

CONVIVENCIA Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS





ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
Alcalde Mayor de Bogotá
Carlos Fernando Galán

SECRETARIO DE GOBIERNO
Gustavo Quintero Ardila

ALCALDÍA LOCAL DE USME
Alcaldesa Local (E)
Ana Isabel Hortua Salcedo

EJECUTOR DEL PROYECTO

CONSORCIO AOC PROSEDER – 2024
Conformado por:

Avance Organizacional Consultores SAS



Promotora de Servicios para el Desarrollo – PROSEDER



CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

1. LAS MUJERES CONSTRUCTORAS DE PAZ

2. COMUNICACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

- 2.1 ¿Qué es la comunicación?
- 2.2 ¿Qué es la asertividad?
- 2.3 ¿Qué es el Conflicto y cómo resolverlo?
- 2.4 Mecanismos de resolución de conflictos (la negociación y la mediación)
- 2.5 Los centros de conciliación ¿qué son y cuáles servicios prestan?

3. LA PROPIEDAD HORIZONTAL

- 3.1 ¿Por qué surgió? ¿Qué es?
- 3.2 Los bienes comunes
- 3.3 El proyecto económico
- 3.4 La operación y funcionamiento
- 3.5 La comunidad o la gente
- 3.6 Matriz de problemas y soluciones en la propiedad Horizontal

4. LOS CONFLICTOS DE CONVIVENCIA EN LA PROPIEDAD HORIZONTAL EN USME

- 4.1 Los conflictos de convivencia en la propiedad horizontal en Usme: un acercamiento a su diagnóstico
- 4.2 El Comité de convivencia y los conflictos en la localidad de Usme
- 4.3 El manual de convivencia, el reglamento de propiedad horizontal y los conflictos de convivencia.
- 4.4 Las sanciones y los procedimientos de su imposición en la propiedad horizontal

5. LAS ENTIDADES PÚBLICAS O INSTITUCIONALIDAD QUE ATIENDE LOS CONFLICTOS EN PH EN USME

- 5.1 ¿A qué entidad (es) recurrir en caso de conflictos de Convivencia en la PH?
- 5.2 ¿Cuál es la ruta de atención frente a los conflictos de convivencia de cada una de las entidades citadas?

CONVIVENCIA Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS



INTRODUCCIÓN

Los recientes planes de desarrollo económico, social, ambiental y de obras públicas para Bogotá, D.C, así como los planes de desarrollo local de Usme, han contemplado proyectos de inversión, líneas, metas e iniciativas ciudadanas relacionadas con la restauración de la confianza en las instituciones y su legitimidad, la generación de espacios de convivencia y tolerancia y el fortalecimiento de las conductas de autorregulación, regulación mutua, diálogo y participación social, para la transformación de las conflictividades sociales, el libre ejercicio de los derechos ciudadanos y, en suma, vivir sin miedo.

Para la vigencia 2024, la Alcaldía local de Usme estableció la meta de beneficiar a 180 personas a través de estrategias para el fortalecimiento de los mecanismos de justicia comunitaria y atender a 260 personas en estrategias de acceso a la justicia integral, lo cual se materializó mediante la suscripción del contrato 1248-2024, suscrito con el Consorcio AOC PROSEDER -2024.

En este documento, la Alcaldía local de Usme y el Consorcio AOC PROSEDER -2024 presentan la cartilla con los aspectos más relevantes del proceso de formación en temáticas de convivencia y resolución de conflictos, desarrollado en los diferentes territorios de la localidad y de acuerdo con las directrices técnicas del mencionado contrato.

La cartilla está estructurada de la siguiente manera: en la sección 1 se presentan los contenidos temáticos desarrollados en el componente de mujeres constructoras de paz, en la sección 2 el tema de comunicación y resolución de conflictos, en la sección 3 la propiedad horizontal (PH), en la sección 4 los conflictos de convivencia en la propiedad horizontal el caso de Usme y finalmente la institucionalidad que atiende los conflictos de (PH) en Usme.

Los contenidos del proceso formativo sintetizados en esta cartilla fueron estructurados a partir de las realidades de las comunidades y, particularmente, de dos grupos poblacionales de importancia para el proceso: mujeres lideresas constructoras de paz y comunidades residentes en conjuntos de propiedad horizontal. A estos grupos se dirigieron las acciones de capacitación, con especial énfasis en la transmisión de conocimientos sobre la normativa aplicable, las competencias de las instituciones y las rutas para obtener atención.

La Alcaldía local de Usme confía en que el contenido de este documento contribuirá a la reflexión, análisis y cuestionamiento sobre las principales causas de los conflictos de convivencia, sus actores y posibles soluciones; a la construcción de democracia y ciudadanía; al empoderamiento de nuevos grupos de mujeres lideresas; y, en general, a fortalecer la participación social en la localidad.

1. LAS MUJERES CONSTRUCTORAS DE PAZ

El objetivo general de este proceso de formación fue el de promover el involucramiento de lideresas de la comunidad de Usme en la comprensión, difusión y agenciamiento de los derechos económicos, sociales, culturales, ambientales y políticos de las mujeres, a través de herramientas jurídicas, políticas y de participación ciudadana que permitan la promoción y garantía de derechos de la ciudadanía.

A continuación, se presenta una pequeña síntesis de los títulos de las principales temáticas tratadas durante el proceso, dirigidas a un grupo de sesenta (60) mujeres lideresas de la localidad de Usme, mediante ocho (8) talleres cuyos contenidos temáticos se desarrollaron a través de una metodología participativa.



FOTO DE GRUPO DE MUJERES CONSTRUCTORAS DE PAZ- USME

1. 1 Los derechos humanos y la constitución política de 1991.

