y parte de un tejido social saludable, incorporar componentes de acompañamiento social, reconociendo que la vivienda no es solo una estructura física, sino también un espacio emocional y social.

El lineamiento debe destacar la importancia del apoyo emocional, la educación financiera, la capacitación en derechos y deberes relacionados con la vivienda, y otros aspectos que fortalezcan la capacidad del solicitante para enfrentar el proceso con confianza y recursos.

Un lineamiento estratégico que incorpore un enfoque de acompañamiento social íntegro, centrado en las personas que buscan mejorar o construir una vivienda, una estrategia sólida que va más allá de las infraestructuras, es esencial entender y atender las necesidades humanas y emocionales, para detectar y abordar dichas necesidades, ofreciendo respuestas para garantizar que

cada individuo o familia pueda atravesar el proceso de mejora de vivienda con una red de apoyo y herramientas adecuadas.

4.3.2 Acompañamiento social

Por su parte el Acompañamiento Social desde la perspectiva de la teoría social, contribuye a que los profesionales sean más responsables y disciplinados. Esto reviste importancia, dado que los clientes, agencias y colegas tienen derecho a esperar que los profesionales puedan justificar y explicar sus acciones de manera clara y fundamentada. La teoría proporciona una explicación y comprensión sólidas de las intervenciones realizadas.

La teoría no solo ofrece una explicación, sino también una comprensión. Esto es crucial, ya que aporta claridad a la complejidad. Los trabajadores sociales se enfrentan a fenómenos sociales y comportamientos humanos intrincados, y deben discernir lo más relevante para la acción, lo cual implica comprender la causalidad y el impacto de la cultura (Payne, 1991).

Una educación que inculque la conciencia del papel individual como un mecanismo, proporcionando a las personas las herramientas necesarias para analizarlo. La intención no es promover una revolución violenta, sino más bien fomentar una rebelión analítica: aquel que está oprimido necesita comprender los mecanismos de su propia opresión para poder enfrentarse a ellos. No es suficiente enseñar a leer o escribir; también es esencial ayudar a desarrollar una perspectiva propia a través de estas habilidades (Freire, 1970).

El papel de las clases oprimidas en su liberación y las relaciones entre estas clases y los líderes revolucionarios son aspectos cruciales. La revolución, en sí misma, constituye un acto educativo, una pedagogía. Es esencial que aquellos que se comprometen con un proceso de transformación revolucionaria mantengan coherencia. La revolución no es algo que se realice exclusivamente por las masas, sino más bien un proceso llevado a cabo junto a ellas. Esta premisa simple sugiere una forma de pedagogía dialógica que debe ser experimentada y vivida entre el liderazgo y las masas populares. Esta es una cuestión que los líderes deben abordar en la práctica de su acción revolucionaria (Freire, 1970).

La participación implica el empoderamiento de los ciudadanos, es decir, la redistribución del poder de manera que incluya a aquellos menos favorecidos, quienes suelen estar excluidos de los procesos políticos y económicos. Esto busca inducir reformas sociales significativas que les permitan compartir los beneficios de la sociedad en su conjunto. En la actualidad, este poder ciudadano genuino debe expandirse para incluir a la ciudadanía en la toma de decisiones que resulten en cambios sociales, facilitando así la transición hacia ciudades más regenerativas e integradoras (Arnstein, 1969).

La evolución de la participación ciudadana hacia un auténtico poder ciudadano implica inevitablemente avanzar gradualmente en la escala de la participación. Esto implica desarrollar mecanismos institucionales que otorguen a los ciudadanos una mayor capacidad de toma de decisiones. Estos procesos pueden y deben aplicarse en diversas áreas de la planificación, gestión y diseño urbano, abarcando desde la planificación urbana en general, pasando por la gestión de aspectos sectoriales, hasta la creación de herramientas específicas adaptadas a las necesidades de los posibles usuarios (Arnstein, 1969).

Comfama como institución que trabaja en beneficio de la sociedad en todos sus aspectos, se enfoca en ofrecer servicios de calidad, reconoce que las intervenciones sociales no solo deben centrarse en las necesidades materiales o físicas de las personas, sino también en sus necesidades emocionales y psicosociales, por ello su programa de mejoramiento y construcción en sitio propio se enfoca en brindar un acompañamiento social en el proceso mucho más íntegro para las personas que inician su proceso de postulación al programa.

El proceso de obtener o mejorar una vivienda es uno de los desafíos más estresantes y transformadores en la vida de una persona o familia. El acompañamiento social, en este contexto, busca no solo apoyar en términos logísticos y técnicos, sino también asesorar sobre trámites y financiamiento, abordar las tensiones emocionales, las expectativas y los desafíos psicosociales que surgen, crear redes de apoyo y fortalecer el sentido de pertenencia a una comunidad.

Bajo este enfoque, el acompañamiento Social no es una adición, sino un pilar fundamental. La estrategia debe promover la educación financiera, la conciencia sobre derechos y responsabilidades, el apoyo psicosocial y la construcción de comunidades integradoras, para que los beneficiarios entiendan claramente los pasos a seguir y las responsabilidades y compromisos adquiridos haciendo que el proceso sea efectivo y logre su objetivo de brindarle una vivienda mejorada o una construcción propia.

4.3.3 *Mejoramiento de vivienda y Construcción en sitio propio desde la Teoría de Desarrollo urbano Sustentable*

Las ciudades constituyen sistemas complejos que experimentan crecimiento, desarrollo e incluso disminución debido a diversas fuerzas. La planificación se presenta como una herramienta fundamental para moldear el destino de las ciudades, ya que los asentamientos humanos sin planificación son propensos a la expansión desordenada, la utilización ineficiente del suelo, la conectividad limitada y la carencia de servicios municipales adecuados (UN-Habitat, 2007).

La urbanización es un proceso global que afecta a todo el territorio del mundo, no limitándose a áreas aisladas. Lo urbano representa un tejido cada vez más desigual en todo el planeta, donde se entrelazan las relaciones socioculturales y político-económicas propias del capitalismo. Esta condición de urbanización global implica que incluso las disposiciones socioespaciales y redes de infraestructura, que van más allá de los núcleos tradicionales de la ciudad, las regiones metropolitanas, las periferias urbanas y las zonas periurbanas, forman ahora parte de la condición urbana en todo el mundo (Satterthwaite, 1999).

Residir en un lugar no se limita a habitar un hogar cómodo; más bien, implica un arte fundamentalmente popular de crear vida en espacios dentro de una comunidad, respondiendo de manera convivencial a las circunstancias específicas sociales y físicas de un sitio. Los usuarios deben "controlar las decisiones" participando en el diseño, construcción y gestión de sus viviendas. En consecuencia, abogaba por fomentar iniciativas locales respaldadas centralmente, limitando la planificación centralizada a infraestructuras importantes. Su enfoque de la contribución de los

usuarios al "diseño, construcción y administración" promovía una participación más amplia, involucrando al usuario en el proceso de producción de viviendas (Turner, 1976).

Las barriadas surgían como una alternativa práctica para aquellos que, al no poder acceder a la vivienda mediante el mercado, ejercían su derecho a la vivienda mediante la autoconstrucción. Además, estos asentamientos tendrían impactos positivos en la vida urbana, como facilitar la urbanización de la periferia, estimular la actividad económica en las áreas marginales de las ciudades y propiciar la generación y expansión del capital social entre la población urbana de bajos recursos (Mangin, 1967).

La construcción o mejora de una vivienda, acompañada de un apoyo social adecuado, puede resultar en viviendas más sostenibles, comunidades más fuertes y residentes más felices y capacitados. Se enfoca en la calidad y sostenibilidad de las viviendas, en cómo estas se integran en el tejido social de la comunidad, y cómo se potencia el bienestar de sus habitantes.

La mejora o construcción de viviendas integrales es más efectiva, ya que se ajusta a las necesidades reales de los habitantes. Se promueve la creación de espacios comunes que fomenten la unión, y se brinda apoyo continuo a los residentes, garantizando que la vivienda se convierta en un verdadero hogar.

Esto implica que las entidades responsables de brindar o mejorar viviendas no solo asuman roles técnicos o financieros, sino también sociales y educativos, transformando la concepción tradicional de vivienda en una más centrada en el ser humano. La vivienda deja de ser un simple espacio físico para convertirse en un entorno de crecimiento, desarrollo y bienestar integral.

4.4 Marco legal

Al momento de realizar un rastreo de la normatividad que regula en Colombia los subsidios de vivienda se pueden encontrar diversas políticas, leyes, decretos y programas que buscan facilitar el acceso a la vivienda digna para la población. Para facilitar la lectura y análisis de la información se proyecta una matriz en la Tabla 3.

Tabla 3

Matriz legal subsidios de mejoramiento de vivienda y construcción en sitio propio

Nombre de la Ley	Número	de	Fecha de Promulgación	Jurisdicción	Descripción
Nueva Ley de Vivienda y Hábitat	2079 y 2021	de	14 de enero de 2021	Colombia	La Ley 2079 del 2021 “tiene por objeto reconocer la política pública de hábitat y vivienda como una política de Estado que diseñe y adopte normas destinadas a complementar el marco normativo dentro del cual se formula y ejecuta la política habitacional urbana y rural en el país, con el fin de garantizar el ejercicio efectivo del derecho a una vivienda y hábitat dignos para todos los colombianos”.
Decreto	1160 y 2010	de	13 de abril de 2010	Colombia	"Por medio del cual se reglamentan parcialmente las Leyes 49 de 1990, 3ª de 1991, 388 de 1997, 546 de 1999, 789 de 2002 y 1151 de 2007, en relación con el Subsidio Familiar de Vivienda de Interés Social Rural y se deroga el Decreto 973 de 2005" (Decreto 1160, 2010). El Decreto 1160 de 2010 establece las regulaciones relacionadas con los subsidios de vivienda en Colombia. En dicho decreto se detallan los criterios, requisitos y procedimientos para la asignación de subsidios a familias de bajos ingresos con el fin de facilitar su acceso a una vivienda digna. Además, se establecen las categorías de población beneficiaria y los tipos de subsidios disponibles, contribuyendo así a la promoción de la vivienda de interés social en el país.
Decreto	1934 y 2015	de	29 de septiembre de 2015	Colombia	“Por medio del cual se modifica el Decreto 1071 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo Agropecuario, Pesquero y de Desarrollo Rural, en lo relacionado con la reglamentación y valor del Subsidio Familiar de Vivienda de Interés Social Rural -VISR-” (Decreto 1934, 2015). El Decreto 1934 de 2015 establece disposiciones relacionadas con la Política Nacional de Vivienda Rural en Colombia. Este decreto tiene como objetivo promover y regular el acceso a la vivienda en áreas rurales, particularmente para la población de bajos ingresos que reside en estas zonas. Se incluyen medidas para impulsar la construcción y mejoramiento de viviendas rurales, así como para fomentar el acceso a financiamiento y subsidios destinados a facilitar la adquisición de viviendas dignas en el ámbito rural del país.

Decreto	1052 2019	de	12 de junio de 2019	Colombia	"Por medio del cual se modifica el artículo 2.2.1.2.2 del Decreto 1071 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo Agropecuario, Pesquero y de Desarrollo Rural, relacionado con la modalidad de mejoramiento de vivienda y saneamiento básico del Subsidio Familiar de Vivienda de Interés Social y Prioritario Rural" (Decreto 1052, 2019). El Decreto 1052 de 2019 regula el Programa de Vivienda de Interés Social para Ahorradores en Colombia. Este decreto establece las condiciones y requisitos para la implementación de este programa, que tiene como objetivo facilitar el acceso a la vivienda a través del ahorro programado por parte de las familias de bajos ingresos. Se definen las normas para la selección de beneficiarios, la asignación de subsidios y el proceso de adquisición de viviendas de interés social. Además, se promueve la transparencia y eficiencia en la administración de este programa para garantizar que más familias puedan acceder a una vivienda digna en el país.
Decreto	822 2020	de	08 de junio de 2020	Colombia	"Por medio del cual se modifica el artículo 2.2.1.2.2 del Decreto 1071 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo Agropecuario, Pesquero y de Desarrollo Rural, relacionado con la modalidad de mejoramiento de vivienda y saneamiento básico del Subsidio Familiar de Vivienda de Interés Social y Prioritario Rural" (Decreto 822, 2020). El Decreto 822 de 2020 modifica el artículo 2.2.1.2.2 del Decreto 1071 de 2015, relacionado con la modalidad de mejoramiento de vivienda y saneamiento básico del Subsidio Familiar de Vivienda de Interés Social y Prioritario Rural en Colombia. Este decreto se basa en la necesidad de promover el acceso progresivo a la propiedad de la tierra y a servicios como la educación, salud, vivienda y seguridad social para los trabajadores agrarios en áreas rurales.
Decreto	1077 2015	de	26 de junio de 2015	Colombia	"Esta versión incorpora las modificaciones introducidas al Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio a partir de la fecha de su expedición" (Decreto 1077, 2015). El Decreto 1077 de 2015 de Colombia, en su enfoque sobre el sector de mejoramiento de vivienda, tiene como objetivo fundamental simplificar y organizar las normas reglamentarias relacionadas con esta área. A través de esta compilación normativa, se busca facilitar el acceso a programas y recursos destinados a mejorar las condiciones de vivienda en el país, promoviendo

así la eficiencia en la implementación de políticas de vivienda y asegurando la seguridad jurídica para los beneficiarios de estos programas de mejora habitacional.

Decreto	1533 2019	de	26 de agosto de 2019	Colombia	"Por el cual se modifican algunas disposiciones del Decreto 1077 de 2015 en relación con la asignación del Subsidio Familiar de Vivienda y se dictan otras disposiciones" (Decreto 1533, 2019). El Decreto 1539 de 2020 en Colombia, en consideración de los principios constitucionales que garantizan el derecho a una vivienda digna, modifica definiciones y alcances clave en el contexto de la vivienda de interés social y el subsidio familiar de vivienda. Esto incluye la creación de un fondo para el subsidio familiar de vivienda por parte de las Cajas de Compensación Familiar, la regulación de coberturas de tasas de interés en créditos de vivienda nueva, y la posibilidad de que los hogares accedan concurrentemente a subsidios de distintas entidades para obtener soluciones de vivienda de interés social.
Decreto	1341 2020	de	08 de octubre de 2020	Colombia	"Por el cual se adiciona el Título 10 a la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1077 de 2015 en relación con la Política Pública de Vivienda Rural" (Decreto 1341, 2020). El Decreto 1341 de 2020, emitido en Colombia en octubre de 2020, establece un marco normativo para la Política Pública de Vivienda Rural y el Subsidio Familiar de Vivienda Rural. Este decreto tiene como objetivo principal mejorar las condiciones de vivienda en las áreas rurales del país, reducir el déficit habitacional en estas zonas y promover la equidad social. Se establecen definiciones clave, como las categorías de vivienda de interés social rural y prioritaria rural, así como los requisitos y condiciones para acceder al subsidio familiar de vivienda rural. Además, se enfatiza en la importancia de la focalización territorial y poblacional, priorizando a aquellos hogares en situaciones de vulnerabilidad. También se contempla la participación activa de las comunidades en la definición y ejecución de proyectos de vivienda. Este decreto busca

contribuir al acceso a viviendas dignas en las áreas rurales, mejorando así la calidad de vida de las familias y fortaleciendo el desarrollo rural en Colombia.

Decreto	739 2021	de	02 de julio de 2021	Colombia	"Por el cual se modifica el Decreto 1077 de 2015 en relación con las condiciones de asignación y operación del subsidio familiar de vivienda" (Decreto 739, 2023) El Decreto 739 de 2021 introduce modificaciones en los subsidios de vivienda en Colombia. Estas enmiendas afectan principalmente al Subsidio Familiar de Vivienda, permitiendo su aplicación a viviendas nuevas o usadas en modalidades de arrendamiento o arrendamiento con opción de compra, siempre que el canon mensual no supere el 1% del precio máximo de viviendas de interés social. Además, se establecen obligaciones para beneficiarios, notarios y oficinas de registro en relación con la transferencia de propiedades. Estas medidas buscan ampliar las opciones de acceso a la vivienda y fortalecer la supervisión en el marco del Programa de Vivienda Gratuita.
----------------	-------------	----	------------------------	----------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

CAPÍTULO III

5 Diseño metodológico

5.1 Línea institucional de investigación: Gestión Social, Participación y Desarrollo Comunitario.

Sub línea Gerencia Social y Comunitaria

5.2 Eje temático (programa académico)

El eje temático de este proyecto se centra en la gerencia social aplicada a la administración de programas de vivienda. Como es ampliamente reconocido, los indicadores relacionados con la vivienda desempeñan un papel fundamental al convertirse en índices que reflejan el nivel de desarrollo en las diferentes regiones y territorios

5.3 Enfoque de investigación y paradigma investigativo (cualitativo, cuantitativo)

El enfoque de la presente investigación es mixto, como lo refiere Ortega, A.O. (2018) dado que ofrece una variedad de definiciones y se adapta con flexibilidad al proceso de investigación, incluyendo representaciones visuales y relatos de las personas involucradas en el fenómeno investigado, se logra una perspectiva distinta de los hechos en contraste con el enfoque exclusivamente numérico de los datos.

Para el caso específico de esta investigación el enfoque mixto puede proporcionar una comprensión sobre a la percepción subjetiva de los beneficiarios como las características del acompañamiento social. A partir de la validación de datos y el uso de métodos cuantitativos como encuestas permite validar y respaldar las conclusiones cualitativas a través de la triangulación de la información. Al combinar estos dos enfoques es posible llegar a recomendaciones más específicas

que permitan obtener una comprensión más completa sobre el acompañamiento social en los programas de mejoramiento de vivienda y construcción en sitio propio:

5.4 Diseño (experimental, no experimental)

El proyecto se desarrolló en las siguientes fases:

- **Fase 1: Preparación y Planificación**
 - Definición del alcance y los objetivos de la investigación.
 - Revisión de la literatura relacionada con el acompañamiento social en programas de vivienda.
 - Selección de métodos de investigación (encuestas y entrevistas).
 - Diseño de cuestionarios para las encuestas y guías para las entrevistas.
 - Obtención de aprobaciones éticas y autorizaciones necesarias.
 - Selección de la muestra de beneficiarios y planificación logística.
- **Fase 2: Recopilación de Datos Cuantitativos**
 - Aplicación de encuestas a una muestra representativa de beneficiarios del programa de vivienda de Comfama.
 - Recopilación de datos numéricos sobre la percepción de los beneficiarios respecto al acompañamiento social.
 - Análisis cuantitativo de datos para identificar patrones y tendencias.
- **Fase 3: Recopilación de Datos Cualitativos**
 - Realización de entrevistas en profundidad con un subconjunto de beneficiarios seleccionados.
 - Exploración de las características y experiencias del acompañamiento social.
 - Análisis cualitativo de datos para comprender las razones detrás de las percepciones y experiencias.
- **Fase 4: Integración y Análisis Conjunto**

- Integración de los hallazgos cuantitativos y cualitativos para proporcionar una visión completa del fenómeno.
 - Comparación y contraste de los datos cuantitativos y cualitativos para identificar convergencias y divergencias.
 - Desarrollo de recomendaciones específicas basadas en la comprensión obtenida de ambas fuentes de datos.
- **Fase 5: Informe y Comunicación de Resultados**
 - Elaboración de un informe de investigación que contenga una explicación detallada de los hallazgos, conclusiones y sugerencias. Comunicación de los resultados a las partes interesadas.
 - Diseminación de los resultados a través de medios apropiados.

5.4.1 Tipo de investigación

En el contexto de esta investigación, se adoptó el tipo de *investigación para la acción y la toma de decisiones*, el cual, según Grundmann et al. (2022), se caracteriza por su capacidad para reunir conocimiento interdisciplinario con el fin de comprender y abordar problemas específicos en una región determinada. Este proceso implica la participación activa de actores provenientes de diversos sectores, incluyendo el público, el privado y el académico, con el propósito fundamental de establecer una colaboración efectiva.

El alcance de la IAD en el presente proyecto se centra en mejorar la estrategia de acompañamiento social de Comfama, utilizando la investigación como herramienta para comprender las necesidades y percepciones de los beneficiarios y proponer cambios efectivos en el programa, donde se abordarían aspectos como el análisis de la percepción de los afiliados sobre el acompañamiento social brindado por Comfama, permitiendo comprender la satisfacción de los beneficiarios, identificar las características de ese acompañamiento, observando los métodos utilizados, el personal involucrado y la duración del proceso. Lo anterior con la finalidad de generar

recomendaciones específicas y concretas que permitan fortalecer y optimizar la estrategia de acompañamiento lo cual se basa en los hallazgos y análisis previos.

Adicional, esta investigación tiene un alcance descriptivo y explicativo.

La investigación *descriptiva* identifica las características distintivas de un fenómeno o situación particular. Las fases de este tipo de investigación abarcan la exploración de las características del problema, la definición y formulación de hipótesis, la enunciación de supuestos, la selección de temas y fuentes pertinentes, la elección de técnicas de recolección de datos, la creación de categorías precisas para clasificar la información, la validación de las técnicas, la realización de observaciones objetivas y detalladas, y finalmente, la descripción, análisis e interpretación clara y precisa de los datos obtenidos.

La investigación *explicativa* se caracteriza por ofrecer una comprensión más a fondo del objeto de estudio y, comúnmente, se orienta a identificar las relaciones causa-efecto. Puede enfocarse en la determinación de las causas (investigación postfacto) o en los efectos (investigación experimental) mediante la evaluación de hipótesis. Este tipo de investigación busca explicar por qué suceden determinados eventos y se fundamenta en teorías o leyes que explican fenómenos bajo condiciones específicas. Sus resultados y conclusiones representan un nivel más profundo de conocimiento.

5.4.1.1 Población. La población de investigación estará compuesta por los beneficiarios del programa de mejoramiento de vivienda y construcción en sitio propio de Comfama-Antioquia. Es decir, las personas que han recibido o están en proceso de recibir subsidios para mejorar sus viviendas o construir en terrenos propios a través de este programa específico en esa región. Adicionalmente se entrevistaron a los colaboradores del equipo de Mejoramiento de Hábitat de Comfama los cuales desempeñan diversas funciones enfocadas al acompañamiento del proceso de postulación y aplicación de los subsidios de Mejoramiento de vivienda y Construcción en Sitio Propio.

5.4.1.2 Tamaño de muestra. El tamaño de la población para la aplicación de la encuesta como método cuantitativo es de 99 afiliados que han recibido subsidios durante los meses de diciembre de 2022 y febrero de 2023 en las modalidades de Mejoramiento de Vivienda y Construcción en Sitio Propio. Estos beneficiarios se encuentran distribuidos en varios municipios del departamento de Antioquia. Para la aplicación de la entrevista a profundidad se tomó la muestra de cinco colaboradores del programa de Mejoramiento de hábitat Comfama los cual desempeñan sus funciones específicas en la entidad mencionada.

5.4.1.3 Fuentes, técnicas e instrumentos de recolección de información y datos. Es importante mencionar que para la investigación se implementó la recolección de la información a través de fuentes primarias y secundarias, ya que Las fuentes primarias son cruciales para la generación de datos originales, mientras que las fuentes secundarias ayudan a contextualizar y analizar esa información.

Dicho esto, se entenderá la *fuentes primaria* como recursos que contienen información de primera mano y suelen ser la base para la generación de conocimiento. No han sido filtrados ni interpretados por terceros. Pueden ser registros, testimonios o evidencias directas que proporcionan información original y no interpretada sobre un evento, fenómeno o tema en particular (Cabrera Méndez, 2010).

La *fuentes secundaria* proporcionan un análisis o contexto adicional a la información de las fuentes primarias. A menudo, son creadas por autores que no estuvieron presentes en los eventos originales, son documentos o recursos que se derivan o se basan en fuentes primarias. Estas fuentes interpretan, analizan, resumen o reinterpretan la información de las fuentes primarias (Cabrera Méndez, 2010).

- **Técnicas e instrumentos de recolección:** Según Monje Álvarez (2011), el proceso de recolección de datos se adapta a métodos e instrumentos específicos según si se trata de información cuantitativa o cualitativa. La elección del método de recolección es crucial, ya que en este punto el investigador interactúa con las técnicas de investigación y determina su intención de obtener información para medir fenómenos sociales o profundizar y comprenderlos cualitativamente. A continuación, se añaden las técnicas a implementar en la investigación:
 - **Encuesta:** López-Roldán y Fachelli (2015) mencionan que es una herramienta fundamental en la investigación científica que cumple una doble función: como técnica específica para la recopilación de información y como método de investigación que involucra múltiples técnicas y etapas para generar información de alta calidad. Esta técnica implica la formulación de preguntas estructuradas, su aplicación a una muestra representativa de la población y el análisis de los datos resultantes. La encuesta se utiliza para obtener datos cuantitativos y cualitativos que permiten investigar fenómenos, comportamientos o actitudes en diversas disciplinas científicas. Su éxito radica en la planificación cuidadosa, la selección adecuada de muestras y la interpretación rigurosa de los resultados.

Con dicha encuesta se pretende indagar a los 21 beneficiarios con subsidios aplicados pertenecientes al programa de mejoramiento de vivienda y construcción de sitio propio, en los diferentes municipios del departamento de Antioquia.

Se implementó la evaluación del acompañamiento social durante la aplicación del subsidio, para esto se formulan preguntas cerradas como; modalidad de subsidio, ubicación

de zona sea rural o urbano, experiencia del acompañamiento social, información brindada por el equipo del profesional social, entre otras preguntas.

- **Entrevista:** Pérez (2005) menciona que es uno de los métodos más antiguos para recopilar información sobre el ser humano en diversos contextos. Se basa en la capacidad humana de comunicarse a través del lenguaje hablado y se desarrolla como una forma de diálogo y conversación. A medida que las ciencias sociales evolucionaron, surgió la necesidad de herramientas más precisas para obtener datos y comprender fenómenos. Esto llevó a la creación de la entrevista como una técnica científica para obtener información específica de individuos de acuerdo con ciertos criterios preestablecidos.

Para este caso se implementará *la entrevista a profundidad*, ya que se establecen diálogos entre el investigador y la fuente de investigación sobre temas específicos. Aunque pueden seguir un guion inicial, las preguntas pueden surgir durante la conversación, ya que el propósito es profundizar en las respuestas dadas por el entrevistado

- **Revisión documental:** el análisis de contenido es una técnica de investigación utilizada para estudiar y comprender el contenido de diversos tipos de comunicación, como textos escritos, documentos, imágenes, audio o video. Su objetivo principal es identificar patrones, temas, tendencias y características en el material analizado. La revisión documental, según Parra Castrillón (2018), implica analizar y evaluar documentos que proporcionan información sobre eventos, procesos o temas relevantes para un proyecto de investigación. Estos documentos pueden incluir libros, cartas, informes técnicos, videos, entre otros. En este sentido, para proporcionar recomendaciones específicas en fortalecer y optimizar las estrategias de acompañamiento social, se consultó documentos oficiales en Colombia de Guía de acompañamiento social en mejoramiento de vivienda y construcción en sitio propio tales como: Lineamientos de acompañamiento social para proyectos de vivienda rural. Ministerio de vivienda. Anexo 1 de la guía para el mejoramiento de vivienda (g-gi-ih-1) versión 3. Componente de acompañamiento social para la integralidad de las

intervenciones de mejoramiento de condiciones de habitabilidad. Ministerio de vivienda.

Manual de mejoramiento de vivienda M-GDS-01. ISVIMED.

5.4.1.4 Análisis y tratamiento de datos. Para realizar el análisis y tratamiento de datos se describirá a continuación desde cada objetivo específico.

Para el objetivo número 1 se recopilaron datos de 99 afiliados que habían recibido subsidios durante los meses de diciembre de 2022 y febrero de 2023 en las modalidades de Mejoramiento de Vivienda y Construcción en Sitio Propio. Los datos recopilados se organizaron en tablas y gráficos para facilitar su comprensión y análisis. Se realiza revisión de cada pregunta de la encuesta por separado, identificando las respuestas más comunes y las calificaciones otorgadas por los encuestados, y finalmente se identificaron oportunidades de mejora a partir de los datos y las observaciones de los afiliados.

Con relación al objetivo número 2, para realizar el respectivo análisis y tratamiento de datos de las entrevistas realizadas a los cinco colaboradores del área de Habidad de Comfama, se utilizó una matriz en la se tomaron las respuestas textuales de cada uno de los entrevistados en relación a las preguntas 2, 3, 4,5 y 7 del guion de entrevista creado originalmente por el equipo de trabajo. Partiendo en este orden de ideas de que estas 5 respuestas eran las mas enfocadas a dar pilares y respuestas orientadas para identificar elementos esenciales a responder al objetivo número 2.

Respecto al objetivo número 3 se implementa la técnica de rastreo documental a través de un instrumento que permite identificar; nombre del documento, fecha de revisión y análisis, ubicación del documento y destacar notas relevantes con respecto al objeto de investigación. Para dicha técnica se implementa el análisis a 6 documentos que permitieron considerar aproximaciones a los aportes para la construcción de un lineamiento de acompañamiento social en mejoramiento de vivienda y construcción en sitio propio de la caja de compensación de Comfama.

5.4.1.4 Plan de acción del proyecto

Tabla 4

Matriz plan de acción trabajo de campo

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ACTIVIDADES	TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	FUENTES DE INVESTIGACIÓN	RESULTADOS
Analizar la percepción de los beneficiarios del programa de mejoramiento de vivienda y construcción en sitio propio respecto al acompañamiento social brindado por Comfama durante la fase de aplicación del subsidio.	Medición de la percepción sobre la satisfacción a través de encuesta virtual con preguntas orientadas al acompañamiento social brindado por Comfama durante el proceso de la aplicación del subsidio.	Encuesta	20 beneficiarios con subsidios asignados en febrero de 2023 de diferentes Municipios del departamento de Antioquia	Informe de resultados donde se describe la percepción de los beneficiarios en el acompañamiento social.
Identificar las características del acompañamiento social en el proceso de aplicación de los subsidios de mejoramiento de vivienda y construcción en sitio propio de Comfama.	Diálogos con personal de Comfama que se encuentran directamente involucrados en la implementación del programa. aplicados.	Entrevista a profundidad	5 colaboradores del área de mejoramiento de hábitat Comfama	Documento de caracterización del acompañamiento social en la aplicación del subsidio de mejoramiento de vivienda y construcción en sitio propio de Comfama.
Proporcionar recomendaciones específicas para fortalecer y optimizar la estrategia de acompañamiento social de Comfama en el programa de mejoramiento de vivienda y construcción en sitio propio.	Consulta en documentos oficiales en Colombia, guías, procedimientos, informes anteriores, instructivos, normativa referente al acompañamiento social en los programas de mejoramiento de vivienda y construcción en sitio propio.	Revisión documental	*Lineamientos de acompañamiento social para proyectos de vivienda rural. Ministerio de vivienda. *Anexo 1 de la guía para el mejoramiento de vivienda (g-gi-ih-1) versión 3. Componente de acompañamiento social para la integralidad de las intervenciones de mejoramiento de condiciones de habitabilidad. Ministerio de vivienda. *Manual de mejoramiento de vivienda	Documento con líneas definidas para fortalecer y optimizar el acompañamiento social brindado en el programa.

M-GDS-01. ISVIMED

*Informes de trabajo de práctica realizados por profesionales en formación de trabajo social.

*Material de trabajo construido por el área social de Mejoramiento Hábitat Comfama

*Decreto 1077 del 2015 que reglamenta actualmente el proceso de aplicación de los subsidios de mejoramiento de vivienda.

CAPÍTULO IV

6 Resultados y discusiones

6.1 Objetivo específico 1

Analizar la percepción de los beneficiarios del programa de mejoramiento de vivienda y construcción en sitio propio respecto al acompañamiento social brindado por Comfama durante la fase de aplicación del subsidio.

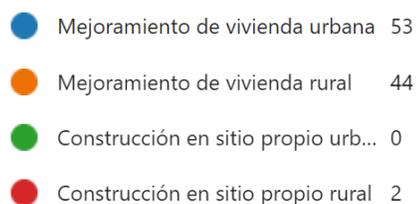
6.1.1 Resultados.

Se realizó la aplicación de una encuesta a 99 afiliados que han recibido subsidios durante los meses de diciembre de 2022 y febrero de 2023 en las modalidades de Mejoramiento de Vivienda y Construcción en Sitio Propio, cuyos resultados fueron los siguientes:

- **Indique cuál fue la modalidad de su subsidio asignado:**

Figura 1

Afiliados por modalidad de subsidios



Los datos anteriores ponen de manifiesto que la modalidad más común en términos de asignación de subsidios durante el periodo analizado es el “Mejoramiento de Vivienda Urbana”, representando aproximadamente el 54.3% del total de asignaciones. Le sigue el “Mejoramiento de Vivienda Rural”, que constituye la segunda modalidad más frecuente con un porcentaje cercano al 45.4%. En tercer lugar, se encuentra la “Construcción en Sitio Propio Rural”, con un porcentaje aproximado del 2.1%. siendo la modalidad menos asignada. Por último, se observa que no se asignaron subsidios en la modalidad 'Construcción en Sitio Propio Urbano', representando el 0% de las asignaciones.

- **Indique en qué municipio se encuentra ubicada su vivienda:**

Tabla 5*Número de afiliados por municipio*

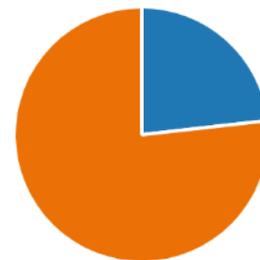
Municipio	Número	Porcentaje
Abejorral	1	1,03
Apartado	3	3,09
Barbosa	1	1,03
Bello	8	8,25
Caldas	1	1,03
Chigorodó	2	2,06
Copacabana	6	6,19
El Carmen de Viboral	10	10,31
EL PEÑOL	1	1,03
Guarne	12	12,37
Itagüí	1	1,03
La Ceja	8	8,25
La Unión	4	4,12
Marinilla	3	3,09
Medellín	13	13,40
Montebello	1	1,03
Rionegro	12	12,37
San Antonio de Prado	1	1,03
San Vicente de Ferrer	4	4,12
Santa Fe de Antioquia	1	1,03
Santa Rosa de Osos	1	1,03
Santo Domingo	1	1,03
Santuario	1	1,03
Turbo	3	3,09
Total general	99	100,00

La tabla 5 representa el número de asignaciones de acuerdo con cada municipio del departamento de Antioquia y el porcentaje que representa cada municipio con respecto a la totalidad de las 97 asignaciones, donde se observa que municipios como Medellín, El Carmen de Viboral, Guarne y Rionegro tienen un número significativamente mayor de asignaciones en comparación con otros municipios.

