

Con –vivo “**ESCALERA DE LA CONVIVENCIA**”

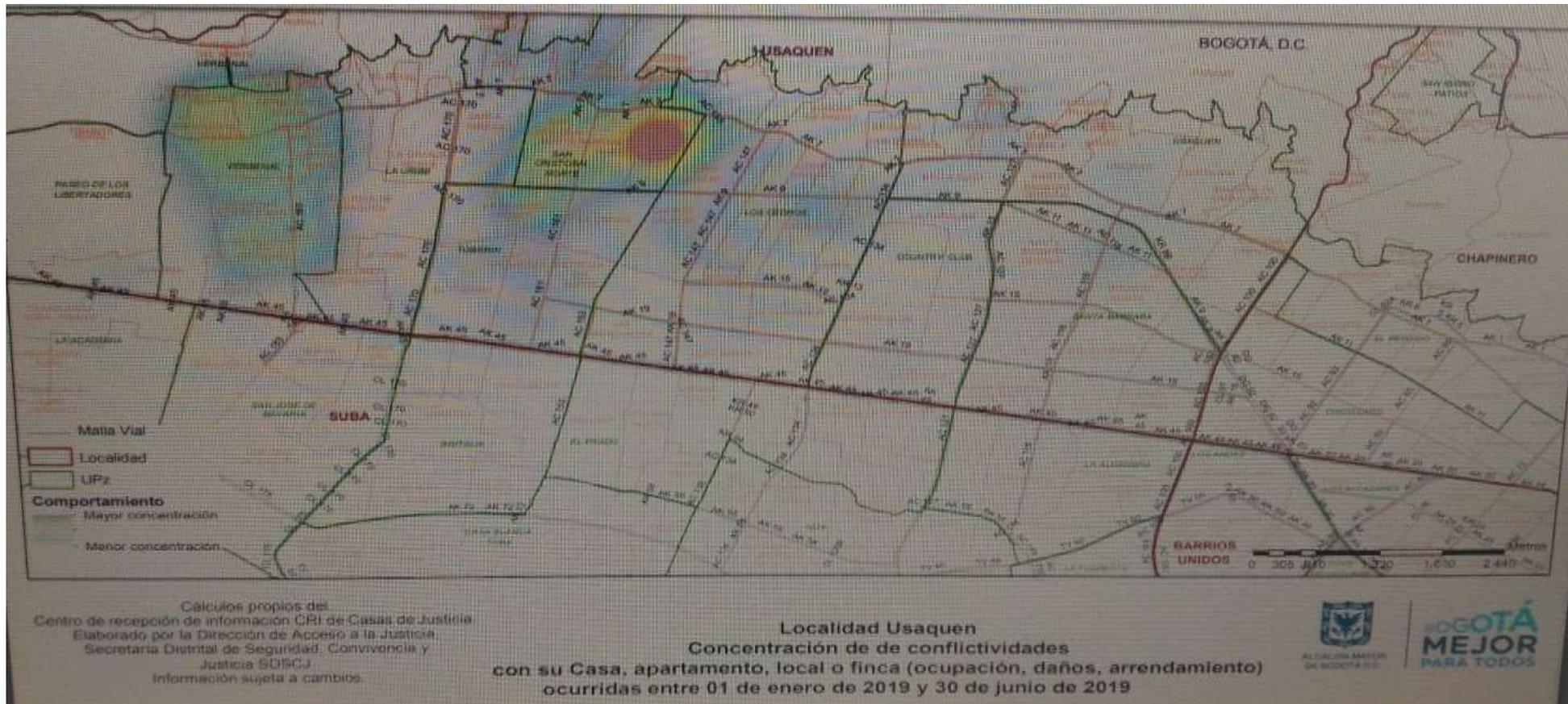
Un reto de la gestión de conflictos en propiedad horizontal

ÁLVARO FERNANDO SALAZAR FIGUEROA
FLOR HELENA VARGAS MILAN
DORIS AMPARO PÁEZ LIZARAZO
JULIETH JOHANNA GARCÍA LÓPEZ
MARÍA CONSUELO CARRIÓN CAMELO