- **Los derechos humanos y la Constitución política de 1991:** aproximación al concepto de derechos humanos y derechos fundamentales, como sistema regulador de las relaciones sociales; los derechos de las mujeres antes de la constitución; contexto histórico del movimiento de la séptima papeleta.
- **Movimientos sociales en la reivindicación de los derechos fundamentales a través de las conferencias mundiales sobre la mujer:** movimiento de las mujeres y las conferencias mundiales; sistema Universal de protección de los derechos humanos.
- **La reivindicación de los derechos fundamentales de las mujeres en Colombia:** movimientos de mujeres en Colombia; Sistema nacional de derechos humanos y Derecho Internacional Humanitario (DIH), teniendo en cuenta las instancias territoriales.



FOTO DE GRUPO DE MUJERES CONSTRUCTORAS DE PAZ- USME

- **Avances y retos en el ejercicio de los derechos de las mujeres en Colombia:** legislación colombiana a favor de los derechos de las mujeres conforme a la constitución y convenios internacionales; derechos de primera, segunda, tercera y cuarta generación.
- **Mecanismos de participación ciudadana y acciones populares -Constitución de 1991:** participación ciudadana: el voto, el plebiscito, el referendo, la consulta popular, el cabildo abierto, la iniciativa legislativa y la revocatoria del mandato; acciones constitucionales: tutela, derecho de petición, habeas data, habeas corpus, acción de grupo, acción de cumplimiento.
- **Veeduría y control social al cumplimiento de los derechos:** diferencia entre control social, veeduría y control político; institucionalidad asociada a la veeduría y control social; canales de control social y veeduría; ¿cómo hacer veeduría?
- **Derechos humanos de las mujeres en el siglo XXI:** uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones (Tics); desafíos de los derechos de las mujeres en el siglo XXI.



FOTO DE GRADUACION - MUJERES CONSTRUCTORAS DE PAZ- USME

- **Rol de una promotora de derechos humanos de las mujeres:** elementos para la caja de herramientas de una promotora de derechos humanos de las mujeres; acciones individuales y colectivas.

Sobre la promoción de los derechos humanos, queremos retomar lo manifestado por el Programa Venezolano de Educación Acción en Derechos Humanos:

“En América Latina, la Educación en Derechos Humanos (EDH) comenzó con y desde los movimientos sociales o de «educación popular»: por la paz, de feministas, trabajadores, ambientalistas, movimientos de derechos de las minorías, entre otros, trabajando con el enfoque de Paulo Freire, el cual promueve que a través del diálogo las personas aprenden y toman conciencia de que son sujetos de derecho y se forman en cómo trabajar por su propia «liberación»”.

“Quienes realizan esta promoción son personas de la misma comunidad, de distintas edades y ocupaciones; con espíritu de servicio, respeto hacia la dignidad de las otras personas y deseosas de compartir sus saberes y experiencias. Son personas comprometidas con la eliminación de las injusticias, la discriminación, la violencia y la exclusión y este compromiso se evidencia en el tiempo, dedicación, paciencia y disposición para trabajar con y para el colectivo. También, reflexionan con la gente de la comunidad sobre sus problemas, cómo viven, cuáles derechos tienen, cuáles derechos se les respetan y cuáles no, qué deben mejorar”.

El siguiente es el perfil de quienes ejercen la promoción comunitaria de los derechos humanos en América Latina:

- Son personas que escogieron trabajar, de manera individual u organizada, en la defensa y educación activa de los derechos humanos.
- Están preocupadas y comprometidas con la realidad de su localidad, su organización y país.
- Son comprensivas y respetuosas de las opiniones de las demás personas. Saben escuchar y aceptar la crítica para mejorar.
- Poseen voluntad y compromiso fuerte con su trabajo, ya que son muchos los obstáculos personales e institucionales que enfrentan para realizarlo.
- Tienen una gran disposición para aprender y enseñar, para facilitar a otras personas el capacitarse.
- Son activas, dinámicas y entusiastas.

- Buscan compartir el conocimiento y juntar a otras personas para que, unidas, exijan el respeto a sus derechos y trabajen en la solución de sus problemas.
- Tienen habilidad para promover acuerdos y concertaciones ante las diferencias y desacuerdos.
- Tienen capacidad para reconocer errores, así como cualidades propias y las de otras personas.
- Cumplen con una función multiplicadora, porque crean redes humanas dirigidas a motivar a otras personas para que asuman nuevos hábitos, desarrollen nuevos valores y cambien poco a poco sus actitudes y prácticas”.

2. COMUNICACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

A continuación, se presentan algunos elementos que permiten comprender tanto el proceso de la comunicación como de resolución de conflictos. La comunicación y el diálogo son la base del manejo adecuado de conflictos, solo que este diálogo debe tener características de asertividad, de buena gestión de los elementos verbales y no verbales y de estilos de comunicación adecuados, sustentados en la empatía y la disposición.

2.1 ¿Qué es la Comunicación?

Se entiende como un proceso por el cual se transmite y se recibe una información.

La comunicación es verbal y no verbal; la verbal tiene que ver tanto con los contenidos de las palabras como con la forma cómo estas se dicen. A su vez, la comunicación no verbal tiene que ver con la gesticulación, movimientos, contacto visual, distancias, espacios y posturas corporales que comúnmente reafirman o contradicen el mensaje dicho con las palabras, expresan la emocionalidad y el nivel de disposición frente a los temas y la misma comunicación. Un gran porcentaje de la comunicación es no verbal; de hecho, a veces esta tiene más peso que el lenguaje mismo.

VERBAL		NO VERBAL
CONTENIDO	VOZ	
Idea Contenido Secuencia Lenguaje	Tono (sentimientos y emoción en la voz) Volumen (intensidad) Velocidad Fuerza-Énfasis Entonación (expresividad) Silencios.	Gesticulación: Gestos faciales y contacto visual. Cinesis: Movimientos del cuerpo Indumentaria: Vestidos, aromas, arreglos Proxemia: Manejo de distancia interpersonal.