- **¿Usted ya realizó la aplicación del subsidio que tiene asignado actualmente?**

Figura 2*Afiliados con aplicación de subsidio*

● Si	23
● No	76



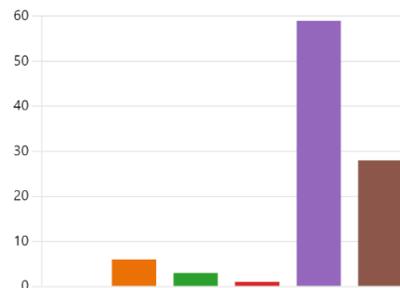
El gráfico representa los afiliados con subsidio aplicados. La mayoría de los encuestados, específicamente 76 respondió "No" a la pregunta, lo que indica que la gran mayoría de los asignados aún no han utilizado o aplicado su subsidio.

- **En caso de no aplicar el subsidio aún, ¿cuál ha sido la situación que ha influido en la no aplicación?**

Figura 3

Motivo no aplicación del subsidio

- Falta de acompañamiento por parte de Comfama: 0
- Falta del aporte solicitado para la aplicación del subsidio: 6
- Problemas técnicos que impiden la aplicación del subsidio:
- Problemas jurídicos o de tenencia de la vivienda o lote: 1
- El oferente asignado no ha realizado la aplicación del subsidio: 59
- No aplica: 31

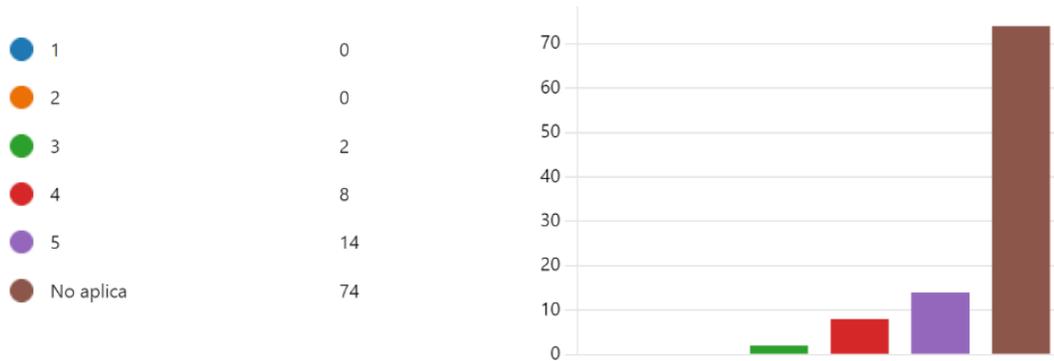


Esta información refleja algunos de los obstáculos que pueden enfrentar los afiliados al momento de aplicar su subsidio asignado, donde se evidencia que la razón más común es “el oferente asignado no ha realizado la aplicación del subsidio” lo que representa un área importante de mejora al proceso en cuanto coordinación y comunicación entre la familia y el oferente.

- **¿Se le brindó la ayuda necesaria para resolver sus dudas o inquietudes durante el proceso de aplicación del subsidio?** pregunta calificada de 1 a 5. 1 siendo la menor calificación y 5 la calificación más alta.

Figura 4

Calificación sobre asistencia para la aplicación del subsidio

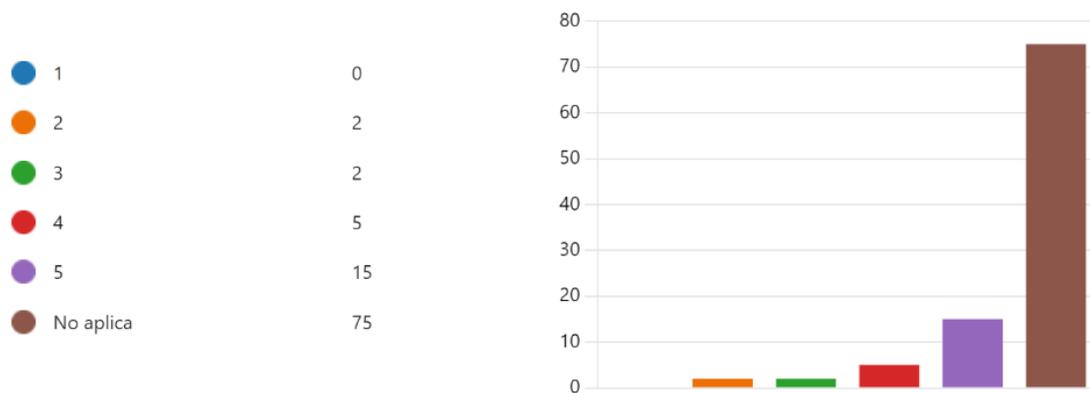


El gráfico representa la calificación de la ayuda proporcionada durante el proceso de aplicación de subsidio. De acuerdo a la información proporcionada, existe un alto porcentaje de afiliados que respondieron “No aplica” a la pregunta realizada, lo cual corresponde al número de afiliados que no han podido completar la solicitud del subsidio. Sin embargo, es importante destacar que las calificaciones más altas fueron 4 y 5, lo que indica que los afiliados consideran satisfactoria la ayuda brindada para resolver sus dudas o inquietudes durante el proceso de aplicación de su subsidio

¿Cómo calificaría su experiencia general al recibir el acompañamiento social durante la aplicación del subsidio? Pregunta calificada de 1 a 5. 1 siendo la menor calificación y 5 la calificación más alta.

Figura 5

Calificación experiencia de acompañamiento social en la aplicación del subsidio



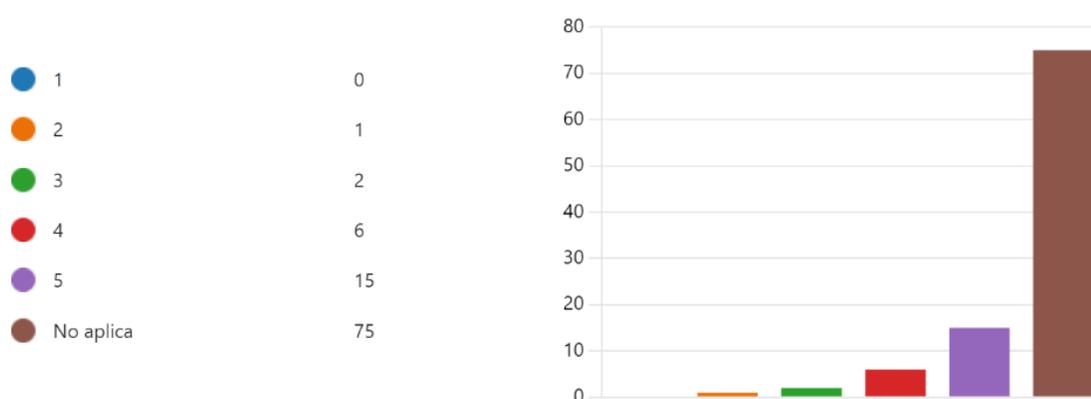
Como se mencionó anteriormente, la mayoría de las personas encuestadas (75 personas) seleccionó “No aplica”, lo que corresponde al número de afiliados que no han podido completar la

solicitud del subsidio. Además, es importante destacar que se observaron puntuaciones de 4 y 5, lo que indica una satisfacción general con la experiencia de acompañamiento social.

- **¿Qué calificación asignaría a la información proporcionada por el equipo de acompañamiento social?** Pregunta calificada de 1 a 5. 1 siendo la menor calificación y 5 la calificación más alta.

Figura 6

Calificación de la información del equipo de acompañamiento social

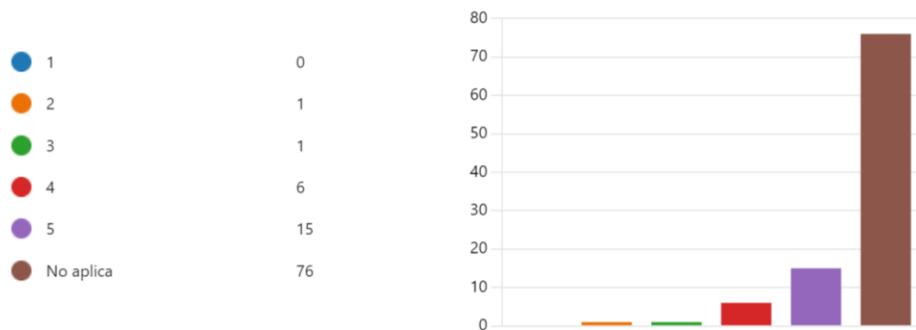


La mayoría de los encuestados responden “No aplica”, lo que corresponde al número de afiliados que no han podido completar la solicitud del subsidio. Y para aquellos que ya realizaron la aplicación del subsidio respondieron con la calificación de 4 y 5, lo que indica una satisfacción general con la información proporcionada por el equipo de acompañamiento social.

- **¿Cómo calificaría usted su nivel de satisfacción con el acompañamiento social proporcionado por Comfama?** Pregunta calificada de 1 a 5. 1 siendo la menor calificación y 5 la calificación más alta.

Figura 7

Calificación de satisfacción con el acompañamiento social de Comfama



La mayoría de los encuestados (76 personas) seleccionó "No aplica". Esto sugiere revisar los motivos de no aplicación de los subsidios. Para aquellos que han realizado la aplicación de su subsidio, la mayoría dio calificaciones de 4 y 5, lo que indica una satisfacción general con el acompañamiento social proporcionado por Comfama.

- **¿Tiene alguna observación referente al acompañamiento social brindado por Comfama?**

En esta pregunta 89 personas indicaron no tener ninguna observación, solo 10 realizan observaciones sobre el acompañamiento social brindado por Comfama donde se revelan una serie de inquietudes y comentarios como:

- El oferente está actualmente a la espera de la aprobación del presupuesto por parte de Comfama.
- Según la comunicación del oferente, se espera que la aplicación del subsidio se realice aproximadamente a mediados de septiembre de este año 2023.
- La última interacción con el oferente tuvo lugar hace dos meses.
- El oferente ha señalado que la implementación del subsidio está programada para antes de que finalice el año.
- Insatisfacción con el presupuesto, lo que ha generado inquietudes.
- Actualmente, a la espera de que el fondo realice la entrega del aporte correspondiente.
- Se sugiere prestar mayor atención a la ejecución por parte del oferente debido a la aparición de dificultades que podrían haberse evitado.
- El contacto únicamente a través de WhatsApp ha dejado una necesidad de obtener más información personal.

- Se recomienda prestar una mayor atención a la relación que el oferente establece con el afiliado, ya que se percibe falta de interés en las opiniones del beneficiario.
- Es importante que la información proporcionada sea consistente en todas las áreas para evitar confusiones entre los afiliados, ya que se ha observado discrepancia entre la información dada presencialmente y la proporcionada por teléfono.

La mayoría de los encuestados (89 personas) indicaron que no tienen observaciones o comentarios específicos sobre el acompañamiento social proporcionado por Comfama. Esto podría sugerir que la mayoría de los beneficiarios no tienen preocupaciones significativas o problemas que deseen señalar.

Estos comentarios incluyen inquietudes sobre la aprobación del presupuesto, plazos de implementación del subsidio, comunicación con el oferente, insatisfacción con el presupuesto, espera de entregas de aportes y recomendaciones para mejorar la atención y la relación con el afiliado. Estas observaciones específicas pueden ser valiosas para identificar áreas de mejora en el acompañamiento social.

6.1.2 Análisis y discusión

La información obtenida en la encuesta realizada a los 99 afiliados con subsidio asignado detalla la percepción y experiencia en el proceso. A continuación, se llevará a cabo un análisis de las respuestas obtenidas con relación a las preguntas formuladas, con el propósito de contrastarlas con la realidad de la organización Comfama:

- **Indique cuál fue la modalidad de su subsidio asignado:** Los datos revelan que la modalidad más frecuente de asignación de subsidios es el "Mejoramiento de Vivienda Urbana," representando un 54.3% del total de asignaciones, seguido por el "Mejoramiento de Vivienda Rural" con un 45.4%. En tercer lugar, se encuentra la "Construcción en Sitio Propio Rural" con un 2.1%. Estos porcentajes pueden atribuirse a diversas razones, como las necesidades específicas de la población beneficiaria, el acceso a información y apoyo en zonas rurales. Sin embargo, es importante destacar que esta información se basa en un

período específico y podría variar en situaciones en las que Comfama establezca convenios con entidades territoriales, como alcaldías municipales o empresas.

En cuanto a la mayor prevalencia de subsidios para el mejoramiento en comparación con los de construcción, esto puede obedecer a la posibilidad de que un afiliado cumpla con todos los requisitos necesarios para la asignación de un subsidio de construcción puede ser más restrictiva que en el caso del mejoramiento. Esto incluye la posesión de un lote de terreno, licencia de construcción y un aporte económico significativamente más alto que en el caso del subsidio de mejoramiento.

Finalmente, en el caso de la construcción en sitio urbano, se enfrenta a un nivel de dificultad más elevado. Esto se debe a que el valor del subsidio para el mejoramiento de vivienda urbano y la construcción en sitio propio urbano es idéntico, equivalente a dieciocho salarios mínimos legales mensuales vigentes (18 SMMLV). Esto implica que el beneficiario debe contar con una inversión financiera más substancial para llevar a cabo la construcción de su vivienda. En contraste, el subsidio de construcción en sitio propio rural equivale a setenta salarios mínimos legales mensuales vigentes (70 SMMLV).

- **Indique en que municipio se encuentra ubicada su vivienda:** En esta pregunta, se destaca que municipios como Medellín, El Carmen de Viboral, Guarne y Rionegro han experimentado un número significativamente mayor de asignaciones en comparación con otros municipios. Esto puede atribuirse, en algunos casos, a la existencia de convenios entre estos municipios y Comfama, así como los operadores en colaboración con Comfama. Desde el equipo de Mejoramiento de Hábitat y los operadores se brinda apoyo a los afiliados en todo el proceso de postulación, en el contexto de acuerdos establecidos con municipios y empresas. Este enfoque colaborativo ha demostrado ser eficaz para agilizar el proceso de postulación y asignación de subsidios.
- **¿Usted ya realizó la aplicación del subsidio que tiene asignado actualmente?** La mayoría de los encuestados, específicamente 76 respondió "No" a la pregunta, lo que indica que la gran

mayoría de los asignados aún no han utilizado o aplicado su subsidio. Esto obedece a varios factores que se detallan a continuación.

- **En caso de no aplicar el subsidio aún. ¿cuál ha sido la situación que ha influido en la no aplicación?** La respuesta más frecuente identificada es la afirmación de que "el oferente asignado no ha realizado la aplicación del subsidio". Este hallazgo puede reflejar varios aspectos, como la capacidad de los oferentes designados para llevar a cabo el proceso de solicitud del subsidio, así como la necesidad de que Comfama establezca un seguimiento más riguroso del proceso de aplicación y de igual manera definir un periodo en el cual el oferente deberá realizar la aplicación del subsidio, y cumplir con un cronograma. Otro motivo señalado es "la falta del aporte requerido en el momento de la solicitud del subsidio". En algunos casos, esto puede ser una razón por la que el proceso de mejoramiento o construcción no avance, ya que el aporte necesario podría ser mayor de lo inicialmente previsto al momento de la postulación. Además, las circunstancias económicas del grupo familiar pueden haber cambiado desde la postulación hasta la solicitud del subsidio.

De igual manera, los "problemas técnicos que puedan surgir" son mencionados como un obstáculo. Estos problemas técnicos pueden relacionarse con cambios realizados en las propiedades, como mejoras realizadas por el grupo familiar, o situaciones que se consideran desafíos técnicos o difíciles de intervenir.

Aunque la respuesta "problemas jurídicos o de tenencia de la vivienda o lote" no se menciona con frecuencia, también es un factor que puede influir en la aplicación del subsidio. Esto podría incluir asuntos como hipotecas o embargos que afectan la propiedad y generan limitaciones legales que impiden la intervención en el inmueble.

- **¿Se le brindó la ayuda necesaria para resolver sus dudas o inquietudes durante el proceso de aplicación del subsidio?** Esta pregunta reitera el gran número de afiliados que han enfrentado dificultades para aplicar el subsidio asociadas a falta de información, requisitos claros para la aplicación seguimiento por parte del oferente que realiza aplicación o barreas

administrativas. Lo anterior sugiere que se requiere una mejora en la comunicación y la disponibilidad de información inicial para los afiliados, como talleres informativos y capacitación que permita mejorar la tasa de finalización del subsidio.

Sin embargo, los afiliados que han logrado aplicar este beneficio expresan satisfacción con la ayuda recibida, donde se puede inferir que Comfama esta brindando un apoyo para resolver de manera inicial las inquietudes de los afiliados. Finalmente, Comfama y en el caso específico del equipo de Mejoramiento puede beneficiarse de un seguimiento más detallado a lo largo del proceso de aplicación del subsidio para identificar obstáculos específicos y mejoras en la experiencia del beneficiario del subsidio

- **¿Cómo calificaría su experiencia general al recibir el acompañamiento social durante la aplicación del subsidio?** Al igual que en las preguntas anteriores, es importante destacar que la mayoría de las personas encuestadas (75 individuos) seleccionaron la opción "No aplica". Esto corresponde al número de afiliados que, lamentablemente, no han podido completar la solicitud del subsidio. Este dato dificulta la capacidad para proporcionar una evaluación objetiva del acompañamiento social en estos casos.

Sin embargo, es esencial notar que entre los afiliados que han logrado acceder a este beneficio, existe una expresión generalizada de satisfacción con respecto al acompañamiento social. Este acompañamiento no se limita únicamente a la provisión de Comfama, ya que también se cuenta con la asistencia de los oferentes u operadores que se encargan de apoyar el proceso constructivo. En algunos casos, estos aliados cuentan con profesionales del área social que brindan atención personalizada a los afiliados a lo largo del proceso.

A pesar de estas observaciones positivas, es importante resaltar que cuatro afiliados han informado que su experiencia de acompañamiento social no ha sido satisfactoria. Para entender completamente la situación, es necesario indagar más a fondo para determinar la frecuencia y la efectividad del acompañamiento social en atender las diversas solicitudes del

grupo familiar, resolver situaciones propias del proceso constructivo y servir como intermediación con los diversos actores involucrados en el proceso.

Los anteriores hallazgos plantean una oportunidad para evaluar la calidad y eficiencia del acompañamiento social ofrecido a los afiliados. Al examinar las experiencias de los cuatro afiliados que han manifestado insatisfacción, se podría identificar áreas de mejora y tomar medidas para garantizar que el acompañamiento social sea consistente y efectivo en todos los casos.

- **¿Qué calificación asignaría a la información proporcionada por el equipo de acompañamiento social?** La pregunta sobre la calificación asignada a la información proporcionada por el equipo de acompañamiento social arroja resultados interesantes. A partir de las respuestas obtenidas por los afiliados que aún no han obtenido la aplicación del subsidio, podemos inferir que, en estos casos, no se ha realizado un acercamiento efectivo desde el equipo de acompañamiento social. Esta falta de acercamiento puede explicar en parte la dificultad que enfrentan algunos afiliados para completar el proceso de solicitud del subsidio.

Es importante destacar que la comunicación entre el oferente y el afiliado debe ser constante y efectiva en todas las etapas del proceso, incluyendo antes, durante y después de la aplicación del subsidio. Esto es fundamental para asegurarse de que los afiliados reciban la información necesaria, comprendan el proceso y se sientan respaldados en todo momento. La falta de comunicación o un acompañamiento insuficiente puede generar insatisfacción y dificultades en el proceso.

Con base en esta información, se plantea la necesidad de fortalecer las estrategias de comunicación y acompañamiento social, especialmente para los afiliados que aún no han logrado completar la solicitud del subsidio.

Y en los casos donde las calificaciones son positivas, son un indicativo de que, en los casos en los que los afiliados han logrado avanzar en el proceso de solicitud y aplicación de

subsidios, han experimentado un alto grado de satisfacción con la información proporcionada. Esto puede considerarse un logro en cuanto a la calidad del servicio brindado por el equipo de acompañamiento social y la efectividad de su comunicación, aunque el proceso debe continuar en una mejora constante dado que puede presentarse como una experiencia no satisfactoria para algunos casos.

- **¿Cómo calificaría usted su nivel de satisfacción con el acompañamiento social proporcionado por Comfama?** En esta pregunta, nuevamente se refleja la alta tasa de afiliados que no han logrado la aplicación del subsidio, lo que indica que han enfrentado dificultades en el proceso. Para identificar en detalle las circunstancias que han impedido la finalización del trámite, es necesario realizar un análisis más profundo. Este análisis permitirá comprender las razones detrás de estas dificultades y, a partir de esta comprensión, Comfama podrá abordar los obstáculos para mejorar la experiencia, la eficacia y reducir los tiempos de aplicación de los subsidios. Además, este enfoque permitirá brindar un apoyo más efectivo a aquellos afiliados que están luchando por completar el proceso.

En los casos en los que los afiliados han logrado completar el proceso, se observa una satisfacción general con el acompañamiento social proporcionado por Comfama. Esto sugiere que el equipo de acompañamiento social ha estado cumpliendo eficazmente su función en términos de proporcionar información relevante y apoyo a los afiliados. Sin embargo, surge una pregunta importante: ¿los afiliados comprenden completamente cuál debe ser el papel del acompañamiento social durante el proceso de aplicación del subsidio? Para evaluar la eficacia y efectividad de este acompañamiento, puede ser valioso que los afiliados conozcan las funciones y actividades de cada uno de los actores involucrados en el proceso.

Estas respuestas también pueden llevar a la necesidad de identificar las necesidades individuales de los afiliados. En este sentido, sería beneficioso revisar si algún afiliado requiere apoyo adicional y garantizar que se le brinde información detallada y personalizada.

De esta manera, se podría mejorar la satisfacción general con el acompañamiento social, asegurando que se satisfagan las necesidades específicas de cada afiliado en el proceso de solicitud y aplicación de subsidios.

- **¿Tiene alguna observación referente al acompañamiento social brindado por Comfama?**

Desde las respuestas proporcionadas a esta pregunta, se destaca que un alto número de personas indicaron no tener observaciones o comentarios específicos sobre el acompañamiento social brindado por Comfama. Esto puede interpretarse desde diversas perspectivas. Por un lado, en los casos en los que los afiliados no han aplicado para el subsidio, es lógico que no tengan observaciones sobre un acompañamiento que no han experimentado. En otros casos, la falta de observaciones podría sugerir que el acompañamiento proporcionado hasta el momento satisface las expectativas de los afiliados. Sin embargo, también es importante considerar que la falta de observación puede deberse al desconocimiento del rol del acompañamiento social en el proceso o a la decisión de algunos afiliados de no expresar sus opiniones o inquietudes.

En contraste, se observaron 10 comentarios variados que abarcan temas significativos. Estas observaciones incluyen preocupaciones relacionadas con el presupuesto, los plazos de implementación del subsidio, la comunicación con el oferente, la espera de la entrega de aportes y recomendaciones para mejorar la atención al afiliado. Estos comentarios resaltan la necesidad de prestar atención a las áreas donde se pueden realizar mejoras para mejorar los procesos y las experiencias de los beneficiarios.

Entre las oportunidades de mejora identificadas, destaca la necesidad de abordar problemas relacionados con la comunicación, los plazos de implementación del subsidio y la satisfacción con el presupuesto. Es crucial que Comfama realice un seguimiento de la relación entre el afiliado y el oferente, garantizando que la información proporcionada sea coherente y precisa entre todos los actores involucrados para prevenir futuras confusiones.

Además, se resalta la importancia de recopilar retroalimentación por parte de los beneficiarios, lo que permitirá identificar oportunidades de mejora y abordar las preocupaciones de manera efectiva. A través de esta retroalimentación, Comfama puede mejorar la experiencia de aplicación del subsidio y asegurarse de que los afiliados reciban el apoyo necesario.

6.2 Objetivo específico 2

Identificar las características del acompañamiento social en el proceso de aplicación de los subsidios de mejoramiento de vivienda y construcción en sitio propio de Comfama.

6.2.1 Resultados

Se realizó la aplicación de una entrevista a 5 colaboradores del área de mejoramiento de hábitat Comfama, cuyos resultados se aprecian en la siguiente matriz, se tomaron como eje de partida las preguntas número 2, 3, 4, 5, y 7, ya que se considera dichas preguntas van enfocadas y resuelven el objetivo planteado inicial por el equipo de trabajo.

Tabla 6

Respuestas de los entrevistados

Entrevistado 1 **Respuesta a pregunta número 2:** *“Pues, a ver, yo pienso que ha sido como un construir cosas, porque cuando yo empecé en mejoramiento, pues aquí lo que se hacía Comfama en mejoramiento era como un tema muy de, muy poquito, era un tema que no se, digamos que desde la caja no se gestionaba mucho, ni se promovía mucho que se hiciera mejoramiento, sino que éramos más enfocados en la vivienda nueva. De hecho, pues todos los años anteriores, 12 años atrás, yo siempre trabajé pues en vivienda nueva. De mejoramiento se trabajaba muy poquito, entonces a partir de como esta nueva administración hacia acá, lo que se ha empezado es como a construir, a mirar cómo se hace, cómo se llega más gente, cómo se hacen más mejoramientos, cómo se hacen más construcciones en sitio propio. Entonces me ha parecido que todo este tiempo ha sido como etapa de construcción, de explorar cómo se hace, de ir avanzando, de mirar cómo alcanzamos más número. Me parece que nos está faltando el tema de mejorar calidad, porque hemos estado más enfocados en el número y en hacer más cantidad que en la calidad. Y pues si nos vamos a referir como al tema social, me parece que también estamos apenas como en pañales a empezar a hacerlo”.*

Respuesta a pregunta número 3: *“Hacer seguimiento a la ejecución, inscripción de oferentes, básicamente eso. Yo creo que como empoderar las familias y los beneficiarios desde mucho antes de la postulación para que se sientan pues como muy dueños de la situación y de todo el tema, porque la gente piensa que como es un subsidio, pues es un tema que se van a llevar como muy de la mano, muy cargado, todo ese tema. Y yo pienso que hay que empoderar más a las familias en todo el tema, desde la postulación, todo el proceso, todo. Pero es un empoderamiento que solo se les puede dar con el conocimiento de todo el proceso y todo el tema. Y yo pienso que es lo que debería, ese es el deber ser,*

porque cuando las familias conocen todo, desde ahí nos ayudarían más. Porque uno que es lo que se encuentra, que la gente no sabe nada, entonces pues desde ahí, desde ese desconocimiento, asumen una posición o de que se quedan quietos esperando a que les hagan, o el otro extremo que es la persona que está llamando todos los días, generando PQRS haciendo un montón de cosas y que a veces para nosotros es muy difícil eso, pero no entendemos que es que ellos desconocen todo el tema”.

Respuesta a pregunta número 4: *“Pues yo diría que tratar como, a ver, conocer es un término muy amplio, pero sí como tener todo el tema de, por lo menos los datos de esas familias, tener unos acercamientos para darle como toda la información y en ese tema, yo no sé cómo lo hacen, pero me parece que esa es como la tarea y posteriormente hacer como un plan de trabajo con esas familias o con esos beneficiarios o posibles beneficiarios, porque aquí también ya estamos hablando de personas que vamos a postular e identificar sus necesidades, porque a veces las personas llegan acá y ni siquiera puede que no necesiten una casa o que no sea como su prioridad en la vida tener una casa, simplemente lo hacen porque se los van a regalar, porque es un subsidio, porque les dijeron que vinieran, pero uno hoy en día conoce muchas personas que su interés en la vida no es tener una casa o, por ejemplo, miren que aquí a veces nos llega mucha gente que ni siquiera necesita un mejoramiento, entonces yo no sé si es desde acá de mejoramiento, si es desde hábitat o si es desde la misma caja que nosotros podríamos tener como un tamiz donde finalmente si lleguen las personas acá que necesitan o que ya están preparadas, que también es una cosa que se ha pensado y que se habla desde camino a mi casa, que es como empezar a trabajar con las familias desde la parte económica, porque también otra piedra en el zapato que encontramos acá y que mire que nosotros ya hemos tenido que desistir muchas familias, muchas cosas por el tema económico, entonces de pronto es que nosotros tenemos que coger una familia acá Comfama y mirar cómo está su tema financiero para saber si primero lo que tenemos es que educarla financieramente para que haga un ahorro o su primera necesidad ahora es estudiar o si su primera necesidad es, no sé, son otras necesidades y vivienda va a ser una más a largo plazo y no nos ponemos a montarla en ese bus desde ya que posiblemente nos va a generar a nosotros más trabajo y a ellos más decepciones porque es una cosa que se le va a ir a muy largo plazo porque no es como su necesidad para el momento o posiblemente en la vida ni siquiera sea una persona de las que quiera tener una casa porque hemos encontrado muchas personas que no quieren, entonces yo digo esa sería como la tarea, no sé si es de mejoramiento, o desde Comfama, identificar cuáles son las necesidades de una familia afiliada para ir las llevando por todas las áreas en que nosotros trabajamos acá en la caja para que cuando lleguen acá a una de las áreas y realmente sea su necesidad”.*

Respuesta a pregunta número 5: *“Pues a mí me parece que otro de las dificultades que tienen las familias, como lo decía inicialmente, es el no tener el conocimiento del tema porque entonces sus expectativas están centradas por ejemplo en unos acabados y nosotros desde acá pues desde la norma no podemos enfocarnos en unos acabados entonces a ellos les llega esa frustración y muchas veces hemos encontrado familias descontentas porque pues no les hicimos un enchape bonito en una cocina y si les arreglamos un techo que tenía goteras porque desde ese desconocimiento sus expectativas desde la familia están más inducidas como a lo bonito que a lo funcional o que a lo que nos pide la norma que es que se cumpla con todo el tema estructural. Entonces ese me parece que es otro gran tropiezo que hemos encontrado de insatisfacción de la gente que es que ellos tienen unas expectativas distintas hasta donde podemos llegar. El tema económico también es un tema no solo desde el aporte que puedan tener sino del alcance del subsidio que la gente tiene unas expectativas muy grandes y obviamente sabemos que con los recursos que tenemos pues hay en casos que podemos a duras penas hacer como una parte*

de los mejoramientos que necesitan en la vivienda entonces también eso ha generado como descontento en algunas familias”.

