

Reporte de Gestión DS-49 Recepción, Observaciones y Postventa

Periodo del reporte: October 2025

Fecha de generación: 28/10/2025 01:05

Filtros aplicados:

Región: **Todas**

Fecha inicio: **Todas**

Fecha fin: **Todas**

Usuario: admin@techo.cl

Sistema de Gestión - TECHO Chile

Resumen Ejecutivo

-  Total de viviendas gestionadas: **92**
-  Viviendas entregadas: **3** (3,3%)
-  Casos de postventa abiertos: **219**
-  Tiempo promedio de resolución: **45** días
-  Familias acompañadas: **90** (97,8%)
-  Tasa de cumplimiento de plazos: **98%**

Análisis de Estados de Vivienda

Gráfico circular de estados

Estado	Cantidad	Porcentaje
Construccion	89	96,7%
Entregada	3	3,3%

Diagnóstico Técnico - Observaciones

Gráfico de barras de observaciones

Tipo de Observación	Casos Totales	Casos Cerrados	Pendientes	Tiempo Promedio
General	911	709	157	45 días
Carpintería	237	211	17	43 días
Terminaciones	205	159	31	44 días
Sanitario	89	85	2	39 días
Instalaciones	36	23	10	53 días
Estructural	2	0	2	-

Análisis de Tendencias Temporales

Gráfico de líneas de evolución mensual

Mes	Casos Abiertos	Casos Cerrados	Variación
January	0	124	+124
February	0	106	-18
March	0	111	+5
April	0	110	-1
May	0	117	+7
June	0	119	+2
July	0	123	+4
August	0	136	+13
September	0	124	-12
October	219	117	-7

Desempeño Regional

Mapa de calor regional

Región	Total	Entregadas	Casos	Tiempo	Satisfacción	Estado
Región Metropolitana	1	0	1	-	-	-
Región de Valparaíso	91	3	1479	45 días	-	-

Desempeño del Equipo

Técnico	Casos Asignados	Casos Cerrados	Tasa Cierre	Tiempo Promedio

Indicadores de Satisfacción

- ★ Promedio de satisfacción por región: -
- 📋 Encuestas recibidas vs. esperadas: - / -
- ❗ Principales motivos de insatisfacción: -

Conclusiones Ejecutivas

Alertas, Áreas de Mejora y Fortalezas

ALERTAS CRÍTICAS:

Casos de postventa abiertos superan 50: 219

Tiempo promedio de resolución excede 15 días: 45 días

Menos de 10 técnicos activos: 0

Región Región de Valparaíso supera 20 casos abiertos: 1479

ÁREAS DE MEJORA:

Alto porcentaje de pendientes en Estructural: 2 de 2

Porcentaje de viviendas entregadas bajo lo esperado: 3.3%

FORTALEZAS:

Región Región Metropolitana con menos de 5 casos abiertos

Más del 80% de familias acompañadas: 97.8%

Tasa de cumplimiento de plazos sobresaliente: 98%

Conclusiones Ejecutivas

[Existen alertas críticas que requieren atención prioritaria del equipo ejecutivo.', 'Se observan fortalezas importantes en la gestión y acompañamiento.', 'Se identifican áreas de mejora que deben ser abordadas para optimizar resultados.]

Resumen clave

Total viviendas: 92

Casos postventa abiertos: 219

Tiempo promedio de resolución: 45 días

Tasa cumplimiento plazos: 98%

Recomendaciones

A continuación se listan recomendaciones automáticas generadas por el sistema según los umbrales y análisis de datos:

1. Reforzar gestión de cierre de casos y priorizar recursos en postventa.
2. Implementar seguimiento semanal a casos abiertos y capacitación en resolución rápida.
3. Revisar dotación y considerar contratación/refuerzo de técnicos.
4. Priorizar recursos y visitas en la región Región de Valparaíso para reducir backlog.
5. Revisar causas de demora en cierre de observaciones tipo Estructural.
6. Acelerar procesos de entrega y resolver bloqueos administrativos.

Recomendaciones Ejecutivas

Proyecciones y Metas

⌚ Proyección de casos esperados próximo mes: **198**

🎯 Metas del siguiente trimestre: **Reducir casos abiertos a menos de 30, aumentar cumplimiento a 90%, elevar porcentaje de viviendas entregadas sobre 75% y familias acompañadas sobre 85%.**

💰 Recursos necesarios estimados: **Dotación mínima recomendada: 10 técnicos, presupuesto adicional para capacitación y seguimiento.**

Anexos Técnicos

Listado detallado de casos críticos:

Caso #1499: mal intada...
Caso #1498: grietas...
Caso #1496: se descascara pintura lado ventana...
Caso #1495: puerta no cierra...
Caso #1494: enchufe no funciona...
Caso #1493: no Cierra correctamente...
Caso #1492: ASD...
Caso #1491: ASD...
Caso #1490: no cierra...
Caso #1489: tina no tiene tapon...

Datos estadísticos complementarios:

Total de observaciones: 1480. Total de proyectos activos: 2. Total de viviendas activas: 92.

Metodología de cálculo de indicadores:

Indicadores calculados según reglas automáticas del sistema. Alertas y recomendaciones generadas en base a umbrales definidos por la dirección ejecutiva y mejores prácticas del sector.