



DATOS DEL INFORME

Periodo de Análisis: Desde (dd/mm/aa) 01/Mar/2018 Hasta (dd/mm/aa) 31/Mar/2018 No del Contrato: 244 de 2017

Nombre del Contratista/Proveedor: Compañía de Proyectos Técnicos - CPT S.A.

Nombre de los Profesionales:

| | |
|--|--|
| Camilo Andrés Ávila Hernández (funcionario) | Hernando A. Venegas Rodriguez (contratista) |
| Luis Hernando Zamudio Riaño | D. Alejandra Calderón Moreno (contratista) |
| Margarita María Angarita González (funcionario) | María Eva Santos Murillo (funcionaria) |
| Diego H. Triana Domínguez (funcionario) <u>Incapacitado a la fecha</u> | Ana Lorena Ortiz Mejía (contratista) |
| J. Catalina Moreno Castañeda (contratista) | Omar Enrique Martínez Colmenares (contratista) |
| Walter Arturo Calderón Ramirez (contratista) | |

**SEGUIMIENTO AVANCE PLAN DE SUPERVISION Y CONTROL DEL SERVICIO FUNERARIO
CORRESPONDIENTE AL PERÍODO DEL 01 AL 31 DE MARZO DEL 2018**

REUNIONES RELACIONADAS DE SUPERVISIÓN Y CONTROL DEL SERVICIO NO CONTEMPLADAS EN EL PLAN DE SUPERVISIÓN Y CONTROL DEL SERVICIO FUNERARIO

Las reuniones realizadas en el mes de Marzo de 2018 son las siguientes:

REUNIONES DE SUPERVISIÓN Y CONTROL DEL SERVICIO DEL SERVICIO FUNERARIO

| Fecha | Tema | Entidades participantes | Conclusiones |
|-------------|---|---|--|
| 02-Mar-2018 | Revisión sistema neumático de hornos crematorios. | UAESP - CPT - Monte Sacro | Revisión y seguimiento al programa de mantenimiento de los hornos crematorios de propiedad del Distrito. |
| 09-Mar-2018 | Revisión programa mantenimiento - hornos crematorios | UAESP - CPT - Monte Sacro | Revisión del informe de mantenimiento-reemplazo de supervisor; revisión de consumibles para hornos PROINDUL; revisión y seguimiento al programa de mantenimiento de los hornos crematorios de propiedad del Distrito |
| 12-Mar-2018 | Presentación Estudio de seguridad vigencia 2018 IMS | UAESP-CPT-IMS | Presentación por parte de Inversiones Monte Sacro del Estudio de seguridad vigencia 2018 ante la interventoría y la UAESP. Se solicita la pronta entrega de dicho estudio de seguridad para proceder a entregar el plan de acción. |
| 15-Mar-2018 | Observaciones informe febrero IMS | CPT/UAESP (SSFAP) | Retraalimentación observaciones informe febrero IMS - Acta soc 103. Reunión con interventoría - informe IMS Febrero 2018. |
| 16-Mar-2018 | Reubicación temporal locales comerciales C Sur | JAL Antonio Nariño; Personería Local; JAC Pablo Frei, Comunidad Pablo Frei; SSFAP | Socialización proyecto por parte de la SSFAP; atención a inquietudes de JAL y Comunidad; compromiso mesa técnica convocada por Personería para revisión del tema el viernes 06 de Abril de 2018. JAL Antonio Nariño - Reubicación temporal locales comerciales C Sur |
| 16-Mar-2018 | Socialización servicios y subsidios funerarios | Institucionalidad Distrital | Socialización de servicios y subsidios funerarios a población asistente a la feria. SuperCADE móvil - FSC Antonio Nariño |
| 20-Mar-2018 | Revisión informe IMS Febrero 2018 - componente de seguridad | UAESP - CPT | Socializar observaciones a informe presentado por el concesionario en el mes de Febrero para el componente de seguridad. De común acuerdo no se presenta observaciones y se está a la espera de la entrega definitiva del estudio de seguridad y posteriormente el plan de acción del año. |
| 23-Mar-2018 | Reunión seguimiento a interventoría | UAESP - CPT | Retraalimentación observaciones informe Febrero CPT- Acta 106. |
| 23-Mar-2018 | Revisión informe CPT Febrero | UAESP - CPT | Retraalimentación por parte de CPT a observaciones de la SSFAP del informe del mes de Enero (gestión social, mercadeo), las cuales fueron compartidas previamente vía mail. Acta soc 106 |
| 23-Mar-2018 | Revisión compromisos de mantenimiento hornos | UAESP - CPT - Monte Sacro | Revisión de compromisos de mantenimiento. Revisión y seguimiento al programa de mantenimiento de los hornos crematorios de propiedad del Distrito |



INFORMES DE VISITA ADMINISTRATIVA Y DE CAMPO SERVICIOS FUNERARIOS

| Fecha de la visita | Objetivo de la visita | Funcionario que realiza la visita | Conclusiones / compromisos |
|------------------------------|--|------------------------------------|---|
| 02/07/13/16 de Marzo de 2018 | Visita a los Cementerios Norte, Sur | Omar Martinez | Verificar la operacion y el mantenimiento a los hornos crematorios de los cementerios Norte y Sur, así mismo se verifica el mantenimiento al equipo de monitoreo de los Cementerios Norte y Sur |
| 16-Mar-2018 | Visita a Cementerio Serafin - Medicina Legal | Walter Calderon / Hernando Vanegas | Visita a Cementerio Serafin con el fin de verificar compromisos de Medicina Legal. Se contrasto el estado de las instalaciones y de las obras en comparación a la visita del 21 de febrero , 2 . Se solicito el aislamiento a través de polisombras por el manejo de residuos y acceso de funcionarios de IMS . |
| 26-Mar-2018 | Visita a Cementerio Serafin - Medicina Legal | Walter Calderon / Hernando Vanegas | Visita a Cementerio Serafin con el fin de verificar compromisos de medicina legal. - Se verifico la suspensión de las obras de acabados - Se identificó que a fecha de la visita no se habían instalado las poli-sombras acoradas |

DESCRIPCIÓN GENERAL Y ANÁLISIS DE LA PRESTACION DEL SERVICIO¹

1 - SUPERVISIÓN TECNICA

a) Revisión análisis y determinación de las necesidades de mantenimiento preventivo y correctivo para cada uno de los cementerios y de los hornos crematorios, objeto de la supervisión

La interventoría supervisó el mantenimiento preventivo de las actividades planteadas en el cronograma de mantenimiento las cuales fueron: limpieza de mirillas, limpieza de quemadores, remplazo de termocupla de horno de post combustión horno 2 norte. Se evidenció la necesidad del mantenimiento correctivo del refractario de la compuerta del horno N° 1 del cementerio norte.

Se revisa el sistema neumático de las camillas, se evalúa y se diagnostica el cambio de los vástagos de la camilla del horno 1 del sur.

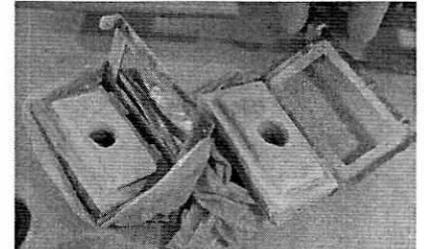
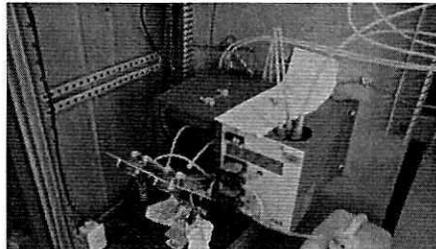
Se realiza mantenimiento a los filtros del Equipo de CO y evacuación de condensados para las chimeneas N°01 y N°02. del cementerio sur.

b) Análisis y verificación sobre el avance del Plan de Mantenimiento aprobado, con especificaciones del estado de ejecución de cada uno de los componentes del mismo y del correspondiente registro fotográfico del avance.

Dentro de las diversas actividades realizadas en el mes de Marzo de 2018, se encuentran las siguientes:

- o Pruebas isocineticas del cementerio Serafin.
- o Se realizan visitas junto con el acompañamiento de la interventoria a los cementerios sur, norte y serafin, para verificar la correcta operación y mantenimiento de los 6 hornos crematorios.

Las visitas realizadas en el marco de los planes de mantenimiento tanto de hornos crematorios como de infraestructura, fueron realizadas en compañía de la interventoría y se encuentran relacionadas en el cuadro de informes de visita administrativa y de campo servicios funerarios.



Durante el mes de Marzo de 2018, el Concesionario presentó avances en el plan de mantenimiento y realizó las actividades de acuerdo al plan de mantenimiento de hornos aprobado.



c) Emisión de conceptos, recomendaciones y órdenes a contratista para la cumplida ejecución del Plan de Mantenimiento y el respectivo mantenimiento de los hornos.

Se recomienda a la interventoría continuar con el seguimiento a la ejecución del programa de mantenimiento de los hornos crematorios.

Adicionalmente, en el mes de análisis se realizan las siguientes recomendaciones:

- o Realizar limpieza de los equipos mensualmente por parte del operador y realizar pintura de los mismos cada 6 meses.
- o Solicitud del inventario y la compra de los consumibles que se requieren, para mantener el stock a día para el mantenimiento de los hornos.

Las obras por el Fondo de Mantenimiento y para efectos de pago, deben contemplar los siguientes aspectos:

- 1) Las obras menores y de primeros auxilios serán aprobadas por la interventoría y presentados para pago en actas mensuales a la UAESP.
- 2) Las bitácoras y seguimientos de obras serán apoyadas y validadas por personal de la Compañía de Proyectos Técnicos S.A. como encargados de la interventoría para cada uno de los equipamientos.

Posterior a la ejecución de las obras de mantenimiento para la presentación de cortes de obra y pago, el concesionario debe presentar:

- o Memorias de cálculo.
- o Bitácoras de obra.
- o Actas de recibo parcial obra.
- o Planillas de pago fiducia.

La Subdirección de Servicios Funerarios y Alumbrado Público ratifica su cooperación y la disposición de profesionales encargados de la supervisión del contrato para el logro de los objetivos.

d) Revisión de las estadísticas elaboradas por el contratista sobre la materia objeto de sus obligaciones y formulación de las observaciones pertinentes sobre las mismas.

Las estadísticas elaboradas por el contratista sobre la materia objeto de sus obligaciones con relación al período del 01 al 31 de Marzo de 2018, vienen relacionadas en el informe mensual del contrato de interventoría 244 de 2017 entregado mediante radicado 2018-700-012908-2 del 10 de Abril de 2018.

INDICADORES DE GESTIÓN

Debido a las variadas observaciones relacionadas con el incremento de los servicios para aquellos en donde su porcentaje de participación es pequeño (inhumaciones) con relación a otros (Cremaciones), se solicita tener en cuenta que los servicios funerarios que se prestan en el Distrito Capital, dependen de las defunciones que ocurran en el Distrito, de tal manera que dicho incremento tiene variables exógenas que son muy poco probables que puedan estar influenciadas por el operador y que por ende pueda tomar acciones para su incremento.

Por otro lado, uno de los objetivos de esta Subdirección y de los cementerios de propiedad del Distrito es reducir la inhumación de cadáveres e incrementar las Cremaciones, con el fin de descongestionar los espacios de los cementerios.

e) Valoración, análisis y emisión de requerimientos para la implementación de acciones de mejoramiento tanto al Concesionario como a la Interventoría, de los cementerios de propiedad del Distrito sobre los servicios allí prestados.

Durante este período se enviaron observaciones al Concesionario Inversiones Monte Sacro, de acuerdo con la revisión al informe mensual realizada a través de la interventoría CPT S.A.

El personal de apoyo a supervisión realiza el seguimiento a los requerimientos tanto los realizados de manera directa al Concesionario como los que se elevan a través de la Interventoría, desde sus competencias.



- f) **Determinar las omisiones en que hubiera incurrido el concesionario y la interventoría con relación a la prestación de los servicios autorizados por la Secretaría Distrital de Salud y adopción de los correctivos que fueren necesarios.**

De acuerdo con el desarrollo de las actividades y la información presentada por la interventoría realizada por CPT S.A., el Concesionario atendió todos los servicios remitidos por la Secretaría de Salud, según consta en libros y revisado el cumplimiento de los requisitos para inhumar, entre ellos la licencia de inhumación expedida por la Secretaría de Salud y en su totalidad todos los servicios remitidos se cumplieron.

- g) **Velar por que el concesionario dé cabal cumplimiento a los Decretos Distritales 367 de 1995, 201 de 1996 y todos aquellos que los modifique y/o adiciones**

Inversiones Monte Sacro Ltda., da cumplimiento al Reglamento de la concesión para la administración, operación y mantenimiento de los cementerios y hornos crematorios de propiedad del Distrito Capital.

El reglamento de Operación de los cementerios fue aprobado en el mes de Enero de 2015, por la subdirección de servicios funerarios en el marco del contrato 311 de 2013 y a la fecha el operador lo viene aplicando de acuerdo a lo allí registrado, y es respecto a este que la Interventoría realiza la verificación de su cumplimiento.

✓ **DISPOSICIONES SOBRE EL PERSONAL:**

Las hojas de vida del personal inicial fueron presentadas en la propuesta, verificadas por la Subdirección de Servicios Funerarios e informadas y verificadas por la Subdirección de Asuntos Legales.

De acuerdo con lo establecido en el contrato de interventoría con la Compañía de Proyectos Técnicos CPT S.A., a partir del 20 de Febrero de 2017, la Interventoría presentó el personal suficiente, idóneo y adecuadamente capacitado para atender el objeto del Contrato.

En el mes de Marzo de 2018 la Interventoría cumple con respecto al personal mínimo exigido, conforme con lo estipulado en la obligación general número 9 "Destinar el personal mínimo requerido y garantizar los recursos que sean necesarios para la ejecución del objeto contractual" del contrato estatal de interventoría número 244 de 2017.

✓ **TARIFAS APLICADAS:**

Dentro de las obligaciones contractuales establecidas en el contrato 244 de 2017, la Interventoría tiene el compromiso de "Verificar permanentemente que el concesionario aplique las tarifas aprobadas por la UAESP para la prestación de los servicios en los equipamientos de propiedad del Distrito Capital. (...)" acorde con la obligación específica número 39 del citado contrato.

Las tarifas aprobadas para la vigencia 2018 fueron incrementadas con respecto al año inmediatamente anterior en un 5.9% de acuerdo con establecido en el Decreto 2269 del 30 de diciembre de 2017 (incremento porcentual del SMMMMLV).

Se relacionan las tarifas para aplicar en el año 2018, las cuales se informaron al Concesionario con radicado 20184000001381 de fecha 05 de Enero del 2018.

| SERVICIO | CEMENTERIO | | |
|---|------------|-------------|---------|
| | CENTRAL | NORTE Y SUR | SERAFIN |
| INHUMACIONES | | | |
| CADAVER ADULTO BOVEDA DISTRITO | 387,900 | 280,600 | 280,600 |
| CADAVER PARVULO BOVEDA DISTRITO | 202,300 | 202,300 | 280,600 |
| CADAVER BOVEDA PROPIEDAD PARTICULAR | 387,900 | 280,600 | |
| RESTOS Y CENIZAS EN OSARIOS Y CENIZARIOS DE PROPIEDAD PARTICULAR | 193,700 | 193,700 | |
| ARRENDAMIENTO DE OSARIOS DE PROPIEDAD DISTRITAL PARA RESTOS | 244,900 | 177,200 | 177,200 |
| ARRENDAMIENTO DE CENIZARIOS DE PROPIEDAD DISTRITAL PARA CENIZAS | 244,900 | 177,200 | 177,200 |
| EXHUMACIONES | | | |
| RESTOS BOVEDA DISTRITAL | 118,100 | 118,100 | 118,100 |
| RESTOS BOVEDA PROPIEDAD PARTICULAR | 177,200 | 177,200 | |
| RESTOS DE OSARIOS DE PROPIEDAD DEL DISTRITO | 62,000 | 62,000 | 62,000 |
| RESTOS DECENIZAS DE CENIZARIOS DE PROPIEDAD DEL DISTRITO Y PARTICULAR | 62,000 | 62,000 | 62,000 |



| SERVICIO | CEMENTERIO | | |
|---|------------|-------------|---------|
| | CENTRAL | NORTE Y SUR | SERAFIN |
| PRÓRROGAS | | | |
| PRÓRROGA DE EXHUMACIÓN DE RESTOS ADULTO | 155,160 | 112,240 | 112,240 |
| PRÓRROGA DE EXHUMACIÓN DE RESTOS PÁRVULO | 80,920 | 80,920 | 112,240 |
| HORNOS CREMATORIOS | | | |
| CREMACIONES CADAVER ADULTO | | 374,300 | 374,300 |
| CREMACIONES CADAVER PARVULO | | 187,300 | 187,300 |
| CREMACIONES RESTOS ADULTO | | 187,300 | 187,300 |
| CREMACIONES RESTOS PARVULO | | 112,400 | 112,400 |
| OTROS SERVICIOS | | | |
| VENTA DE ESQUELETOS y PARTES | 105,700 | | |
| TRANSPORTE DE RESTOS | 10,700 | | |
| CERTIFICACION DE INHUMACION PARA JARDINES | 130,400 | | |
| UTILIZACION DE SERVICIO SANITARIO | 700 | 700 | 700 |
| UTILIZACIÓN DE LA CAPILLA | | | 63,400 |
| PRÓRROGAS | | | |
| PRÓRROGA DE EXHUMACIÓN DE RESTOS ADULTO | 155,160 | 112,240 | 112,240 |
| PRÓRROGA DE EXHUMACIÓN DE RESTOS PÁRVULO | 80,920 | 80,920 | 112,240 |

h) Aprobar con periodicidad mensual los informes del concesionario sobre el avance de la ejecución del plan de mantenimiento y de la obligación de gestión comercial y de mercadeo a cargo del operador de los cementerios.

El personal de apoyo a la supervisión aprueba mensualmente el mantenimiento a los cementerios de propiedad del Distrito Capital, junto con la verificación por parte del personal de la Interventoría, tomando como referencia el plan de mantenimiento aprobado por la Unidad.

- ✓ Avance y ejecución planes de mantenimiento

Dentro de las verificaciones correspondientes al avance del plan de mantenimiento, la Unidad en cabeza de la Subdirección de Servicios Funerarios y Alumbrado Público, realiza solicitudes a través de la interventoría CPT como las siguientes:

- Incluir en el informe actas de inicio y cierre de cada una de las actividades, con el fin de realizar un adecuado seguimiento a las labores en donde se tenga en cuenta las especificaciones técnicas de los procesos en ejecución.

Así mismo, el registro técnico adecuado (especificaciones de materiales, personal, jornadas, actividades, equipos y herramientas, y técnicas o procesos utilizados.) y copia de respaldo de las anotaciones diarias en las bitácoras de mantenimiento.

- Se debe advertir al Concesionario que debe informar a la interventoría, con la debida anticipación, el inicio de las diferentes actividades de obras de mantenimiento.

Durante el mes de Marzo de 2018, se desarrollan actividades establecidas y aprobadas en Plan de Mantenimiento 2017 evidenciando un de avance por encima del 85% por parte del Concesionario y el respectivo acompañamiento de la Interventoría CPT.

En el desarrollo del plan de mantenimiento correspondiente al mes de Marzo de 2018, se realizan las siguientes observaciones:

- Se requirió el concepto de la Interventoría frente a las acciones correctivas realizadas por el Concesionario con respecto al inicio real y formal de los cinco (5) contratos de obra en los cementerios distritales, siendo necesario que la interventoría se pronunciara sobre el incumplimiento presentado con los debidos soportes jurídicos, considerando que en el mes de diciembre de 2017 se tenía que dar inicio formal de esos contratos y al finalizar el mes de Marzo de 2018, tampoco se evidencia la ejecución de obra ni se obtuvo respuesta a la solicitud de la interventoría.
- Indispensable la entrega total de las obras y de la presentación del informe de cierre correspondiente al Plan de Mantenimiento del año 2017.

[Handwritten signature]



- Aplicando la normativa del sector de agua potable y saneamiento básico, se requirió de manera urgente la solución por parte del Concesionario Inversiones Monte Sacro, con respecto a los hallazgos de la Secretaría de salud, respecto a la solución técnica del enchape de los tanques de agua del Cementerio Norte.

Todos los demás hallazgos de la Secretaría de Salud, deben constituirse como de acción inmediata y mayor prioridad a solucionar en la actual vigencia.

- Se requirió la solución a todos los detalles pendientes de obra evidenciados por la Interventoría, en el Cementerio Distrital del Norte, pero de ellos se solicitó atención prioritaria al arreglo de puerta de reconocimiento, toda vez que fue un aspecto observado por la Secretaría de Salud en lo que concierne a las recomendaciones técnicas de su elaboración y acabado.

Así mismo, de alta importancia el reemplazo del vidrio roto de la portería ubicada sobre la carrera 30.

- Es importante que se mencione el trámite y ejecución por parte de Concesionario, de las obras de adecuación de las áreas físicas en los cementerios distritales del Norte, Sur y Central, destinadas al apoyo psicológico (manejo de duelo) y apoyo legal.
- Desde el 09 de Marzo de 2018, la interventoría dio el visto bueno a la cotización del material presentado para agilizar la culminación de los trabajos con plaquetas prefabricadas para el Cementerio Serafin; sin embargo el Concesionario, Inversiones Monte Sacro, no ha informado sobre la orden de fabricación y adquisición de las mismas.
- Informar sobre el manejo de escombros, el manifiesto de recolección y transporte con vehículo inscrito en la Secretaría de Ambiente para este fin, certificación de disposición final en escombrera autorizada y el registro de generación ante la Secretaria de Ambiente.

Dentro de este aspecto, es necesario garantizar el correcto almacenamiento de los residuos de construcción y demolición -RCD-, para tal fin se sugiere el aislamiento del material y la pronta evacuación. Se solicita desarrollar una jornada de limpieza y organización y protección en las distintas áreas en las que se está haciendo acopio de materiales, herramientas, como también en los distintos frentes de trabajo.

Dentro del componente de Mantenimiento se debe contemplar que la suma correspondiente a actividades de mantenimiento realizadas por el operador Inversiones Monte Sacro, se encuentra sujeta a la verificación que pueda realizar la UAESP, dependiendo de la calidad y mediciones detalladas que se adjunten a los soportes que respaldan las actas de obra presentadas, y debidamente avaladas por la Interventoría. Cabe resaltar que dentro de los diferentes soportes se encuentra el registro fotográfico, de tal manera que las fotos deberán incluir fecha, y un registro de obra-labor firmado por cada una de las personas empleadas para la ejecución de la actividad donde se especifique actividad realizada, tiempo de ejecución y registros de entrada-salida del personal empleado para la ejecución de la actividad.

✓ Seguridad y vigilancia

Con respecto al aspecto de Seguridad y Vigilancia, los puntos más álgidos de este componente corresponden al reforzamiento de la seguridad con el control de acceso a personas, control al consumo de SPA y seguridad en los equipamientos.

La empresa SERVICIOS INTEGRADOS EN SEGURIDAD ESPECIALIZADA - SISE LTDA., inició labores en los cuatro equipamientos del Distrito a partir del mes de Julio de 2017, de tal manera que se realiza seguimiento a la labor de ésta.

En torno al aspecto de seguridad, en el mes objeto de análisis se refieren las acciones más relevantes, las cuales dan cuenta tanto de la gestión realizada como de las observaciones o requerimientos realizados así:

- Teniendo en cuenta el ejercicio de sensibilización realizado en el Cementerio Distrital del Norte por el Subcomisario - Oscar López- y la funcionaria de la casa de la justicia -Marcela Quevedo-, la UAESP recomendó replicar este proceso con la totalidad de los arrendatarios de locales comerciales, como un proceso que genere mayor y mejor relacionamiento entre esta población y adicionalmente poder mejorar la convivencia entre los diferentes actores de los cementerios (instaladores, escaleristas, arrendatarios).



En este mismo sentido, se sugirió tener en cuenta el ofrecimiento de la funcionaria de la casa de justicia con respecto a la realización de cursos acerca de sana convivencia, para programarlos en los demás equipamientos, y de esta manera poder atender la problemática de la falta de apropiación de acuerdos de convivencia.

- El 12 de Marzo de 2018, se realizó reunión con la concesión, la interventoría y la Unidad en donde se hace la presentación del informe de seguridad por parte del profesional de Inversiones Monte Sacro. En la citada reunión, se socializan las respuestas a las observaciones reportadas por la Unidad con el fin de subsanarlas. En el marco de la reunión, surgen nuevas observaciones, las cuales se enfocan en la georreferenciación en plano de puntos críticos y de ubicación de los medios tecnológicos en cada uno de los cementerios.
- El 20 de Marzo, se realizó el comité con la Interventoría con el fin de hacer la revisión del informe de seguridad correspondiente al mes de Febrero, se hacen las observaciones del caso, esperando la radicación definitiva del estudio de seguridad y el posterior plan anual de seguridad.

- ✓ Divulgación de servicios a cargo del operador de los cementerios (mercadeo)

La implementación del plan de acción del componente de mercadeo, atenderá los lineamientos generales de la estrategia de comunicación socializada por la Subdirección y acogida por el Concesionario, cuyo enfoque es el posicionamiento de los cementerios del Distrito en el sector funerario, orientadas a fortalecer y visibilizar la gestión de los servicios funerarios. Así mismo, fortalecer el relacionamiento con los diferentes grupos de interés.

De manera mensual se reitera la necesidad de acercamiento con los dueños o tenedores de propiedad privada, para realizar labores de mantenimiento y custodia de bienes, con el fin de abordar la problemática de deterioro de dicha infraestructura. Esta recomendación ha sido atendida mediante avisos informativos ubicados en las propiedades.

En el mes de Marzo de 2018, la gestión del área de mercadeo evidencia la divulgación del servicio de cremación así: entrega de volantes; acercamiento con representantes de alcaldías locales de lo cual se solicitó información precisa de fechas, funcionarios con los que se realizó el acercamiento e información compartida; se enuncian ajustes en los diseños de los volantes y las bolsas de entrega de las cenizas, al respecto de los cuales se solicitó detalle de la información; todos estos aspectos fueron subsanados a la Interventoría y se realizó la retroalimentación a la UAESP.

Se está formalizando, por parte del Concesionario, los lineamientos estratégicos de la rendición de cuentas para el año 2018, los cuales cobran especial relevancia por ser el año de finalización del contrato de Concesión, lo que implica para la Unidad un informe consolidado de gestión. Para ello se deben contemplar las obligaciones contractuales del concesionario en el marco del contrato de Concesión 311 de 2013.

No se reportan evidencias de continuidad de apoyo en la divulgación subsidios funerarios.

Se reitera solicitud que había sido atendida en meses anteriores de incrementar la cantidad de fotografías que dan cuenta del cumplimiento de la divulgación del servicio de cremación mediante la entrega de volantes

- i) Velar por la correcta aplicación del régimen tarifario que debe observar el operador, emisión de las recomendaciones y adopción de los correctivos pertinentes en el evento en que se advierten yerros, incumplimientos o inconsistencias sobre este particular.**

Se verificó en cada cementerio el correcto cobro de la tarifa aprobada para la vigencia 2018 mediante el sistema de facturación vigente para la operación de los equipamientos Distritales, según consta en documentos que se encuentran archivados de acuerdo a cada servicio con la revisión del informe mensual.

Las tarifas se encuentran publicadas en la página Web de la UAESP (www.uaesp.gov.co) por servicios y por cementerio, y en la página Web de los cementerios.

- j) Seguimiento y control sobre la oportuna y adecuada respuesta a las peticiones, quejas y soluciones presentadas, respondidas y atendidas por el Concesionario y verificadas por la Interventoría**

En el marco de la verificación del proceso de atención a PQR's del mes de Marzo de 2018, se evidencia el siguiente estado de las peticiones presentadas:



| PQRS atendidas por el Operador y Verificadas | Gestión realizada |
|---|---|
| Cementerio Central: 6 quejas y 1 derecho de petición | Se presentaron 6 quejas con radicados 201830000002322, 201830000003752, 201830000003732, 201830000003722, 201830000003762, 201830000003742, los cuales se respondieron con los radicados 2018300001531, 20183000001851, 201830000001831, 20183000001821, 20183000001951, 20183000001941 respectivamente, y derecho petición 201830000002972 que respondió con el radicado 20183000001911. |
| Cementerio Norte: 1 derecho de petición y 3 quejas | Se presentó 1 derecho de petición que fue tramitado mediante radicado 201830000002121, se presentaron 3 quejas que fueron tramitadas con radicados 201830000002141, 201830000002111 y 201830000002131. |
| Cementerio Sur: 2 quejas y 2 derechos de petición | Se presentaron 2 quejas que fueron tramitadas mediante radicados 20183000002031, 20183000002021 y 2 derechos de petición que se tramitaron mediante radicados 201830000002061 y 201830000002041 |
| Cementerio Parque Serafín no se presentaron peticiones | N.A. |

k) Valoración y análisis de las encuestas realizadas por el concesionario y emisión de las recomendaciones que, por razón de los datos obtenidos, sean necesarias para el mejoramiento del servicio.

Dentro del Contrato de interventoría 244 de 2017 se encuentra la obligación específica número 52 que consiste en “Aplicar mensualmente mínimo treinta (30) encuestas a usuarios de los servicios funerarios en cada uno de los equipamientos de propiedad del Distrito y diez (10) a personas residentes en zonas aledañas y/o de influencia directa para cada uno de los equipamientos. Efectuar el análisis de tales encuestas y formular las conclusiones y recomendaciones al concesionario y remitir copia a la UAESP.”

De acuerdo con el análisis realizado a las encuestas aplicadas a usuarios, comunidad y habitantes de área de influencia, esta Subdirección evidenció una mejoría en la percepción asociada a infraestructura, aseo, atención al usuario y seguridad, esta Subdirección recomienda a CPT una mirada integral desde los diferentes componentes, observando la atención que pueda dar el operador para mitigar impactos en situaciones que siguen refiriéndose por los encuestados como oportunidad de mejora, soportado con evidencias de la gestión adelantada y presentar mejoras continuas, mitigando las diversas problemáticas referidas por la comunidad en general, que resultan recurrentes y por ende de especial atención en cada uno de los Cementerios del Distrito, así:

| Central | Norte | Sur | Serafín |
|--|-------------------------------------|--|---|
| <u>Aspectos relevantes:</u> *Falta de personal de vigilancia *Falta de aseo (**) | <u>Aspectos relevantes:</u> (**) | <u>Aspectos relevantes:</u> *Consumo de sustancias psicoactivas | <u>Aspectos relevantes:</u> *Olores ofensivos *Falta de control de plagas; *Falta de puente peatonal *Los osarios no son a perpetuidad (**) |
| **proliferación de vectores (mosquitos) | | | |

Las acciones tomadas por el concesionario no obedecen exclusivamente a los resultados de las encuestas, que son compartidos cada 3 o 4 meses por parte de la interventoría, sino que también se encaminan a minimizar el impacto que se genera por la operación de los cementerios del distrito; frente a problemáticas tales como: *falta de aseo (para lo que realiza jornadas de recolección de residuos); aspectos asociados con la seguridad (frente a lo cual se realizan recorridos diarios por parte del personal de vigilancia, contacto con policía nacional y reuniones mensuales con personal asignado a cada equipamiento); falta de control de plagas y/o proliferación de vectores (frente a lo cual se verifican las jornadas de fumigación realizadas).

Con respecto a la falta de puente peatonal sobre la Av. Boyacá y el malestar generado por que los osarios no son a perpetuidad, se precisa que en ninguno de los casos tiene alcance el Concesionario, por lo que no es pertinente realizar seguimiento por parte de la interventoría.

Es importante resaltar la labor de la Interventoría junto con la UAESP, para atender las problemáticas referidas por la comunidad en general, para lo cual se ha trabajado de manera conjunta con el componente ambiental estableciendo mesas de trabajo, en los casos que lo ameriten.



Con el fin de mitigar la problemática de seguridad y consumo de SPA dentro de los equipamientos, el Concesionario ha incrementado los recorridos por parte del personal de seguridad, y ha recibido un mayor acompañamiento por parte de los bachilleres de policía, revisión de bolsos y/o maletas, lo cual se ve reflejado en una disminución en la percepción de inseguridad por parte de la población encuestada.

Los requerimientos que surgieron de la aplicación de las encuestas corresponden a:

| Central | Norte | Sur |
|--|--|---|
| **precisar: ... uno de los encuestados indago con respecto a la puesta en funcionamiento de la zona de administración, duda que según refirió había transmitido a funcionarios de la Unidad. | **Como aspecto por mejorar refieren malestar por funcionamiento de hornos crematorios (eventos de humo, olores ofensivos), | **Se destaca que el 57% de los encuestados considera que el cementerio genera un impacto negativo, se asocia este impacto al funcionamiento de los hornos crematorios |

Con respecto al requerimiento de precisar la información de cementerio central, se aclara que durante las encuestas uno de los vecinos del equipamiento central indago con respecto al uso de la zona que se adeco para trasladar las oficinas de atención al usuario y administración (en la que actualmente se realizan las reuniones), de acuerdo con lo referido, la inquietud ya se la había planteado a algunos funcionarios de la Unidad.

Frente al malestar por funcionamiento de hornos crematorios, en los cementerios Norte y sur, existe un continuo seguimiento por parte de la interventoría del adecuado funcionamiento de los mismos; adicionalmente se acompañan las jornadas previstas por el concesionario, en el marco del plan de gestión social, para acercamiento con comunidades con quienes se prevee realizar sensibilización de índole ambiental.

Teniendo en cuenta lo relacionado con la precepción negativa frente a los equipamientos, especialmente Central, Norte y Sur, y considerando que son temas susceptibles de atención y mejora, se reitera que, en el marco del seguimiento, se requiera al Concesionario evidenciar la gestión que realice desde el componente que corresponda.

- ✓ Seguimiento al plan de gestión social

Recordemos que la gestión social de los servicios funerarios busca *"Coordinar y gestionar las buenas relaciones con las comunidades y autoridades locales y distritales que intervienen y conviven en los cementerios Norte, Central, Sur y Parque Serafin"*.

Dentro de la supervisión al plan de gestión social, se pueden evidenciar las siguientes recomendaciones para ser trabajadas de la mano con la Interventoría y las actividades propias del Concesionario:

- Hacer seguimiento a la gestión que está haciendo el Concesionario de cara al plan de gestión social, respecto de los hallazgos que se evidencian mensualmente en las encuestas aplicadas por CPT.
- Verificación de los tiempos en la implementación del plan de gestión aprobado, evitando prolongación de fechas para el desarrollo de actividades previstas.
- Registro de todas las PQR que reciba el concesionario para el componente social, independientemente del canal por el cual ingresen.
- Es necesario que se reporten avances en indicadores del plan de gestión social, frente a las diferentes problemáticas.

Frente a la revisión que viene realizando la interventoría a la Actualización del Diagnóstico Social y el Plan de Gestión Social presentada por el Concesionario para el 2018 de cara a obligaciones contractuales -Contrato 311/2013- se espera evidenciar articulación y actualización del mismo, a fin de que se pueda atender el objetivo general de mitigar los impactos sociales de la operación de los equipamientos para la prestación de los servicios funerarios.

Se realizó revisión del documento radicado por el concesionario de manera conjunta entre la Interventoría y la Unidad, requiriendo ajustes al mismo, de tal manera que se programó reunión para el día 25 de abril con el fin de validar la incorporación de las observaciones al documento para emitir el visto bueno del mismo por parte de la Interventoría.



En atención a la solicitud de la Unidad respecto del seguimiento frente al compromiso de sensibilización a comunidades en temas de índole ambiental, se evidenció incorporación de la citada actividad en el plan de gestión social vigencia 2018, a la cual tendrá el respectivo seguimiento por parte de la Interventoría.

Durante el mes de Marzo se realizó seguimiento por parte de la interventoría a las bóvedas rayadas, evidenciando que en su mayoría se encuentran pintadas por parte de administración; con respecto al contacto telefónico con deudos se realizará durante la semana del 23 al 27 de Abril, a lo cual se hará seguimiento.

Se debe hacer seguimiento a la implementación del plan de manejo del duelo, con especial atención en la incorporación de recomendaciones u oportunidades de mejoras para la vigencia 2018.

✓ Seguridad y salud en el trabajo

ENTREGA DE DOTACIÓN: Dadas las implicaciones legales que representa el incumplimiento en la entrega de la dotación dentro de los terminos establecidos por la ley, se recomienda realizar seguimiento y verificación, con el fin de corroborar mediante actas de entrega que el término establecido por el Concesionario, para la entrega de la dotación de ley, haya sido cumplido.

En cuanto a las actividades relacionadas con la entrega de los esquemas de vacunación y los soportes para los extintores, se recomienda prestar especial atención y efectuar las respectivas verificaciones a fin de determinar el cumplimiento dentro de los términos establecidos por el Concesionario, y levantar acta de validación.

| RELACION DE CORRESPONDENCIA ENVIADA Y RECIBIDA, ACTAS Y OTROS | |
|---|---|
| Proyecto | Interventoría técnica, operativa, social, administrativa, financiera, ambiental, jurídica, de seguridad industrial de salud ocupacional |
| Contratista | Compañía Técnica de Proyectos CPT S.A. Contrato Estatal de Interventoría 244 del 2017 |
| Período de evaluación | 01 al 31 de Marzo de 2018 |

| Número Radicado ORFEO UAESP | Fecha Radicado | Asunto | Clase de correspondencia | |
|-----------------------------|----------------|---|--------------------------|----------|
| | | | Enviada | Recibida |
| 20187000075862 | 02-Mar-2018 | Copia. contrato 244 de 2017. solicitud de acción correctiva SAC No. 030-18 | | X |
| 20187000075882 | 02-Mar-2018 | Copia. contrato 244 de 2017. cierre solicitud de acción correctiva SAC No. 029-17. observación: se recibe unicamente 1 folio anexo | | X |
| 20187000075902 | 02-Mar-2018 | Copia. contrato 244 de 2017. solicitud certificación cámara de comercio | | X |
| 20187000082192 | 06-Mar-2018 | Contrato 244 de 2017. análisis realizado por interventoría frente a las recomendaciones de seguridad presentadas por el concesionario inversiones montesacro ltda | | X |
| 20187000082222 | 06-Mar-2018 | Copia. contrato 244 de 2017. respuesta oficio 20183000001301 compromiso adquiridos mediante acta de reunión del 13 de febrero de 2018 - estudio de seguridad vigencia 2018 | | X |
| 20187000082262 | 06-Mar-2018 | Copia. contrato 244 de 2017. respuesta comunicación oficial no. 20183000000341- entrega de informe segundo semestre año 2017. observación: se reciben unicamente 3 folios | | X |
| 20187000082272 | 06-Mar-2018 | Copia. contrato 244 de 2017. alcance a respuesta dada al oficio no. 2018000000013 - entrega plan de acción 2018: plan de acción de mercadeo, plan de gestión social, plan de mantenimiento y plan de mantenimiento hornos crematorios | | X |
| 20187000087622 | 09-Mar-2018 | Copia : contrato 244 de 2017 - inconsistencias por interventoria en el informe mensual financiero , contable y administrativo de enero de 2018 | | X |
| 20187000087642 | 09-Mar-2018 | Contrato 244 de 2017 - entrega de informe mensual periodo de 1 al 8 de febrero de 2018 y factura de venta n° 1239 correspondiente al servicio prestado en interventoria para el periodo del 01 al 28 de enero de 2018 | | X |
| 20187000091452 | 13-Mar-2018 | Contrato 244 de 2017 - solicitud resultado de seguimiento SAC N° 029 -17 | | X |
| 20187000095322 | 15-Mar-2018 | Copia: contrato 244 de 2017 - solicitud de acción preventiva sap -002-17 | | X |
| 20187000097292 | 16-Mar-2018 | Respuesta a oficio 20173000007481 - visto bueno de interventoría la plan de mantenimiento vigencia 2018 | | X |
| 20187000097302 | 16-Mar-2018 | Contrato 244 de 2017 -. informe ejecutivo gestión social y ambiental relacionada con los hornos crematorios | | X |
| 20187000097312 | 16-Mar-2018 | Contrato 244 de 2017. revisión del ajuste de la tarifa de servicios funerarios aprobada para el 2018, y realizada por el concesionario inversiones montesacro ltda, del 1 al 31 de enero de 2018 | | X |
| 20187000098872 | 16-Mar-2018 | Contrato 244 de 2017 - concepto de certificación de revisión de ingresos operacionales de febrero de 2018 del contrato 311 de 2013 - observacion : se recibe sin anexos | | X |
| 20187000098882 | 16-Mar-2018 | Contrato 244 de 2017- concepto de certificación de revisión cuentas de anticipos de clientes febrero de 2018 | | X |



| Número Radicado ORFEO UAESP | Fecha Radicado | Asunto | Clase de correspondencia | |
|--------------------------------|-------------------|--|-----------------------------|----------|
| | | | Enviada | Recibida |
| 20187000100972 | 20-Mar-2018 | Contrato 244 de 2017 - observaciones al informe n° 12 informe mensual de interventoria - periodo : 1 al 31 de enero de 2018 | | X |
| 20187000101002 | 20-Mar-2018 | Copia : contrato 244 de 2017 - contratos vencidos de servicio de inhumacion de bovedas , cenizarios y osarios en cementerio de sur | | X |
| 20187000101022 | 20-Mar-2018 | Copia : contrato 244 de 2017 - permisos de trabajo en altura y uso de andamios | | X |
| 20187000101032 | 20-Mar-2018 | Copia : contrato 244 de 2017 - cierre SAC N° 010 de 2017 | | X |
| 20184000057791 | 27-Mar-2018 | Respuesta radicado UAESP No. 2018700087642 y CPT C-196 -0383-00428-18informe mensual de Interventoría periodo1 al 28 de febrero de 2018, Factura de Venta No.1239. | X | |

Nota: Los documentos que se encuentran registrados se encuentran radicados en ORFEO y pueden ser consultados.

l) Elaborar y aplicar la matriz de cumplimiento de los procesos de auditoría contable, determinar las inconsistencias a que hubiere lugar, disponer los correctivos y ordenar las enmiendas que correspondan.

Para el periodo del 01 al 31 de Marzo del 2018, se refleja y se realizó un análisis, a los estados financieros y contables del operador Inversiones Monte Sacro, y se solicitó realizar los ajustes correspondientes.

MATRIZ DE CUMPLIMIENTO DE LOS PROCESOS CONTABLES

| Descripción del Proceso Contable | Estado de cumplimiento | | Observaciones |
|--|------------------------|----|--|
| | SI | NO | |
| Llevar permanentemente actualizada la contabilidad de la sociedad concesionaria, de acuerdo con las disposiciones legales, con sujeción a los principios de contabilidad generalmente aceptados en Colombia. La contabilidad deberá permitir el reconocimiento del negocio de la Concesión por centros de costos, que admitan la agrupación de los ingresos y gastos por clase de servicio prestado. Los estados financieros anuales y sus correspondientes notas con corte a 31 de diciembre de cada año, deberán ser presentados a la Supervisión o Interventoría de la Concesión, a más tardar el 15 de abril del año siguiente a su causación, debidamente certificados y dictaminados, si a ello hubiere lugar. | X | | La información contable correspondiente al Balance General y el Estado de Resultados de esta relacionada en los ítems correspondientes al informe. |
| INFORMES ANUALES: A más tardar la última semana del mes de Marzo del año siguiente, deberán ser remitidos a la interventoría informes anuales que contengan la siguiente información - 1. Estados Financieros anuales de prueba de la operación del contrato de Concesión, que incluyan balance general, estado de resultados y estado de cambios en la situación financiera, debidamente certificados y dictaminados si a ello hubiere lugar, acompañado de las notas respectivas | | | NA |

m) Velar que los pagos de Retribución al Distrito generados por la operación de los equipamientos del Distrito, se efectúen conforme a lo pactado en el contrato de concesión.

La UAESP recibió por concepto de retribución del 26.1% sobre el ingreso mensual operacional del mes de Marzo de 2018 por valor de \$150.965.330, el cual fue consignado en el Banco Av. Villas.

n) Vigilar que los pagos de aportes a la seguridad social, parafiscales, retención en la fuente y demás impuestos y contribuciones se realicen de conformidad con las normas que regulan estas materias. En el momento en que se advierte inobservancia de las referidas disposiciones, el supervisor deberá exigir al contratista que efectúe las correcciones pertinentes y en caso de que no lo hiciera en el término que se disponga para ello, comunicar y oficiar sobre este hecho a las entidades correspondientes.

La Interventoría dio cumplimiento con el pago de aportes a la seguridad social, parafiscales, retención en la fuente y demás impuestos y contribuciones de conformidad con las normas que regulan estas materias, correspondientes al período del 01 al 31 de Marzo de 2018.

La Interventoría remite el detalle de las planillas del personal a cargo de la supervisión del Contrato de Concesión 311 de 2013.

o) Elaborar la matriz de cumplimiento de las obligaciones contractuales, conforme a las estipulaciones del contrato y demás instrumentos que hacen parte del mismo, con inclusión de un cronograma de ejecución de la actividad desarrollada, meta o resultados alcanzados, recursos invertidos, documentos, registros de verificación, conceptos y recomendaciones del resultado alcanzado.

X



Matriz de evaluación de cumplimiento de los contratos 311 de 2013 y 244 de 2017, se encuentra estipulada en el formato SF-PCSCSF-FM-01 - PLAN DE SUPERVISIÓN Y CONTROL DEL SERVICIO FUNERARIO, seguimiento al periodo del 01 al 31 de Marzo de 2018, el cual es la matriz de seguimiento al plan de Supervisión.

p) Examinar los informes de actividades presentadas por el operador, formular las observaciones a que haya lugar y certificar sobre cumplimiento del mismo.

La Compañía de Proyectos Técnicos CPT S.A., (interventoría del contrato 311 de 2013), remite las observaciones al operador Inversiones Monte Sacro, correspondientes al informe del mes de Marzo de 2018.

2 - SUPERVISIÓN AMBIENTAL Y SANITARIA

A continuación, se relacionan las actividades desarrolladas por el concesionario en materia de la implementación de los programas y actividades constitutivos del plan de gestión ambiental y el plan de saneamiento, en los equipamientos del Distrito, como también se registran los principales hallazgos encontrados por la interventoría en la verificación del cumplimiento de la ejecución de la programación y cronograma presentado por el concesionario, como también de los procedimiento y procesos que se desarrollan en la ejecución de los programas.

PLAN DE GESTIÓN AMBIENTAL

Durante el mes de Marzo de 2018 la Compañía de Proyectos Técnicos CPT, interventoría del contrato de concesión No. 311 de 2013, verificó la ejecución y cumplimiento de las obligaciones contenidas en la cláusula segunda (2) literal D, ejecutadas por el concesionario Inversiones Monte Sacro LTDA. encontrando lo siguiente:

- I. PROGRAMA MANEJO FORESTAL Y PAISAJÍSTICO: Durante el mes de Marzo de 2018, la interventoría constató que el operador garantizó el desarrollo de la actividad de riego con frecuencia semanal sobre las especies vegetales tales como jardinerías, especies arbóreas y arbustos para los cuatro equipamientos.

Respecto de la actividad de fertilización la interventoría verificó que fue realizada tal como el concesionario lo tenía programado en cada uno de los equipamientos.

Durante el mes de febrero el concesionario desarrollo a través de la empresa ECOFLORA las actividades de manejo silvicultural en el Cementerio Norte, de conformidad con las condiciones establecidas en el Concepto Técnico de Manejo Silvicultural de Arbolado Urbano No. SSFFS - 06598 de fecha 24 de noviembre de 2017 aprobado por la Secretaría Distrital de Ambiente, como resultado de su ejecución se identificó que 15 especies arbóreas presentaban un nombre distinguido al incluido en el concepto; por lo cual el concesionario efectuó las actuaciones ante la autoridad ambiental y solicitó visita de verificación para realizar la corrección, la cual se desarrolló el día 2 de marzo de 2018; de dicha verificación el funcionario de la Secretaría informó que para el tratamiento de las especies se debe esperar a recibir concepto oficial por parte de la autoridad ambiental

Respecto de la actividad de corte de césped la interventoría durante el mes de estudio constato que el concesionario desarrolló en el Cementerio Central, Norte y Sur. En el Cementerio Parque Serafín aunque fue desarrollada la actividad, la interventoría evidenció que los operarios externos no hicieron uso de la malla protectora para evitar el arrojado de piedras y materiales fuera del área de trabajo, al finalizar la actividad, se encontraron residuos de corte de césped dispersos en zonas duras y sumideros cercanos a la administración y portería, por lo cual se reportó a la administración y se solicitó se garantizara el barrido y recolección del material vegetal.

En cuanto a la actividad de desmalezado, la interventoría continuó con el seguimiento de la actividad en los Cementerios Sur y Serafín teniendo en cuenta que ésta inició en el mes de febrero y culminó a mediados del mes de marzo.



Foto No. 1 Actividad de corte de césped -
Cementerio Norte

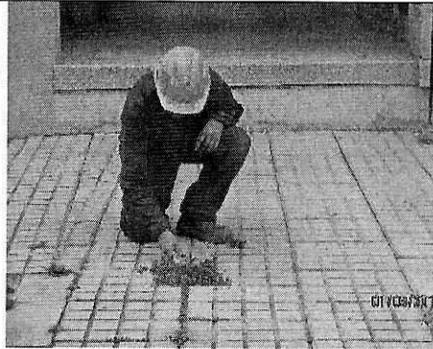


Foto No. 2 Desmalezado zona dura -
Cementerio Serafin



Foto No. 3 Actividad de corte de césped-
Cementerio Serafin

- II. PROGRAMA, MANEJO DE SUSTANCIAS QUIMICAS: Referente a la actividad de “*Verificar las condiciones mínimas de instalación de acometidas de combustibles a través de la revisión e inspección anual, programada por la empresa prestadora del servicio de Gas Natural Fenosa*”, la interventoría informa que se encuentra programada para los meses de Abril y Mayo de 2018.

Con respecto a la verificación del buen funcionamiento de la red eléctrica, la UAESP emite comunicado oficial a Inversiones Monte Sacro No. 2017400000031, en el cual se le indica al Concesionario no debe realizar mantenimiento, adecuación y/o construcción de redes eléctricas, por lo tanto, lo único que se registra es un inventario que ya se ha entregado en anteriores oportunidades

La interventoría durante el periodo de estudio, respecto de la actividad de “Garantizar el funcionamiento del sistema de protección contra incendios” informa que realizó verificación de los extintores existentes en los cuatro cementerios en las diferentes áreas operativas y administrativas a lo cual evidenció que las recargas se encuentran vigentes, los extintores se encuentran debidamente señalizados y demarcados de acuerdo a la norma. En cuanto a la verificación de la red contra incendios del Cementerio Parque Serafín, la interventoría de manera reiterada reporta que el concesionario Inversiones Monte Sacro informa que al sistema contra incendios del Cementerio Serafín, no le ha realizado ninguna intervención, debido a que requieren de la entrega del Manual de Operación y Mantenimiento, además de los planos récord, documentación requerida para la cotización del trabajo para la intervención del equipo.

En cuanto al seguimiento desarrollado en el área de almacenamiento exclusivo para productos químicos y plaguicidas, la interventoría pudo evidenciar para los Cementerios Sur y Central el buen estado de los cuartos, en condiciones de orden y aseo, con área delimitada y señalizada y con almacenamiento de productos de acuerdo con las características de peligrosidad. Los productos químicos se encuentran ubicados de forma separada de los productos plaguicidas en estantería. Cada uno de los cuartos de almacenamiento cuenta con la publicación de la matriz de compatibilidad acorde a los productos almacenados los cuales se encuentran debidamente rotulados, organizados y separados en estantería.

En cuanto al Cementerio Norte, el almacenamiento de productos químicos y plaguicidas, se está realizando en el cuarto de fumigación sobre estibas, dado que a la fecha falta la instalación de la estantería requerida para el correcto almacenamiento de los productos, los productos plaguicidas y químicos se encuentran ubicados sobre estibas. Se realizó la instalación del filtro de Carbono Activado. Como novedad se encontró que en visita realizada por la Secretaría Distrital de Salud al Cementerio Norte, el día 21 de marzo de 2018, los funcionarios evidenciaron que el cuarto de fumigación no se encuentra debidamente delimitado y señalizado, la estantería no se encontraba fija a la pared, falta la publicación de la Matriz de Compatibilidad de los productos químicos y plaguicidas y también las hojas de seguridad de los productos, de acuerdo a lo evidenciado, se dio por Clausurado el cuarto de fumigación.

El Cementerio Parque Serafín, cuenta con un único cuarto de almacenamiento de productos químicos y plaguicidas, en el cual se pudo observar que presenta buenas condiciones de orden y aseo, debidamente demarcado y señalizado. Los productos químicos se encuentran almacenados de manera independiente en estantería, de acuerdo a las características químicas y de peligrosidad de los mismo.

✶



En cuanto a la disposición de envases de plaguicidas desocupados en los Cementerios Central y Norte, no hubo generación. En cuanto a los Cementerios Parque Serafín y Sur se evidenció la disposición de un envase desocupado en cada equipamiento, el cual se sometió al triple lavado de acuerdo al protocolo.

Adicionalmente la interventoría observó que semanalmente se realizaron las labores de fumigación en cada cementerio de acuerdo con lo programado en el Protocolo de Manejo Integral de Plagas. La interventoría manifiesta que, finalizadas las actividades de fumigación de las instalaciones de los equipamientos, el personal aplicador realizó correctamente el triple lavado de las máquinas fumigadoras y el agua residual del lavado fue vertida al filtro de carbón activado en los cuatro cementerios propiedad del distrito.

En cuanto a la ejecución de la labor de triple lavado de los equipos de fumigación en el Cementerio Norte, dado que ya se realizó la instalación del filtro de carbono, la labor fue ejecutada realizando el uso del filtro para la disposición del agua producto del lavado de los equipos; sin embargo, y dado que la Secretaría Distrital de Salud el día 21 de marzo procedió a Clausurar el cuarto de fumigación, a partir de esa fecha no se realizaron las actividades de fumigación previstas para los días 23 y 26 de Marzo de 2018.

- III. PROGRAMA CONTROL DE LA CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA POR FUENTES FIJAS Y MÓVILES: Por parte de la interventoría se manifiesta en el mes estudio para los Cementerios Norte y Sur que los equipos de monitoreo se encuentran realizando la medición continua del parámetro de CO, así mismo arroja los valores respectivos continuamente, valores que se encuentran dentro del límite permisible establecido en la Resolución Número 909 del 5 de Junio de 2008. No se presenta resultado de la verificación para el Cementerio Parque Serafín.

La interventoría informa que el concesionario de manera reiterada no le suministró los reportes consolidados del parámetro Monóxido de carbono de acuerdo a los compromisos adquiridos previamente, razón por la cual la interventoría requerirá al concesionario la entrega de los datos consolidados.

En cuanto a la verificación de las condiciones técnico-mecánicas, el vehículo cuenta con la revisión respectiva vigente a Junio de 2018.

- IV. PROGRAMA USO EFICIENTE DE ENERGÍA Y COMBUSTIBLES: Para el periodo de estudio la interventoría como resultado de la verificación desarrollada no genera reporte de novedades, se constató que, en los cementerios Central, Norte, Serafín y Sur el concesionario está garantizando el uso de luminarias ahorradoras de energía conforme lo establece el programa en las áreas administrativas y operativas.

Teniendo en cuenta que las áreas administrativas cuentan con suficiente luz natural para iluminar los espacios y oficinas durante la jornada laboral, no se hace necesario la instalación de sistemas o sensores de movimiento para el encendido y apagado de luces. En las zonas de bajo tránsito de gente se mantienen con las luces apagadas. En las oficinas donde se requiere de luz artificial, el personal encargado apaga todas las luces en hora de almuerzo y a la hora de terminación de la jornada laboral.

- V. PROGRAMA USO EFICIENTE DE AGUA Y MANEJO DE VERTIMIENTOS: Para el periodo de estudio la interventoría como resultado de la verificación desarrollada no genera reporte de novedades, informa que en el Cementerio Norte y Central, se finalizó con la ejecución de la actividad de verificación, inspección y limpieza de la red interna de alcantarillado de aguas residuales, programada una vez al año, efectuando un chequeo minucioso de los pozos internos, a fin de evaluar que no presenten obstrucciones, represamientos ni acumulación de sedimentos, adicionalmente.

En lo referente a la actividad de gestionar los permisos de vertimientos que sean solicitados por la autoridad ambiental en los puntos en donde se determine, de acuerdo con la normativa ambiental vigente, y de acuerdo a los trámites realizados por el concesionario en materia en los meses anteriores, para el presente periodo la interventoría informa que la Secretaría Distrital de Ambiente desarrolló visita al Cementerio Serafín, en donde se verificó las condiciones y características de la planta, y el tipo de agua residual a tratar. En la actualidad se está a la espera de la resolución por parte de la autoridad ambiental en la cual otorgue el permiso de vertimientos para el equipamiento.

Frente al seguimiento desarrollado por la interventoría a la operación efectuada por el concesionario al sistema de tratamiento de aguas residuales PTAR del Cementerio Parque Serafín durante el mes de estudio ejecuto la revisión documental y de forma aleatoria inspecciono la operación y mantenimiento de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales, evidenciado que se desarrolla conforme el manual de operaciones y se constató el registro de mantenimiento de la planta.



Las actividades rutinarias realizadas en la PTAR se describen a continuación:

1. Batería de difusores: se realiza una inspección visual revisando que el sistema mecánico (motores y poleas) esté operando sin anomalías, igualmente se verifica que los difusores estén expulsando aire en el reactor.
2. Inspección de retorno de lodos: se verifica visualmente que no tenga fugas, una vez a la semana se abre la válvula para tomar la muestra de sólidos sedimentables.
3. Limpieza y ajuste del vertedero: se realiza limpieza del vertedero, removiendo materiales gruesos y maleza.
4. Raspado de tolva y limpieza tanque sedimentador: se realiza la limpieza y el raspado de las paredes del reactor con una escoba destinada para esta actividad, se remueven sólidos gruesos como bolsas plásticas, hojas y material vegetal.
5. Válvulas de aire: se realiza inspección visual, se revisa que no presente anomalías en la operación.
6. Inspección correas de transmisión: se realiza inspección visual, se revisa que no presenten anomalías en el funcionamiento.
7. Controles Eléctricos (Tableros): se realiza inspección visual, se revisa que los tableros entes funcionando correctamente.
8. Rejilla: se realiza limpieza de la rejilla, quitando los materiales gruesos como plásticos, después de la limpieza se ajusta nuevamente.

VI. PROGRAMA INFORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN DE LA COMUNIDAD EN TEMAS DE GESTIÓN AMBIENTAL: En el mes de Marzo de 2018, el Concesionario realizó capacitaciones al personal operativo, escaleristas y trabajadores independientes, por parte de la interventoría se está a la espera de que el concesionario remita los soportes de dicha capacitación para su verificación. Como novedad se tiene que el Concesionario no garantizó reuniones con la comunidad que debieron ser convocadas desde el componente de Gestión Social de Inversiones Monte Sacro, las cuales tienen como finalidad garantizar que la comunidad cuente con la información en materia ambiental y sanitaria, sobre los avances obtenidos de los diferentes impactos ambientales generados por la operación del equipamiento.

Por lo anterior mediante reunión del día 16 de marzo de 2018 se generó el compromiso que por parte del concesionario se deberán desarrollar reuniones con comunidades aledañas a los cementerios en los meses mayo, septiembre y diciembre, garantizando así los acercamientos realizando 3 reuniones en el año 2018.

PLAN DE SANEAMIENTO

Durante el mes de Marzo de 2018, la Compañía de Proyectos Técnicos CPT, interventoría del contrato de concesión No. 311 de 2013, verificó la ejecución de las actividades que hacen parte del Plan de Saneamiento en los Cementerios Propiedad del Distrito encontrando lo siguiente:

VII. MANEJO INTEGRAL DE PLAGAS: Por parte de la interventoría se manifiesta que teniendo en cuenta los hallazgos generados por la Secretaría Distrital de Salud y las reuniones adelantadas con el concesionario Inversiones Monte Sacre, para el presente periodo la actividad de fumigación fue realizada dos veces por semana; acorde al protocolo de manejo integrado de plagas, se realiza rotación de los productos para evitar resistencia del vector volador *Megaselia Escalaris*. Es de anotar que para el cementerio Norte la actividad no se pudo desarrollar las dos jornadas, dado que en visita realizada por la autoridad sanitaria, el cuarto de fumigación fue clausurado.

Por parte de la interventoría se manifiesta que de acuerdo a las actividades de fumigación evidenciadas durante el periodo en los cuatro (4) equipamientos, se pudo establecer que las mismas están acorde al protocolo de manejo integrado de plagas, se desarrollan posterior al cierre del cementerio, se realiza la dosificación de cada sustancia plaguicida y rotación del producto de acuerdo a lo establecido por el concesionario en el protocolo, se realiza el uso de elementos de protección personal por parte del personal aplicador, posterior a la ejecución de la actividad se realiza el triple lavado de la máquina fumigadora y posterior vertimiento del residuo en el filtro de carbón activado, adicional la interventoría manifiesta que durante la verificación se pudo evidenciar la disminución considerable del vector volador *Megaselia Escalaris*.

Durante el presente mes la interventoría manifiesta que respecto a la instalación de mamparas no se presenta novedad; el asesor de plagas del concesionario considera que no existe la necesidad de instalar un número mayor de mamparas, dado que esto es una medida de monitoreo, sin embargo se revisaron las mamparas existentes en los cementerios Central, Norte y Sur, y se realizó la instalación de las mamparas que presentaban desprendimiento

X



de la pared, así mismo evidenció que el personal operativo utilizó los elementos de protección personal entregados por parte de Inversiones Monte Sacro para el desarrollo de la actividad.

En los cementerios Central, Norte y Sur se realizaron las labores de recolección de huevos y de nidos, los cuales fueron debidamente dispuestos en bolsa como residuo ordinario, al igual que se realizó el respectivo registro en el formato respectivo. Como resultado de su verificación se presenta a continuación las cantidades de huevos y nidos recolectados por cementerio así:

- ✓ En el Cementerio Central se realizaron dos frecuencias de Recolección de Nidos y Huevos, en total se recogieron 45 nidos y 70 huevos.
- ✓ En el Cementerio Norte, se realizó la recolección de 18 huevos y se identificaron presencia de nidos, los cuales fueron retirados en el momento de la ejecución de la actividad.
- ✓ En el Cementerio Sur, la recolección de huevos y nidos tuvo una frecuencia de tres veces en el mes, de los cuales se recogieron 30 huevos. No se encontraron nidos durante las jornadas realizadas.

En cuanto al seguimiento de la actividad de control de palomas mediante aspersion de áreas y/o puntos de anidación de palomas, la interventoría manifiesta que en el mes de enero por parte del concesionario efectuó la aspersion con un repelente orgánico Spanta Bird a base de uva, en columnas, bóvedas y galerías y que durante el mes de estudio se ha evidenciado visualmente que mitiga y controla la presencia y disposición de palomas en las áreas donde se desarrolló la aplicación.

En lo concerniente a la instalación de dispositivos de control para control de roedores, por parte de la interventoría se informa que por parte del concesionario, se continúa con la colocación de Cebos Ratunet y Maki en los puntos críticos donde se evidencia mayor avistamiento de roedores como contenedores de residuos vegetales y ordinarios, bodegas, hundimientos y donde se evidencia excremento de ratón y huevos. La actividad se realizó dos veces en el mes, para los cementerios Central, Norte y Sur. En el equipamiento Parque Serafín no se ha identificado presencia de roedores. Así mismo se identificó por parte de la interventoría el diligenciamiento y registro de la actividad en el formato de control destinado para tal fin por parte de los operarios.



Foto No. 4 Control químico Cementerio Sur

VIII. PROGRAMA DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN: Para el presente periodo la interventoría no presenta novedad en relación a las actividades de recolección y segregación de los residuos sólidos, la cual en los Cementerios Central, Norte y Sur, se desarrolla los días martes y jueves posterior a las actividades de exhumación, para los demás días se realiza a primera hora del día, en el Cementerio Serafín se desarrolla todos los días una vez se inicia la jornada laboral. Los residuos son dispuestos en bolsas verde y gris de acuerdo a lo establecido en el protocolo.

En cuanto a la actividad de barrido, por parte de la interventoría fue evidenciado que es realizada diariamente en los cementerios Central, Norte, Serafín y Sur, pero la actividad de lavado de galerías continua con novedad por cuanto no se ha realizado con la frecuencia establecida en el protocolo, En el presente periodo en el Cementerio Norte se realizó la actividad de lavado de una galería con el agua de la fuente.

Las labores de orden, aseo y limpieza de las áreas administrativas se realizan diariamente, así como el lavado y desinfección de baños y cafetería.



En la verificación realizada en los cuatro equipamientos a las labores de exhumación, se evidenció que, al finalizar las actividades de exhumación de restos, el personal operativo procede a realizar las labores de limpieza y desinfección del cuarto de exhumaciones, realizando la debida desinfección de superficies y equipos, adicional se realizó el lavado de uniformes que fueron utilizados en la actividad, posterior a ello los operarios se duchan y colocan los uniformes limpios. En el Cementerio Norte, la sala de reconocimiento y el cuarto de restos, fue clausurado por la Secretaría Distrital de Salud, dado que a la fecha no se habían culminado las labores de mantenimiento.

En cuanto a la labor de desfloración realizada en los cementerios Central, Norte y Sur, se ejecutó el último viernes del mes, los residuos vegetales producto de la desfloración son dispuestos en bolsas verdes y los residuos ordinarios en bolsas grises. Estos residuos en los cementerios Norte y Sur, son segregados en contenedores de forma temporal. En el cementerio Central son segregados en la bodega dispuesta para este fin.

Se continúa con la novedad evidenciada por la interventoría respecto a la limpieza y desinfección de recipientes destinados para el almacenamiento temporal de residuos sólidos (peligrosos y no peligrosos), por lo cual se han generado las recomendaciones para mejorar la realización de la actividad.

Se evidenció la existencia de las distintas fichas técnicas de los productos químicos empelados para el aseo las cuales se encuentran publicadas en los respectivos cuartos de almacenamiento en cada cementerio. En el Cementerio Norte, teniendo en cuenta que se continúa con las obras de remodelación de los cuartos de fumigación, de operarios y de almacenamiento de residuos peligrosos, las fichas técnicas de los productos químicos se encuentran ubicadas en el cuarto de fumigación.

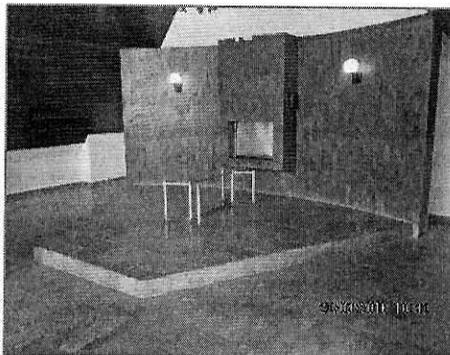


Foto No. 5 Actividad de limpieza y desinfección capillas Cementerio Norte

IX. GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS: En lo relacionado a las actividades de recolección de residuos y segregación según el código de colores por parte de la interventoría, no se presentan novedades en el mes de estudio, por parte del concesionario se continúa con las actividades para los Cementerios central, Norte y Sur los días martes y jueves posterior a las actividades de exhumación, para los demás días se realizan a primera hora de la mañana. En el cementerio Serafn Se desarrolla la actividad conforme el protocolo una vez se da inicio a la jornada laboral.

A continuación, se describe la distribución de contenedores existentes en los cementerios en donde el concesionario desarrolla el acopio central de residuos ordinarios y vegetales:

- Cementerio Central: 7 contenedores, 4 para residuos vegetales y 3 para residuos ordinarios
- Cementerio Norte: 4 Contenedores, 2 contenedores para residuos vegetales y 2 para residuos ordinarios
- Cementerio Sur: 4 Contenedores, 2 contenedores para residuos vegetales y 2 para residuos ordinarios
- Cementerio Parque Serafn: 2 contenedores; 1 contenedor para residuos vegetales y 1 para residuos ordinarios

Por parte del concesionario se garantiza la recolección de los residuos desde su generación hasta su almacenamiento temporal para ello empela triciclos utilizando la ruta sanitaria establecida en la oficina de administración.

En los Cementerios Sur, Norte y Central, el último viernes del mes se realizan actividades de desfloración los cuales son dispuestos en bolsas verdes los cuales son entregados a la planta de compostaje de la empresa Terraviva.

X



Respecto del manejo dado por el concesionario a los residuos extraídos de las bóvedas exhumadas, los mismos fueron dispuestos en bolsas rojas y transportados al almacenamiento temporal de residuos para su posterior entrega a ecocapital.

Los residuos de construcción tales como escombros, generados de las actividades de exhumación, son sometidos a desactivación, dispuestos en lonas, y almacenados temporalmente para su posterior entrega. En el cementerio Serafín los escombros son almacenados en el mismo cuarto de almacenamiento de residuos vegetales y ordinarios. Dichos residuos fueron recolectados y dispuestos por parte de gestores autorizados.

Durante el mes de estudio la interventoría como resultado de la verificación a la actividad de entrega de los residuos ordinarios a las empresas de aseo, evidenció que por parte de los operadores de aseo no se está cumpliendo con la frecuencia de recolección en los cuatro equipamientos.

Se constató que el concesionario desarrolla el registro de los distintos residuos peligrosos y no peligrosos generados en la operación en los formatos establecidos para tal fin. El concesionario continúa realizando el pesaje de los residuos al momento de realizar la entrega al gestor externo y no en el momento de almacenamiento interno.



Foto No. 6 Acopio de escombros
Cementerio Central



Foto No. 7 Acopio de lcopor
Cementerio Serafín



Foto No. 8 Actividad de almacenamiento
de residuos vegetales Cementerio Sur

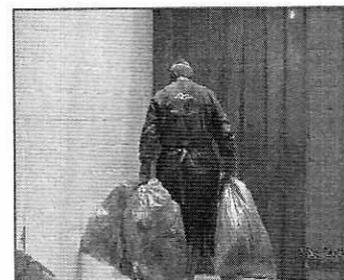


Foto No. 9 Actividad de
segregación, de residuos
peligrosos Cementerio Sur

3 - SUPERVISIÓN DE SISTEMAS

Para la información correspondiente al componente en mención se informa que la Subdirección de Servicios Funerarios y Alumbrado Público, no cuenta con profesional para dicha actividad en el equipo de supervisión. A partir del 20 de Febrero de 2017, inició la ejecución del contrato de Interventoría suscrito el 30 de enero de 2017, mediante el cual se contará con profesional que verifique este componente en el marco del contrato de concesión 311 de 2013.

4 - PLAN ESPECIAL DE MANEJO Y PROTECCIÓN - PEMP

En el mes de Diciembre de 2017, la Subdirección de Servicios Funerarios y Alumbrado Público informa mediante reunión de autocontrol, que el Ministerio de Cultura se encargaría de adelantar el proceso contractual respectivo y se estima que éste sea entregado por el citado Ministerio en el mes de diciembre de 2018.

5 - PLAN DE REGULARIZACIÓN Y MANEJO - PRM'S.

En el mes de Marzo se validó con la Secretaría Distrital de Planeación que la UAESP es la entidad competente para la realización de los PRM's de los Cementerios del Norte y del Sur, debido a que es la UAESP quien administra actualmente estos equipamientos en representación del Distrito Capital y además, porque la herramienta del POT aun se encuentra vigente, y con esta, se encuentra vigente la realización de los PRM.

La UAESP viene adelantando los respectivos trámites para realizar una nueva solicitud a los PRM's (contratando el Estudio de Movilidad, teniendo en cuenta que no tiene el personal o profesional para la elaboración del citado Estudio).



SEGUIMIENTO SOLICITUDES ACCIÓN PREVENTIVA, CORRECTIVA Y DE MEJORA²

(Tipo: AC: Acción Correctiva AP: Acción Preventiva, AM: Acción de Mejora)

| OBSERVACIÓN O HALLAZGO | TIPO Y DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN | DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN | FECHA DE INICIO | FECHA FINAL | QUIEN SOLICITA LA ACCIÓN | ACCIONES DE SEGUIMIENTO POR PARTE DE LA UNIDAD |
|------------------------|---------------------------------|--------------------------|-----------------|-------------|--------------------------|--|
| N.A. | N.A. | N.A. | N.A. | N.A. | N.A. | N.A. |

Revisión y análisis de la información derivada de la prestación de servicios funerarios bajo el esquema de subsidios:

De acuerdo a la revisión de los radicados de llegada del Sistema de ORFEO, así como a la extracción de los datos diligenciados en la base de datos por parte de la Subdirección de Servicios Funerarios y Alumbrado Público, para el mes de Marzo de 2018, se observa que ingresaron a la entidad 123 solicitudes de subsidios, las cuales corresponden a la solicitud de 294 servicios funerarios (de Destino Final y de Transporte de restos) solicitados.

De lo anterior se dio autorización por parte de la UAESP a 101 solicitudes, las cuales corresponden a 248 servicios funerarios autorizados; 03 solicitudes no fueron autorizadas y corresponden a 05 servicios no autorizados; para un total de 104 solicitudes gestionadas.

Para el mes de Marzo de 2018, el promedio de repuesta fue de 5 días hábiles, por lo que se observa un promedio un poco mayor con relación al promedio del mes de enero. Es de tener en cuenta que se atendieron en el transcurso de este mes algunas solicitudes que fueron radicadas en los últimos días del mes de Febrero de 2018.

En el mes de Marzo de 2018, la caracterización de las autorizaciones de los subsidios funerarios por cementerio fue la siguiente:

Cementerio Norte (corresponde a la Localidad de Barrios Unidos): Se autorizaron 00 inhumaciones, 09 exhumaciones, 12 cremaciones, 00 otros (transporte - prorroga), para un total de 21 servicios.

Cementerio Sur (corresponde a la Localidad de Antonio Nariño): Se autorizaron 03 inhumaciones, 60 exhumaciones, 62 cremaciones, 03 otros (transporte - prorroga), para un total de 128 servicios.

Cementerio Central (corresponde a la Localidad de Mártires): Se autorizaron 02 inhumaciones, 07 exhumaciones, 00 cremaciones, 08 otros (transporte - prorroga), para un total de 17 servicios.

Cementerio Serafin (corresponde a la Localidad de Ciudad Bolívar): Se autorizaron 51 inhumaciones, 13 exhumaciones, 18 cremaciones, 00 otros (transporte - prorroga), para un total de 82 servicios.

Conforme con lo anterior, se informa que en el mes de Marzo de 2018 se autorizaron 56 inhumaciones, 89 exhumaciones, 92 cremaciones y otros 11 servicios (arrendamientos por prorroga y transporte).

Por otra parte, de acuerdo a la información remitida por el operador de los cementerios -Inversiones Monte Sacro- a la Subdirección de Servicios Funerarios, se reportan los datos de los subsidios funerarios efectivamente prestados en los Cementerios propiedad del Distrito Capital, así:

| SERVICIOS PRESTADOS | |
|------------------------|----------------------|
| EQUIPAMIENTO | TOTAL POR CEMENTERIO |
| NORTE | 19 |
| SUR | 158 |
| CENTRAL | 46 |
| SERAFIN | 28 |
| TOTAL SERVICIOS | 251 |

² Para el diligenciamiento de este numeral se debe tener en cuenta las acciones reportadas en los informes de las Interventorías de los Servicios y las solicitadas por la Unidad. Y para el caso de los convenios, se tendrá en cuenta las recomendaciones evidenciadas en las actas de reunión. En el presente formato se relacionarán todas las acciones que no han sido subsanadas del periodo actual o periodos anteriores.



SEGUIMIENTO AL PRODUCTO NO CONFORME³

| IDENTIFICACIÓN DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME | | | TRATAMIENTO | | | | | ACCIONES CORRECTIVAS O PREVENTIVAS ADELANTADAS POR EL PRESTADOR DEL SERVICIO O INTERVENTORÍA | ACCIONES DE SEGUIMIENTO POR PARTE DE LA UNIDAD |
|--|---------------------|--------------------------------------|-------------|-------|---------------------|---------------|--|--|--|
| FECHA (dd/mm/aaaa) | PRODUCTO O SERVICIO | DESCRIPCIÓN DEL REQUISITO INCUMPLIDO | Reproc | Conce | Identificación para | después de su | | | |

Durante el periodo del 01 al 31 de Marzo de 2018. No se presentaron Productos NO CONFORMES

Relacionados con:

- 1 - Incumplimiento de los Requisitos Legales o contractuales.
- 2 - Las quejas y reclamo de los usuarios que impliquen incumplimientos legales o de prestación del servicio funerario acorde con lineamientos técnicos y operativos.

³ Para el diligenciamiento de este numeral se debe tener en cuenta los productos no conformes reportados en los informes de las Interventorías de los Servicios y las solicitadas por la Unidad. Y para el caso de los convenios, se tendrá en cuenta las recomendaciones evidenciadas en las actas de reunión.

PQR CON RESPECTO AL SERVICIO

ANÁLISIS PQR DE MAYOR FRECUENCIA

| PQR de mayor frecuencia | Gestión realizada |
|--------------------------|---|
| Solicitud de información | La UAESP recomienda realizar el traslado de la petición directamente a la entidad cuando el Operador observe que no es competente para proferir respuesta. Lo anterior teniendo en cuenta lo establecido en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015, pues es una medida que facilita el trámite del derecho de petición a quien lo realiza. |
| Peticiones en general | Se recomienda tener presente el artículo 14 de la ley 1755 de 2015 para proferir respuesta a las peticiones allegadas, cumpliendo con los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. |

ANÁLISIS DE LA MEDICIÓN (INDICADORES)

Nombre del indicador: Subsidios Funerarios Autorizados en los 4 Equipamientos Distritales

Objeto: Lograr una Ciudad que ofrece servicios funerarios dignos y accesibles en los equipamientos de propiedad del Distrito Capital

Fórmula: (Número de Subsidios Funerarios solicitados en los equipamientos Distritales / Número de Subsidios Funerarios Autorizados para Atención Funeraria en los equipamientos del Distrito * 100%

Marzo de 2018 = Cumplimiento en un 95.75%

En este mes llegaron a la entidad 123 solicitudes radicadas a la entidad que corresponden a 294 servicios; se dieron respuesta a 101 solicitudes que correspondieron a 248 servicios autorizados y 03 solicitudes no autorizadas correspondientes a 05 servicios. Por tanto la UAESP dio un total de respuestas a 253 subsidios solicitados. Se atendieron remanentes de subsidios del mes de Febrero 2018.

Al finalizar el mes de Marzo de 2018, hay una pequeña cantidad subsidios pendiente por respuesta (ya sea de aprobación o de servicios no autorizados), los cuales fueron atendidos en el mes de Abril de 2018, teniendo en cuenta que fueron radicados en la entidad, durante los últimos días de Marzo.

El comportamiento del indicador de respuestas de este mes fue satisfactorio; por lo que en este sentido se sugiere continuar con los procedimientos actuales. Sin embargo, se propone ajustar el indicador, teniendo en cuenta las respuestas de NO AUTORIZACIÓN emitidas por la UAESP; ya que estas también hacen parte de la gestión y la eficacia de la SSFAP.

RECOMENDACIONES⁴

⁴ Aquellas que los Profesionales del Servicio considere pertinentes para mejorar la prestación del servicio y que deban ser objeto de consideración y análisis en Comité Directivo de la Unidad.

Revisión y aprobación por el Subdirector de Servicios Funerarios y Alumbrado Público

Fecha recibida: 22/Mayo/2018

Nombre: ANGIE ALEXANDRA HERNÁNDEZ CASTAÑO

Firma