Respuesta a pregunta número 7: *“Desde acá, desde nosotros desde el mejoramiento como teniendo un poquito en cuenta las personas que tenemos acá el tiempo de dedicación que tienen a eso, pues a ese tema de acompañamiento social, yo sé que es muy limitado y yo pienso que como lo dije inicialmente lo que podemos hacer con una familia es muy poquito me parece que deberíamos pues que el deber ser es acompañarlos desde el proceso de postulación y si ahí ya les hemos hecho un buen acompañamiento yo creo que llevar hasta la ejecución es más fácil porque ahí ya tendríamos como toda la información para que las familias puedan tomar un montón de decisiones con cosas que seguramente antes de tener un mejoramiento no sabían”.*

Entrevistado 2 **Respuesta a pregunta número 2:** *“Particularmente para mí siempre fue importante encontrar un sitio en el que yo pudiera conectar con algo y es que siempre quise aportar desde mi banquito, desde mi profesión, siempre quise generar impacto. En mejoramiento encontré eso, y lo encontré de manera directa, yo creo que esa ha sido la motivación que siempre he tenido para estar aquí en la CAJA porque ha sido muy retador también entender que cada familia, cada mejoramiento es un proyecto independiente eso es supremamente retador porque cuando hablas de más de 500 familias es un universo gigante, cierto es un universo muy grande entonces yo creo que la experiencia de trabajar en mejoramiento para mí particularmente es una experiencia que conecta con mi propósito y por eso estoy, por eso vibro, por eso siempre estoy con la diez puesta pero siento que necesita ser así, yo no sé si personas que no conecten con un propósito de esa forma pueden aguantar el voltaje que es el mejoramiento de vivienda”.*

Respuesta a pregunta número 3: *“Particularmente para mí siempre fue importante encontrar un sitio en el que yo pudiera conectar con algo y es que siempre quise aportar desde mi banquito, desde mi profesión, siempre quise generar impacto. En mejoramiento encontré eso, y lo encontré de manera directa, yo creo que esa ha sido la motivación que siempre he tenido para estar aquí en la CAJA porque ha sido muy retador también entender que cada familia, cada mejoramiento es un proyecto independiente eso es supremamente retador porque cuando hablas de más de 500 familias es un universo gigante, cierto es un universo muy grande entonces yo creo que la experiencia de trabajar en mejoramiento para mí particularmente es una experiencia que conecta con mi propósito y por eso estoy, por eso vibro, por eso siempre estoy con la diez puesta pero siento que necesita ser así, yo no sé si personas que no conecten con un propósito de esa forma pueden aguantar el voltaje que es el mejoramiento de vivienda.*

Yo creo que el mejoramiento es muy fácil de definirlo desde lo espacial, es la reducción del déficit cualitativo o uno apuntaría eso, entendiendo todos los grises que hay en esa paleta entre el blanco y el negro porque el déficit cualitativo habría que darles a ciertos indicadores muy claves para poder reducirlo, pero mejorar condiciones de vida de las familias o condiciones de habitabilidad de las familias, eso podría ser desde lo espacial ¿Qué creo yo y que he visto? Que necesariamente el espacio impacta la forma en como las personas se ven y por ende se comportan en su día a día, Ciertamente, ¿A qué voy con esto? El mejoramiento creo yo que debe tener un propósito no solo espacial, está claro, sino que en lo social debería haber un acompañamiento es muy complejo organizar las ideas, es muy complejo organizar las ideas, pero yo no sé si estamos en capacidad de ir a mirar cada configuración de familia que intervenimos para de la misma forma que vamos y desarrollamos un proyecto individual partiendo de las características y condiciones de cada vivienda hacer un proyecto de desarrollo con cada familia partiendo de las condiciones y características de cada familia yo no sé si eso se pueda lograr, yo no sé qué tan difícil sea porque decir que vamos a trabajar con todos un componente financiero es supremamente

difícil porque puede que no todos tengan la dificultad financiera, cierto, puede que haya otros con otras dificultades a nivel de maltrato, a nivel de otra cantidad de vainas que pueden darse y que con todos podríamos trabajar pero yo sí creo que junto con la mejora espacial o física deberíamos ofrecerles a las familias la posibilidad o la oportunidad de una mejora de un crecimiento personal como familia, como hogar”

Respuesta a pregunta número 4: *“Yo creo que ustedes tienen una tarea gigante y muy importante y es generar confianza yo definiría así la tarea que ustedes hoy tienen porque nosotros estamos ingresando a los espacios de las familias estamos entrando a sus casas con personal extraño a mover cosas eso necesariamente no es fácil para ninguna familia yo creo que todos nos vamos a incomodar si entran a la casa a movernos las vainas, aunque sea para mejorar o con la promesa de mejorar yo creo que lo que ustedes hacen hoy desde el mejoramiento es generar esa confianza es tener un canal claro con las familias o buscar que se genere esa confianza entre la familia y el oferente y que de esa forma el proceso pueda fluir más fácil y el proceso ya de obra como tal pueda fluir más fácil”.*

Respuesta a pregunta número 5: *“Es parte del reto del mejoramiento ahorita lo decíamos es que un proyecto una vivienda, un proyecto una familia, un proyecto social también ni siquiera debería eso tiene esa lógica si uno quisiera hacer una intervención completa con una familia profunda y real eso es una vaina pues larga pues, eso demandó un montón ahora el lineamiento social tendría que ser simplemente mostrarles titulares a las familias darles un brochazo inicial y decirles con fama como plataforma les puede dar mucho más, un doble clic mucho más a lo que ustedes sientan que pueden necesitar no sé sí, pero no desde una contención no desde es que cuando yo entiendo contención como ya hay un problema y voy a evitar que se agrande no, yo aquí veo más como un allanar el camino yo veo un allanar el camino poner a las familias claras en lo que va a ocurrir alinearles expectativas darles principios de claridad finalmente, todo eso está en función de generar confianza si no a una familia le digo esto va a demorarse tanto y me demoro ese tiempo eso es confianza, eso es claridad eso es confianza, eso es allanar el camino no creo que sea contención creo que va más desde el otro punto y es establecer principios de claridad, por ende, establecer acuerdos y ojalá respetarlos y cumplirlos creo que hay mucho que trabajar y allanar el camino para que el proceso de mejoramiento sea lo menos traumático entendiendo que es un proceso traumático las obras siempre serán complicadas las obras siempre serán complicadas y más obras muchas veces viviendo con familias conviviendo con las mismas familias eso no es fácil o con la familia ahí al lado que hace más fácil”.*

Respuesta a pregunta número 7: *“Lo que hacemos y lo que somos capaces de hacer y lo que estamos en capacidad cierto porque también es eso si uno dice parte del éxito de este caso fue que siempre pues tuvo un canal directo ahora contigo conmigo ella siempre tuvo en donde obtener información y de esa forma mantenernos su caso muy presente y que avanzar y que nunca se traspapelará en nada, cierto la capacidad no nos da para tener ese tipo de priorización en cada uno de los casos todos son importantes, pero no todos avanzan al mismo ritmo de los dolores que yo he visto de las familias es que a veces no encuentran información clara o precisa sobre en que está su mejoramiento en que está su proceso, yo creo que una de las cosas que podemos hacer es continuar trabajando en cómo entregamos la información y cómo podemos entregarla de manera más ágil y precisa porque ambas cosas son importantes de manera más ágil y precisa cómo entregamos la información que una familia nos escriba y nos demoremos de un día para otro y no atenderle el chat porque tenemos 300 chats ahí antes de leer o incluso más días nos hemos demorado pues eso necesariamente afecta e impacta lo que yo decía ahorita, un tema de confianza la sensación es o este no es el canal o en mi caso no es importante sí entonces buscar la forma de ser más ágiles en entregar la información y que esa información sea muy clara y precisa*

cómo pues tendremos cantidad de opciones hoy yo creo que también hemos aprendido un montón de formas en las que lo podemos hacer y hoy podríamos activar que no se laboren ni cats que nos ayuden con el Bot de WhatsApp, un montón de cosas que ahí podemos comenzar a explorar. Pero sí, yo creo que es una fuente de consulta clara para las familias y fácil”

Entrevistado 3 **Respuesta a pregunta número 2:** *“Han sido muy positivas, muy buenas, me he sentido muy cómodo tanto al equipo, al ambiente laboral que se tiene adicionalmente, como si fuera una familia”.*

Respuesta a pregunta número 3: *“Mi función es revisar principalmente los conceptos técnicos de los diferentes oferentes que tenemos o convenios que tengamos en el caso, y adicionalmente realizo las visitas técnicas de los convenios de Guarne, Rionegro y la Unión, en este caso ya sedi 2, por lo que otra compañera está gestionando estos municipios, y yo estoy con Guarne que es el que más se está moviendo actualmente. Adicionalmente la revisión de los conceptos riesgos, para poder dar el certificado para poder validar si la vivienda está en alto riesgo o está favorable con respecto a esas condiciones del terreno.*

El acompañamiento social en este caso, en esta etapa desde el principio es como estar con la familia, indicarle la mejor manera y adicionalmente que confíe en enviar los documentos y que tenga tranquilidad y adicionalmente explicándole de una manera más no tan técnica, sino más amigable, digámoslo así de pronto un lenguaje más ameno que puedan entender las familias, sin importar la escolaridad que tengan yo sé que, en ese tema, en lo social lo pueden tratar, de pronto ya uno muy técnico menciona muchas cosas que yo he evidenciado en las visitas técnicas”.

Respuesta a pregunta número 4: *“De pronto ya cuando ya están en la ejecución y de pronto entregándoles ya la vivienda como tal puede tener un ambiente ahí algo de un lenguaje positivo o de pronto negativo y tratar con esa persona y resolver de la mejor manera, calmadamente, con argumentos para poder darle como una justificación a la familia de por qué fueron o por qué no y que se puede solucionar”.*

Respuesta a pregunta número 5: *“Desde lo social hay de pronto que la familia o el afiliado se altere por algo que no se hizo bien o algo que cuanto ya sepa y que se hizo de una forma no adecuada poder tratar en ese sentido de una mejor manera de pronto sin alterarse y dándole a entender qué otro acompañamiento hay no se me ocurre ningún punto más ahí”.*

Respuesta a pregunta número 7: *“Con respecto a eso, yo digo que cuando ya el oferente va a hacer la visita y se le socializa, ¿cómo va a hacer las actividades? Ahí si yo lo veo que debe ser un técnico y un social que lo deben de acompañar que posiblemente el técnico no se hace entender o de lo demasiado técnico que habla no hace entender a la familia que en algunos casos me ha pasado con María Camila que hemos visitado y ella lo traduce en otras palabras para dar a entender a la familia entonces en ese caso posiblemente para evitar problemas a futuro cuando el oferente va y hace la visita en la ejecución a estar acompañando de un social y que esté por lo que entiendo pues de lo social puede interpretar la mirada de otra persona y puede decir como que él me entendió y traducir lo que es lo que a veces entiendo cuando voy con María Camila que la familia puede decir que no menciona que no entendió, pero posiblemente con la mirada o con alguna expresión que puedan identificar ustedes lo pueden identificar de que no entendió y se le puede como traducir de otra manera porque uno ya es como dándole toda la información y uno cree que ellos entienden y en realidad, no”.*

Entrevistado 4 **Respuesta a pregunta número 2:** *“Mi experiencia ha sido muy positiva. He logrado desempeñarme en las actividades que me indicaron desde el principio en la consecución del contrato. También he tenido varios aportes adicionales a mi vida profesional y académica”.*

Respuesta a pregunta número 3: *“Yo definiría ese propósito como muy enfocado a atender tanto las necesidades e identificar tanto las necesidades básicas de las familias como necesidades que son de carácter psicosocial. Poderlas identificar de una manera ágil y consecuente”.*

Respuesta a pregunta número 4: *“Lograr ese acercamiento positivo con las familias y muy directo inicialmente cuando nos acompañan en el tema de visitas técnicas, incluso cuando no son visitas y se hacen de manera virtual. Lograr que ese acercamiento cada vez sea más efectivo y se pueda encaminar al propósito principal del área de mejoramiento”.*

Respuesta a pregunta número 5: *“Lograr ese acercamiento positivo con las familias y muy directo inicialmente cuando nos acompañan en el tema de visitas técnicas, incluso cuando no son visitas y se hacen de manera virtual. Lograr que ese acercamiento cada vez sea más efectivo y se pueda encaminar al propósito principal del área de mejoramiento.”*

Respuesta a pregunta número 7: *“En el de ejecución es super importante porque la gente pues normalmente quedan muy entusiasmados con la consecución y la asignación de los recursos, pero pues después de ahí siento que como que se sueltan, pues se dejan muy como a la deriva en esa transición que hay entre la asignación y la ejecución. Entonces creo que ahí debe ser muy importante”.*

Entrevistado 5 **Respuesta a pregunta número 2:** *“Bueno, la experiencia en general pues ha sido satisfactoria en cuanto al impacto que genera pues uno como en las familias y en la consolidación de ellas, si es bastante operativo, pero pues digamos que el producto último o el fin último si tiene mucho impacto, entonces es bastante satisfactorio ya como al final”.*

Respuesta a pregunta número 3: *“Yo siento que todos los programas que puede haber en mejoramiento pueden estar un poco intangibles para las familias, entonces cuando a una familia se le habla de un proceso de mejoramiento de vivienda, de huertas, de kit, de construcción y demás, pues no es como tan claro el alcance ni el tiempo que implica ni cómo es el proceso, cierto, y desde la parte técnica pues no se hace nunca como ese rol tan específico de aclararle a las familias en qué consiste todo el proceso, entonces lo que yo he notado es que las familias tienen poca claridad del momento en el que están en toda la línea de la intervención, ¿cierto? entonces me parece que uno de los grandes propósitos del acompañamiento social es aterrizar a las familias en cuanto a qué es el programa, lo que implica, lo que impacta, cómo es el proceso, cómo están dentro de ese proceso y lo que esa parte específica trae consigo, si es desde la postulación, si es desde la elegibilidad, si es desde la ejecución. Entonces pienso que inicialmente es que la familia comprenda muy bien en qué se está metiendo o qué es lo que está pues como iniciando y además de eso pues como todas las dudas y todas las claridades que desde lo técnico pues nunca se les dan para que finalmente, si se cumpla a satisfacción la aplicación del subsidio pues que ellos sí queden como con todas las claridades desde el inicio hasta el final para que también se eviten reprocesos”.*

Respuesta a pregunta número 4: *“Pues inicialmente ser como ese puente entre el discurso técnico y el discurso más coloquial de la familia, ¿cierto? como ser ese puente de la información, no para atender las dudas de los otros porque es que los técnicos pues también lo podemos hacer, sino como el puente de que, si hay algo que no soy capaz de explicarlo como técnico, el social apoya para que la familia lo pueda comprender mejor, ¿cierto? y además porque cuando hay alguna dificultad pues ustedes son los que tienen los insumos y las habilidades ya más blandas porque uno va de a la hijueperra, entonces uno pues puede ser menos eficaz como con ese tipo de intervenciones, pero pienso que ese*

acompañamiento debe ir más allá, ¿cierto? no de brindarle la información y que, si aplico el subsidio y todo bien, sino de cómo uno puede ir más allá, en cómo está conformada la familia, en sus costumbres, en sus hábitos, en dejarles como planteamientos que puedan servirles a ellos a futuro. Pues pienso que va mucho desde ahí, desde lo que uno les puede dejar, no enseñarles porque sé que eso también es complejo, ni cambiarle su estructura o sus ideas, pero sí que como que planteamientos se les pueden dejar a ellos para que ellos puedan empezar como a hacer lo diferente, por ejemplo, lo que estábamos hablando de equidad de género, cómo uno desde el rol social puede ir y entregarles a las personas de la familia conocimientos diferentes, aprendizajes diferentes, experiencias diferentes, cómo irles y dejar pues un tema de capacidad instalada ya listo, pues sería como lo ideal ir hasta muy allá, ¿cierto? pienso que no puede quedarse solo como en el que brinda la información y listo, sino más del suceso”.

Respuesta a pregunta número 5: *“Yo pienso que es la cantidad de familias y la poca cantidad de profesionales sociales en los equipos y eso hace que el social tenga que dedicarse a cosas muy específicas que estarían por fuera incluso como de su rol o de su formación. ¿En qué sentido? es que entonces son los que llenan formularios, los que hacen firmar actas, los que hacen firmar el presupuesto de la familia en la ejecución, los que van y entregan la vivienda, pero todo como muy desde lo específico y ni siquiera pudiendo ir más allá, pero es por el tema del tiempo. Yo creo que una de las grandes problemáticas es el tiempo tan escaso para el montón de familias que hay y además porque estamos hablando que son viviendas dispersas en muchos municipios. Cada vivienda es un proyecto diferente, entonces no es que uno pueda decir que es una torre de edificios y que uno a todas las familias y a todas les exprime y con todas hago el proceso a la vez o en simultáneo, sino que acá toca es uno por uno y es una sola familia que usted se puede demorar horas explicándole, pero al otro día ya no se acuerda porque la gente a uno no le pone atención cuando uno le habla, entonces pienso que el gran reto es que es muchísimas familias y muy poco tiempo y son varios procesos para unos mismos haciéndolos todos. Entonces acá están ustedes acompañando la ejecución, pero también la postulación a veces, pero también cuando hay problemas, pero entonces también lo otro nuevo que resulte y entonces en las fundaciones las mismas sociales están postulando, están haciendo elegibilidades, están ejecutando y están con otros frentes de trabajo que puedan tener las otras fundaciones. Yo pienso que no se le ha dado como la importancia que realmente tiene, entonces quedan finalmente como algo muy administrativo, muy operativo y son muy poquitos para muchos procesos y muchas familias. A mí el tema del tiempo es que es demasiado poquito”.*

Respuesta a pregunta número 7: *“Yo siento que acá en el equipo lo que se necesita es más capacidad en cuanto a personas porque realmente son muy poquitas, de lo que están haciendo no tengo como observaciones”.*

6.2.2 Análisis y discusión

Es evidente que Comfama como institución busca ofrecer y ofertar servicios de excelente calidad, uno de ellos es el de mejoramientos de vivienda y construcción en sitio propio, luego de

desarrollar las entrevistas a los colaboradores del equipo de Habitación es evidente y claro enfocarse en los siguientes aspectos:

- **Definición del propósito y objetivos del acompañamiento social:** La figura del acompañante social no es simplemente un puente comunicativo, sino también un mediador cultural y emocional. Esta perspectiva es esencial ya que reconoce las diversas necesidades y contextos de cada familia. Es evidente que el cambio de enfoque de Comfama, desde la vivienda nueva hacia el mejoramiento, ha requerido una adaptación en cómo se aborda el proceso y cómo se gestiona el cambio.

Varios entrevistados reconocen la necesidad de claridad y entendimiento entre el discurso técnico y las familias. Hay un consenso en que el acompañamiento social funciona como un puente entre la jerga técnica y la comprensión de las familias, para que estas últimas tengan un claro entendimiento del proceso en el que están inmersas.

Se identifica que anteriormente Comfama se centraba más en vivienda nueva, pero con el tiempo han evolucionado hacia la construcción y mejoramiento, viendo este proceso como una etapa de construcción y exploración.

- **Principales responsabilidades y tareas del equipo de acompañamiento social:** Una tarea vital es generar confianza con las familias, dadas las intervenciones en sus hogares. Este proceso no solo implica el mejoramiento físico, sino también brindar un ambiente de seguridad y claridad sobre lo que se va a realizar. La rapidez y precisión en la entrega de información a las familias es crucial. Las familias deben sentir que la información que reciben es relevante y útil para su situación específica. El equipo debe ser ágil en proporcionar respuestas y claridad, y los canales de comunicación deben ser efectivos.

Hay un énfasis en la necesidad de empoderar a las familias. Esto implica equipar a las familias con las herramientas y el conocimiento necesarios para comprender y navegar por el proceso, desde la postulación hasta la ejecución. Se trata de construir una relación de

respeto mutuo, donde las familias sientan que sus inquietudes son escuchadas, sentir que tienen una voz y que están participando activamente en las decisiones que afectan su hogar.

- **Desafíos o dificultades que enfrentan los beneficiarios:** Las familias a menudo tienen expectativas poco claras o incorrectas sobre lo que implica el proceso, la desalineación entre lo que las familias esperan y lo que es posible logística y financieramente, lo que puede resultar en frustraciones o desilusiones que puede ser abordada con una comunicación más clara y efectiva.

A nivel económico, hay desafíos relacionados con la percepción del alcance del subsidio y la realidad de lo que este cubre. Las barreras emocionales y psicológicas también deben ser abordadas. Las familias a menudo tienen ansiedades o preocupaciones sobre el proceso, y abordar estas inquietudes es esencial para asegurar una transición paulatina y exitosa.

El desconocimiento de las familias sobre el proceso y sus implicaciones puede conducir a confusiones y frustraciones, lo que subraya la necesidad de un claro acompañamiento y educación desde el inicio.

- **Áreas de oportunidad para mejorar el acompañamiento:** El proceso debe ser más personalizado. Cada familia es única, y tratar cada caso como un proyecto individual asegurará que las intervenciones sean más efectivas y pertinentes.

Es esencial que se haga un mayor énfasis en la calidad y no solo en la cantidad. Esto significa invertir en formación y recursos para garantizar que cada familia reciba un acompañamiento de alta calidad que aborde sus necesidades específicas.

Se destaca la necesidad de un mayor número de profesionales en el equipo de acompañamiento social. La demanda y complejidad de la tarea requiere más manos y mentes dedicadas al proceso. Se debe invertir en formación y desarrollo profesional para asegurar que el equipo esté equipado para manejar las diversas y complejas necesidades de las familias.

El acompañamiento social en el proceso de aplicación de subsidios de Comfama es esencial para el éxito y la satisfacción del beneficiario. No solo sirve como un puente entre la terminología técnica y las expectativas del beneficiario, sino que también juega un papel vital en establecer confianza, claridad y un sentido de empoderamiento en las familias. Aunque ha habido avances en la forma en que se lleva a cabo este acompañamiento, existen áreas de oportunidad claras para mejorar, en particular en relación con la calidad del acompañamiento, la personalización de la intervención y la ampliación del equipo de profesionales dedicados al proceso. La expansión y formación del equipo es esencial para enfrentar estos desafíos y garantizar que el programa tenga un impacto positivo y duradero en la vida de las familias.

6.3 Objetivo específico 3

Proporcionar recomendaciones específicas para fortalecer y optimizar la estrategia de acompañamiento social de Comfama en el programa de mejoramiento de vivienda y construcción en sitio propio.

6.3.1 Resultados

Se realizó un rastreo de 6 documentos oficiales en Colombia, guías, procedimientos, informes de prácticas en Comfama, instructivos, referente al acompañamiento social en los programas de mejoramiento de vivienda y construcción en sitio propio. A continuación, en la Tabla 7, se comparte una matriz de análisis de rastreo documental.

Tabla 7

Matriz de análisis de rastreo documental

Título del documento	Ubicación física o dirección web	Fecha	Resumen del hallazgo
<p><i>Acompañamiento social a las familias en el proceso de postulación del subsidio familiar de vivienda en las modalidades de mejoramiento de vivienda y construcción en sitio propio</i>, de Londoño Morales (2021)</p>	<p>El documento digital se encuentra en custodia del Equipo Social de Comfama. Puede acceder al documento en nuestra plataforma de gestión de documentos, en la siguiente dirección: https://comfamaadmy.sharepoint.com/:f:/r/personal/katherinemolina_comfama_com_co/Documents/MEJORAMIENTO%20DE%20HABITAT%20C3%81T/2023/Acompa%C3%B1amiento%20social?csf=1&web=1&e=WxxfIZ</p>	<p>10/10/2023</p>	<p>Comfama promueve un modelo de hábitat “acompañamiento a familias” basado en tres pilares: calidad, acceso y sostenibilidad. Ya que</p> <p>Calidad: ofrece viviendas bien ubicadas, con acceso a servicios y espacios verdes, con el objetivo de transformar comunidades desde una perspectiva social, ambiental y económica, fomentando la conexión entre las personas, la naturaleza y ellas mismas.</p> <p>Accesibilidad: proporciona asesoría financiera personalizada para fortalecer las capacidades financieras de las familias y promover hábitos de ahorro y consumo responsable. Este apoyo las conecta con proyectos de vivienda de calidad al finalizar.</p> <p>Sostenibilidad: impulsa comunidades sostenibles a través de dimensiones social, ambiental y económica, reconociendo que estas dimensiones contribuyen al bienestar físico, mental y emocional. La entidad fomenta prácticas económicas colaborativas, como compras conjuntas, trueques y relaciones basadas en la confianza y la participación.</p> <p>En este sentido el proceso de acompañamiento para la postulación subsidio familiar Vivienda en las modalidades de mejoramiento de vivienda y construcción en sitio propio. Están delimitados</p> <p>Momento Previo.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Convocatoria telefónica en el cual se identifican y verifican posibles postulantes al subsidio de vivienda, es importante mencionar que deben cumplir con los requisitos planteados por Comfama - Recepción de documentación Se solicita a las familias que proporcionen los documentos requeridos para su análisis y, posteriormente, para la creación de un expediente que les permitirá postularse al subsidio de vivienda. - Confirmación de postulaciones las familias deben firmar documentos esenciales para formalizar su postulación, y estos documentos se adjuntan a la información inicial proporcionada por la familia. - Asignación del Subsidio las familias son informadas sobre la aprobación y asignación del subsidio de mejoramiento de vivienda. El equipo social se encarga de comunicar el estado de su postulación, presentar al equipo encargado de la ejecución, explicar los alcances del subsidio y los compromisos que deben asumir las familias durante el proceso. <p>Momento de ejecución.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Visitas domiciliarias técnicas (se realizaban cuando era prioridad para continuar con el proceso).

- **Convocatoria y socialización a las familias** sobre el subsidio de mejoramiento de vivienda

Se debe mencionar que, del momento previo al momento de ejecución hay bache en específico sobre el acompañamiento de la asignación del subsidio, es decir este ya es efectivo por lo tanto el acompañamiento social debe ser mayor para el inicio de ejecución de obra en las zonas específicas allí es donde resulta relevante el pilar de la calidad sobre el acompañamiento social el objeto de este momento es crucial para promocionar y sensibilizar a la familia sobre la fluidez de dinero y su pérdida de valor monetario con el paso de los años.

Según lo mencionado por la practicante el momento previo es crucial, de ello depende la elegibilidad hay claridad del proceso de acompañamiento familiar y social sobre el proceso de postulación y la papelería pertinente a entregar.

<p><i>Procedimiento P357 de acompañamiento social SFV en las modalidades de Mejoramiento de Vivienda y Construcción en sitio propio, de Comfama (2011)</i></p>	<p>Digital se encuentra en custodia del Equipo Social de Comfama. Puede acceder al documento en nuestra plataforma de gestión de documentos, en la siguiente dirección: https://comfamaadmy.sharepoint.com/:f/r/personal/katherinemolina_comfama_com_co/Documents/MEJORAMIENTO%20DE%20HABITACION%20SOCIAL/2023/Acompa%C3%B1amiento%20social?csf=1&web=1&e=WxxfIZ</p>	<p>11/10/2023</p>	<p>Teniendo en cuenta el procedimiento de acompañamiento social se tiene el siguiente análisis</p> <ul style="list-style-type: none">- Claridad y especificidad del procedimiento: Se destaca que el procedimiento es claro y específico en cuanto a las actividades a realizar, los momentos en los que se deben llevar a cabo y quiénes son los responsables. Esto es esencial para la eficiencia y la gestión efectiva de cualquier proyecto.- Capacitación con las entidades contratistas: Se menciona la importancia de proporcionar capacitación a las entidades contratistas sobre el acompañamiento que deben brindar antes, durante y después de la finalización de las obras. Esto es fundamental para garantizar que se cumplan los objetivos del proyecto y se brinde un apoyo adecuado a las familias beneficiarias.- Acompañamiento social a las familias beneficiarias: Se subraya la importancia del acompañamiento social una vez que una familia es seleccionada para recibir un subsidio. Este acompañamiento se basa en un proceso de monitoreo con indicadores establecidos. El objetivo es garantizar que las familias reciban el apoyo necesario y que el subsidio sea efectivo.- Actividades y estrategias de acompañamiento: Se menciona que el proceso de monitoreo conlleva la generación de una serie de actividades y estrategias de acompañamiento desde el campo. Estas acciones están destinadas a garantizar que el subsidio se utilice de manera adecuada y que las familias beneficiarias reciban el apoyo necesario para mejorar su calidad de vida.
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p><i>Guía para el acompañamiento social, del Ministerio de Vivienda (s.f.a)</i></p>	<p>Recuperado de https://www.minvivienda.gov.co/sites/default/fil</p>	<p>11/10/2023</p>	<p>El documento establece que el propósito principal de la iniciativa es intervenir en asentamientos humanos que se han desarrollado al margen de las normas formales. La intervención busca mejorar las condiciones del</p>
--------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

entorno, construir equipamientos complementarios y reconocer, titular y mejorar las viviendas en estos asentamientos. Esto apunta a mejorar las condiciones de h

La premisa trazada por Naciones Unidas sobre el derecho a una vivienda adecuada. Se enfatiza que este derecho no se debe interpretar de manera estricta, sino que abarca aspectos más amplios relacionados con vivir en seguridad, paz y dignidad. También se mencionan las características de este derecho según observaciones generales del Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de las Naciones Unidas. Habitabilidad de los hogares más vulnerables.

En este sentido se subraya la importancia del acompañamiento social en el desarrollo del programa. Se menciona que este acompañamiento es esencial para determinar estrategias y actividades que deben llevar a cabo todas las partes interesadas en el proceso de mejora de viviendas. El programa se enfoca en mejorar las condiciones de habitabilidad de las personas beneficiarias. Este enfoque se alinea con objetivos más amplios, como la contribución a la agenda global y local de desarrollo sostenible, la reducción de la pobreza y la promoción de la igualdad social.

Las estrategias implementadas contemplan:

1) Contexto territorial del programa: se refiere a la comprensión y análisis de un área geográfica específica en relación con sus características físicas, culturales, sociales, económicas y políticas. Este enfoque ayuda a adaptar políticas y estrategias a las necesidades y desafíos particulares de un territorio, reconociendo que cada lugar tiene características y dinámicas únicas que deben ser tenidas en cuenta

- Plan de socialización
- Punto de atención a la comunidad
- Formación del equipo social
- Caracterización del territorio

2) Acompañamiento social: previo a las obras: se refiere a un proceso en el que se brinda apoyo y asistencia a las comunidades o individuos que se verán afectados por un proyecto de construcción o desarrollo antes de que las obras comiencen.

- Diagnóstico social por vivienda
- Gestión de riesgos

3) Acompañamiento social: Durante las obras El objetivo principal del acompañamiento social durante las obras es minimizar las molestias, riesgos y desafíos que puedan surgir para las personas que viven o trabajan en la zona donde se están llevando a cabo las obras.

- Foro de inicio
- Formación comunitaria
- Seguimiento social a la obra.

4) Acompañamiento social: Después de las obras

Durante esta etapa, se continúa brindando apoyo y seguimiento a la comunidad afectada para asegurarse de que se adapte de manera adecuada a los cambios y desafíos que el proyecto ha traído a su entorno.

- Visitas de verificación
- Evaluación Expost
- Informe final

<i>Manual de mejoramiento de vivienda, del ISVIMED (2020)</i>	de Recuperado de https://isvimed.gov.co/manuales/m-gds-01-manual-de-mejoramiento-de-vivienda/ de 18/10/2023	<p>El manual ofrece lineamientos técnicos, metodológicos, técnicos y sociales sobre el proyecto mejoramiento de vivienda, para ello tipifica los tres tipos de intervenciones técnicas.</p> <p>1.Mejoramiento saludable asegura que las viviendas cumplan con estándares mínimos de habitabilidad y seguridad, especialmente en áreas donde las condiciones de vida pueden ser precarias. Estas acciones contribuyen a mejorar la calidad de vida de los residentes y a mantener las edificaciones en buenas condiciones a lo largo del tiempo.</p> <ul style="list-style-type: none">- Habitación o instalación de baños, lavaderos, cocinas, redes hidráulicas y sanitarias, cubiertas parciales.- Saneamiento y mejoramiento de fachadas de una vivienda de interés social.- Mantenimiento, sustitución, restitución o mejoramiento de los materiales de pisos, cielorrasos, enchapes y pintura en general.- Sustitución, mejoramiento o ampliación de redes de instalaciones hidráulicas, sanitarias, eléctricas. <p>-Sustitución de pisos en tierra o en materiales precarios</p> <p>2.El Mejoramiento Estructural es una iniciativa importante que busca mejorar las condiciones de vida de las familias al abordar problemas críticos en sus viviendas, ayuda a garantizar la seguridad y habitabilidad de las viviendas sin necesariamente requerir la construcción de nuevas estructuras.</p> <ul style="list-style-type: none">- Estructura principal- Cimientos- Muros- Cubiertas totales- Vigas de coronamiento o mampostería estructural según el caso- Hacimiento crítico, cuando la relación de personas por cuarto es superior a tres (incluyendo sala, comedor y dormitorios). <p>Actividades desde el componente social la etapa de pre-diagnóstico en el proceso de mejoramiento de viviendas es una fase de planificación operativa que busca reducir la incertidumbre en el proceso de postulación de familias al subsidio municipal. Se realizan diversas actividades para revisar y verificar la idoneidad de las familias postulantes, asegurándose de que</p>
---------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

cumplan con los requisitos establecidos en cuanto a la propiedad de viviendas y la afectación del suelo de acuerdo a las regulaciones locales. La etapa de diagnóstico incluye estrategias metodológicas y operativas adicionales para identificar a las familias beneficiarias.

Objetivo de la Etapa de Pre-diagnóstico: La etapa de pre-diagnóstico tiene como objetivo principal llevar a cabo una planificación operativa. Esta planificación busca reducir la incertidumbre en el proceso de postulación de familias que desean acceder al subsidio municipal para el mejoramiento de viviendas.

Actividades de la Etapa de Prediagnóstico: Durante la etapa de pre-diagnóstico se realizan una serie de actividades secuenciales, entre las cuales se destacan:

- Revisión del cruce de datos de cada jefe de familia en el grupo postulante.

- Verificación para determinar si la familia ha recibido subsidios de vivienda previamente o si poseen otras propiedades en el país.

- Determinación de la afectación del suelo, con el fin de establecer si la vivienda se encuentra afectada o no, de acuerdo a los criterios establecidos en el Plan de Ordenamiento Territorial (POT) y regulaciones municipales.

Identificación de las Familias Beneficiarias: La información de las familias que pueden ser beneficiarias del subsidio de mejoramiento se obtiene mediante diversas estrategias metodológicas y operativas. Estas estrategias se detallan posteriormente en el texto, pero no se proporciona una descripción en esta parte del análisis.

El proceso de caracterización de la población que puede ser elegible para el subsidio de mejoramiento de vivienda en Medellín. Este proceso implica la recopilación de datos, revisión de prerrequisitos y la entrega de información a operadores que trabajan para identificar a los hogares beneficiarios. La elegibilidad está sujeta a criterios específicos y la disponibilidad de recursos.

Requisitos y disponibilidad de recursos: La población caracterizada está sujeta a un estudio para verificar si cumple con los requisitos definidos en un decreto específico. Además, la atención de esta población depende de la disponibilidad de recursos y de la oferta institucional en las diferentes comunas de la ciudad de Medellín.

La identificación y diagnóstico de hogares elegibles para el proyecto de mejoramiento de vivienda. Las jornadas puerta a puerta son un enfoque clave para llegar a las comunidades y determinar qué hogares cumplen con los requisitos. Luego, se inicia la etapa de

diagnóstico, que implica visitas domiciliarias para recopilar información detallada y documentos necesarios. Este proceso es esencial para determinar quiénes son los beneficiarios del proyecto de mejoramiento de vivienda.

La importancia de las visitas de inicio, seguimiento y cierre en el proceso de mejoramiento de vivienda, subrayando el papel del acompañamiento social para abordar dificultades y mejorar la satisfacción de los hogares. El enfoque en la comunicación, la participación y el trabajo en equipo es esencial para lograr transformaciones efectivas en los hogares participantes en el proyecto.

Propósito del Acompañamiento Social: El objetivo central del acompañamiento social es superar dificultades que puedan haber afectado la satisfacción de los hogares participantes en el proceso de mejoramiento de vivienda. Esto implica un enfoque en la resolución de problemas y el fortalecimiento de la experiencia de los hogares en todas las etapas del proyecto.

Enfoque en Relaciones Sociales: Se enfatiza que, aunque se describen aspectos operativos, es fundamental que estas visitas tengan como apuesta el fortalecimiento de las relaciones sociales. Esto incluye la comunicación efectiva, la participación activa de los hogares y la construcción de un equipo colaborativo. Estas relaciones son esenciales para lograr transformaciones significativas en los hogares.

Visitas de Inicio de Obra: En esta etapa, se deben abordar varios aspectos clave, como:

- Presentación Institucional y equipos de trabajo se detallan los aspectos generales del proyecto de mejoramiento y su objetivo principal.

Socialización del Diagnóstico Técnico: Se informa a los hogares sobre el diagnóstico técnico, detallando las actividades que se llevarán a cabo en la obra de mejoramiento. Si se identifican personas con discapacidad en el hogar, las actividades deben adaptarse a sus necesidades. Si se requieren cambios en las actividades, se debe consensuar una nueva propuesta de intervención coherente con las prioridades establecidas en regulaciones locales y las necesidades habitacionales identificadas en la vivienda.

La propuesta de formación transversal en el proyecto de mejoramiento de vivienda busca abordar no solo las cuestiones físicas de las viviendas, sino también aspectos sociales y emocionales. La formación se dirige a transformar comportamientos y actitudes de los hogares en relación con su hogar y su entorno, promoviendo un enfoque holístico y una mejora en la calidad de vida de las familias involucradas en el proyecto.

Para esto es necesario implementar la fase de diagnóstico, Formación a Hogares con Asignación de Subsidio de Mejoramiento de Vivienda en temas: participación, Salubridad e higiene del hogar, Comunicación asertiva, trabajo en equipo.