SECRETARÍA DE SEGURIDAD, JUSTICIA Y CONVIVENCIA
SECRETARIA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO
INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACIÓN Y DEPORTE - IDR
SECRETARÍA DE SEGURIDAD, JUSTICIA Y CONVIVENCIA
SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

INSTRUCCIONES (BORRRAR DESPUES DE LEER)

- MAPA DE CONCENTRACION DE CONFLICTIVIDAD EN USAQUEN DE ENERO HASTA EL MES DE JUNIO DE 2019



ETAPA DE COMPRENSIÓN

¿Cuál es la situación que se busca mejorar?

Descripción del problema/situación/oportunidad sobre la que van a trabajar. Antecedentes (hechos, cifras, datos, evidencias del impacto del problema y el potencial impacto de la solución).

- El censo de edificaciones DANE confirma que la oferta residencial en altura se sigue apoderando de las ciudades. El país tiene menos casas y más proyectos de edificios, donde la convivencia es una necesidad. Para sustentar aún más el fenómeno, también vale destacar el Censo Inmobiliario de Bogotá, vigencia 2018, en el cual Catastro explica que el 70 % por ciento de los predios de la ciudad está en propiedad horizontal. De los cuales 1.523.692 son predios en propiedad horizontal y 646.883 son predios en propiedad no horizontal. (<https://www.catastrobogota.gov.co/es/Censo-Inmobiliario-2018>).
- Lo anterior y con una tendencia al crecimiento muestra que los conflictos de convivencia en la propiedad horizontal es una prioridad de atención pues las formas de convivir han cambiado y merecen una intervención en complejidad y particularidad de la casuística que ahí se presenta. La causa principal de estos conflictos es la intolerancia que se presenta en los copropietarios y residentes, la falta de pertenencia a la Copropiedad, por desconocer el Reglamento de Propiedad Horizontal, los estatutos y lo que se señala en el Manual de Convivencia y lo enunciado al tema en Código Nacional de Policía.
- **Como potenciar impacto:** Lograr empoderar al administrador(a) en el sistema de rutas y por ende ser un gestor y orientador de los habitantes en los conflictos de convivencia en las propiedades horizontales y así mismo a los Comités de Convivencia en el debido proceso. Además podrá ser multiplicado e implementado para toda la ciudadanía



¿Qué se ha hecho?

- En los conjuntos o edificios de propiedad horizontal se presentan problemas entre los copropietarios, o entre ellos y alguno de los órganos de control de ésta que pueden llegar a perturbar la tranquilidad de los vecinos, por lo que la Ley 675 de 2001 reglamentó la figura del Comité de Convivencia, más no de forma obligatoria, como un mecanismo que sirva de intermediario presentando fórmulas de solución encaminadas a dirimir los conflictos y fortaleciendo las relaciones de la comunidad residencial, evitando el tener que acudir directamente a la Policía, a un Centro de Conciliación, o al Juez.
- Si los copropietarios de Edificios residenciales hicieran uso del Comité de Convivencia para solucionar sus conflictos, se evitarían desmejorar su calidad de vida y fortalecerían lazos de convivencia y respeto con los demás copropietarios.

(<https://www.notaria19bogota.com/comite-de-convivencia-propiedad-horizontal>).

TERRAZAS DE SAN ÁNGEL
Noviembre 2018 - Comité de Convivencia - Administración

A TODOS LOS RESIDENTES

El servicio de vigilancia, el buen estado de las zonas comunes, los daños locativos y mejoras **se pueden hacer si todos pagamos la Cuota de Administración a tiempo.** Actualmente solamente **pagan la mitad** de los apartamentos y locales.

RECORDAR

Multa de \$ 50.000. No cumplir con las normas de tenencia de animales de compañía.
Depósito de \$ 80.000 (reembolsable) Por mudanzas, es una garantía frente a los daños que se puedan causar en zonas comunes.