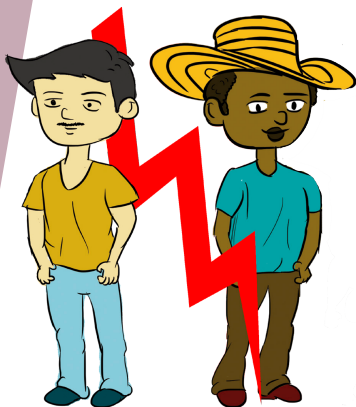


2.2. ¿Qué es la Asertividad?

Es la habilidad de expresar o transmitir una información, nuestras emociones y pensamientos en pro de nuestros mejores intereses y derechos sin violentar los de los demás.

Hay desde la teoría tres estilos de comunicación:

- 1. Agresivo:** Se caracteriza por el poco control emocional de sí mismo, tiende a violentar y sobrepasar los derechos de los demás, tiene un estilo competitivo, hostil y fundamenta su lenguaje en la amenaza y la acusación.
- 2. Pasivo:** Se caracteriza por no hablar, no expresar sus ideas, pensamientos, no defiende sus derechos y prefiere conceder, tiene un estilo permisivo.
- 3. Asertivo:** Es un estilo equilibrado, que no sobrepasa los derechos de los demás, pero es capaz de defender sus propios derechos. Utiliza una comunicación clara, directa, precisa y con convicción, es empático, y escucha activamente. Tiene un estilo cooperativo y de negociación.



2.3 ¿Qué es conflicto?

Es una oposición o desacuerdo entre personas, es un estado de incomodidad por una situación de intereses opuestos.

Estilos de Afrontamiento del Conflicto: Son las diferentes formas en que las personas afrontan y esperan resolver un conflicto.

- **Competición:** Estilo que se fundamenta en el “yo gano, tú pierdes”, relacionado con el estilo agresivo de comunicación (siempre se quiere ganar y tener la razón).
- **Colaboración:** Es un estilo que se basa en el ganar-ganar, relacionado con el estilo asertivo de comunicación. Busca la negociación y la conciliación como estrategias de resolución de conflictos.
- **Evasión:** Es un estilo que prefiere no confrontar, así que se convierte en un estilo del tipo “los dos perdemos”. Prefiere negar o posponer la resolución del conflicto.
- **Acomodación:** Se relaciona con el estilo pasivo de comunicación y, en esa medida, los resultados generalmente son “yo pierdo, tú ganas”. Este estilo genera resentimiento e irritación y no soluciona realmente el conflicto.

2.4 Técnicas de Resolución de conflictos:

Las dos estrategias fundamentales de resolución de conflictos son la negociación y la mediación.



- **Negociación:** es un ejercicio de resolución de conflictos en la cual, las dos partes ceden algo en el camino, con tal de superar el conflicto, se fundamenta en la claridad de la comunicación.

La negociación tiene tres fases:

- **Análisis** diagnóstico preliminar, comprender el conflicto, el contexto, la historia, etc.).
- **Planteamiento** cuáles son las propuestas de las partes para solucionar y lo que cada uno está dispuesto a ceder.
- **Discusión** momento en el que las partes del conflicto inician el ejercicio de negociar la solución del conflicto y las cesiones de cada parte, se valora las diferentes opciones y se toman decisiones.
- **Mediación:** es la figura que utiliza una tercera persona ajena al conflicto, que trata de facilitar la comunicación y los acuerdos entre las partes. El objetivo es ayudar a clarificar el proceso, y establecer un ambiente de respeto. Provee una visión global del conflicto, aclara los elementos que intervienen y propone posibles acuerdos y soluciones.

3. LA PROPIEDAD HORIZONTAL - PH

En relación con la temática de la propiedad horizontal se realizó un proceso de capacitación al cual se vincularon conjuntos residenciales ubicados en el amplio espacio geográfico de la localidad de Usme. En la gestión y operación de la propiedad horizontal convergen diferentes actores que cumplen variados roles: residentes en condición de propietarios o arrendatarios, miembros de consejos de administración, integrantes del comité de convivencia y administradores.

Comenzamos interrogándonos sobre el concepto y el origen de la propiedad horizontal en Colombia.

3.1 ¿Por qué surgió? ¿Qué es?

Según diversos estudiosos del tema y de la historia del país en Colombia la noción históricamente es relativamente nueva. Sus antecedentes se remontan al año de 1948 cuando con la ley 182 del 29 de diciembre, se empezó a reglamentar esta modalidad inmobiliaria.



TALLERES CON PARTICIPACIÓN DE RESIDENTES DE CONJUNTOS DE PH DE USME

“Como una respuesta al acelerado crecimiento de las ciudades y a los altos costos tanto de la tierra como de la construcción, cada día la vivienda unitaria y separada cede paso a las agrupaciones en edificios o conjuntos, llegando a formar enormes conglomerados, en donde inclusive se combinan las copropiedades dando lugar a la

integración con actividades comerciales, industriales y recreativas, con características de ciudadelas”¹.

La ley 675 del 3 de agosto de 2001 viene a ordenar bajo un solo régimen la actividad de la propiedad horizontal e incorpora en una sola persona los derechos individuales exclusivos y los comunes e inseparables de estos. La institución así surgida es una persona jurídica de derecho privado cuyas actividades tienen que desarrollarse con propósitos puramente sociales, lo que las enmarca dentro de las organizaciones civiles sin ánimo de lucro, con obligaciones de tipo contable y tributario señaladas por la ley para las entidades así creadas.

¿Pero entonces que es la propiedad horizontal?

La propiedad horizontal es una institución jurídica que hace alusión al conjunto de normas que regulan la división y organización de diversos inmuebles, como resultado de la segregación de un edificio o de un terreno común.

Según el artículo 1 de la Ley 675 de 2001, esta norma “regula la forma especial de dominio, denominada propiedad horizontal, en la que concurren derechos de propiedad exclusiva sobre bienes privados y derechos de copropiedad sobre el terreno y los demás bienes comunes, con el fin de garantizar la seguridad y la convivencia pacífica en los inmuebles sometidos a ella, así como la función social de la propiedad”².