Evaluación Práctica Profesional en Trabajo Social en la Caja de Compensación Comfama, de Montoya Tapias (2022)	Digital se encuentra en custodia del Equipo Social de Comfama. Puede acceder al documento en nuestra plataforma de gestión de documentos, en la siguiente dirección: https://comfamaadmy.sharepoint.com/:f:/r/personal/katherinemolina_comfama_com_co/Documents/MEJORAMIENTO%20DE%20HABITACION%202023/Acompa%C3%B1amiento%20social?csf=1&web=1&e=WxxfIZ	20/10/2023	<p>En el marco del Decreto 1533 de 2019 se resalta la importancia del acompañamiento social y cómo este proceso se integra en la labor de Comfama, una entidad que busca mejorar la calidad de vida de sus afiliados a través de diferentes modalidades de subsidios de vivienda.</p> <p>Importancia del Acompañamiento Social: es esencial para generar un sentido de pertenencia con el entorno y fomentar la participación ciudadana, lo que a su vez contribuye a la consolidación de la cohesión social. Esta afirmación sugiere que el acompañamiento no se limita a la asistencia práctica, sino que busca promover una conexión más profunda entre las personas y su entorno, fomentando la participación activa en la comunidad.</p> <p>Objetivo General del Proyecto: El objetivo general del proyecto de intervención es alinear sus acciones con la necesidad de realizar acompañamiento familiar y estrategias educativas que promuevan la relación de las familias con viviendas saludables. Esto implica que no se trata solo de mejorar la infraestructura física de las viviendas, sino también de promover comportamientos y actitudes relacionados con la calidad de vida en el hogar y el entorno.</p> <p>Modalidades de Subsidios de Vivienda: Comfama ofrece tres modalidades de subsidios de vivienda para sus afiliados: Subsidio de Vivienda Nueva, Mejoramiento de Vivienda y Construcción en sitio propio. Se enfoca en las dos últimas modalidades, ya que son las que se abordan en el proyecto de intervención.</p> <p>Dimensiones de Trabajo: Comfama trabaja desde tres dimensiones para mejorar la calidad de vida de sus afiliados:</p> <p>Dimensión Financiera: Facilitar el acceso a la vivienda.</p> <p>Dimensión Física: Aumentar la oferta de viviendas y plantear mejoras habitacionales.</p> <p>Dimensión Social: Promover el acompañamiento familiar en los procesos y servicios ofrecidos.</p> <p>Subsidio de Mejoramiento de Vivienda: El subsidio de Mejoramiento de Vivienda se enfoca en superar carencias básicas en las viviendas de los afiliados, como estructura, cubierta y servicios. También se busca intervenir en áreas locativas y promover una vivienda saludable.</p> <p>Subsidio de Construcción en Sitio Propio: Este subsidio tiene como objetivo reducir el déficit habitacional y</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

permitir que las familias accedan a la vivienda propia, fortaleciendo su patrimonio económico.

Rol del Equipo Social de Comfama: El equipo social de Comfama tiene la responsabilidad de incentivar la participación y acceso de los afiliados a los subsidios de vivienda. Esto implica establecer canales de comunicación asertiva y concebir a las familias como corresponsables en su proceso de postulación y aplicación de los subsidios.

Acorde con las reflexiones por parte del practicante, los aportes de la práctica han sido significativos en términos de contribuir a las metas de postulación y mejorar la eficiencia en el proceso de subsidios de vivienda. Las recomendaciones se centran en optimizar aún más el proceso y fortalecer el enfoque en intervenciones sociales, además de mejorar la comunicación y la comprensión de la importancia de los subsidios entre el personal involucrado.

Línea de WhatsApp para Recepción de Documentos: Se sugiere proporcionar al practicante una línea de WhatsApp para recibir documentos y mantener contacto directo con los afiliados. Esto agilizaría el proceso de postulación y evitaría intermediarios innecesarios.

Filtro Inicial Antes de Visitas Domiciliarias: Se recomienda realizar un filtro inicial donde se revisen documentos de tenencia de propiedad, servicios públicos y el certificado de riesgo antes de realizar visitas domiciliarias. Esto evitaría generar expectativas innecesarias en las familias y agilizaría la postulación en casos que cumplen con los requisitos iniciales.

Enfoque en Intervenciones Sociales: Se enfatiza la importancia de no centrar exclusivamente los esfuerzos del equipo social en temas administrativos y de postulación. Se sugiere que los Trabajadores Sociales aprovechen su capacidad para realizar intervenciones más amplias que puedan tener un impacto significativo a nivel micro y macro en las familias.

Sensibilización del Personal: Se recomienda llevar a cabo una sensibilización entre el personal técnico y administrativo que tiene contacto con las familias sobre la importancia de los subsidios para las familias. Esto puede mejorar la calidad de la asistencia proporcionada y fortalecer el compromiso con los objetivos del proyecto.

Lineamientos de acompañamiento social para proyectos de vivienda rural, del Ministerio de Vivienda (s.f.b) Recuperado de <https://minvivienda.gov.co/sites/default/files/documentos/lineamientos-de-> 20/10/2023

El manual técnico diseñado para guiar a los constructores de viviendas rurales en el desarrollo de un efectivo acompañamiento social en el marco de proyectos de vivienda.

Objetivo del Documento: El objetivo principal es proporcionar a los constructores los insumos necesarios para llevar a cabo un acompañamiento social efectivo en

proyectos de vivienda rural. El enfoque está en empoderar a los beneficiarios con las herramientas y capacidades necesarias para mantener sus hogares.

a. Lo que debe saber el constructor antes de iniciar los proyectos de vivienda: se tratan temas generales, como la contratación de mano de obra, promoción de equidad de género, resolución de conflictos, mecanismos de participación y veeduría.

b. Antes de iniciar la obra: incluye la caracterización territorial, diagnóstico participativo y socialización del proyecto.

c. Durante la obra: Se mencionan las actividades y productos que se deben desarrollar durante el proceso de construcción, incluyendo veedurías ciudadanas, atención al ciudadano, fortalecimiento de capacidades y articulación institucional.

d. Cierre o entrega de la vivienda: se enfoca en las acciones relacionadas con la entrega de las viviendas a los beneficiarios. El facilitador social debe asegurarse de que la firma del acta de vivienda se realice sin problemas y resolver cualquier conflicto que surja de la mejor manera posible.

Se proporcionan un marco completo para garantizar un acompañamiento social efectivo en proyectos de vivienda rural. Ofrece orientación a los constructores sobre cómo abordar diferentes aspectos del proceso, desde la planificación inicial hasta la entrega de las viviendas, con un enfoque en la participación comunitaria y la promoción de la equidad de género.

6.3.2 Análisis y discusión

Los documentos en su conjunto destacan la importancia del acompañamiento social en proyectos de vivienda, específicamente en las modalidades de mejoramiento de vivienda y construcción en sitio propio. Se enfatiza la necesidad de promover la calidad, la accesibilidad y la sostenibilidad en la vivienda, así como el fortalecimiento de la conexión entre las personas y su entorno.

Se observa un enfoque en diferentes etapas del proceso, desde la identificación y verificación de posibles postulantes, pasando por la recepción de documentación, la confirmación de postulaciones, hasta la asignación del subsidio y la ejecución de las obras.

El énfasis en el acompañamiento social se refleja en la realización de visitas domiciliarias técnicas y en la socialización a las familias sobre el subsidio de mejoramiento de vivienda. Se destaca

la importancia de la etapa previa al inicio de la ejecución de las obras, donde se busca sensibilizar a las familias sobre la gestión del dinero y su pérdida de valor monetario con el tiempo.

El derecho a una vivienda adecuada es un principio fundamental que guía estos proyectos, y se destaca que no se limita únicamente a la vivienda en sí, sino que abarca aspectos más amplios relacionados con la calidad de vida, la seguridad y la dignidad. Se reconoce la importancia de la contribución a la agenda global y local de desarrollo sostenible, la reducción de la pobreza y la promoción de la igualdad social.

Los documentos ofrecen recomendaciones para optimizar el proceso, como proporcionar líneas de contacto directo con los afiliados para agilizar la postulación, realizar un filtro inicial antes de las visitas domiciliarias y centrarse en intervenciones sociales significativas. También se destaca la necesidad de sensibilizar al personal sobre la importancia de los subsidios para las familias.

En conclusión, estos documentos subrayan la importancia del acompañamiento social en proyectos de vivienda y proporcionan orientación sobre cómo llevar a cabo estas intervenciones de manera efectiva, buscando mejorar la calidad de vida de las familias beneficiarias y promoviendo la sostenibilidad en las comunidades.

6.3.3. Recomendaciones

De acuerdo con el “Proporcionar recomendaciones específicas para fortalecer y optimizar la estrategia de acompañamiento social de Comfama en el programa de mejoramiento de vivienda y construcción en sitio propio.” y con los resultados de los instrumentos aplicados se plantean algunas recomendaciones:

Es importante destacar que Comfama cumple un papel fundamental como entidad monitorea y realiza un seguimiento en el ámbito técnico y social para los programas de mejoramiento de vivienda y construcción en sitio propio los cuales son ejecutados por las empresas o fundaciones en convenio o autorizadas como oferentes de Comfama. En el contexto del acompañamiento social se considera importante el desarrollo de una guía de acompañamiento social destinada a los profesionales sociales adaptado a las entidades contratistas, con un enfoque de sostenibilidad,

accesibilidad (asesoría financiera) y calidad, para lo cual es necesario que sus aliados comprendan y apliquen este enfoque.

Al momento del diseño de este guía es necesario considerar el tiempo y plazo de la ejecución, las particularidades y necesidades de los afiliados y sus familias y su contexto territorial, en la cual se sugiere socializarlo bajo un modelo de seguimiento y evaluación.

Comfama ha demostrado eficacia en el proceso de postulación y asignación de subsidios. y en este sentido, cuando se aprueban las aplicaciones, las corporaciones y fundaciones deben asignar profesionales para llevar a cabo el acompañamiento social, centrándose en el uso óptimo de los recursos, en línea con las actividades prioritarias de la obra. Donde se propones algunas líneas en acompañamiento que incluyen:

- **Definición de propósito y objetivos del Acompañamiento Social:** Cuando las familias comprenden claramente el propósito del acompañamiento social, se sienten más involucradas y empoderadas en el proceso. Esto reduce malentendidos y confusiones, lo que, a su vez, mejora la efectividad del programa. Asegurar una comprensión clara del propósito del acompañamiento social es fundamental. El acompañante social no solo sirve como un puente comunicativo, sino también como un mediador cultural y emocional. Esta claridad permite que las familias beneficiarias entiendan cómo el proceso afecta su vida y su hogar.
- **Responsabilidades del Equipo de Acompañamiento Social:** Estas responsabilidades son cruciales para el éxito del programa. Sin confianza, comunicación efectiva y empoderamiento, las familias pueden sentirse alienadas y desinformadas, lo que puede llevar a una mala experiencia y resultados insatisfactorios:
 - **Generación de Confianza:** El proceso de construcción o mejoramiento de viviendas puede ser invasivo y puede causar preocupación a las familias. Generar confianza es esencial para que se sientan cómodas y seguras. La confianza también fomenta una comunicación abierta.

- **Entrega de Información:** Proporcionar información de manera ágil, relevante y útil es esencial para que las familias se sientan informadas y en control. Esto reduce la incertidumbre y las preocupaciones.
- **Empoderamiento:** Empoderar a las familias implica darles la información y las herramientas necesarias para participar activamente en el proceso. Cuando las familias se sienten empoderadas, son más propensas a tomar decisiones informadas.
- **Abordar desafíos o dificultades que enfrentan los beneficiarios del programa:** Los desafíos y dificultades son inevitables en cualquier proceso. Al abordarlos directamente, se reducen los obstáculos para el éxito del programa y se garantiza una experiencia más positiva para las familias beneficiarias.
 - **Comunicación Clara:** Abordar las expectativas poco claras o incorrectas desde el principio es esencial para evitar frustraciones. La comunicación clara y efectiva establece un terreno común y evita malentendidos.
 - **Educación Financiera:** Las dificultades económicas y las expectativas poco realistas sobre el alcance del subsidio pueden llevar a problemas durante el proceso. Proporcionar educación financiera ayuda a las familias a administrar mejor sus recursos y expectativas.
 - **Soporte Emocional:** El proceso de construcción o mejoramiento de viviendas puede ser emocionalmente desafiante. Proporcionar apoyo emocional ayuda a las familias a lidiar con el estrés y la ansiedad.
- **Áreas de oportunidad para mejorar el acompañamiento:** Estas áreas de oportunidad se enfocan en la mejora continua y la adaptación del programa a las necesidades cambiantes. Personalizar, invertir en calidad y ampliar el equipo son esenciales para asegurar el éxito a largo plazo del programa y la satisfacción de las familias beneficiarias.

- **Personalización:** Cada familia es única y tiene necesidades específicas. Al personalizar el proceso, se garantiza que las intervenciones sean relevantes y efectivas para cada familia.
- **Calidad sobre Cantidad:** Centrarse en la calidad del acompañamiento garantiza que las familias reciban un servicio de alta calidad que cumple con sus necesidades. Esto puede requerir inversiones en formación y recursos.
- **Ampliación del Equipo:** Con la creciente demanda y la complejidad de las necesidades de las familias, contar con un equipo más grande permite brindar un servicio más eficiente y de calidad.
- **Secuencia del Acompañamiento Social:** Esta secuencia secuencial del acompañamiento garantiza que se aborden todas las etapas críticas del proceso, desde la evaluación inicial hasta el monitoreo continuo. Esto contribuye significativamente a la mejora de las condiciones de vida de las familias beneficiarias y al éxito general del proyecto de vivienda.
 - **Evaluación Inicial:** Evaluar las necesidades familiares es esencial para diseñar un plan de acción personalizado. Este plan se adapta a las circunstancias y objetivos de cada familia, lo que garantiza un enfoque diferencial para zonas rurales y urbanas.
 - **Asesoría Financiera:** La gestión financiera efectiva es esencial para el éxito. Un plan de ahorro y presupuesto personalizado ayuda a las familias a maximizar el valor de su inversión.
 - **Diseño y Planificación:** El diseño de proyectos de construcción o mejoramiento debe cumplir con las expectativas y necesidades de las familias, lo que garantiza su satisfacción.
 - **Ejecución del Proyecto:** La supervisión social de la ejecución del proyecto garantiza estándares de calidad y sostenibilidad.

- **Monitoreo Continuo:** El proceso no debe concluir con la finalización del proyecto. Continuar el acompañamiento asegura que la calidad y la sostenibilidad se mantengan a lo largo del tiempo.

CAPÍTULO V

7 Conclusiones y recomendaciones

7.1 Conclusiones

El acompañamiento social no solo se trata de brindar información, sino también de desarrollar habilidades y confianza en las familias para que jueguen un papel activo en el proceso. La calidad del servicio va más allá de proporcionar información; implica establecer relaciones de confianza, adaptar la información a las necesidades de cada familia y empoderar a estas para que tomen decisiones informadas. El acompañamiento social es esencial para asegurar que las familias obtengan el máximo beneficio de los subsidios, superando no solo las barreras económicas, sino también las emocionales y culturales. Estas características clave del acompañamiento social son fundamentales para lograr el éxito y la satisfacción de las familias beneficiarias en su búsqueda de mejorar sus condiciones de vida a través de los programas de vivienda de Comfama.

- **Respuesta a la pregunta problema**

El diseño de un Lineamiento de Acompañamiento Social para mejorar la efectividad en la aplicación de los subsidios de mejoramiento de vivienda y construcción en sitio propio de Comfama-Antioquia, se enfoca en personalizar el acompañamiento, construir confianza, empoderar a las familias, superar barreras culturales y emocionales, promover la comunicación efectiva y mantener altos estándares de calidad. El objetivo final es mejorar la efectividad en la aplicación de los subsidios de mejoramiento de vivienda y construcción en sitio propio de Comfama-Antioquia, asegurando que las familias beneficiarias alcancen sus metas de manera satisfactoria. Resaltando elementos como:

- El lineamiento debe tener como objetivo principal mejorar la efectividad en la aplicación de los subsidios.

- Debe centrarse en la satisfacción de las familias beneficiarias y en la reducción de las barreras, tanto técnicas como emocionales.
- El acompañamiento social debe ser personalizado para satisfacer las necesidades específicas de cada familia.
- El lineamiento debe incluir pautas sobre cómo adaptar la información y la asistencia de acuerdo con las circunstancias y las preocupaciones individuales de las familias.
- El lineamiento debe incluir estrategias para establecer relaciones sólidas y fomentar la comunicación abierta.
- El lineamiento debe incluir enfoques para desarrollar habilidades y confianza en las familias, permitiéndoles desempeñar un papel activo en el proceso.
- El lineamiento debe fomentar la prestación de un servicio de alta calidad a todas las familias beneficiarias.

En conclusión, el diseño de un Lineamiento de Acompañamiento Social se vuelve fundamental para abordar estas cuestiones y mejorar la experiencia de los afiliados. Este lineamiento debe incluir estrategias específicas para mejorar la comunicación con los afiliados, proporcionar información clara y oportuna, brindar apoyo personalizado, establecer un seguimiento efectivo y garantizar que los afiliados comprendan completamente el proceso de solicitud y aplicación de subsidios.

En última instancia, el objetivo de este lineamiento es optimizar la efectividad y la eficiencia de la aplicación de subsidios de mejoramiento de vivienda y construcción en sitio propio, asegurando que los beneficiarios puedan acceder a estos programas de manera más sencilla y satisfactoria.

7.2 Recomendaciones

Para Comfama y su proyecto de mejoramiento de vivienda y construcción en sitio propio de Comfama-Antioquia, les sugerimos considerar los siguientes aspectos específicos para que su programa tenga el 100% de efectividad y calidad.

- **Implementar una Estrategia de Capacitación Continua:** Asegurarse de que el personal encargado del acompañamiento social reciba capacitación constante para mantenerse actualizado en las mejores prácticas y enfoques efectivos en la asistencia a las familias beneficiarias. Esto incluye la formación en comunicación, habilidades interpersonales y manejo de situaciones emocionales.
- **Fomentar la Transparencia:** Asegurarse de que el proceso de solicitud de subsidios y el acompañamiento social sean transparentes y comprensibles para las familias beneficiarias. Proporcionar información clara y accesible sobre los requisitos, tiempos y pasos a seguir.
- **Integrar Tecnología:** Utilizar la tecnología para mejorar la eficiencia del proceso, como la creación de plataformas en línea para la presentación de solicitudes, seguimiento de avances y la recopilación de datos. Esto puede simplificar y acelerar el proceso para las familias beneficiarias.
- **Promover la Comunicación Interna:** Fomentar la comunicación y la colaboración efectiva entre los diferentes departamentos de Comfama-Antioquia involucrados en el proceso de aplicación de subsidios. La coordinación entre áreas es fundamental para garantizar un flujo eficiente de información.
- **Accesibilidad y Equidad:** Asegurarse de que el programa sea accesible para todos los grupos demográficos, incluyendo aquellos en zonas rurales o con necesidades especiales. Garantizar que no haya discriminación y que todos tengan igualdad de oportunidades.
- **Asesoramiento Legal y Financiero:** Ofrecer asesoramiento legal y financiero a los beneficiarios para ayudarles a superar obstáculos relacionados con problemas jurídicos, financieros o de propiedad que puedan surgir durante el proceso.
- **Evaluación Continua:** Establecer un sistema de evaluación y retroalimentación constante que permita a los beneficiarios y al personal de acompañamiento social proporcionar comentarios sobre el proceso. Esto ayudará a identificar áreas de mejora y tomar medidas correctivas de manera oportuna.

- **Accesibilidad y Equidad:** Asegurarse de que el programa sea accesible para todos los grupos demográficos, incluyendo aquellos en zonas rurales o con necesidades especiales. Garantizar que no haya discriminación y que todos tengan igualdad de oportunidades.

Referencias

- Acevedo Tarazona, Á. y Gil Montoya, R. (2010). Las cajas de compensación familiar en Colombia Marcos normativo, organizacional y socio-económico en su consolidación. *Prospectiva*, (15), 449-470.
- Arnstein, S. R. (1969). A Ladder of Citizen Participation. *Journal of the American Planning Association*, 35(4), 216-224.
- Cabrera Méndez, M. (2010). *Introducción a las fuentes de información*. Universidad Politécnica de Valencia.
- Collins, J. y Porras, J. I. (1994). *Built to Last: Successful Habits of Visionary Companies*. HarperBusiness.
- Comfama. (2011). *Procedimiento P357 de acompañamiento social SFV en las modalidades de Mejoramiento de Vivienda y Construcción en sitio propio* [Inédito].
- Comfama. (2022, 29 de marzo). *Aspectos jurídicos de nuestra organización*. <https://www.comfama.com/conoce-comfama/aspectos-juridicos-de-comfama/>
- Comfama. (2023). *Sabana Fovis* [Base de datos interna].
- Comfama. (s.f.a). *Nuestra organización: propósito*. Recuperado el 9 de noviembre, 2023, de <https://bit.ly/3v2u6ca>
- Comfama. (s.f.b). *Nuestra organización: principios*. Recuperado el 9 de noviembre, 2023, de <https://bit.ly/3gNUoGX>
- Decreto 1052 de 2019. Por medio del cual se modifica el artículo 2.2.1.2.2 del Decreto número 1071 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo Agropecuario, Pesquero y de Desarrollo Rural, relacionado con la modalidad de Mejoramiento de Vivienda y Saneamiento Básico del Subsidio Familiar de Vivienda de Interés Social y Prioritario Rural. 12 de junio de 2019. D.O. No. 50982.
- Decreto 1077 de 2015. Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio. 26 de mayo de 2015. D.O. No. 49523.

Decreto 1160 de 2010. Por medio del cual se reglamentan parcialmente las Leyes 49 de 1990, 3ª de 1991, 388 de 1997, 546 de 1999, 789 de 2002 y 1151 de 2007, en relación con el Subsidio Familiar de Vivienda de Interés Social Rural y se deroga el Decreto 973 de 2005. 13 de abril de 2010. D.O. No. 47679.

Decreto 1341 de 2020. Por el cual se adiciona el Título 10 a la parte 1 del Libro 2 del Decreto 1077 de 2015 en relación con la política pública de Vivienda Rural. 8 de octubre de 2020. D.O. No. 51461.

Decreto 1533 de 2019. Por el cual se modifican algunas disposiciones del Decreto 1077 de 2015 en relación con la asignación del Subsidio Familiar de Vivienda y se dictan otras disposiciones. 26 de agosto de 2019. D.O. No. 51057.

Decreto 1934 de 2015. Por medio del cual se modifica el Decreto 1071 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo Agropecuario, Pesquero y de Desarrollo Rural, en lo relacionado con la reglamentación y valor del Subsidio Familiar de Vivienda de Interés Social Rural (VISR). 29 de septiembre de 2015. D.O. No. 49650.

Decreto 739 de 2021. Por el cual se modifica el Decreto número 1077 de 2015 en relación con las condiciones de asignación y operación del subsidio familiar de vivienda. 2 de julio de 2021. D.O. No. 51723.

Decreto 822 de 2020. Por medio del cual se modifica el artículo 2.2.1.2.2 del Decreto 1071 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo Agropecuario, Pesquero y de Desarrollo Rural, relacionado con la modalidad de mejoramiento de vivienda y saneamiento básico del Subsidio Familiar de Vivienda de Interés Social y Prioritario Rural. 8 de junio de 2020. D.O. No. 51339.

Drucker, P. F. (1954). *The Practice of Management*. Harper & Brothers.

Freire, P. (1970). *Pedagogía del oprimido*. Siglo XXI Editores.

Grundmann, G., Fiege, K. y Salazar Gil, V. (2022). *Manual de Investigación para la Acción y la Toma de Decisiones IAD* (2.ª ed.). UAM.

- Hamel, G. y Prahalad, C. K. (1994). *Competing for the Future*. Harvard Business Review Press.
- ISVIMED. (2020). *Manual de mejoramiento de vivienda*. Alcaldía de Medellín. <https://bit.ly/3FOZNKx>
- Ley 2079 de 2021. Por medio de la cual se dictan disposiciones en materia de vivienda y hábitat. 14 de enero de 2021. D.O. No. 51557.
- Ley 21 de 1982. Por la cual se modifica el régimen del Subsidio Familiar y se dictan otras disposiciones. 22 de enero de 1982. D.O. No. 35939.
- Londoño Morales, A. (2021). *Acompañamiento social a las familias en el proceso de postulación del subsidio familiar de vivienda en las modalidades de mejoramiento de vivienda y construcción en sitio propio* [Trabajo de grado inédito]. Universidad de Antioquia.
- López-Roldán, P. y Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Universitat Autònoma de Barcelona.
- Mangin, W. (1967). Latin American Squatter Settlements: A Problem and a Solution. *Latin American Research Review*, 2(3), 65-98. <https://www.jstor.org/stable/2502178>
- Ministerio de Vivienda. (s.f.). *Guía para el acompañamiento social*. Gobierno de Colombia. Recuperado el 9 de noviembre, 2023, de <https://bit.ly/3QT8JVx>
- Mintzberg, H. (1994). *The Fall and Rise of Strategic Planning*. Harvard Business Review.
- Monje Álvarez, C. A. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa: guía didáctica*. Universidad Surcolombiana. <https://bit.ly/3FQBk7u>
- Montoya Tapias, B. (2022). *Evaluación Práctica Profesional en Trabajo Social en la Caja de Compensación Comfama, Área de Mejoramiento de Hábitat* [Trabajo de grado, Universidad de Antioquia]. Repositorio Institucional Universidad de Antioquia. <https://bibliotecadigital.udea.edu.co/handle/10495/26519>
- Ohmae, K. (1982): *The Mind of the Strategist: The Art of Japanese Business*. McGraw-Hill.
- Parra Castrillón, E. (2018). *Las fases del proyecto de investigación*. Uniminuto.
- Payne, M. (1991). *Modern Social Work Theory: A critical introduction*. Palgrave Macmillan.

- Pérez, F. (2005). La entrevista como técnica de investigación social: fundamentos teóricos, técnicos y metodológicos. *Extramuros*, 8(22), 187-210.
- Porter, M. E. (1980). *Competitive Strategy: Techniques for Analyzing Industries and Competitors*. Free Press.
- Raya Diez, E. y Caparros Civera, N. (2014). *Acompañamiento como metodología de Trabajo Social en tiempos de cólera*. Universidad Popular del César. <https://bit.ly/3ssmyAN>
- Satterthwaite, D. (1999). *The Earthscan Reader in Sustainable Cities*. Routledge.
- Turner, J. F. C. (1976). *Housing by People: Towards Autonomy in Building Environments*. Pantheon.
- UN-Habitat. (2007). *Enhancing Urban Safety and Security: Global Report on Human Settlements*. <https://bit.ly/4629KPr>
- Zugasti Mutilva, B. (s.f.). *El acompañamiento social como método de intervención en los procesos de inclusión: nuevas reflexiones*. Red Navarra de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social. Recuperado el 9 de noviembre, 2023, de <https://bit.ly/3QAKRER>

Anexos

Anexo 1: Guion de entrevista colaboradores de Mejoramiento Hábitat Comfama

Guion de Entrevista a colaboradores de Mejoramiento Hábitat Comfama sobre acompañamiento social en los programas de Mejoramiento de Vivienda y Construcción en sitio propio

Momento de inicio 8 minutos

Presentación: Buenos días/tardes.

Mi nombre es

Gracias por participar en esta entrevista. Su opinión es fundamental para evaluar y mejorar el acompañamiento social que se ofrece en los programas de Mejoramiento de Vivienda y Construcción en sitio propio de Comfama. Sus respuestas serán tratadas de manera confidencial y nos ayudarán a identificar áreas de mejora

1. Información del colaborador:

Cargo:

Área o Departamento:

1. ¿Cuánto tiempo llevas trabajando para Comfama en el programa de mejoramiento y construcción en sitio propio?

2. ¿Puede describir su experiencia general trabajando en el programa de Mejoramiento de Vivienda y Construcción en sitio propio de Comfama?

Momento central 30 minutos

3. Desde su perspectiva y experiencia, ¿cómo definiría el propósito y los objetivos del acompañamiento social en estos programas?

4. ¿Cuáles son las principales responsabilidades y tareas del equipo de acompañamiento social en este equipo?

5. ¿Cuáles considera que son los principales desafíos o dificultades que los beneficiarios enfrentan durante el proceso de aplicación del subsidio y cómo el equipo de acompañamiento social los aborda?

6. ¿Puede proporcionar ejemplos de casos en los que el acompañamiento social haya tenido un impacto significativo en el éxito de un beneficiario durante el proceso de solicitud?

7. Por otro lado, ¿en qué áreas considera que se pueden realizar mejoras en el acompañamiento social brindado en estos programas?

8. ¿Qué sugerencias o recomendaciones tiene para fortalecer aún más el servicio de acompañamiento social y mejorar la experiencia de los beneficiarios?

9. Desde su experiencia, ¿cómo describiría el acompañamiento social proporcionado hasta ahora?

10. ¿Cree que el acompañamiento social podría mejorar la efectividad de su trabajo? ¿Por qué?

11. ¿De qué maneras siente que el acompañamiento social ha impactado positiva o negativamente en la experiencia del beneficiario/a?

12. ¿Cómo cree que la comunidad percibe el programa de subsidios?

13. ¿Ha observado algún cambio en la comunidad o en las personas impactadas por el programa de subsidios?

Momento de Cierre 5 minutos

Cierre: Agradecemos sinceramente su participación en esta entrevista. Sus aportes son valiosos y contribuirán a mejorar el programa de Mejoramiento de Vivienda y Construcción en sitio propio de Comfama. Si tiene algún comentario adicional o desea compartir información que no se haya abordado en esta entrevista, por favor, siéntase libre de hacerlo.

Tiene alguna otra observación o comentario, Adicional.

Muy amable y que tenga un excelente resto de día.

Guion de Entrevista a colaboradores de Mejoramiento Hábitat Comfama sobre acompañamiento social en los programas de Mejoramiento de Vivienda y Construcción en sitio propio.

Momento de inicio 8 minutos – Entrevista No1

Presentación: Buenos días/tardes.

Mi nombre es

Gracias por participar en esta entrevista. Su opinión es fundamental para evaluar y mejorar el acompañamiento social que se ofrece en los programas de Mejoramiento de Vivienda y Construcción en sitio propio de Comfama. Sus respuestas serán tratadas de manera confidencial y nos ayudarán a identificar áreas de mejora

1. Información del colaborador:

Cargo: Asesor de vivienda.

Área o Departamento: Habítad

1. ¿Cuánto tiempo llevas trabajando para Comfama en el programa de mejoramiento y construcción en sitio propio?

Dieciséis años.

2. ¿Puede describir su experiencia general trabajando en el programa de Mejoramiento de Vivienda y Construcción en sitio propio de Comfama?

Pues, a ver, yo pienso que ha sido como un construir cosas, porque cuando yo empecé en mejoramiento, pues aquí lo que se hacía Comfama en mejoramiento era como un tema muy de, muy poquito, era un tema que no se, digamos que desde la caja no se gestionaba mucho, ni se promovía mucho que se hiciera mejoramiento, sino que éramos más enfocados en la vivienda nueva. De hecho, pues todos los años anteriores, 12 años atrás, yo siempre trabajé pues en vivienda nueva. De mejoramiento se trabajaba muy poquito, entonces a partir de como esta nueva administración hacia acá, lo que se ha empezado es como a construir, a mirar cómo se hace, cómo se llega más gente, cómo se hacen más mejoramientos, cómo se hacen más construcciones en sitio propio. Entonces me ha parecido que todo este tiempo ha sido como etapa de construcción, de explorar cómo se hace, de ir avanzando, de mirar cómo alcanzamos más número. Me parece que nos está faltando el tema de mejorar calidad, porque hemos estado más enfocados en el número y en hacer más cantidad que en la calidad. Y pues si nos vamos a referir como al tema social, me parece que también estamos apenas como en pañales a empezar a hacerlo.

Momento central 30 minutos

3. Desde su perspectiva y experiencia, ¿cómo definiría el propósito y los objetivos del acompañamiento social en estos programas?

Hacer seguimiento a la ejecución, inscripción de oferentes, básicamente eso.

Yo creo que como empoderar las familias y los beneficiarios desde mucho antes de la postulación para que se sientan pues como muy dueños de la situación y de todo el tema, porque la gente piensa que como es un subsidio, pues es un tema que se van a llevar como muy de la mano, muy cargado, todo ese tema. Y yo pienso que hay que empoderar más a las familias en todo el tema, desde la postulación, todo el proceso, todo. Pero es un empoderamiento que solo se les puede dar con el conocimiento de todo el proceso y todo el

tema. Y yo pienso que es lo que debería, ese es el deber ser, porque cuando las familias conocen todo, desde ahí nos ayudarían más. Porque uno que es lo que se encuentra, que la gente no sabe nada, entonces pues desde ahí, desde ese desconocimiento, asumen una posición o de que se quedan quietos esperando a que les hagan, o el otro extremo que es la persona que está llamando todos los días, generando PQRS haciendo un montón de cosas y que a veces para nosotros es muy difícil eso, pero no entendemos que es que ellos desconocen todo el tema.

4. ¿Cuáles son las principales responsabilidades y tareas del equipo de acompañamiento social en este equipo?

Pues yo diría que tratar como, a ver, conocer es un término muy amplio, pero sí como tener todo el tema de, por lo menos los datos de esas familias, tener unos acercamientos para darle como toda la información y en ese tema, yo no sé cómo lo hacen, pero me parece que esa es como la tarea y posteriormente hacer como un plan de trabajo con esas familias o con esos beneficiarios o posibles beneficiarios, porque aquí también ya estamos hablando de personas que vamos a postular

e identificar sus necesidades, porque a veces las personas llegan acá y ni siquiera puede que no necesiten una casa o que no sea como su prioridad en la vida tener una casa, simplemente lo hacen porque se los van a regalar, porque es un subsidio, porque les dijeron que vinieran, pero uno hoy en día conoce muchas personas que su interés en la vida no es tener una casa o, por ejemplo, miren que aquí a veces nos llega mucha gente que ni siquiera necesita un mejoramiento, entonces yo no sé si es desde acá de mejoramiento, si es desde hábitat o si es desde la misma caja que nosotros podríamos tener como un tamiz donde finalmente si lleguen las personas acá que necesitan o que ya están preparadas, que también es una cosa que se ha pensado y que se habla desde camino a mi casa, que es como empezar a trabajar con las familias desde la parte económica, porque también otra piedra en el zapato que encontramos acá y que mire que nosotros ya hemos tenido que desistir muchas familias, muchas cosas por el tema económico, entonces de pronto es que nosotros tenemos que coger una familia acá Comfama y mirar cómo está su tema financiero para saber si primero lo que tenemos es que educarla financieramente para que haga un ahorro o su primera necesidad ahora es estudiar o si su primera necesidad es, no sé, son otras necesidades y vivienda va a ser una más a largo plazo y no nos ponemos a montarla en ese bus desde ya que posiblemente nos va a generar a nosotros más trabajo y a ellos más decepciones porque es una cosa que se le va a ir a muy largo plazo porque no es como su necesidad para el momento o posiblemente en la vida ni siquiera sea una persona de las que quiera tener una casa porque hemos encontrado muchas personas que no quieren, entonces yo digo esa sería como la tarea, no sé si es de mejoramiento, o desde Comfama, identificar cuáles son las necesidades de una familia afiliada para ir las llevando por todas las áreas en que nosotros trabajamos acá en la caja para que cuando lleguen acá a una de las áreas y realmente sea su necesidad.