La Casa de Justicia con la Unidad de Mediación y Conciliación de la Alcaldía Local y sus entidades participantes como Defensoría del Pueblo, La Fiscalía, La Casa de la Mujer, Las inspecciones de Policía, entre otras, ayudarán a la comunidad de Terrazas de San Ángel con la solución de conflictos y el cumplimiento de Normas de Convivencia.

TIPS

- ◆ **No distraer** a los Sres. Guardas de Seguridad en el ejercicio de sus labores.
- ◆ **No colgar** prendas y cables en las ventanas.
- ◆ **No hacer** ruidos molestos por la noche.
- ◆ **No escuchar** música a alto volumen.
- ◆ **No botar** basuras en zonas comunes.
- ◆ **No dejar** excrementos de animales en zonas comunes.
- ◆ **No Dañar** puertas, paredes, vidrios de extintores, escaleras y en general lo que este en las zonas comunes.
- ◆ **No lo haga a propósito** usted está siendo monitoreado en zonas comunes por cámaras de seguridad.

Invitación: A

La Secretaría Distrital de Hábitat comunidad interesada, a participar LOS ESTUDIOS Y DISEÑOS EL NUDO COMERCIAL DEL...

Lugar: Cca 570 102 00 Saldaña
Fecha: 21 de julio 2018
Hora: 8:00 pm

Mayor información sobre el contrato 608 de 2018 en el Punto de Atención al Ciudadano Virtual:
Horario: Lunes a Viernes
8:00 am - 2:00 pm
Teléfono: 3188572016
Correo electrónico: ctocecosnororientales@gmail.com

Volante inform
Inicio de I

La Secretaría Distrital del comunidad en general de la...

Que se da inicio a la ley en DISEÑOS DEFINITIVOS P NUDO COMERCIAL DE contrato 608 - 2018.

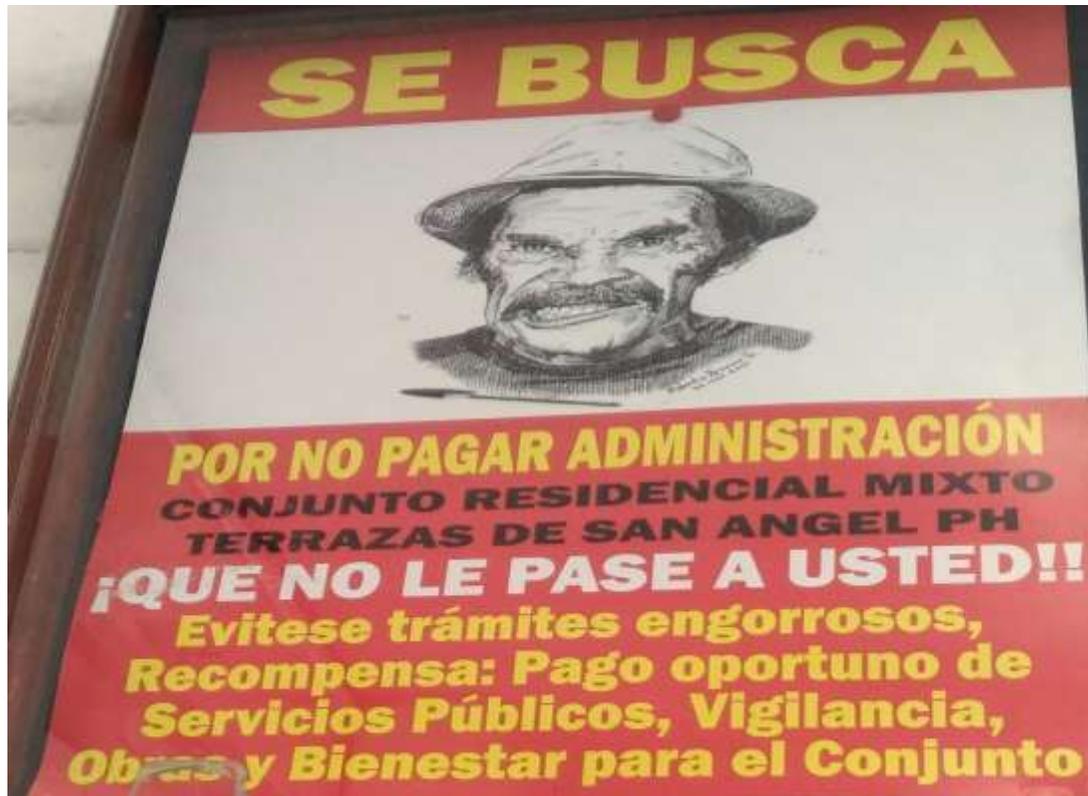
Mayor información sobre el contrato 608 de 2018 en el Punto de Atención al Ciudadano Virtual:
Horario: Lunes a Viernes
8:00 am - 2:00 pm
Teléfono: 3188572016
Correo electrónico: ctocecosnororientales@gmail.com