En otras palabras, la propiedad horizontal no es un bien inmueble en particular sino un régimen que reglamenta la forma en que se divide un bien inmueble y la relación entre los propietarios de los bienes privados y los bienes

¹ Fuente: propiedadhorizontalcun2015.blogspot.com/p/historia.html

² Ley 675 de 2.001, artículo 1.

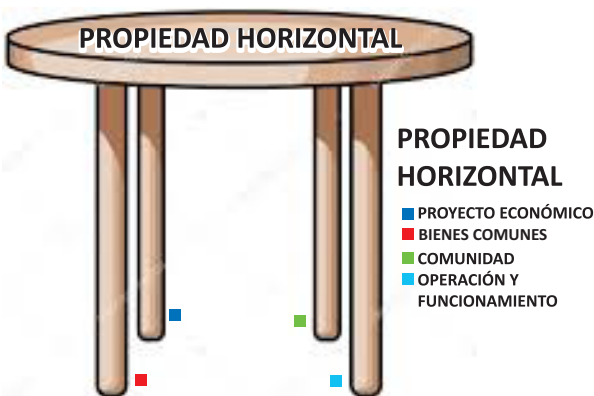
comunes que han sido segregados de un terreno o edificio. La propiedad horizontal permite la organización de los copropietarios y el mantenimiento de los bienes comunes.

La propiedad horizontal es, entonces, una mezcla de propiedad individual y copropiedad. No es una empresa, una sociedad, una entidad sin ánimo de lucro cualquiera. Es una entidad sin ánimo de lucro distinta a las otras entidades sin ánimo de lucro.



La propiedad horizontal es como una moneda

Haciendo un símil, podemos comparar la propiedad horizontal con una mesa de cuatro patas, cada una de las cuales es un componente de aquella: el proyecto económico; los bienes comunes; la gente o comunidad; y la operación o funcionamiento.



Como ya se dijo la ley 675/2.001 regula diferentes aspectos relacionados con los cuatro ejes o componentes de la propiedad horizontal.

3.2 Los bienes comunes

¿Cuáles son en general los bienes comunes de una copropiedad o conjunto residencial como normalmente lo llamamos? Veamos una descripción de ellos: El terreno sobre el que están construidos las zonas comunes y las unidades privadas, los muros y columnas estructurales de la edificación, las cubiertas de apartamentos – último piso, el sistema de canales y bajantes, las fachadas de los apartamentos o casas, escaleras y vías internas de circulación peatonal y vehicular, parques, jardines y otras zonas verdes internas, salón comunal, salón de deportes o gimnasio, otras áreas sociales, sistema de bombeo de agua, tanque de agua, sistema de residuos, sistema de video, sistema de grabación, sistema de citofonía, parqueaderos comunales o de visitantes.

Debemos identificar y saber cuáles son los bienes comunes de nuestra copropiedad.

Una función central del administrador de PH es el cuidado, conservación y mantenimiento de los bienes comunes. Para ello debe establecerse y ejecutarse un plan de mantenimiento (preventivo y correctivo) de dichos bienes, sobre todo para el caso de copropiedades con cierta antigüedad. La ley que rige la P.H estableció la obligatoriedad de constituir una póliza de seguros, que ampare estos bienes buscando proteger el patrimonio de los propietarios.

Nuestra casa consta de bienes privados y comunes. Debemos quererlos y cuidarlos. Esta debe ser una nueva lectura que le demos al tema desde las comunidades. Si

ello se comprende, seguramente nuestros comportamientos y actitudes cambiarán y de manera progresiva las copropiedades vivirán nuevos ambientes de convivencia, de progreso y de tranquilidad.

3.3 El proyecto económico

El proyecto económico es uno de los ejes de la propiedad horizontal, como en toda organización social. Las variables claves de este son: El presupuesto anual de ingresos y gastos y los asuntos contables- financieros. El presupuesto es la principal herramienta de planificación económica y de gestión administrativa con que cuentan los consejos de administración y administradores.

La cartera morosa se ha identificado como el principal problema de tipo económico que afecta a todas las copropiedades de las diferentes localidades del D.C. La causalidad de la cartera morosa depende de diferentes factores tales como: Inestabilidad y cambios en la situación socio- económica de las familias, existencia de una cultura de no pago, insuficiencia o falta de gestión de parte de administradores como responsables principales, entre otras.

Las copropiedades en general viven una situación **ECONÓMICA PRECARIA**, consistente en que los ingresos recaudados escasamente alcanzan para cubrir los costos y gastos de funcionamiento básicos y en no pocos casos, atraviesan situaciones recurrentes de **ILIQUIDEZ**. Esta realidad económica, tiene efectos y repercusiones directas en la administración y en el desarrollo de proyectos de mejoramiento de las copropiedades.

3.4 La operación y funcionamiento

Otro de los ejes o componentes de la PH que se desarrolló en el curso de capacitación adelantado con



enfoque de PH, fue el relativo al de la operación y funcionamiento de la misma. Se trabajaron temas como el organigrama y las funciones de los diferentes órganos e instancias de dirección, control y operación, así como las problemáticas existentes en esta materia y sus eventuales soluciones. Dentro de las problemáticas identificadas están:

- Consejeros que buscan de intereses personales y sin la debida preparación para ejercer el cargo
- Asambleas con baja participación y desenfocadas en temáticas y decisiones
- Ausencia o falta de trabajo en equipo entre Consejo de administración y administradores
- Inestabilidad de la administración de la PH (originada en cambios de consejeros y administradores).
- Carencia de un proyecto integral de desarrollo de mediano y largo plazo



