Bogotá D.C., 05 de Abril de 2023

INP-SDHT-1009-2022-196

Señores:
BUILDING SAS
OSCAR MAURICIO BUTRON GELVEZ
Contratista de obra Calle 50 # 27A-41
oficina 303 Bucaramanga

REF: CONTRATO DE INTERVENTORÍA No. 1009-2022 REALIZAR LA INTERVENTORÍA TÉCNICA, JURÍDICA, SOCIAL, ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA PARA LA EJECUCIÓN DE LAS OBRAS DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA EN LA MODALIDAD DE HABITABILIDAD DE LOS PROYECTOS ESTRUCTURADOS EN LOS TERRITORIOS PRIORIZADOS POR LA SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT. GRUPOS 1, 2 Y 3 -2022

ASUNTO: SOLICITUD DE CIERRE DE PQRS- POSVENTAS

Cordial saludo,

Por medio de la presente y en ejercicio de las funciones de esta interventoría, me permito informar que a la fecha se encuentran abiertas las PQR listadas a continuación, a las cuales se le han realizado seguimientos tanto sociales como técnicos por parte de nuestros profesionales y no se visualiza una pronta solución a las mismas.
Se solicita enviar a esta interventoría los cierres de estas PQR con sus respectivos seguimientos y soportes, teniendo presente que el tiempo contractual de atención a PQR no debe superar los cinco (5) días.

MV - ID	FECHA APERTURA	NOMBRE DE LA PERSONA SOLICITANTE	DESCRIPCIÓN DEL ASUNTO Y/O SITUACION
MVBF_0793	02/03/2023	ARISTÓBULO TRIANA	Se hace recorrido por parte de contratista e interventoría, no se observa trabajadores en el predio. El beneficiario manifiesta inconformidad por lo cual se levanta PQR con su consentimiento. Vivienda aperturada el 15 de febrero. La interventoría notifica de manera verbal y escrita al contratista de obra frente a la inconformidad presentada. Se realiza seguimiento el día 23-03-2023, por parte del contratista e interventoría, no se observa trabajadores en el predio. La esposa del beneficiario, Gladys Espinoza manifiesta su inconformidad. Nuevamente se le solicita al contratista enviar trabajadores al predio. El 29-03-2023 se hace seguimiento por parte del contratista e interventoría y no se observan trabajadores en el predio. El subcontista le informó al beneficiario que desocupara el predio un mes antes de la apertura y

Carrera 16 A No 82-13 Oficina 201
Teléfono 6181167 Telefax 6180878
Email inplayco@yahoo.com.mx
INPLAYCOCONTRATO797G1@gmail.com
Bogotá D.C. – Colombia

MV - ID	FECHA APERTURA	NOMBRE DE LA PERSONA SOLICITANTE	DESCRIPCIÓN DEL ASUNTO Y/O SITUACION
			así lo hizo la familia, por lo que el beneficiario no vive allí y refiere que lleva dos meses pagando arriendo y no tiene recursos para seguir cubriendo dicho arriendo. Esta PQR supero los 5 **días hábiles para** realizar la atención oportuna llevando abierta 35 días, es prioritario se realice el cierre.
MVBF_0837	06/03/2023	SANDRA PATRICIA RODRIGUEZ AYALA	Se realiza levantamiento de PQR debido a la falta de personal de obra y materiales en la vivienda, que no han permitido el avance de estas pese haber sido aperturadas el día 13/02/23 generando esto afectación en el núcleo familiar. Esta PQR supero los 5 **días hábiles para** realizar la atención oportuna llevando abierta 31 días, es prioritario se realice el cierre.
MVBF_1338	16/03/2023	IRIS SOTO	La beneficiaria realiza acercamiento con residente social de contratista para manifestar filtración en lavaplatos y baldosas cocas como POSVENTA. La vivienda fue entregada el 04 de enero, Esta PQR supero los 5 **días hábiles para** realizar la atención oportuna llevando abierta 21 días, es prioritario se realice el cierre.
MVBF_117	18/03/2023	MARÍA EUGENIA GONZÁLEZ	La beneficiaria manifiesta que aún no se ha instalado el lavadero, el platero y la cocina no está bien y tiene un led con un corto. La apertura fue realizada el 15 de febrero. Esta PQR supero los 5 **días hábiles para** realizar la atención oportuna llevando abierta 19 días, es prioritario se realice el cierre.
MVBF_0761	29/03/2023	GILDARDO MORALES VÉLEZ	Se hace recorrido por parte de contratista e interventoría, se observa trabajadores en el predio. El beneficiario manifiesta inconformidad nuevamente por lo cual se levanta PQR con su consentimiento. Los maestros también manifiestan inconformidades por falta de material. Solicitan enchape y en el baño el sanitario está provisional, no está fijo y puede causar un accidente. No sé observa avance de obra. La vivienda fue aperturada el 15 de febrero. Esta PQR supero los 5 **días hábiles para** realizar la atención oportuna llevando abierta 8 días.
MVBF_106	28/03/2023	CARMEN SEMANATE	Se realiza recorrido por parte técnica y social de la interventoría, la familia sigue manifestando incomodidad. Se abre PQR con el consentimiento de la familia. El contratista se compromete a llevar el nuevo personal de obra. Se recuerda que la familia se encuentra delicada de salud y los disgustos con los trabajadores han agravado su estado de salud. La vivienda fue aperturada el 23 de febrero. Esta PQR supero los 5 **días hábiles para** realizar la atención oportuna llevando abierta 9 días.

Atención de PQRS – Peticiones – Postventas

En la ejecución de obra posiblemente se pueden generar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias o Postventas entendidas así:

- ***Petición** es la solicitud o demanda frente alguna necesidad en general de la obra*

Carrera 16 A No 82-13 Oficina 201
Teléfono 6181167 Telefax 6180878
Email inplayco@yahoo.com.mx
INPLAYCOCONTRATO797G1@gmail.com
Bogotá D.C. – Colombia

(presentación de personal de obra, cambio de horarios recolección de escombro, información de posible trasladó de material y aclaración)
*-**Queja** es la reclamación o protesta que se hace a causa de un desacuerdo o inconformidad de la obra (presupuesto de obra, proceso constructivo)*

*- **Reclamo** es la acción de protestar cuando no se le atendido las peticiones o quejas realizadas.*

*- **Sugerencias** es la acción de pedir que se tenga en cuenta algún aspecto dentro del proceso de ejecución de obra (cambio de personal de obra, cambio de horarios de atención PAC, etc.)*

*- **Postventa** es la actividad que debe garantizar las contratitas de obra para atender las posibles reparaciones identificadas por la interventoría teniendo en cuenta que una vez entregadas las obras de mejoramiento de vivienda pueda requerir producto de fallas o errores en la ejecución de las obras.*

*Se espera en lo posible en un plazo no menor de **5 días hábiles** realizar la atención oportuna e identificar durante los recorridos de obra situaciones prevenibles de PQRS o Postventas a fin de mitigar alguna circunstancia que se puedan presentar durante la ejecución de las obras.*

Agradezco su amable atención, me suscribo atentamente

GONZALO LIÉVANO HOYOS
C.C. 19.100.962 DE BOGOTÁ
D.C.REPRESENTANTE LEGAL
INPLAYCO SAS.

Carrera 16 A No 82-13 Oficina 201
Teléfono 6181167 Telefax 6180878
Email inplayco@yahoo.com.mx
INPLAYCOCONTRATO797G1@gmail.com
Bogotá D.C. – Colombia