

Reporte de Gestión DS-49

Recepción, Observaciones y Postventa

Periodo del reporte: October 2025 | Generado: 28/10/2025 01:26

Usuario: admin@techo.cl

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

Resumen Ejecutivo

- Total de viviendas gestionadas: **91**
- Viviendas entregadas: **3 (3,3%)**
- Casos de postventa abiertos: **218**
- Tiempo promedio de resolución: **45 días**
- Familias acompañadas: **89 (97,8%)**
- Tasa de cumplimiento de plazos: **98%**

Análisis de Estados de Vivienda

Estado	Cantidad	Porcentaje
Construcción	88	96,7%
Entregada	3	3,3%

Diagnóstico Técnico - 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	35	23	9	53 días
Estructural	2	0	2	-

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	218	117	-7

Alertas, Áreas de Mejora y Fortalezas

🔴 ALERTAS CRÍTICAS:

Casos de postventa abiertos superan 50: 218

Tiempo promedio de resolución excede 15 días: 45 días

Menos de 10 técnicos activos: 0

🟡 ÁREAS DE MEJORA:

Alto porcentaje de pendientes en Estructural: 2 de 2

Porcentaje de viviendas entregadas bajo lo esperado: 3.3%

🟢 FORTALEZAS:

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. Revisar causas de demora en cierre de observaciones tipo Estructural.
5. Acelerar procesos de entrega y resolver bloqueos administrativos.

Proyecciones y Metas

💡 Proyección de casos esperados próximo mes: **197**

⌚ 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 descascará 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 #1489: tina no tiene tapon...

Caso #1488: llave...

Datos estadísticos complementarios:

Total de observaciones: 1479. Total de proyectos activos: 1. Total de viviendas activas: 91.

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.