



2025

Informe de posventas

Marzo-2025



¿Para qué es este informe?

¡Para compararse!

Los datos que generamos en este informe están pensados para que cualquier constructora pueda comparar indicadores de servicio y ocurrencia de posventas en sus proyectos inmobiliarios.

Sin importar el tipo de proyectos que estés construyendo, estos datos te permitirán entender dónde ocurren la mayor cantidad de posventas, por qué ocurren, y cuáles son los tiempos estándar de respuesta

¡Compártelo!

Los datos con los que generamos este informe son privados. Pero su consolidación está pensada para que cualquier profesional del sector los pueda usar como una herramienta para mejorar el servicio a los propietarios

Nuestro fin es usar los datos para que las constructoras mejoren su reputación de marca a través de un servicio excepcional. Estamos convencidos que el análisis de estos datos es el primer paso para lograrlo

¿Cómo generamos este informe?

Este informe se genera a partir de una muestra de más de 15.000 solicitudes posventa recibidas a través nuestro portal Wahhu.

De manera aleatoria tomamos la información de estas posventas, sin los datos del propietario y del proyecto, y estandarizamos la información

Finalmente usamos herramientas de *Business Intelligence* y análisis de datos para procesar los datos y generar estadísticas.

¿Qué información usamos de las solicitudes?

- Área donde se genera
- Elemento que falla
- Causa de la falla o tipo de arreglo
- Fechas de solicitud, confirmación y cierre
- Cantidad total de posventas recibidas

Este año separamos los datos en proyectos VIS, no VIS y Luxury, que te permite comparar tus proyectos de acuerdo a la categoría





¿Cómo leerlo?

Este informe contiene indicadores relacionados con la frecuencia con la que ocurren las posventas en los diferentes elementos y áreas, así como los tipos de posventas

Verás informes generales para todos los proyectos, pero también podrás ver indicadores separados por los diferentes tipos de proyectos: VIS, No VIS y Luxury

Los informes que muestran indicadores generales tienen un fondo gris, ¡¡así lo puedes diferenciar más fácil!!

¡Una recomendación importante!

Tratamos de no generar conclusiones. Las conclusiones deberían venir del análisis que tú haces de estos datos, comparando los indicadores de tus proyectos.

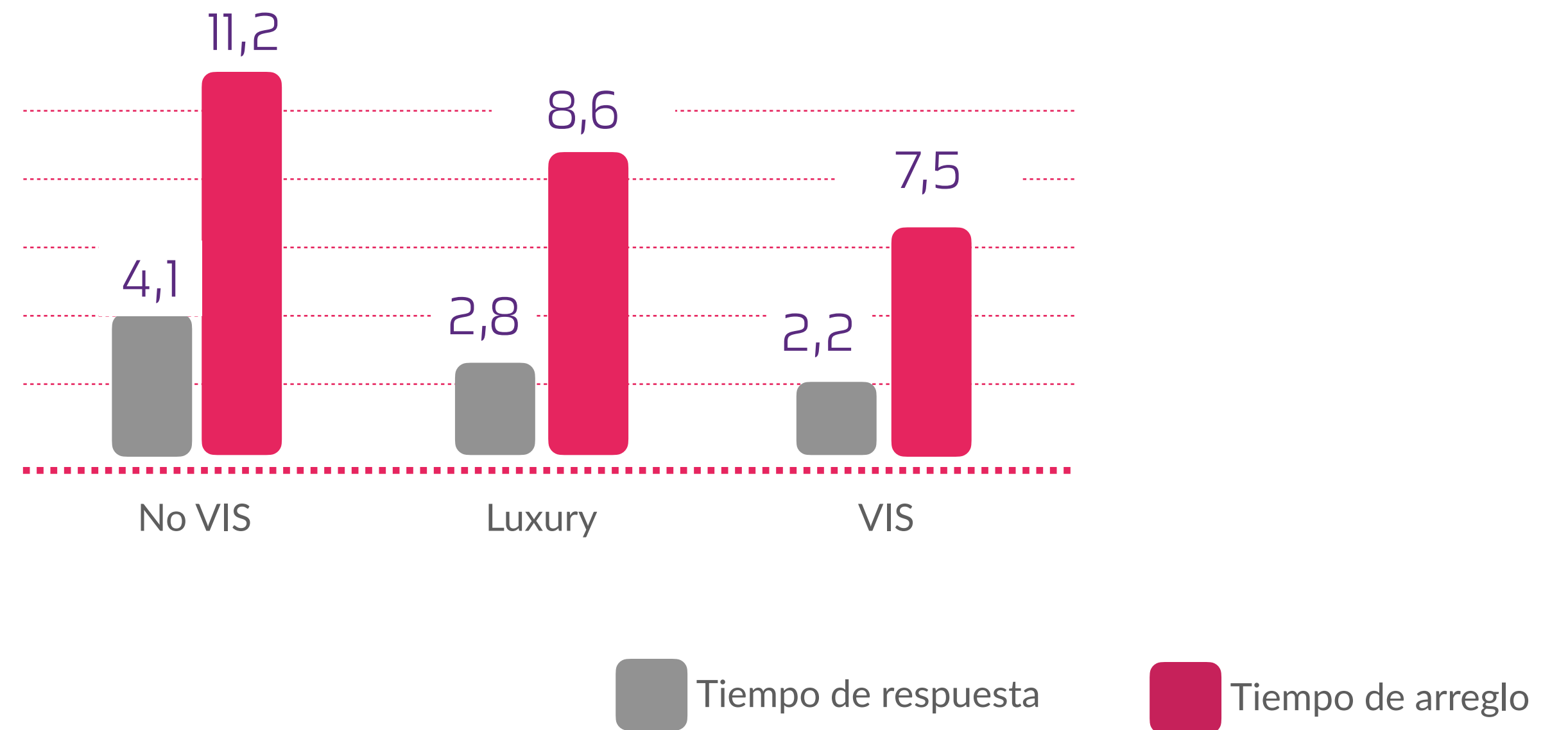
Este es quizá lo que es más relevante de este informe.

Si todavía no conoces Wahhu...

Te invitamos a agendar una demo virtual con nuestro equipo
Ingresa a www.wahhu.com

Tiempos de
respuesta

3,6 días para responder y 10,1 días para arreglar en general para todos los proyectos



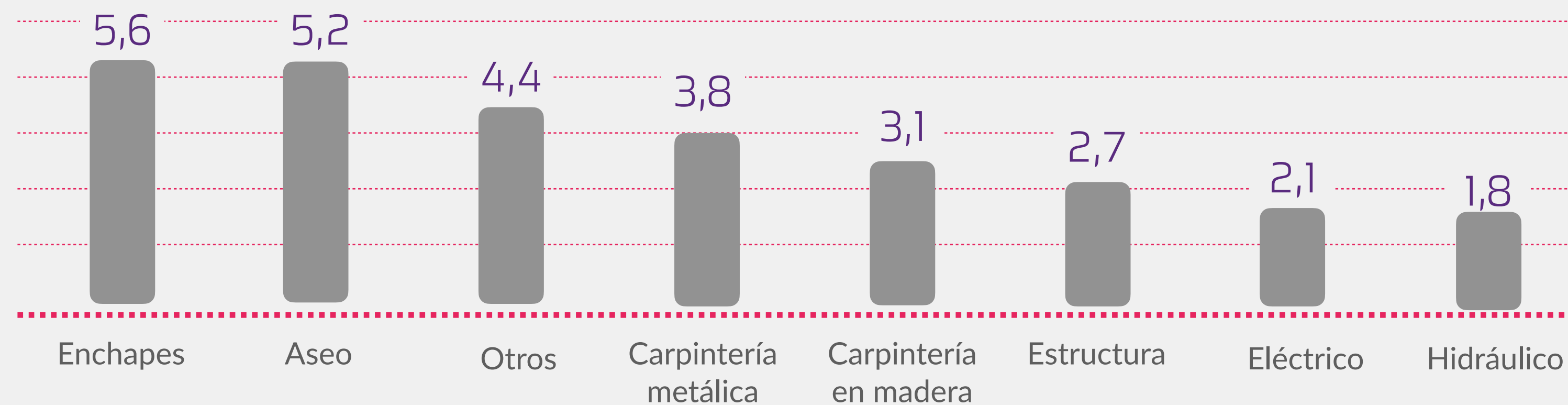
Respuestas rápidas al propietario: menos de 48 horas en promedio

De la muestra analizada, el tiempo de la primera respuesta al propietario es de 1,7 días. Esto muestra que en menos de 48 horas el propietario ya recibió una respuesta a la solicitud, ya sea aprobando o rechazando la solicitud

Para el arreglo vemos un tiempo promedio de 10,1 días.

Otro elemento importante a tener en cuenta es que en proyectos no VIS el tiempo de respuesta y arreglo es menor. En proyectos VIS, sin embargo, el tiempo disminuye considerablemente.

Tiempo de **respuesta** de acuerdo a la especialidad de la posventa



Respuesta rápida en elementos más críticos en las experiencia del propietario

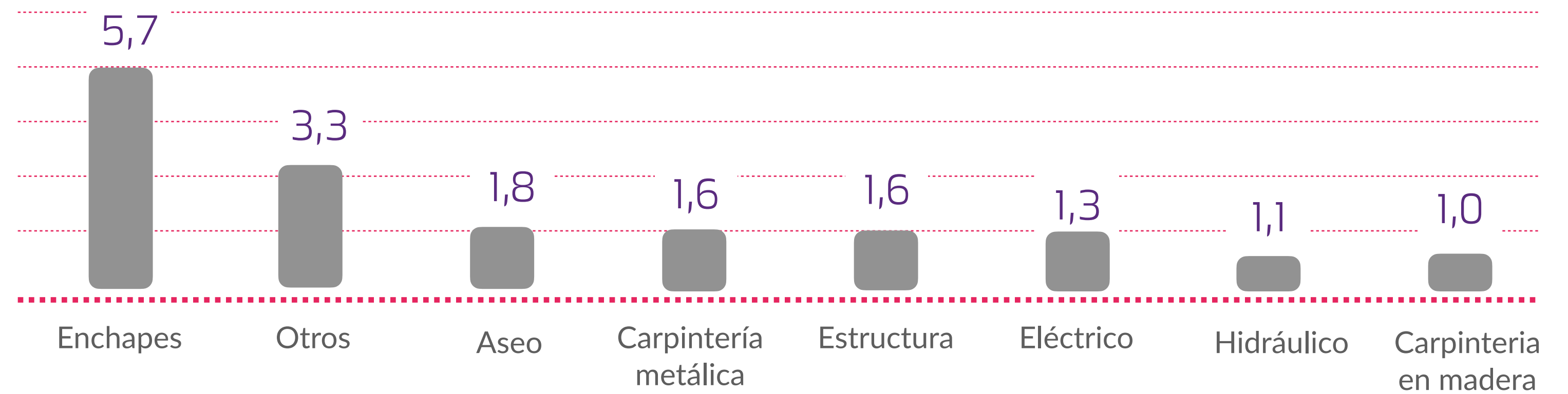
Estadísticamente vemos una diferencia significativa en el tiempo de respuesta a eventos relacionados on temas eléctricos e hidráulicos. Ambos generan una experiencia más negativa en la experiencia de los propietarios.

Sin embargo en elementos como los enchapes y el aseo, hay más tiempo, En el primer caso por temas de materiales y en el segundo porque parece no ser una prioridad.

En proyectos VIS, la respuesta es rápida excepto para los pocos acabados que tienen los inmuebles

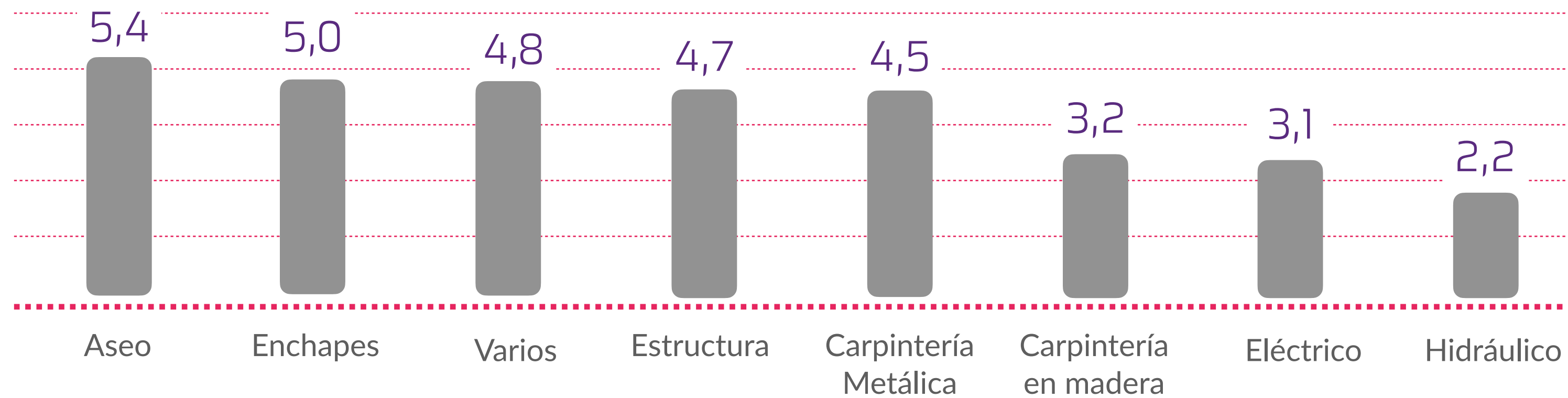
Los enchapes, que se tienen que aplicar en pocos espacios en los inmuebles VIS, son los que mayor tiempo de respuesta generan.

Esto puede deberse a la poca cantidad de material instalado y a la baja disponibilidad de personal en este tipo de proyectos.



Tiempo de respuesta por especialidad en proyectos VIS

En proyectos no VIS el tiempo de respuesta es más alto en todas las especialidades



El aseo de elementos que quedaron sucios, o que presentan algunas manchas, es lo que más toma tiempo, y junto con los enchapes, es lo que más genera tiempo de respuesta alto en proyectos no VIS.

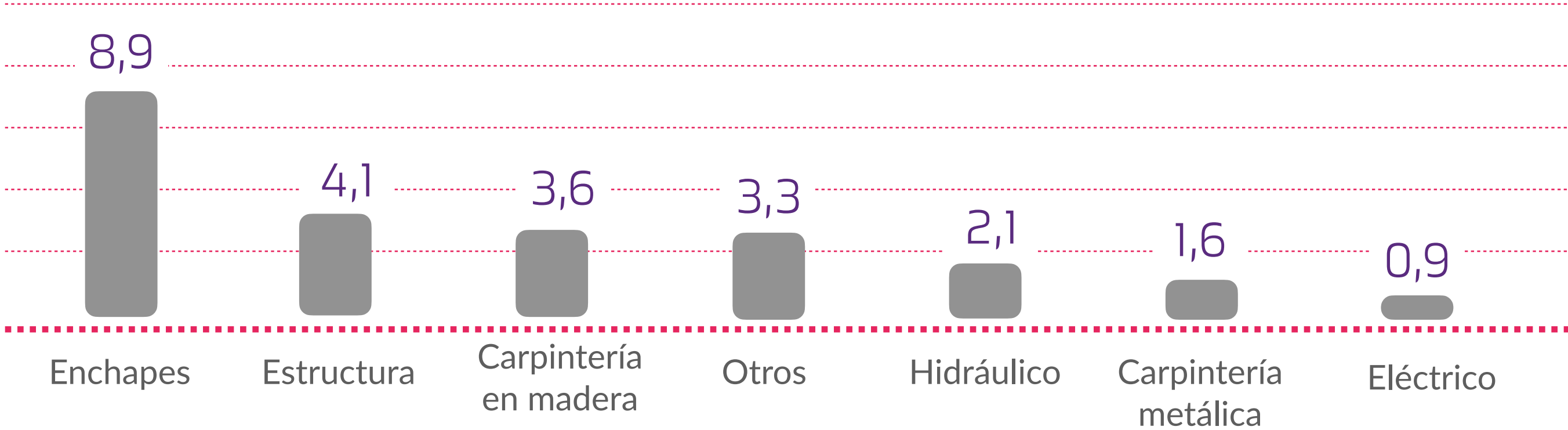
Hay respuesta más rápida en posventas relacionadas con carpintería en madera, eléctrico e elementos hidráulicos.

