

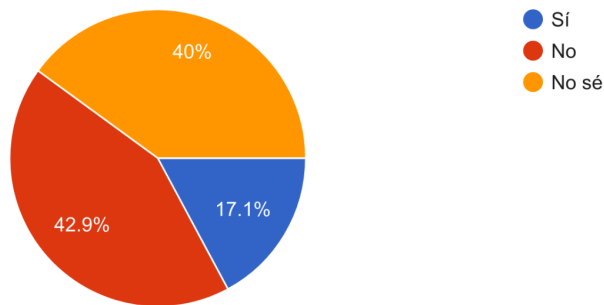
## Tabulación Encuesta

### Conjunto residencial Puerta la Alameda(Valhalla)

#### 1. ¿El conjunto maneja un sistema de gestión para sus actividades internas?

Si	6
No	15
No se	14

¿El conjunto maneja un sistema de gestión para sus actividades internas?  
35 respuestas



De 35 encuestados 15 personas que corresponden al 42.9% respondieron “No” dejando en evidencia que hay una falta de conocimiento sobre herramientas para su gestión de actividades o que hay altos costos, 14 personas que corresponden al 40% respondieron “No sé” lo que indica que no tienen el conocimiento sobre si sus conjuntos manejan algún tipo de sistema de gestión, y 6 personas que corresponden al 17.1% respondieron “Sí”. Se puede concluir que es bastante viable ofrecer un sistema de gestión para los conjuntos residenciales, también se puede notar que muchas personas no saben si los conjuntos manejan estos tipos de sistemas indicando la falta de comunicación e información, algo que también se podría mejorar implementando canales para mantener comunicados a los residentes.

## 2. Si la respuesta anterior es afirmativa. ¿Qué sistema se utiliza en el conjunto?

Si la respuesta anterior es afirmativa, ¿Qué sistema se utiliza en el conjunto?

10 respuestas

Respuestas dadas:

- Inmobiliario Idela
- Excel
- Nose
- Codi
- Ninguno
- ño
- Consejo administrativo
- Cuando hacen actividades, mandas correos o en la administración hay un stand de las actividades
- no se
- Hay aplicativos para cada cosa

Las respuestas sobre el sistema utilizado en el conjunto son variadas.

1 persona correspondiente al 10% respondió mencionó "Inmobiliario Ideal", mientras que 1 persona correspondiente a otro 10% respondió "Excel". 1 persona correspondiente al 10% respondió "Codi" , otro persona correspondiente al 10% respondió "Consejo administrativo", 1 persona correspondiente al 10% cita "Cuando hacen actividades, mandas correos o en la administración hay un stand de las actividades" y otra persona correspondiente al 10% menciona "Hay aplicativos para cada cosa".

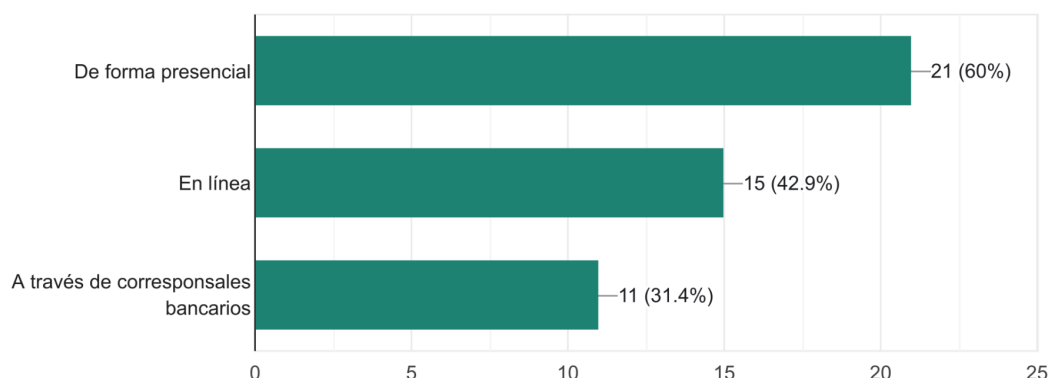
Las 4 personas restantes correspondientes al 40% no sabe o no especificó un sistema claro, indicando que algunos residentes no están informados sobre el sistema que se usa. Con estos resultados ya hay una vista más clara sobre la viabilidad para hacer el sistema de gestión y evaluar la competencia. La falta de información, la utilización de Excel y correos electrónicos nos hace entender que implementar un sistema cómodo con canales de información y comunicación directa con la administración agilizará gran parte de los procesos.

