



Dirección  
OFPA N°

ORD. N° : 1306 28-03-2025

- ANT.** : 1. Oficio N° 94.595 de fecha 04 de marzo de 2025, de la Cámara de Diputados  
2. Oficio N° 94.596 de fecha 04 de marzo de 2025, de la Cámara de Diputados  
3. Oficio N° 95.018 de fecha 11 de marzo de 2025, de la Cámara de Diputados  
4. Oficio N° 95.019 de fecha 11 de marzo de 2025, de la Cámara de Diputados  
5. Oficio N° 95.455 de fecha 11 de marzo de 2025, de la Cámara de Diputados  
6. Oficio N° 95.456 de fecha 11 de marzo de 2025, de la Cámara de Diputados  
7. Oficio N° 800 de fecha 07 de marzo de 2025, de la Comisión de Vivienda, Desarrollo Urbano y Bienes Nacionales de la Cámara de Diputados  
8. Oficio N° 850 de fecha 07 de marzo de 2025, de la Comisión de Deportes y Recreación de la Cámara de Diputados  
9. Carta al Presidente de la República de Chile, de vecinos de la Villa Panamericana, de fecha 25 de febrero de 2025.
- MAT.** : Da respuesta a los requerimientos referidos en el Ant.
- ADJ.** : 1. Informe Visita a terreno de SERVIU Metropolitano el 12.02.25

**A : LUIS ROJAS GALLARDO**  
**PROSECRETARIO DE LA CÁMARA DE DIPUTADOS** SANTIAGO,

**DE : ROBERTO ACOSTA KERUM**  
**DIRECTOR SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN METROPOLITANO**

Junto con saludar se da respuesta a los oficios indicados en el Antecedente, a través de los cuales, la Diputada Sra. Karen Medina Vasquez, la Diputada Sra. Erika Olivera de la Fuente, el Diputado Sr. Ruben Oyarzo Figueroa y el Diputado Sr. Juan Fuenzalida Cobo, solicitan informar sobre los graves problemas que se estarían presentando en las viviendas pertenecientes a la Villa Panamericana ubicada en la comuna de Cerrillos, reportado por un grupo de vecinos que pertenecen a la referida Villa, quienes han manifestado una gran cantidad de fallas que presentan sus viviendas, tanto en cerámicas y terminaciones de ventanas, dormitorios y cocinas, además de filtraciones y problemas en techos, muros y pisos, disponiendo la correspondiente fiscalización; y además, sobre la respuesta del servicio de postventa proporcionado por las Inmobiliarias y Constructoras. Adicionalmente, se le solicita a este Servicio revisar la posibilidad de disponer de fiscalización de los servicios de postventa de las empresas y/o realizar una intervención técnica.

Primeramente, cabe destacar que SERVIU Metropolitano ya ha contestado otros requerimientos por esta temática, por ejemplo, mediante el Oficio N° 4943 de 26 de noviembre de 2024 de SERVIU Metropolitano se dio respuesta al Oficio N° 85.034 de la Cámara de Diputados a solicitud del Diputado, Sr. Moreira Barros, que solicitaba informar sobre el estado de situación de los Lotes de la Villa Panamericana. Posteriormente, desde la Cámara de Diputadas y Diputados se enviaron a este Servicio los Oficios de Fiscalización N° 85.270 de fecha 14 de noviembre de 2024 del Diputado Sr. Ruben Oyarzo Figueroa, y el Oficio N° 85.618 de fecha 19 de noviembre de 2024 de la Diputada Sra. Erika Olivera De la Fuente. Ambos oficios también consultaban sobre el estado de las viviendas de la Villa Panamericana y las gestiones de SERVIU, por lo que se procedió a adjuntarles la respuesta del Oficio N° 4943 de 26 de noviembre de 2024.



Cabe destacar que también se ha dado respuesta al Senado, lo que se efectuó a través del Ord. 917 de fecha 26-02-2025. En dicha respuesta se señalaba y reiteraba algo de suma importancia en materia de funciones del Servicio y de lo normativo, en tanto y en cuanto, lo que establece el Decreto Supremo N° 19 V. y U. En específico, este programa habitacional No incorpora un mecanismo que permita la regulación de postventa por parte de los actores involucrados más allá de lo que le corresponde realizar a las inmobiliarias y/o constructoras, a diferencia de lo que se establece en el Art. 29° del Programa Fondo Solidario de Elección de Vivienda D.S. N° 49 (V. y U.), de 2011. Por lo tanto, los SERVIU no tiene un rol definido y taxativo en temas de postventa de proyectos del D.S. N° 19 (V. y U.), no obstante, esto no ha significado ni implica un desentendimiento del Servicio hacia las familias beneficiadas con subsidio y del rol de las Entidades en estos proyectos de integración social.