Tecnologías con las que puede apalancarse la solución

- ❖ Chat-bot
- ❖ Se utilizará un link de Pagina web institucional

¿Cómo es el proceso?

Los habitantes de la propiedad horizontal ante los conflictos de convivencia; los evita gestionar resolver por los tiempos, costos o nivel de insatisfacción que eso conlleva a causa del desconocimiento de rutas y actores responsables para dar solución expedita a sus conflictos de convivencia.



¿Qué puedo hacer si en mi edificio prohíben tener mascotas?

Ley 675 de 2001

Establece que los reglamentos de propiedad horizontal pueden fijar ciertos requisitos para la permanencia de las mascotas, pero no restringirla por completo.

Sentencias T-035 y T-155

La Corte Constitucional estableció que tener una mascota es un ejercicio de los derechos fundamentales.

- 1** Se deben agotar los recursos ante la Administración del conjunto.
Acudir al Comité de Convivencia del conjunto. ó Hacer uso del mecanismo alternativo de conciliación.
- 2** Si el caso tiene que ver con la tenencia de la mascota:
Iniciar un proceso de perturbación de la propiedad.
- 3** Presentarse ante un juez.
Por la vía del proceso verbal sumario.
- 4** Iniciar un proceso ordinario.
Demandar la nulidad de la cláusula que prohíbe tener mascotas.
- 5** Interponer una acción de tutela.
La prohibición de la tenencia de mascotas es una violación a los derechos.

¿Quiénes son los actores?