5. ¿Cuáles considera que son los principales desafíos o dificultades que los beneficiarios enfrentan durante el proceso de aplicación del subsidio y cómo el equipo de acompañamiento social los aborda?

Pues a mí me parece que otro de las dificultades que tienen las familias, como lo decía inicialmente, es el no tener el conocimiento del tema porque entonces sus expectativas están centradas por ejemplo en unos acabados y nosotros desde acá pues desde la norma no podemos enfocarnos en unos acabados entonces a ellos les llega esa frustración y muchas veces hemos encontrado familias descontentas porque pues no les hicimos un enchape bonito en una cocina y si les arreglamos un techo que tenía goteras porque desde ese desconocimiento sus expectativas desde la familia están más inducidas como a lo bonito que a lo funcional o que a lo que nos pide la norma que es que se cumpla con todo el tema estructural. Entonces ese me parece que es otro gran tropiezo que hemos encontrado de insatisfacción de la gente que es que ellos tienen unas expectativas distintas hasta donde podemos llegar. El tema económico también es un tema no solo desde el aporte que puedan tener sino del alcance del subsidio que la gente tiene unas expectativas muy grandes y obviamente sabemos que con los recursos que tenemos pues hay en casos que podemos a duras penas hacer como una parte de los mejoramientos que necesitan en la vivienda entonces también eso ha generado como descontento en algunas familias.

6. ¿Puede proporcionar ejemplos de casos en los que el acompañamiento social haya tenido un impacto significativo en el éxito de un beneficiario durante el proceso de solicitud?

Pues yo no tengo como así en mente un caso específico, pero sí diría que hay casos que han sido con muchísima dificultad precisamente por el alcance del mejoramiento y pues sí como con la ayuda del trabajo social se ha podido como ubicar a la gente, hacerle entender, llevarlo a que eso sea más tranquilo. Inclusive pues también hemos tenido familias acá en procesos muy largos hasta de dos años esperando a que tengan un cierre financiero y desde el trabajo social se les ha acompañado, se les ha dicho ayuden, esperen, ahorren, cuando lo tengan nos avisan y nunca los hemos dejado pues como ahí tirados, sino que a pesar de que llevamos dos, tres años ahí con ellos llevándolos, llevándolos, ahí está. Y también se ha dado mucho me parece que, desde el tema de la postulación, cuando empezamos nosotros a hacer postulaciones yo pienso que también han tenido ahí como familias que las tienen en un estambay hasta que tengan como ese aporte y ese tema para poder acceder, pero no tengo uno, así como claro.

7. Por otro lado, ¿en qué áreas considera que se pueden realizar mejoras en el acompañamiento social brindado en estos programas?

Desde acá, desde nosotros desde el mejoramiento como teniendo un poquito en cuenta las personas que tenemos acá el tiempo de dedicación que tienen a eso, pues a ese tema de acompañamiento social, yo sé que es muy limitado y yo pienso que como lo dije inicialmente lo que podemos hacer con una familia es muy poquito me parece que deberíamos pues que el deber ser es acompañarlos desde el proceso de postulación y si ahí ya les hemos hecho un buen acompañamiento yo creo que llevar hasta la ejecución es más fácil porque ahí ya tendríamos como toda la información para que las familias puedan tomar un montón de decisiones con cosas que seguramente antes de tener un mejoramiento no sabían.

8. ¿Qué sugerencias o recomendaciones tiene para fortalecer aún más el servicio de acompañamiento social y mejorar la experiencia de los beneficiarios?

Que una persona dedicada a esta parte social sea un psicólogo, un trabajador social podría por ejemplo darle unos indicios a una familia de hacia dónde quiere ir a partir de ahí porque lo que yo decía ahorita, mucha gente no sabe ni qué quiere y yo digo que sería un gran logro por lo menos que las familias puedan identificar qué quieren y hacia dónde van o cuáles son sus necesidades más grandes porque las familias a veces ni siquiera lo identifican

9. Desde su experiencia, ¿cómo describiría el acompañamiento social proporcionado hasta ahora?

Pues yo creo que ha sido un tema como igual al de mejoramiento, de aprendizaje y de identificar qué se necesita, qué se requiere, qué no se requiere y una pagar incendios porque básicamente la familia que tiene problemas es la que abordamos le dedicamos más tiempo, hacemos cosas, todo ese tema y yo creo que nosotros hemos enfocado mucho el trabajo como a los cierres financieros de las familias en si pueden tener un aporte o no lo pueden tener, si se pueden postular o no se pueden postular y a un tema de documentación, o sea es un acompañamiento válido hemos logrado hacer, hemos conseguido un gran número de familias, pero yo creo que nos queda faltando más un tema como más social y de hacer otras cosas como digo, es que lo estamos aprendiendo y nos toca ir puliendo eso.

10. ¿Cree que el acompañamiento social podría mejorar la efectividad de su trabajo? ¿Por qué?

Sí, claro, porque si yo encuentro una familia ya muy ubicada en lo que quiere y en lo que necesita con toda seguridad yo solamente tengo que llegar a ejecutar y habrá unas dificultades pequeñitas que no vienen de tanto tiempo que no serán ya tan de fondo, sino cosas más superficiales o sencillas, no digamos superficiales, digamos más sencillas de solucionar porque la familia ya está totalmente ubicada en lo que quiere, en lo que necesita y por ejemplo no se nos caerían tantos casos como se nos están cayendo hoy que encontramos muchos casos que la gente dice, no, yo ya no voy a hacer eso porque ya lo hice o porque no tengo la plata, no tengo el aporte y entonces uno no sabe pues como todos esos temas, yo pienso que sí facilitaría mucho.

11. ¿De qué maneras siente que el acompañamiento social ha impactado positiva o negativamente en la experiencia del beneficiario/a?

No, pues obviamente de manera positiva, de manera positiva porque yo creo que en muchas familias el contacto de una persona social o una persona pues como en esta área social algunas familias, el único contacto que han tenido con un profesional desde el área social sería a través de Comfama, yo creo que desde ni de una parte de EPS, ni del municipio, ni de las escuelas ni de los colegios han tenido muchas veces, nosotros somos las únicas personas que hemos llegado como a ese grupo familiar desde esta parte social.

12. ¿Cómo cree que la comunidad percibe el programa de subsidios?

Yo digo que en términos generales lo perciben muy bien porque si usted va a ver el resultado final es que ellos querían que se les mejoraran ciertas cosas y se les mejoraron, aun a pesar de haber pasado por muchas dificultades, pero yo digo que un gran porcentaje lo considera

una buena experiencia Sin desconocer que hay un porcentaje de personas que han tenido muchas dificultades y que como lo dije ahora, han tenido un descontento porque no llenaron esas expectativas que tenían porque son unas expectativas que no corresponden ni al decreto, ni a lo que somos, ni a lo que era Entonces finalmente era una cosa que ni siquiera finalmente era una necesidad de ellos Entonces ¿qué les va a hacer? Los va a llenar de frustración

Porque se gastaron una plata, porque gastaron un tiempo de una cosa y pues era una cosa que finalmente ni siquiera era como su gran necesidad, Pero como digo, es un número pues más reducido

13. ¿Ha observado algún cambio en la comunidad o en las personas impactadas por el programa de subsidios?

Sin duda cambios positivos, ya que en el camino pueden encontrar dificultades, pero con resultado final ya ejecutado quedan muy felices.

Momento de Cierre **5 minutos**

Cierre: Agradecemos sinceramente su participación en esta entrevista. Sus aportes son valiosos y contribuirán a mejorar el programa de Mejoramiento de Vivienda y Construcción en sitio propio de Comfama. Si tiene algún comentario adicional o desea compartir información que no se haya abordado en esta entrevista, por favor, siéntase libre de hacerlo.

Tiene alguna otra observación o comentario, Adicional.

Muy amable y que tenga un excelente resto de día.

Guion de Entrevista a colaboradores de Mejoramiento Hábitat Comfama sobre acompañamiento social en los programas de Mejoramiento de Vivienda y Construcción en sitio propio

Momento de inicio **8 minutos- Entrevista N2**

Presentación: Buenos días/tardes.

Mi nombre es

Gracias por participar en esta entrevista. Su opinión es fundamental para evaluar y mejorar el acompañamiento social que se ofrece en los programas de Mejoramiento de Vivienda y Construcción en sitio propio de Comfama. Sus respuestas serán tratadas de manera confidencial y nos ayudarán a identificar áreas de mejora

1. Información del colaborador:

Cargo: Analista de proyectos de vivienda.

Área o Departamento: Habítad

1. ¿Cuánto tiempo llevas trabajando para Comfama en el programa de mejoramiento y construcción en sitio propio?

5 años

2. ¿Puede describir su experiencia general trabajando en el programa de Mejoramiento de Vivienda y Construcción en sitio propio de Comfama?

Particularmente para mí siempre fue importante encontrar un sitio en el que yo pudiera conectar con algo y es que siempre quise aportar desde mi banquito, desde mi profesión, siempre quise generar impacto. En mejoramiento encontré eso, y lo encontré de manera directa, yo creo que esa ha sido la motivación que siempre he tenido para estar aquí en la CAJA porque ha sido muy retador también entender que cada familia, cada mejoramiento es un proyecto independiente eso es supremamente retador porque cuando hablas de más de 500 familias es un universo gigante, cierto es un universo muy grande entonces yo creo que la experiencia de trabajar en mejoramiento para mí particularmente es una experiencia que conecta con mi propósito y por eso estoy, por eso vibro, por eso siempre estoy con la diez puesta pero siento que necesita ser así, yo no sé si personas que no conecten con un propósito de esa forma pueden aguantar el voltaje que es el mejoramiento de vivienda

Momento central 30 minutos

3. Desde su perspectiva y experiencia, ¿cómo definiría el propósito y los objetivos del acompañamiento social en estos programas?

Particularmente para mí siempre fue importante encontrar un sitio en el que yo pudiera conectar con algo y es que siempre quise aportar desde mi banquito, desde mi profesión, siempre quise generar impacto. En mejoramiento encontré eso, y lo encontré de manera directa, yo creo que esa ha sido la motivación que siempre he tenido para estar aquí en la CAJA porque ha sido muy retador también entender que cada familia, cada mejoramiento es un proyecto independiente eso es supremamente retador porque cuando hablas de más de 500 familias es un universo gigante, cierto es un universo muy grande entonces yo creo que la experiencia de trabajar en mejoramiento para mí particularmente es una experiencia que conecta con mi propósito y por eso estoy, por eso vibro, por eso siempre estoy con la diez puesta pero siento que necesita ser así, yo no sé si personas que no conecten con un propósito de esa forma pueden aguantar el voltaje que es el mejoramiento de vivienda

Yo creo que el mejoramiento es muy fácil de definirlo desde lo espacial, es la reducción del déficit cualitativo o uno apuntaría eso, entendiendo todos los grises que hay en esa paleta entre el blanco y el negro porque el déficit cualitativo habría que darles a ciertos indicadores muy claves para poder reducirlo, pero mejorar condiciones de vida de las familias o condiciones de habitabilidad de las familias, eso podría ser desde lo espacial ¿Qué creo yo y que he visto? Que necesariamente el espacio impacta la forma en como las personas se ven y por ende se comportan en su día a día, Cierto, ¿A qué voy con esto? El mejoramiento creo yo que debe tener un propósito no solo espacial, está claro, sino que en lo social debería haber un acompañamiento es muy complejo organizar las ideas, es muy complejo organizar las ideas, pero yo no sé si estamos en capacidad de ir a mirar cada configuración de familia que intervenimos para de la misma forma que vamos y desarrollamos un proyecto individual partiendo de las características y condiciones de cada vivienda hacer un proyecto de desarrollo con cada familia partiendo de las condiciones y características de cada familia yo no sé si eso se pueda lograr, yo no sé qué tan difícil sea porque decir que vamos a trabajar con todos un componente financiero es supremamente difícil porque puede que no todos tengan la dificultad financiera, cierto, puede que haya otros con otras dificultades a nivel de maltrato, a nivel de otra cantidad de vainas que pueden darse y que con todos podríamos trabajar pero yo sí creo que junto con la mejora espacial o física deberíamos ofrecerles a las familias la posibilidad o la oportunidad de una mejora de un crecimiento personal como familia, como hogar

4. ¿Cuáles son las principales responsabilidades y tareas del equipo de acompañamiento social en este equipo?

Yo creo que ustedes tienen una tarea gigante y muy importante y es generar confianza yo definiría así la tarea que ustedes hoy tienen porque nosotros estamos ingresando a los espacios de las familias estamos entrando a sus casas con personal extraño a mover cosas eso necesariamente no es fácil para ninguna familia yo creo que todos nos vamos a incomodar si entran a la casa a movernos las vainas, aunque sea para mejorar o con la promesa de mejorar yo creo que lo que ustedes hacen hoy desde el mejoramiento es generar esa confianza es tener un canal claro con las familias o buscar que se genere esa confianza entre la familia y el oferente y que de esa forma el proceso pueda fluir más fácil y el proceso ya de obra como tal pueda fluir más fácil

5. ¿Cuáles considera que son los principales desafíos o dificultades que los beneficiarios enfrentan durante el proceso de aplicación del subsidio y cómo el equipo de acompañamiento social los aborda?

Es parte del reto del mejoramiento ahorita lo decíamos es que un proyecto una vivienda, un proyecto una familia, un proyecto social también ni siquiera debería eso tiene esa lógica si uno quisiera hacer una intervención completa con una familia profunda y real eso es una vaina pues larga pues, eso demandó un montón ahora el lineamiento social tendría que ser simplemente mostrarles titulares a las familias darles un brochazo inicial y decirles con fama como plataforma les puede dar mucho más, un doble clic mucho más a lo que ustedes sientan que pueden necesitar no sé sí, pero no desde una contención no desde es que cuando yo entiendo contención como ya hay un problema y voy a evitar que se agrande no, yo aquí veo más como un allanar el camino yo veo un allanar el camino poner a las familias claras en lo que va a ocurrir alinearles expectativas darles principios de claridad finalmente, todo eso está en función de generar confianza si no a una familia le digo esto va a demorarse tanto y me demoro ese tiempo eso es confianza, eso es claridad eso es confianza, eso es allanar el camino no creo que sea contención creo que va más desde el otro punto y es establecer principios de claridad, por ende, establecer acuerdos y ojalá respetarlos y cumplirlos creo que hay mucho que trabajar y allanar el camino para que el proceso de mejoramiento sea lo menos traumático entendiendo que es un proceso traumático las obras siempre serán complicadas las obras siempre serán complicadas y más obras muchas veces viviendo con familias conviviendo con las mismas familias eso no es fácil o con la familia ahí al lado que hace más fácil

6. ¿Puede proporcionar ejemplos de casos en los que el acompañamiento social haya tenido un impacto significativo en el éxito de un beneficiario durante el proceso de solicitud?

Si se me viene un caso, no me acuerdo el nombre, pero es a Socol Flores la chica que nos ayudaba en la Socol Flores que vive en la ceja si sabes de quien te habla ella fue un caso o siento yo que fue un caso muy exitoso de acompañamiento social porque fue un caso que tuvo un canal de comunicación y un canal de confianza muy fuerte por el trabajo que ella desempeñaba yo siento que ahí ella tenía un canal directo con nosotros un canal directo contigo con Angélica y ella con Berta tenía información de primera mano siempre que la necesitaba y respuestas muy rápidas siempre tuvo información siempre tuvo respuestas muy

ágiles nada ambiguas porque también conocía el proceso siempre la pudimos llevar, pero adicional lo considero un proceso exitoso porque con ella se pudo conectar un montón de otras posibilidades lo que tenemos desde el portafolio de mejoramiento que a hoy es difícil todavía nos cuesta conectarlo con el resto de los mejoramientos ella pudo acceder al crédito de mejoramiento y el bono ella tiene hoy un panel solar y su mejoramiento se ejecutó con uno de los operadores con Antioquia presentes entonces fue una persona a la que logramos concluir un montón de cosas simplemente porque tenía mucha confianza y un canal muy directo con nosotros

7. Por otro lado, ¿en qué áreas considera que se pueden realizar mejoras en el acompañamiento social brindado en estos programas?

Lo que hacemos y lo que somos capaces de hacer y lo que estamos en capacidad cierto porque también es eso si uno dice parte del éxito de este caso fue que siempre pues tuvo un canal directo ahora contigo conmigo ella siempre tuvo en donde obtener información y de esa forma mantenernos su caso muy presente y que avanzar y que nunca se traspapelará en nada, cierto la capacidad no nos da para tener ese tipo de priorización en cada uno de los casos todos son importantes, pero no todos avanzan al mismo ritmo de los dolores que yo he visto de las familias es que a veces no encuentran información clara o precisa sobre en que está su mejoramiento en que está su proceso, yo creo que una de las cosas que podemos hacer es continuar trabajando en cómo entregamos la información y cómo podemos entregarla de manera más ágil y precisa porque ambas cosas son importantes de manera más ágil y precisa cómo entregamos la información que una familia nos escriba y nos demoremos de un día para otro y no atenderle el chat porque tenemos 300 chats ahí antes de leer o incluso más días nos hemos demorado pues eso necesariamente afecta e impacta lo que yo decía ahorita, un tema de confianza la sensación es o este no es el canal o en mi caso no es importante sí entonces buscar la forma de ser más ágiles en entregar la información y que esa información sea muy clara y precisa cómo pues tendremos cantidad de opciones hoy yo creo que también hemos aprendido un montón de formas en las que lo podemos hacer y hoy podríamos activar que no se laboren ni cats que nos ayuden con el Bot de WhatsApp, un montón de cosas que ahí podemos comenzar a explorar. Pero sí, yo creo que es una fuente de consulta clara para las familias y fácil.

8. ¿Qué sugerencias o recomendaciones tiene para fortalecer aún más el servicio de acompañamiento social y mejorar la experiencia de los beneficiarios?

Tenemos que liberarnos, pues esas contenciones, ¿qué hacemos en esas contenciones? Voy a responder, ¿cierto? ¿Qué creo yo que hacemos en esas contenciones? En esas contenciones, vuelvo a lo de ahorita, lo que hacemos es darle información y claridad a la familia, ¿cierto? No más, nosotros generalmente esa es la contención, hablamos con la familia cuando ellos tienen un rostro y digamos una voz y alguien que ya los escucha, que les permite descargarse frente a su inconformidad y uno les da un principio de claridad, ellos quedan conformes o no conformes, tranquilos, sí, ¿cierto? Sea la respuesta que estaban buscando o no, ya, tienen una respuesta que finalmente creo que es lo que buscan, ¿cierto? Entonces yo creo que tenemos que buscar la forma de que esa atención, o sí, esa atención, no lo llamemos contención ahí, esa atención no haga parte, tiene que hacer parte del ejercicio de mejoramiento, yo no sé necesariamente si eso sea acompañamiento social, creo

que no, pues estar dando información a la familia de en qué está su proceso no es acompañamiento social, necesitamos entonces dividir eso, vamos a separarlo, sería lo primero, es venga, una cosa es información sobre su proceso y para eso vamos a tener que inventarnos algo porque las familias quieren saber en qué va su proceso y perfecto, tienen que tener un canal en el que lo encuentren, pero eso no es acompañamiento social, porque si destinamos o podrá ser una ramita de acompañamiento social, yo qué sé, ¿cierto? Pero tiene que ser un poco más, tiene que ser un poco más y es en función de eso y es proponer la conversación, ¿qué conversación queremos proponerles a estas familias ya que nos están dejando entrar a sus casas, ya que nos están dejando conocerlos?
Yo creo que por ahí puede haber algo.

9. Desde su experiencia, ¿cómo describiría el acompañamiento social proporcionado hasta ahora?

Mira, yo creo que el acompañamiento social ha estado limitado a hacer contenciones, pues era la palabra que usabas ahorita, ¿cierto? Hoy siento que el acompañamiento social que hemos hecho desde el mejoramiento de hábitat ha sido a los casos que se genera algún problemita y que necesitamos contener o que nos explotan, pero ha sido un tema de contención, no hemos estado... Entonces, en ese orden de ideas nos hemos limitado a responder, ¿cierto? No a proponer la conversación, sí me hago entender ahí como lo que quiero decir, así es como he visto el acompañamiento que hemos dado a las familias en este tiempo, es un tema de contención, el caso que pasa sin ningún problema, el caso donde la familia no levanta la mano, el caso donde es una familia con la que ni conversamos, es una familia que probablemente pasa por nuestro equipo como un simple indicador, como un número en el que entró la legibilidad, la emití, se fue, se contrató, se ejecutó, la recibí y se fue, y si la recibí por el contrato de visitas, ni la conocí, esa familia no vio a Comfama en ningún lado, ¿cierto? Mientras que los que se complican un poquito son los que reciben nuestro acompañamiento, esos sí son los que, pues pucha, los que llamamos, los que conversan, con los que establecemos ese canal, entonces sí ha sido de contención.

10. ¿Cree que el acompañamiento social podría mejorar la efectividad de su trabajo? ¿Por qué?

Desde lo social me parece clave y es acortar el alcance de este equipo más no el alcance de la caja pues que son dos cosas distintas nosotros tenemos un alcance obviamente mucho más reducido por tiempo y por capacidad al que si pensamos en Comfama como caja de compensación, como la plataforma que es una cosa con mucha potencia y que le pega un montón de cosas que las familias podrían desarrollar sí un tema de formación lo encontramos acá o un tema de salud mental la encontramos aquí en la caja un tema de lo que quiera, cierto de formación financiera también.

11. ¿De qué maneras siente que el acompañamiento social ha impactado positiva o negativamente en la experiencia del beneficiario/a?

Completamente. Yo creo que sí. Yo creo que sí porque también siento que estamos cayendo en una era muy compleja donde la automatización de procesos es importante, pero nos despersonaliza un poco todo. Nos deshumaniza. Entonces, tú muchas veces necesitas hablar

y pues, no sé, voy a un ejemplo. Tú necesitas conversar con un asesor de Samsung, me pasó hace poco, el televisor se dañó. Necesitaba conversar con un asesor de Samsung. Pucha, todo era un Bot y navegué por ese Bot. No siempre es fácil de navegar. Y yo decía, ¿yo ni tomé con un asesor? ¿Qué pereza está máquina? Pues de verdad, tampoco es así, ¿cierto? Entonces, cómo encontrar ese equilibrio, ¿cierto? Yo siento que ha tenido un muy buen impacto debido a eso, a que hemos tenido personas aquí dándole respuesta y tranquilidades a las familias frente a temas tan sensibles como obras en su casa y dinero, ¿cierto? Obras en su casa y dinero, que son dos temas supremamente sensibles para las familias, para cualquier persona. Entonces, ahí ha sido importante.

12. ¿Cómo cree que la comunidad percibe el programa de subsidios?

Yo creo que ellos lo perciben como una intervención netamente espacial. Yo creo que ellos hoy no tienen en su cabeza que nosotros tenemos una apuesta para que haya un acompañamiento social. Yo siento que a las familias les interesa la obra, neta la obra. Y mejóreme mi casa, inviértame los recursos y que esa intervención se haga lo más pronto posible. Ese es el interés de la familia

13. ¿Ha observado algún cambio en la comunidad o en las personas impactadas por el programa de subsidios?

Lo único que les interesa o que ven de lo que se trata el mejoramiento es de la intervención espacial. No más, no más. Y una vez ejecutado sin duda que se ponen muy felices.

Momento de Cierre 5 minutos

Cierre: Agradecemos sinceramente su participación en esta entrevista. Sus aportes son valiosos y contribuirán a mejorar el programa de Mejoramiento de Vivienda y Construcción en sitio propio de Comfama. Si tiene algún comentario adicional o desea compartir información que no se haya abordado en esta entrevista, por favor, siéntase libre de hacerlo.

Tiene alguna otra observación o comentario, Adicional.

Muy amable y que tenga un excelente resto de día.

Guion de Entrevista a colaboradores de Mejoramiento Hábitat Comfama sobre acompañamiento social en los programas de Mejoramiento de Vivienda y Construcción en sitio propio

Momento de inicio 8 minutos – Entrevista N3

Presentación: Buenos días/tardes.

Mi nombre es

Gracias por participar en esta entrevista. Su opinión es fundamental para evaluar y mejorar el acompañamiento social que se ofrece en los programas de Mejoramiento de Vivienda y Construcción en sitio propio de Comfama. Sus respuestas serán tratadas de manera confidencial y nos ayudarán a identificar áreas de mejora

1. Información del colaborador:

Cargo: Gestor de productos de vivienda

Área o Departamento: Habilidad Comfama

1. ¿Cuánto tiempo llevas trabajando para Comfama en el programa de

mejoramiento y construcción en sitio propio?

9 meses

2. ¿Puede describir su experiencia general trabajando en el programa de Mejoramiento de Vivienda y Construcción en sitio propio de Comfama?

Han sido muy positivas, muy buenas, me he sentido muy cómodo tanto al equipo, al ambiente laboral que se tiene adicionalmente, como si fuera una familia.

Momento central 30 minutos

3. Desde su perspectiva y experiencia, ¿cómo definiría el propósito y los objetivos del acompañamiento social en estos programas?

Mi función es revisar principalmente los conceptos técnicos de los diferentes oferentes que tenemos o convenios que tengamos en el caso, y adicionalmente realizo las visitas técnicas de los convenios de Guarne, Rionegro y la Unión, en este caso ya sedi 2, por lo que otra compañera está gestionando estos municipios, y yo estoy con Guarne que es el que más se está moviendo actualmente. Adicionalmente la revisión de los conceptos riesgos, para poder dar el certificado para poder validar si la vivienda está en alto riesgo o está favorable con respecto a esas condiciones del terreno.

El acompañamiento social en este caso, en esta etapa desde el principio es como estar con la familia, indicarle la mejor manera y adicionalmente que confíe en enviar los documentos y que tenga tranquilidad y adicionalmente explicándole de una manera más no tan técnica, sino más amigable, digámoslo así de pronto un lenguaje más ameno que puedan entender las familias, sin importar la escolaridad que tengan yo sé que, en ese tema, en lo social lo pueden tratar, de pronto ya uno muy técnico menciona muchas cosas que yo he evidenciado en las visitas técnicas.

4. ¿Cuáles son las principales responsabilidades y tareas del equipo de acompañamiento social en este equipo?

De pronto ya cuando ya están en la ejecución y de pronto entregándoles ya la vivienda como tal puede tener un ambiente ahí algo de un lenguaje positivo o de pronto negativo y tratar con esa persona y resolver de la mejor manera, calmadamente, con argumentos para poder darle como una justificación a la familia de por qué fueron o por qué no y que se puede solucionar.

5. ¿Cuáles considera que son los principales desafíos o dificultades que los beneficiarios enfrentan durante el proceso de aplicación del subsidio y cómo el equipo de acompañamiento social los aborda?

Desde lo social hay de pronto que la familia o el afiliado se altere por algo que no se hizo bien o algo que cuanto ya sepa y que se hizo de una forma no adecuada poder tratar en ese sentido de una mejor manera de pronto sin alterarse y dándole a entender qué otro acompañamiento hay no se me ocurre ningún punto más ahí.

6. ¿Puede proporcionar ejemplos de casos en los que el acompañamiento social haya tenido un impacto significativo en el éxito de un beneficiario durante el proceso de solicitud?

Sí, en ese caso no sé si mencionarlo con ustedes que han estado, pero sí con un caso en especial con desconfiar en enviar los documentos y adicionalmente enviar la ubicación de la vivienda entonces ahí tocó hablar con las compañeras para poder hablar internamente por el mismo número y de pronto de otra forma más amigable de pronto a lo que uno pueda decir de lo técnico y que confiara en el que podía enviar esa ubicación adicionalmente de que iba a ir un hombre a la vivienda a este caso de pronto desconfianzas por temas de peligros que hayan tenido ellos a futuro anteriormente no a futuro, posiblemente pero entonces de esa forma social más tranquilo de pronto de un caso ya que se haya llevado como el mismo hilo posiblemente sí fue muy bueno el acompañamiento social

7. Por otro lado, ¿en qué áreas considera que se pueden realizar mejoras en el acompañamiento social brindado en estos programas?

Con respecto a eso, yo digo que cuando ya el oferente va a hacer la visita y se le socializa, ¿cómo va a hacer las actividades? Ahí si yo lo veo que debe ser un técnico y un social que lo deben de acompañar que posiblemente el técnico no se hace entender o de lo demasiado técnico que habla no hace entender a la familia que en algunos casos me ha pasado con María Camila que hemos visitado y ella lo traduce en otras palabras para dar a entender a la familia entonces en ese caso posiblemente para evitar problemas a futuro cuando el oferente va y hace la visita en la ejecución a estar acompañando de un social y que esté por lo que entiendo pues de lo social puede interpretar la mirada de otra persona y puede decir como que él me entendió y traducir lo que es lo que a veces entiendo cuando voy con María Camila que la familia puede decir que no menciona que no entendió, pero posiblemente con la mirada o con alguna expresión que puedan identificar ustedes lo pueden identificar de que no entendió y se le puede como traducir de otra manera porque uno ya es como dándole toda la información y uno cree que ellos entienden y en realidad, no.

8. ¿Qué sugerencias o recomendaciones tiene para fortalecer aún más el servicio de acompañamiento social y mejorar la experiencia de los beneficiarios?

En ese caso sería que la misma persona que lleva el caso pueda solicitar esa información sabemos que en el momento pues es complejo porque sería una actividad más para esas personas sería como incómodo, la otra es darles información después de que posiblemente dentro de una semana o que el caso continúa y que Santiago Jiménez o la persona del técnico va a hacerle la visita y que posiblemente lo va a llamar de un número diferente al que están actualmente comunicándose

9. Desde su experiencia, ¿cómo describiría el acompañamiento social proporcionado hasta ahora?

Como algo para mí positivo, de que ha sido muy bueno el acompañamiento

no sé no estoy muy seguro en cuanto a las compañeras no son sociales las que están actualmente, antes sí estabas tú con Angie creo que si Angie si era social entonces posiblemente el acompañamiento sí ha cambiado, para mí debería de equipo también alguien de social de pronto la interpretación pero de igual forma pues las personas que están actualmente las compañeras pues lo han logrado, pero sí es bueno también como el mismo acompañamiento de alguien que tenga esa capacidad de estar adicionalmente en las visitas también indispensable en ese momento pues María Camila nos está acompañando es muy bueno, pero posiblemente no sé si yo así va a seguir a futuro entonces para mí sí adicionalmente dar otra información es crucial también por lo que ella hace una encuesta entonces que también pues la visita algo más o menos no tan técnico y tan de pronto frustrante en la visita entonces para mí sí debería de estar alguien más tanto el acompañamiento social en visita como constantemente

10. ¿Cree que el acompañamiento social podría mejorar la efectividad de su trabajo? ¿Por qué?

Sí por la forma de que se puede interpretar las situaciones en el momento y adicionalmente hablar en un vocabulario detener el entendimiento de que las personas no siempre van a entender lo que uno hace o lo que uno dice claro está uno está enfocado y estudia para eso las otras personas posiblemente saben y estudian para otra cosa que posiblemente ni yo sé lo de ellos y ellos tampoco saben lo mío entonces si es como también de pronto no sé decirlo personal también capacitarlo a nosotros si no hay la posibilidad de cómo actuar en esas situaciones ya que no pueden estar constantemente las sociales en las visitas.

11. ¿De qué maneras siente que el acompañamiento social ha impactado positiva o negativamente en la experiencia del beneficiario/a?

Positiva por el tema de lo mismo como lo he mencionado anteriormente en hablar en otro lenguaje de interpretar esas formas que para mí hasta con la voz se puede interpretar no solamente con la mirada de alguna manera.

12. ¿Cómo cree que la comunidad percibe el programa de subsidios?

Para mí algo muy positivo, pero hasta que no ven como algo de que otra familia o vecino o alguien tenga ya lo ejecutado no confían 100% adicionalmente les da mucha desconfianza últimamente por el tema del pago posiblemente ellos van a decir ¿por qué voy a pagar? pero en realidad ha sido algo bueno de que no solamente que en ese caso tú tienes que ir hasta la sede entonces ahí puedes confiar sí le estoy dando este dinero Comfama o también en las ferias que están haciendo

13. ¿Ha observado algún cambio en la comunidad o en las personas impactadas por el programa de subsidios?

La voz a voz también es muy buena y positiva de que familiares, vecinos ya me lo gané, ya estoy en el proceso todo muy bien entonces en ese caso sí ha sido algo muy positivo en la

cuestión de voz a voz, pero al principio sí dice que hay desconfianza de las mismas familias tanto de enviar documentos, hacer un pago recibir una visita por lo que en sí no se lo han ganado.

Momento de Cierre 5 minutos

Cierre: Agradecemos sinceramente su participación en esta entrevista. Sus aportes son valiosos y contribuirán a mejorar el programa de Mejoramiento de Vivienda y Construcción en sitio propio de Comfama. Si tiene algún comentario adicional o desea compartir información que no se haya abordado en esta entrevista, por favor, siéntase libre de hacerlo.

Tiene alguna otra observación o comentario, Adicional.

Muy amable y que tenga un excelente resto de día.

Guion de Entrevista a colaboradores de Mejoramiento Hábitat Comfama sobre acompañamiento social en los programas de Mejoramiento de Vivienda y Construcción en sitio propio

Momento de inicio 8 minutos- Entrevista No 4

Presentación: Buenos días/tardes.

Mi nombre es

Gracias por participar en esta entrevista. Su opinión es fundamental para evaluar y mejorar el acompañamiento social que se ofrece en los programas de Mejoramiento de Vivienda y Construcción en sitio propio de Comfama. Sus respuestas serán tratadas de manera confidencial y nos ayudarán a identificar áreas de mejora

1. Información del colaborador:

Cargo: Gestora de proyectos

Área o Departamento: Habitación mejoramiento de vivienda

1. ¿Cuánto tiempo llevas trabajando para Comfama en el programa de mejoramiento y construcción en sitio propio?