### 3.¿Cómo se realizan actualmente los pagos de administración?

De forma presencial	21
En línea	15
A través de corresponsales bancarios	11

¿Cómo se realizan actualmente los pagos de administración?

35 respuestas



De 35 encuestados 21 personas que corresponden al 60% respondieron “De forma presencial” lo que demuestra que aún están enfocados a realizarlo de forma tradicional o que actualmente el conjunto no tiene acceso a herramientas digitales, por otro lado 15 personas que corresponden al 42.9% respondieron “En línea” indicando que el conjunto residencial y sus residentes ya se encuentran familiarizados con los pagos que se realizan en línea, y por último 11 personas que corresponden al 31.4% respondieron “A través de corresponsales bancarios” reflejando que el conjunto utiliza un método menos tradicional a la hora de recibir sus pagos. Los resultados reflejan que implementar un método de pago en línea sería muy beneficioso para aquellas personas que aún tienen que ir presencialmente y también para el administrador, dar comodidad y ahorrar tiempo es la mayor prioridad.

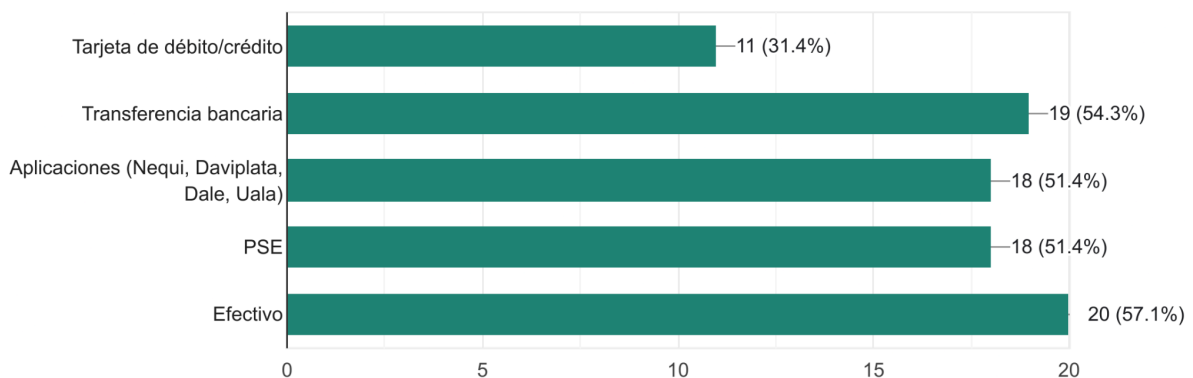
### 4.¿Qué métodos de pago se aceptan para el pago de la administración?

Tarjeta de débito/crédito	11
---------------------------	----

Transferencia bancaria	19
Aplicaciones (Nequi, Daviplata,Dale, Uala)	18
PSE	18
Efectivo	20

¿Qué métodos de pago se aceptan para el pago de la administración?