Como se ha señalado anteriormente, de manera permanente las familias acuden por las vías formales digitales o presenciales en las OIRS de SERVIU, buscando orientaciones y/o que los ayuden con la resolución de conflictos con las inmobiliarias y/o constructoras, encontrando en este Servicio una respuesta oportuna y concreta de los derechos de cada persona. Esto implica que como institución nos podemos remitir al estado de las viviendas y las que se encuentran reparadas y en proceso de reparación.

Asimismo, como se informó en el Oficio N° 4943 de 26 de noviembre de 2024, este Servicio ha averiguado y gestionado, por ejemplo, habiendo efectuado un acuerdo con las inmobiliarias, que semanalmente presentan un informe con el estado de los casos ingresados por vías formales (correo electrónico o plataforma, con evidencia física o verificador) sobre el estado de situación de la postventa en sus departamentos. A la semana del 17 de marzo de 2025. Los principales requerimientos reportados hasta la fecha incluyen:

- Fisuras superficiales en pintura y enlucido.
- Fisuras en los sellos de tabiquerías y marcos de ventanas.
- Cerámicas desniveladas, picadas o sopladas
- Limpieza de residuos de pintura

En el caso del **Lote B (DLP S.A.)** se han entregado 567 departamentos, presentado requerimientos de posventa un total de 345 departamentos, de los cuales el 81% (279 unidades) está con recepción conforme de postventa, existiendo un saldo de 24 departamentos en proceso de reparación (7%), y 42 con atención de ejecución o en programación (12%). Es menester destacar que, dadas las gestiones de SERVIU y las conversaciones con la inmobiliaria, a partir de la primera semana de diciembre, en el Lote B se reforzó el equipo de postventa a fin de evitar más retrasos en la atención, sobre todo en lo que se refiere a ventanas, que era lo más solicitado y retrasado. Además, se implantó un protocolo de inspección de los trabajos de postventa antes de entregar a clientes, para evitar reclamos posteriores y mal entendidos. El proceso de posventa de **DLP S.A.** comienza con el requerimiento directo a través de canales formales (plataforma especial, WhatsApp o mail). Dentro de las 24 horas siguientes se visita el departamento (constructora + inmobiliaria generalmente) y, en ese momento, se resuelve de inmediato el problema si es simple o se programa su reparación en coordinación con el cliente, estableciéndose la solución y los plazos, que no deben exceder los 30 días; por lo general las reparaciones se hacen dentro de los 15 días próximos. Cuando esto no es posible, se informa al cliente y se coordinan las otras fechas de reparación.



En relación con el **Lote C (Mena y Ovalle)**, se han entregado 549 departamentos, presentado requerimientos de postventa un total de 373 departamentos, de los cuales el 97% (363 unidades) está con recepción conforme de postventa, existiendo un saldo de 10 departamentos en proceso de reparación, con atención de ejecución o en programación (3%). Según lo informado por la inmobiliaria, de los casos pendientes, todos tienen menos de 30 días de antigüedad y el tiempo promedio de respuesta es de 0,7 semanas para todo el servicio de postventa. Se reitera también lo indicado en otras oportunidades en cuanto a que esta empresa tiene un canal de comunicación exclusivo entre los propietarios y el área de postventa del Lote C, que es el correo electrónico, lo que permite contar con un respaldo claro sobre las solicitudes y su atención. Una vez que el cliente envía su solicitud de postventa, el plazo máximo de respuesta (confirmación de recepción o contestación del correo) es de 48 horas, según lo acordado en reunión con la inmobiliaria y los delegados de las torres. Sin embargo, en la mayoría de los casos, la respuesta se envía antes de dicho plazo. Posteriormente, se presentan las fechas disponibles en la agenda para que el cliente seleccione la que mejor le acomode.

A partir de este acuerdo con las inmobiliarias, SERVIU lleva un registro y recibe un reporte semanal detallado del servicio de postventa, en particular, respecto de la cantidad de viviendas que se encuentran reparadas y aquellas que están pendientes de reparación, de modo que nuestra institución se encuentra revisando que los requerimientos sean contestados y atendidos debidamente dando una solución oportuna a los reclamos pendientes. Paralelamente, funcionarios de diferentes unidades de la institución sostienen reuniones periódicas donde se conversan de cuestiones variopintas que se van suscitando en la Villa Panamericana. Si bien este rol institucional es más pasivo, es bastante palmario que las gestiones realizadas van más allá de lo establecido en la normativa del D.S. N° 19 (V. y U.).