FOTOS DE TALLERES EN CONJUNTOS DE PH DE LA LOCALIDAD DE USME

MATRIZ DE PROBLEMAS Y SOLUCIONES EN PROPIEDAD HORIZONTAL

PROYECTO ECONÓMICO	BIENES COMUNES	LA GENTE	OPERACIÓN Y FUNCIONAMIENTO
<ul style="list-style-type: none"> ✗ Alta cartera morosa ✗ Presupuestos mal formulados ✗ Robos o mal manejo de fondos ✗ Copropiedades en estado de iliquidez  <ul style="list-style-type: none"> ✓ Estrategias diferenciadas con morosos ✓ Presupuestos bien estructurados  <ul style="list-style-type: none"> ✓ Copropiedades en estado de iliquidez 	<ul style="list-style-type: none"> ✗ Falta o deterioro de zonas comunes ✗ Falta de mantenimiento en bienes envejecidos  <ul style="list-style-type: none"> ✓ Diagnóstico de condiciones con ayuda profesional ✓ Planes de mantenimiento correctivo y preventivo ✓ Pactos comunitarios para el cuidado 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Manual de convivencia actualizado  <ul style="list-style-type: none"> ✓ Fortalecer comites de convivencia  <ul style="list-style-type: none"> ✓ Fomentar trabajo en equipo  <ul style="list-style-type: none"> ✓ Planes de desarrollo a mediano y largo plazo 	<ul style="list-style-type: none"> ✗ Capacitación continua  <ul style="list-style-type: none"> ✓ Fomentar trabajo en equipo  <ul style="list-style-type: none"> ✓ Planes de desarrollo a mediano y largo plazo  <ul style="list-style-type: none"> ✓ Sanciones aplicadas con debido proceso

FUENTE: Fuente: Matrix de problemas y soluciones en la propiedad horizontal. Elaboración propia de Eduardo Acuña y adaptada y animada con IA.

3.5 La comunidad o la gente

Definitivamente este es el principal eje o componente de la P.H. La ley 675 lo reconoce así en su artículo 1 ya citado. De acuerdo con diversos diagnósticos realizados a la propiedad horizontal y su problemática, la mayor proporción de problemas generados allí, provienen o son

generados por personas o grupos de residentes, bien sean propietarios o arrendatarios de los inmuebles.

Dentro del componente de la gente tiene trascendental importancia la temática de convivencia y resolución de conflictos, que sin duda alguna son una fuente de las principales tensiones entre la comunidad. Se vislumbra la necesidad de ahondar y profundizar en la tarea pedagógica de dar a conocer a las comunidades de residentes de PH, sus derechos y deberes, así como en la necesidad de impulsar campañas de concientización y promoción de la sana convivencia.

También se hace necesario de considerar o estudiar un componente preventivo y sancionatorio desde el manual de convivencia, que articulado al nuevo código de policía (que también fue incluido en las temáticas de la capacitación), contribuya a generar ambientes de convivencia y paz en los conjuntos de propiedad horizontal.



TALLERES CON PARTICIPACIÓN DE RESIDENTES DE CONJUNTOS DE PH DE USME

4. LOS CONFLICTOS DE CONVIVENCIA EN LA PROPIEDAD HORIZONTAL EL CASO DE USME

Como parte de la ejecución del contrato 1248-2.024 el Consorcio AOC PROSEDER-2.024 realizó un diagnóstico sobre el tema de convivencia y resolución de conflictos en conjuntos de propiedad horizontal (PH). Para llevar a cabo dicho diagnóstico utilizamos como herramienta una encuesta o cuestionario, que fue aplicado a un grupo de veinte (20) conjuntos de la localidad de Usme.

La encuesta se dividió en tres grandes temas alrededor de los cuales hicimos las preguntas dirigidas a administradores de conjuntos, miembros de comité de convivencia y de consejos de administración.

El primer tema objeto de indagación fue el de datos de identificación y dirección de localización del Conjunto; número de unidades residenciales y/o comerciales que lo conforman y su estrato socio económico; tiempo en meses que lleva en ejercicio el actual administrador; distribución porcentual de los residentes del conjunto entre propietarios y/o inquilinos o arrendatarios y valor de la cuota de administración que paga actualmente cada residente.

El segundo tema objeto de la indagación de la encuesta fue el de los conflictos existentes y sus características. Se le pidió a quién respondía la encuesta que: Nos describiera los conflictos, nos identificara el más y el menos frecuente, si existía o no un comité de convivencia nombrado por asamblea; nos indicaran el rol o papel de dicho comité de convivencia en la resolución de los conflictos, y finalmente se solicitó al administrador nos facilitará la información correspondiente a sanciones a los residentes (por violación a las normas de convivencia) previstas en el reglamento de propiedad horizontal o el manual de convivencia.

En tercer tema que indago la encuesta fue el relacionado con las sanciones y la forma o procedimiento de imposición de estas. Se pregunto si la asamblea o consejo de administración había aplicado o no sanciones, de haberse realizado precisar el tipo de sanciones, así como el procedimiento empleado. Igualmente indagamos si habían ocurrido en el conjunto hechos de violación a las normas de convivencia que hubiesen requerido la intervención de la policía.

En las dos últimas décadas, la localidad de Usme ha tenido un fuerte proceso de crecimiento de su población de estratos 2 y 3,

que se ha venido asentando en conjuntos de propiedad horizontal. La generación de programas de vivienda de interés social y prioritario, promovidos por los gobiernos distrital y nacional ha contribuido de manera importante a esta realidad social y urbanística, nueva para una localidad con una tradición emblemáticamente rural. Es en este contexto en que se le ha debido dar transcendencia a los temas de convivencia y resolución de conflictos.