35 respuestas

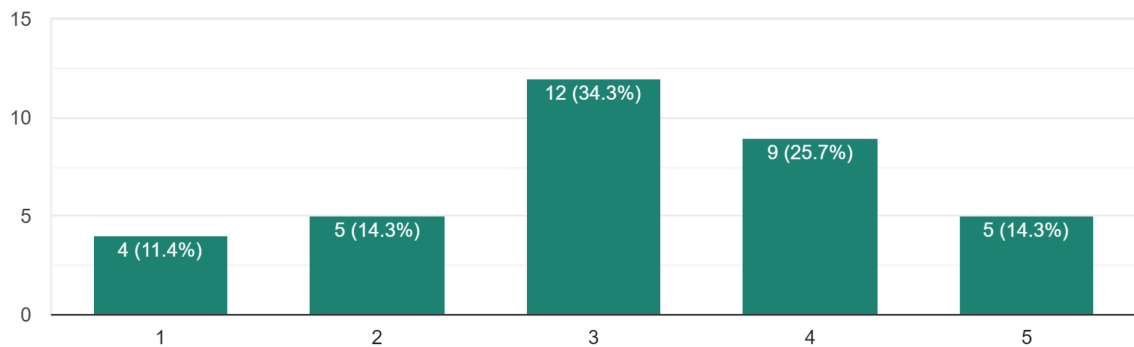


Los resultados fueron muy diversos, 20 personas correspondiendo al 57.1% respondieron “efectivo” indicando que en sus conjuntos residenciales aún es permitido pagar en efectivo, 19 personas correspondiendo al 54.3% respondieron “Transferencia bancaria”, 18 personas correspondiendo al 51.4% respondieron “PSE”, y otras 18 correspondiendo a otro 51.4% respondieron “Aplicaciones (Nequi, Daviplata,Dale, Uala)”, estas 3 respuestas reflejan que en los conjuntos manejan métodos de pago más avanzados y cómodos para los residentes y por último 11 personas correspondiendo al 31.4% respondieron “Tarjeta de débito/crédito”. Se puede concluir que la implementación para métodos de pago digitales es viable y más aún para los que aún manejan los pagos en efectivo, integrar estos métodos de pago para un sistema de gestión ayudaría a que las personas ahorren tiempo.

5. ¿Qué tan satisfecho se siente con el sistema de pago actual?

### ¿Qué tan satisfecho se siente con el sistema de pago actual?

35 respuestas



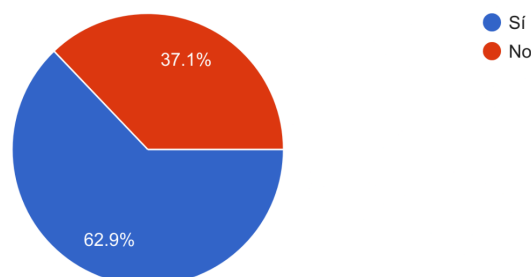
De 35 encuestados 12 personas correspondiendo al 34.3% respondieron con 3 indicando neutralidad, 9 personas correspondiendo al 25.7% respondieron con 4 indicando satisfacción, 5 personas correspondiendo al 14.3% respondieron con 5 indicando mucha satisfacción, otras 5 personas correspondiendo al 14.3% respondieron con 2 indicando insatisfacción, y por último 4 personas correspondiendo 11.4% respondieron con 1 indicando mucha insatisfacción. Estos resultados demuestran que hay bastantes cosas que mejorar con los sistemas de pago que manejan los conjuntos, muy pocas personas marcan como muy satisfecho o satisfecho en comparación a los neutrales, insatisfechos y muy insatisfechos. Buscar la inconformidad de las personas e implementar un sistema de pago entendible y cómodo podría mejorar la satisfacción de los residentes.

### 6.¿Existe un registro de los visitantes al llegar al conjunto?

Si	22
No	13

### ¿Existe un registro de los visitantes al llegar al conjunto?

35 respuestas



De 35 encuestados 22 personas que corresponden al 62.9% respondieron “Sí” mientras que 13 personas que corresponden al 37.1% respondieron “No”. Los resultados muestran que en la mayoría de los conjuntos de los encuestados si manejan un registro, esto indica que la implementación de un sistema de registro para visitantes es viable además de que esto también beneficia a los conjuntos que no lo manejan.

## 7. ¿Cómo se alquilan las zonas comunes dentro del conjunto?

### ¿Cómo se alquilan las zonas comunes dentro del conjunto?

35 respuestas

Respuestas dadas:

- Hablando con el administrador
- Por arriendo
- no se
- Toca ir a la administración y llenar una planilla
- Apartando con un mes de anticipación
- Con anticipación
- Apartando un espacio con la administradora
- Con la administración
- Hablando con la administradora
- Se habla directamente con la administradora y se pide el cupo
- Con la administración del conjunto
- Nose
- Haciendo la solicitud por medio de la administración
- Se llena un formulario
- Yendo a hablar el administrador
- Se habla con el administrador y el aparta el cupo en un cuaderno
- Se habla con la administradora y se paga
- Solicitas el permiso directamente con la administración semanas antes
- No alquilan
- Hablando con el administrador
- Presentando una carta a administración solicitando el alquiler de los espacios
- Se habla con el administrador
- ño
- Precio aviso en administración
- Bajo reversa
- Se pregunta a administración por lugares disponibles
- Uno se comunica con administración donde le brindan la información de la alquilación y los métodos de pago

- Se realiza arrendamiento en línea mediante inmobiliarias
- Acercarse a la oficina de la administración y preguntar disponibilidad
- toca hablar con el administrador
- Se separa y se paga algo por el alquiler
- Directamente con la administración

Frases como "hablar con el administrador", "ir a la administración", y "directamente con la administración" son similares representando el 60%, indica que la mayoría de los conjuntos sigue un modelo "tradicional" que se basa en ir directamente a la administración.

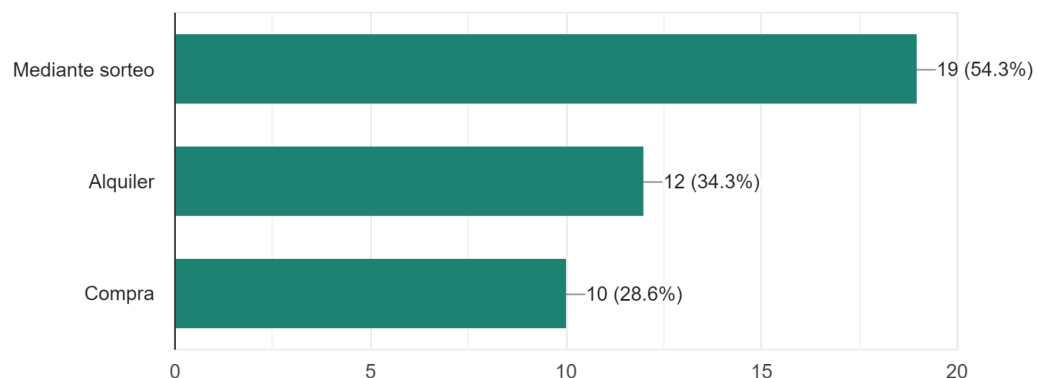
Respuestas como "llenar una planilla", "el administrador lo anota en un cuaderno", y "llenar el formulario" representa el 14% muestran que hay casos donde no hay un sistema especial para este proceso, además también se puede relacionar directamente con las respuestas de "ir a la administración" ya que son acciones que realizan directamente con la administración. "Apartando con la administración", "Se separa y se paga con el alquiler" y "Apartando con un mes de anticipación" representan el 17% mostrando que gran parte de los procedimientos se realizan principalmente apartando el cupo con dinero. Las respuestas que representan el 6% muestran desconocimiento del proceso, como "no sé" o "no alquilan", lo que indica una posible falta de conocimiento de los residentes sobre la forma en cómo se alquilan las zonas comunes. Y la última respuesta hace mención de "arrendamiento en línea" representando el 3% utilizando un proceso por medio de un software, lo que evidencia que solo pocos conjuntos han adoptado soluciones digitales. Implementar un sistema que ayude a mostrar la disponibilidad de las zonas y al mismo tiempo les facilite a los residentes alquilarlas, dará más organización y reducirá el tiempo que se implementa a la hora de ir a la administración o llenando formularios.