Tiempo de respuesta por especialidad en proyectos no VIS

En proyectos Luxury, la respuesta es rápida en elementos que generan un mal aspecto

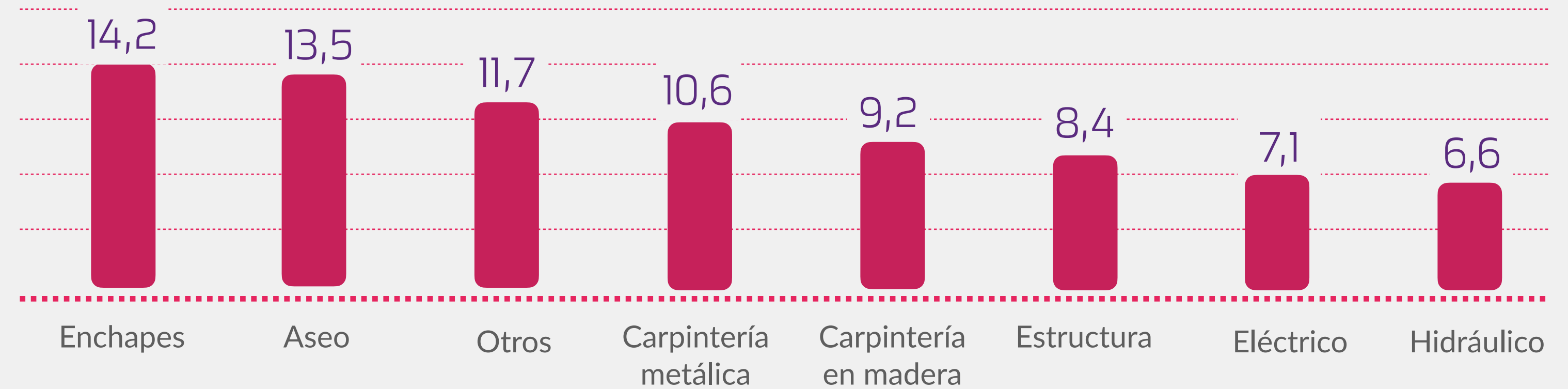
Igual que en los casos anteriores, los enchapes son los que mayor tiempo de respuesta tienen.

En elementos de fugas (hidráulicos, carpintería metálica y temas eléctricos) son los que más rápido se responden.



Tiempo de respuesta por especialidad en proyectos Luxury

Tiempo de arreglo de acuerdo a la especialidad de la posventa



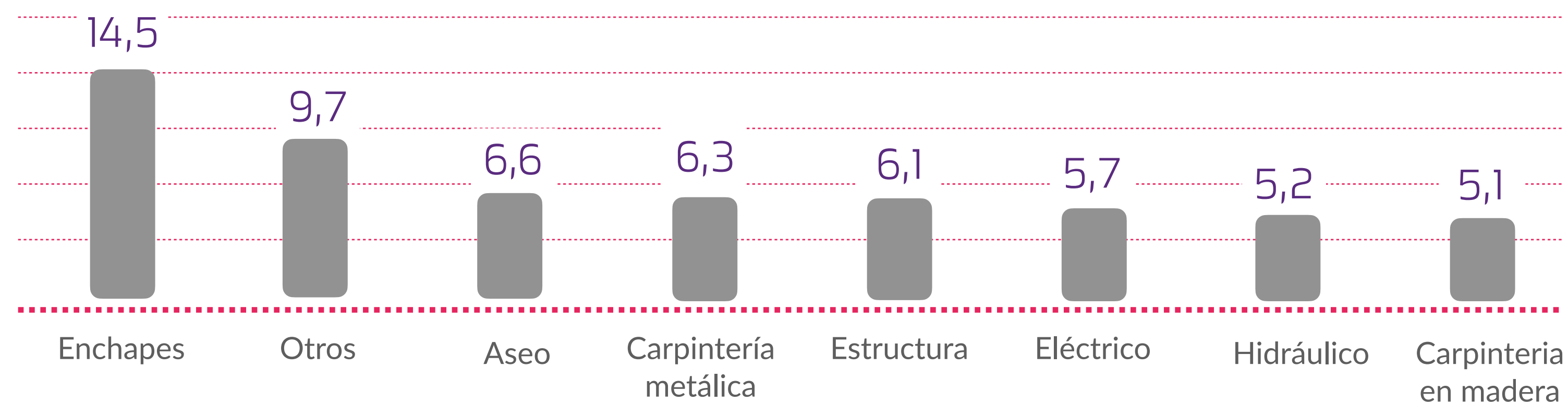
El tiempo de arreglo está directamente relacionado con el tiempo de respuesta

Mientras más rápido podemos arreglar, el tiempo de respuesta es menor. Lo que podría mostrar que los ingenieros y residentes responden más rápido lo que más fácilmente pueden solucionar.

Por otro lado es importante tener en cuenta que para problemas de estructura, eléctricos e hidráulicos, el tiempo de arreglo es menor

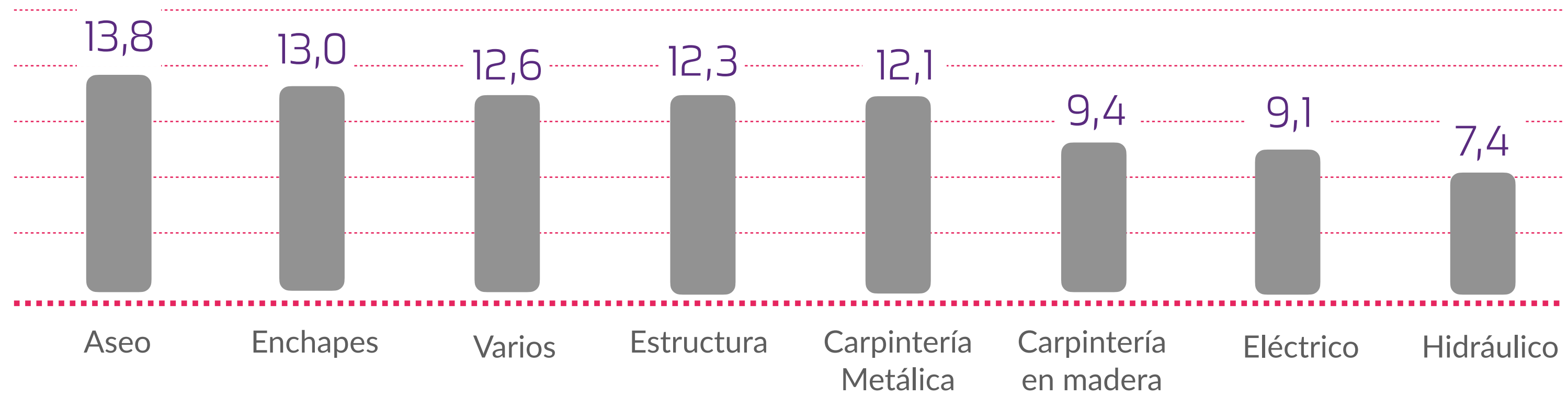
En proyectos VIS el arreglo de enchapes toma más tiempo.

La instalación de elementos esenciales básicos como los enchapes, que no son en todo el inmueble, generan una mayor dificultad para su arreglo.



Tiempo de arreglo por especialidad en proyectos VIS

En proyectos no VIS el tiempo de arreglo de posventas relacionadas con madera, eléctrico e hidráulico es más ágil



Sin embargo, elementos de aseo, enchapes y de estructura toman más tiempo para el arreglo

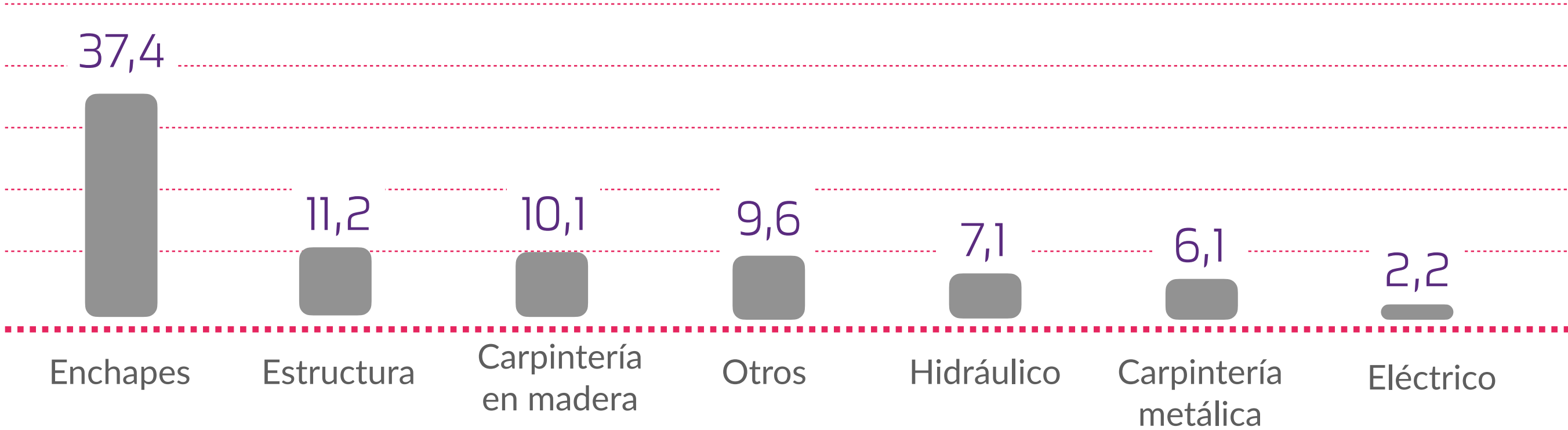
En proyecto no VIS, por la cantidad de acabados que tiene, especialmente si hay algún tipo de personalización, genera un mayor tiempo para tener disponibilidad de materiales

Tiempo de arreglo por especialidad en proyectos no VIS

En proyectos Luxury, el arreglo de enchapes es crítico.

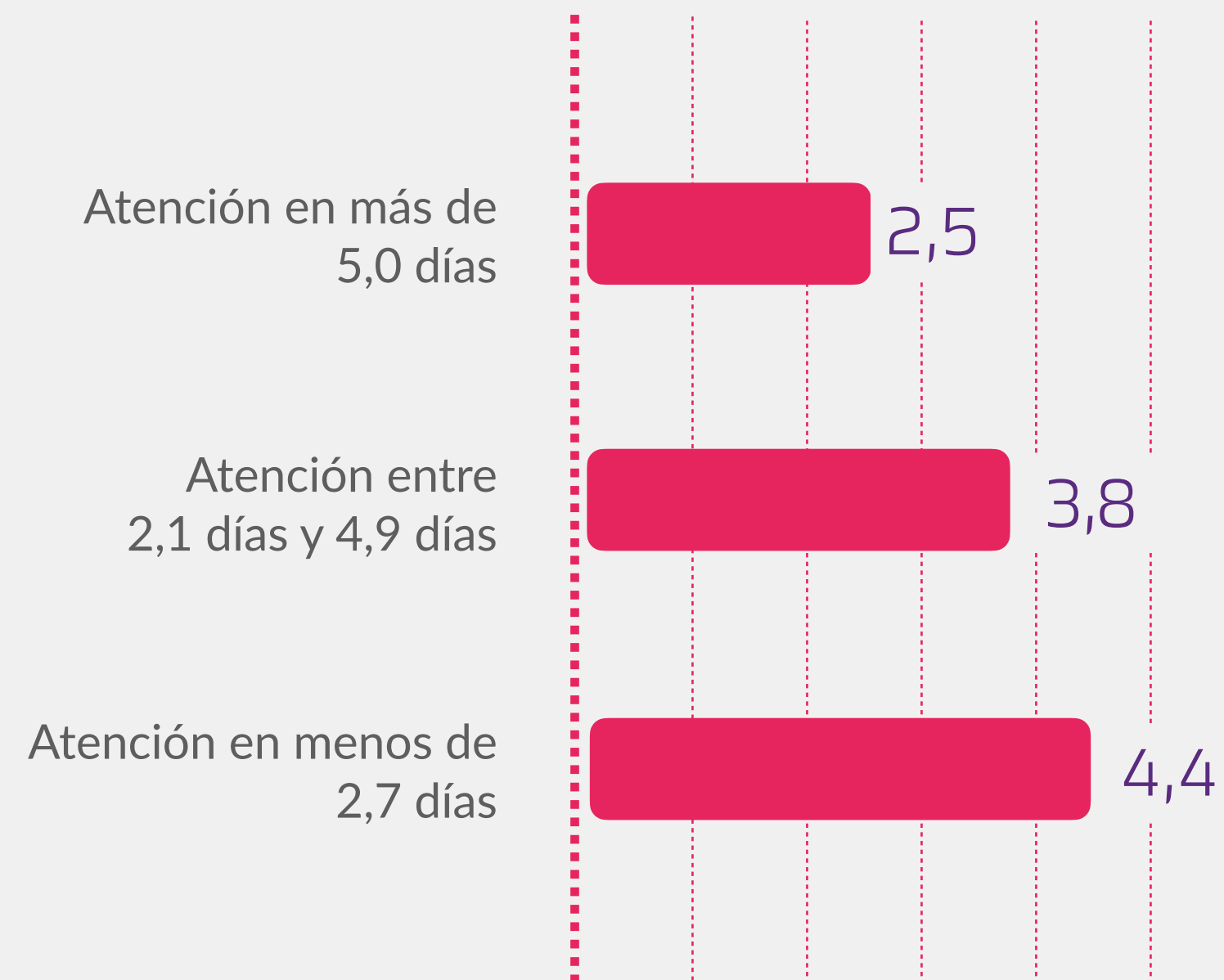
Aparentemente la disponibilidad de materiales de alta calidad y exclusivos generan traumatismo a la hora de hacer arreglos en proyectos Luxury.

Por otro lado, los temas relacionados con componentes hidráulicos, carpintería metálica y fallas eléctricas se arreglan a la mayor brevedad.



Tiempo de arreglo por especialidad en proyectos Luxury

Tiempo de
respuesta y
satisfacción



*Respuesta en una escala de 1 a 5. Calificación promedio de las evaluaciones del servicio posventa

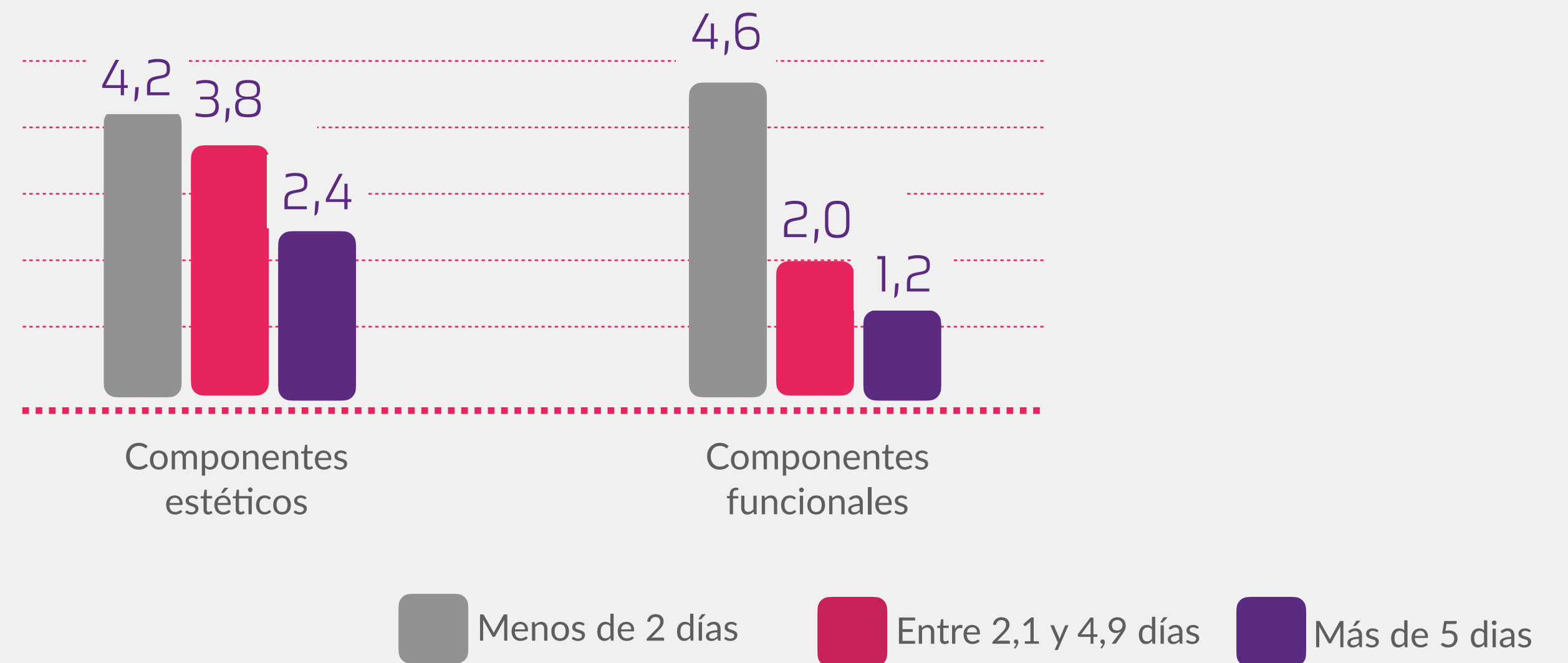
El tiempo de respuesta y la satisfacción de los propietarios

El efecto positivo del tiempo de respuesta en la experiencia del propietario

Vemos diferencias significativas cuando la primera respuesta que le damos al propietario se hace en menos de 2,1 días.

Es importante tener en cuenta que propietarios que reciben una primera respuesta en más de 5 días, generan una calificación de 2,5 en promedio

Tiempo de arreglo y satisfacción para elementos críticos y estéticos



Arreglos para componentes críticos en menos de 2 días

Los propietarios esperan que para componentes funcionales el tiempo de espera sea de menos de 2 días.

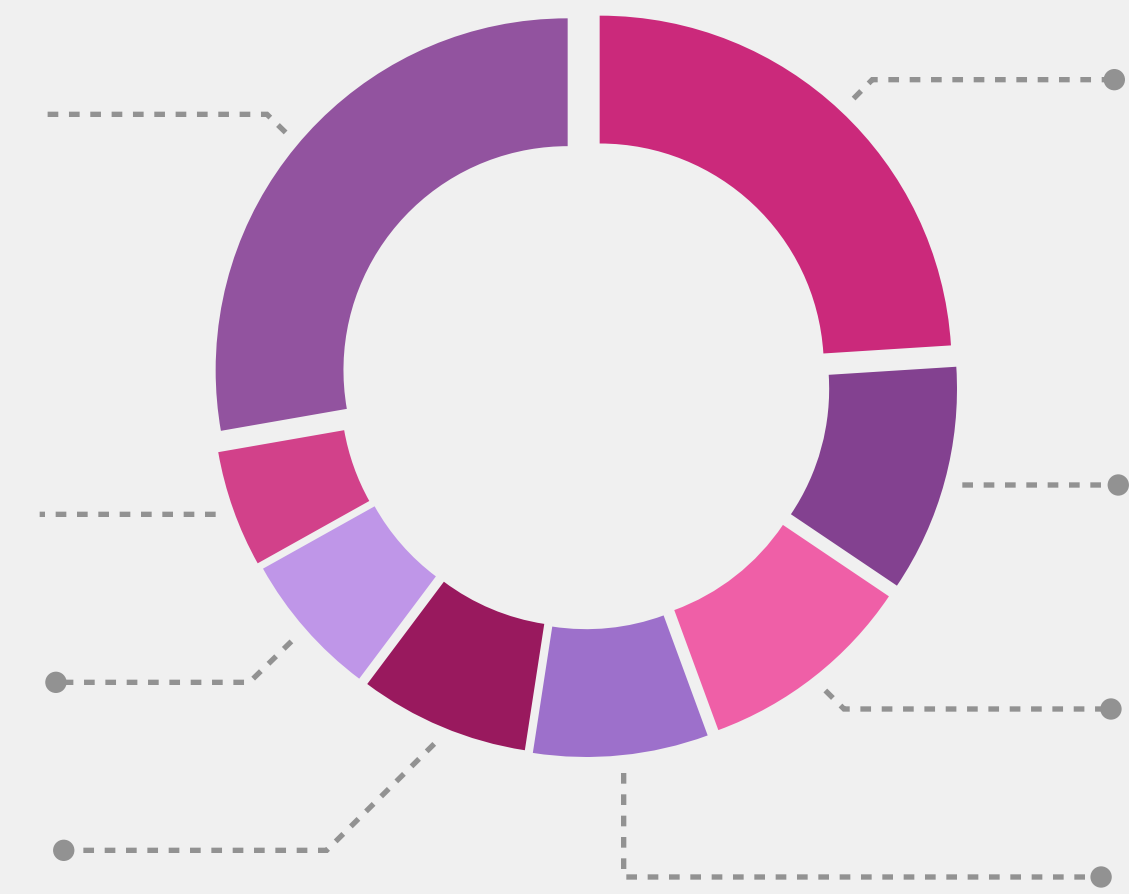
Sin embargo, para componentes estéticos, no existe diferencia significativa entre menos de 2 días y entre 2,1 o 4,9 días. Podríamos decir que el tiempo ideal de respuesta es de menos de 5 días para componentes estéticos

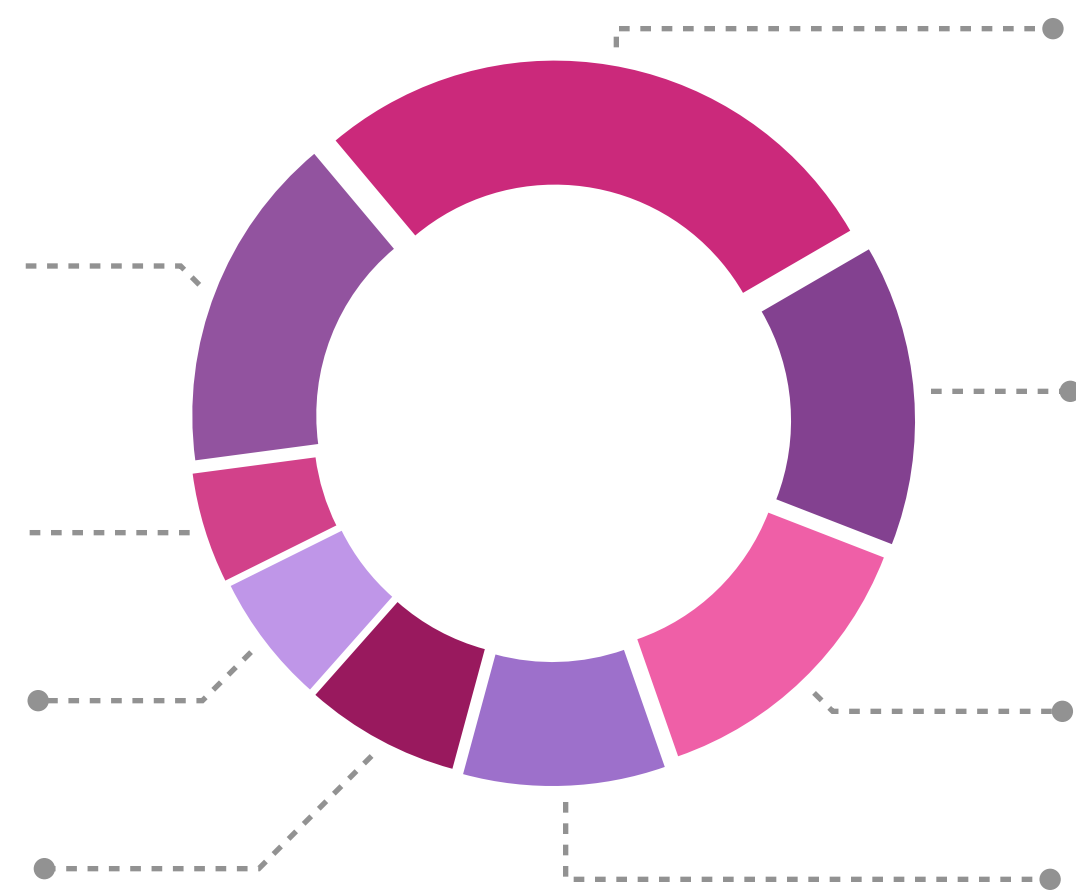
Tipos, elementos y ambientes

Elementos que más fallan en los proyectos

Paredes y techos, y lavamanos, duchas y griferías los elementos con más fallas

En general, vemos que las paredes, techos, lavamanos, duchas y griferías, así como los puntos eléctricos y las puertas, general aproximadamente la mitad de las solicitudes posventas en un proyecto inmobiliario





Proyectos VIS

Más de un cuarto de las fallas en los proyectos VIS se generan en las paredes y techos.

Las instalaciones de lavamanos, duchas y griferías que se hacen en uno de los baños en proyectos VIS generan también problemas en posventas.

Finalmente los puntos eléctricos e interruptores también generan gran cantidad de solicitudes

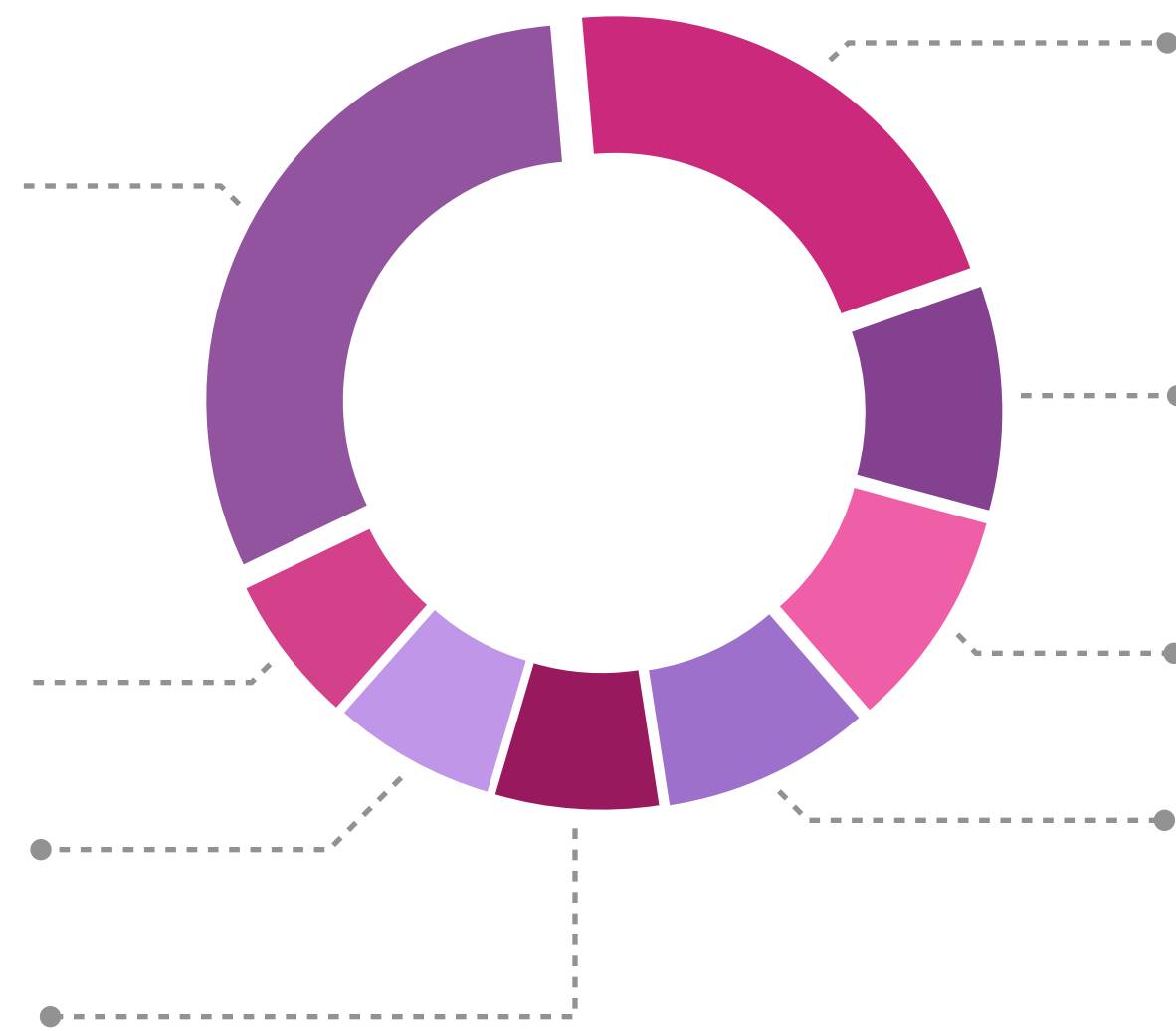
Elementos que fallan por tipo de proyecto

Debido a la cantidad de acabados que tienen los proyectos no VIS, la distribución porcentual de los elementos que fallan es mayor.

Cabe resaltar que casi les 10% de las solicitudes se generan en puertas y marcos, y otro casi 10% en lavamanos, duchas y grifería.

A diferencia de los proyectos no VIS, los pisos y los muebles también generan una cantidad importante de fallas

Proyectos No VIS



Elementos que fallan por tipo de proyecto

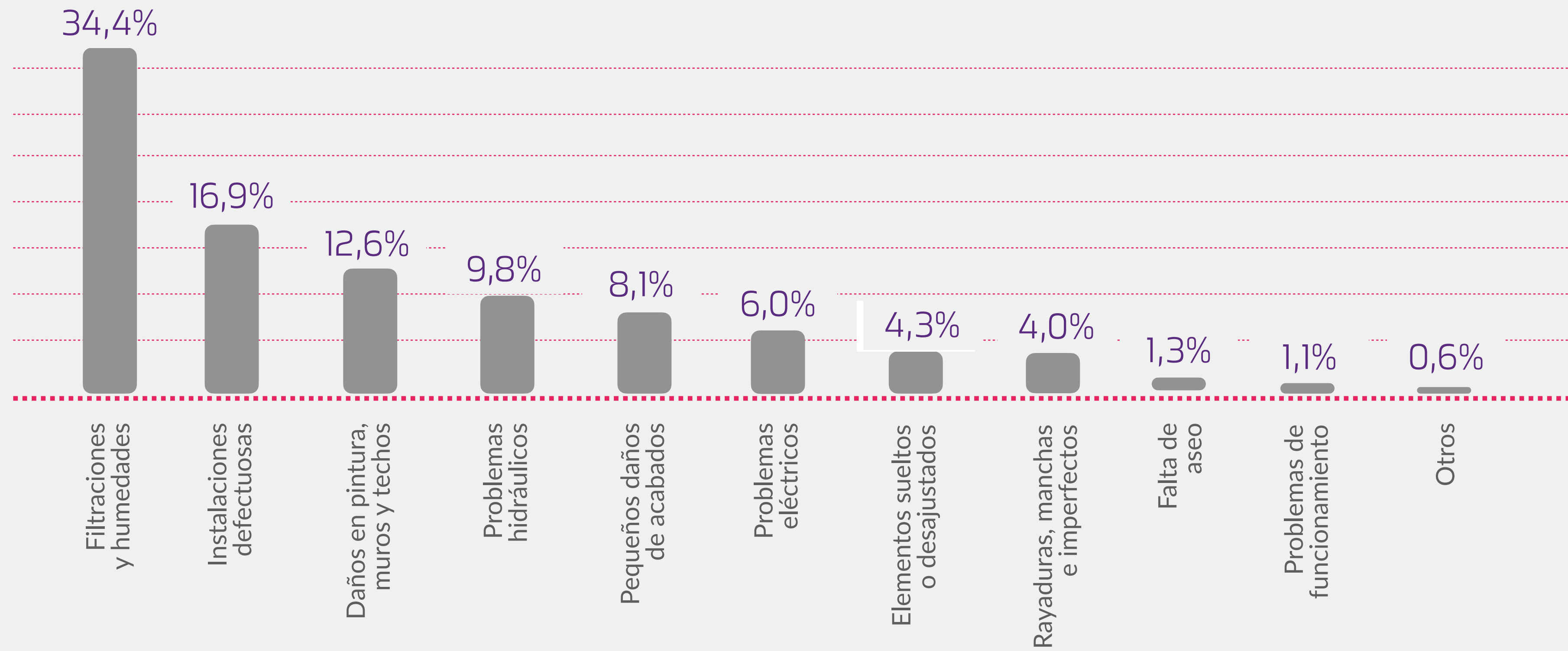


Proyectos Luxury

Las filtraciones y humedades que generan daños en las paredes y techos generan casi uno de cada tres solicitudes posventa en proyectos Luxury.

La ventanearía, también genera gran cantidad de fallas, así como fallas en lavamanos, duchas y griferías.

Elementos que fallan por tipo de proyecto



Más de 1 de cada 3 fallas se deben a filtraciones y humedades

Seguido por elementos instalados de manera defectuosa, daños en pintura, muro y techos, así como problemas hidráulicos

Tipos de fallas

Descripción de los tipos de fallas

- **Instalaciones defectuosas**

Está relacionado con elementos que se encuentran instalados incorrectamente o no alineados. Especialmente se encuentran los pisos y muebles que presentan falta de alineación, cerraduras mal instaladas, que no cierran y otros

- **Problemas hidráulicos**

En este rubro se encuentran desagües tapados, aparatos sanitarios con fugas o con baja presión, y otros relacionados

- **Pequeños daños de acabados**

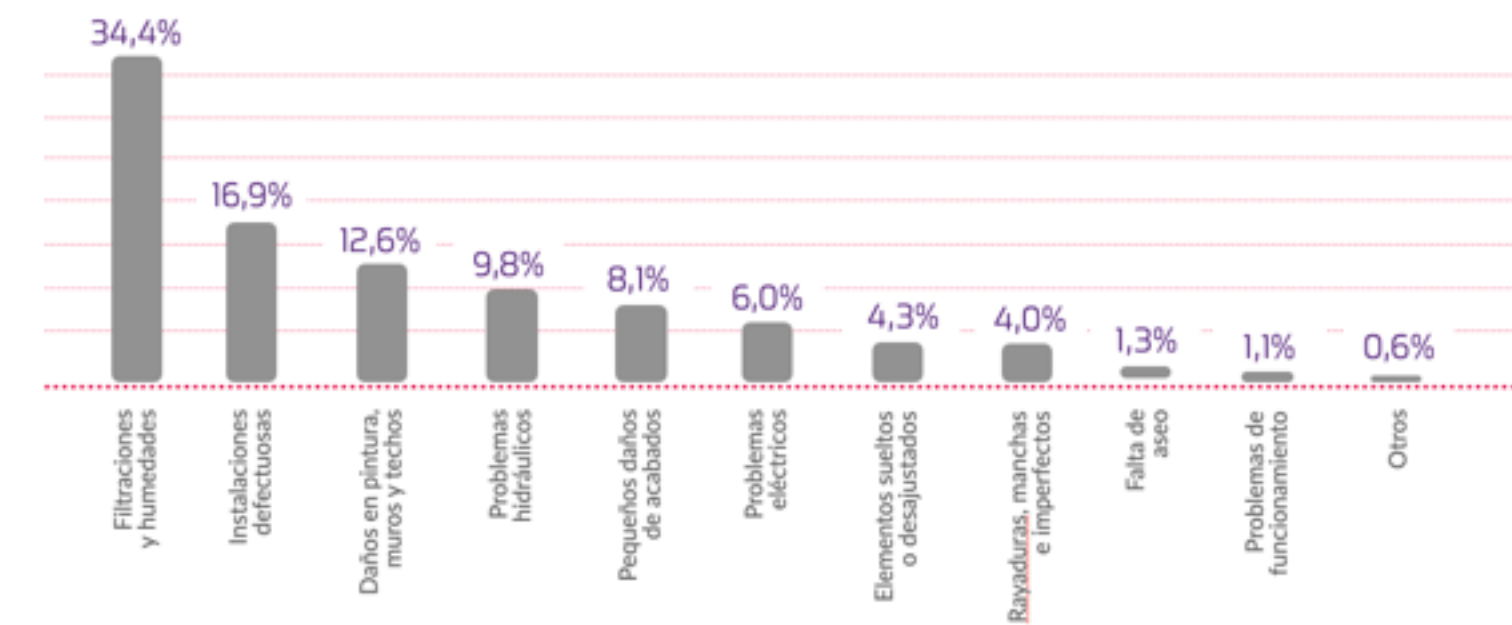
Elementos con daños que se generaron por golpes o por mal uso

- **Elementos sueltos o desajustados**

Hace referencia a elementos que no se encuentran bien ajustados, como por ejemplo cajones sueltos o puertas que no ajustan bien

- **Rayaduras, manchas e imperfectos**

En este rubro se contemplan elementos en los que aparecieron rayaduras o manchas sin aparente razón



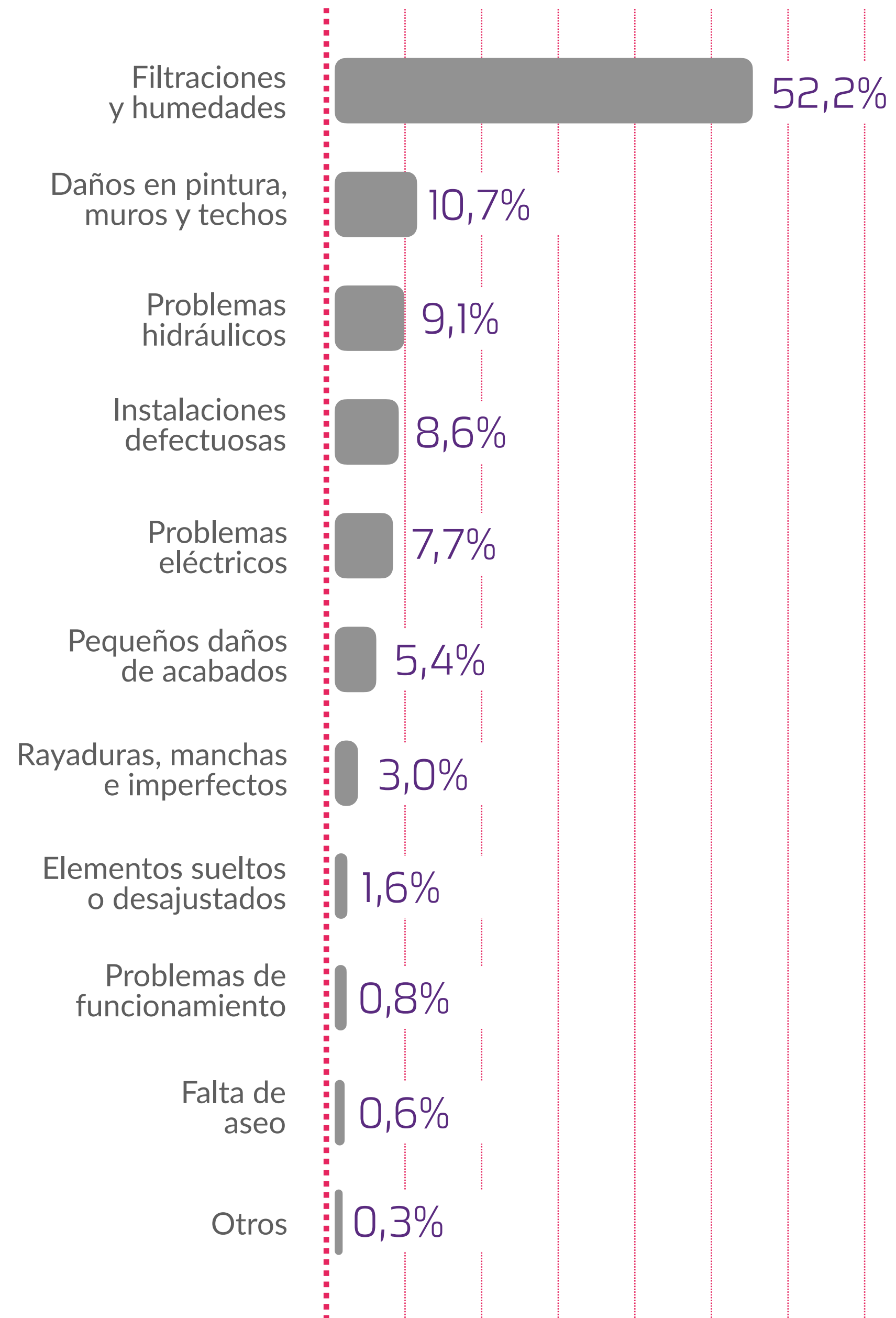
Tipos de fallas

Proyectos VIS

La mitad de las solicitudes posventa en proyectos VIS están relacionadas con filtraciones y humedades.

Los daños en los muros sin terminaciones también generan un importante número de solicitudes, seguido por problemas hidráulicos e instalaciones defectuosas.

Tipos de fallas

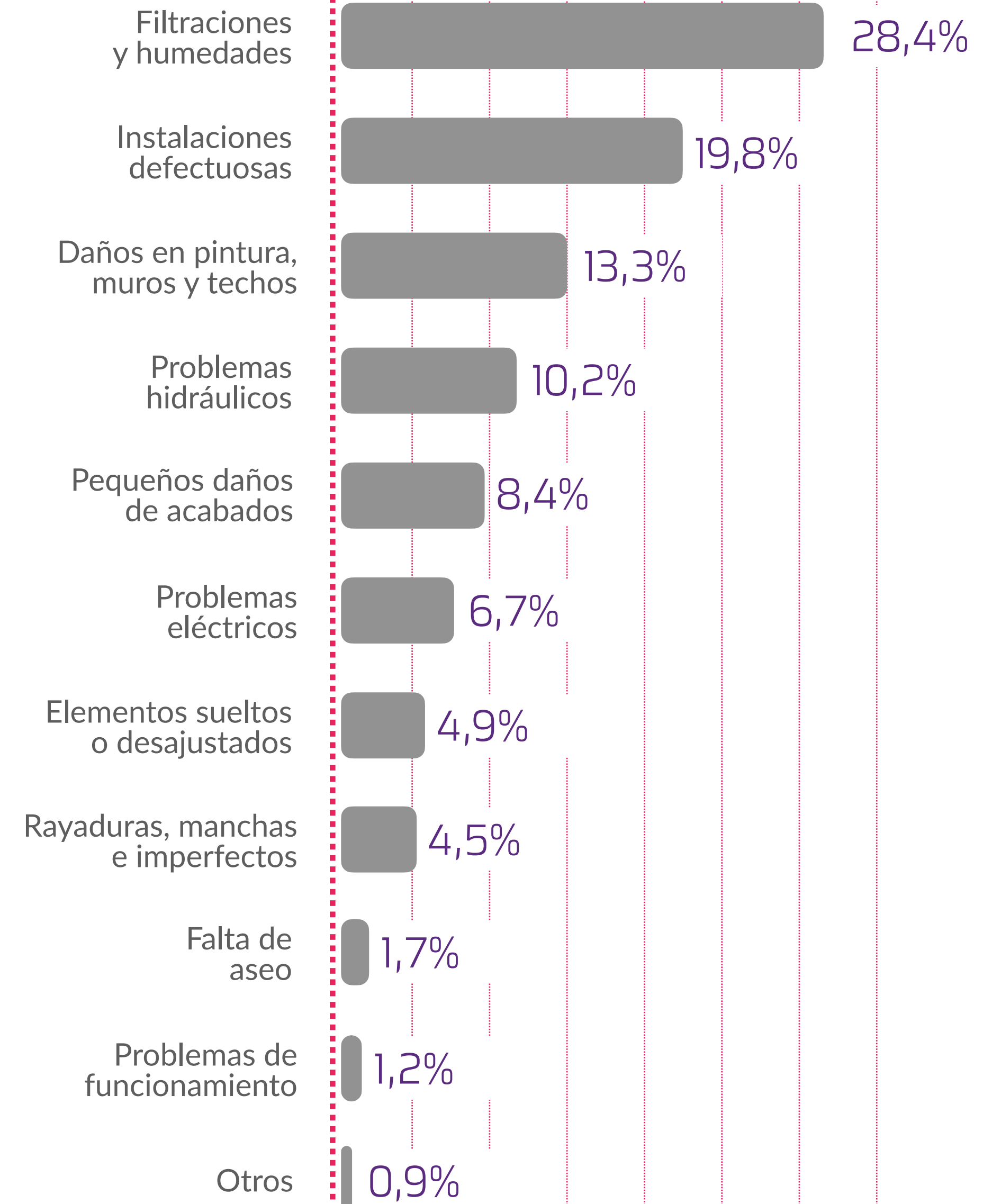


Tipos de fallas

Proyectos no VIS

A diferencia de los proyectos VIS, en este tipo de proyectos la mayor cantidad de posventas se generan por problemas en pinturas (que puede ser por filtraciones y humedades por daños) y por instalaciones defectuosas

La gran cantidad de acabados hace que las instalaciones sean un ítem importantes

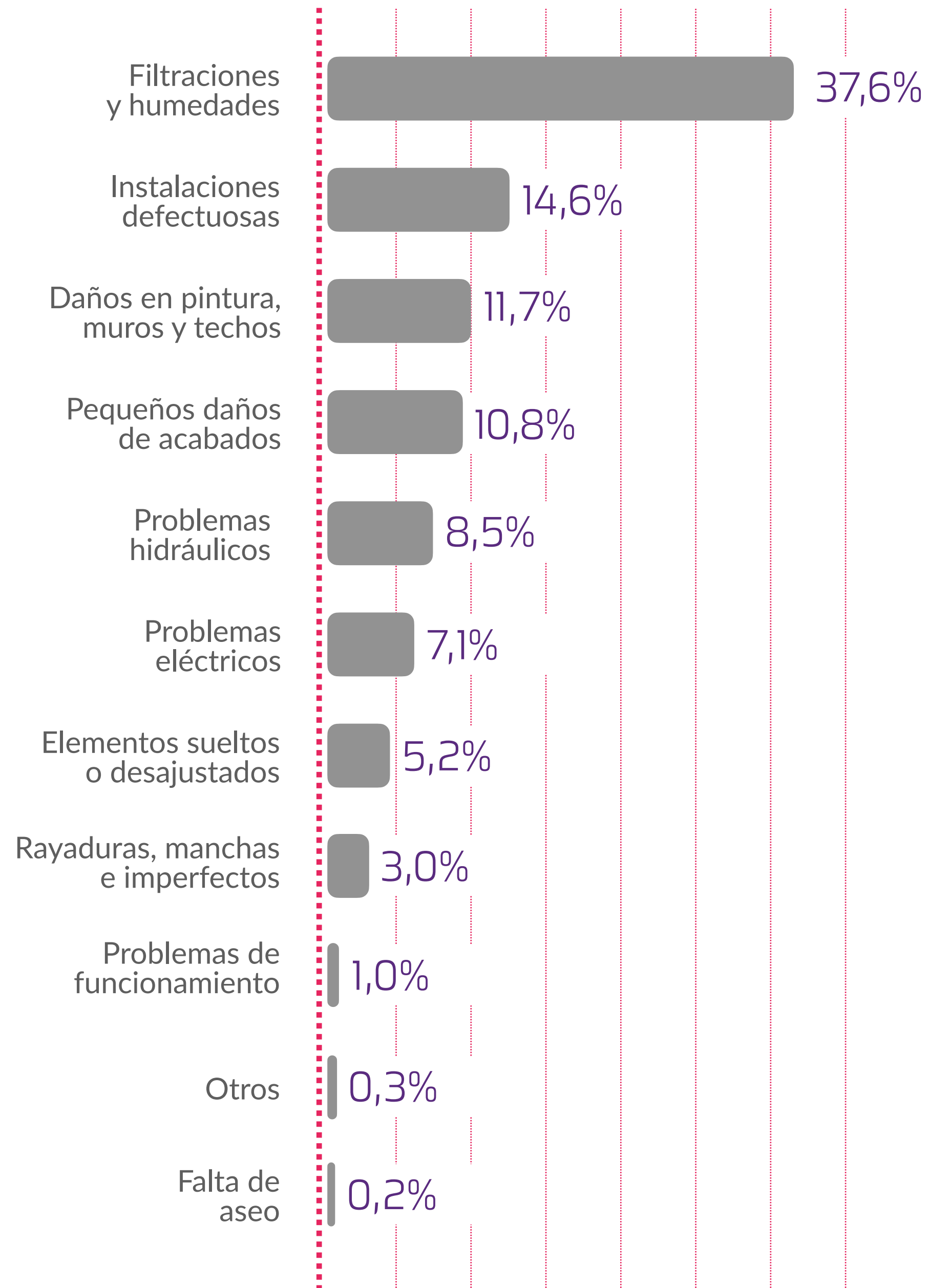


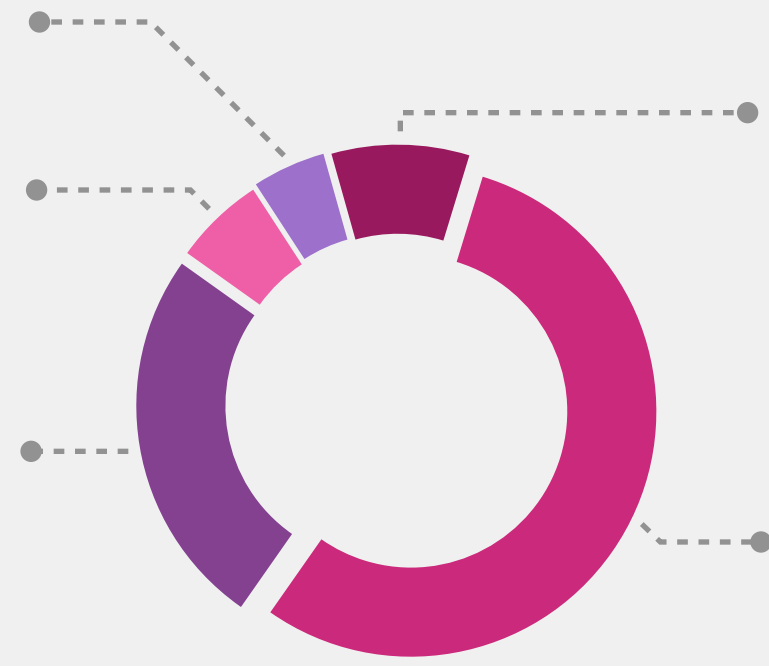
Proyectos Luxury

Tipos de fallas

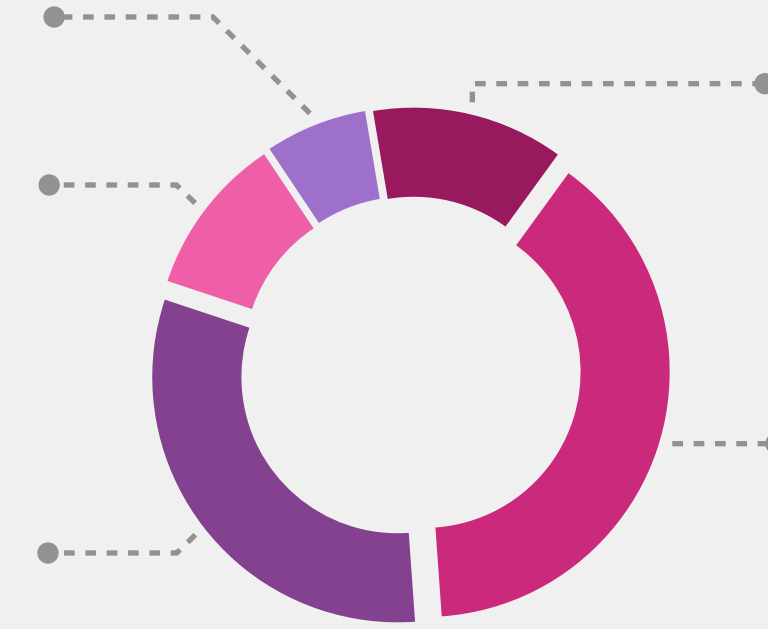
Igual que en los casos anteriores, las filtraciones y humedades generan gran cantidad de solicitudes posventa

En proyecto Luxury, instalaciones defectuosas, daños en las paredes y pequeños daños de acabados también tienen un porcentaje alto de incidencia

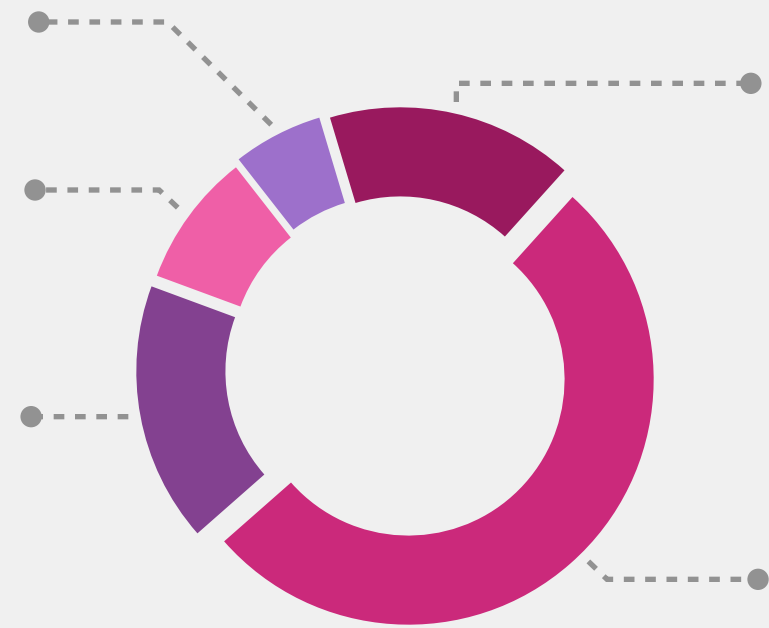




Paredes y techos



Lavamanos, duchas y griferías

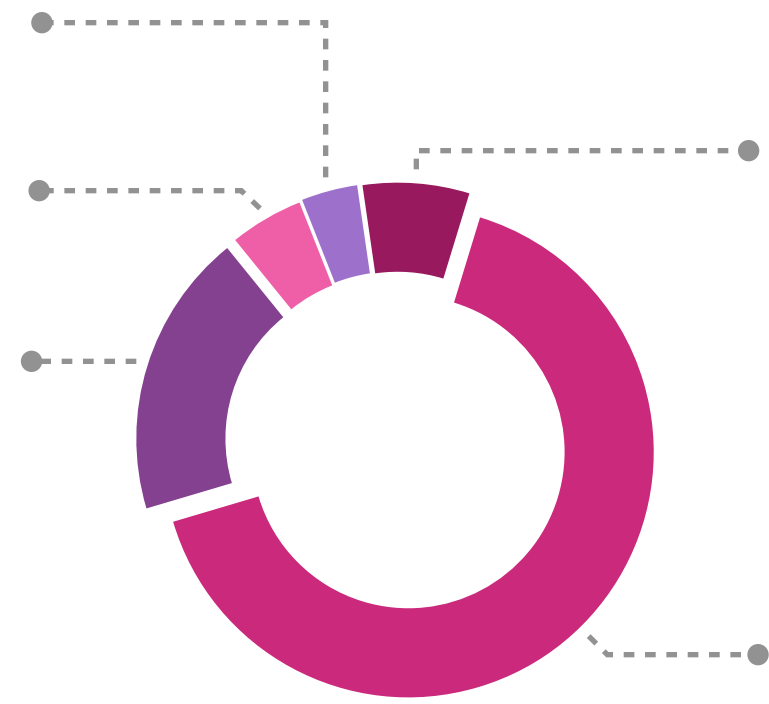


Puntos eléctricos e interruptores

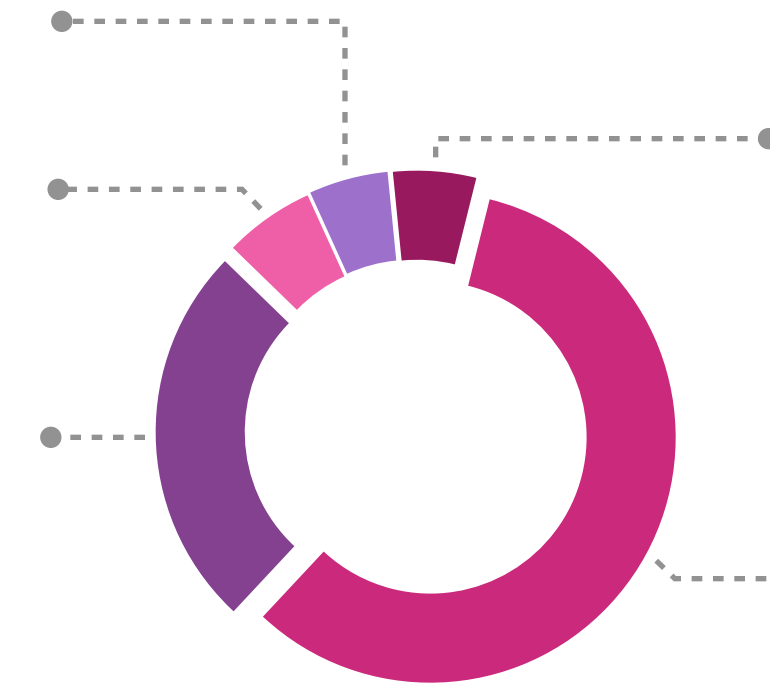
Tanto en paredes y techos, como el lavamanos, duchas y griferías, los mayores daños se generan por filtraciones y humedades.

Los problemas hidráulicos de los lavamanos, duchas y griferías son fallas pequeñas, pero que se generan con bastante frecuencia, igual que daños en pintura, muros y techos

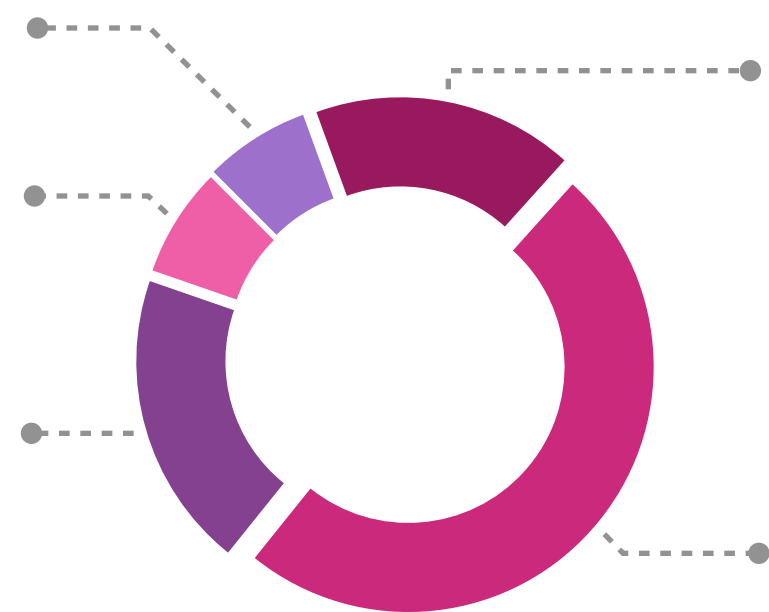
Tipos de fallas por elementos



Paredes y techos



Lavamanos, duchas y griferías

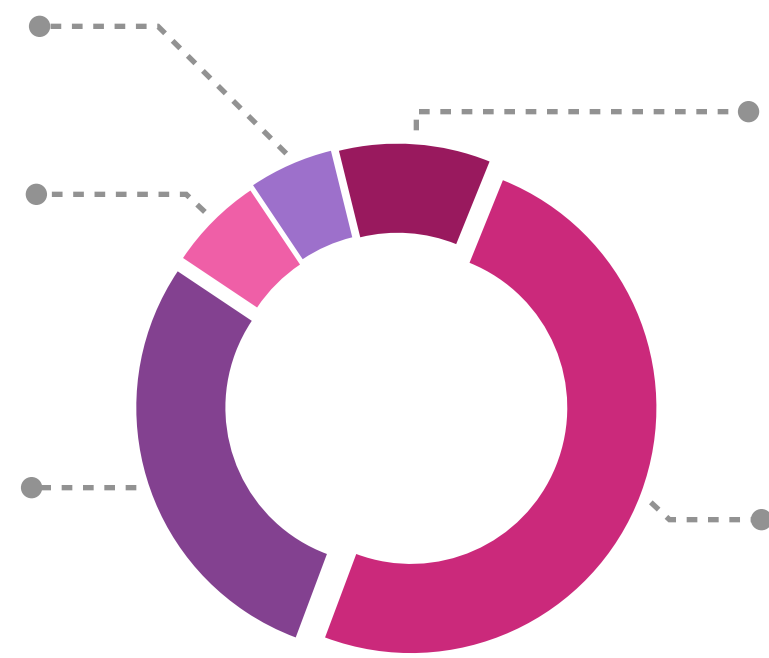


Puntos eléctricos e interruptores

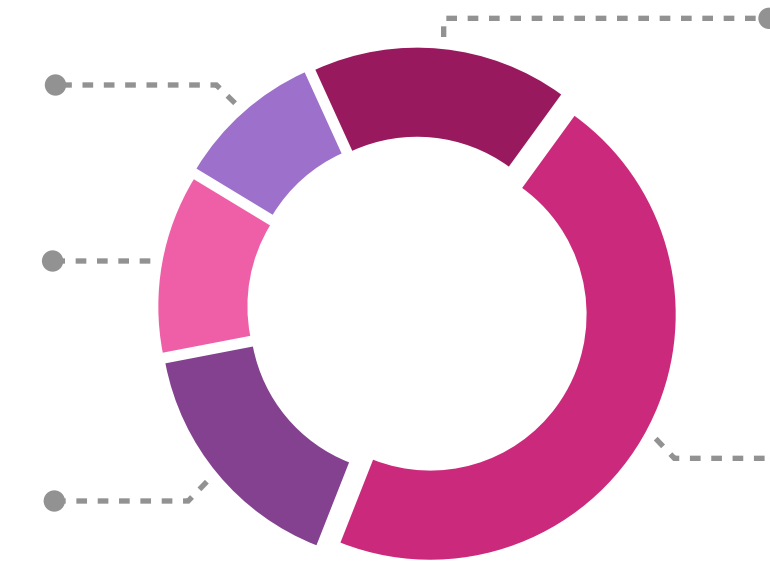
Tanto en paredes y techos, como el lavamanos, duchas y griferías, los mayores daños se generan por filtraciones y humedades.

Los problemas hidráulicos de los lavamanos, duchas y griferías son fallas pequeñas, pero que se generan con bastante frecuencia, igual que daños en pintura, muros y techos

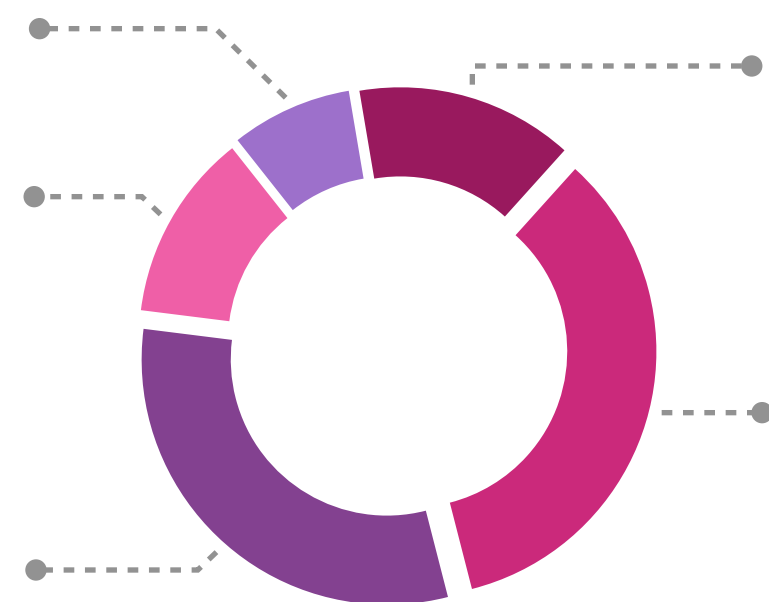
Tipos de fallas por elementos en proyectos VIS



Paredes y techos



Puertas y marcos

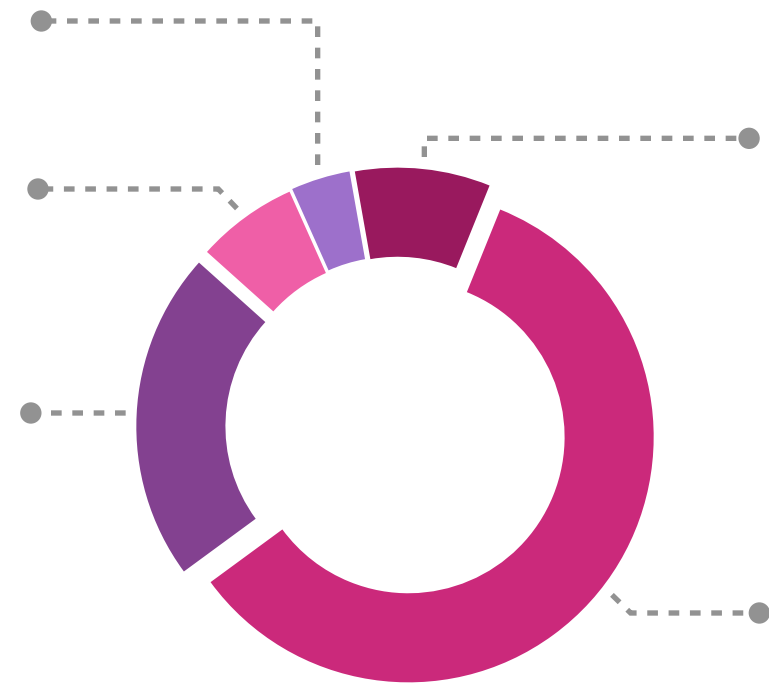


Lavamanos, duchas y grifería

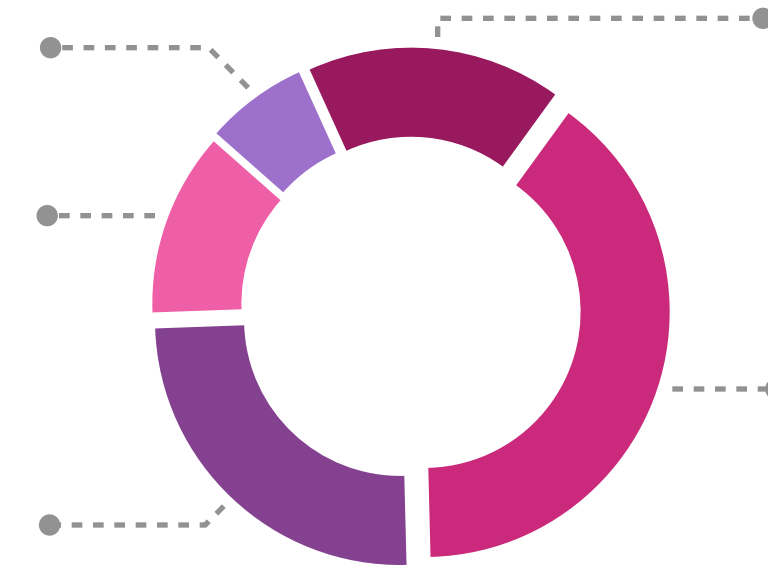
En proyectos no VIS, la instalación de puertas y los marcos tienen una incidencia muy importante.

Además, los problemas hidráulicos de los lavamanos, duchas y grifería, supera las filtraciones y humedades de estos elementos, problemas que con completamente prevenibles

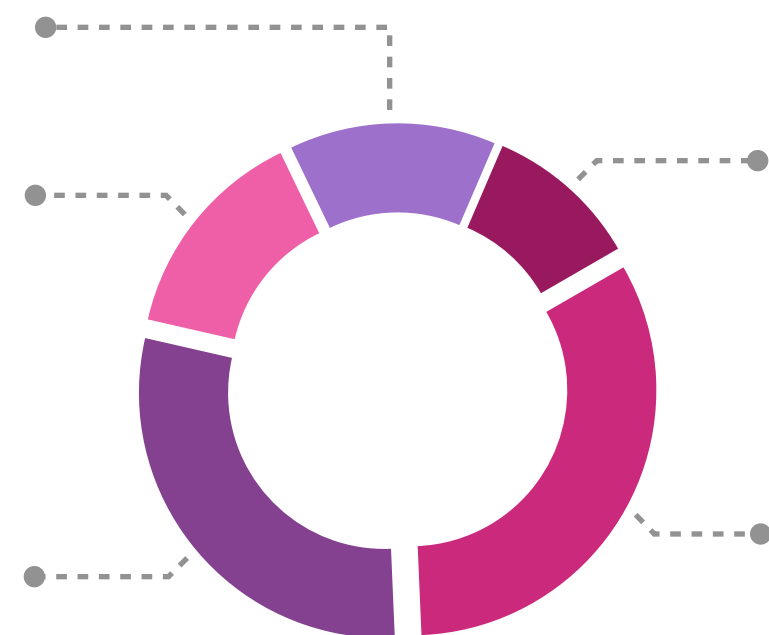
Tipos de fallas por elementos en proyectos no VIS



Paredes y techos



Ventanería

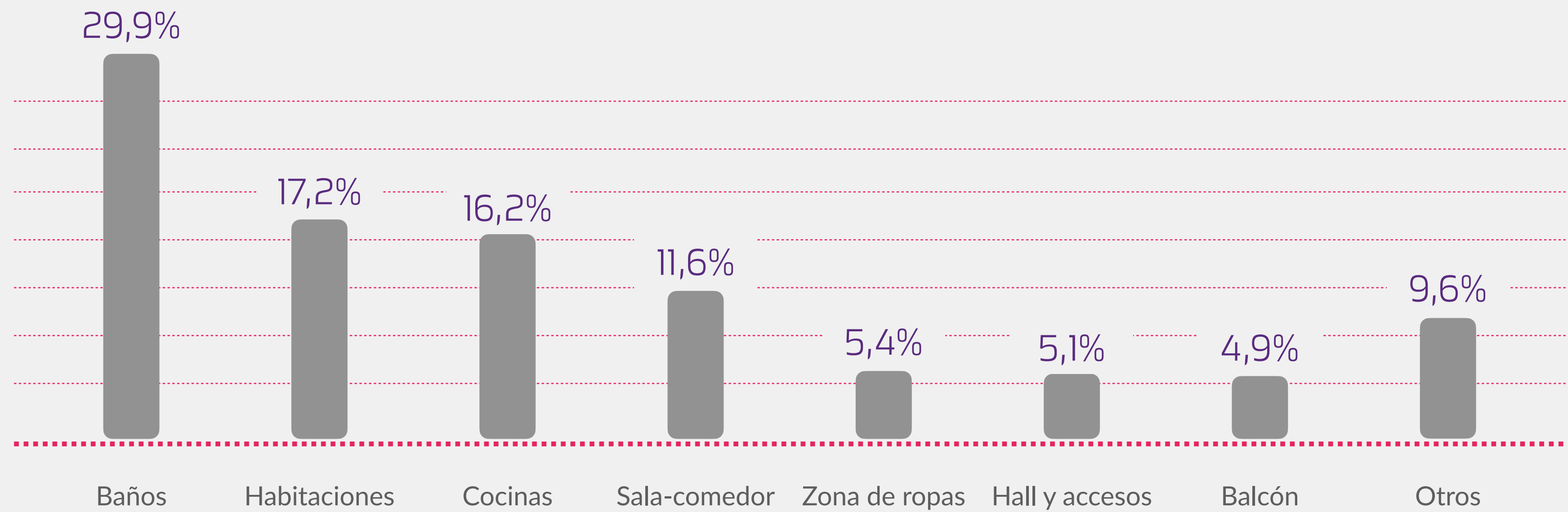


Lavamanos, duchas y grifería

En proyectos VIS, la ventanearía, especialmente por filtraciones y por instalaciones defectuosas, generar una gran cantidad de solicitudes.

Igual que en los proyectos VIS y no VIS, las filtraciones y humedades generan la mayor cantidad de los defectos reportados por los propietarios

Tipos de fallas por elementos en proyectos Luxury



Baños, habitaciones y cocinas,
donde más se generan posventas

De acuerdo a las estadísticas, más del 80% de los daños generados durante las posventas se generan en los baños, habitaciones, cocinas y sala-comedor

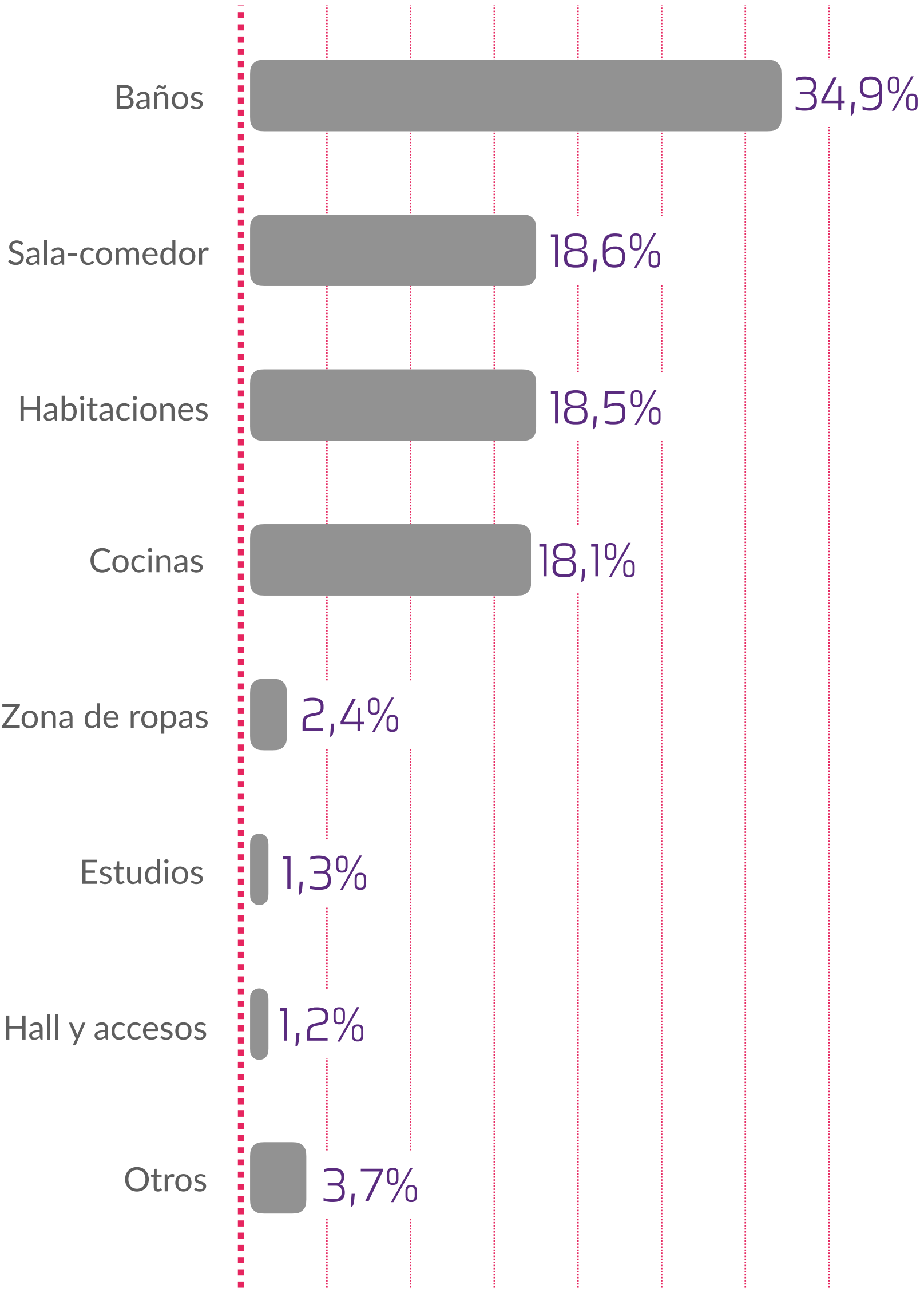
Lugar donde ocurre las
posventas

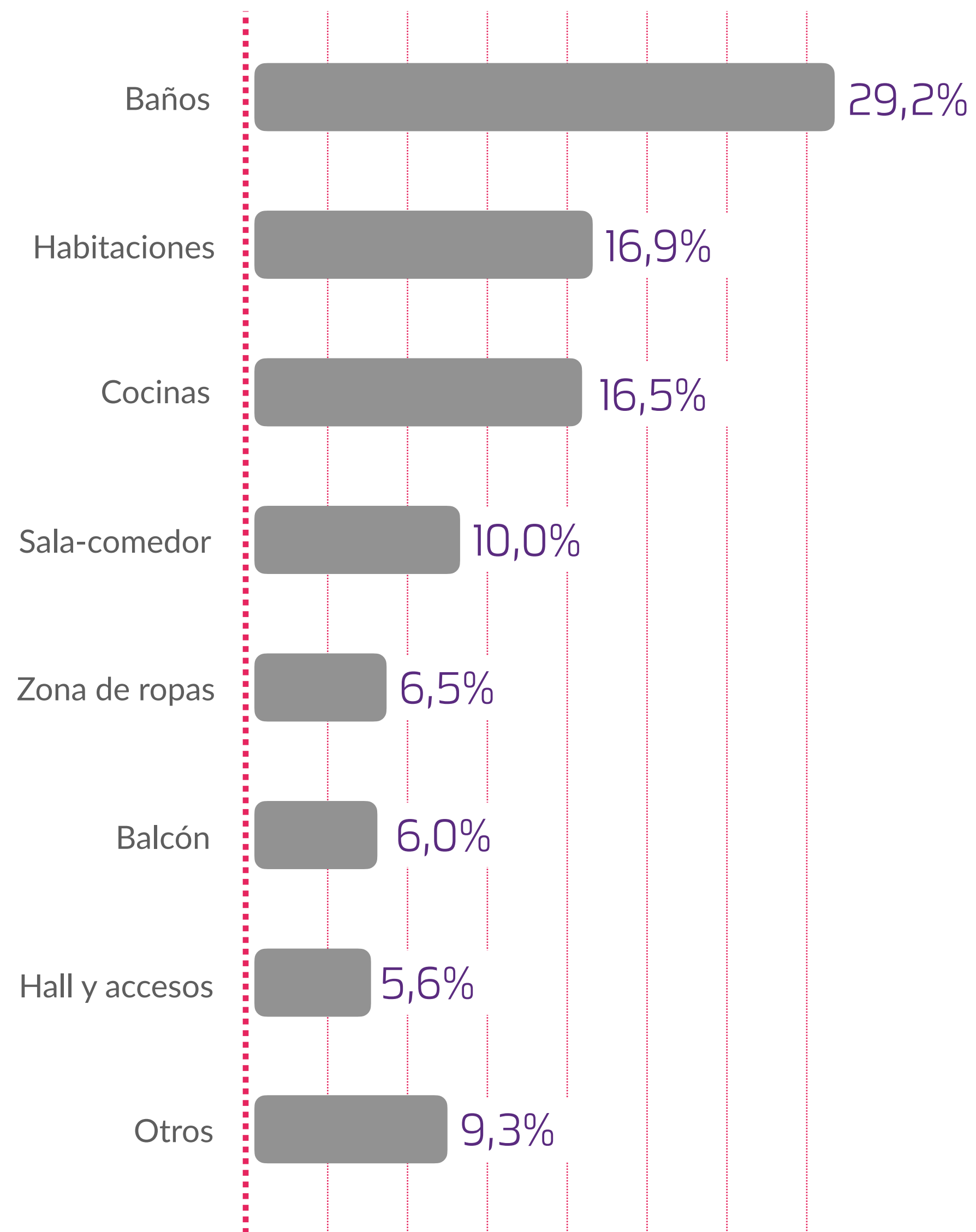
Lugar donde ocurren las posventas

Proyectos VIS

Baños, los que generan la mayor cantidad de solicitudes posventa en los proyectos VIS.

Seguido por sala-comedor, habitaciones y cocinas, donde se generan el 90% de las solicitudes acumuladas





Proyectos no VIS

En proyectos no VIS, casi 1 de cada 3 solicitudes posventa llegan en los baños.

Seguido por las habitaciones y las cocinas, que generan más del 62% de los daños

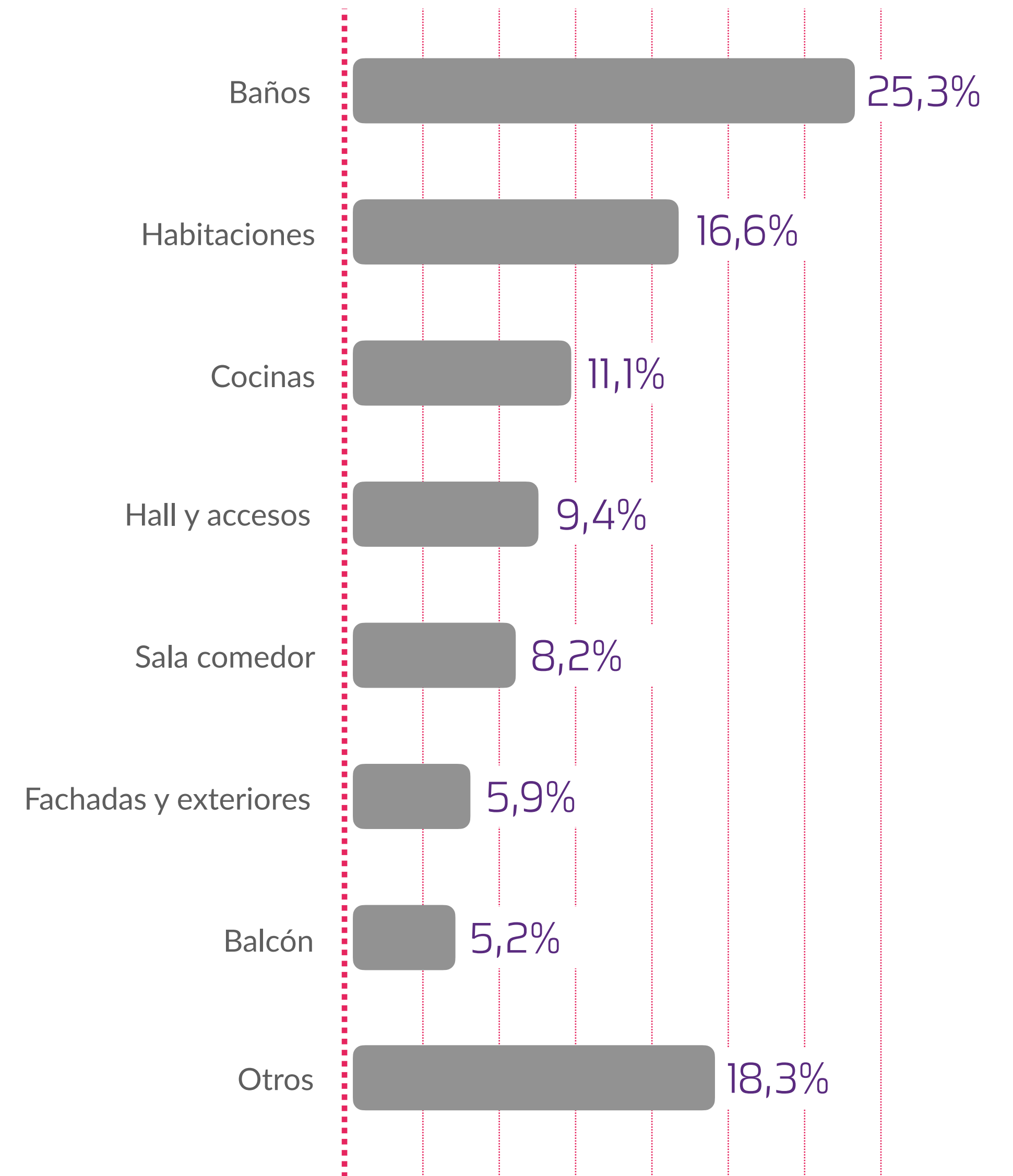
Lugar donde ocurren las posventas

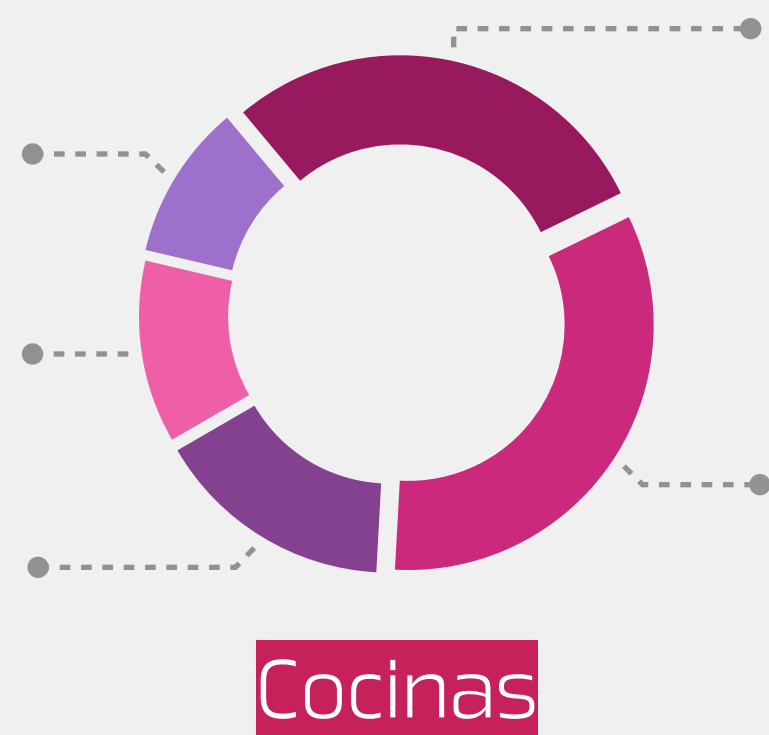
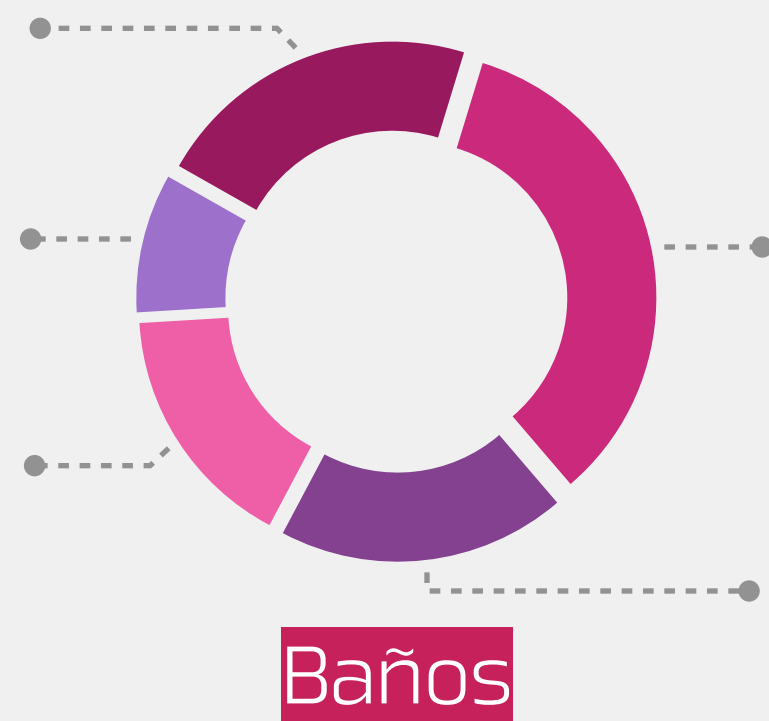
Lugar donde ocurren las posventas

Proyectos Luxury

Llama la atención de los daños en los proyectos Luxury un casi 6% de las fachadas y exteriores.

Igual que en todos los tipos de proyectos, los baños son donde más se generan incidencias, seguido por las habitaciones y las cocinas

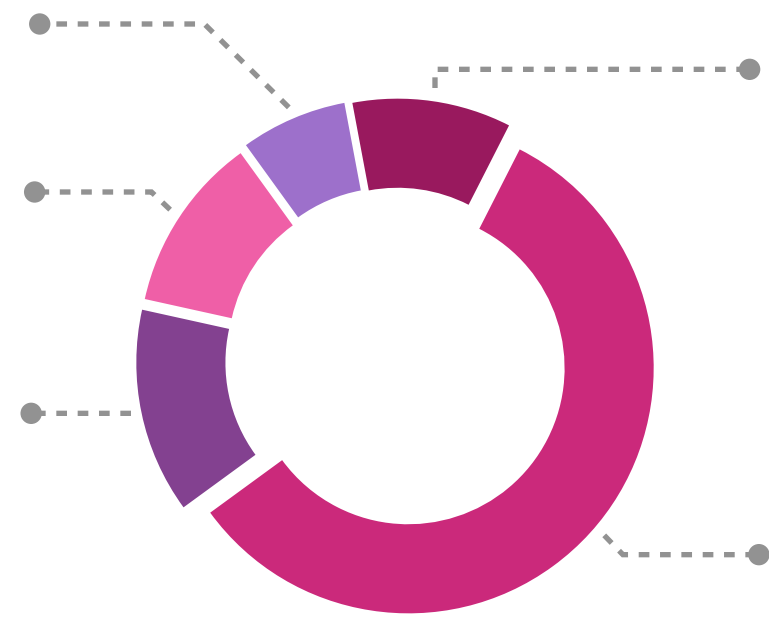




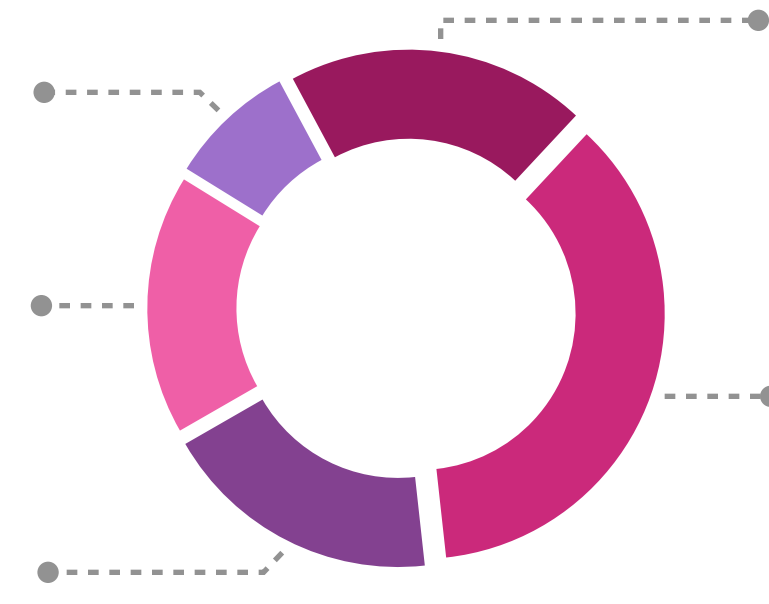
Las filtraciones y humedades en baños, cocinas y habitaciones, son las que más problemas en todos los proyectos analizados.

Cabe recalcar que las instalaciones defectuosas también generan un alto índice de ocurrencia en estos 3 ambientes.

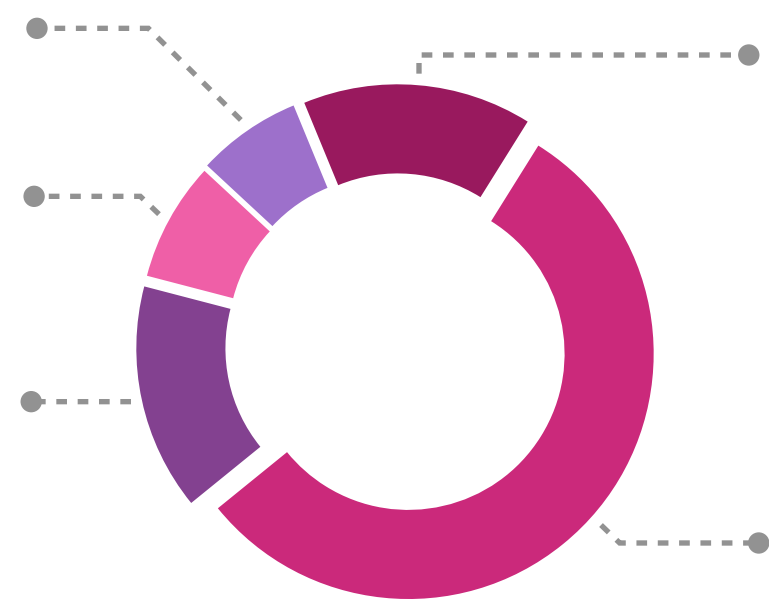
Tipos de falla por ambiente



Baños



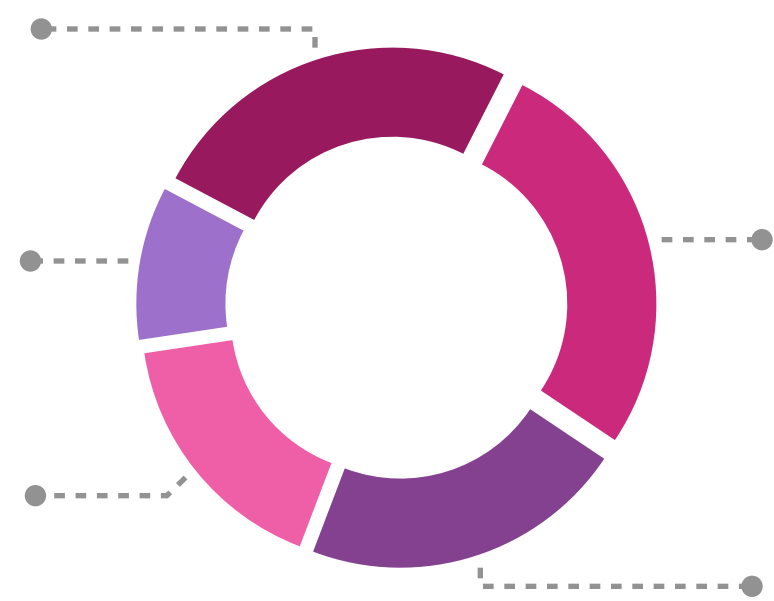
Sala-comedor



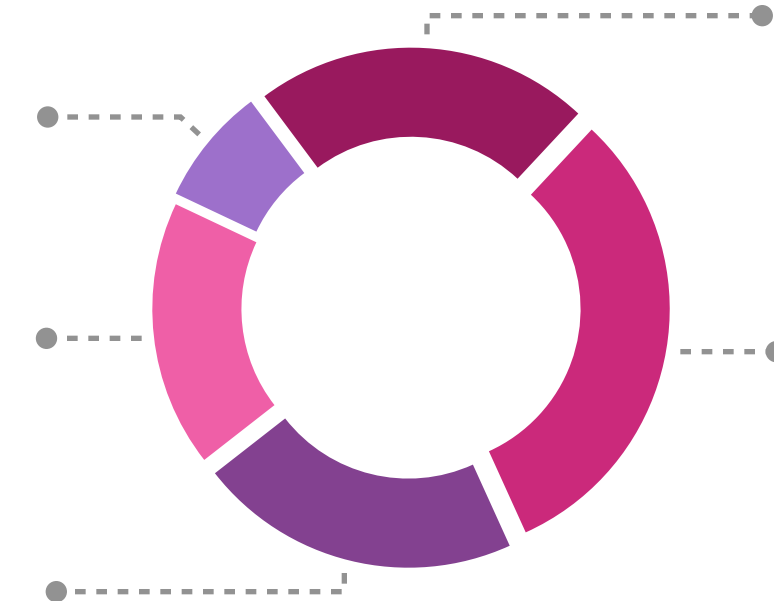
Habitaciones

En proyectos VIS, gran cantidad de arreglos posventa se generan por filtraciones y humedades en todos los ambientes.

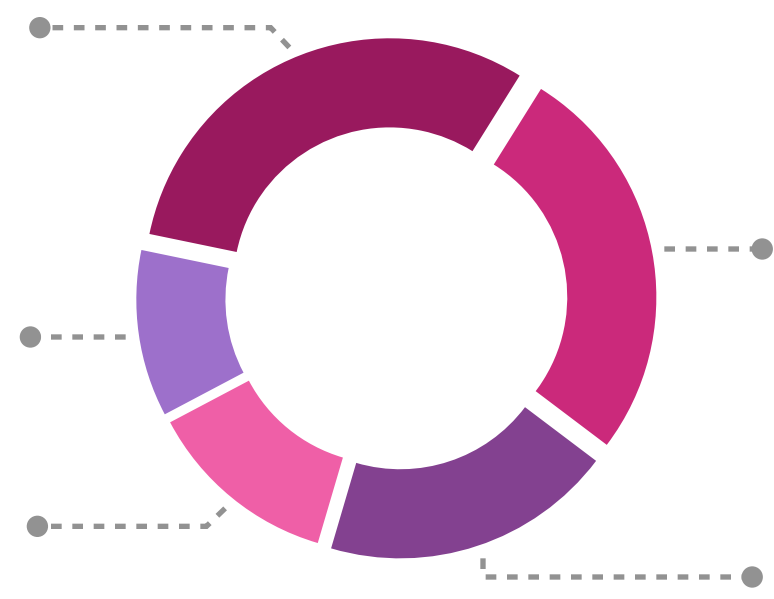
Tipos de falla por ambiente en proyectos VIS



Baños



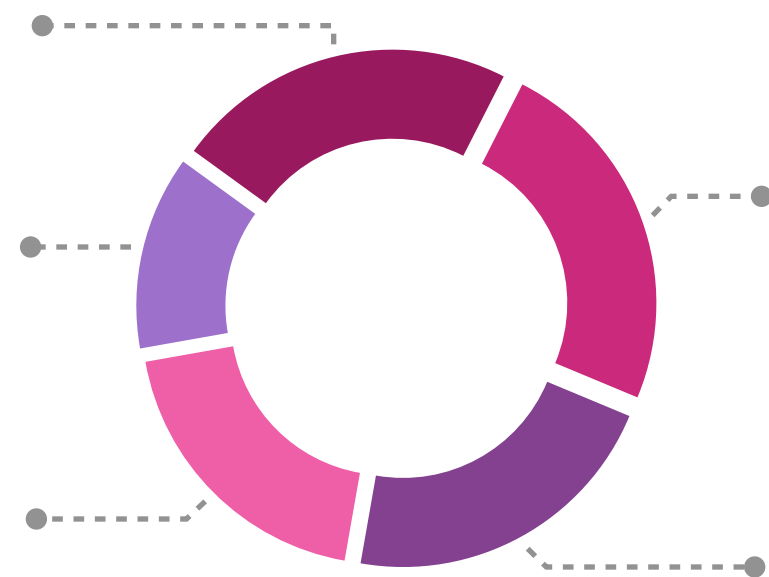
Habitaciones



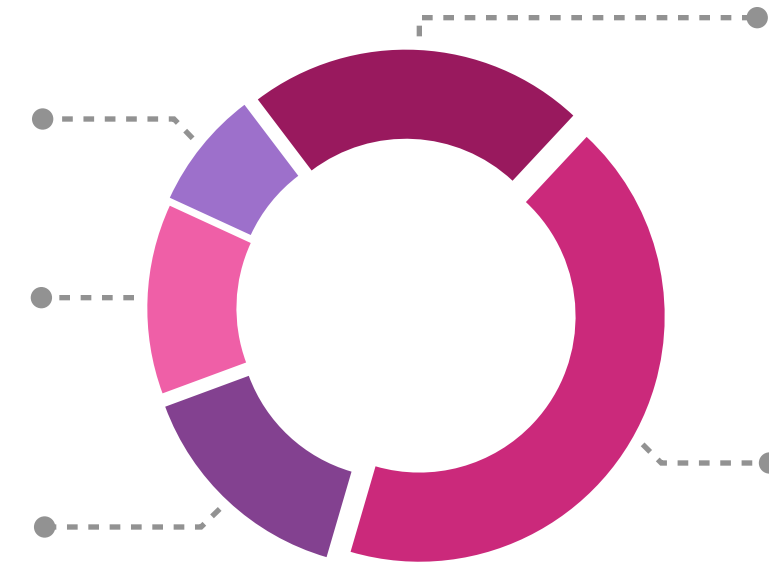
Cocinas

En proyectos no VIS, a parte de los problemas de filtraciones y humedades, todos los ambientes tienen problemas con instalaciones defectuosas

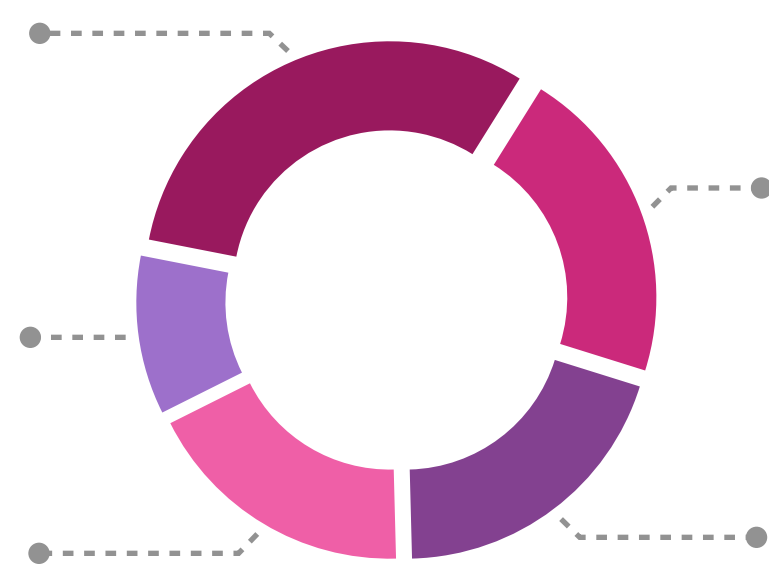
Tipos de falla por ambiente en proyectos no VIS



Baños



Habitaciones

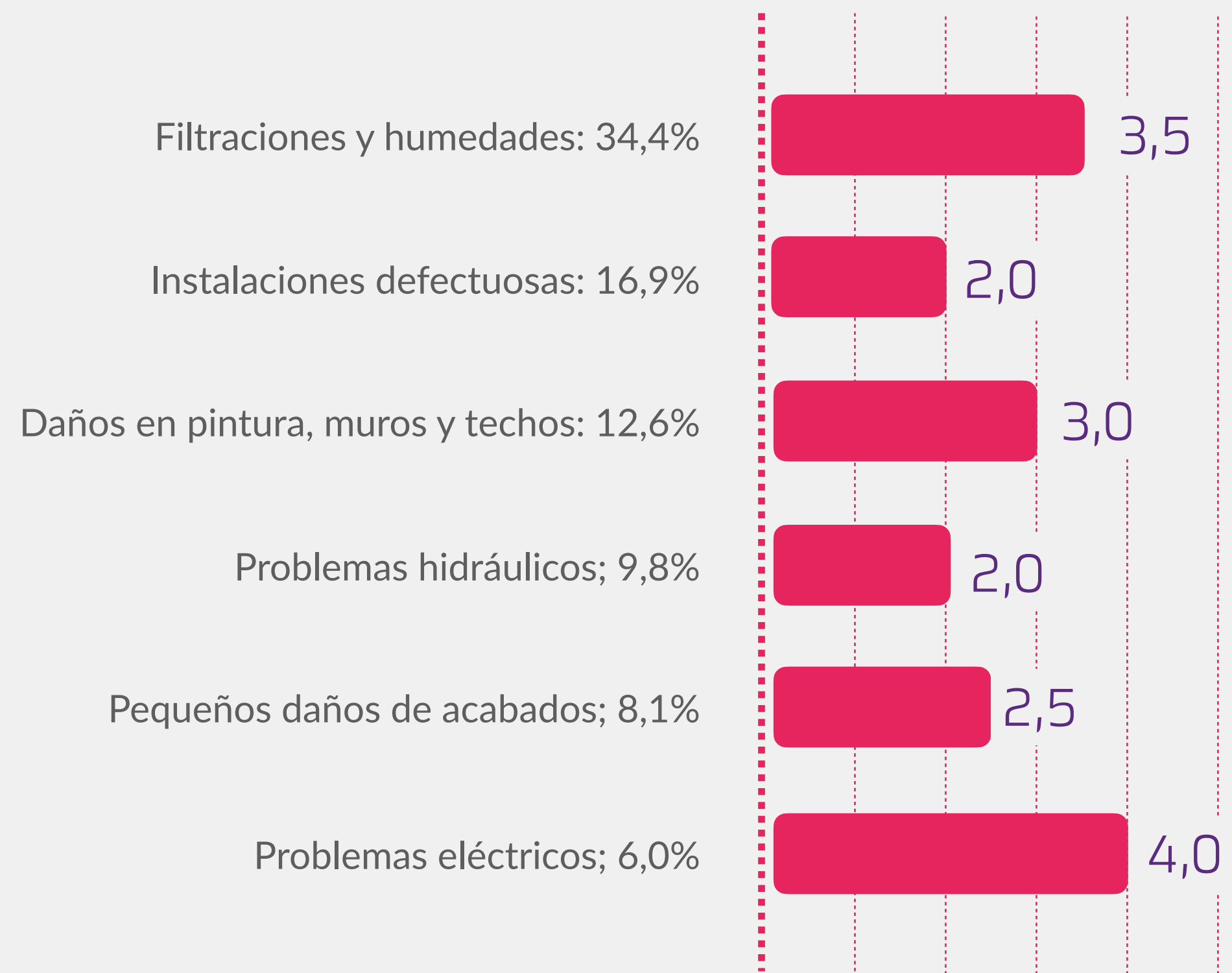


Cocinas

Igual que en el caso anterior, las instalaciones defectuosas también generan una gran cantidad de daños en los proyectos Luxury.

Cabe resaltar también que en las cocinas de este tipo de proyectos se generan solicitudes por pequeños daños de acabados

Tipos de falla por ambiente en proyectos Luxury



*Respuesta en una escala de 1 a 5. Calificación promedio de las evaluaciones del servicio posventa

Los tipos de daños y la satisfacción de los propietarios

Los propietarios perdonan filtraciones y humedades. Pero pequeños daños no

En tiempos promedio de arreglo no lejos de los 7 días (que fueron tenidas en cuenta en este análisis), la satisfacción del propietario no es tan negativa cuando se trata de filtraciones y problemas eléctricos.

Indicadores generales de posventa

Frecuencia

13,9

Cantidad de solicitudes recibidas por año en un inmueble

8,8
VIS

14,1
No VIS

18,3
Luxury

En proyectos VIS, la frecuencia de solicitud posventa es mucho menor que proyectos no VIS y en proyectos Luxury

Pero si es importante notar que hay gran cantidad de solicitudes en proyectos Luxury.

A pesar de que hay menos solicitudes por inmueble, en proyectos VIS la tasa de rechazo es más alto

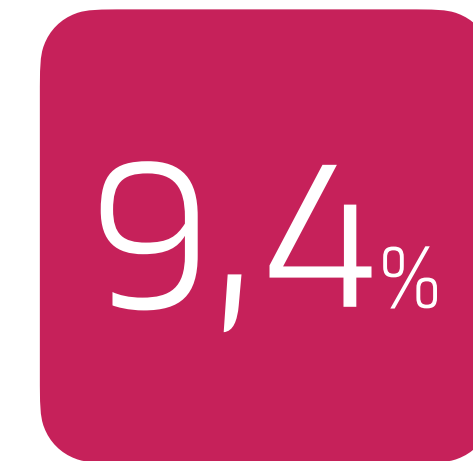
En la mayoría de casos, el rechazo se debe a que ya se ha entrado a hacer modificaciones de acabados al hacer la solicitud

16,6%
VIS

9,1%
No VIS

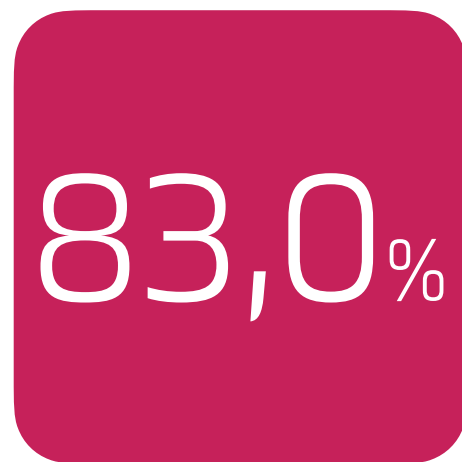
7,9%
Luxury

Solicitudes rechazadas

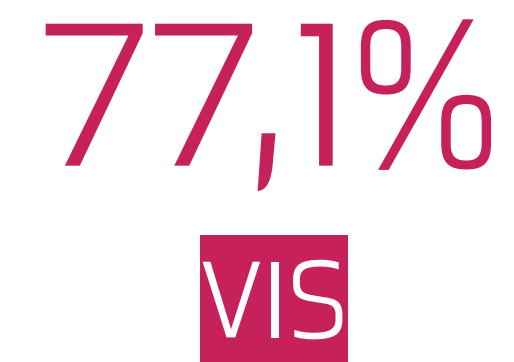


Solicitudes rechazadas

Confirmación



Solicitudes cerradas por el propietario



En proyectos no VIS, gran cantidad de solicitudes posventa son cerradas por el propietario, sin necesidad de comunicación adicional.

Aunque la tasa no es baja, en proyecto VIS desciende un poco,

En proyectos VIS, a pesar de tener tiempos de respuesta menores, mayor cantidad de propietarios duplican las solicitudes posventa, debido a que no reciben respuesta de manera inmediata.

7,8%
VIS

3,3%
No VIS

3,1%
Luxury

Solicitudes duplicadas

4,5%

Solicitudes duplicadas

Re-procesos

3,9%

Arreglos rechazados que se tienen que volver a realizar

4,5%
VIS

3,8%
No VIS

4,0%
Luxury

En proyectos VIS hay más re-procesos por rechazo del arreglo del propietario



2025

Informe de posventas

Marzo-2025