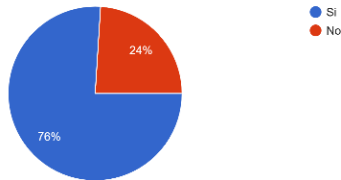
4.1 Los conflictos de convivencia en la propiedad horizontal de Usme. Un acercamiento a su diagnóstico

Los siguientes datos nos van dando pistas y nos permiten acercarnos a un diagnóstico del tema de convivencia y resolución de conflictos en la localidad de Usme:

- El 72% de quienes respondieron la encuesta actuaban en calidad de administradores, el 16% de miembros del consejo de administración y el 12% de miembros del comité de convivencia.
- El 96% de los conjuntos de propiedad horizontal que respondieron la encuesta son de tipo residencial y solo en el 4% de ellos combinan la modalidad residencial y comercial.
- Cerca del 70% de los conjuntos encuestados se pueden clasificar como de tamaño mediano (según el número de unidades residenciales que lo conforman), estando estos en un rango entre 200 y 400 unidades, otro 15% de tamaño pequeño conformado por conjuntos de hasta 200 unidades y el restante 15% de tamaño grande conformado por conjuntos de más 400 unidades residenciales.
- El 50% de los administradores de los conjuntos de PH de Usme llevan menos de dos (2) años administrándolos, el 12% o sea 3 conjuntos llevan más de 2 años y el 38% restante llevan más de 36 meses.
- ¿El conjunto de Propiedad horizontal tiene una póliza de seguros que ampare y proteja los bienes comunes del Conjunto, como lo requiere la ley 675?

13. ¿El conjunto de Propiedad horizontal tiene una póliza de seguros que ampare y proteja los bienes comunes del Conjunto, como lo requiere la ley 675 ?

25 respuestas



La respuesta nos dice que un 24% de la muestra de los conjuntos encuestados no tiene esta póliza y que estos propietarios están corriendo el riesgo de que un desastre natural, o cualquier otro hecho imprevisto afecte los bienes comunes y con ello el patrimonio de los bienes comunes quede expuesto a desvalorizarse o incluso extinguirse.

- ¿Califique las siguientes situaciones de convivencia, según su ocurrencia en el conjunto de propiedad horizontal, siendo 5 la de mayor frecuencia y 1 las de menor frecuencia?

20. ¿Califique las siguientes situaciones de convivencia, según su ocurrencia en el conjunto de propiedad horizontal, siendo 5 la de mayor frecuencia y 1 las de menor frecuencia en áreas de comunes de la copropiedad.

25 respuestas

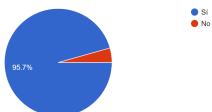


El 56.7% de los conjuntos que respondieron la encuesta dicen que la mayor causa de situaciones de alteración de la convivencia está relacionada con ruido, siguiéndole en un 20% con causas relacionadas con el pago de la cuota de administración y continuando con otras causas tales como: mal manejo de mascotas (perros y gatos), mal uso de zonas comunes, con basuras, escombros, humo de cigarrillo.

4.2 El Comité de Convivencia y los conflictos en la localidad de Usme

31. ¿Existe un comité de convivencia nombrado por la asamblea de propietarios ?

23 respuestas



32. Existiendo el Comité de convivencia ¿Cuál ha sido su rol ante los conflictos existentes en el conjunto? Describa brevemente su respuesta.

24 respuestas

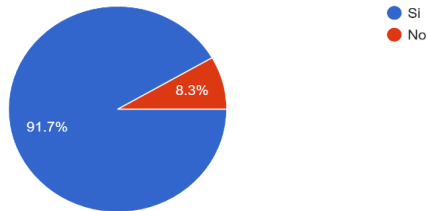


- Aunque existe formalmente nombrado por Asamblea tiene un papel pasivo el Comité ante los conflictos, pues los int...
- No hay conflictos en la copropiedad, o los que hay son sencillos y el Comité de convivencia interviene activamente en...
- Algunos (os) de los miembros del propio Comité de convivencia son parte activ...
- El comité de Convivencia, aunque está elegido formalmente no es tenido en cu...

4.3 El manual de convivencia, el reglamento de propiedad horizontal y los conflictos de convivencia.

37. ¿Existe un manual de convivencia en el Conjunto?

24 respuestas



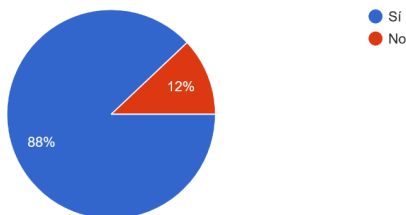
¿Existe un reglamento de propiedad horizontal? La totalidad de los conjuntos encuestados manifestó que si tenían reglamento de propiedad horizontal.

4.4 Las sanciones y los procedimientos de su imposición en la propiedad horizontal

¿La asamblea o el Consejo de administración han sancionado a algún propietario o residente que ha cometido faltas?

¿Quién (es) y qué tipo de sanción (es) se ha (n) establecido?

SECCION DE PREGUNTAS EN RELACIÓN A SANCIONES Y FORMAS DE RESOLVER LOS CONFLICTOS. 40. ¿La asamblea o el Consejo de adm...ropietario o residente que ha cometido faltas?
25 respuestas



Significa ello, que en el 88% de los casos el Consejo de administración ha impuesto sanciones a residentes de los conjuntos, por violaciones a las normas de convivencia establecidas

¿Quién (es) y qué tipo de sanción (es) se ha (n) establecido? Las repuestas nos indican que: Se han realizado llamados de atención y multas impuestas por el consejo de administración a residentes por (ruidos – alto volumen y mal manejo de mascotas); llamadas de atención por uso inadecuado de las zonas comunes; sanciones económicas o multas por incumplimientos a las normas de convivencia, o inasistencia a asambleas.

