

## FICHA TÉCNICA

**TÍTULO** : Por hacer más, hicieron menos.

**ESPECIALIZACIÓN** : Especialización en Mercadeo

**PROMOCIÓN** : 32

**PALABRAS CLAVES:** Servicio al cliente, solicitud de posventa, reclamaciones.

**TEMAS CUBIERTOS** : Calidad del producto, servicio al cliente.

### RESUMEN DEL CASO

Constructora “Buenvivir”, una empresa de más de 60 años en el mercado y perteneciente a uno de los grupos económicos más grandes del país, puso a la venta en Cali su proyecto “Mi Casita feliz”, ubicado en un sector privilegiado de la ciudad. El proyecto fue todo éxito en ventas, tanto que la constructora modificó el plano inicial para adicionar más apartamentos. El proyecto se demoró en construcción alrededor de 15 meses cuando la promesa inicial había sido de 12 meses, por lo que ya se empezaban a generar molestias en los compradores.

Posterior a este tiempo la empresa empieza con las entregas de los apartamentos a los primeros compradores, los cuales inmediatamente empezaron a notar problemas de calidad al interior de los apartamentos en los acabados, en los pisos, problemas de filtraciones de agua, etc. los cuales fueron reportados a la constructora por medio del servicio de posventa.

Este solo era el principio de un sinnúmero de reclamaciones que a la fecha la empresa ha recibido, en parte por el afán de cumplir con los tiempos de entrega, que finalmente se vio reflejado en la mala calidad del producto entregado. Todas estas reclamaciones han tenido que ser atendidas y solucionadas por la constructora como parte de la garantía del producto, incurriendo en grandes gastos que no se tenían contemplados como parte del proyecto y generando molestias en los compradores debido a que los arreglos se hacen con el apartamento habitado.

A la fecha la constructora lleva un poco más de tres años solucionando este tipo de reclamos y aún están pendientes problemas que se siguen presentando en las áreas comunes.



**Especialización en Mercadeo**

**NOMBRE REAL DE LA EMPRESA:** Constructora Bolivar **OPCIONAL:**  
Constructora Buenvivir.

**CONTACTO EMPRESA:**

**OPCIONAL:**

<b>AUTORES</b>	<b>TELEFONO</b>	<b>E-MAIL</b>
Carolina Avila Castro	3006105256	carolinaavila@hotmail.com

## **CONSTRUCTORA BUENVIVIR<sup>1</sup>**

Constructora “Buenvivir”, una empresa dedicada a las construcción con más de 60 años en el mercado y perteneciente a uno de los grupos económicos más grandes del país, en el año 2009 puso a la venta en Cali su proyecto “Mi Casita feliz”, ubicado en un sector privilegiado de la ciudad, cerca de las mejores universidades y colegios de la ciudad, un lugar campestre rodeado de amplias zonas verdes.

La constructora inicialmente ofrecía a los clientes un conjunto residencial que constaba de 5 torres, cada una con 5 pisos y 4 apartamentos por piso de aproximadamente 120 m<sup>2</sup>, una zona social con piscina, salón social cerrado, gimnasio y jacuzzi, 2 parqueaderos cubiertos por apartamento, un depósito en la zona de parqueaderos y amplias zonas verdes. (*Ver Anexo 1*)

Al principio el proyecto se mostraba solo en planos ya que no estaba disponible aun el apartamento modelo, por lo que el precio inicial era un poco más bajo. La sala de ventas estaba ubicada justo en el lote donde más tarde se iniciaría la construcción del conjunto residencial, allí atendían dos vendedores en horario de oficina, los cuales explicaban a sus clientes los detalles de los apartamentos, del conjunto en general, forma de pago, entre otras.

Hacia el último trimestre del 2009 la constructora Buenvivir construyó el apartamento modelo (*Ver Anexo 2*), de esta manera los clientes podían tener una mejor apreciación del producto que estaba comprando. El apartamento era realmente espectacular, tenía muy buen diseño, buena distribución de las áreas y acabados muy elegantes. Realmente se perfilaba como un proyecto muy exitoso.

---

Caso de grado realizado por Carolina Avila Castro para acceder al título de Especialista en Mercadeo. Este trabajo es propiedad de la Universidad Autónoma de Occidente.

**Tutor:** Lic. Sory Carola Torres Q. Santiago de Cali – Colombia. Agosto 22 2014

### **Especialización en Mercadeo**

Las ventas no se hicieron esperar y en poco tiempo se lograron vender casi todos los apartamentos. Viendo el éxito en ventas, la constructora Buenvivir escudados en la política que ellos pueden hacer cambios a los planos sin previo aviso, pues decidió hacerlo! Incluyó una torre más, por lo tanto ahora serian 6 torres, y las torres D y la E fueron extendidas para añadir 2 apartamentos más por piso, es decir que ahora serian 6 apartamentos por piso y no 4 como inicialmente se había planteado. Las amplias zonas verdes por lo tanto se vieron notablemente reducidas. Pero el cambio más notorio se da porque ahora era necesario incluir más parqueaderos para los 40 nuevos apartamentos incluidos al nuevo diseño de las torres, por lo tanto la piscina que en el plano original iba a estar sobre el suelo, ahora sería una piscina elevada, construida sobre los nuevos parqueaderos, lo que más adelante traería algunos dolores de cabeza para la constructora.

El lote donde se construiría el proyecto no es del todo plano, ya que este está ubicado en una zona de pequeñas montañas por lo que las torres A y B se verán más abajo en comparación con la torre C y D y estas a su vez se verán más abajo que las siguientes. Esto también le traería algunos problemas a la constructora más adelante por motivo de las lluvias, ya que el agua corría hacia las torres más bajas y se quedaba estancada en los parqueaderos de estas torres.

En la sala de ventas se ofrecían a los clientes dos opciones en cuanto a los acabados del apartamento, una era incluir una torre de hornos en la cual estaría ubicado el horno a gas y adicional un espacio para poner el horno microondas, además de incluir dos cajones en la parte inferior del horno y una puerta en la parte de arriba. La segunda opción era el tipo de piso que tendría el apartamento, el apartamento original venía con una baldosa normal, y se podía modificar a porcelanato si el cliente así lo deseaba. Estas dos opciones tenían un valor adicional al precio base del apartamento cada una por aparte. El cliente que quisiera adicionar estas opciones a su apartamento debía asumir el costo. La

### **Especialización en Mercadeo**

constructora debió informar cual sería la baldosa “normal” para poder comparar y que los clientes de antemano pudieran tomar la decisión, este error trajo muchas reclamaciones que más adelante se describen al detalle.

Como el proyecto aún no había iniciado construcción, la promesa en la sala de ventas era que los apartamentos estarían para entrega en un año. La verdad es que el proyecto se demoró en construcción alrededor de 15 meses, por lo que ya se empezaban a generar molestias en los compradores. Entre algunas de las causas de la demora posiblemente estaría el mal clima que azotaba la ciudad por esos días, estamos hablando de finales del 2009 y principios del 2010 donde el país enfrentaba uno de los climas más lluviosos en años.

A pesar de estos factores externos constructora Buenvivir toma la decisión de acelerar la obra para tratar de entregar los apartamentos lo más pronto posible. En este punto algunos compradores ya habían expresado a la constructora que no podían esperar más tiempo, algunos tenían vencidos sus contratos de arrendamientos en otros apartamentos, otros estaban en espacios temporales mientras esperaban la entrega por que venían de otro país o por que habían vendido su actual vivienda. La constructora empezaba a sentir la presión de sus compradores debido a las demoras en la entregas.

El señor Harold, su esposa Brenda y su recién nacido hijo Matias, tuvieron que arrendar un apartamento por algunos meses ya que ellos se habían trasladado desde Estados Unidos pero el apartamento aún no estaba listo para su entrega. El señor Carlos, informó a la constructora que esta debía asumir el costo de los meses de alquiler que él debía pagar adicional ya que el vendió su anterior vivienda y no tenía para donde irse mientras se le entregaba el apartamento.

### **Especialización en Mercadeo**

A finales de febrero del 2011, el señor Alejandro y su esposa Carolina embarazada de 8 meses de su primer hijo, fueron informados por la constructora que ya se encontraba listo para entrega el apartamento, cuando la entrega estaba inicialmente programada para Diciembre de 2010. Por lo que la entrega por parte de la constructora fue un poco acelerada y teniendo en cuenta el estado de embarazo de la señora, los clientes no pudieron hacer una revisión minuciosa de los detalles del apartamento y solo encontraron algunos detalles que la constructora se comprometió a tener solucionados en 8 días, fecha para la cual el señor Alejandro tenía programado se realizaría la mudanza. A los 8 días, de nuevo se revisó la lista de solicitudes iniciales pero solo estaba realizado el 90%, por lo que el 10% restante debería solucionarse en el transcurso de la siguiente semana. Pero a partir de este momento, en el que la familia habita el apartamento, las solicitudes de reclamo aumentan cada vez más, por lo que el tiempo de solución se extiende cada vez y mas...

Pasados los días, las reclamaciones al área del servicio al cliente o área de posventa por parte de los habitantes y compradores del conjunto "Mi casita Feliz", no se hicieron esperar. Para dar orden a las solicitudes, Buenvivir dispuso en la portería del conjunto residencial un formato de solicitudes de posventa para que los clientes realizaran las reclamaciones de manera formal. En este formato se registraban los datos del proyecto, el número de apartamento, nombres de los propietarios, fecha de solicitud, teléfonos de contacto y un espacio para describir la o las solicitudes. *Ver Anexo 3*

Entre algunas de las reclamaciones que la constructora recibe están: filtraciones de agua en baños y cocinas, paredes mal estucadas, tomacorrientes de luz torcidos, puertas con grietas, marcos de las puertas en mal estado, humedades en paredes, sanitarios mal instalados, por mencionar algunos. Inicialmente la constructora soluciona las solicitudes aprovechando que tiene mucho personal de

### **Especialización en Mercadeo**

obra trabajando, pero al ver el gran número de reparaciones a realizar, contrata obreros exclusivos para que atiendan las solicitudes de posventa y una arquitecta encargada de visitar los apartamentos y analizar cada una de las solicitudes y darle prioridad. Con este nuevo equipo de trabajo, se esperaba que la atención a solicitudes fuera mucho mejor, pero por el contrario en muchos casos la constructora no daba soluciones rápidas o que atacaran el problema de raíz y daban explicaciones sin fundamento a sus clientes.

Volviendo al caso del apartamento del Señor Alejandro y su esposa Carolina, debido a que su hijo estaba por nacer, ellos decidieron recibir y mudarse al apartamento de inmediato, pero lo que no sabían era que en la torre solo había 2 apartamentos terminados, uno en el quinto piso y el de ellos que está ubicado en el segundo piso. Por lo que estos dos nuevos inquilinos tuvieron que soportar gran cantidad de ruido durante un largo tiempo, polvo de construcción y otras incomodidades mientras la constructora terminaba de construir los demás apartamentos de la torre. Situación que nunca fue informada por la arquitecta que hizo la entrega del apartamento, a pesar de saber la situación de la familia. A esto se le suma las incomodidades generadas por los arreglos que estaban en curso.

En este apartamento en particular fue necesario estucar de nuevo dos paredes de los cuartos, entre los cuales estaba el cuarto del bebe. Tuvieron que cambiar el piso de algunas partes del apartamento, incluida la cocina, porque este estaba muy rayado, se veía como si fuera un piso viejo. La señora Carolina y su bebe tuvieron que mudarse a donde su mamá por unos días mientras hacían estos arreglos dejando a cargo del apartamento al Maestro de obra por algunos días.

A este punto solo estaba construida la mitad del proyecto por lo que las zonas comunes, jardines y demás no estaban aún disponibles y por el contrario si había mucho material de obra y desechos por todo lados. Además de inseguridad ya que

### **Especialización en Mercadeo**

por la obra, entraban y salían innumerables personas y al parecer no se tenía el control de esto, por eso los robos a los apartamentos no se hicieron esperar. Para este tiempo la administración y la seguridad del conjunto residencial estaban a cargo de la constructora, y esta recibió por parte de los propietarios muchas reclamaciones de sus objetos robados.

Los residentes del conjunto y la constructora empezaron a tener reuniones periódicas para expresar sus quejas y escuchar lo que la constructora tenía que decir al respecto. Había muchos inquilinos inconformes y muy enojados por que la constructora al parecer en parte por el afán de cumplir con los tiempos de entrega, había omitido algo tan importante como es el control de calidad a la obras y a los proveedores. Finalmente este error se vio reflejado en la mala calidad del producto entregado a los compradores. Adicional, muchos de los compradores del conjunto son ingenieros civiles por lo que los temas entre la constructora y los habitantes se hacían cada vez más complejos, debido a que estos eran usuarios expertos y asesoraban a otros inquilinos en sus problemas de calidad.

La señora Maria del segundo piso de la torre C y su esposo Gustavo, Ingeniero Civil, reclamaron a la constructora que el piso de su apartamento estaba mal instalado. Las baldosas tenían desniveles entre una y otra y las juntas estaban unas más anchas que otras. La constructora después de algún tiempo de analizar la situación, atendió esta reclamación de cambiar todo el piso del apartamento, pero además el señor Gustavo y su esposa solicitaron a Buenvivir mudarse a otro apartamento mientras hacían el cambio ya que la obra genera mucha incomodidad y que además la constructora debía asumir el valor del arriendo por el tiempo que tardara la remodelación. La constructora tuvo que incurrir en el gasto de un trasteo y del alquiler de un apartamento para que la señora Maria y su familia vivieran mientras su apartamento era arreglado. Finalmente el piso se cambió, aunque no el tiempo estipulado, y de nuevo La señora Maria y su familia se



### **Especialización en Mercadeo**

trasladaron a su apartamento, pero en el trasteo de regreso al apartamento, la empresa de mudanzas dañó la nevera de la señora María. Por lo que la constructora también tuvo que responder por el arreglo de esta.

Entre otros casos importantes de solicitudes de posventa encontramos que algunos balcones tenían el desnivel de desagüe para el lado contrario al sifón, se repararon pero algunos continuaron con el problema, la constructora explica en estos casos que la baldosa es muy grande y que es difícil hacer el desnivel, razón que dejó muy descontentos a los clientes y sin solucionar el problema, cuando llueve los balcones se inundan y en ocasiones el agua entra al área de la sala.

Los últimos pisos de cada torre estaban presentando humedades en el techo, al parecer no habían puesto tejas en la parte externa de la torre y cuando llovió se mojó el panel yeso. En la torre D, en uno de los apartamentos del primer piso, le redujeron el área construida del apartamento para poder hacer las escaleras de la torre. Las rejas de los balcones se oxidaron rápidamente, baldosas partidas, detalles de estuco en paredes y pisos, mesones de mármol agrietados y así podríamos mencionar un sinnúmero de casos de solicitudes de posventa hechos por los diferentes habitantes y dueños de cada uno de los apartamentos.

Por otro lado están los servicios de posventa generados por los malos trabajos hechos por los proveedores, a la señora María le instalaron el mesón de granito de la cocina y este estaba agrietado, la empresa “mi tablita” que se encargaba de todo lo relacionado con instalaciones de puertas, closets y muebles de cocina, instaló las puertas de las habitaciones, baños y entrada principal con grietas en la parte donde va la chapa, la constructora tuvo que cambiar de proveedor y la nueva empresa “Arte y Madera” tuvo que cambiar todas las puertas que tenían grietas. Además de algunos marcos de puertas, que se veían golpeados y pelados.

### **Especialización en Mercadeo**

Por otro lado, la entrega de los depósitos se hizo mucho después de la entrega del apartamento en algunos casos, debido a que estos no estaban construidos aun y otros tenían filtraciones de agua, ya que estos están ubicados en los sótanos junto a los parqueaderos. En el caso del señor Alejandro y su esposa Carolina, que recibieron el apartamento a finales de febrero, solo hasta finales de Junio se les fue entregado el deposito. *Ver anexo 4*

Mientras la constructora se dedicaba a resolver solicitudes de posventa, la obra en general avanzaba y pronto estaría terminado el conjunto y la constructora haría la entrega formal de las áreas comunes a los propietarios. Lo primero que se entregó fue la piscina, pero debió ser cerrada poco tiempo después por que tenía filtraciones, las cuales afectaban los vehículos ubicados en los parqueaderos que se encontraban debajo de esta. Estuvo fuera de servicio alrededor de 3 meses mientras quitaron el azulejo, impermeabilizaron la base de la piscina nuevamente e hicieron las pruebas necesarias para garantizar que se había solucionado el problema. Para solucionar este problema la constructora Buenvivir contrató a unos expertos que venían de Europa, quienes la asesoraron para solucionar el problema de las filtraciones en una piscina elevada.

Seguido entregaron también el salón social, el área para gimnasio, el turco y el jacuzzi. El jacuzzi está ubicado sobre parte del salón social, el gimnasio y el turco, estos tres último parecían derretirse, porque el jacuzzi tenía filtraciones de agua y esta se escurría por las paredes y ventanas. Finalmente la constructora después de varios meses, al parecer encontró el motivo de la filtración y se volvieron a adecuar los salones para el uso de los copropietarios. Por tal motivo el turco y el gimnasio tampoco pudieron ser usados por alrededor de 6 meses.

Alrededor de los senderos peatonales el conjunto tiene construidas unas materas que simulan las grandes zonas verdes que se vendieron inicialmente, como les

### **Especialización en Mercadeo**

comente anteriormente por el cambio del diseño del conjunto, estas se vieron muy reducidas, y además también tenían problemas de filtraciones y de nuevo estaban afectando los parqueaderos situados debajo de estas. La constructora tuvo que desocuparlas, impermeabilizarlas y por un tiempo estuvieron llenas de agua (estancada), se conoce un caso de un niño que al parecer probó de esta agua por error y le produjo una gastroenteritis. Finalmente, aunque se resolvió el tema en su mayor parte, las materas que están alrededor de área de la piscina no pudieron ser corregidas, por que la solución que dio la constructora fue poner dentro de estos espacios otras materas de cemento con plantas dentro de estas.

En encierro del conjunto residencial está hecho con una reja que esta puesta sobre unos pequeños soportes de cemento que van enterrados en el piso es decir que la constructora no hizo un muro para cercar el área y encima si adecuar la reja como es lo habitual. Todas las unidades vecinas tiene muro en para cercar el conjunto y los propietarios no entendían por qué Buenvivir no hizo lo mismo. En algunas de las reuniones con las constructora, incluso en las que asistía el gerente comercial de Buenvivir, los propietarios expresaban su inconformidad por que la reja no tenía muro, pero la respuesta de la constructora siempre fue que ellos no estaban obligados a hacer muro y que la reja instalada cumple con las normas del POT, por lo cual no había lugar a una reclamación y finalmente ellos no iban a realizar esa modificación. Con las lluvias y el paso del tiempo la reja se deterioraba y se oxidaba, para este tiempo, como ya se habían hecho entrega de toda la unidad a los propietarios, la administración y la seguridad ya no estaba más a cargo de la constructora, por lo tanto los propietarios en unión con la nueva administración reclamaron a la constructora por el mal estado de la reja habiendo pasado solo un año desde su instalación.

La reja se pintó y se arregló de nuevo y la constructora asumió el costo. Sin embargo pasados 2 años desde la última vez que se le hizo mantenimiento, hoy

### **Especialización en Mercadeo**

nuevamente se encuentra en mal estado, pero el tiempo de garantía que da la constructora por la obra ya se venció, por lo tanto cualquier arreglo o modificación que se le haga lo tienen que asumir los propietarios. De hecho en este momento hay un proyecto aprobado para hacer el muro y encima adecuar la reja, el cual será financiado por los propietarios del conjunto.

Transcurrido alrededor de un poco más de un año, desde la entrega de los apartamentos a sus dueños, los pisos de los apartamentos, los cuales no habían escogido la opción del porcelanato en el momento de la compra, empezaron a deteriorarse muy rápidamente, como si la baldosa no fuera hecha para este tipo de usos. Es el caso del apartamento de Juan Carlos, su esposa Luz Marina y sus 2 hijos, quienes le hicieron la reclamación a la constructora Buenvivir para que esta les respondiera por el deterioro del piso, porque por más que le hacían mantenimiento y limpieza, este no mejoraba su aspecto. Es así como después de un tiempo y un estudio, donde también participó la empresa “El rey” quienes son los proveedores de las baldosas utilizadas para este proyecto, por fin les dieron respuesta y les dijeron que si les cambiarían el piso, pero esta vez con la experiencia que ya habían tenido con señora Maria anteriormente les dijeron que no habría mudanza, por lo tanto el cambio de piso se haría con el apartamento habitado y les dijeron que esta obra se tardaría aproximadamente 15 días. La señora Luz Marina comenta que no fueron 15 días, que finalmente se demoraron un mes y que fue el peor mes de su vida. Incluso actualmente hay algunos apartamentos que están presentando el mismo problema con sus pisos pero esto ya no lo cubre la garantía, porque la constructora sostiene que ese es el desgaste normal de un piso de 3 años. ¿Si esto fuera tan cierto como estarán los pisos de las casas de más 30 años? O ¿es que ya no hacen baldosas como antes?

La parte posterior de la unidad colinda con una construcción abandonada pero habitada actualmente, me refiero a la “finca” por llamarlo de alguna manera. Entre

### **Especialización en Mercadeo**

la “finca” y el conjunto residencial hay una quebrada que los separa, la constructora estaba obligada por el POT a levantar un muro de cierta altura para separar las dos edificaciones y garantizar la seguridad del conjunto. Inicialmente la constructora entregó como limite la misma reja que instaló alrededor de todo el conjunto, incluso las gallinas de la “finca” pasaban a la zona de la quebrada. De nuevo la administración tomo parte en este tema y hace algunos meses la constructora Buenvivir instaló el muro con las especificaciones requeridas, para lo cual adicional tuvo que pagar una persona de seguridad que vigilara las 24 horas esta zona mientras se construía el muro.