## 8. ¿Cómo se asignan los parqueaderos actualmente?

Mediante sorteo	19
Alquiler	12
Compra	10

### ¿Cómo se asignan los parqueaderos actualmente?

35 respuestas

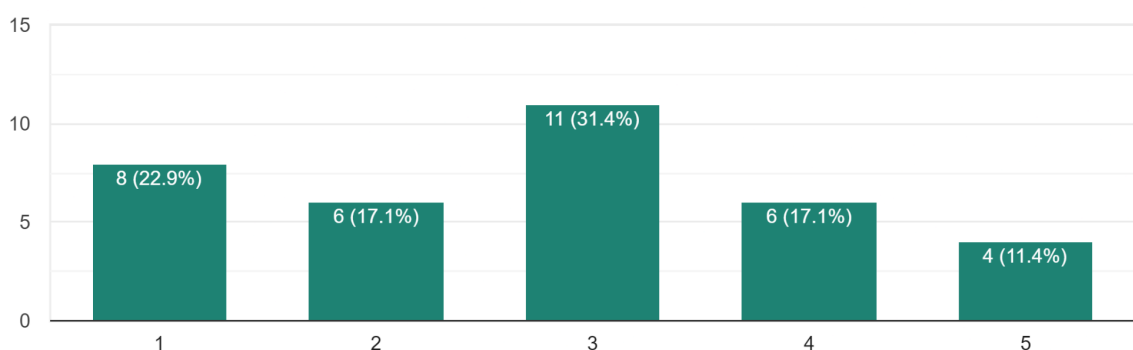


Los resultados de la encuesta reflejan que 19 personas correspondiendo al 54.3% respondieron “Mediante sorteo”, 12 personas correspondiendo al 34.3% respondieron “Alquiler” y 10 personas correspondiendo al 28.6% respondieron “Compra”. Se puede concluir que al ser la respuesta de sorteo la más elegida, implementar una función al sistema que haga el sorteo ayudaría bastante además de ahorrar tiempo, también teniendo en cuenta las otras respuestas, la implementación de una función que guarde la información sobre los propietarios que poseen los parqueaderos sería igual de útil en cuanto a visualizar los datos.

### 9. ¿Qué tan satisfecho se siente con el proceso actual de asignación de parqueadero?

#### ¿Qué tan satisfecho se siente con el proceso actual de asignación de parqueaderos?

35 respuestas



De 35 encuestados 11 personas correspondiendo al 31.4% respondieron con 3 indicando neutralidad, 8 personas correspondiendo al 22.9% respondieron con 1 indicando mucha insatisfacción, 6 personas correspondiendo al 17.1% respondieron con 2 indicando insatisfacción, otras 6 personas correspondiendo al 17.1% respondieron con 4 indicando satisfacción, y por último 4 personas correspondiendo 11.4% respondieron con 5 indicando

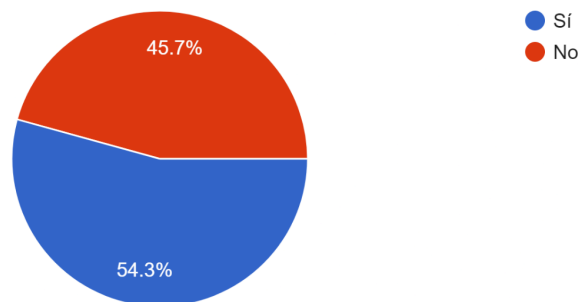


mucha satisfacción. Con base en los resultados de la pregunta, es posible observar que los usuarios requieren un sistema de asignación de parqueaderos más justo y transparente. Implementar un sistema que involucre a los usuarios en el proceso de toma de decisiones y ofrecerles mayor control sobre su espacio de estacionamiento mejoraría la satisfacción y comodidad para los residentes.

#### 10. ¿Considera que el proceso actual de asignación de parqueaderos necesita algún cambio?

Si	19
No	16

¿Considera que el proceso actual de asignación de parqueaderos necesita algún cambio?  
35 respuestas



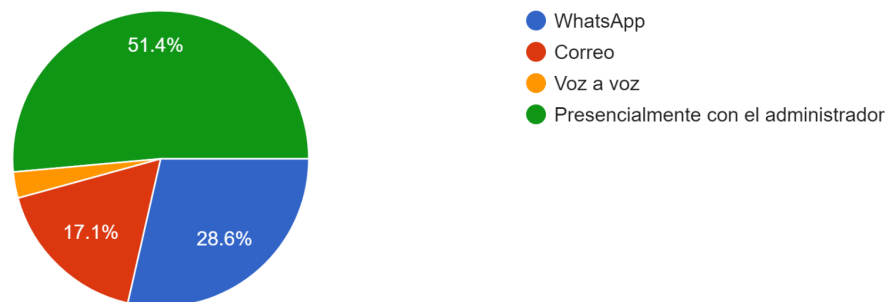
De 35 encuestados 19 personas correspondiendo al 54.3% respondieron “Sí” y 16 personas correspondiendo al 45.7% respondieron “No”. Los resultados muestran que la mayoría de personas desean cambiar la forma en cómo se asignan los parqueaderos, teniendo en cuenta que en las anteriores encuestas la mayoría de personas respondió que la asignación se hacía por medio de sorteo, se podría concluir que mejorar la forma en como el conjunto hace los sorteos sería la clave. Si se implementa un buen sistema que elija de manera justa la asignación de cada parqueadero haría que los residentes se sientan satisfechos con el cambio.

