**Conjunto Residencial Alameda de Santa Mónica V Etapa  
19 de octubre del 2022  
Heidy Dayana Otagrí Rodríguez  
  
Entrevista sobre pago de la administración del Conjunto Residencial Alameda de Santa Mónica V Etapa**

La siguiente entrevista hace parte de la recolección de información para el proyecto de desarrollo de software del Conjunto Residencial Alameda de Santa Mónica Etapa V, que se realiza con el fin de conocer más sobre el proceso de pago de la administración por parte de los residentes del conjunto residencial.

1. **¿Cuál es su nombre?**

Marina Castellanos

1. **¿Cuántos años tiene?**

70

1. **¿Es propietario/a de la vivienda?**

No soy propietaria, es mi hijo, pero yo realizo el pago ya que el trabaja de domingo a domingo y a veces no cuenta con el tiempo

1. **¿Cuántas propiedades le pertenecen en el conjunto?**

Solo una

1. **¿Hace cuánto se encuentra viviendo en el conjunto?**

Llevamos viviendo 18 años en esta casa

1. **¿Tiene vehículo que hace uso del parqueadero del conjunto?**

No

1. **¿Cómo era el proceso para pagar la administración recién empezó a vivir en el conjunto?**

Uno se tenía que dirigir a la administración del conjunto con el valor acordado en la asamblea para el pago de la administración, se le indicaba la casa que iba a hacer el pago ellos realizaban en recibo, lo entregaban y por ultimo se tenia que firmar un libro en la casilla correspondiente a la casa con nombre, firmas y numero de documento. Se tenían que guardar esos recibos para que en caso de alguna queja o incongruencia ir a reclamar

1. **¿Cómo es el pago de la administración ahora?**

Se dirige al banco con el número de cuenta del conjunto residencial, hace el pago por el monto indicado, va a la administración con la constancia de pago, por la fecha ellos saben que mes estoy pagando. Recibe la constancia de pago y se firma el libro. Se lleva una fotocopia de la constancia de pago porque en caso de alguna queja o que estén cobrando de más uno tiene que llevar la factura original. Si se llevan todos los recibos originales y se llevan allá, ¿Cómo se hace para reclamar?

1. **¿Le parece un proceso fácil?**

No es un proceso fácil, porque en los bancos quedan lejos del barrio y los corresponsales bancarios no tienen del banco que se paga en el conjunto. Nosotros tenemos en este momento Colpatria y los corresponsales que hay son Bancolombia, Bancopopular entre otros, incluso a veces no se puede realizar el pago en cualquier corresponsal porque se hacen acuerdos para que sea uno en particular.

1. **¿Qué dificultades ha visto que se han presentado con ese proceso de pagar la administración?**

Que se han presentado robos por parte de los administradores del conjunto y los perjudicados son los residentes. El horario de atención de administración es variado, a veces a pesar de ir en ese horario los administradores no están, entonces se pierde tiempo. Si se olvida firmar el libro será tomado como que no se ha hecho el pago a pesar de tener el recibo y se tiene que empezar a buscar en los registros o llegar a acuerdos con la administración. También se me han perdido recibos y eso me ha generado angustias porque tampoco he ido a firmar el libro.

1. **¿Cómo le gustaría que fuera el proceso de pagar la administración?**

Me gustaría que no tuviera que trasladarme a tantos lugares para hacer el pago, incluso si se puede hacer desde la casa mejor porque tanto mi hijo o mis nietos podrían realizar el pago. También me gustaría no tener que ir hasta la administración para saber el estado de la cuenta de pagos de la administración, porque como ya había dicho a veces ni están y la información se necesita ya.

**Análisis**

La entrevista realizada a la señora Marina Castellanos de 70 años muestra los inconvenientes que se presentan a la hora de realizar los pagos de la administración, debe movilizarse fuera del barrio para hacer el pago ya que no se cuenta con el banco correspondiente. No hay una facilidad de un sistema en el que pueda guardar sus comprobantes de pagos. Siempre se tiene como mediador a la administración porque a pesar de realizar el pago se tiene que dirigir a firmar el libro correspondiente para saber que casa pago y que casa no, entonces incluso si pago, pero no firmo para la administración no se ha realizado el pago. En este sentido, se ve que tanto para el residente como para administración es un proceso manual y que requiere una intervención constante entre las personas.