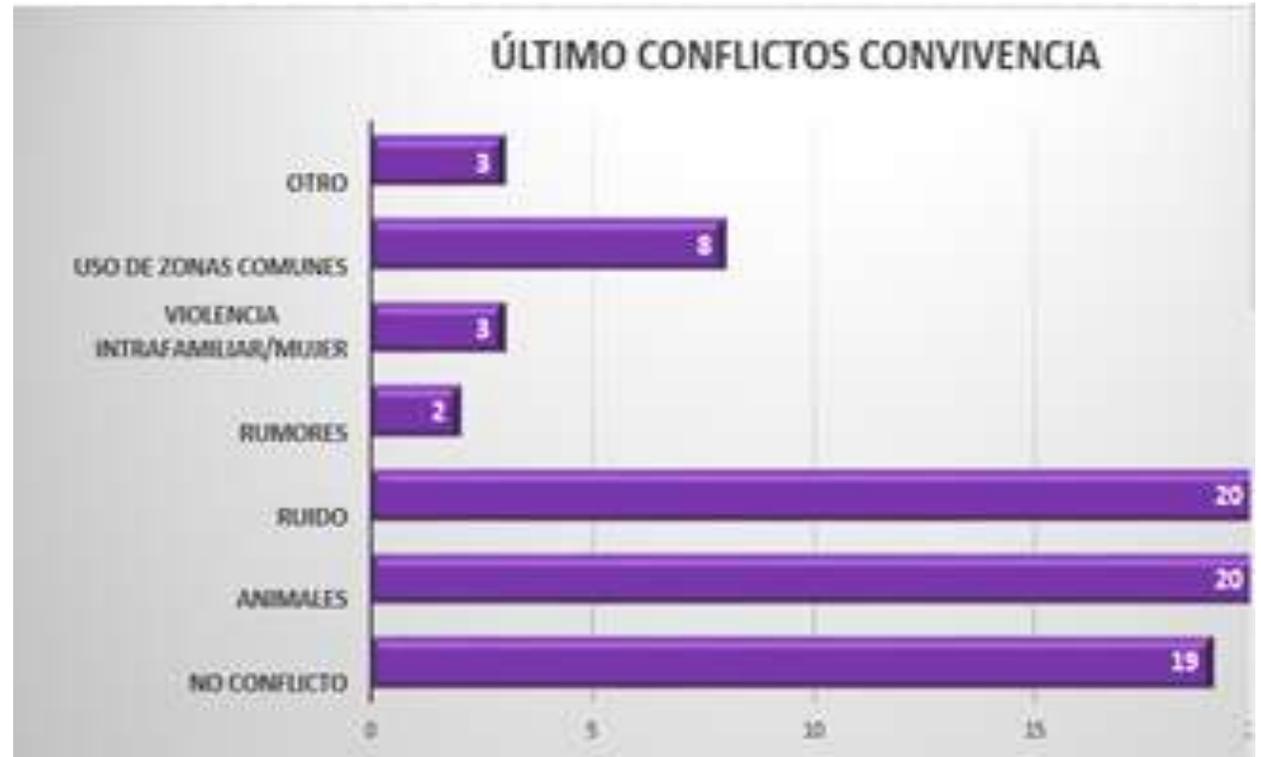
- Habitantes de la propiedad horizontal Mayores de 18 años del conjunto residencial Mixto “Terrazas de San Angel” de la Localidad No 1 se Usaquén, co-propietarios y arrendatarios, administrador(a) de la propiedad horizontal, Personal de Vigilancia y Autoridades competentes como Alcaldía Local, Policía Nacional, etc. En 170 unidades residenciales. (Mapa de conflictividad Usaquén Junio 2019).



¿Cómo es nuestro usuario?

A la pregunta sobre cuál fue el último conflicto de convivencia que tuvo, en el conjunto residencial, 20 personas contestaron que el ruido y 20 personas, el manejo de los animales de compañía, siendo las más frecuentes más frecuente. 19 personas no han tenido problemas de convivencia y 8 personas han tenido conflictos con el uso de zonas comunes. En promedio 3 personas contestaron que había tenidos conflictos con violencia intrafamiliar o contra la mujer, los rumores y otros. Entre este último se encontró que otros conflictos son: malos olores, consumo de SPA y cambio del personal de seguridad.

De las 51 personas, el 67% han tenido un conflicto, el 22% han tenido dos conflictos, un 10% han tenido tres conflictos y un 1% han tenido hasta cuatro conflictos de convivencia



¿Cómo es nuestro usuario?

Ante la pregunta sobre el nivel de satisfacción frente a la solución, contestaron 44 personas quienes un 70 % de las personas contestaron que estuvo insatisfecho y poco satisfecho con la solución y 30% contestaron estar satisfecha o muy satisfecha con la solución



Ante la pregunta si utilizará un sistema de gestión digital para solucionar los problemas de convivencia en el conjunto residencial, el 94% contestaron que sí lo utilizaría. Un 6% contestaron que no lo utilizaría.

Nuestros descubrimientos principales

1. **Como potenciar impacto:** Lograr empoderar al administrador(a) en el sistema de rutas y por ende ser un gestor y orientador de los habitantes en los conflictos de convivencia en las propiedades horizontales y así mismo a los Comités de Convivencia en el debido proceso. Además podrá ser multiplicadores e implementadores para toda la ciudadanía
2. Los habitantes de propiedad horizontal en su gran mayoría reconocen la gestión del conflicto y el acceso a la justicia, en las entidades del estado **como una pérdida de tiempo, tramitología y no se hace nada en algunos casos.**
3. La mayoría de los habitantes de propiedad horizontal no **conocen las rutas de atención** de conflictos de convivencia.
4. **El 70% de la ciudadanía que actualmente habita en propiedad horizontal debe comprender que vivir en ella; es una manera diferente de convivir.**
5. Los **habitantes** en propiedad horizontal contarán **con un sistema de gestión digital, que le permitirá gestionar los conflictos de convivencia ahorrando tiempo, dinero y desplazamientos.**
6. Observar como la aplicación digital implementada chat.bot , permite a los habitantes de la propiedad horizontal experimentar esta herramienta, para la gestión del conflicto de convivencia.
7. La herramienta tecnológica Chat bot como aplicación para el acceso a la justicia es fácilmente replicable para otras entidades del estado de acuerdo a su misión y prestación de servicios.
8. Desde este chat-bot se puede capturar información que permita construir indicadores de la convivencia en la propiedad horizontal y que el distrito planee acciones en acciones de promoción y prevención