#### 11. ¿Cómo se maneja el sistema de quejas y reclamos?

Whatsapp	10
Correo	6
Voz a voz	1
Presencialmente con el administrador	18

## ¿Cómo se maneja el sistema de quejas y reclamos?

35 respuestas



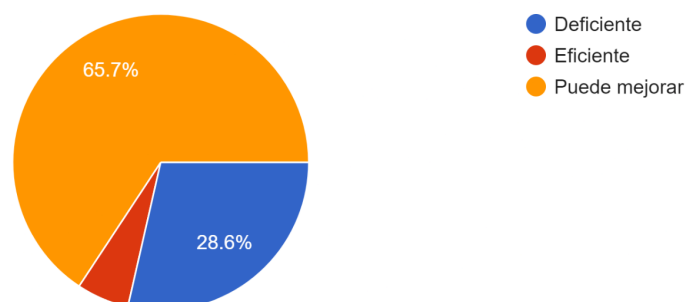
De 35 encuestados 18 personas correspondientes al 51.4% respondieron “Presencialmente con el administrador”, 10 personas correspondientes al 28.6% respondieron “WhatsApp”, 6 personas correspondientes al 17.1% respondieron “Correo” y 1 persona correspondiente al 2.9% respondió “Voz a voz”. Este análisis indica que existe una preferencia significativa por la interacción directa con el administrador frente a los medios digitales como WhatsApp o un correo electrónico. Implementar un sistema que permita enviarle directamente al administrador una queja o reclamo sería más efectiva a la hora de ahorrar tiempo, incluso agregar el estado de su queja o reclamo sería aún más cómodo tanto para el administrador como para los residentes.

## 12. ¿Cómo cree que es el sistema de quejas y reclamos?

Deficiente	10
Eficiente	2
Puede mejorar	23

## ¿Cómo cree que es el sistema de quejas y reclamos?

35 respuestas



De 35 encuestados 23 personas correspondientes al 65.7% respondieron “Puede mejorar”, 10 personas correspondientes al 28.6% respondieron “Deficiente” y 2 personas

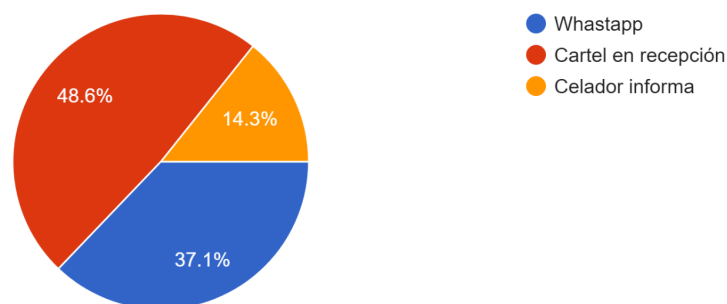
correspondiendo al 5.7% responde “Eficiente”. Con los resultados se puede notar que el sistema debe mejorar. Si tenemos en cuenta la encuesta anterior lo podemos relacionar con que ir presencialmente a dar la queja no es algo que sea 100% viable debido a las respuestas dadas. Si se implementa una forma de hacer sentir más cómodos y ahorrarles tiempo a los residentes puede que sus opiniones mejoren.

### 13. ¿Cómo se entera usted de los comunicados generados por la administración?

Whatsapp	13
Cartel en recepción	17
Celador informa	5

¿Cómo se entera usted de los comunicados generados por la administración?