Diez meses

2. ¿Puede describir su experiencia general trabajando en el programa de Mejoramiento de Vivienda y Construcción en sitio propio de Comfama?

Mi experiencia ha sido muy positiva. He logrado desempeñarme en las actividades que me indicaron desde el principio en la consecución del contrato. También he tenido varios aportes adicionales a mi vida profesional y académica.

Momento central 30 minutos

3. Desde su perspectiva y experiencia, ¿cómo definiría el propósito y los objetivos del acompañamiento social en estos programas?

Yo definiría ese propósito como muy enfocado a atender tanto las necesidades e identificar tanto las necesidades básicas de las familias como necesidades que son de carácter psicosocial. Poderlas identificar de una manera ágil y consecuente.

4. ¿Cuáles son las principales responsabilidades y tareas del equipo de acompañamiento social en este equipo?

Lograr ese acercamiento positivo con las familias y muy directo inicialmente cuando nos acompañan en el tema de visitas técnicas, incluso cuando no son visitas y se hacen de manera virtual. Lograr que ese acercamiento cada vez sea más efectivo y se pueda encaminar al propósito principal del área de mejoramiento.

5. ¿Cuáles considera que son los principales desafíos o dificultades que los beneficiarios enfrentan durante el proceso de aplicación del subsidio y cómo el equipo de acompañamiento social los aborda?

Lograr ese acercamiento positivo con las familias y muy directo inicialmente cuando nos acompañan en el tema de visitas técnicas, incluso cuando no son visitas y se hacen de manera virtual. Lograr que ese acercamiento cada vez sea más efectivo y se pueda encaminar al propósito principal del área de mejoramiento.

6. ¿Puede proporcionar ejemplos de casos en los que el acompañamiento social haya tenido un impacto significativo en el éxito de un beneficiario durante el proceso de solicitud?

El acompañamiento social, yo creo que, desde el inicio, por ejemplo, con la compañera Angélica que estuvo, era una chica que era social y que abordaba y lograba la consecución de muchas postulaciones de una manera muy efectiva. Para mí es un ejemplo muy evidente porque ella no tenía intervenciones técnicas, pero gracias a ese fortalecimiento social se pudieron dar resultados incluso hasta con lo técnico. O sea que las postulaciones eran más efectivas y tal vez no existían. Sí, a ese acompañamiento se podían llamar, las personas podían salvar muchas de las condiciones que tenían porque estaba ese acompañamiento para explicarles e indicarles cuáles eran las opciones o alternativas para poder postularse.

7. Por otro lado, ¿en qué áreas considera que se pueden realizar mejoras en el acompañamiento social brindado en estos programas?

En el de ejecución es super importante porque la gente pues normalmente quedan muy entusiasmados con la consecución y la asignación de los recursos, pero pues después de ahí siento que como que se sueltan, pues se dejan muy como a la deriva en esa transición que hay entre la asignación y la ejecución. Entonces creo que ahí debe ser muy importante.

8. ¿Qué sugerencias o recomendaciones tiene para fortalecer aún más el servicio de acompañamiento social y mejorar la experiencia de los beneficiarios?

Pues en realidad hasta ahorita ha sido muy positivo el acompañamiento social que hemos tenido y no he identificado muchas cosas por mejorar. De pronto sí me parece que hace falta personal de acompañamiento social en la etapa en la que yo estoy desempeñando el cargo porque o somos técnicos o son gestores que vienen de carreras como más administrativas, pero no hay un apoyo social más dirigido o constante a nivel profesional todo el tiempo en ese proceso de inscripción y postulación. Sí, que exista. Y que exista como esa cara de apoyo psico-social en esas dos etapas, en la etapa de inscripción y postulación. De verdad que

también hay otros programas que se están viniendo, implementando, como Kit Solar y todo, para que también lo puedas tener en cuenta.

9. Desde su experiencia, ¿cómo describiría el acompañamiento social proporcionado hasta ahora?

Desde mi experiencia o más como desde mi cargo, ese apoyo se ha dado en las visitas técnicas que realizamos, entonces tenemos como el apoyo de un aprendiz del área psico-social que nos acompaña para dar información a las familias con respecto incluso al proceso de inscripción y documentación, de atender las necesidades, de lograr un acercamiento efectivo con las familias para que puedan sentirse cómodas y nos puedan atender y dejar claras cuáles son las necesidades que quieren manifestar y así ellas puedan sentirse cómodas y a gusto para entablar un diálogo fluido.

10. ¿Cree que el acompañamiento social podría mejorar la efectividad de su trabajo? ¿Por qué?

Puede mejorar de pronto que exista una cara más notable incluso no necesariamente en las visitas técnicas sino en las postulaciones virtuales o en los acompañamientos que hacemos a las familias, que exista como la herramienta de contar con un psico-social para abordar a las familias y lograr ese mejor acercamiento.

11. ¿De qué maneras siente que el acompañamiento social ha impactado positiva o negativamente en la experiencia del beneficiario/a?

Positivamente sin duda ya que gracias a ellos los procesos de asimilación han sido más fáciles y llevaderos por parte de las familias, los inconvenientes han tenido en la mayoría de los casos soluciones

12. ¿Cómo cree que la comunidad percibe el programa de subsidios?

Pues he tenido como la percepción y las familias de pronto también me lo han manifestado, que es un poco complejo, que es un poco difícil de conseguir, de pronto creo que también en su gran mayoría en las regiones diferentes a Oriente es un beneficio que las familias no conocen, también existe la percepción por parte de las familias de que no todo el recurso es suministrado por la caja, sino que ellos inicialmente como que tienen en su mente que también tendrán que hacer un aporte adicional y significativo, ya cuando se les hace como la aclaración de que es el 10%, entonces sí lo toman como un buen beneficio, y sí, pues en general siento que es un beneficio que las familias en su mayoría no conocen, y que también cuando lo tienen lo perciben como algo un poco complejo de darse, de finalizarse, sí eso. Saben que se pueden presentar dificultades al momento de postularse, pero también lo perciben como que no es seguro que a la final sí se vaya a realizar la aplicación de ese subsidio, sino siempre es como que están completamente convencidos hasta que finalmente como que logran la ejecución.

13. ¿Ha observado algún cambio en la comunidad o en las personas impactadas por el programa de subsidios?

Sí, me ha tocado pues como observar. Por ejemplo, hay un caso particular de una familia que aplicó para construcción en sitio propio, que se le dio el acompañamiento desde la inscripción hasta la postulación, con algunas PQRS y algunas observaciones. Realmente estuvo muy contenta, muy feliz por la consecución del subsidio, pero pues el cambio que se vio reflejado es que después de la asignación decidió desistir del proceso. Entonces, pues ese cambio fue muy evidente porque se trabajó mucho en esas dos etapas y finalmente después de la reunión que se tuvo para el tema de ejecución, hubo condiciones a las que no se ajustaba y que dijo pues no tenerlas como muy claro o contemplarlas con los tiempos que le dieron para ejecutar. Entonces, normalmente la gente se entusiasma mucho y cree que la ejecución se va a dar en unos términos muy cortos, pero en especial esa familia pues no quiso como asumir ni siquiera los tiempos mínimos requeridos. Ese fue un cambio muy evidenciable.

Momento de Cierre 5 minutos

Cierre: Agradecemos sinceramente su participación en esta entrevista. Sus aportes son valiosos y contribuirán a mejorar el programa de Mejoramiento de Vivienda y Construcción en sitio propio de Comfama. Si tiene algún comentario adicional o desea compartir información que no se haya abordado en esta entrevista, por favor, siéntase libre de hacerlo.

Tiene alguna otra observación o comentario, Adicional.

Muy amable y que tenga un excelente resto de día.

Guion de Entrevista a colaboradores de Mejoramiento Hábitat Comfama sobre acompañamiento social en los programas de Mejoramiento de Vivienda y Construcción en sitio propio

Momento de inicio 8 minutos – Entrevista No 6

Presentación: Buenos días/tardes.

Mi nombre es

Gracias por participar en esta entrevista. Su opinión es fundamental para evaluar y mejorar el acompañamiento social que se ofrece en los programas de Mejoramiento de Vivienda y Construcción en sitio propio de Comfama. Sus respuestas serán tratadas de manera confidencial y nos ayudarán a identificar áreas de mejora

1. Información del colaborador:

Cargo: Analista de proyectos

Área o Departamento: Habitación mejoramiento.

1. ¿Cuánto tiempo llevas trabajando para Comfama en el programa de mejoramiento y construcción en sitio propio?

Cuatro años

2. ¿Puede describir su experiencia general trabajando en el programa de Mejoramiento de Vivienda y Construcción en sitio propio de Comfama?

Bueno, la experiencia en general pues ha sido satisfactoria en cuanto al impacto que genera pues uno como en las familias y en la consolidación de ellas, si es bastante operativo, pero pues digamos que el producto último o el fin último si tiene mucho impacto, entonces es bastante satisfactorio ya como al final.

Momento central 30 minutos

3. Desde su perspectiva y experiencia, ¿cómo definiría el propósito y los objetivos del acompañamiento social en estos programas?

Yo siento que todos los programas que puede haber en mejoramiento pueden estar un poco intangibles para las familias, entonces cuando a una familia se le habla de un proceso de mejoramiento de vivienda, de huertas, de kit, de construcción y demás, pues no es como tan claro el alcance ni el tiempo que implica ni cómo es el proceso, cierto, y desde la parte técnica pues no se hace nunca como ese rol tan específico de aclararle a las familias en qué consiste todo el proceso, entonces lo que yo he notado es que las familias tienen poca claridad del momento en el que están en toda la línea de la intervención, ¿cierto? entonces me parece que uno de los grandes propósitos del acompañamiento social es aterrizar a las familias en cuanto a qué es el programa, lo que implica, lo que impacta, cómo es el proceso, cómo están dentro de ese proceso y lo que esa parte específica trae consigo, si es desde la postulación, si es desde la elegibilidad, si es desde la ejecución. Entonces pienso que inicialmente es que la familia comprenda muy bien en qué se está metiendo o qué es lo que está pues como iniciando y además de eso pues como todas las dudas y todas las claridades que desde lo técnico pues nunca se les dan para que finalmente, si se cumpla a satisfacción la aplicación del subsidio pues que ellos sí queden como con todas las claridades desde el inicio hasta el final para que también se eviten reprocesos.

4. ¿Cuáles son las principales responsabilidades y tareas del equipo de acompañamiento social en este equipo?

Pues inicialmente ser como ese puente entre el discurso técnico y el discurso más coloquial de la familia, ¿cierto? como ser ese puente de la información, no para atender las dudas de los otros porque es que los técnicos pues también lo podemos hacer, sino como el puente de que, si hay algo que no soy capaz de explicarlo como técnico, el social apoya para que la familia lo pueda comprender mejor, ¿cierto? y además porque cuando hay alguna dificultad pues ustedes son los que tienen los insumos y las habilidades ya más blandas porque uno va de a la hijueperra, entonces uno pues puede ser menos eficaz como con ese tipo de intervenciones, pero pienso que ese acompañamiento debe ir más allá, ¿cierto? no de brindarle la información y que, si aplico el subsidio y todo bien, sino de cómo uno puede ir más allá, en cómo está conformada la familia, en sus costumbres, en sus hábitos, en dejarles como planteamientos que puedan servirles a ellos a futuro. Pues pienso que va mucho desde ahí, desde lo que uno les puede dejar, no enseñarles porque sé que eso también es complejo, ni cambiarle su estructura o sus ideas, pero sí que como que planteamientos se les pueden dejar a ellos para que ellos puedan empezar como a hacer lo diferente, por ejemplo, lo que estábamos hablando de equidad de género, cómo uno desde el rol social puede ir y entregarles a las personas de la familia conocimientos diferentes, aprendizajes diferentes, experiencias diferentes, cómo irles y dejar pues un tema de capacidad instalada ya listo, pues sería como lo ideal ir hasta muy allá, ¿cierto? pienso que no puede quedarse solo como en el que brinda la información y listo, sino más del suceso.

5. ¿Cuáles considera que son los principales desafíos o dificultades que los beneficiarios enfrentan durante el proceso de aplicación del subsidio y cómo el equipo de acompañamiento social los aborda?

Yo pienso que es la cantidad de familias y la poca cantidad de profesionales sociales en los equipos y eso hace que el social tenga que dedicarse a cosas muy específicas que estarían por fuera incluso como de su rol o de su formación. ¿En qué sentido? es que entonces son los que llenan formularios, los que hacen firmar actas, los que hacen firmar el presupuesto de la familia en la ejecución, los que van y entregan la vivienda, pero todo como muy desde lo específico y ni siquiera pudiendo ir más allá, pero es por el tema del tiempo. Yo creo que una de las grandes problemáticas es el tiempo tan escaso para el montón de familias que hay y además porque estamos hablando que son viviendas dispersas en muchos municipios. Cada vivienda es un proyecto diferente, entonces no es que uno pueda decir que es una torre de edificios y que uno a todas las familias y a todas les exprime y con todas hago el proceso a la vez o en simultáneo, sino que acá toca es uno por uno y es una sola familia que usted se puede demorar horas explicándole, pero al otro día ya no se acuerda porque la gente a uno no le pone atención cuando uno le habla, entonces pienso que el gran reto es que es muchísimas familias y muy poco tiempo y son varios procesos para unos mismos haciéndolos todos. Entonces acá están ustedes acompañando la ejecución, pero también la postulación a veces, pero también cuando hay problemas, pero entonces también lo otro nuevo que resulte y entonces en las fundaciones las mismas sociales están postulando, están haciendo elegibilidades, están ejecutando y están con otros frentes de trabajo que puedan tener las otras fundaciones. Yo pienso que no se le ha dado como la importancia que realmente tiene, entonces quedan finalmente como algo muy administrativo, muy operativo y son muy poquitos para muchos procesos y muchas familias. A mí el tema del tiempo es que es demasiado poquito.

6. ¿Puede proporcionar ejemplos de casos en los que el acompañamiento social haya tenido un impacto significativo en el éxito de un beneficiario durante el proceso de solicitud?

Sé que ha habido varios, de hecho, sobre todo es como los temas de ejecución en los que las familias pues hay como alguna, pues un caso así puntual no porque sé que ha habido, pero digamos que el factor común es en el tema de ejecución que se genera pues como roces entre la familia y quienes están ejecutando y eso impide seguir el avance de la obra y como pues digamos que la intervención social sí se ha logrado culminar o mucho cuando las familias no quieren cierto tipo de actividad o de obra en la casa, pero ya estaba en el presupuesto, o sea que supuestamente ya hubo antes una socialización entonces desde acá con el acompañamiento sí se ha logrado pues como aclarar a la familia que lo que ellos quieren no se puede hacer, que hay otra prioridad o que el alcance es uno o el otro. Y en los temas también de postulación siento que también porque las familias a veces llegan como con una idea de una postulación por ejemplo para un sitio propio, pero uno desde lo técnico no lo ve tan viable que sea sitio propio por la licencia, por el tiempo, por el aporte, por muchas cosas y con el tema social sí nos hemos podido apoyar pues como que la familia o que espere que ellos desarrollen una parte que se postulen después o que esperen hasta que el monto de subsidios incremente y se postulen pues desde ahí sí se ha habido mucho.

7. Por otro lado, ¿en qué áreas considera que se pueden realizar mejoras en el acompañamiento social brindado en estos programas?

Yo siento que acá en el equipo lo que se necesita es más capacidad en cuanto a personas porque realmente son muy poquitas, de lo que están haciendo no tengo como observaciones.

8. ¿Qué sugerencias o recomendaciones tiene para fortalecer aún más el servicio de acompañamiento social y mejorar la experiencia de los beneficiarios?

lo que siento es que sí se debe extender la exigencia a los operadores, ¿por qué? porque pues cuantos chicharrones o incendios no apagan ustedes de cuenta de la falta de acompañamiento que hicieron los otros pero que nosotros también están super colapsados de trabajo entonces no les da tiempo, pero creería que una de las cosas que se puede implementar es la revisión del acompañamiento social que ellos están haciendo como tipo de supervisión pues para que los puedan encaminar más a cómo debe ser que se yo no dejárselos tan arbitrario porque entonces ellos lo van a hacer como creen que es correcto pero no necesariamente cómo funciona para poder aplicar el subsidio, entonces creía que pronto decantar y encaminar más ese acompañamiento social que hacen los demás y desde acá hacer como una revisión un poco más profunda a los acompañamientos que ellos les están haciendo a las familias.

9. Desde su experiencia, ¿cómo describiría el acompañamiento social proporcionado hasta ahora?

Pues en el impacto que uno quisiera no voy a decir que nulo porque sí ha habido, pero creo que el acompañamiento social ha sido el mínimamente necesario para que las personas puedan acceder al subsidio y cuando digo acceder es que se les asignen, ¿cierto? porque desde el equipo el acompañamiento que ha habido hasta un momento porque en este momento para postulación no hay acompañamiento social si no es como una asistencia administrativa de vida, yo creo que ha sido como el mínimamente necesario para que la gente sepa que existen los subsidios, cuáles son los requisitos, se puedan postular muy de la mano pues para hacerles como más fácil el proceso hasta garantizarles que sea así, ¿cierto? y ya después interceder en cada caso donde se generan pues como las dificultades al momento de la ejecución, pienso que ha sido como el mínimamente necesario para que se asigne y en la ejecución sí atendiendo todo lo que todo lo que resulte producto de la falta de acompañamiento que han hecho los operadores.

10. ¿Cree que el acompañamiento social podría mejorar la efectividad de su trabajo? ¿Por qué?

Bueno mi labor es en la parte de ejecución, en la revisión o la gestión de las elegibilidades, la elegibilidad es un documento requisito o es un trámite requisito para que se pueda ejecutar las obras en la vivienda, ¿cierto? entonces una elegibilidad es la revisión de la propuesta de intervención y de las cantidades, o sea en qué se va a gastar la plata en la vivienda y que esa plata pues esté bien destinada según la prioridad que exista pues como en la casa o las necesidades que tiene. Entonces la elegibilidad es la revisión del tema presupuestal, ¿cierto? si siento que el acompañamiento social es fundamental porque esa propuesta o ese

presupuesto va aprobado por las familias, pero muchísimas veces ese presupuesto se sale de la expectativa que tiene la familia.

Entonces si la familia quiere, no sé, cambiar un piso, pintar unas paredes, pero tiene otras necesidades como es el techo, como es la red eléctrica o si el techo está en buen estado y ellos quieren instalar el piso, pero la prioridad es el pozo séptico porque la familia no lo tiene, entonces esa propuesta normalmente viene atendiendo lo que la familia quiere y no lo que la familia debería atender porque el operador trata como de darle ese gusto a ellos, entonces uno acá revisa y lo primero que es devolverla y con que nos hemos encontrado. La familia manifiesta que no desea, pero se supone que antes al momento de la postulación hubo un concepto técnico que ellos firmaron, que ellos aceptaron, que ellos asumieron, entonces desde el inicio cuando empezaron el proceso se supone que sabían cuáles eran las prioridades que debían respetarse, entonces siento que también es desde lo técnico, pues desde el técnico que les está ayudando en la postulación no sólo el social, desde el técnico pues también es muy importante dejarles muy claro cuáles son, cierto, pero sí que a veces nosotros no tenemos las mejores formas de decirle las cosas a la gente, entonces si siento que ese acompañamiento facilita mucho, mucho, mucho agilizar los procesos y cuando la familia de entrada no quiere y es muy reacia el acompañamiento del social es fundamental como para dejarle a la familia todo ese tema muy claro, para ni siquiera es persuadirlo, es como para hacerlo caer en cuenta o que vea eso que él todavía no estaba viendo, entonces pienso que si es fundamental y si ayudaría mucho pues a agilizar el proceso, a evitar los reprocesos, a que la gente quede mucho más conforme y más contenta porque no estarían cambiándole la expectativa que ellos tenían, sino que desde el inicio van como más aterrizados.

11. ¿De qué maneras siente que el acompañamiento social ha impactado positiva o negativamente en la experiencia del beneficiario/a?

Más allá de que nos impacte a nosotros y que nos facilite el trabajo o no, cierto, porque eso es un hecho, nos lo puede hacer más ágil o demorado mientras uno va y atiende pues como alguna dificultad, más allá de nosotros el que en el que más se nota es en la familia porque entonces cuando uno ve a la familia llenas de dudas, de conflictos, de que no me dijeron esto, no sabía esto, no tal y tal cosa, uno sabe que no están teniendo el acompañamiento de vida desde lo social o desde lo técnico, porque es que algo que sí he visto es que los técnicos les dejamos todos ustedes y tampoco es el hecho, es que, si hay que hacer una llamada, una intervención, una visita, porque tienen que ser ustedes solos y nosotros somos los que tenemos las herramientas o conocemos el proceso ya desde las necesidades de la casa, entonces claro, como les dejamos a ustedes todo pues y haga la solución en que es que estamos muy ocupados, entonces siento que sí es fundamental eso, sobre todo, para la experiencia de la familia, para que ellos queden como con una buena experiencia y valga la redundancia, pues que ellos sientan que sí valió la pena, que no queden con la idea de que se les robaron la plata, de que es que vinieron a hacerme lo que querían y no lo que yo esperaba, cierto, para mí eso sí es fundamental para la familia, por un tema de marca, por un tema reputacional, mucho.

12. ¿Cómo cree que la comunidad percibe el programa de subsidios?

No sé, yo creo que es de amores y odios, creo que está entre las dos, porque sé que hay mucha gente que queda feliz y muy agradecida, como sé que hay otros que quedan con la idea de que mejor no me hubieran hecho nada, mejor esa plata me la hubieran dado y me hubieran rendido más, porque eso es algo muy, muy común que la gente dice, a mí me hubiera alcanzado para más, me están robando, es que viene éste y contrata con éste y éste contrata con éste, entonces me sacan un montón, entonces me roban la plata, bla bla bla, como hay otros que simplemente asumen una posición muy pasiva de que me hicieron el mejoramiento bien, sí, gracias, porque igual lo he regalado, pero como que ni bien ni mal, sino que son como en una pasividad muy absoluta, ¿cierto? entonces creo que es de las dos de amores y odios

13. ¿Ha observado algún cambio en la comunidad o en las personas impactadas por el programa de subsidios?

Lastimosamente creo que esa experiencia también se ha sentido mucho, es dependiendo del operador, pues hay como más quejas en unos que en otros, y no necesariamente por lo técnico, sino por la falta de acompañamiento que hacen, y no sé si pueda decir esto acá, pero por ejemplo Berta, el acompañamiento de ellos se resume a que el social pone, a que firmen las actas o les piden aporte, pero no está encima de ellos, no les explican, no les aclaran, o sea, no le dejan a la gente las cosas tan pulpitas, entonces se dilata, se demora, se olvidan de la gente, y con esa falta de acompañamiento, pues uno sabe que tienen más mala experiencia las familias con ellos que con otro operador diferente, eso sí es un hecho.

Momento de Cierre 5 minutos

Cierre: Agradecemos sinceramente su participación en esta entrevista. Sus aportes son valiosos y contribuirán a mejorar el programa de Mejoramiento de Vivienda y Construcción en sitio propio de Comfama. Si tiene algún comentario adicional o desea compartir información que no se haya abordado en esta entrevista, por favor, siéntase libre de hacerlo.

Tiene alguna otra observación o comentario, Adicional.

Muy amable y que tenga un excelente resto de día.

Pues a mí me parece que otro de las dificultades que tienen las familias, como lo decía inicialmente, es el no tener el conocimiento del tema porque entonces sus expectativas están centradas por ejemplo en unos acabados y nosotros desde acá pues desde la norma no podemos enfocarnos en unos acabados entonces a ellos les llega esa frustración y muchas veces hemos encontrado familias descontentas porque pues no les hicimos un enchape bonito en una cocina y si les arreglamos un techo que tenía goteras porque desde ese desconocimiento sus expectativas desde la familia están más inducidas como a lo bonito que a lo funcional o que a lo que nos pide la norma que es que se cumpla con todo el tema estructural. Entonces ese me parece que es otro gran tropiezo que hemos encontrado de insatisfacción de la gente que es que ellos tienen unas expectativas distintas hasta donde podemos llegar. El tema económico también es un tema no solo desde el aporte que puedan tener sino del alcance del subsidio que la gente tiene unas expectativas muy grandes y obviamente sabemos que con los recursos que tenemos pues hay en casos que podemos a duras penas hacer como una parte de los mejoramientos que necesitan en la vivienda entonces también eso ha generado como descontento en algunas familias.

9. ¿Puede proporcionar ejemplos de casos en los que el acompañamiento social haya tenido un impacto significativo en el éxito de un beneficiario durante el proceso de solicitud?

Pues yo no tengo como así en mente un caso específico, pero sí diría que hay casos que han sido con muchísima dificultad precisamente por el alcance del mejoramiento y pues sí como con la ayuda del trabajo social se ha podido como ubicar a la gente, hacerle entender, llevarlo a que eso sea más tranquilo. Inclusive pues también hemos tenido familias acá en procesos muy largos hasta de dos años esperando a que tengan un cierre financiero y desde el trabajo social se les ha acompañado, se les ha dicho ayuden, esperen, ahorren, cuando lo tengan nos avisan y nunca los hemos dejado pues como ahí tirados, sino que a pesar de que llevamos dos, tres años ahí con ellos llevándolos, llevándolos, ahí está. Y también se ha dado mucho me parece que, desde el tema de la postulación, cuando empezamos nosotros a hacer postulaciones yo pienso que también han tenido ahí como familias que las tienen en un estambay hasta que tengan como ese aporte y ese tema para poder acceder, pero no tengo uno, así como claro.

10. Por otro lado, ¿en qué áreas considera que se pueden realizar mejoras en el acompañamiento social brindado en estos programas?

Desde acá, desde nosotros desde el mejoramiento como teniendo un poquito en cuenta las personas que tenemos acá el tiempo de dedicación que tienen a eso, pues a ese tema de acompañamiento social, yo sé que es muy limitado y yo pienso que como lo dije inicialmente lo que podemos hacer con una familia es muy poquito me parece que deberíamos pues que el deber ser es acompañarlos desde el proceso de postulación y si ahí ya les hemos hecho un buen acompañamiento yo creo que llevar hasta la ejecución es más fácil porque ahí ya tendríamos como toda la información para que las familias puedan tomar un montón de decisiones con cosas que seguramente antes de tener un mejoramiento no sabían.

11. ¿Qué sugerencias o recomendaciones tiene para fortalecer aún más el servicio de acompañamiento social y mejorar la experiencia de los beneficiarios?

Que una persona dedicada a esta parte social sea un psicólogo, un trabajador social podría por ejemplo darle unos indicios a una familia de hacia dónde quiere ir a partir de ahí porque lo que yo decía ahorita, mucha gente no sabe ni qué quiere y yo digo que sería un gran logro por lo menos que las familias puedan identificar qué quieren y hacia dónde van o cuáles son sus necesidades más grandes porque las familias a veces ni siquiera lo identifican

13. Desde su experiencia, ¿cómo describiría el acompañamiento social proporcionado hasta ahora?

Pues yo creo que ha sido un tema como igual al de mejoramiento, de aprendizaje y de identificar qué se necesita, qué se requiere, qué no se requiere y una pagar incendios porque básicamente la familia que tiene problemas es la que abordamos le dedicamos más tiempo, hacemos cosas, todo ese tema y yo creo que nosotros hemos enfocado mucho el trabajo como a los cierres financieros de las familias en si pueden tener un aporte o no lo pueden tener, si se pueden postular o no se pueden postular y a un tema de documentación, o sea es un acompañamiento válido hemos logrado hacer, hemos conseguido un gran número de familias, pero yo creo que nos queda faltando más un tema como más social y de hacer otras cosas como digo, es que lo estamos aprendiendo y nos toca ir puliendo eso.

14. ¿Cree que el acompañamiento social podría mejorar la efectividad de su trabajo? ¿Por qué?

Sí, claro, porque si yo encuentro una familia ya muy ubicada en lo que quiere y en lo que necesita con toda seguridad yo solamente tengo que llegar a ejecutar y habrá unas dificultades pequeñitas que no vienen de tanto tiempo que no serán ya tan de fondo, sino cosas más superficiales o sencillas, no digamos superficiales, digamos más sencillas de solucionar porque la familia ya está totalmente ubicada en lo que quiere, en lo que necesita y por ejemplo no se nos caerían tantos casos como se nos están cayendo hoy que encontramos muchos casos que la gente dice, no, yo ya no voy a hacer eso porque ya lo hice o porque no tengo la plata, no tengo el aporte y entonces uno no sabe pues como todos esos temas, yo pienso que sí facilitaría mucho.

15. ¿De qué maneras siente que el acompañamiento social ha impactado positiva o negativamente en la experiencia del beneficiario/a?

No, pues obviamente de manera positiva, de manera positiva porque yo creo que en muchas familias el contacto de una persona social o una persona pues como en esta área social algunas familias, el único contacto que han tenido con un profesional desde el área social sería a través de Comfama, yo creo que desde ni de una parte de EPS, ni del municipio, ni de las escuelas ni de los colegios han tenido muchas veces, nosotros somos las únicas personas que hemos llegado como a ese grupo familiar desde esta parte social.

16. ¿Cómo cree que la comunidad percibe el programa de subsidios?

Yo digo que en términos generales lo perciben muy bien porque si usted va a ver el resultado final es que ellos querían que se les mejoraran ciertas cosas y se les mejoraron, aun a pesar de haber pasado por muchas dificultades, pero yo digo que un gran porcentaje lo considera

una buena experiencia Sin desconocer que hay un porcentaje de personas que han tenido muchas dificultades y que como lo dije ahora, han tenido un descontento porque no llenaron esas expectativas que tenían porque son unas expectativas que no corresponden ni al decreto, ni a lo que somos, ni a lo que era Entonces finalmente era una cosa que ni siquiera finalmente era una necesidad de ellos Entonces ¿qué les va a hacer? Los va a llenar de frustración

Porque se gastaron una plata, porque gastaron un tiempo de una cosa y pues era una cosa que finalmente ni siquiera era como su gran necesidad, Pero como digo, es un número pues más reducido

13. ¿Ha observado algún cambio en la comunidad o en las personas impactadas por el programa de subsidios?

Sin duda cambios positivos, ya que en el camino pueden encontrar dificultades, pero con resultado final ya ejecutado quedan muy felices.

Momento de Cierre **5 minutos**

Cierre: Agradecemos sinceramente su participación en esta entrevista. Sus aportes son valiosos y contribuirán a mejorar el programa de Mejoramiento de Vivienda y Construcción en sitio propio de Comfama. Si tiene algún comentario adicional o desea compartir información que no se haya abordado en esta entrevista, por favor, siéntase libre de hacerlo.

Tiene alguna otra observación o comentario, Adicional.

Muy amable y que tenga un excelente resto de día.

Guion de Entrevista a colaboradores de Mejoramiento Hábitat Comfama sobre acompañamiento social en los programas de Mejoramiento de Vivienda y Construcción en sitio propio

Momento de inicio **8 minutos- Entrevista N2**

Presentación: Buenos días/tardes.

Mi nombre es

Gracias por participar en esta entrevista. Su opinión es fundamental para evaluar y mejorar el acompañamiento social que se ofrece en los programas de Mejoramiento de Vivienda y Construcción en sitio propio de Comfama. Sus respuestas serán tratadas de manera confidencial y nos ayudarán a identificar áreas de mejora

1. Información del colaborador:

Cargo: Analista de proyectos de vivienda.

Área o Departamento: Habítad

1. ¿Cuánto tiempo llevas trabajando para Comfama en el programa de mejoramiento y construcción en sitio propio?

5 años

2. ¿Puede describir su experiencia general trabajando en el programa de Mejoramiento de Vivienda y Construcción en sitio propio de Comfama?

Particularmente para mí siempre fue importante encontrar un sitio en el que yo pudiera conectar con algo y es que siempre quise aportar desde mi banquito, desde mi profesión, siempre quise generar impacto. En mejoramiento encontré eso, y lo encontré de manera directa, yo creo que esa ha sido la motivación que siempre he tenido para estar aquí en la CAJA porque ha sido muy retador también entender que cada familia, cada mejoramiento es un proyecto independiente eso es supremamente retador porque cuando hablas de más de 500 familias es un universo gigante, cierto es un universo muy grande entonces yo creo que la experiencia de trabajar en mejoramiento para mí particularmente es una experiencia que conecta con mi propósito y por eso estoy, por eso vibro, por eso siempre estoy con la diez puesta pero siento que necesita ser así, yo no sé si personas que no conecten con un propósito de esa forma pueden aguantar el voltaje que es el mejoramiento de vivienda

Momento central 30 minutos

3. Desde su perspectiva y experiencia, ¿cómo definiría el propósito y los objetivos del acompañamiento social en estos programas?

Particularmente para mí siempre fue importante encontrar un sitio en el que yo pudiera conectar con algo y es que siempre quise aportar desde mi banquito, desde mi profesión, siempre quise generar impacto. En mejoramiento encontré eso, y lo encontré de manera directa, yo creo que esa ha sido la motivación que siempre he tenido para estar aquí en la CAJA porque ha sido muy retador también entender que cada familia, cada mejoramiento es un proyecto independiente eso es supremamente retador porque cuando hablas de más de 500 familias es un universo gigante, cierto es un universo muy grande entonces yo creo que la experiencia de trabajar en mejoramiento para mí particularmente es una experiencia que conecta con mi propósito y por eso estoy, por eso vibro, por eso siempre estoy con la diez puesta pero siento que necesita ser así, yo no sé si personas que no conecten con un propósito de esa forma pueden aguantar el voltaje que es el mejoramiento de vivienda

Yo creo que el mejoramiento es muy fácil de definirlo desde lo espacial, es la reducción del déficit cualitativo o uno apuntaría eso, entendiendo todos los grises que hay en esa paleta entre el blanco y el negro porque el déficit cualitativo habría que darles a ciertos indicadores muy claves para poder reducirlo, pero mejorar condiciones de vida de las familias o condiciones de habitabilidad de las familias, eso podría ser desde lo espacial ¿Qué creo yo y que he visto? Que necesariamente el espacio impacta la forma en como las personas se ven y por ende se comportan en su día a día, Cierto, ¿A qué voy con esto? El mejoramiento creo yo que debe tener un propósito no solo espacial, está claro, sino que en lo social debería haber un acompañamiento es muy complejo organizar las ideas, es muy complejo organizar las ideas, pero yo no sé si estamos en capacidad de ir a mirar cada configuración de familia que intervenimos para de la misma forma que vamos y desarrollamos un proyecto individual partiendo de las características y condiciones de cada vivienda hacer un proyecto de desarrollo con cada familia partiendo de las condiciones y características de cada familia yo no sé si eso se pueda lograr, yo no sé qué tan difícil sea porque decir que vamos a trabajar con todos un componente financiero es supremamente difícil porque puede que no todos tengan la dificultad financiera, cierto, puede que haya otros con otras dificultades a nivel de maltrato, a nivel de otra cantidad de vainas que pueden darse y que con todos podríamos trabajar pero yo sí creo que junto con la mejora espacial o física deberíamos ofrecerles a las familias la posibilidad o la oportunidad de una mejora de un crecimiento personal como familia, como hogar

7. ¿Cuáles son las principales responsabilidades y tareas del equipo de acompañamiento social en este equipo?