Nuestro desafío específico

Que el sistema de gestión digital pueda ser sencillo, de fácil acceso y lenguaje claro para la gestión de los conflictos de convivencia en la propiedad horizontal; y reduzca los costos en tiempo, dinero y desplazamientos.

Que permita descongestionar las oficinas de atención de conflictos de convivencia en propiedad horizontal y lleguen los casos que ameritan la intervención de las autoridades competentes.

**ETAPA DE
CREACIÓN**

Actividades desarrolladas

- Retomar ideas planteadas por el sector de Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia
- “Estrategia en Llave con la Comunidad”
- Lluvia de ideas sobre problemáticas, normatividad, autoridades, rutas y acciones de solución.
- Logramos realizar un prototipo por chat-bot de video que se envía al chat del whatsapp del equipo como prueba piloto se hace a través de la creación de un guión que se plantea.
- Se logra el prototipo de “Con-vive” y nuestro Avatar se le llama “Vive”.



Algunas de las ideas consideradas fueron

- Acercamiento de la oferta institucional del Distrito
- Formación y/o sensibilización sobre la gestión de conflicto en PH
- Video de promoción del producto
- Chatbot : Se logra el prototipo de “Con-vive” y nuestro Avatar se le llama “Vive”.
- Creación de Link en Página de Código Nacional de Policía

La idea seleccionada fue

CHATBOT

Permite establecer una comunicación automática con las personas interesadas en el temas de gestión de conflictos de convivencia en la propiedad horizontal de forma totalmente personalizada y guiarlos a través de un árbol de atención predefinido para la autogestión del conflicto y difusión de rutas en caso de la intervención de un tercero.

La idea seleccionada fue

INSUMO PARA CHATBOT

1. TENENCIA DE ANIMALES DE COMPAÑÍA / MASCOTAS

1.1 Malos olores

1.1.1 excrementos / heces (Subserie general)

- 1.1.1.0 Como me siento ante esta situación
 - 1.1.1.0.1 molesto por la situación
 - 1.1.1.0.2 indiferente por la situación
 - 1.1.1.0.3 impotente a por la situación
- 1.1.1.1 Que hacer ante esta situación
 - 1.1.1.1.1 No hago nada
 - 1.1.1.1.2 Me lo aguanto
 - 1.1.1.1.3 No me gustan los problemas
 - 1.1.1.1.4 Hablo con alguna persona del problema
 - 1.1.1.1.4.1 Con un familiar
 - 1.1.1.1.4.2 Con un vecino
 - 1.1.1.1.4.3 Con el dueño del perro
 - 1.1.1.1.4.4 Con mi abogado
 - 1.1.1.1.4.5 Con el vigilante de turno

1.1.2 Orina (Subserie General) aquí aplica lo enunciado en rojo

- 1.1.3 ladridos continuos
- 1.2.1 altas horas de la noche aquí aplica lo enunciado en rojo
- 1.2.2 En la madrugada aquí aplica lo enunciado en rojo
- 1.2.3 Dejan el perro solo / encerrado aquí aplica lo enunciado en rojo
- 1.2.4 Perro bravo o agresivo aquí aplica lo enunciado en rojo
- 1.2.5 Maltrato animal. Aquí aplica lo enunciado en rojo

