



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

HÁBITAT  
Unidad Administrativa Especial de  
Servicios Públicos

## Informe Mensual de Supervisión y Control de Servicios Funerarios

### DATOS DEL INFORME

**Período de Análisis:** Desde (dd/mm/aa) 01/agosto/2021 Hasta (dd/mm/aa) 31/agosto/2021 No. del Contrato: 415 de 2021 y 508 de 2021.

**Nombre del Contratista/Proveedor:** JARDINES DE LUZ Y PAZ S.A.S. (C-415 2021) y CONSORCIO SAN MARCOS 2021 (C-50802021)

**Nombre de los responsables del apoyo a la supervisión:**

NOMBRE / CARGO	FRIMA	NOMBRE /CARGO	FIRMA
Darly Alejandra Calderón Moreno		Camilo Andrés Ávila Hernández	
Contratista		Contratista	
Pablo Javier Guzmán Vargas		Ximena Lozano Gómez	
Contratista		Funcionaria	
Ana Lorena Ortiz Mejía		Manuel Jimmy Caicedo Caicedo	
Contratista		Funcionario	
Margarita María Angarita González		John William Abril Espitia	
Contratista		Contratista	
Leydi Yoana Romero Moreno		Nelson Alirio Muñoz Leguizamón	
Contratista		Contratista	
Diana Julieth Corredor Avellaneda		Leidy Maritza García Briceño	
Contratista		Contratista	
María Orjuela Rodríguez		John Jairo Gallego Flórez	
Contratista		Funcionario	

Camilo Humberto Flórez Contreras  
Funcionario



CO16/7252



## Informe Mensual de Supervisión y Control de Servicios Funerarios

REUNIONES RELACIONADAS DE SUPERVISIÓN Y CONTROL DEL SERVICIO FUNERARIO			
Fecha	Tema	Entidades participantes	Conclusiones
02-08-2021	Socialización acta de visita de la SDS y revisión cumplimiento compromisos adquiridos con la UAESP-SSFAP	UAESP y Concesionario U.T Jardines de luz y paz.	Recorrido general por las instalaciones del cementerio y posterior reunión con la Administradora, supervisora, coordinadora de asuntos ambientales, coordinador SST y coordinador de mantenimiento para la revisión de compromisos.
04-08-2021	Socialización de temas ambientales UAESP y Concesionario U.T Jardines de luz y paz.	UAESP y Concesionario U.T Jardines de luz y paz.	Se socializan temas ambientales y sanitarios tales como: Actividad de fumigación, señalización, manejo de RESPEL, manejo de sustancias químicas, actividades de exhumación, corte de césped y desmalezado, manejo de residuos sólidos, reporte semanal de CO ante la SDA, Acuerdos de Niveles de Servicio ANS y preparación de alimentos.
17-08-2021	Revisión de compromisos pendientes y nuevos adquiridos entre la UAESP y Concesionario U.T Jardines de luz y paz.	UAESP y Concesionario U.T Jardines de luz y paz.	Se realiza revisión de los compromisos que a la fecha se encuentran pendientes por parte del concesionario, dado que 6 de los compromisos continúan sin subsanarse, se establece plazo de cumplimiento para el 27-08-2021.
27-08-2021	Revisión de compromisos pendientes y nuevos adquiridos entre la UAESP y Concesionario U.T Jardines de luz y paz.	UAESP y Concesionario U.T Jardines de luz y paz.	Se realiza nuevamente la revisión de los compromisos adquiridos, varios de estos han sido subsanados por el concesionario y otros continúan pendientes. Se establece plazo de cumplimiento para el 11-09-2021.
19/08/2021	Intervención plazoleta capillas Cementerio Sur.	UAESP – JARDINES DE LUZ Y PAZ	Se informa al delegado de Jardines de Luz y Paz que toda intervención debe estar aprobada en el Plan de Mantenimiento con los debidos soportes como lo son presupuesto, programación, especificaciones técnicas y demás requisito establecidos en el contrato.
04/08/2021	Socialización temas componente ambiental y sanitarios observados en las visitas de supervisión y control.	Concesionario – JLP UAESP – SSFAP	Por parte de la SSFAP se socializa al componente ambiental del concesionario las observaciones sobre las actividades de fumigación, señalización, manejo de residuos sólidos, manejo de sustancias químicas, actividades de aseo y desinfección, reporte semanal de CO a la Secretaría Distrital de Ambiente.
18/08/2021	REVISIÓN COMPONENTE GESTIÓN TALENTO HUMANO – INFORME J.L.P. JULIO 2021 - CONTRATO 415 DE 2021 -  RADICADO J.L.P. 20213000004441	JARDINES DE LUZ Y PAZ - UAESP	El Concesionario debe actualizar, en lo relacionado con la gestión del talento humano, el informe de gestión de JARDINES DE LUZ Y PAZ S.A.S. correspondiente al mes de julio de 2021, en el marco del Contrato de Concesión NO. 415 de 2021.
02-08-2021	Revisión cruce de bases de datos de libro diario vs facturación	CMENTERIO NORTE	El concesionario deberá realizar los ajustes a las inconsistencias derivadas del cruce de bases de datos, toda vez que las estadísticas deben coincidir.
19/08/2021	Intervención plazoleta administración y capillas	CEMENTERIO SUR	Se informa a la concesión que toda intervención debe ser incluida en el plan de mantenimiento, la UAESP revisara la documentación remitida por el concesionario el 18 de agosto de 2021 mediante correo electrónico.  El concesionario no podrá realizar la tala de ningún individuo arbóreo hasta tanto no se obtenga



## Informe Mensual de Supervisión y Control de Servicios Funerarios

			resolución expedida por SDA
28/08/2021	Socialización de observaciones y verificación de cumplimiento - Supervisión directa UAESP desde el 1 al 28 de agosto de 2021	CEMENTERIO SUR	<p>Se requiere a la concesión:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Actualización de señalización y señalética.</li> <li>2. Efectuar una adecuada disposición de residuos aprovechables.</li> <li>3. Adquisición de insumos suficientes.</li> <li>4. Mantenimiento circuito de vigilancia. Limpieza de cubiertas.</li> <li>5. Se insta a la facturación en oportunidad.</li> <li>6. Implementar matriz para el seguimiento y control de la prestación de servicios.</li> <li>7. Remitir semanalmente disponibilidad BOC.</li> </ol> <p>Se informa a la supervisión del cementerio del inicio del contrato de interventoría UAESP-508-2021 y se indica que el interventor designado es el profesional Oswaldo Amaya.</p>
07-08-2021	Atender y dar cumplimiento a cada una de las observaciones y/o recomendaciones hechas por la Unidad en cabeza de la supervisión del contrato 415 – 2021.	CEMENTERIO SERAFÍN	<p>Dar a conocer las observaciones consignadas en la bitácora de supervisión, como resultado de los recorridos realizados, auscultación visual, verificación del cumplimiento de actividades, entre otros durante el periodo comprendido entre el 01 al 07 de agosto de 2021, acorde con las obligaciones establecidas en el marco del contrato UAESP 415 - 2021. Así mismo; verificar el cumplimiento de los compromisos adquiridos suscritos en el acta anterior, fijar planes de trabajo y/o plazos para tomar acciones correctivas y dar cumplimiento a dichas observaciones.</p>
14-08-2021	Atender y dar cumplimiento a cada una de las observaciones y/o recomendaciones hechas por la Unidad en cabeza de la supervisión del contrato 415 – 2021.	CEMENTERIO SERAFÍN	<p>Dar a conocer las observaciones consignadas en la bitácora de supervisión, como resultado de los recorridos realizados, auscultación visual, verificación del cumplimiento de actividades, entre otros durante el periodo comprendido entre el 08 al 14 de agosto de 2021, acorde con las obligaciones establecidas en el marco del contrato UAESP 415 - 2021. Así mismo; verificar el cumplimiento de los compromisos adquiridos suscritos en el acta anterior, fijar planes de trabajo y/o plazos para tomar acciones correctivas y dar cumplimiento a dichas observaciones.</p>
21-08-2021	Atender y dar cumplimiento a cada una de las observaciones y/o recomendaciones hechas por la Unidad en cabeza de la supervisión del contrato 415 – 2021.	CEMENTERIO SERAFÍN	<p>Dar a conocer las observaciones consignadas en la bitácora de supervisión, como resultado de los recorridos realizados, auscultación visual, verificación del cumplimiento de actividades, entre otros durante el periodo comprendido entre el 17 al 21 de agosto de 2021, acorde con las obligaciones establecidas en el marco del contrato UAESP 415 - 2021. Así mismo; verificar el cumplimiento de los compromisos adquiridos suscritos en el acta anterior, fijar planes de trabajo y/o plazos para tomar acciones correctivas y dar cumplimiento a dichas observaciones.</p>



## DESCRIPCIÓN GENERAL Y ANÁLISIS DE LA PRESTACION DEL SERVICIO<sup>1</sup>

### INTRODUCCIÓN

La supervisión precisa que la ejecución del contrato de concesión 415 de 2021, durante el mes de agosto, está dentro del periodo que consagra la estipulación Quincuagésima “*PERÍODO DE AJUSTE Y PUESTA EN MARCHA*”:

*“QUINCUAGÉSIMA. PERÍODO DE AJUSTE Y PUESTA EN MARCHA: Para favorecer el establecimiento de una buena ejecución contractual, entre el Concesionario y la UAESP, con el fin de permitir que aquél complete y adecue los bienes, equipos y demás recursos necesarios para la operación del servicio a su cargo y que realice los ajustes indispensable para la misma; para que su persona y el de la interventoría se capaciten bajo condiciones operativas reales; para comprender en profundidad los tipos de deficiencias que ocurran, la causa y la frecuencia de las mismas, de la medición de los ANS, así como las acciones que se deben tomar para corregirlas, se establece un período de ajuste y puesta en marcha de tres (3) meses calendario contados desde la fecha de suscripción del acta de inicio.*

*Durante este período, el Concesionario no será sancionado por deficiencias ni por el incumplimiento de ANS en dicha prestación, pero será responsable de corregirlas. En todo caso, la medición de los ANS se empezará a contar desde la fecha de suscripción del acta de inicio para evaluar el desempeño del Concesionario, pero no se descontarán sino aquellos contados desde el vencimiento del término de los tres (3) meses calendario.*

*Se exceptúan el deber de garantizar la seguridad y vigilancia en las instalaciones, bienes y equipos objeto de la Concesión de acuerdo con las normas vigentes en la materia y de los perjuicios que se causen a sus empleados o a terceros. No obstante, la UAESP podrá aplicar multas si el Concesionario incurre en faltas graves y reiteradas que afecten de manera grave la prestación del servicio.*

*Durante el período de ajuste y puesta en marcha el Concesionario informará a la interventoría, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la notificación de eventuales deficiencias, acerca de las acciones o medidas para enmendarlas. No obstante, el Concesionario se obliga a adoptar las medidas necesarias para corregir las deficiencias de las cuales sea responsable durante este período, sin necesidad de que medie informe o requerimiento alguno por la UAESP o la interventoría”.*

Así mismo, las funciones de seguimiento y control propias de la supervisión se ejercen conforme al mencionado texto.