SIETE MANDAMIENTOS DEL BUEN VECINO



Procura escuchar música a un volumen moderado, evita hacer ruidos molestos y tener conversaciones en tonos altos, con el fin de no incomodar a tus vecinos, recuerda que muchos están realizando actividades académicas y profesionales desde su casa

Ley 675 de 2001 Art. 74

Evita que tu mascota haga sus necesidades en las áreas comunes del Conjunto Residencial, si lo hace, es tu responsabilidad, limpiar y desinfectar. Recuerda sacar tu mascota con correa y bozal



Evita arrastrar muebles, taconear, jugar con balones, golpear el piso con objetos contundentes o que causen vibraciones, recuerda que el piso de tu apartamento es el techo de tu vecino

No es permitido colgar ropa, secar trapeadores, escobas, alfombras o elementos similares en las ventanas o escaleras, esto afecta la estética y contribuye al deterioro del Conjunto



Evita taconear y bailar recuerda que el piso de tu apartamento es el techo de tu vecino

No esta permitido dejar las bolsas de basura en la entrada de las torres o pasillos, los desechos debidamente clasificados y empacados, deben ser depositados en el SHUT o contenedor de reciclables. Evita al sacar tus basuras que las bolsas que las contienen goteen e infecten las zonas comunes del conjunto



Evita fumar en tu zona privada, con el fin de no afectar a los vecinos que desean disfrutar de un aire limpio. Recuerda que no esta permitido fumar en las zonas comunes

Ley 675 de 2001 Art. 74

Las causas de los problemas son muy variadas, y los conflictos en sí también lo son. Los más comunes que se presentan en las copropiedades de la localidad de Usme incluyen:

Vecinos: Los propios vecinos son una fuente común de conflictos. Aquellos que hacen ruido excesivo, organizan fiestas escandalosas o tienen comportamientos que perturban la tranquilidad pueden generar tensiones. En estos casos, una solución de conflictos en PH basada en sanciones y diálogo resulta indispensable para restaurar la paz. También se presentan problemas con familias disfuncionales que exteriorizan sus problemas internos, no vigilan a sus hijos o que no respetan las normas de uso de las áreas comunes, lo que afecta la convivencia.

CONCLUYENDO acerca del diagnóstico de propiedad horizontal de Usme podemos decir:



EL BAILE Y LOS EJERCICIOS HICIERON PARTE DE LOS TALLERES

KIT DEL VECINO MOLESTO



Lavadora reguetera, generalmente utilizada en horas de la noche, que se deja encendida y por el baile se desconecta la manguera y se produce inundación en los piso inferiores.

El Genio constructor, dedicado a hacer remodelaciones en su apartamento, los fines de semana



Canicas de vidrio que los niños dejan caer en el piso y producen un ruido que es molesto para los vecinos.

El Karaoke excelente ejercicio que se práctica especialmente los fines de semana, hasta altas horas de la madrugada, a la cual se invitan los amigos,



El Loco del Taladro y el martillo vive haciendo remodelaciones, mostrando sus habilidades de constructor.

Los padres que quieren que sus hijos sean artistas de talla mundial, les adquieren instrumentos musicales para que desarrollen sus habilidades Musicales



La vecina bailaría que práctica en tacones sus dotes artísticos, causando impacto en el piso, generando incomodidad con los vecinos

Uso de las áreas comunes: Las áreas comunes en una propiedad horizontal están diseñadas para un uso específico, tal como lo estipula el reglamento interno de la copropiedad. Si se usan de manera inadecuada, como para botar desperdicios o estacionar vehículos, tarde o temprano habrá conflictos. Para estos casos, el reglamento debe ser claro y aplicar una solución de conflictos en PH que fomente el uso adecuado de los espacios comunes.

Animales domésticos: Las mascotas no suelen ser el problema, sino la actitud irresponsable de algunos dueños. Los conflictos pueden surgir cuando los propietarios de mascotas no respetan las normas de convivencia, lo que genera tensiones entre los vecinos. En estos casos, es fundamental aplicar una solución que involucre tanto a los dueños de mascotas como a la administración para garantizar el cumplimiento de las reglas.

Morosidad: Este es uno de los problemas más comunes en una propiedad horizontal (Usme no es la excepción) y, a menudo, es el más delicado, ya que afecta las finanzas de la copropiedad. Los vecinos que no están al día en sus pagos pueden poner en riesgo el mantenimiento del inmueble, lo que genera frustración en aquellos que cumplen con sus obligaciones. Aquí es donde entra la importancia de una solución de conflictos en PH basada en la mediación y el acuerdo entre las partes para evitar que la situación empeore.

Considerando que en una propiedad horizontal convive, por lo general, un gran número de personas, con diversos



IMAGEN DE UN PARQUE DE LA LOCALIDAD DE USME

pensamientos, culturas, grados académicos y personalidades; es natural que surjan situaciones conflictivas. Si no existe una verdadera voluntad para respetar la convivencia, será muy difícil que la tan anhelada paz entre vecinos se establezca. El ser humano, aunque es un ser social, también es egoísta, y esta contraposición es la principal causante de

conflictos, discusiones y enemistades, lo que hace necesario contar con un proceso eficaz de solución de conflictos en PH.

Los conflictos mencionados anteriormente son solo algunos de los más comunes en una copropiedad. Una vez identificados, lo más lógico es encontrar una solución de conflictos en PH de manera rápida para evitar daños mayores en las relaciones vecinales o en la integridad del inmueble. Si quieres cambiar el mundo, empieza por ti mismo. Esto significa estar dispuesto a dialogar y a encontrar soluciones amistosas.

Siempre será adecuado resolver un conflicto en primera instancia, sin la intervención de terceros, recurriendo, a lo sumo, a las autoridades internas del inmueble, como el comité de convivencia o el consejo de administración (o administrador).

¿Cómo es el manejo de las sanciones en la Propiedad Horizontal?



Cuando cometen faltas en una Propiedad Horizontal, se pueden dar o presentar **3 tipos de sanciones: Social, monetaria y restrictiva.**

TENGA PRESENTE

Las faltas pueden ser cometidas e impuestas siempre con cargo a la propiedad privada, tratándose de sanciones económicas, cuando son cometidas directamente por el propietario y por el tenedor.



Antes de imponer una sanción hay que llamar a descargos



- Antes de imponer cualquier sanción hay que llamar al infractor, el cual debe ser el encargado del inmueble, llámese propietario o al inquilino u arrendatario.
- Si el daño, ruido, acto inmoral lo comete un niño, un perro o un amigo, a ellos no se les va a llamar sino a quien aparezca como el encargado del inmueble al momento del incidente.

