***General***

Se encontraron 4 categorías para las consultas realizadas por usuarios.

* Citas y horarios, representando el 36% de los datos
* Locación y detalles de propiedad, representando el 31% de los datos
* Información, representando el 18% de los datos
* Pagos, representando el 16% de los datos

***información***

En base a los análisis previos, se tabularon de mayor a menor las palabras más frecuentes dentro de la base de datos “***Filtrados\_info***” en la tabla “***Palabras\_info”***

Con estas palabras obtenidas, se realizó un análisis general de las categorías de preguntas más frecuentes y se encontraron los siguientes patrones:

* **Detalles de Entregas y Documentación**
* **Reuniones y Asistencia a Citas**
* **Periodos de No Disponibilidad**

Originalmente se encontraron 8 patrones distintos, pero después de fusionarlos y descartar aquellos que no eran relevantes quedamos con estos 3 patrones principales, representando **el 68% de los datos** en Filtrados\_info.

**Información** en su mayoría resume las demás categorías, consultas sobre oficinas cercanas o sobre pagos son comunes. Se observa consultas con relación al seguimiento del proyecto o agente asociado al cliente. La mayoría de las consultas mas comunes fueron descartadas, dada la relación que tienen con el análisis de las demás categorías (por ejemplo, pedidos de disponibilidad en tiempo y horario, que refuerzan el análisis hecho **Citas).**

También se refuerzan los pedidos de los clientes de mantener las conversaciones limitadas a WhatsApp o correo electrónico.

También hay una cantidad considerable (5% de los datos) donde se pide información sobre el funcionamiento de las cuotas (si hay ajuste) y pedidos de información sobre los anticipos necesarios en cada propiedad particular.