### SUPERVISIÓN OPERATIVA

Durante el mes de agosto la UAESP realizó la supervisión directa en los Cementerios Propiedad del Distrito (Norte, Central, Sur y Serafín) verificando diariamente la ejecución de los servicios prestados, específicamente para evidenciar el cumplimiento como mínimo de los siguientes aspectos:

#### Inhumación:

- Ubicación de la Bóveda, Osario o Cenizario (BOC)
- Uso de Andamio (Para filas 3, 4 y 5)
- Contar con al menos 2 operarios por servicio
- Porte de elementos de protección personal



## Informe Mensual de Supervisión y Control de Servicios Funerarios

- Uso de herramientas para apertura y cierre de BOC
- Aseo en la zona de prestación del servicio

### Exhumación:

- Área debidamente delimitada
- Uso de Andamio (Para filas 3, 4 y 5)
- Contar con al menos 2 operarios por servicio
- Porte de elementos de protección personal
- Uso de herramientas para apertura y cierre de BOC
- Porte y uso de bolsas negras y rojas
- Porte kit de derrames
- Escombros debidamente empacados en bolsas
- Uso de triciclo para transporte de restos hacia sala de exhumación
- Desactivación de escombros
- Desactivación de BOC
- Informar al familiar el proceso del reconocimiento de manera clara y respetuosa
- Manejo adecuado de los restos

### Cremación:

- Identificación de cofres
- Porte de elementos de protección personal
- Correcto almacenamiento de los fallecidos
- No acumular restos ni fallecidos por más de tres días
- Correcta disposición de las cenizas
- No acumulación de cofres pendientes por recoger por parte de los agentes funerarios.
- Temperaturas de operación.

Adicionalmente, se realizaron recorridos diarios en los cementerios con el fin de revisar mausoleos privados y pabellones distritales, para validar que no se encuentren BOC abiertas o con inconsistencias.

Así mismo de manera aleatoria se realizó la verificación de la documentación de servicios prestados con el fin de validar que se esté recibiendo la documentación completa y acorde a cada servicio.

A continuación, se relaciona de manera detallada la información del seguimiento realizado en cada uno de los Cementerios Propiedad del Distrito.

### CEMENTERIO CENTRAL:

#### • Transporte de restos:

El total de restos transportados para servicio de cremación fueron 54 restos producto de las exhumaciones por deudo realizadas en el mes de agosto. Los restos transportados se relacionaron en las respectivas actas de traslado.

#### • Supervisión operativa, durante el mes de agosto:

Los contenedores para la disposición de los residuos vegetales se encontraron llenos, la coordinadora de asuntos ambientales informa que el lunes 02-08-2021 se hará la recolección de estos por parte del gestor autorizado. Se realiza aseo, limpieza y desinfección del Vestier y duchas de los operarios, sala de exhumación, puntos sanitarios con acumulación de cebo (portería calle 24 y reja calle 26) y se realiza la recolección de los residuos vegetales por parte



## Informe Mensual de Supervisión y Control de Servicios Funerarios

de Tecnideal.

El día 03-08-2021 se recibe nuevamente visita de la SDS con el objetivo de verificar si el concesionario Jardines de Luz y paz subsano las observaciones y/o hallazgos de la visita anterior; cabe nombrar que el concesionario posterior a la visita inicio actividades con el fin de atender observaciones y/o hallazgos por parte de la autoridad ambiental.

Se evidencia actividad de aseo y retiro de material en desuso que se encontraba en la bodega de materiales, al igual que la limpieza y lavado de los contenedores para los residuos vegetales. El día 06-08-2021 se realiza intervención del punto sanitario ubicado sobre la reja de la calle 26 parte externa, raspado de cebo, barrido, limpieza de canal de desagüe con el trabajo de 3 operario, al igual que el barrido de vías peatonales y vehiculares. También se interviene el cuarto de las almas con actividad de aseo, limpieza y desinfección, raspado de cebo, aplicación de líquido desengrasante y lavado del área.

El día 06-08-2021 se notifica al Concesionario sobre el comunicado #12 emitido por la UAESP, respecto a la reactivación del horario habitual para el acceso a los cementerios distritales, se sugiere socializar, notificar y publicar dicho comunicado.

El día 07-08-2021 por parte del concesionario Jardines de luz y paz se fijaron 113 avisos informativos en bóvedas distritales para aquellos deudos que tienen el tiempo de permanencia en bóveda vencido de sus fallecidos y así proceder a la exhumación. Se continua con la actividad de limpieza y desmalezado de mausoleos privados.

Se hace la revisión del listado (tabla Excel) de las cenizas que deben ser trasladadas al cementerio Parque Serafín, una vez revisado el listado se encuentra que falta relacionar 1 cenizas y 3 corresponden al mes de junio, se solicitó a la supervisora ajustar y enviar nuevamente el listado.

El día 14-08-2021 se realizan labores de mantenimiento locativo en el cuarto de operarios, raspado y pintado de paredes de color blanco, con el fin de atender las observaciones de la SDS, esta área tiene medida sanitaria por parte de la SDS (sellado). Se envía por medio de correo electrónico a la administradora y supervisora el formulario actualizado de las subvenciones funerarias y se notifica hacer uso de este a partir de la fecha.

En el Panteón de la Policía Nacional las Bóvedas, cenizarios y osarios no cuentan con la respectiva marcación y rotulación, por lo cual se solicita a la administradora notificar a los encargados del panteón para que instalen la nomenclatura y rotulen las B.O.C que lo requieran.

El día 23-08-2021 se realiza la revisión de las cenizas que deben ser trasladadas al cementerio Parque Serafín, de un total de 83 cenizas en 2 de estas se hizo proceso de recuperación por parte de los deudos. Por lo anterior el número total de cenizas a trasladar es de 81 las cuales fueron enviadas al cementerio Serafín. Desde el fin de semana del (20, 21 y 22 de agosto) el concesionario inició el repañetado, pintado de blanco mate y rotulación de bóvedas distritales, el filtro de carbón activado ubicado en la tubería de desagüe en la zona de lavado de equipos de fumigación y recipientes vacíos de insecticidas, herbicidas y plaguicidas fue cambiado el día 21-08-2021.

Las exhumaciones realizadas en el periodo comprendido entre el 01-08-2021 al 31-08-2021 en el cementerio central fueron por deudo, en la primera exhumación del mes de agosto los operarios no contaban con los EPPS por lo cual se suspendieron hasta contar con estos, para el resto de exhumaciones se contó con todos los EPPS y los operarios hicieron uso adecuado de estos, cumplieron con los protocolos de bioseguridad; no obstante, se realizaron varias observaciones a lo largo del tiempo que se prestó apoyo a la supervisión directa tales como: Bolsas de menor longitud que no permitieron el cierre de estas al momento de trasladar los cofres a la sala de reconocimiento, falta de desactivación de los RCDS y bóvedas posterior a las exhumaciones, manejo inadecuado de los residuos biosanitarios



## Informe Mensual de Supervisión y Control de Servicios Funerarios

y cortopunzantes, falta de coordinación con los operarios que realizan las exhumaciones y falencias en la comunicación con los auxiliares administrativos, no se garantiza la limpieza y desinfección de los andamios usados para las exhumaciones en las filas 4 y 5 y en algunas ocasiones el área de las exhumaciones quedo sucia.

### CEMENTERIO NORTE

Durante el mes de agosto se prestó la totalidad de los servicios que ingresaron al Cementerio Norte, a continuación, se relacionan algunas de las actividades de supervisión más relevantes:

- **Revisión de Contenedores Refrigerados:** Se realizó la revisión diaria de los contenedores refrigerados, revisando la cantidad de fallecidos almacenados en los mismos, y el estado de aseo.
- **Uso de Elementos de Protección Personal (EPP):** Se realizó la revisión del uso de EPP en los procesos realizados en el cementerio, todas las observaciones encontradas al respecto han sido subsanadas por el concesionario.
- **Visita de SDS:** El día 11 de agosto de 2021 La Secretaría Distrital de Salud realizó visita de inspección al Cementerio Norte.
- **Entrega de Cenizas:** El Cementerio realizó la entrega de las cenizas en los tiempos acordados, así mismo se validó el correcto registro de las cenizas en el Kardex de control.
- **Delimitación de Zonas de Riesgo:** Debido al deterioro en la infraestructura que presentan algunas de las cubiertas de los pabellones Distritales, se solicitó constantemente al concesionario la delimitación de estas áreas con el fin de limitar el paso de los usuarios, ante los requerimientos el concesionario inmediatamente realizó la respectiva delimitación.
- **Traslado de Restos del Cementerio Central:** Se revisó la llegada al Cementerio Norte de los restos trasladados desde el Cementerio Central para la respectiva cremación de los restos, en esta actividad no se generó ninguna novedad.
- **Manejo de Residuos:** Se realizó la revisión y seguimiento al manejo de los residuos generados en la operación de los Cementerios Distritales verificando que el concesionario de cumplimiento a la rotulación de los residuos, adecuado del código de colores, diligenciamiento del formato RH-1 así como capacitación continua a los operarios y personal administrativo por parte del componente ambiental.
- **Bóvedas, Osarios y Cenizarios (BOC):** Se realizaron a diario recorridos por los pabellones Distritales y Mausoleos privados con el fin de verificar que se encontraran las BOC de manera adecuada (Cerradas, Rotuladas), ante las observaciones encontradas el concesionario realizó de manera inmediata los correctivos, al punto de establecer en la metodología que simultáneamente como se van realizando las exhumaciones se van sellando las bóvedas.
- **Actividades de Aseo:** Se realizó durante el mes de Agosto la revisión del Aseo de las diferentes áreas del Cementerio evidenciando lo siguiente:
  - Área Administrativa: Se evidenció limpieza diaria y constante por parte del personal de Aseo del área administrativa, los baños contaron con jabón, papel higiénico y toallas de secado de mano, así como en buen estado de aseo.
  - Área de exhumaciones: Se evidenció limpieza adecuada por parte de los operarios después de cada jornada de exhumación
  - Área de hornos: Se evidencia limpieza diaria por parte de los operarios de los hornos



## Informe Mensual de Supervisión y Control de Servicios Funerarios

- Pabellones Distritales: Se evidenció heces de paloma en los muros y piso de los pabellones, así como restos de arena derivados de las inhumaciones y exhumaciones, pese a que el concesionario ha implementado correctivos los problemas persisten, en tal sentido, se solicita aplicar los correctivos
- Velerero: Debido a observaciones de UAESP referente a la acumulación del cebo de vela en el velerero, el concesionario implementó la limpieza del mismo dos veces al día, así mismo ha realizado en dos ocasiones la restauración de la virgen, la cual ha sido vandalizada.

### CEMENTERIO SUR

Durante el mes de agosto se prestó la totalidad de los servicios que ingresaron al Cementerio sur, a continuación, se relacionan algunas de las actividades de supervisión más relevantes:

**Disponibilidad de bóvedas, osarios y cenizarios (BOC):** se requiere por parte de la supervisión y administración diligenciamiento diario de disponibilidad y reporte semanal.

**Reporte y seguimiento a la prestación de servicios:** se insta al diligenciamiento de matriz que contenga los datos de ingreso y demás para un adecuado seguimiento y prestación del servicio, se reitera la necesidad de verificación documental.

**Sistema de monitoreo – circuito de vigilancia:** se solicita el mantenimiento y reparación de cámaras.

**Socialización servicios UAESP:** se requiere la socialización de servicios a cargo de UAESP de acompañamiento psicológico y asesoría jurídica gratuitos y dispuestos en cada equipamiento para deudos y usuarios en general, así como los requisitos para acceder a las subvenciones funerarias aplicables a los servicios de destino final previa acreditación de condición de vulnerabilidad.

### CEMENTERIO SERAFÍN

Durante el mes de agosto se realizaron recorridos, auscultación visual, verificación del cumplimiento de actividades entre otros, como resultado de la supervisión directa llevada a cabo por la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos en el Parque Cementerio Serafín,

El Concesionario Jardines de Luz y Paz, atendió los servicios de inhumación, exhumación y cremación allegadas al Cementerio.

Por otra parte; para el periodo de agosto, el Operador continuó con el normal desarrollo de las operaciones y para el día 19 de agosto de 2021; se llevó a cabo la exhumación de bóveda NNs por deudo de cuatro cuerpos identificados no reclamados - (CINR), de los cuales; dos de ellos fueron inhumados inmediatamente se produjo su exhumación a saber:

NOMBRE DEL FALLECIDO	OBSERVACIONES
CARANTON DE SANCHEZ DORA LIA	Inhumada en P1A11 – B 152 - F2
CAMACHO BERNAL JOSE EDILBERTO	Inhumado en P1A11 – B 23 - F3

Los dos restantes:

MASCULINO CNI – MEDINA MORALES DIEGO

GUALTEROS CORREAL HENRY

Fueron dirigidos a proceso de cremación



### SUPERVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA

Durante el periodo comprendido entre el 1 de agosto y 23 de agosto de 2021 se realizaron requerimientos en cuanto a la radicación del Plan de Mantenimiento según lo establece la obligación contractual No. 43 la cual establece lo siguiente: *El concesionario debe presentar para aprobación, y en virtud de las acciones requeridas por la UAESP, los programas/plan que ejecutará el Concesionario para el mantenimiento de la infraestructura donde se prestan los servicios de Destino Final y Atención Funeraria, el mantenimiento del equipo menor y hornos crematorios, el cual contará como mínimo con un (1) programa denominado programa de mantenimiento el cual contendrá como mínimo cuatro (4) planes denominados 1. Plan de mantenimiento prioritario, 2. Plan de mantenimiento recurrente, preventivo y correctivo de hornos crematorios, periféricos y de apoyo, y 3. Plan de mantenimiento recurrente, preventivo y correctivo diferente de hornos crematorios, 4. Plan de mantenimiento correctivo así:*

*o Programa de mantenimiento. Tiene por objetivo definir las acciones concretas para la ejecución de mantenimientos de carácter prioritario, correctivo, recurrente y preventivo de la infraestructura y de los hornos, periféricos y equipo de apoyo, elementos conexos con restauración, material vegetal, ambiental y sanitario y equipos de monitoreo continuo de emisiones atmosféricas y deberá contemplar los tipos de mantenimiento definidos para ello (prioritario, correctivo, recurrente y preventivo).*

*Para establecer este Programa, el Concesionario deberá realizar y presentar un diagnóstico que contenga como mínimo el estado actual, sus transformaciones y evolución de usos y actualización para cada cementerio, los estudios de vulnerabilidad existentes, el detalle de hallazgos y necesidades que conlleven al mejoramiento de la Infraestructura Funeraria propiedad del Distrito, así como el presupuesto que el Concesionario a su cuenta y riesgo ejecutará en virtud de lo anterior. Este programa deberá contener los respectivos lineamientos generales para el adecuado uso, conservación, y mantenimiento de la infraestructura funeraria propiedad del distrito y el tipo de mantenimiento a desarrollar.*

*o Plan de mantenimiento prioritario: El Concesionario debe presentar en un término de treinta (30) días calendario contados a partir de la suscripción del acta de inicio del contrato, un plan de mantenimiento prioritario, el cual deberá desarrollarse de conformidad con lo establecido en el ANEXO TÉCNICO NO 11. – PLAN DE MANTENIMIENTO PRIORITARIO*

Así mismo se requirió al concesionario avanzar en el cumplimiento de lo relacionado con la dotación de las Salas de Velación y Laboratorio de Tanatopraxia, hitos que además habilitan la retribución al contratista.

### SUPERVISIÓN OPERACIÓN HORNOS CREMATORIOS

En el periodo 01 de agosto a 31 de agosto de 2021 se realizaron 1016 cremaciones en los hornos distritales, de las cuales 148 correspondieron a fallecidos por causa confirmada o sospechosa de Covid-19. Los hornos crematorios fueron operados según la demanda de servicios y la atendieron sin suspensión por causas o fallas no programadas y dado el descenso registrado en la demanda de servicios se apagaron gradualmente en la medida que no se justificó su encendido.

En el seguimiento a la operación se encontró que el Concesionario dio un manejo adecuado a la recepción, almacenamiento y tiempo de espera de los fallecidos previo al proceso de cremación, garantizando que los tiempos de entrega de cenizas estuvieran dentro de lo estipulado por el reglamento de la concesión. Los cofres vacíos fueron



## Informe Mensual de Supervisión y Control de Servicios Funerarios

rotulados y devueltos a los Agentes Funerarios pertinentes de manera ágil y sin causar acumulación en las zonas de almacenamiento. Los reportes estadísticos de la operación de cremación fueron entregados a la UAESP diaria y oportunamente.

### - Aspectos relevantes del componente: Seguimiento de obligaciones.

1. *“Prestar los servicios de Destino Final y Atención Funeraria en los cementerios distritales concesionados y los equipamientos que la UAESP disponga a futuro o las locaciones que el Concesionario disponga siempre y cuando al menos un servicio de Destino Final sea prestado en los equipamientos del Distrito, cumpliendo con las condiciones técnicas, ambientales, sanitarias, jurídicas, económicas, financieras y comerciales presentadas en la propuesta, así como las que se deriven de las normas aplicables, incluyendo su Administración, Operación, Mantenimiento, Explotación, Gestión y Conservación”*: No cumple. El Concesionario garantizó la prestación oportuna del servicio de cremación, pero no dio cumplimiento constante a la obligación de operar manteniendo las temperaturas de operación dentro de los límites permisibles, motivo por el cual, se le solicitó al contratista fortalecer esta actividad.

2. *“Ejecutar para cada componente, los programas/plan con las indicaciones definidas por la UAESP en el proceso”*: El Plan de Acción para Hornos Crematorios que radicó Jardines de Luz y Paz no cumplió con los todos los requisitos establecidos en el contrato 415-2021, entre otras razones porque no incluyó descripción de indicadores de mantenimiento, no anexó los formatos de programación y registro de la ejecución del mantenimiento. Se solicitó al concesionario mejorar los documentos de planeación y presentados y tomar en cuenta la mejora en el estado de conservación y operación que tendrán en los hornos crematorios las actividades de subsanación que, en el marco de liquidación del contrato de concesión 311 de 2013, presentó Inversiones Monte Sacro Ltda. a la Subdirección de Servicios Funerarios y Alumbrado Público de la UAESP, para mejorar la confiabilidad de los sistemas mecánicos, eléctricos, electrónicos, neumáticos y estructuras refractarias de los hornos crematorios.

3. *“Estado de los Componentes, programas y planes de acción, incluyendo avances y actividades de cada uno de los programas o planes que lo componen, incorporando las actividades efectuadas en el período y las programadas para el período siguiente”*: Se requirió al concesionario mejorar los documentos de planeación presentados de acuerdo con las actividades de subsanación que en el marco de liquidación del contrato de concesión 311 de 2013 presentó Inversiones Monte Sacro Ltda. a la Subdirección de Servicios Funerarios y Alumbrado Público de la UAESP, para mejorar la confiabilidad de los sistemas mecánicos, eléctricos, electrónicos, neumáticos y estructuras refractarias de los hornos crematorios las cuales se ejecutarán en el mes de septiembre de 2021.

4. *“Presentar los informes especiales requeridos por la UAESP y la interventoría en medio físico y digital (formato editable PDF), dentro del plazo estipulado para cada solicitud, la información especial y puntual que éstas soliciten sobre el desarrollo del Contrato de Concesión”*: La SSFAP reiteró mediante oficio al Concesionario dar cumplimiento al requerimiento hecho por la SDA para que se presente un informe semanal de las emisiones generadas y servicios de cremación prestados en los hornos distritales, por cuanto los reportes que radicó semanalmente no incluyeron información del Cementerio Distrital del Norte: radicado UAESP 20214000151621. La información estadística de la operación de cremación fue entregada oportunamente por el concesionario.

5. *“Plan de mantenimiento recurrente, preventivo y correctivo de hornos crematorios, periféricos y de apoyo”*: El Plan de Acción de mantenimiento no contó con visto bueno de la UAESP. Con radicado UAESP 20214000145761 se solicitó al Concesionario hacer entrega del informe de diagnóstico de hornos.

6. *“Los acuerdos de niveles de servicio estarán basados en mediciones a nivel de calidad de servicio (QoS Quality of Service) del Concesionario. En este contexto los parámetros QoS estarán enfocados en tomar mediciones que*



## Informe Mensual de Supervisión y Control de Servicios Funerarios

verifiquen que el servicio se encuentra operando con base en los acuerdos contractuales teniendo en cuenta el ANEXO NO. 17 ACUERDOS POR NIVELES DE SERVICIO ANS DE ESTE PROCESO": El protocolo de cremación que presentó el concesionario no contó con aprobación de la UAESP por lo que se realizó mesa de trabajo para identificar los puntos en que se evidenciaron las oportunidades de mejora al respecto, el Concesionario radicará un nuevo protocolo. Las actividades de subsanación que se ejecutarán en el mes de septiembre en los hornos crematorios se espera que impacten positivamente la operación y el cumplimiento normativo en especial el relacionado con temperaturas de operación y emisión de monóxido de carbono.

### SUPERVISIÓN AMBIENTAL Y SANITARIA

En el marco del Contrato 415 de 2021 el Concesionario Jardines de Luz y Paz debe presentar para aprobación, las acciones requeridas por la UAESP y que debe ejecutar el concesionario para dar cumplimiento a las responsabilidades ambientales y sanitarias para el desarrollo de los servicios de la concesión, razón por la cual contará como mínimo con un (1) Programa de gestión ambiental y saneamiento ambiental, el cual tiene por objetivo definir las acciones concretas para el cumplimiento de los requerimientos ambientales y sanitarios que se relacionen en la gestión de los servicios en los equipamientos propiedad del Distrito, dicho programa debe estar conformado por mínimo tres (3) planes, denominados:

1. Plan de Gestión Ambiental – PGA
2. Plan de Saneamiento Básico – PSB
3. Plan Operacional de Emergencia – POE

En los planes se detallan cada una de las actividades que se deben de desarrollar y de ésta manera dar cumplimiento a la normatividad ambiental y sanitaria vigente y al contrato de concesión. Para el desarrollo de los planes antes mencionados, se debe tener en cuenta los lineamientos impartidos por la Secretaría Distrital de Ambiente – SDA en especial lo relacionado con el Plan Institucional de Gestión Ambiental – PIGA, los lineamientos dados por la Secretaría Distrital de Salud – SDS y lo establecido en la normatividad ambiental y sanitaria vigente.

Los documentos PGA, PSB y POE, fueron entregados por el Concesionario mediante oficio 2021300004051 radicado UAESP No. 20217000360302 del 02-08-2021 los cuales durante el periodo fueron revisados por parte de la Subdirección de Servicios Funerarios y Alumbrado Público.

A continuación, se relacionan las actividades desarrolladas en el marco de la supervisión y control, como parte del seguimiento hacia el Concesionario en materia ambiental y sanitaria, como también se registran los principales hallazgos encontrados en la verificación del cumplimiento de la ejecución del contrato de concesión.

### ASPECTOS RELEVANTES DEL COMPONENTE AMBIENTAL

#### USO EFICIENTE DE AGUA

No se tiene registro de los consumos de agua en los cementerios propiedad del Distrito durante el mes agosto de 2021, debido a que por los ciclos de facturación de los equipamientos se proyecta que las facturas lleguen durante el mes de septiembre de 2021. Se llevó a cabo la verificación de redes hidráulicas para los cuatro equipamientos propiedad del Distrito, no se evidenció ninguna fuga o daño.

Respecto al abastecimiento de agua apta para el consumo humano, en todos los cementerios propiedad del Distrito se evidenció el suministro permanente de agua en botellón, así mismo, de acuerdo con la verificación realizada en las visitas de supervisión y control, en los sanitarios que no cuentan con sistema de ahorro de agua se evidenció la instalación de botellas de agua y con ello disminuir el consumo del recurso.



## Informe Mensual de Supervisión y Control de Servicios Funerarios

### MANEJO DE VERTIMIENTOS

La caracterización de vertimientos se realiza una (1) vez al año, la correspondiente al año 2020 se llevó a cabo los días 26, 28 y 29 de diciembre de 2020 en todos los Cementerios Propiedad del Distrito motivo por el cual, al Concesionario Jardines de Luz y Paz le corresponde la realización de la actividad en el mes de diciembre de 2021.

Para el caso del Cementerio Parque Serafín se cuenta con una (1) Planta de Tratamiento de Agua Residual – PTAR, en los otros tres (3) equipamientos Norte, Central y Sur están conectado a las redes de aguas residuales del Acueducto.

Para la PTAR del Cementerio Parque Serafín el concesionario debe garantizar insumos químicos y equipos para el monitoreo insitu de la PTAR, como también el formato o método y frecuencia de registro de los resultados arrojados por los mismos, durante el periodo el concesionario realizó medición únicamente de sólidos sedimentables y oxígeno disuelto sin ninguna novedad.

Mediante oficio G-014-21 radicado UAESP No. 20217000377502 del 08 de agosto de 2021 el concesionario solicitó aclaraciones sobre la actividad de monitoreo y caracterización fisicoquímica y microbiológica de agua residual a la entrada y salida del sistema y punto de vertimiento de la PTAR del Cementerio Parque Serafín, frente a lo cual la SSFAP dio respuesta mediante oficio UAESP No. 20214000153151 del 17 de agosto de 2021, en el cual se informó sobre la viabilidad de la solicitud generada.

### USO EFICIENTE DE ENERGÍA

Tal como se ha mencionado en los periodos anteriores, para el mes de agosto de 2021 no se presentan novedades en el reporte de información; de acuerdo con la información obtenida a través de las visitas de supervisión y control, no fue necesario el cambio de bombillas incandescentes a ahorradoras de energía en los cementerios propiedad del Distrito.

### MANEJO DE SUSTANCIAS QUIMICAS

Durante el mes de agosto de 2021 se realizaron recorridos en los Cementerios propiedad del Distrito, donde se identificó que no se han publicado la totalidad de hojas de seguridad de los productos almacenados y en algunos casos las sustancias almacenadas no cuentan con el respectivo rótulo, estas observaciones fueron socializadas con el concesionario.

### EMISIONES ATMOSFÉRICAS

Para el mes de agosto de 2021 el concesionario presentó reportes semanales a la Secretaria Distrital de Ambiente de la siguiente manera:

- Cementerio Distrital del Sur: 01 al 31 de agosto de 2021.
- Serafín: 01 al 31 de agosto de 2021.

El 27 de agosto de 2021 se desarrolló el monitoreo isocinético semestral en el horno No. 1 del Cementerio Distrital del Sur, se espera recibir el informe expedido por el laboratorio a mediados del mes de septiembre de 2021. Para los demás hornos crematorios no aplica la realización de la actividad, la cual cuenta con una frecuencia de realización semestral.

El vehículo furgón para el transporte de cuerpos y restos cuenta con revisión técnico mecánica anual (20 de junio de 2021), así mismo, el furgón cuenta con concepto favorable por parte de la Secretaria Distrital de Salud No.SB17N000919 del 20 de octubre de 2020.



## MANEJO FORESTAL Y PAISAJÍSTICO

Mediante radicado SDA 2021ER122556 del 21 de junio de 2021 se entregó a la Secretaría Distrital de Ambiente la actualización del Inventario Forestal de los cuatro (4) cementerios propiedad del Distrito, información entregada a la actual concesión y se está a la espera de respuesta de la autoridad ambiental para iniciar con las respectivas intervenciones que sean aprobadas; así mismo, mediante radicado SDA 2021ER93752 del 14 de mayo del 2021 se presentó a la Autoridad Ambiental solicitud de permiso de tala de cuatro (4) individuos arbóreos localizados frente a la administración del Cementerio Distrital del Sur, los cuales están afectando la infraestructura física del Cementerio. Frente a lo anterior el 26 de agosto de 2021 la SDA efectuó visita de verificación en el Cementerio Distrital del Sur quien manifestó que al momento de la visita no se evidenció situación de riesgo y que frente a la documentación que ha sido entregada se realizaría evaluación y con ello poder dar respuesta a la solicitud.

## ASPECTOS RELEVANTES DEL COMPONENTE SANITARIO

### MANEJO INTEGRAL DE PLAGAS

Para el mes de agosto de 2021, aunque el concesionario realizó actividades de fumigación en los cementerios, se solicitó claridad sobre la ejecución de la actividad de control de plagas, adicionalmente en el marco del seguimiento a la actividad, se generaron observaciones directamente en los Cementerios durante las visitas de supervisión y control realizadas durante el mes.

El 04 de agosto de 2021 se realizó reunión, en la cual por parte de los Ingenieros Ambientales de la Concesión se informó quien es el operario responsable de realizar las actividades de fumigación en el Cementerio Central y Norte, se informó que uno de los operarios no es apto para actividades de fumigación; por lo anterior por parte de los profesionales asistentes de la subdirección, se solicitó procedimiento para actividades de fumigación, cronograma de fumigación, documentación completa de los cuatro (4) cementerios y claridad del asesor de plagas contratado por la Concesión.

### LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN

El concesionario en todo momento debe cumplir con las áreas limpias que garanticen condiciones sanitarias para el desarrollo de cualquier actividad, adicionalmente el cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicios establecidos en el Contrato 415 de 2021, sin embargo, durante el seguimiento realizado en las visitas de supervisión y control, se evidenciaron actividades de mejora en el cumplimiento de la actividad, las cuales fueron socializadas con los responsables de cada uno de los Cementerios propiedad del Distrito.

### GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS

El concesionario debe desarrollar actividades para la recolección de residuos y segregación de los mismos de acuerdo a la normatividad aplicable, sin embargo, durante el seguimiento realizado se evidenciaron actividades de mejora en el cumplimiento en la gestión integral de residuos desde su generación hasta su almacenamiento, las cuales fueron socializadas con cada uno de los responsables de los Cementerios propiedad del Distrito durante las visitas de supervisión y control, por lo anterior por parte de la coordinación ambiental del concesionario, se desarrollaron capacitaciones a los operarios y personal administrativo sobre el adecuado diligenciamiento del formato RH1 y sobre el manejo integral de residuos.

## COMPONENTE DE SISTEMAS

A través de la Subdirección de Servicios Funerarios y Alumbrado Público – SSFAP – con el apoyo de la Oficina de



## Informe Mensual de Supervisión y Control de Servicios Funerarios

Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – OTIC -, la UAESP realizó la supervisión directa al Contrato de Concesión 415 de 2021.

### AVANCES DOCUMENTALES

Se relacionan a continuación los documentos elaborados por el concesionario durante el mes de agosto, así como la documentación de referencia suministrada para la UAESP a tener en cuenta para la elaboración de los documentos técnicos, el desarrollo del sistema de información y demás actividades del componente.

*Tabla 1 Documentación suministrada por el CJLP*

Nombre	Tipo	Descripción	Fecha de entrega
Usuarios_sysacyh_V2	Excel	Contiene la relación de los usuarios y perfiles actuales por la nueva concesión, con las correcciones de acuerdo a observaciones realizadas.	3/08/2021
Estructura opción SUIF en página Web	PDF	Contiene la estructura definida para incluir la opción SUIF dentro de la página web de los cementerios propiedad del distrito	9/08/2021
INFORME DE DIAGNÓSTICO COMPONENTES DE SOFTWARE_V2	PDF	Contiene la segunda versión del Informe de diagnóstico de los componentes de software recibidos	10/08/2021
Manual Sysacyh	PDF	Contiene el manual de usuario final del sistema SYSACYH (Sistema De Administración De Cementerios Y Hornos Crematorios)	10/08/2021
ADECUACIÓN SALA PRIMER PISO	PDF	Contiene la descripción de actividades de adecuación realizadas en cementerio central y la consulta sobre el procedimiento que se debe surgir para la instalación de puntos de red	11/08/2021
INFORME DE DIAGNÓSTICO COMPONENTES DE SOFTWARE V3	PDF	Contiene la tercera versión del Informe de diagnóstico de los componentes de software recibidos	23/08/2021
Manual del Sistema	PDF	Contiene la versión actualizada a junio de 2021 del manual de usuario final del sistema SYSACYH (Sistema De Administración De Cementerios Y Hornos Crematorios)	23/08/2021
Diccionario de datos	PDF	Contiene la información del diccionario de datos de las tablas que soportan el sistema de información.	23/08/2021
Licenciamiento	PDF	Contiene el informe preliminar de licenciamiento de Software de los equipos administrados por la CJLP.	23/08/2021
Cronograma Jardines	Excel	Contiene la versión actualizada, pendiente por aprobación, del cronograma de actividades del componente de sistemas.	24/08/2021
Licenciamiento V2	PDF	Contiene la versión ajustada del informe preliminar de licenciamiento de Software de los equipos administrados por la CJLP.	24/08/2021



## Informe Mensual de Supervisión y Control de Servicios Funerarios

Informe julio 2021 JDLYP	WINRAR	Contiene el informe mensual de julio 2021 de la CJLP.	12/08/2021
Estimación_Desarrollo_Nuevos subsidios	PDF	Contiene información sobre actividades y cronograma de ejecución para la realización de modificaciones al sistema SYSACYH	27/08/2021

*Tabla 2 Documentación de referencia suministrada por la UAESP*

Nombre	Tipo	Descripción	Fecha de entrega
Manual de Imagen	PDF	Contiene los parámetros para el uso de la marca UAESP y unificar la línea gráfica que se debe utilizar a la hora de realizar el diseño del portal WEB.	4/08/2021
Guia_de_Sitios_Web	PDF	Ultima guía publicada para las entidades del Distrito Capital la cual contempla el marco legal vigente, los aspectos de arquitectura de la información, usabilidad, accesibilidad y las características de plataforma, herramientas e integración tecnológicas	4/08/2021
articulos-160770_resolucion_1519_2020	PDF	"Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos"	4/08/2021
articulos-160770_Requisitos_datos_abiertos	PDF	relaciona los requisitos mínimos de publicación de datos abiertos, y su integración o federación con el Portal de Datos Abiertos	4/08/2021
articulos-160770_Estandares_informacion	PDF	contiene los estándares de publicación y divulgación de información para cumplimiento de los sujetos obligados, en desarrollo de lo dispuesto en la Ley 1712 del 2014	4/08/2021
articulos-160770_Directrices_Accesibilidad_web	PDF	establece las condiciones que, a partir del 1 de enero del 2022, deberán dar cumplimiento los sujetos obligados a los estándares AA de la Guía de Accesibilidad de Contenidos Web (Web Content Accessibility Guidelines - WCAG) en la versión 2.1, expedida por el World Web Consortium (W3C), aplicable en todos los procesos de actualización, estructuración y reestructuración, diseño y rediseño de sus portales web y sedes electrónicas.	4/08/2021
articulos-160770_Condiciones_minimas	PDF	contiene las condiciones mínimas técnicas y de seguridad digital aplicables a los sujetos obligados en sus sitios web	4/08/2021

Es importante mencionar que, los documentos relacionados en la tabla 1 requieren de la revisión de la interventoría para su posterior aprobación y seguimiento.



## Informe Mensual de Supervisión y Control de Servicios Funerarios

### REUNIONES DE SEGUIMIENTO

Se celebran reuniones de seguimiento al contrato UAESP – CJLP 415 de 2021 de manera semanal los días miércoles en horas de la mañana, y para el mes de agosto se levantaron actas de las siguientes:

*Tabla 3 Reuniones UAESP - CJLP*

No	Fecha	Tema
4	4/08/2021	Reunión de seguimiento Cto 415-2023
5	11/08/2021	Reunión de seguimiento Cto 415-2024
6	18/08/2021	Reunión de seguimiento Cto 415-2025
7	25/08/2021	Reunión de seguimiento Cto 415-2026

### REVISIÓN INFORME MENSUAL PRESENTADO POR EL CONCESIONARIO

En las actividades de supervisión y control al servicio funerario en el presente mes, se revisó el informe del contratista, entregado mediante comunicación 2021300004441 del 10 de agosto de 2021, y se socializaron las siguientes observaciones en reunión de seguimiento del componente de sistemas del miércoles 25 de agosto de 2021:

- El concesionario debe iniciar con el desarrollo de la página web (3 meses contractuales) de acuerdo con las actividades y los tiempos establecidos en el cronograma.
- Verifiquen que el informe de sistemas haga parte del general.
- La información del ítem desarrollo debe incluirse en el componente de software y deben estar documentados y socializados (correo electrónico o reunión y como anexo del informe)
- Las asistencias deben ser reportadas en el informe contable.
- El ítem de nuevo sistema de información va en el numeral 1.1.1
- El informe deberá dar cuenta de los 4 cementerios en todos sus numerales.
- Indicar como se manejarán las solicitudes y los tiempos de respuesta y relacionarlas en el informe en cada componente.
- Numeración (forma)
- Debe incluir actas de reunión e instructivo para la generación de facturas.
- Todas las modificaciones o actualizaciones realizadas en los sistemas deben estar documentadas.

Adicionalmente, se propone el siguiente índice o tabla de contenido para el informe:

- 1.1 Sistemas
  - 1.1.1 Seguimiento a observaciones
  - 1.1.2 Software
    - 1.1.2.1 Página web
    - 1.1.2.2 Orfeo
    - 1.1.2.3 Sysacyh (si hay modificaciones al módulo de inventario de bóvedas - Siigo)
    - 1.1.2.4 Nuevo desarrollo (modificación al módulo de inventario de bóvedas una vez puesto en marcha)
    - 1.1.2.5 Redes sociales
  - 1.1.3 Hardware (fichas técnicas, nuevas adquisiciones, reporte de mantenimiento – formato, elementos dados de baja, relación de los equipos y estado actual del licenciamiento, diagnóstico de equipos, de



## Informe Mensual de Supervisión y Control de Servicios Funerarios

- impresoras)
- 1.1.4 Infraestructura (incluir temas de red de datos, infraestructura eléctrica, telefonía, servicios de internet)
- 1.1.5 Documentación (se deben incluir como anexos todos los documentos elaborados en el mes así sean versiones 0, como por ejemplo el plan de mantenimiento mencionado, actas de reunión y otros anexos)
- 1.1.6 Seguimiento al plan del componente con indicadores de ejecución.

### PRINCIPALES ACTIVIDADES REALIZADAS POR EL CONCESIONARIO

#### Sitio web cementeriosdeldistrito.com

- Se actualizaron los datos correspondientes a julio en los indicadores, en la opción de gestión.
- Dentro de la mesa de trabajo, se estableció migrar el actual dominio "cementeriosdeldistrito.com" a "cementeriosdeldistrito.gov.co". Se hizo la respectiva solicitud al área técnica de UAESP y se está a la espera de la entrega de accesos de prueba y producción.
- Se estableció junto al área de mercadeo gestionar un framework de wordpress que permita modificar el front de una manera ágil y eficiente y así poder renovar la página con elementos de diseño actuales. Se espera que, hacia mediados de septiembre del presente año, ya se tenga dicho framework.

#### Aplicativo Sysacyh

- Se configuraron 8 accesos a sysacyh y se creó 1 usuario con rol de consulta para cada residente de la UAESP en cada cementerio (4 usuarios en total).
- Mediante reunión se establecieron los requisitos para llevar a cabo una modificación en sysacyh que permita, facturar y tener control de las nuevas subvenciones establecidas en el contrato 415 de 2021. Se definió como fecha límite de entrega el 14 de septiembre.
- En mesa de trabajo se estableció que de ahora en adelante cualquier modificación a la aplicación deberá tener una solicitud formal, que posterior a su aprobación deberá incluir la respectiva estimación de desarrollo, así como la debida documentación.

#### Sigo

- Se actualizó la interfaz de terceros proveniente de sysacyh ya que estaba generando inconveniente al generarla más de una vez. Para esto se cambió el cursor inicialmente establecido por una consulta anidada de sql

#### Nuevo Desarrollo

- Se está llevando a cabo el proceso de consecución de la mejor oferta para el desarrollo del nuevo sistema de información, atendiendo los requerimientos actuales y los registrados en el anexo 15 del contrato 415 de 2021.

#### Redes Sociales

##### **Facebook**

Facebook.com/cmteriodistri

- Actualización de campaña subsidio UAESP



## Informe Mensual de Supervisión y Control de Servicios Funerarios

- Publicación de información de la nueva concesión

### Twitter

Twitter/cmteriodistri

- Actualización de campaña subsidio UAESP
- Publicación de información de la nueva concesión

### WhatsApp /323 2445810

- En los cementerios del distrito se instaló esta herramienta para tener contacto con los usuarios.

### Correos Electrónicos

- Emails creados: 2 Sitio web institucional

### Internet

- Se implementa la utilización de archivo host con el que se restringe el acceso a páginas como redes sociales, vídeos online entre otras. Esto permitirá reducir el impacto de malware y virus de la red, así como reducir el uso de recursos de la concesión para actividades ajenas a la razón social.

### Hardware

- Para cementerio Sur y Serafín se gestionó la adquisición de 4 equipos de cómputo en cada uno. Se espera que estos se acrediten entre la primera y segunda semana de septiembre. Posterior a ello se enviará el respectivo informe con las hojas de vida de los mismos.

### Licenciamiento

- Actualmente los equipos de cómputo que fueron adquiridos por la nueva concesión en los cementerios central y norte se encuentran en su totalidad licenciados con Licencia Digital Retail, Licencia OEM, OFFICE 2019 PRO PLUS Retail y licencia de uso libre.

### Equipos e impresoras

- Jardines de Luz y Paz cuenta actualmente con 32 equipos de oficina, entre portátiles y equipos de mesa, 2 servidores físicos que son utilizados para consultas del Sysacyh y para Orfeo. Adicionalmente hay un servidor en la nube donde está alojado el programa de administración del cementerio (Sysacyh productivo).

También se cuenta con 8 impresoras láser multifuncional y 4 impresoras de tiqueteadora.

### Otros

En la oficina de sistemas diariamente en promedio se están atendiendo 25 Solicitudes para soporte de diferentes servicios, los cuales son los siguientes

- Copias de Seguridad



## Informe Mensual de Supervisión y Control de Servicios Funerarios

- Vinculación de Equipo al servicio de Wifi
- Soporte General
- Mantenimiento Preventivo
- Otros Servicios

Como parte del componente de sistemas las solicitudes diarias para la solución de fallos tecnológicos, las cuales son recibidas por medio de correos electrónicos al correo institucional sistemas@cementeriosdeldistrito.com y Sistemas@jardinesdeluzypaz.com, por medio de llamada a los números 323 2445817 y 3163449093.

Dentro de las solicitudes que se reciben, se encuentran para el mes de agosto 16 modificaciones relacionadas con facturación en Sysacyh

Dentro del seguimiento contractual y acompañamiento que realiza la Supervisión dentro de los dos primeros meses de ejecución contractual, es importante mencionar que:

- La SSAP cuenta con el apoyo permanente de los profesionales de la Oficina TICS, quienes acompañan todas las sesiones de trabajo y revisan todos los documentos entregados por el contratista.
- El seguimiento al cumplimiento contractual del software y hardware no incluye la veracidad de los datos o la información contenida en los aplicativos.

### COMPONENTE SST Y OTROS ASPECTOS ORGANIZACIONALES

#### NOVEDADES

En el mes de agosto ingresaron dos personas para el área de servicios generales y coordinador de mantenimiento y así mismo se presentaron 4 retiros en las áreas administrativas.

De manera coordinada se adelantaron diferentes capacitaciones que se realizaron a todo el personal en temas ambientales.

Para el mes de agosto, se realizó unión de capacitación y orientación respecto del componente de SST, en lo pertinente a la seguridad y salud en el trabajo y las publicaciones o reportes de accidentes de trabajo.

Se hizo seguimiento al proceso de pago de seguridad social para todo el personal de Jardines de Luz y Paz. Los documentos aportados serán analizados en el análisis contable.

Se realizó capacitación virtual el día 08 de agosto en temas de gestión de riesgos para los supervisores, administradores y en general de los recursos humanos dispuesto para la ejecución del contrato de concesión.

Se realizó capacitación en pausas activas y trabajo en equipo.

Se verifica la segunda entrega de dotación uniformes marcados para los operarios de patios y hornos.

#### CAPACITACIONES

En el mes de agosto se realizó una capacitación de los principios corporativos de la Concesión, para el personal administrativo y operativo de Jardines de Luz y Paz de los cementerios Norte y Central, con el objetivo de dar a conocer los principios corporativos y de los servicios a cargo e integrarlos en el diario laboral de los trabajadores.



## Informe Mensual de Supervisión y Control de Servicios Funerarios

Se programaron las siguientes capacitaciones por la ARL:

- Inducción al Sistema General de Riesgos Laborales, notificación de incidentes, accidente y enfermedad laboral > Comprender el propósito del sistema general de riesgos laborales y reconocer los elementos claves para la notificación y reporte de los incidentes, accidentes y enfermedades laborales.
- Reincorporación sociolaboral - > Comprender los elementos que favorezcan la identificación, análisis, plan de manejo y seguimiento a la reincorporación socio laboral basada en la metodología de rehabilitación integral.

### OBSERVACIONES

Para efectos del empalme y ejecución del Contrato de Interventoría No. 508 de 2021, se le solicitó a la Interventoría, mediante radicado No. 20214000162831 del 27 de agosto del corriente, hacer seguimiento al requerimiento realizado por la Subdirección de Servicios Funerarios y Alumbrado Público a JARDINES DE LUZ Y PAZ mediante el radicado UAESP No. 20214000139421 del 29 de julio de 2021, relacionado con actividades pertinentes a los ámbitos de la planeación y la gestión del talento humano.

Igualmente, se le solicitó a la Interventoría, tener en consideración el contenido del radicado 20214000162831, hacer seguimiento a la práctica de exámenes médicos de ingreso que debe realizar JARDINES DE LUZ Y PAZ, de acuerdo con la Normativa aplicable, a las personas que conforman su planta de personal, y a la gestión del clima laboral al interior de la misma.

De otro lado, en el ejercicio de revisión conjunta del informe del componente de Gestión del Talento Humano que hace parte del informe de gestión de JARDINES DE LUZ Y PAZ S.A.S., en el marco de la ejecución del Contrato de Concesión No. 415 de 2021, se socializaron las observaciones y recomendaciones a la versión del informe mencionado radicado con el número J.L.P. – 20213000004441, con fecha 10 de agosto de 2021.

El Concesionario aportó los soportes del pago de seguridad social correspondientes a este periodo, los cuales son objeto de verificación en el análisis contable. En este mismo sentido aportó los soportes de capacitación y entrega de dotación realizadas en el mes.

### SUPERVISIÓN DE LA GESTION SOCIAL, MERCADEO Y SEGURIDAD

#### SUPERVISION DIRECTA

En el marco del ejercicio de apoyo a la supervisión directa de la operación de los cementerios a cargo de Jardines de Luz y Paz (JDLYP), desde la SSFAP se generó una jornada intensiva de dos semanas de revisión de protocolos de los servicios de destino final presentados por el concesionario, lo cual se concretó en un documento contentivo de observaciones a cada protocolo respecto a asuntos como:

- unificación de la estructura de presentación de los documentos
- ajustes a flujogramas de información y procesos
- precisiones respecto de condiciones de modo, tiempo y lugar para algunas actividades referidas
- revisión y articulación de roles y actividades.

Se concreta reunión de presentación/reconocimiento del equipo gerencial y técnico de la interventoría “Consortio San Marcos” contrato 508/2021 (memoria reunión 17/08/2021),

Se coordina jornada de recorrido conjunto UAESP/Interventoría para reconocimiento a infraestructura y operación de



## Informe Mensual de Supervisión y Control de Servicios Funerarios

los cementerios propiedad del distrito, la cual se realiza entre los días 23 y 24 de agosto con recorrido a Cementerios Serafín y Sur y Central y Norte respectivamente. (Acta 026-recorrido cementerios)

### COMPONENTE SOCIAL

Se generan observaciones al informe de los componentes social, mercadeo y seguridad del mes de julio presentado por el concesionario Jardines de Luz y Paz -JDLYP, las cuales le son remitidas mediante radicado 20214000160441

Se revisan y generan observaciones a los planes de acción presentados por el concesionario JDLYP el marco del contrato de concesión 415/2021 para los componentes social, mercadeo y seguridad para trámite de socialización al Concesionario y la Interventoría, a esta última también para su revisión y trámite de aprobación de conformidad con obligaciones contractuales -Contrato 508/2021

Se da acompañamiento a reuniones realizadas por el concesionario JDLYP con tenedores de locales comerciales y trabajadores independientes de cementerio distrital del Norte (16/08/2021) cuya agenda desarrollo asuntos relativos la recordación de requisitos para intervención de propiedad privada, ratificación de acuerdos de convivencia, derechos, deberes, sanciones; medidas de control instalación lapidas; ratificación de acuerdos de convivencia, derechos, deberes, sanciones; medidas de control instalación lapidas; (Memoria reunión 16/08/2021)

Respecto del relacionamiento con trabajadores independientes, para agosto 2021 fueron gestionadas por parte del Concesionario 305 solicitudes de instalación de lápidas así: 75 en Cementerio Central, 127 en Cementerio Norte y 102 en Cementerio Sur. De otro lado se evidencia actividad de entrega voluntaria de overoles y botas por parte del concesionario a trabajadores independientes de los cementerios distrital del Norte y Central, como una acción para afianzamiento de relaciones y compromisos para una sana convivencia.

Se realiza seguimiento a la gestión del componente social del concesionario JDLYP (contrato 415/2021), respecto de relacionamiento con actores identificados en la gestión componente; se acompaña reunión interinstitucional convocada por alcaldía local de Los Mártires para revisión de situación de marmolerías aledañas a cementerio Central (Memoria 9/08/2021).

Desde el concesionario, en el marco de plan de manejo de duelo se mantiene acompañamiento a procesos de exhumación por deudo con intervención psicosocial en los casos que amerita; para el mes de agosto se reportan 18 jornadas. Así mismo se evidencia acto de ceremonia religiosa como actividad para acompañamiento a entrega de cenizas en cementerios Sur y Serafín.

Se valida actividad de sellamiento persuasivo de propiedades privadas en los cementerios, acordado entre la UAESP y el Concesionario, como estrategia de verificación y control interno para la actualización de documentos de propiedad y generación de sentido de apropiación de mausoleos en estado de abandono. A este respecto la UAESP requiere al concesionario consolidar un protocolo o paso a paso para el trámite de las novedades que surjan del proceso, que permitan trazabilidad y documentación clara del mismo.

Se realiza seguimiento al proceso en curso de exhumación por administración, que durante el mes estuvo orientado a la verificación de fechas de vencimiento de contrato, tipo de fallecimiento del periodo enero-julio 2021, para trámite de notificación a deudos y seguimiento vía telefónica.

Se realiza revisión al informe de interventoría (contrato 244/2017) del mes de julio relativo al estado de avance del proceso de liquidación del contrato 311/2013, para los componentes social, mercadeo y seguridad, con posterior ejercicio de retroalimentación de observaciones UAESP-CPT (Acta -SOC 412\_Reunión UAESP CPT del 25/08/202).



## Informe Mensual de Supervisión y Control de Servicios Funerarios

### COMPONENTE MERCADEO – PLAN DIVULGACIÓN:

Para el mes de agosto se verifican ajustes de contenidos y piezas graficas de página Web <http://www.cementeriosdeldistrito.com/>, evidenciando cambio de logos y marca corporativa de la nueva concesión (Jardines de Luz y Paz-JDLYP).

Se evidencia divulgación de tarifas mediante pendones informativos en cada uno de los cementerios de propiedad del Distrito.

Se realiza reunión de retroalimentación de observaciones a propuesta de plan de acción del componente de mercadeo del Concesionario, contando con asesoría de la oficina de comunicaciones de la UAESP, a la vez que se requiere avanzar en la dinamización de contenidos de redes sociales y pagina web de cementerios.

Se socializa y verifica divulgación de comunicado UAESP (No 12) por parte del concesionario, relativo al retorno a horarios habituales de acceso a público a cementerios del distrito en el marco de la emergencia sanitaria

La UAESP mantiene socialización de campaña de promoción de servicios de cremación, a través de publicación de mensajes y piezas comunicativas a través de redes sociales, y eleva solicitud de réplica al Concesionario, lo cual se evidencia en seguimiento a redes sociales (Anexo. consolidado de campaña promoción servicio de cremación).

### COMPONENTE DE SEGURIDAD

Desde el ejercicio de supervisión directa, la UAESP mantiene seguimiento al funcionamiento de las cámaras de seguridad (CCTV) en los cuatro (4) equipamientos, reportando las novedades a la administración y supervisan en cada cementerio.

En el transcurso del mes se evidencia control de acceso de usuarios y visitantes a los cementerios, manteniendo registro en planillas e inspección ocular de bolsos y paquetes, así como control de acceso a vehículos; de igual manera se evidencia control para la instalación de lapidas por parte de trabajadores independientes

Se mantiene articulación con Policía Nacional para control y manejo de servicios especiales, para lo cual se generan reuniones con estaciones de policía y se adoptó libro de control foliado para registro de revistas a los cementerios

El concesionario mantiene reuniones de seguimiento y gestión de novedades con personal de seguridad del nivel administrativo y operativo.

Se evidencia refuerzo de personal operativo (especialmente re-corredores) por parte de la empresa de seguridad para la custodia de los equipamientos, particularmente Central y Norte

### ACOMPAÑAMIENTO PSICOJURÍDICO

Compendio de las actividades ejecutadas en los cuatro cementerios distritales durante el mes de agosto desde el área psicosocial y jurídica de servicios funerarios. Servicios ofertados:

#### ASESORÍA PSICOLÓGICA Y ASESORÍA JURÍDICA.

LUGAR	CANTIDAD DE USUARIOS BENEFICIADOS	
	ASESORÍA PSICOLÓGICA	ASESORÍA JURÍDICA
CEMENTERIO CENTRAL	5	0
CEMENTERIO NORTE	1	5
CEMENTERIO SUR	4	3
CEMENTERIO SERAFÍN	3	0



## Informe Mensual de Supervisión y Control de Servicios Funerarios

OFICINA UAESP	1	1
TOTAL, DE SERVICIOS OFERTADOS	23	

### PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS ORIENTADO AL MANEJO DE DUELO.

LUGAR	CANTIDAD DE USUARIOS BENEFICIADOS ACOMPANAMIENTO PSICOLÓGICO	
	CEMENTERIO CENTRAL	28
CEMENTERIO NORTE	52	
CEMENTERIO SUR	34	
CEMENTERIO SERAFÍN	10	
TOTAL, DE SERVICIOS OFERTADOS	124	

### SEGUIMIENTOS A LOS PROCESOS DE MANEJO DE DUELO.

LUGAR	CANTIDAD DE USUARIOS BENEFICIADOS	
	SEGUIMIENTO PSICOLÓGICO	SEGUIMIENTO JURÍDICO
CEMENTERIO CENTRAL	3	0
CEMENTERIO NORTE	0	2
CEMENTERIO SUR	0	0
CEMENTERIO SERAFÍN	0	0
OFICINA UAESP	0	1
TOTAL, DE SEGUIMIENTOS	6	

### TALLERES DE PSICOEDUCACIÓN PARA MANEJO DE DUELO.

MES	FECHA	LUGAR	CANTIDAD DE USUARIOS SENSIBILIZADOS
AGOSTO	12/08/2021	CEMENTERIO SUR	6
	12/08/2021	CEMENTERIO NORTE	17
	19/08/2021	CEMENTERIO SUR	13
TOTAL, DE USUARIOS SENSIBILIZADOS	36		

### DIFUSIÓN DE LOS SERVICIOS FUNERARIOS EN FERIAS COMUNITARIAS

MES	COMUNIDAD BENEFICIADA		
	FECHA	LOCALIDAD	CANTIDAD DE PERSONAS SENSIBILIZADAS
AGOSTO	14/08/2021	USAQUÉN	15
	21/08/2021	CIUDAD BOLIVAR (MOCHUELO ALTO)	80
	27/08/2021	SUBA	50
	TOTAL, DE PERSONAS SENSIBILIZADAS	145	

**Nota:** Adicional el equipo psicosocial de la subdirección de servicios funerarios participó de 2 ferias de servicios que fueron convocadas de la siguiente forma:

- **CIUDAD BOLIVAR:** Evento organizado por Alcaldía Local el 21 de agosto en el barrio Jerusalén en celebración del aniversario del sector periférico al CAMI, feria a la cual se asistió de 8 am con espera de tres horas, sin evidenciarse presencia de ninguna entidad del distrito ni participación de ciudadanía.
- **TEUSAQUILLO:** Evento convocado por el Concejal Juan Javier Baena en el barrio Park Way el 22 de agosto para atención y difusión de los servicios otorgados por UAESP donde no se contó con la participación de los



residentes del sector.

### SUPERVISIÓN FINANCIERA

#### ANÁLISIS ESTADÍSTICO

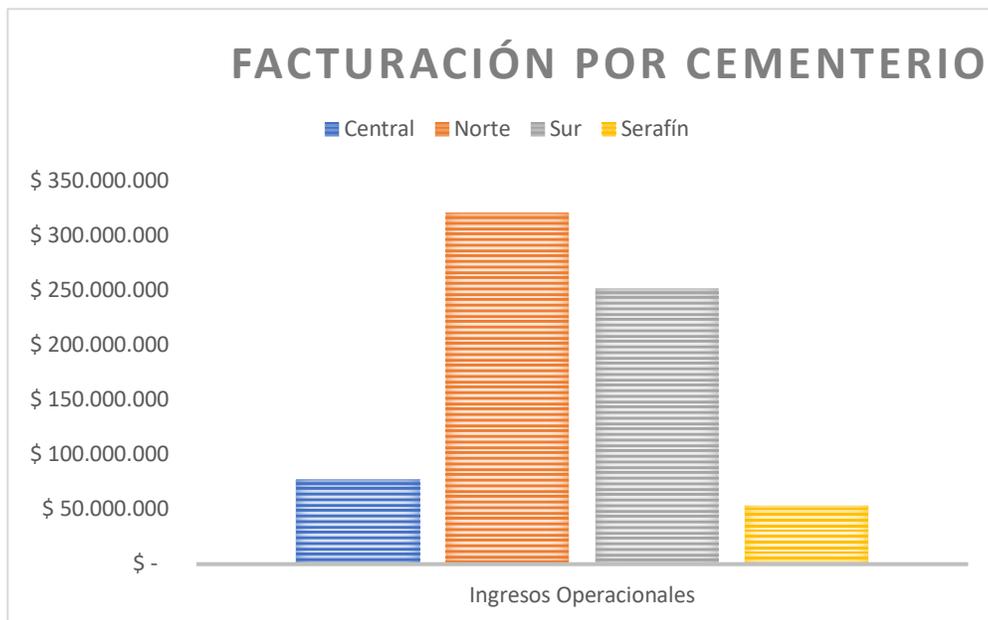
Los Cementerios Distritales (Central, Norte, Sur y Parque Serafín) durante el período comprendido del 01 al 31 de agosto de 2021, cumplen con la prestación de los siguientes servicios funerarios:

- Inhumación de cadáveres
- Exhumación de cenizas
- Cremaciones de cadáveres
- Inhumación de restos
- Exhumación de restos
- Cremaciones de restos
- Inhumación de cenizas
- Transporte de restos

El operador de los Cementerios Distritales remitió a la UAESP el informe de gestión del mes de agosto el pasado 02 de octubre de 2021, motivo por el cual la interventoría y la UAESP se encuentran en proceso de validación y conciliación de las estadísticas reportadas.