¿Y si la falta es cometida por un inquilino/arrendatario?

- No se debe citar a descargos al propietario, pues la infracción es cometida por el arrendatario, o sus familiares, amigos o mascotas.
- Si es impuesta alguna sanción económica, esta será cobrada en la cuenta de cobro de la administración y si el arrendatario no la quiere pagar, igual será el propietario el responsable final de todos los valores causados.



¿Y una sanción restrictiva que es?

Es una sanción que se puede imponer a un propietario o inquilino de un bien inmueble, que consiste en la **RESTRICCIÓN** en el uso de algún(os) bienes comunes de la copropiedad, como, por ejemplo: Uso de casillero de correspondencia, parqueaderos comunes, salón social.

tomado de la cartilla elaborada por el Consejo Local de Propiedad Horizontal de Usme.

4.5 Las sanciones y los procedimientos de su imposición en la propiedad horizontal

La mejor herramienta es la buena voluntad y la disposición al diálogo, negociando y no imponiéndose a la fuerza o con chantajes. Siempre pensando en el bien común y no en el individual. Al lograr un equilibrio entre la convivencia pacífica y el respeto mutuo, se garantiza que los conflictos serán menores y que las soluciones se alcanzarán de manera más efectiva. Esto también contribuye a la formación de una comunidad más fuerte y unida, donde las diferencias se manejen de manera constructiva, y la propiedad horizontal funcione de forma más fluida y organizada

A veces, la buena voluntad no es suficiente, sobre todo si una de las partes involucradas se niega a llegar a un acuerdo o a cumplir con las normas de convivencia. En la localidad de Usme como nos lo muestran los resultados de las encuestas, se ha hecho necesario aplicar multas económicas y/u otro tipo de sanciones (por ejemplo, restricción de uso de bienes comunes como casillero de correspondencia, parqueaderos comunales).

En otros casos el conflicto se agudiza y complica pues la violación a las normas de la propiedad horizontal se hace mucho más grave, y entra en un rango de casos tipificados por el código de policía y frente a los cuales se hace necesario recurrir a las autoridades de policía y a los mecanismos de la justicia ordinaria, para restablecer el orden y la convivencia en la comunidad de PH. Usme no ha sido ajeno a estos casos y las encuestas no lo evidencian.

CONDUCTAS RELACIONADAS CON LA PROPIEDAD HORIZONTAL QUE PUEDEN SER SANCIONADAS POR LA POLICÍA NACIONAL

01



No permitir por parte del administrador de la copropiedad el ingreso de la policía a las zonas comunes, cuando se presenten situaciones que puedan afectar la convivencia.

02



Se sancionará a los dueños de ejemplares caninos que transiten en espacios públicos sin su correspondiente correa y bozal o sin la documentación exigida de acuerdo a su raza.

03



Alterar la convivencia a través del incumplimiento de los deberes consagrados en la ley y los reglamentos de propiedad horizontal.

05



Perturbar la convivencia mediante el consumo de bebidas embriagantes o sustancias ilegales o psicotrópicos, en estadios coliseos, centros deportivos o educativos, parques y zonas comunes de edificios o unidades residenciales.

04



Realizar o permitir actos, fiestas, reuniones, ceremonias, actos religiosos o eventos similares que afecten la convivencia del vecindario, cuando superen los decibeles máximos establecidos en la norma ambiental o cuando generen impacto auditivo.

06



No recoger por parte de los propietarios o tenedores, los excrementos de los animales cuando ello ocurra en las vías, parques, andenes, antejardines o lugares públicos.

TODAS ESTAS CONDUCTAS ESTAN SANCIONADAS CON MULTA GENERAL TIPO 1 EQUIVALENTE A 4 SMDLV, de acuerdo con el Código Nacional de Seguridad y Convivencia o también conocida como ley 1801 de 2.016.

5. ENTIDADES PÚBLICAS O INSTITUCIONALIDAD QUE ATIENDE LOS CONFLICTOS EN PH EN USME



5.1 ¿A qué entidad (es) recurrir en caso de conflictos de Convivencia en la PH?

No existe en la actualidad una institución o entidad que en el Distrito Capital atienda de manera exclusiva los conflictos de convivencia que surgen en los Conjuntos de propiedad horizontal. La entidad o programa Distrital más cercano para ayudar o contribuir en la solución de este tipo de situaciones, es la CASA DE JUSTICIA, que es un programa o área de la Secretaria de Seguridad, Convivencia y Justicia.

Dentro de las conflictividades más comunes que atiende la Casa de Justicia de Usme están:

Conflictos laborales, conflictos vecinales, conflictos de vivienda, conflictos de servicios de salud, conflictos en servicios de educación.

Los conflictos vecinales que son problemas con vecinos que afectan la convivencia, como, por ejemplo: desacuerdos, chismes, ruidos y mal manejo de basuras, son algunos de ellos. Este tipo de conflictos de convivencia son los más parecidos a los que ocurren en la propiedad horizontal, o en los barrios de la localidad.

5.2 ¿Cuál es la ruta de atención frente a los conflictos de convivencia?

No existe propiamente una ruta de atención para atender conflictos de convivencia en Conjuntos de propiedad horizontal por parte de la Casa de Justicia. Lo que existen son unos servicios gratuitos, en donde un equipo profesional especializado le escucha y orienta al interesado de acuerdo al tipo de conflictividad de interés.

Otro de los servicios que ofrece la Casa de Justicia es la información alrededor de los métodos de solución pacífica de conflictos, tales como la conciliación y la mediación como herramientas que se ofrecen a las personas para solucionar conflictos por si mismos o con la ayuda de un tercero imparcial, sin la necesidad de acudir a los despachos judiciales.

Las entidades privadas que operan estas herramientas se llaman **CENTROS DE CONCILIACIÓN Y MEDIACIÓN**.

EN USME SÍ PASA, LA CONVIVENCIA Y LA RESOLUCIÓN DE CONFLICITOS



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

**BOGOTÁ**