2. PERTURBACIÓN POR RUIDOS

2.1 Música

- 2.1.1 Altas horas de la noche aquí aplica lo enunciado en rojo
- 2.1.2 En la madrugada aquí aplica lo enunciado en rojo

2.2. Funcionamiento de electrodomésticos

- 2.2.1 Altas horas de la noche
 - 2.2.1.1 Lavadora aquí aplica lo enunciado en rojo
 - 2.2.1.2 Aspiradora aquí aplica lo enunciado en rojo
- 2.2.2 En la madrugada
 - 2.2.2.1 Lavadora aquí aplica lo enunciado en rojo
 - 2.2.2.2 Aspiradora aquí aplica lo enunciado en rojo

2.3 Obra de construcción, remodelación

- 2.3.1 Altas horas de la noche
 - 2.3.1.1 Martilleo aquí aplica lo enunciado en rojo
 - 2.3.1.2 Taladro, martillo neumático . aquí aplica lo enunciado en rojo
- 2.3.2 En horario o día no autorizado

Anatomía de la idea

Hola

Hola

See how it works in Google Assistant.

Agent

USER SAYS COPY CURL

Buen día

DEFAULT RESPONSE

Buen día, Soy María. La gestora virtual sobre conflictos de convivencia en propiedad horizontal. Puedes escribir tu inquietud o elegir una opción: 1. Información General sobre propiedad horizontal 2. Conflictos de Convivencia 3. Código de Policía, 4. Otras.

Cd

Conflictos

See how it works in Google Assistant.

Agent

USER SAYS COPY CURL

Hola

DEFAULT RESPONSE

Buen día, Soy María. La gestora virtual sobre conflictos de convivencia en propiedad horizontal. Puedes escribir tu inquietud o elegir una opción: 1. Información General sobre propiedad horizontal 2. Conflictos de Convivencia 3. Código de Policía, 4. Otras.

Mujer

Mujer

See how it works in Google Assistant.

Agent

USER SAYS COPY CURL

Conflictos

DEFAULT RESPONSE

¿Quieres saber sobre? Conflicto de ruido, Conflicto de Violencia contra la Mujer, Conflicto sobre tenencia de animales compañía o mascotas, Conflicto por Basuras, Conflicto por Espacio Común

**ETAPA DE
ARMADO**

Prototipos elaborados.

- Detalle de las diferentes versiones de prototipos.
- Video de promoción del producto
- Logramos realizar un prototipo por chat bot de video que se envía al chat del whatsapp del equipo como prueba piloto se hace a través de la creación de un guión que se plantea.
- Chatbot : Se logra el prototipo de “Con-vive” y nuestro avatar se le llama “Vive”.

¿Cómo validamos?

Plantear qué buscábamos validar y qué encontramos.

1. Implementar mediante una herramienta web el acceso a la justicia y la ruta que permite orientar la gestión del conflicto de convivencia.
2. Reconocer que el grupo de innovación ya tiene un recorrido metodológico y de trabajo en equipo empoderado desde el año 2018.
3. La interdisciplinariedad y la interinstitucionalidad del equipo de innovación permite complementar conocimiento y experiencia para la validación del proyecto.

Que encontramos:

1. Que existe una línea de base de caracterización de conflicto de convivencia enfocado en: Tenencia de animales de compañía, generación de ruidos, violencia contra personas.
2. Que los habitantes de propiedad horizontal recurren al administrador como el principal receptor de conflictos.
3. Que el habitante de la propiedad horizontal desconoce la existencia y funcionalidad del Comité de Convivencia.
4. Que el ciudadano pueda acceder e interactuar de una manera fácil para gestionar y reconocer la ruta del conflicto.

Prototipo final

Cuál fue el resultado de la última iteración - intervención.

1. Mediante la herramienta chat-bot de prueba se testeó con el fin de evidenciar la funcionabilidad y accesibilidad de la aplicación.
2. En las pruebas realizadas se evidenció la necesidad de usar un lenguaje más sencillo y cotidiano en el tema para afianzar la herramienta y minimizar errores
3. El grado de innovación de este proyecto (Cuadro que enviara Julian)

¿Qué cambió entre la primera y la última?