Yo creo que ustedes tienen una tarea gigante y muy importante y es generar confianza yo definiría así la tarea que ustedes hoy tienen porque nosotros estamos ingresando a los espacios de las familias estamos entrando a sus casas con personal extraño a mover cosas eso necesariamente no es fácil para ninguna familia yo creo que todos nos vamos a incomodar si entran a la casa a movernos las vainas, aunque sea para mejorar o con la promesa de mejorar yo creo que lo que ustedes hacen hoy desde el mejoramiento es generar esa confianza es tener un canal claro con las familias o buscar que se genere esa confianza entre la familia y el oferente y que de esa forma el proceso pueda fluir más fácil y el proceso ya de obra como tal pueda fluir más fácil

8. ¿Cuáles considera que son los principales desafíos o dificultades que los beneficiarios enfrentan durante el proceso de aplicación del subsidio y cómo el equipo de acompañamiento social los aborda?

Es parte del reto del mejoramiento ahorita lo decíamos es que un proyecto una vivienda, un proyecto una familia, un proyecto social también ni siquiera debería eso tiene esa lógica si uno quisiera hacer una intervención completa con una familia profunda y real eso es una vaina pues larga pues, eso demandó un montón ahora el lineamiento social tendría que ser simplemente mostrarles titulares a las familias darles un brochazo inicial y decirles con fama como plataforma les puede dar mucho más, un doble clic mucho más a lo que ustedes sientan que pueden necesitar no sé sí, pero no desde una contención no desde es que cuando yo entiendo contención como ya hay un problema y voy a evitar que se agrande no, yo aquí veo más como un allanar el camino yo veo un allanar el camino poner a las familias claras en lo que va a ocurrir alinearles expectativas darles principios de claridad finalmente, todo eso está en función de generar confianza si no a una familia le digo esto va a demorarse tanto y me demoro ese tiempo eso es confianza, eso es claridad eso es confianza, eso es allanar el camino no creo que sea contención creo que va más desde el otro punto y es establecer principios de claridad, por ende, establecer acuerdos y ojalá respetarlos y cumplirlos creo que hay mucho que trabajar y allanar el camino para que el proceso de mejoramiento sea lo menos traumático entendiendo que es un proceso traumático las obras siempre serán complicadas las obras siempre serán complicadas y más obras muchas veces viviendo con familias conviviendo con las mismas familias eso no es fácil o con la familia ahí al lado que hace más fácil

9. ¿Puede proporcionar ejemplos de casos en los que el acompañamiento social haya tenido un impacto significativo en el éxito de un beneficiario durante el proceso de solicitud?

Si se me viene un caso, no me acuerdo el nombre, pero es a Socol Flores la chica que nos ayudaba en la Socol Flores que vive en la ceja si sabes de quien te habla ella fue un caso o siento yo que fue un caso muy exitoso de acompañamiento social porque fue un caso que tuvo un canal de comunicación y un canal de confianza muy fuerte por el trabajo que ella desempeñaba yo siento que ahí ella tenía un canal directo con nosotros un canal directo contigo con Angélica y ella con Berta tenía información de primera mano siempre que la necesitaba y respuestas muy rápidas siempre tuvo información siempre tuvo respuestas muy

ágiles nada ambiguas porque también conocía el proceso siempre la pudimos llevar, pero adicional lo considero un proceso exitoso porque con ella se pudo conectar un montón de otras posibilidades lo que tenemos desde el portafolio de mejoramiento que a hoy es difícil todavía nos cuesta conectarlo con el resto de los mejoramientos ella pudo acceder al crédito de mejoramiento y el bono ella tiene hoy un panel solar y su mejoramiento se ejecutó con uno de los operadores con Antioquia presentes entonces fue una persona a la que logramos concluir un montón de cosas simplemente porque tenía mucha confianza y un canal muy directo con nosotros

9. Por otro lado, ¿en qué áreas considera que se pueden realizar mejoras en el acompañamiento social brindado en estos programas?

Lo que hacemos y lo que somos capaces de hacer y lo que estamos en capacidad cierto porque también es eso si uno dice parte del éxito de este caso fue que siempre pues tuvo un canal directo ahora contigo conmigo ella siempre tuvo en donde obtener información y de esa forma mantenernos su caso muy presente y que avanzar y que nunca se traspapelará en nada, cierto la capacidad no nos da para tener ese tipo de priorización en cada uno de los casos todos son importantes, pero no todos avanzan al mismo ritmo de los dolores que yo he visto de las familias es que a veces no encuentran información clara o precisa sobre en que está su mejoramiento en que está su proceso, yo creo que una de las cosas que podemos hacer es continuar trabajando en cómo entregamos la información y cómo podemos entregarla de manera más ágil y precisa porque ambas cosas son importantes de manera más ágil y precisa cómo entregamos la información que una familia nos escriba y nos demoremos de un día para otro y no atenderle el chat porque tenemos 300 chats ahí antes de leer o incluso más días nos hemos demorado pues eso necesariamente afecta e impacta lo que yo decía ahorita, un tema de confianza la sensación es o este no es el canal o en mi caso no es importante sí entonces buscar la forma de ser más ágiles en entregar la información y que esa información sea muy clara y precisa cómo pues tendremos cantidad de opciones hoy yo creo que también hemos aprendido un montón de formas en las que lo podemos hacer y hoy podríamos activar que no se laboren ni chats que nos ayuden con el Bot de WhatsApp, un montón de cosas que ahí podemos comenzar a explorar. Pero sí, yo creo que es una fuente de consulta clara para las familias y fácil.

10. ¿Qué sugerencias o recomendaciones tiene para fortalecer aún más el servicio de acompañamiento social y mejorar la experiencia de los beneficiarios?

Tenemos que liberarnos, pues esas contenciones, ¿qué hacemos en esas contenciones? Voy a responder, ¿cierto? ¿Qué creo yo que hacemos en esas contenciones? En esas contenciones, vuelvo a lo de ahorita, lo que hacemos es darle información y claridad a la familia, ¿cierto? No más, nosotros generalmente esa es la contención, hablamos con la familia cuando ellos tienen un rostro y digamos una voz y alguien que ya los escucha, que les permite descargarse frente a su inconformidad y uno les da un principio de claridad, ellos quedan conformes o no conformes, tranquilos, sí, ¿cierto? Sea la respuesta que estaban buscando o no, ya, tienen una respuesta que finalmente creo que es lo que buscan, ¿cierto? Entonces yo creo que tenemos que buscar la forma de que esa atención, o sí, esa atención, no lo llamemos contención ahí, esa atención no haga parte, tiene que hacer parte del ejercicio de mejoramiento, yo no sé necesariamente si eso sea acompañamiento social, creo

que no, pues estar dando información a la familia de en qué está su proceso no es acompañamiento social, necesitamos entonces dividir eso, vamos a separarlo, sería lo primero, es venga, una cosa es información sobre su proceso y para eso vamos a tener que inventarnos algo porque las familias quieren saber en qué va su proceso y perfecto, tienen que tener un canal en el que lo encuentren, pero eso no es acompañamiento social, porque si destinamos o podrá ser una ramita de acompañamiento social, yo qué sé, ¿cierto? Pero tiene que ser un poco más, tiene que ser un poco más y es en función de eso y es proponer la conversación, ¿qué conversación queremos proponerles a estas familias ya que nos están dejando entrar a sus casas, ya que nos están dejando conocerlos?

Yo creo que por ahí puede haber algo.

12. Desde su experiencia, ¿cómo describiría el acompañamiento social proporcionado hasta ahora?

Mira, yo creo que el acompañamiento social ha estado limitado a hacer contenciones, pues era la palabra que usabas ahorita, ¿cierto? Hoy siento que el acompañamiento social que hemos hecho desde el mejoramiento de hábitat ha sido a los casos que se genera algún problemita y que necesitamos contener o que nos explotan, pero ha sido un tema de contención, no hemos estado... Entonces, en ese orden de ideas nos hemos limitado a responder, ¿cierto? No a proponer la conversación, sí me hago entender ahí como lo que quiero decir, así es como he visto el acompañamiento que hemos dado a las familias en este tiempo, es un tema de contención, el caso que pasa sin ningún problema, el caso donde la familia no levanta la mano, el caso donde es una familia con la que ni conversamos, es una familia que probablemente pasa por nuestro equipo como un simple indicador, como un número en el que entró la legibilidad, la emití, se fue, se contrató, se ejecutó, la recibí y se fue, y si la recibí por el contrato de visitas, ni la conocí, esa familia no vio a Comfama en ningún lado, ¿cierto? Mientras que los que se complican un poquito son los que reciben nuestro acompañamiento, esos sí son los que, pues pucha, los que llamamos, los que conversan, con los que establecemos ese canal, entonces sí ha sido de contención.

13. ¿Cree que el acompañamiento social podría mejorar la efectividad de su trabajo? ¿Por qué?

Desde lo social me parece clave y es acortar el alcance de este equipo más no el alcance de la caja pues que son dos cosas distintas nosotros tenemos un alcance obviamente mucho más reducido por tiempo y por capacidad al que si pensamos en Comfama como caja de compensación, como la plataforma que es una cosa con mucha potencia y que le pega un montón de cosas que las familias podrían desarrollar sí un tema de formación lo encontramos acá o un tema de salud mental la encontramos aquí en la caja un tema de lo que quiera, cierto de formación financiera también.

14. ¿De qué maneras siente que el acompañamiento social ha impactado positiva o negativamente en la experiencia del beneficiario/a?

Completamente. Yo creo que sí. Yo creo que sí porque también siento que estamos cayendo en una era muy compleja donde la automatización de procesos es importante, pero nos despersonaliza un poco todo. Nos deshumaniza. Entonces, tú muchas veces necesitas hablar

y pues, no sé, voy a un ejemplo. Tú necesitas conversar con un asesor de Samsung, me pasó hace poco, el televisor se dañó. Necesitaba conversar con un asesor de Samsung. Pucha, todo era un Bot y navegué por ese Bot. No siempre es fácil de navegar. Y yo decía, ¿yo ni tomé con un asesor? ¿Qué pereza está máquina? Pues de verdad, tampoco es así, ¿cierto? Entonces, cómo encontrar ese equilibrio, ¿cierto? Yo siento que ha tenido un muy buen impacto debido a eso, a que hemos tenido personas aquí dándole respuesta y tranquilidades a las familias frente a temas tan sensibles como obras en su casa y dinero, ¿cierto? Obras en su casa y dinero, que son dos temas supremamente sensibles para las familias, para cualquier persona. Entonces, ahí ha sido importante.

14. ¿Cómo cree que la comunidad percibe el programa de subsidios?

Yo creo que ellos lo perciben como una intervención netamente espacial. Yo creo que ellos hoy no tienen en su cabeza que nosotros tenemos una apuesta para que haya un acompañamiento social. Yo siento que a las familias les interesa la obra, neta la obra. Y mejóreme mi casa, inviértame los recursos y que esa intervención se haga lo más pronto posible. Ese es el interés de la familia

15. ¿Ha observado algún cambio en la comunidad o en las personas impactadas por el programa de subsidios?

Lo único que les interesa o que ven de lo que se trata el mejoramiento es de la intervención espacial. No más, no más. Y una vez ejecutado sin duda que se ponen muy felices.

Momento de Cierre 5 minutos

Cierre: Agradecemos sinceramente su participación en esta entrevista. Sus aportes son valiosos y contribuirán a mejorar el programa de Mejoramiento de Vivienda y Construcción en sitio propio de Comfama. Si tiene algún comentario adicional o desea compartir información que no se haya abordado en esta entrevista, por favor, siéntase libre de hacerlo.

Tiene alguna otra observación o comentario, Adicional.

Muy amable y que tenga un excelente resto de día.

Guion de Entrevista a colaboradores de Mejoramiento Hábitat Comfama sobre acompañamiento social en los programas de Mejoramiento de Vivienda y Construcción en sitio propio

Momento de inicio 8 minutos – Entrevista N3

Presentación: Buenos días/tardes.

Mi nombre es

Gracias por participar en esta entrevista. Su opinión es fundamental para evaluar y mejorar el acompañamiento social que se ofrece en los programas de Mejoramiento de Vivienda y Construcción en sitio propio de Comfama. Sus respuestas serán tratadas de manera confidencial y nos ayudarán a identificar áreas de mejora

1. Información del colaborador:

Cargo: Gestor de productos de vivienda

Área o Departamento: Habidad Comfama

1. ¿Cuánto tiempo llevas trabajando para Comfama en el programa de

mejoramiento y construcción en sitio propio?

9 meses

2. ¿Puede describir su experiencia general trabajando en el programa de Mejoramiento de Vivienda y Construcción en sitio propio de Comfama?

Han sido muy positivas, muy buenas, me he sentido muy cómodo tanto al equipo, al ambiente laboral que se tiene adicionalmente, como si fuera una familia.

Momento central 30 minutos

6. Desde su perspectiva y experiencia, ¿cómo definiría el propósito y los objetivos del acompañamiento social en estos programas?

Mi función es revisar principalmente los conceptos técnicos de los diferentes oferentes que tenemos o convenios que tengamos en el caso, y adicionalmente realizo las visitas técnicas de los convenios de Guarne, Rionegro y la Unión, en este caso ya sedi 2, por lo que otra compañera está gestionando estos municipios, y yo estoy con Guarne que es el que más se está moviendo actualmente. Adicionalmente la revisión de los conceptos riesgos, para poder dar el certificado para poder validar si la vivienda está en alto riesgo o está favorable con respecto a esas condiciones del terreno.

El acompañamiento social en este caso, en esta etapa desde el principio es como estar con la familia, indicarle la mejor manera y adicionalmente que confíe en enviar los documentos y que tenga tranquilidad y adicionalmente explicándole de una manera más no tan técnica, sino más amigable, digámoslo así de pronto un lenguaje más ameno que puedan entender las familias, sin importar la escolaridad que tengan yo sé que, en ese tema, en lo social lo pueden tratar, de pronto ya uno muy técnico menciona muchas cosas que yo he evidenciado en las visitas técnicas.

7. ¿Cuáles son las principales responsabilidades y tareas del equipo de acompañamiento social en este equipo?

De pronto ya cuando ya están en la ejecución y de pronto entregándoles ya la vivienda como tal puede tener un ambiente ahí algo de un lenguaje positivo o de pronto negativo y tratar con esa persona y resolver de la mejor manera, calmadamente, con argumentos para poder darle como una justificación a la familia de por qué fueron o por qué no y que se puede solucionar.

8. ¿Cuáles considera que son los principales desafíos o dificultades que los beneficiarios enfrentan durante el proceso de aplicación del subsidio y cómo el equipo de acompañamiento social los aborda?

Desde lo social hay de pronto que la familia o el afiliado se altere por algo que no se hizo bien o algo que cuanto ya sepa y que se hizo de una forma no adecuada poder tratar en ese sentido de una mejor manera de pronto sin alterarse y dándole a entender qué otro acompañamiento hay no se me ocurre ningún punto más ahí.

10. ¿Puede proporcionar ejemplos de casos en los que el acompañamiento social haya tenido un impacto significativo en el éxito de un beneficiario durante el proceso de solicitud?

Sí, en ese caso no sé si mencionarlo con ustedes que han estado, pero sí con un caso en especial con desconfiar en enviar los documentos y adicionalmente enviar la ubicación de la vivienda entonces ahí tocó hablar con las compañeras para poder hablar internamente por el mismo número y de pronto de otra forma más amigable de pronto a lo que uno pueda decir de lo técnico y que confiara en el que podía enviar esa ubicación adicionalmente de que iba a ir un hombre a la vivienda a este caso de pronto desconfianzas por temas de peligros que hayan tenido ellos a futuro anteriormente no a futuro, posiblemente pero entonces de esa forma social más tranquilo de pronto de un caso ya que se haya llevado como el mismo hilo posiblemente sí fue muy bueno el acompañamiento social

11. Por otro lado, ¿en qué áreas considera que se pueden realizar mejoras en el acompañamiento social brindado en estos programas?

Con respecto a eso, yo digo que cuando ya el oferente va a hacer la visita y se le socializa, ¿cómo va a hacer las actividades? Ahí si yo lo veo que debe ser un técnico y un social que lo deben de acompañar que posiblemente el técnico no se hace entender o de lo demasiado técnico que habla no hace entender a la familia que en algunos casos me ha pasado con María Camila que hemos visitado y ella lo traduce en otras palabras para dar a entender a la familia entonces en ese caso posiblemente para evitar problemas a futuro cuando el oferente va y hace la visita en la ejecución a estar acompañando de un social y que esté por lo que entiendo pues de lo social puede interpretar la mirada de otra persona y puede decir como que él me entendió y traducir lo que es lo que a veces entiendo cuando voy con María Camila que la familia puede decir que no menciona que no entendió, pero posiblemente con la mirada o con alguna expresión que puedan identificar ustedes lo pueden identificar de que no entendió y se le puede como traducir de otra manera porque uno ya es como dándole toda la información y uno cree que ellos entienden y en realidad, no.

12. ¿Qué sugerencias o recomendaciones tiene para fortalecer aún más el servicio de acompañamiento social y mejorar la experiencia de los beneficiarios?

En ese caso sería que la misma persona que lleva el caso pueda solicitar esa información sabemos que en el momento pues es complejo porque sería una actividad más para esas personas sería como incómodo, la otra es darles información después de que posiblemente dentro de una semana o que el caso continúa y que Santiago Jiménez o la persona del técnico va a hacerle la visita y que posiblemente lo va a llamar de un número diferente al que están actualmente comunicándose

13. Desde su experiencia, ¿cómo describiría el acompañamiento social proporcionado hasta ahora?

Como algo para mí positivo, de que ha sido muy bueno el acompañamiento

no sé no estoy muy seguro en cuanto a las compañeras no son sociales las que están actualmente, antes sí estabas tú con Angie creo que si Angie si era social entonces posiblemente el acompañamiento sí ha cambiado, para mí debería de equipo también alguien de social de pronto la interpretación pero de igual forma pues las personas que están actualmente las compañeras pues lo han logrado, pero sí es bueno también como el mismo acompañamiento de alguien que tenga esa capacidad de estar adicionalmente en las visitas también indispensable en ese momento pues María Camila nos está acompañando es muy bueno, pero posiblemente no sé si yo así va a seguir a futuro entonces para mí sí adicionalmente dar otra información es crucial también por lo que ella hace una encuesta entonces que también pues la visita algo más o menos no tan técnico y tan de pronto frustrante en la visita entonces para mí sí debería de estar alguien más tanto el acompañamiento social en visita como constantemente

14. ¿Cree que el acompañamiento social podría mejorar la efectividad de su trabajo? ¿Por qué?

Sí por la forma de que se puede interpretar las situaciones en el momento y adicionalmente hablar en un vocabulario detener el entendimiento de que las personas no siempre van a entender lo que uno hace o lo que uno dice claro está uno está enfocado y estudia para eso las otras personas posiblemente saben y estudian para otra cosa que posiblemente ni yo sé lo de ellos y ellos tampoco saben lo mío entonces si es como también de pronto no sé decirlo personal también capacitarlo a nosotros si no hay la posibilidad de cómo actuar en esas situaciones ya que no pueden estar constantemente las sociales en las visitas.

15. ¿De qué maneras siente que el acompañamiento social ha impactado positiva o negativamente en la experiencia del beneficiario/a?

Positiva por el tema de lo mismo como lo he mencionado anteriormente en hablar en otro lenguaje de interpretar esas formas que para mí hasta con la voz se puede interpretar no solamente con la mirada de alguna manera.

16. ¿Cómo cree que la comunidad percibe el programa de subsidios?

Para mí algo muy positivo, pero hasta que no ven como algo de que otra familia o vecino o alguien tenga ya lo ejecutado no confían 100% adicionalmente les da mucha desconfianza últimamente por el tema del pago posiblemente ellos van a decir ¿por qué voy a pagar? pero en realidad ha sido algo bueno de que no solamente que en ese caso tú tienes que ir hasta la sede entonces ahí puedes confiar sí le estoy dando este dinero Comfama o también en las ferias que están haciendo

17. ¿Ha observado algún cambio en la comunidad o en las personas impactadas por el programa de subsidios?

La voz a voz también es muy buena y positiva de que familiares, vecinos ya me lo gané, ya estoy en el proceso todo muy bien entonces en ese caso sí ha sido algo muy positivo en la

cuestión de voz a voz, pero al principio sí dice que hay desconfianza de las mismas familias tanto de enviar documentos, hacer un pago recibir una visita por lo que en sí no se lo han ganado.

Momento de Cierre 5 minutos

Cierre: Agradecemos sinceramente su participación en esta entrevista. Sus aportes son valiosos y contribuirán a mejorar el programa de Mejoramiento de Vivienda y Construcción en sitio propio de Comfama. Si tiene algún comentario adicional o desea compartir información que no se haya abordado en esta entrevista, por favor, siéntase libre de hacerlo.

Tiene alguna otra observación o comentario, Adicional.

Muy amable y que tenga un excelente resto de día.

Guion de Entrevista a colaboradores de Mejoramiento Hábitat Comfama sobre acompañamiento social en los programas de Mejoramiento de Vivienda y Construcción en sitio propio

Momento de inicio 8 minutos- Entrevista No 4

Presentación: Buenos días/tardes.

Mi nombre es

Gracias por participar en esta entrevista. Su opinión es fundamental para evaluar y mejorar el acompañamiento social que se ofrece en los programas de Mejoramiento de Vivienda y Construcción en sitio propio de Comfama. Sus respuestas serán tratadas de manera confidencial y nos ayudarán a identificar áreas de mejora

1. Información del colaborador:

Cargo: Gestora de proyectos

Área o Departamento: Habitación mejoramiento de vivienda

3. ¿Cuánto tiempo llevas trabajando para Comfama en el programa de mejoramiento y construcción en sitio propio?

Diez meses

4. ¿Puede describir su experiencia general trabajando en el programa de Mejoramiento de Vivienda y Construcción en sitio propio de Comfama?

Mi experiencia ha sido muy positiva. He logrado desempeñarme en las actividades que me indicaron desde el principio en la consecución del contrato. También he tenido varios aportes adicionales a mi vida profesional y académica.

Momento central 30 minutos

3. Desde su perspectiva y experiencia, ¿cómo definiría el propósito y los objetivos del acompañamiento social en estos programas?

Yo definiría ese propósito como muy enfocado a atender tanto las necesidades e identificar tanto las necesidades básicas de las familias como necesidades que son de carácter psicosocial. Poderlas identificar de una manera ágil y consecuente.

9. ¿Cuáles son las principales responsabilidades y tareas del equipo de acompañamiento social en este equipo?

Lograr ese acercamiento positivo con las familias y muy directo inicialmente cuando nos acompañan en el tema de visitas técnicas, incluso cuando no son visitas y se hacen de manera virtual. Lograr que ese acercamiento cada vez sea más efectivo y se pueda encaminar al propósito principal del área de mejoramiento.

10. ¿Cuáles considera que son los principales desafíos o dificultades que los beneficiarios enfrentan durante el proceso de aplicación del subsidio y cómo el equipo de acompañamiento social los aborda?

Lograr ese acercamiento positivo con las familias y muy directo inicialmente cuando nos acompañan en el tema de visitas técnicas, incluso cuando no son visitas y se hacen de manera virtual. Lograr que ese acercamiento cada vez sea más efectivo y se pueda encaminar al propósito principal del área de mejoramiento.

11. ¿Puede proporcionar ejemplos de casos en los que el acompañamiento social haya tenido un impacto significativo en el éxito de un beneficiario durante el proceso de solicitud?

El acompañamiento social, yo creo que, desde el inicio, por ejemplo, con la compañera Angélica que estuvo, era una chica que era social y que abordaba y lograba la consecución de muchas postulaciones de una manera muy efectiva. Para mí es un ejemplo muy evidente porque ella no tenía intervenciones técnicas, pero gracias a ese fortalecimiento social se pudieron dar resultados incluso hasta con lo técnico. O sea que las postulaciones eran más efectivas y tal vez no existían. Sí, a ese acompañamiento se podían llamar, las personas podían salvar muchas de las condiciones que tenían porque estaba ese acompañamiento para explicarles e indicarles cuáles eran las opciones o alternativas para poder postularse.

12. Por otro lado, ¿en qué áreas considera que se pueden realizar mejoras en el acompañamiento social brindado en estos programas?

En el de ejecución es super importante porque la gente pues normalmente quedan muy entusiasmados con la consecución y la asignación de los recursos, pero pues después de ahí siento que como que se sueltan, pues se dejan muy como a la deriva en esa transición que hay entre la asignación y la ejecución. Entonces creo que ahí debe ser muy importante.

13. ¿Qué sugerencias o recomendaciones tiene para fortalecer aún más el servicio de acompañamiento social y mejorar la experiencia de los beneficiarios?

Pues en realidad hasta ahorita ha sido muy positivo el acompañamiento social que hemos tenido y no he identificado muchas cosas por mejorar. De pronto sí me parece que hace falta personal de acompañamiento social en la etapa en la que yo estoy desempeñando el cargo porque o somos técnicos o son gestores que vienen de carreras como más administrativas, pero no hay un apoyo social más dirigido o constante a nivel profesional todo el tiempo en ese proceso de inscripción y postulación. Sí, que exista. Y que exista como esa cara de apoyo psico-social en esas dos etapas, en la etapa de inscripción y postulación. De verdad que

también hay otros programas que se están viniendo, implementando, como Kit Solar y todo, para que también lo puedas tener en cuenta.

14. Desde su experiencia, ¿cómo describiría el acompañamiento social proporcionado hasta ahora?

Desde mi experiencia o más como desde mi cargo, ese apoyo se ha dado en las visitas técnicas que realizamos, entonces tenemos como el apoyo de un aprendiz del área psico-social que nos acompaña para dar información a las familias con respecto incluso al proceso de inscripción y documentación, de atender las necesidades, de lograr un acercamiento efectivo con las familias para que puedan sentirse cómodas y nos puedan atender y dejar claras cuáles son las necesidades que quieren manifestar y así ellas puedan sentirse cómodas y a gusto para entablar un diálogo fluido.

15. ¿Cree que el acompañamiento social podría mejorar la efectividad de su trabajo? ¿Por qué?

Puede mejorar de pronto que exista una cara más notable incluso no necesariamente en las visitas técnicas sino en las postulaciones virtuales o en los acompañamientos que hacemos a las familias, que exista como la herramienta de contar con un psico-social para abordar a las familias y lograr ese mejor acercamiento.

16. ¿De qué maneras siente que el acompañamiento social ha impactado positiva o negativamente en la experiencia del beneficiario/a?

Positivamente sin duda ya que gracias a ellos los procesos de asimilación han sido más fáciles y llevaderos por parte de las familias, los inconvenientes han tenido en la mayoría de los casos soluciones

17. ¿Cómo cree que la comunidad percibe el programa de subsidios?

Pues he tenido como la percepción y las familias de pronto también me lo han manifestado, que es un poco complejo, que es un poco difícil de conseguir, de pronto creo que también en su gran mayoría en las regiones diferentes a Oriente es un beneficio que las familias no conocen, también existe la percepción por parte de las familias de que no todo el recurso es suministrado por la caja, sino que ellos inicialmente como que tienen en su mente que también tendrán que hacer un aporte adicional y significativo, ya cuando se les hace como la aclaración de que es el 10%, entonces sí lo toman como un buen beneficio, y sí, pues en general siento que es un beneficio que las familias en su mayoría no conocen, y que también cuando lo tienen lo perciben como algo un poco complejo de darse, de finalizarse, sí eso. Saben que se pueden presentar dificultades al momento de postularse, pero también lo perciben como que no es seguro que a la final sí se vaya a realizar la aplicación de ese subsidio, sino siempre es como que están completamente convencidos hasta que finalmente como que logran la ejecución.

18. ¿Ha observado algún cambio en la comunidad o en las personas impactadas por el programa de subsidios?

Sí, me ha tocado pues como observar. Por ejemplo, hay un caso particular de una familia que aplicó para construcción en sitio propio, que se le dio el acompañamiento desde la inscripción hasta la postulación, con algunas PQRS y algunas observaciones. Realmente estubo muy contenta, muy feliz por la consecución del subsidio, pero pues el cambio que se vio reflejado es que después de la asignación decidió desistir del proceso. Entonces, pues ese cambio fue muy evidente porque se trabajó mucho en esas dos etapas y finalmente después de la reunión que se tuvo para el tema de ejecución, hubo condiciones a las que no se ajustaba y que dijo pues no tenerlas como muy claro o contemplarlas con los tiempos que le dieron para ejecutar. Entonces, normalmente la gente se entusiasma mucho y cree que la ejecución se va a dar en unos términos muy cortos, pero en especial esa familia pues no quiso como asumir ni siquiera los tiempos mínimos requeridos. Ese fue un cambio muy evidenciable.

Momento de Cierre 5 minutos

Cierre: Agradecemos sinceramente su participación en esta entrevista. Sus aportes son valiosos y contribuirán a mejorar el programa de Mejoramiento de Vivienda y Construcción en sitio propio de Comfama. Si tiene algún comentario adicional o desea compartir información que no se haya abordado en esta entrevista, por favor, siéntase libre de hacerlo.

Tiene alguna otra observación o comentario, Adicional.

Muy amable y que tenga un excelente resto de día.

Guion de Entrevista a colaboradores de Mejoramiento Hábitat Comfama sobre acompañamiento social en los programas de Mejoramiento de Vivienda y Construcción en sitio propio

Momento de inicio 8 minutos – Entrevista No 6

Presentación: Buenos días/tardes.

Mi nombre es

Gracias por participar en esta entrevista. Su opinión es fundamental para evaluar y mejorar el acompañamiento social que se ofrece en los programas de Mejoramiento de Vivienda y Construcción en sitio propio de Comfama. Sus respuestas serán tratadas de manera confidencial y nos ayudarán a identificar áreas de mejora

1. Información del colaborador:

Cargo: Analista de proyectos

Área o Departamento: Habitud mejoramiento.

3. ¿Cuánto tiempo llevas trabajando para Comfama en el programa de mejoramiento y construcción en sitio propio?

Cuatro años

4. ¿Puede describir su experiencia general trabajando en el programa de Mejoramiento de Vivienda y Construcción en sitio propio de Comfama?

Bueno, la experiencia en general pues ha sido satisfactoria en cuanto al impacto que genera pues uno como en las familias y en la consolidación de ellas, si es bastante operativo, pero pues digamos que el producto último o el fin último si tiene mucho impacto, entonces es bastante satisfactorio ya como al final.

Momento central 30 minutos

5. Desde su perspectiva y experiencia, ¿cómo definiría el propósito y los objetivos del acompañamiento social en estos programas?

Yo siento que todos los programas que puede haber en mejoramiento pueden estar un poco intangibles para las familias, entonces cuando a una familia se le habla de un proceso de mejoramiento de vivienda, de huertas, de kit, de construcción y demás, pues no es como tan claro el alcance ni el tiempo que implica ni cómo es el proceso, cierto, y desde la parte técnica pues no se hace nunca como ese rol tan específico de aclararle a las familias en qué consiste todo el proceso, entonces lo que yo he notado es que las familias tienen poca claridad del momento en el que están en toda la línea de la intervención, ¿cierto? entonces me parece que uno de los grandes propósitos del acompañamiento social es aterrizar a las familias en cuanto a qué es el programa, lo que implica, lo que impacta, cómo es el proceso, cómo están dentro de ese proceso y lo que esa parte específica trae consigo, si es desde la postulación, si es desde la elegibilidad, si es desde la ejecución. Entonces pienso que inicialmente es que la familia comprenda muy bien en qué se está metiendo o qué es lo que está pues como iniciando y además de eso pues como todas las dudas y todas las claridades que desde lo técnico pues nunca se les dan para que finalmente, si se cumpla a satisfacción la aplicación del subsidio pues que ellos sí queden como con todas las claridades desde el inicio hasta el final para que también se eviten reprocesos.

6. ¿Cuáles son las principales responsabilidades y tareas del equipo de acompañamiento social en este equipo?

Pues inicialmente ser como ese puente entre el discurso técnico y el discurso más coloquial de la familia, ¿cierto? como ser ese puente de la información, no para atender las dudas de los otros porque es que los técnicos pues también lo podemos hacer, sino como el puente de que, si hay algo que no soy capaz de explicarlo como técnico, el social apoya para que la familia lo pueda comprender mejor, ¿cierto? y además porque cuando hay alguna dificultad pues ustedes son los que tienen los insumos y las habilidades ya más blandas porque uno va de a la hijueperra, entonces uno pues puede ser menos eficaz como con ese tipo de intervenciones, pero pienso que ese acompañamiento debe ir más allá, ¿cierto? no de brindarle la información y que, si aplico el subsidio y todo bien, sino de cómo uno puede ir más allá, en cómo está conformada la familia, en sus costumbres, en sus hábitos, en dejarles como planteamientos que puedan servirles a ellos a futuro. Pues pienso que va mucho desde ahí, desde lo que uno les puede dejar, no enseñarles porque sé que eso también es complejo, ni cambiarle su estructura o sus ideas, pero sí que como que planteamientos se les pueden dejar a ellos para que ellos puedan empezar como a hacer lo diferente, por ejemplo, lo que estábamos hablando de equidad de género, cómo uno desde el rol social puede ir y entregarles a las personas de la familia conocimientos diferentes, aprendizajes diferentes, experiencias diferentes, cómo irles y dejar pues un tema de capacidad instalada ya listo, pues sería como lo ideal ir hasta muy allá, ¿cierto? pienso que no puede quedarse solo como en el que brinda la información y listo, sino más del suceso.