35 respuestas



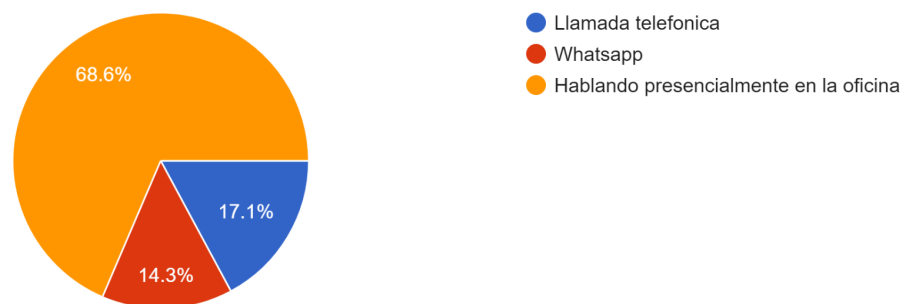
De 35 encuestados 17 personas correspondientes al 48.6% responde “Cartel de recepción”, 13 personas correspondientes al 37.1% responde “Whatsapp” y 5 personas correspondientes al 14.3% respondieron “Celador informa”. La mayoría de personas se informa de los comunicados por medio de un cartel y mientras la minoría se lo informa el celador. Teniendo en cuenta esto y basándonos en que muchos también utilizan whatsapp, sería viable implementar un sistema que permita dar comunicados generales a todos los residentes del conjunto, así se mejoraría más la comunicación de información importante.

### 14. ¿Cómo agendar una cita con la administración?

Llamada telefónica	6
Whatsapp	5
Hablando presencialmente en la oficina	24

## ¿Cómo agenda una cita con administración?

35 respuestas



De 35 encuestados 24 personas correspondiendo al 68.6% respondieron “Hablando presencialmente en la oficina”, 6 personas correspondiendo al 17.1% respondieron “Llamada telefónica” y 5 personas correspondiendo al 14.3% respondieron “Whatsapp”. Se concluye que la mayoría de personas se dirige directamente a la oficina para hablar inmediatamente con la administradora, esto es algo ineficaz ya que se gasta más tiempo, escribir por whatsapp o hacer una llamada es una buena forma pero no es la más indicada para el/la administrador/a. Implementar un sistema que permita a los residentes ver el horario de atención y poder enviar mensajes directamente a la administración sería más sencillo para las personas que van presencialmente, ahorrando más tiempo.

## Conclusión

Se identificaron inconvenientes en la gestión administrativa, los métodos de pago, la asignación de parqueaderos, y la comunicación interna entre los residentes y la administración. A través de la encuesta realizada, se destacó una notable falta de conocimiento sobre la existencia de sistemas de gestión dentro de los conjuntos mostrando así una notable necesidad de implementar herramientas tecnológicas.

La implementación de un sistema de gestión integral que centralice funciones como el registro de visitantes, la reserva de zonas comunes, la asignación de parqueaderos y la gestión de pagos es viable, automatizar tareas repetitivas y optimizar tiempos de respuesta beneficiaría tanto a la administración como a los residentes.

Si bien una parte considerable de personas ya utilizan métodos de pago digitales, sigue siendo conveniente implementar un sistema de pagos en línea no solo para las personas que no lo usan sino también para las personas que si lo usan sigan usándolo. La asignación de parqueaderos por sorteo es un sistema ampliamente utilizado, por lo tanto, introducir un sistema automatizado para la asignación de parqueaderos que permita gestionar las solicitudes y realizar sorteos de manera equitativa es importante. Por otro lado, implementar un sistema para las comunicaciones, quejas y reclamos que mejore el envío y manejo de información tanto para los administradores como para los residentes haría que la comunicación sea asertiva.

La implementación de un software para gestión de actividades internas no solo optimizaría los procesos internos, sino que también incrementaría la satisfacción de los residentes, al ofrecerles herramientas más cómodas, rápidas y eficientes para gestionar sus trámites cotidianos además de brindar una oportunidad para mejorar tanto la experiencia de los residentes como la eficiencia operativa de los conjuntos residenciales.