1. En la primera herramienta se reconoce la caracterización y gestión de l conflicto
2. En la segunda o ultima; el ciudadano con la herramienta a web chat-bot reconoce la ruta y gestión del conflicto.

¿Qué aprendimos? Errores y Oportunidades.

Detallar los momentos humanos de este tipo de ejercicios. Resaltar lo que debamos mostrar.

- Lograr empoderar al administrador(a) en el sistema de rutas y por ende ser un gestor y orientador de los habitantes en los conflictos de convivencia en las propiedades horizontales y así mismo a los Comités de Convivencia en el debido proceso. Además podrá ser multiplicadores e implementadores para toda la ciudadanía
- Mejoramiento a la prestación del servicio a los usuarios o ciudadanos.
- Lograr multiplicar en otras entidades esta innovación con los problemas en los conflictos de convivencia en los Colegios Distritales y Privados.
- Generar una herramienta didáctica y digital.
- La implementación de la herramienta técnica y tecnológica, permitirá a la ciudadanía evitar desplazamientos innecesarios, ahorro de tiempo y dinero y contar con posibilidades directas para gestionar el conflicto.
- Mejorar la gestión en la SED, IDR, SSJC, SDM; para que sea más cercano a los ciudadanos, más moderno, efectivo y oportuno.
- Generar confianza en la comunidad para mejorar la convivencia a través de la corresponsabilidad.
- Mejorar el acceso a la justicia a través del empoderamiento legal de los ciudadanos, modelos de justicia local y rural, el desarrollo integral de los métodos de resolución de conflictos y el apoyo de las TIC.
- Estas herramientas buscan aportar a la convivencia y relacionamiento de los ciudadanos con el Distrito, haciendo uso de mecanismos de solución de conflictos, principios del Código Nacional de Policía y Convivencia, mecanismos de denuncia y estrategias de prevención y control.
- La herramienta se considera un primer paso hacia la identificación de temas álgidos del relacionamiento entre los ciudadanos y a la vez un camino para la solución de los mismos generando cultura ciudadana

Qué se necesita para su implementación

¿Cuáles son los pasos que recomiendan para que el distrito - nación pueda implementar este tipo de soluciones?

- Asumiendo como primer paso, un abordaje desde el diálogo, para luego pasar al desarrollo de elementos metodológicos que arrojen algunas recomendaciones y sugerencias de actuación, así como diversas dinámicas sencillas y de fácil manejo para establecer acercamientos en la gestión de conflictos en comunidad; y por último, la información de los actores desde el orden comunitario e institucional que trabajan la gestión de conflictos en diferentes ámbitos de intervención.
- Así, la construcción de acuerdos y el uso del diálogo cordial, son elementos estructurales de un plan de trabajo, donde cada integrante de la comunidad cumple un rol activo, respecto a los acuerdos pactados y en la ejecución de acciones que contribuyan a que la relación entre las partes mejore sustancialmente. El plan de trabajo de los copropietarios se puede definir en la siguiente gráfica



- Identificar y priorizar opciones
Se identifica con qué y cómo intervenir. Hay dos dimensiones del cambio: a) si lo que interesa es cambiar los actos, las actitudes, las capacidades o percepciones de las personas (nivel personal); o b) si lo que interesa cambiar son las relaciones entre grupos y/o comunidades.
- Definir el objetivo deseado y la hipótesis de cambio
Para finalizar, teniendo en cuenta lo anterior, el plan de trabajo de la comunidad deberá definir un final ideal del conflicto; en materia de reparación el plan deberá estar guiado a llegar a ese fin ideal.
- Seguimiento
Como ya se ha expuesto en el desarrollo de la herramienta, la gestión del conflicto depende del establecimiento de los acuerdos que puedan ser de gran impacto en las comunidades. Para esto, se necesita desde la designación de roles y tareas para tramitar y reparar el daño causado por el efecto del conflicto, hasta la evaluación del proceso por medio del balance de los compromisos pactados entre partes.