Ahora bien, es imperativo señalar que esta Institución tiene un equipo que trabaja en torno a la Ciudad Parque Bicentenario en la comuna de Cerrillos, y por tanto, el Servicio cumple un rol activo con las familias de los proyectos habitacionales que allí se encuentran (entre ellos la Villa Panamericana), ya que los funcionarios que van a terreno fungen como canalizadores de información y seguimiento de las observaciones realizadas por los vecinos, en coordinación con las inmobiliarias responsables.

En esta línea, según fue informado el equipo, el 31 de enero de 2025, un menor que asiste a la Teletón sufrió un accidente debido al desprendimiento de cerámicas del baño. En dicho momento, SERVIU sólo fue garante de que el servicio de postventa se ejecutara, no obstante, con fecha del 11 de febrero de 2025, recibimos un reclamo formal por parte de la Sra. Lorena Parada Diaz, propietaria del departamento N° 201 de la Torre N, señalando que había graves deficiencias en su inmueble. Como se ha señalado reiteradamente en las respuestas de SERVIU, la institución no tiene injerencia en el servicio de postventa, pero dado que se habían incrementado los casos de requerimientos de postventa, el SERVIU decidió tomar un rol mucho más activo e hizo una visita en terreno, la que se efectuó el 12 de febrero. En dicha oportunidad se dimensionó la gravedad de los problemas del inmueble y se acordó con los profesionales de postventa de la empresa las medidas que se aplicarían para darle una solución definitiva a la propietaria. En concreto, el Servicio fungió como mediador y garante en terreno de que la constructora debía ejecutar ciertas reparaciones en el departamento y que estas fueran realizadas con calidad y en plazos adecuados, de modo que tuvieran una recepción conforme de parte de la propietaria.





Al finalizar la visita en terreno, un grupo de 15 vecinos de otros departamentos del Lote se acercaron para presentar sus inquietudes, las cuales eran relativas a temas de postventa y cuestiones administrativas o jurídicas. Con ellos se acordó que los funcionarios canalizarían sus requerimientos. Para dar mayor formalización, el SERVIU ofició a la Inmobiliaria Parque Cerrillos Spa (Lote B) a través del Oficio N° 836 de fecha 18.02.2025 solicitando tomar conocimiento, seguimiento y comunicar al Serviu sobre las gestiones que se realicen para lograr un cierre satisfactorio del conjunto habitacional.

Posteriormente, el 10 de marzo, un equipo del SERVIU Metropolitano visitó nuevamente la vivienda de la Sra. Lorena Parada y la de otros vecinos, reuniéndose con representantes de la constructora e inmobiliaria para establecer acuerdos concretos de reparación, actuando siempre como mediador ya que la institución no cuenta con herramientas normativas como para fiscalizar o actuar de otra manera. Por lo mismo, el 13 de marzo, se convoca a la inmobiliaria y constructora para transmitir la urgencia de atender con mayor celeridad los casos más críticos, a lo que ellos informaron que se reforzó su equipo de post venta incorporando dos cuadrillas adicionales de maestros para atender de forma oportuna cada uno de los requerimientos. De manera adicional al reporte semanal que ya preparan para el Servicio, la empresa sumará actas de conformidad de los propietarios y SERVIU verificará en terreno con los propietarios que los casos hayan sido satisfactoriamente atendidos. Ese mismo 13 de marzo, SERVIU constata en terreno que los trabajos de reparación en el departamento de la Sra. Lorena Parada habían avanzado de acuerdo con lo comprometido y con conformidad de la propietaria.

En síntesis, se le puede garantizar a las/os Diputadas/os que esta Institución está comprometida con los beneficiarios de sus programas habitacionales y si bien SERVIU no tiene facultades para fiscalizar, o bien, disposiciones normativas para aplicar como el cobro de garantías a las inmobiliarias, o la exigencia de plazos; si se ha tomado un rol activo mediante sus funcionarios que están permanentemente en contacto con vecinos y con las inmobiliarias, y se continuará realizando seguimiento de los casos actuales con las acciones necesarias para garantizar que las empresas den solución oportuna a los reclamos pendientes

Sin otro particular, saluda atentamente a Ud.,

  
**ROBERTO ACOSTA KERUM**  
**DIRECTOR**  
**SERVIU METROPOLITANO**

Firmado digitalmente por Alejandro Sepulveda Donoso  
fecha: 2025.03.24 17:30:16 -03'00'

ASD

**DISTRIBUCION:**

- Destinatario
- Gabinete del Ministerio de Vivienda y Urbanismo
- Dirección SERVIU Metropolitano
- Departamento de Gestión Inmobiliaria
- Oficina Central de Partes
- Archivo