

Reporte de Gestión DS-49

Recepción, Observaciones y Postventa

Periodo del reporte: November 2025 | Generado: 21/11/2025 13:31

Usuario: admin@techo.cl

Filtros: Región: Todas | Fecha inicio: Todas | Fecha fin: Todas

Resumen Ejecutivo

■ Total de viviendas gestionadas: 92

■ Viviendas entregadas: 3 (3,3%)

■ Casos de postventa abiertos: 220

■ Tiempo promedio de resolución: 45 días

■ Familias acompañadas: 90 (97,8%)

■ Tasa de cumplimiento de plazos: 98%

Análisis de Estados de Vivienda

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

Diagnóstico Técnico - Observaciones

Tipo de Observación	Casos Totales	Casos Cerrados	Pendientes	Tiempo Promedio
General	909	708	156	46 días
Carpintería	237	211	17	43 días
Terminaciones	205	159	31	44 días
Sanitario	90	86	2	39 días
Instalaciones	37	23	11	53 días
Estructural	3	0	3	-

Análisis de Tendencias Temporales

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
November	1	0	-117

Desempeño Regional

Región	Total	Entregadas	Casos	Tiempo	Estado
Región Metropolitana	1	0	1	-	-
Región de Valparaíso	91	3	1480	45 días	-

Alertas, Áreas de Mejora y Fortalezas

■ ALERTAS CRÍTICAS:

- Casos de postventa abiertos superan 50: 220
- Tiempo promedio de resolución excede 15 días: 45 días
- Menos de 10 técnicos activos: 0
- Región Región de Valparaíso supera 20 casos abiertos: 1480

■ ÁREAS DE MEJORA:

- Alto porcentaje de pendientes en Estructural: 3 de 3
- 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%

Recomendaciones

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.

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 #1500: se mira mal pa pintura...
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...

Datos estadísticos complementarios:

Total de observaciones: 1481. 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.