8. ¿Cuáles considera que son los principales desafíos o dificultades que los beneficiarios enfrentan durante el proceso de aplicación del subsidio y cómo el equipo de acompañamiento social los aborda?

Yo pienso que es la cantidad de familias y la poca cantidad de profesionales sociales en los equipos y eso hace que el social tenga que dedicarse a cosas muy específicas que estarían por fuera incluso como de su rol o de su formación. ¿En qué sentido? es que entonces son los que llenan formularios, los que hacen firmar actas, los que hacen firmar el presupuesto de la familia en la ejecución, los que van y entregan la vivienda, pero todo como muy desde lo específico y ni siquiera pudiendo ir más allá, pero es por el tema del tiempo. Yo creo que una de las grandes problemáticas es el tiempo tan escaso para el montón de familias que hay y además porque estamos hablando que son viviendas dispersas en muchos municipios. Cada vivienda es un proyecto diferente, entonces no es que uno pueda decir que es una torre de edificios y que uno a todas las familias y a todas les exprime y con todas hago el proceso a la vez o en simultáneo, sino que acá toca es uno por uno y es una sola familia que usted se puede demorar horas explicándole, pero al otro día ya no se acuerda porque la gente a uno no le pone atención cuando uno le habla, entonces pienso que el gran reto es que es muchísimas familias y muy poco tiempo y son varios procesos para unos mismos haciéndolos todos. Entonces acá están ustedes acompañando la ejecución, pero también la postulación a veces, pero también cuando hay problemas, pero entonces también lo otro nuevo que resulte y entonces en las fundaciones las mismas sociales están postulando, están haciendo elegibilidades, están ejecutando y están con otros frentes de trabajo que puedan tener las otras fundaciones. Yo pienso que no se le ha dado como la importancia que realmente tiene, entonces quedan finalmente como algo muy administrativo, muy operativo y son muy poquitos para muchos procesos y muchas familias. A mí el tema del tiempo es que es demasiado poquito.

9. ¿Puede proporcionar ejemplos de casos en los que el acompañamiento social haya tenido un impacto significativo en el éxito de un beneficiario durante el proceso de solicitud?

Sé que ha habido varios, de hecho, sobre todo es como los temas de ejecución en los que las familias pues hay como alguna, pues un caso así puntual no porque sé que ha habido, pero digamos que el factor común es en el tema de ejecución que se genera pues como roces entre la familia y quienes están ejecutando y eso impide seguir el avance de la obra y como pues digamos que la intervención social sí se ha logrado culminar o mucho cuando las familias no quieren cierto tipo de actividad o de obra en la casa, pero ya estaba en el presupuesto, o sea que supuestamente ya hubo antes una socialización entonces desde acá con el acompañamiento sí se ha logrado pues como aclarar a la familia que lo que ellos quieren no se puede hacer, que hay otra prioridad o que el alcance es uno o el otro. Y en los temas también de postulación siento que también porque las familias a veces llegan como con una idea de una postulación por ejemplo para un sitio propio, pero uno desde lo técnico no lo ve tan viable que sea sitio propio por la licencia, por el tiempo, por el aporte, por muchas cosas y con el tema social sí nos hemos podido apoyar pues como que la familia o que espere que ellos desarrollen una parte que se postulen después o que esperen hasta que el monto de subsidios incremente y se postulen pues desde ahí sí se ha habido mucho.

10. Por otro lado, ¿en qué áreas considera que se pueden realizar mejoras en el acompañamiento social brindado en estos programas?

Yo siento que acá en el equipo lo que se necesita es más capacidad en cuanto a personas porque realmente son muy poquitas, de lo que están haciendo no tengo como observaciones.

11. ¿Qué sugerencias o recomendaciones tiene para fortalecer aún más el servicio de acompañamiento social y mejorar la experiencia de los beneficiarios?

lo que siento es que sí se debe extender la exigencia a los operadores, ¿por qué? porque pues cuantos chicharrones o incendios no apagan ustedes de cuenta de la falta de acompañamiento que hicieron los otros pero que nosotros también están super colapsados de trabajo entonces no les da tiempo, pero creería que una de las cosas que se puede implementar es la revisión del acompañamiento social que ellos están haciendo como tipo de supervisión pues para que los puedan encaminar más a cómo debe ser que se yo no dejárselos tan arbitrario porque entonces ellos lo van a hacer como creen que es correcto pero no necesariamente cómo funciona para poder aplicar el subsidio, entonces creía que pronto decantar y encaminar más ese acompañamiento social que hacen los demás y desde acá hacer como una revisión un poco más profunda a los acompañamientos que ellos les están haciendo a las familias.

12. Desde su experiencia, ¿cómo describiría el acompañamiento social proporcionado hasta ahora?

Pues en el impacto que uno quisiera no voy a decir que nulo porque sí ha habido, pero creo que el acompañamiento social ha sido el mínimamente necesario para que las personas puedan acceder al subsidio y cuando digo acceder es que se les asignen, ¿cierto? porque desde el equipo el acompañamiento que ha habido hasta un momento porque en este momento para postulación no hay acompañamiento social si no es como una asistencia administrativa de vida, yo creo que ha sido como el mínimamente necesario para que la gente sepa que existen los subsidios, cuáles son los requisitos, se puedan postular muy de la mano pues para hacerles como más fácil el proceso hasta garantizarles que sea así, ¿cierto? y ya después interceder en cada caso donde se generan pues como las dificultades al momento de la ejecución, pienso que ha sido como el mínimamente necesario para que se asigne y en la ejecución sí atendiendo todo lo que todo lo que resulte producto de la falta de acompañamiento que han hecho los operadores.

13. ¿Cree que el acompañamiento social podría mejorar la efectividad de su trabajo? ¿Por qué?

Bueno mi labor es en la parte de ejecución, en la revisión o la gestión de las elegibilidades, la elegibilidad es un documento requisito o es un trámite requisito para que se pueda ejecutar las obras en la vivienda, ¿cierto? entonces una elegibilidad es la revisión de la propuesta de intervención y de las cantidades, o sea en qué se va a gastar la plata en la vivienda y que esa plata pues esté bien destinada según la prioridad que exista pues como en la casa o las necesidades que tiene. Entonces la elegibilidad es la revisión del tema presupuestal, ¿cierto? si siento que el acompañamiento social es fundamental porque esa propuesta o ese

presupuesto va aprobado por las familias, pero muchísimas veces ese presupuesto se sale de la expectativa que tiene la familia.

Entonces si la familia quiere, no sé, cambiar un piso, pintar unas paredes, pero tiene otras necesidades como es el techo, como es la red eléctrica o si el techo está en buen estado y ellos quieren instalar el piso, pero la prioridad es el pozo séptico porque la familia no lo tiene, entonces esa propuesta normalmente viene atendiendo lo que la familia quiere y no lo que la familia debería atender porque el operador trata como de darle ese gusto a ellos, entonces uno acá revisa y lo primero que es devolverla y con que nos hemos encontrado. La familia manifiesta que no desea, pero se supone que antes al momento de la postulación hubo un concepto técnico que ellos firmaron, que ellos aceptaron, que ellos asumieron, entonces desde el inicio cuando empezaron el proceso se supone que sabían cuáles eran las prioridades que debían respetarse, entonces siento que también es desde lo técnico, pues desde el técnico que les está ayudando en la postulación no sólo el social, desde el técnico pues también es muy importante dejarles muy claro cuáles son, cierto, pero sí que a veces nosotros no tenemos las mejores formas de decirle las cosas a la gente, entonces si siento que ese acompañamiento facilita mucho, mucho, mucho agilizar los procesos y cuando la familia de entrada no quiere y es muy reacia el acompañamiento del social es fundamental como para dejarle a la familia todo ese tema muy claro, para ni siquiera es persuadirlo, es como para hacerlo caer en cuenta o que vea eso que él todavía no estaba viendo, entonces pienso que si es fundamental y si ayudaría mucho pues a agilizar el proceso, a evitar los reprocesos, a que la gente quede mucho más conforme y más contenta porque no estarían cambiándole la expectativa que ellos tenían, sino que desde el inicio van como más aterrizados.

13. ¿De qué maneras siente que el acompañamiento social ha impactado positiva o negativamente en la experiencia del beneficiario/a?

Más allá de que nos impacte a nosotros y que nos facilite el trabajo o no, cierto, porque eso es un hecho, nos lo puede hacer más ágil o demorado mientras uno va y atiende pues como alguna dificultad, más allá de nosotros el que en el que más se nota es en la familia porque entonces cuando uno ve a la familia llenas de dudas, de conflictos, de que no me dijeron esto, no sabía esto, no tal y tal cosa, uno sabe que no están teniendo el acompañamiento de vida desde lo social o desde lo técnico, porque es que algo que sí he visto es que los técnicos les dejamos todos ustedes y tampoco es el hecho, es que, si hay que hacer una llamada, una intervención, una visita, porque tienen que ser ustedes solos y nosotros somos los que tenemos las herramientas o conocemos el proceso ya desde las necesidades de la casa, entonces claro, como les dejamos a ustedes todo pues y haga la solución en que es que estamos muy ocupados, entonces siento que sí es fundamental eso, sobre todo, para la experiencia de la familia, para que ellos queden como con una buena experiencia y valga la redundancia, pues que ellos sientan que sí valió la pena, que no queden con la idea de que se les robaron la plata, de que es que vinieron a hacerme lo que querían y no lo que yo esperaba, cierto, para mí eso sí es fundamental para la familia, por un tema de marca, por un tema reputacional, mucho.

14. ¿Cómo cree que la comunidad percibe el programa de subsidios?

No sé, yo creo que es de amores y odios, creo que está entre las dos, porque sé que hay mucha gente que queda feliz y muy agradecida, como sé que hay otros que quedan con la idea de que mejor no me hubieran hecho nada, mejor esa plata me la hubieran dado y me hubieran rendido más, porque eso es algo muy, muy común que la gente dice, a mí me hubiera alcanzado para más, me están robando, es que viene éste y contrata con éste y éste contrata con éste, entonces me sacan un montón, entonces me roban la plata, bla bla bla, como hay otros que simplemente asumen una posición muy pasiva de que me hicieron el mejoramiento bien, sí, gracias, porque igual lo he regalado, pero como que ni bien ni mal, sino que son como en una pasividad muy absoluta, ¿cierto? entonces creo que es de las dos de amores y odios

13. ¿Ha observado algún cambio en la comunidad o en las personas impactadas por el programa de subsidios?

Lastimosamente creo que esa experiencia también se ha sentido mucho, es dependiendo del operador, pues hay como más quejas en unos que en otros, y no necesariamente por lo técnico, sino por la falta de acompañamiento que hacen, y no sé si pueda decir esto acá, pero por ejemplo Berta, el acompañamiento de ellos se resume a que el social pone, a que firmen las actas o les piden aporte, pero no está encima de ellos, no les explican, no les aclaran, o sea, no le dejan a la gente las cosas tan pulpitas, entonces se dilata, se demora, se olvidan de la gente, y con esa falta de acompañamiento, pues uno sabe que tienen más mala experiencia las familias con ellos que con otro operador diferente, eso sí es un hecho.

Momento de Cierre 5 minutos

Cierre: Agradecemos sinceramente su participación en esta entrevista. Sus aportes son valiosos y contribuirán a mejorar el programa de Mejoramiento de Vivienda y Construcción en sitio propio de Comfama. Si tiene algún comentario adicional o desea compartir información que no se haya abordado en esta entrevista, por favor, siéntase libre de hacerlo.

Tiene alguna otra observación o comentario, Adicional.

Muy amable y que tenga un excelente resto de día.

Anexo 2: Formato de la encuesta sobre el acompañamiento social durante la aplicación del subsidio de Comfama

Evaluación acompañamiento social durante la aplicación del subsidio Comfama					
Preguntas					
Indique cuál fue la modalidad de su subsidio	Marca con una X				
Mejoramiento de vivienda urbana					
Mejoramiento de vivienda rural					
Construcción en sitio propio urbano					
Construcción en sitio propio rural					
Indique en que municipio se encuentra ubicada su vivienda					
R:/					
¿Usted ya realizó la aplicación del subsidio que tiene asignado actualmente?	Marca con una X				
Si					
No					
En caso de no aplicar el subsidio aún. ¿cuál ha sido la situación que ha influido en la no aplicación?	Marca con una X				
Falta de acompañamiento por parte de Comfama					
Falta del aporte solicitado para la aplicación del subsidio					
Problemas técnicos que impiden la aplicación del subsidio					
Problemas jurídicos o de tenencia de la vivienda o lote					
El oferente asignado no ha realizado la aplicación del subsidio					
En caso de haber aplicado el subsidio. Responde las siguientes preguntas calificando de 1 a 5. 1 siendo la menor calificación y 5 la calificación más alta.	1	2	3	4	5
¿Se le brindó la ayuda necesaria para resolver sus dudas o inquietudes durante el proceso de aplicación del subsidio?					
¿Cómo calificaría su experiencia general al recibir el acompañamiento social durante la aplicación del subsidio?					
¿Qué calificación asignaría a la información proporcionada por el equipo de acompañamiento social?					
¿Sintió que el acompañamiento social contribuyó positivamente a la efectividad de su solicitud de subsidio?					
En una escala de 1 a 5 ¿cómo calificaría usted su nivel de satisfacción con el acompañamiento social proporcionado por Comfama?					
¿Tiene alguna observación referente al acompañamiento social brindado por Comfama?	Observación:				

ID	Hora de inicio	Hora de finalización	Correo electrónico	Indique cuál fue la modalidad de su subsidio asignado	Indique en que municipio se encuentra ubicada su vivienda	¿Usted ya realizó la aplicación del subsidio que tiene asignado actualmente?	En caso de no aplicar el subsidio aún, ¿cuál ha sido la situación que ha influido en la no aplicación?	¿Se le brindó la ayuda necesaria para resolver sus dudas o inquietudes durante el proceso de aplicación del subsidio?	¿Cómo calificaría su experiencia general al recibir el acompañamiento o social durante la aplicación del subsidio?	¿Qué calificación asignaría a la información proporcionada por el equipo de acompañamiento o social?	¿Cómo calificaría usted su nivel de satisfacción con el acompañamiento social proporcionado por Comfama?	¿Tiene alguna observación referente al acompañamiento social brindado por Comfama?	Pregunta
1	10/2/23 10:47:49	10/2/23 10:48:58	anonymous	Mejoramiento de vivienda rural	Barbosa	No	El oferente asignado no ha realizado la aplicación del subsidio	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	Actualmente el oferente se encuentra en pendiente de la aprobación de la elección	
2	10/2/23 10:49:46	10/2/23 10:51:31	anonymous	Mejoramiento de vivienda urbana	Copacabana	No	El oferente asignado no ha realizado la aplicación del subsidio	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	El oferente indicó que a mediados de septiembre	
3	10/2/23 11:05:42	10/2/23 11:06:12	anonymous	Mejoramiento de vivienda urbana	Medellin	No	El oferente asignado no ha realizado la aplicación del subsidio	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica		
4	10/2/23 11:13:00	10/2/23 11:22:17	anonymous	Mejoramiento de vivienda urbana	Medellin	No	El oferente asignado no ha realizado la aplicación del subsidio	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica		
5	10/2/23 11:22:20	10/2/23 11:23:41	anonymous	Mejoramiento de vivienda rural	San Vicente de ferrer	No	El oferente asignado no ha realizado la aplicación del subsidio	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	La última vez que conversó con él oferente fue hace 2 meses	5
6	10/2/23 11:32:52	10/2/23 11:36:16	anonymous	Mejoramiento de vivienda rural	El Carmen de Viboral	No	El oferente asignado no ha realizado la aplicación del subsidio	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	El oferente indica que el subsidio se aplicará antes de finalizar el año	5
7	10/2/23 11:39:01	10/2/23 11:40:57	anonymous	Mejoramiento de vivienda urbana	Bello	No	Falta del aporte solicitado para la aplicación del subsidio	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	La afiliada manifiesta inconformidad por que se encuentra inconforme con el presupuesto.	5
8	10/2/23 15:00:59	10/2/23 15:02:14	anonymous	Mejoramiento de vivienda rural	Itagui	No	Falta del aporte solicitado para la aplicación del subsidio	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	Se encuentra a la espera de que el fondo realice la entrega del aporte.	5
9	10/4/23 11:08:14	10/4/23 11:25:12	anonymous	Mejoramiento de vivienda urbana	Carmen de viboral	Si	No aplica;	5	5	5	5	ninguna	4
10	10/4/23 11:30:29	10/4/23 11:33:58	anonymous	Mejoramiento de vivienda rural	Carmen de viboral	No	El oferente asignado no ha realizado la aplicación del subsidio;	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica		
11	10/4/23 11:42:17	10/4/23 11:53:54	anonymous	Mejoramiento de vivienda rural	Marinilla	No	Falta del aporte solicitado para la aplicación del subsidio;	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica		
12	10/4/23 11:57:16	10/4/23 12:02:09	anonymous	Mejoramiento de vivienda urbana	La ceja	Si	No aplica;	4	4	4	4	no	
13	10/4/23 12:02:25	10/4/23 12:09:50	anonymous	Mejoramiento de vivienda urbana	Medellin	No	Problemas técnicos que impiden la aplicación del subsidio;El oferente asignado no ha realizado la aplicación del subsidio;	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica		
14	10/4/23 12:09:57	10/4/23 12:19:27	anonymous	Mejoramiento de vivienda rural	Carmen del viboral	No	El oferente asignado no ha realizado la aplicación del subsidio;	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica		
15	10/4/23 14:09:17	10/4/23 15:05:13	anonymous	Mejoramiento de vivienda urbana	Medellin	No	El oferente asignado no ha realizado la aplicación del subsidio;	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica		
16	10/4/23 15:05:42	10/4/23 15:09:34	anonymous	Mejoramiento de vivienda rural	Copacabana	No	El oferente asignado no ha realizado la aplicación del subsidio;	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica		
17	10/4/23 15:32:29	10/4/23 15:40:56	anonymous	Mejoramiento de vivienda rural	Carmen del viboral	No	El oferente asignado no ha realizado la aplicación del subsidio;	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica		
18	10/4/23 15:56:04	10/4/23 20:30:52	anonymous	Mejoramiento de vivienda urbana	belo	No	El oferente asignado no ha realizado la aplicación del subsidio;	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica		
19	10/10/23 14:34:12	10/10/23 14:41:30	anonymous	Mejoramiento de vivienda urbana	belo	No	No aplica;	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica		
20	10/12/23 9:27:11	10/12/23 10:58:54	anonymous	Mejoramiento de vivienda urbana	Copacabana	No	El oferente asignado no ha realizado la aplicación del subsidio;	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica		
21	10/12/23 10:58:58	10/12/23 11:09:37	anonymous	Mejoramiento de vivienda rural	Guarne	No	El oferente asignado no ha realizado la aplicación del subsidio;	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica		
22	10/12/23 11:10:25	10/12/23 11:21:16	anonymous	Mejoramiento de vivienda rural	San vicente de	Si	No aplica;	5	5	5	5		5
23	10/12/23 11:21:20	10/12/23 11:49:36	anonymous	Mejoramiento de vivienda rural	Rio negro	No	El oferente asignado no ha realizado la aplicación del subsidio;	3	2	4	5	poner mas atención a la ejecución del oferente, ya que se presentaron varias dificultades que se pudieron evitar.	
24	10/12/23 11:49:45	10/12/23 12:08:52	anonymous	Mejoramiento de vivienda rural	Rio negro	No	El oferente asignado no ha realizado la aplicación del subsidio;	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica		
25	10/12/23 12:08:54	10/12/23 12:15:52	anonymous	Mejoramiento de vivienda urbana	medellin	No	El oferente asignado no ha realizado la aplicación del subsidio;	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica		
26	10/12/23 12:15:55	10/12/23 12:30:34	anonymous	Mejoramiento de vivienda urbana	turbo	No	Problemas técnicos que impiden la aplicación del subsidio;	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica		
27	10/12/23 12:30:40	10/12/23 12:50:54	anonymous	Mejoramiento de vivienda rural	copacabana	No	El oferente asignado no ha realizado la aplicación del subsidio;	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica		
28	10/12/23 12:50:58	10/12/23 14:58:06	anonymous	Mejoramiento de vivienda urbana	Carmen del viboral	Si	No aplica;	5	5	5	5		
29	10/12/23 14:58:09	10/12/23 15:05:50	anonymous	Mejoramiento de vivienda rural	Marinilla	No	El oferente asignado no ha realizado la aplicación del subsidio;	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica		
30	10/12/23 15:07:23	10/12/23 15:12:03	anonymous	Mejoramiento de vivienda rural	Carmen de viboral	No	No aplica;	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica		
31	10/12/23 15:13:17	10/12/23 15:14:49	anonymous	Mejoramiento de vivienda urbana	Medellin	No	El oferente asignado no ha realizado la aplicación del subsidio;	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica		
32	10/12/23 15:14:53	10/12/23 15:20:38	anonymous	Mejoramiento de vivienda rural	Rio negro	No	El oferente asignado no ha realizado la aplicación del subsidio;	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica		
33	10/12/23 15:20:43	10/12/23 15:26:27	anonymous	Mejoramiento de vivienda urbana	Apartado	Si	No aplica;	5	5	5	5		
34	10/12/23 15:26:35	10/12/23 15:31:49	anonymous	Mejoramiento de vivienda rural	Carmen del viboral	Si	No aplica;	5	4	5	5	Mas información personal, ya que solo tuvo contacto por whatsapp.	
35	10/12/23 9:31:07	10/13/23 9:54:04	anonymous	Mejoramiento de vivienda urbana	Bello	No	El oferente asignado no ha realizado la aplicación del subsidio;	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica		
36	10/13/23 9:54:06	10/13/23 9:58:13	anonymous	Mejoramiento de vivienda rural	San vicente vereda a las hojas	Si	No aplica;	5	5	5	5	Poner más atención a la relación que tiene el oferente con el afiliado, ya que se evidencia que no le interesa lo que piensa el afiliado.	
37	10/12/23 15:31:52	10/13/23 10:05:16	anonymous	Mejoramiento de vivienda urbana	Medellin	No	El oferente asignado no ha realizado la aplicación del subsidio;	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica		
38	10/13/23 10:05:20	10/13/23 10:23:23	anonymous	Mejoramiento de vivienda rural	Guarne	No	El oferente asignado no ha realizado la aplicación del subsidio;	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica		
39	10/13/23 10:23:33	10/13/23 11:00:23	anonymous	Mejoramiento de vivienda urbana	LA CEJA	Si	No aplica;	5	5	5	5		
40	10/13/23 11:19:20	10/13/23 11:57:16	anonymous	Mejoramiento de vivienda rural	Guarne	No	No aplica;	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica		
41	10/13/23 11:57:19	10/13/23 12:03:43	anonymous	Mejoramiento de vivienda rural	MONTEBELLO	No	No aplica;	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica		
42	10/13/23 12:03:46	10/13/23 12:17:22	anonymous	Mejoramiento de vivienda urbana	Rio negro	No	El oferente asignado no ha realizado la aplicación del subsidio;	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica		
43	10/13/23 12:17:28	10/13/23 14:35:23	anonymous	Mejoramiento de vivienda rural	La ceja	Si	No aplica;	5	5	5	5		
44	10/13/23 14:36:02	10/13/23 14:56:58	anonymous	Mejoramiento de vivienda rural	San vicente	No	Problemas técnicos que impiden la aplicación del subsidio;	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica		

45	10/13/23 14:57:01	10/13/23 15:05:35	anonymous	Construcción en sitio propio rural	La unión	No	El oferente asignado no ha realizado la aplicación del subsidio; No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
46	10/13/23 15:05:39	10/13/23 15:23:47	anonymous	Mejoramiento de vivienda rural	Guarne	No	No aplica; El oferente asignado no ha realizado la aplicación del subsidio; No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
47	10/13/23 15:24:26	10/13/23 15:43:39	anonymous	Mejoramiento de vivienda urbana	Caldas	No	No aplica; El oferente asignado no ha realizado la aplicación del subsidio; No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
48	10/13/23 9:58:18	10/13/23 15:58:19	anonymous	Mejoramiento de vivienda urbana	Medellin	No	No aplica; El oferente asignado no ha realizado la aplicación del subsidio; No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
49	10/13/23 15:58:22	10/13/23 16:04:05	anonymous	Mejoramiento de vivienda urbana	LA CEJA	Si	No aplica; 4	5	5	5	
50	10/13/23 16:04:08	10/13/23 16:16:21	anonymous	Mejoramiento de vivienda urbana	Santo domingo	No	No aplica; El oferente asignado no ha realizado la aplicación del subsidio; No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
51	10/13/23 16:16:25	10/13/23 16:36:16	anonymous	Mejoramiento de vivienda urbana	Guarne	No	No aplica; El oferente asignado no ha realizado la aplicación del subsidio; No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
52	10/13/23 16:41:14	10/13/23 16:57:50	anonymous	Mejoramiento de vivienda rural	Rio negro	No	No aplica; El oferente asignado no ha realizado la aplicación del subsidio; No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
53	10/13/23 17:01:04	10/13/23 17:03:02	anonymous	Mejoramiento de vivienda rural	LA CEJA	No	No aplica; El oferente asignado no ha realizado la aplicación del subsidio; No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
54	10/13/23 15:43:43	10/13/23 17:45:26	anonymous	Mejoramiento de vivienda urbana	La ceja	Si	No aplica; 5	5	5	4	
55	10/13/23 17:55:34	10/13/23 17:58:39	anonymous	Mejoramiento de vivienda urbana	Medellin	No	No aplica; El oferente asignado no ha realizado la aplicación del subsidio; No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
56	10/13/23 17:58:36	10/17/23 7:50:27	anonymous	Mejoramiento de vivienda urbana	San antonio de prado	Si	No aplica; 4	3	4	4	Información en todas las áreas repose la misma información para no confundir al afiliado porque presencial dan una información y telefonica es otra.
57	10/17/23 7:51:15	10/17/23 8:35:54	anonymous	Mejoramiento de vivienda urbana	Chigorodó	No	No aplica; El oferente asignado no ha realizado la aplicación del subsidio; No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
58	10/17/23 8:35:58	10/17/23 8:37:24	anonymous	Mejoramiento de vivienda urbana	Bello	No	No aplica; El oferente asignado no ha realizado la aplicación del subsidio; No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
59	10/17/23 8:37:37	10/17/23 8:52:17	anonymous	Mejoramiento de vivienda urbana	Rio negro	No	No aplica; El oferente asignado no ha realizado la aplicación del subsidio; No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
60	10/17/23 8:52:20	10/17/23 9:04:06	anonymous	Mejoramiento de vivienda urbana	Bello	No	No aplica; El oferente asignado no ha realizado la aplicación del subsidio; No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
61	10/17/23 9:13:14	10/17/23 9:14:49	anonymous	Mejoramiento de vivienda urbana	Rio negro	No	No aplica; El oferente asignado no ha realizado la aplicación del subsidio; No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
62	10/13/23 17:03:05	10/17/23 9:27:49	anonymous	Mejoramiento de vivienda rural	Guarne	No	Falta del aporte solicitado para la aplicación del subsidio; No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
63	10/17/23 9:14:58	10/17/23 9:46:06	anonymous	Mejoramiento de vivienda urbana	Medellin	No	No aplica; El oferente asignado no ha realizado la aplicación del subsidio; No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
64	10/17/23 9:46:11	10/17/23 9:48:36	anonymous	Mejoramiento de vivienda urbana	Medellin	Si	No aplica; 5	5	5	No aplica	
65	10/17/23 9:48:39	10/17/23 10:00:31	anonymous	Mejoramiento de vivienda rural	Guarne	No	No aplica; El oferente asignado no ha realizado la aplicación del subsidio; No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
66	10/17/23 10:00:34	10/17/23 10:54:02	anonymous	Mejoramiento de vivienda urbana	Bello	Si	No aplica; 4	5	4	3	
67	10/17/23 10:54:04	10/17/23 10:56:01	anonymous	Mejoramiento de vivienda rural		Si	No aplica; 3	2	2	2	
68	10/17/23 10:56:03	10/17/23 11:13:36	anonymous	Mejoramiento de vivienda urbana	copabana	No	No aplica; El oferente asignado no ha realizado la aplicación del subsidio; No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
69	10/17/23 11:13:41	10/17/23 11:19:45	anonymous	Mejoramiento de vivienda urbana	EL PEÑOL	Si	No aplica; 5	5	5	5	
70	10/17/23 11:19:48	10/17/23 11:40:10	anonymous	Mejoramiento de vivienda urbana	Chigorodo	No	No aplica; El oferente asignado no ha realizado la aplicación del subsidio; No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
71	10/17/23 11:40:12	10/17/23 11:49:57	anonymous	Mejoramiento de vivienda urbana	Apartado	No	No aplica; El oferente asignado no ha realizado la aplicación del subsidio; No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
72	10/17/23 11:50:00	10/17/23 11:53:49	anonymous	Mejoramiento de vivienda rural	Guarne	No	No aplica; El oferente asignado no ha realizado la aplicación del subsidio; No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
73	10/17/23 11:53:51	10/17/23 12:01:57	anonymous	Mejoramiento de vivienda urbana	Medellin	No	No aplica; El oferente asignado no ha realizado la aplicación del subsidio; No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
74	10/17/23 12:01:59	10/17/23 12:11:31	anonymous	Mejoramiento de vivienda rural	Rionegro	No	Falta del aporte solicitado para la aplicación del subsidio; No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
75	10/17/23 12:11:33	10/17/23 12:12:56	anonymous	Mejoramiento de vivienda urbana	Bello	No	No aplica; El oferente asignado no ha realizado la aplicación del subsidio; No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
76	10/17/23 12:12:59	10/17/23 12:19:24	anonymous	Mejoramiento de vivienda urbana	La ceja	Si	No aplica; 4	3	4	4	
77	10/17/23 12:19:26	10/17/23 12:29:00	anonymous	Mejoramiento de vivienda urbana	Santa fe de antioquia	Si	No aplica; 4	4	3	4	
78	10/17/23 12:29:03	10/17/23 12:32:26	anonymous	Mejoramiento de vivienda rural	Guarne	No	No aplica; El oferente asignado no ha realizado la aplicación del subsidio; No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
79	10/17/23 12:32:31	10/17/23 12:35:11	anonymous	Mejoramiento de vivienda rural	Copacabana	Si	No aplica; 5	5	5	5	
80	10/17/23 12:35:18	10/17/23 12:50:04	anonymous	Mejoramiento de vivienda urbana	La unión	No	No aplica; El oferente asignado no ha realizado la aplicación del subsidio; No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
81	10/17/23 13:01:04	10/17/23 15:04:51	anonymous	Mejoramiento de vivienda rural	Rio negro	Si	No aplica; 5	5	5	5	
82	10/17/23 15:10:41	10/17/23 15:12:09	anonymous	Mejoramiento de vivienda rural	Rio negro	No	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
83	10/17/23 16:32:04	10/17/23 16:35:37	anonymous	Mejoramiento de vivienda rural		No	No aplica; El oferente asignado no ha realizado la aplicación del subsidio; No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
84	10/17/23 16:42:21	10/17/23 16:43:36	anonymous	Mejoramiento de vivienda rural	Guarne	No	No aplica; El oferente asignado no ha realizado la aplicación del subsidio; No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
85	10/17/23 16:43:55	10/17/23 16:48:47	anonymous	Mejoramiento de vivienda urbana	SANTUARIO	Si	No aplica; 4	4	4	4	
86	10/17/23 16:50:47	10/18/23 10:38:10	anonymous	Mejoramiento de vivienda rural	Guarne	No	No aplica; El oferente asignado no ha realizado la aplicación del subsidio; No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
87	10/18/23 10:41:35	10/18/23 10:59:39	anonymous	Mejoramiento de vivienda rural	La unión	No	No aplica; El oferente asignado no ha realizado la aplicación del subsidio; No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
88	10/18/23 10:59:41	10/18/23 11:04:36	anonymous	Mejoramiento de vivienda urbana	La unión	No	Falta del aporte solicitado para la aplicación del subsidio; No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
89	10/18/23 11:04:41	10/18/23 11:29:55	anonymous	Mejoramiento de vivienda urbana	Medellin	No	No aplica; El oferente asignado no ha realizado la aplicación del subsidio; No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
90	10/18/23 11:29:59	10/18/23 11:37:45	anonymous	Mejoramiento de vivienda urbana	Santa rosa de osos	No	No aplica; El oferente asignado no ha realizado la aplicación del subsidio; No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
91	10/18/23 11:37:48	10/18/23 11:46:52	anonymous	Mejoramiento de vivienda rural	Guarne	No	No aplica; El oferente asignado no ha realizado la aplicación del subsidio; No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
92	10/18/23 11:46:54	10/18/23 12:02:34	anonymous	Construcción en sitio propio rural	Abejorral	No	No aplica; El oferente asignado no ha realizado la aplicación del subsidio; No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
93	10/18/23 12:02:36	10/18/23 12:08:50	anonymous	Mejoramiento de vivienda urbana	apartado	No	No aplica; El oferente asignado no ha realizado la aplicación del subsidio; No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
94	10/18/23 12:08:52	10/18/23 12:14:13	anonymous	Mejoramiento de vivienda urbana	Marinilla	Si	No aplica; 4	4	3	5	
95	10/18/23 15:18:42	10/18/23 15:42:39	anonymous	Mejoramiento de vivienda urbana	Carmen del voboral	Si	No aplica; 5	5	5	5	
96	10/18/23 15:42:43	10/18/23 15:59:36	anonymous	Mejoramiento de vivienda urbana	Rio negro	No	No aplica; El oferente asignado no ha realizado la aplicación del subsidio; No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
97	10/18/23 15:59:53	10/18/23 16:03:13	anonymous	Mejoramiento de vivienda rural	La ceja	No	No aplica; El oferente asignado no ha realizado la aplicación del subsidio; No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

98	10/17/23 9:27:54	10/18/23 16:16:26 anonymous	Mejoramiento de vivienda rural	Rio negro	No	El oferente asignado no ha realizado la aplicación del subsidio; No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
99	10/18/23 16:03:17	10/18/23 16:20:57 anonymous	Mejoramiento de vivienda rural	Carmen del vitoral	No	Problemas juridicos o de tenencia de la vivienda o lote; No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica