

► La Villa Panamericana, actualmente, enfrenta severos cuestionamientos por su ejecución y falta de certezas a los residentes.

Nuevos inquilinos de la Villa Panamericana denuncian numerosas fallas en departamentos

Los flamantes vecinos de Cerrillos dicen que cuentan al menos 30 viviendas con desperfectos y un servicio de posventa deficiente, pero advierten que este número puede seguir aumentando. Desde el SERVIU dicen estar pendientes de la respuesta de las inmobiliarias a los propietarios y desde las empresas señalan que la mayoría de los casos están resueltos o en vías de aclararse.

Maximiliano Estrada

Los relatos son múltiples y coincidentes. Al menos una decena de vecinos de la Villa Panamericana ubicada en Cerrillos, que albergó a cientos de deportistas durante los Juegos de Santiago 2023, ahora denuncian a las constructoras responsables del proyecto debido a variados desperfectos en los departamentos que adquirieron tras la cita deportiva, desde cerámicas quebradas hasta filtraciones en los techos.

Las quejas también apuntan a la falta de respuestas y a la gestión deficiente del servicio de posventa, que ha dejado a las familias atrapadas en la incertidumbre. Y para quienes aún esperan la entrega de sus departamentos, el panorama es igual de complejo, toda vez que han observado problemas estructurales en visitas de inspec-

ción antes de la entrega. Y así, lo que debería haber sido el sueño de la casa propia "se ha convertido en una pesadilla", según dicen algunos.

Todo se remonta al 14 de septiembre de 2023, cuando el Presidente Gabriel Boric cortaba la cinta de la Villa Panamericana y declaraba con entusiasmo: "Estamos felices y orgullosos de inaugurar hoy esta villa, que fue construida en tiempo récord. La energía de los Panamericanos y Panpanamericanos le hace bien a Chile, porque nos llama a la unidad". La llegada de los primeros habitantes en mayo de este año parecía concretar esa promesa: un legado tangible de la instancia que Chile organizó. Sin embargo, tras años de espera por un hogar y apenas seis meses después de haber sido entregadas las primeras unidades, la ilusión se ve opacada.

El problema es que este tipo de viviendas se quería señalar como ejemplo de hacia dónde tenían que apuntar las soluciones habitacionales del país, con proyectos múltiples que pudieran satisfacer distintas necesidades. En este caso fueron los Juegos Panamericanos y la posterior entrega a ciudadanos. Lo que en algún momento se proyectó como un modelo ejemplar de vivienda social, destinado a replicarse en todo el país, hoy enfrenta severos cuestionamientos por su ejecución y falta de certezas a los residentes.

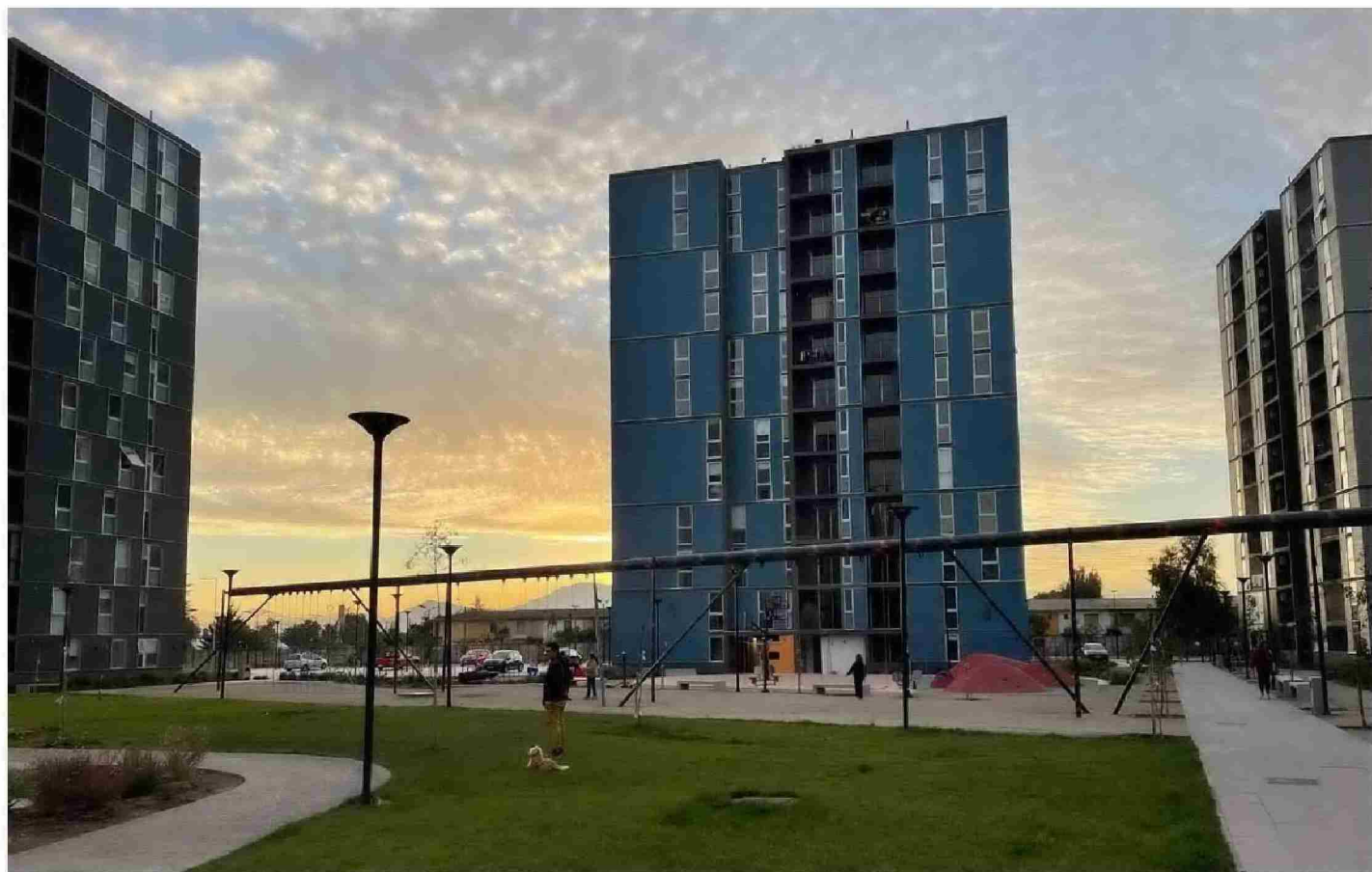
En este contexto, el Ministerio de Vivienda ha deslindado responsabilidades, aclarando que el problema radica en la relación entre las constructoras y los propietarios, independientemente de si accedieron a sus viviendas mediante subsidios o recursos propios. Aun así, enfatizan que la ley debe

cumplirse a cabalidad.

Mientras tanto, las miradas están puestas en las inmobiliarias, que mantienen en vilo a más de 30 familias.

"Los muros están pandeados, tienen filtraciones, los vidrios están mal sellados, y el servicio de posventa es deficiente: te dan una fecha sin acordarla contigo o simplemente no responden", dice Johanna Muñoz, vecina del departamento 608, de la torre J del lote B.

Así también lo retrata Catherine Albornoz, quien no ha podido habitar su departamento debido a los múltiples inconvenientes. "Tuve problemas cuando llovió: se filtró el agua, lo que ocasionó deterioro en el interior, además de problemas estructurales, como cerámicas sopladas. Realicé el re-



► Desde las inmobiliarias afirman que están gestionando los casos a través de sus servicios de posventa, aunque algunas situaciones aún están abiertas.

querimiento y fueron a realizar los trabajos, pero al recepcionarlos me di cuenta de que las cerámicas que reemplazaron son de un color más oscuro que las demás. Elevé el reclamo mediante correo, pero no responden nada concreto”, señala la propietaria del departamento 1201, del lote C.

Pero para ella el miedo más grande es otro: no poder ocupar finalmente su vivienda le ha provocado no saber realmente en qué condición está. “Como aún no habito el lugar no he podido advertir algún otro problema”, concluye.

Al respecto, desde el Servicio de Vivienda y Urbanización (Serviu) señalan que “la naturaleza del Decreto Supremo 19 establece que la posventa es responsabilidad exclusiva de las constructoras. No obstante, el Serviu continuará con las acciones necesarias para garantizar que las empresas den solución oportuna a los reclamos pendientes, en conformidad con las normativas aplicables. Esta normativa establece que la calidad, tanto del proyecto como de las viviendas que lo conforman, es de exclusiva responsabilidad de la entidad desarrolladora del mismo”.

Y añaden: “Como servicio hemos estado en constante contacto con las familias y las empresas encargadas de la posventa de es-

tas viviendas en la Villa Panamericana, actuando como intermediarios. Hemos recibido requerimientos de atención de posventa y los hemos derivado a las respectivas empresas para su resolución”.

“Desde mayo de 2024 se ha acompañado el proceso de entrega de los departamentos y se ha canalizado cualquier observación levantada por los propietarios. En esa misma línea, nuestra institución ha realizado visitas a las viviendas afectadas para corroborar las observaciones planteadas y coordinar su resolución con las inmobiliarias responsables” y agregan que “los reclamos pendientes en ningún caso representan riesgos estructurales”.

Desde las inmobiliarias, por su parte, afirman que están gestionando los casos a través de sus servicios de posventa, aunque algunas situaciones aún están abiertas. Según Alejandro Magni, gerente general de la inmobiliaria Parque Cerrillos (Lote B), “de los 450 departamentos ya entregados (70% del total), hemos tenido situaciones de posventa en alrededor del 30%. Actualmente tenemos un tercio de los casos recibidos pendientes de resolver, todos agendados y en vías de solución. Hay más de 80 trabajadores de la constructora, entre personal de posventa y de entrega, dedicados a aten-

der cada situación con la mayor diligencia, manteniendo informados a los clientes mediante actas, emails y comunicaciones formales”.

Por su parte, Juan Pablo Quiroz, gerente general de la inmobiliaria Paseo Panamericano (Lote C), afirma que han perfeccionado su protocolo de entrega y posventa “con un equipo de profesionales y maestros especializados. A la fecha hemos entregado 482 departamentos en nuestro lote, de los cuales solo mantenemos 15 requerimientos de posventa abiertos: 9 en ejecución y los otros 6 agendados. La gran mayoría de los casos han sido solucionados y recibidos conforme por parte de los propietarios”. Suma que cuando reciben una solicitud de posventa, coordinan una visita técnica para identificar el alcance de la reparación. “Los requerimientos urgentes, como filtraciones o problemas de gas o eléctricos, se resuelven de forma inmediata, generalmente el mismo día. Los de carácter medio se atienden en un lapso de una a dos semanas, mientras que los más complejos se ejecutan según un calendario acordado, manteniendo siempre la transparencia y comunicación directa con el propietario”.

Pero a pesar de esto, un grupo de vecinos

de la Villa Panamericana ha organizado un catastro propio basado en informes de empresas evaluadoras que han contratado, identificando problemas estructurales en una treintena de viviendas. En ellos han encontrado baldosas quebradas, filtraciones, terrazas sin pendiente, lo que acumula agua, o paredes descuadradas.

“Entre ambos lotes el catastro registra 30 viviendas con problemas, aunque aún faltan viviendas por entregar. Hay 17 torres en total y personas afectadas en todas ellas. Por ahora son 30 casos, pero a medida que se sigan entregando las viviendas ese número podría aumentar. Además, hay personas que no han podido habitar sus departamentos porque han rechazado la entrega una o dos veces debido a fallas estructurales”, dice Julio Santander, coordinador de los afectados, quienes han logrado contactar a parlamentarios como Diego Schalper, Rubén Oyarzo y Sebastián Keitel, quienes han oficiado al Serviu, al Minvu y al Sernac para exigir respuestas ante los problemas, incluyendo “filtraciones, fisuras en las ventanas, pérdida de material exterior, cerámicas sopladas, terrazas sin pendiente, detalles en pintura, entre otros”, según se lee en algunos de esos documentos. ●