Uno de las más recientes reclamaciones recibidas por la constructora Buenvivir es con respecto a la pintura de las fachadas exteriores de las torres, la pintura en menos de 3 años se descascaró, incluso hay partes donde ya no hay pintura, se puede ver el estuco. Se hizo la solicitud a la constructora para que esta respondiera por el rápido deterioro de la pintura y diera una solución al tema. En la reunión de la asamblea del conjunto para el año 2013 se invitó a un miembro de la constructora, la arquitecta expuso las soluciones que ofrecía la constructora para la pintura de las fachadas. Finalmente el acuerdo al que se llegó con la constructora es que esta volvería a pintar toda la unidad con Graniplast y que los propietarios serian encargados de elegir el color por votación. Los trabajo de pintura de fachadas se tenían estipulados empezaría a finales del 2013, pero en realidad se iniciaron a mediados de enero del 2014, y solo se ha intervenido por el momento la torre A. Los trabajos van muy lentos por que la constructora dispuso solo 2 obreros para realizar esta tarea. Con suerte y si el clima lo permite se terminara de pintar la unidad este año.

Recientemente, en los parqueaderos han salido nuevas filtraciones. Estas afectan los vehículos allí estacionados, pero esta vez ya no es causa de la piscina, ni de las materas. Los propietarios solicitaron intervención de la constructora para que

### **Especialización en Mercadeo**

les ayudara a evaluar las causas de la filtración. La razón que hasta ahora han dado es que la fragua del baño del primer piso esta desgastada por falta de mantenimiento, y que eso ya no es parte de la garantía. La pregunta es, ¿un baño de 3 años de construido necesita mantenimiento en la fragua o es que la fragua quedó mal hecha en el momento de su construcción?

A finales del mes de Abril de 2014, la administración del conjunto envía un comunicado a todos los residentes, informado la piscina del conjunto será intervenida por aproximadamente 2 meses, debido que a la fecha se siguen presentando filtraciones hacia los parqueaderos. Este nuevo caso se atiende como parte de la garantía que la constructora ofrece, pero que sin duda genera malestar entre las personas que habitan el conjunto, sobre todo porque se acerca la temporada de vacaciones y en el conjunto viven muchos niños que están a la esperar de poder disfrutar de la piscina en esta época.

A grandes rasgos esta es la situación que tuvo que afrontar la constructora Buenvivir, una empresa experta en el área de construcción pero por tratar de hacer más terminó haciendo menos.

**Especialización en Mercadeo**

Anexo 1  
Vista del proyecto Mi Casita Feliz



Anexo 2  
Apartamento Modelo











Cali 23 Junio 2011

## ACTA DE ENTREGA

En el día de hoy se le está haciendo entrega definitiva del depósito correspondiente al apto 201 C, de Mi Casita Feliz a su propietario.

Deposito 85

---

Propietario

Comunicado Cierre temporal de la piscina



Santiago de Cali, Abril 29 de 2.014

Señores:  
Copropietarios - Residentes  
CONJUNTO RESIDENCIAL MI CASITA FELIZ

Referencia: Cierre de Piscina

Cordial saludo, informamos que dentro del proceso de reclamaciones por garantía a la Constructora Buenvivir, se detectó que una parte de las filtraciones en el parqueadero provienen de las zonas secas de la piscina; motivo por el cual, esta deberá ser intervenida; para ello, por solicitud del comité de recibo de obra y la Administración del Conjunto, la Constructora ha programado una serie de actividades a ejecutar en el área de piscina, con una duración aproximada de dos meses, las cuales se empezarán a ejecutar a partir del próximo lunes 05 mayo. En consecuencia la piscina estará fuera de servicio a partir de esta fecha hasta la culminación de las obras a realizar.

Lamentamos los inconvenientes que se puedan causar y esperamos que este proceso contribuya a la solución de uno de los principales problemas que tenemos en nuestro Conjunto como lo es el tema de las filtraciones en el parqueadero.

Esta administración como de costumbre está atenta a recibir sus comentarios y a solucionar o aclarar las dudas que se puedan generar al respecto. Esperamos seguir contando con su comprensión y apoyo en pro del mejoramiento continuo de nuestra copropiedad.

Cordialmente,

Representante Legal