



TERRAPIN S.A.S

PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL (P.A.S)

En **TERRAPIN S.A.S.**, nuestro compromiso con los beneficiarios de nuestros proyectos de vivienda va más allá de la entrega de las llaves de su nuevo hogar. Hemos desarrollado el Programa de Acompañamiento Social, una iniciativa que busca garantizar una transición exitosa hacia la vida en comunidad, ofreciendo apoyo en cada etapa del proceso de adaptación.

Objetivos del Programa

El Programa de Acompañamiento Social tiene como propósito principal acompañar a los nuevos propietarios durante el proceso de entrega de sus viviendas, asegurando una adecuada adaptación al nuevo entorno y promoviendo una convivencia armoniosa en las comunidades residenciales.

Áreas de Enfoque

1. Capacitaciones en el Manual de Operación y Mantenimiento de la Vivienda
2. El acompañamiento incluye sesiones formativas para los beneficiarios, donde se les instruye sobre el correcto uso, mantenimiento y conservación de sus nuevas viviendas. Esto asegura que los propietarios puedan hacer un uso óptimo de las instalaciones y mantener sus propiedades en buen estado a largo plazo.
3. Convocatoria y Conformación de Asambleas y Consejo Administrativo
4. Durante esta fase, se apoya a la comunidad en la organización y realización de las asambleas de propietarios. Adicionalmente, se colabora en la conformación del consejo administrativo, garantizando una estructura de liderazgo comunitario eficiente que favorezca la convivencia y la administración de las zonas comunes.
5. Entrega de Zonas Comunes
6. Como parte del acompañamiento social, facilitamos el proceso de entrega de las zonas comunes, asegurando que los propietarios comprendan sus derechos y responsabilidades sobre los espacios compartidos y promoviendo su adecuado uso y conservación.
7. Seguimiento de Postventa
8. El programa también incluye un servicio de seguimiento postventa, donde nuestro equipo está disponible para atender cualquier duda, inquietud o problema relacionado con la propiedad o los espacios comunes. Nuestro compromiso es garantizar que los propietarios disfruten de una experiencia residencial plena.
9. Gestión de PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias)
10. A través de un sistema formal de PQRS, **TERRAPIN S.A.S.** brinda un canal de comunicación directo para que los propietarios puedan expresar sus inquietudes y propuestas, asegurando una atención oportuna y eficiente a sus necesidades.

El Programa de Acompañamiento Social de **TERRAPIN S.A.S.** representa nuestra dedicación al bienestar y la calidad de vida de nuestros clientes. Al acompañarlos durante todo el proceso, desde la entrega de sus viviendas hasta la integración en la comunidad, reafirmamos nuestro compromiso con la excelencia y la satisfacción del cliente.

NIT 900.528.103-2



ATENCIONTERRAPIN@CONTERRA.CO