#### INFORMACIÓN FINANCIERA

La facturación de los servicios prestados correspondientes al mes de Agosto 2021 fue de \$701.874.940, el cementerio que representa mayores ingresos en el presente mes es el Cementerio del Norte participando con un 46% equivalente a \$320.356.000, seguido del Cementerio Sur con el 36% que equivale a \$251.451.300, por su parte el Cementerio Central participa con el 11% de los ingresos que corresponden a \$76.919.440 y por último el Cementerio Serafín con el 8% de participación correspondiente a \$53.148.200



Se observa que el servicio más representativo es el de cremación con un porcentaje de participación en la facturación del 52,7% sobre el total de los ingresos, seguido por las inhumaciones las cuales representan un 36,4%, por otro lado, el servicio de exhumación representa un 10,7% el excedente es decir un 0,23% corresponde a los servicios de

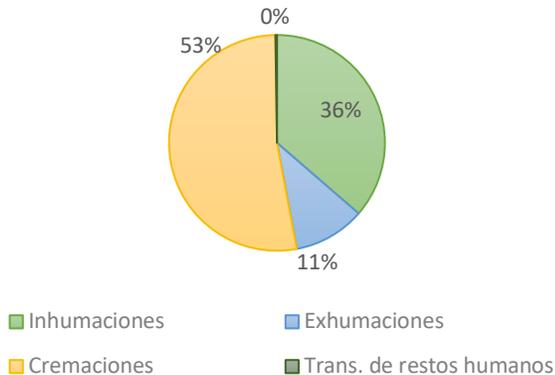


## Informe Mensual de Supervisión y Control de Servicios Funerarios

transporte de restos.

Facturación del 01 al 31 de agosto de 2021, discriminado por servicios funerarios prestados.

Participación por Servicio



Fuente: Elaboración de la Subdirección de Servicios Funerarios y Alumbrado Público – UAESP, basado en el reporte de facturación detallada exportado del Sysac y para el mes de agosto.2021

### Facturación agosto de 2021 discriminado por cementerio y por servicios.

Servicio	Valor	%
Inhumaciones	\$ 255.139.340	36,4%
Exhumaciones	\$ 75.134.830	10,7%
Cremaciones	\$ 369.971.330	52,7%
Trans. de restos humanos	\$ 1.629.440	0,23%
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 701.874.940</b>	<b>100,0%</b>

SERVICIO	CEMENTERIO				TOTAL
	CENTRAL	NORTE	SUR	SERAFÍN	
CREMACIÓN		\$ 203.688.210	\$ 153.954.310	\$ 12.328.810	\$ 369.971.330
EXHUMACIÓN	\$ 15.587.730	\$ 27.333.510	\$ 24.669.770	\$ 7.543.820	\$ 75.134.830
INHUMACIÓN	\$ 60.233.570	\$ 89.334.280	\$ 72.295.920	\$ 33.275.570	\$ 255.139.340
TRANSPORTE	\$ 1.098.140		\$ 531.300		\$ 1.629.440
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 76.919.440</b>	<b>\$ 320.356.000</b>	<b>\$ 251.451.300</b>	<b>\$ 53.148.200</b>	<b>\$ 701.874.940</b>

Fuente: Elaboración de la Subdirección de Servicios Funerarios y Alumbrado Público – UAESP, basado en el reporte de facturación detallada



## Informe Mensual de Supervisión y Control de Servicios Funerarios

exportado del Sysacyh para el mes de agosto.2021

### TARFIAS APLICADAS.

Mediante la Resolución No. 287 de 2021 se modificó el artículo primero de la Resolución No. 084 de 2014, de la siguiente manera: Fijar el valor de las tarifas correspondientes a los servicios que se prestan en los equipamientos de cementerios propiedad del Distrito desde el 01 de julio de 2021, y hasta que se modifique, derogue o sustituya, así:

Tarifas Nueva Concesión	Taritas 2021 Persona Jurídica	Taritas 2021 Persona Natural
Inhumación Cadáver Adulto Bóveda Distrito	577.000	438.500
Inhumación Cadáver Bóveda Propiedad Particular	577.000	438.500
Inhumación Cadáver Párvulo Bóveda Distrito	313.200	238.000
Inhumación Restos y Cenizas en Osarios y Cenizarios de propiedad particular	275.100	209.100
Arrendamiento Osarios de Propiedad Distrital para Restos	348.000	264.500
Arrendamiento Cenizarios de Propiedad Distrital para Cenizas	348.000	264.500
Exhumación Restos Bóveda Distrito	251.700	191.300
Exhumación Restos Bóveda Propiedad Particular	251.700	191.300
Exhumación de Restos de Osarios de Propiedad del Distrito	88.000	66.900
Exhumación de Restos de Cenizas de cenizarios de Propiedad del Distrito y particular	88.000	66.900
Cremación Cadáver Adulto	557.600	423.800
Cremación Cadáver Párvulo	291.900	221.800
Cremación Restos Adulto	266.000	202.200
Cremación Restos Párvulo	159.600	121.300
Venta de Esqueletos y partes	130.600	99.300
Transporte de Restos	15.200	11.600
Certificación de Inhumación para Jardines	161.200	122.500
Utilización de Servicios Sanitarios	1.000	800
Utilización Capilla	78.300	59.500
Prórroga de Exhumación Restos Adulto	230.800	175.400
Prórroga de Exhumación Restos Párvulo	125.300	95.200

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

No obstante, que las aprobaciones de los PRM corresponden a una gestión propia de la UAESP, dada la futura incidencia que los PRM tendrán en la operación de los cementerios, la supervisión reporta el avance en esta materia:

El 11 de agosto la UAESP envía radicado N°. 20214000150401 a la SDP con asunto: Solicitud de colaboración



## Informe Mensual de Supervisión y Control de Servicios Funerarios

institucional: Planes de Regularización y Manejo del Cementerios Distritales del Norte y Sur, donde solicita, en el marco de la colaboración armónica y apoyo institucional, la aprobación prioritaria de los planes en mención

El 11 de agosto el contratista envía información adicional para la cesión; sin embargo, el 13 de agosto la UAESP envía correo electrónico al contratista con requerimiento para que se complemente la documentación de la solicitud de sesión en el sentido de indicar que el cesionario deberá acreditar iguales o superiores requisitos (financieros, jurídicos, financieros, de experiencia, etc.) que la Arq. Sonia demostró en el proceso de selección CM-07- de 2018.

El 21 de agosto se envía correo electrónico a la dirección de la UAESP con carpeta adjunta con documentos de trámite ante la Secretaría Distrital de Planeación -SDP (solicitudes, respuestas, pendientes) y la relación de respuestas de la Secretaría Distrital de Planeación.

### RELACIÓN DE CORRESPONDENCIA ENVIADA Y RECIBIDA – AGOSTO 2021

El reporte del aplicativo Orfeo, con base en la búsqueda realizada para “JARDINES DE LUZ Y PAZ”, para el periodo comprendido entre el 1º de julio y el 31 de agosto de 2021, arrojó la siguiente información:

RADICADO	FECHA RADICACIÓN	ASUNTO	ENTRADA	SALIDA
20214000159771	24/08/2021	Respuesta hojas de vida Contrato 508 de 2021		X
20214000160441	25/08/2021	Alcance Observaciones componentes social, mercadeo y seguridad -informe julio contrato 415/2021		X
20214000161691	26/08/2021	Solicitud acciones que garanticen el cumplimiento del contrato No. 415 de 2021 en el Componente Ambiental y Sanitario.		X
20214000162831	27/08/2021	SOLICITUD SEGUIMIENTO OBLIGACIONES GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y OTRAS C-415 2021		X
20214000162881	27/08/2021	Cumplimiento obligaciones contractuales		X
20214000163101	30/08/2021	Remisión de los oficios No. 20214000149861 del 11 de agosto de 2021 y No.20214000155471 del 19 de agosto de 2021		X
20214000163191	30/08/2021	Remisión del Oficio 2021ER110790 de Secretaria Distrital de Ambiente - PTAR Parque Cementerio Serafín		X
20214000163251	30/08/2021	Respuesta a Solicitud de Prorroga de exhumación para quien en vida se llamó EDWIN ALBERTO HERNANDEZ		X
20214000163471	30/08/2021	Copia Respuesta derecho de petición- por el concesionario Jardines de Luz y Paz / Edgar Fabricio Rojas Molano		X
20214000163961	31/08/2021	Actas Secretaría Distrital de Salud periodo 2017-2021 y solicitud plan de acción		X
20217000359392	1/08/2021	correo E- Solicitud información hornos crematorios del Distrito Sur y Serafín, datos diarios de CO Monóxido de Carbono, Cremaciones efectuadas	X	
20217000359412	1/08/2021	correo E- Solicitud información hornos crematorios del Distrito Sur y Serafín datos diarios de CO Monóxido de Carbono Cremaciones efectuadas oficio No. G-016-21	X	
20217000359882	2/08/2021	correo E- Oficio para radicar "Informe previo a la Evaluación de emisiones Cementerio Norte"	X	
20217000360302	2/08/2021	correo E- ENTREGA PLAN DE ACCION PROTOCOLOS Y ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	X	
20217000360632	2/08/2021	correo E- solicitud de otro si ampliación de fechas	X	
20217000368672	4/08/2021	Correo E-SOLICITUD DE OTRO SI AMPLACION DE FECHAS	X	
20217000374292	5/08/2021	correo E- Respuesta a Oficio de Funeraria La Resurrección	X	



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

HÁBITAT  
Unidad Administrativa Especial de  
Servicios Públicos

## Informe Mensual de Supervisión y Control de Servicios Funerarios

20217000376032	6/08/2021	Correo E-RESPUESTA CORREO ELECTRONICO 31 DE JULIO (CONTRATO DE FIDUCIA ERCANTIL CONCESION 415-UAESP)	X	
20217000376982	6/08/2021	Correo E- respuesta correo electrónico 31 de julio contrato de fiducia mercantil Concesión 415-UAESP	X	
20217000377492	8/08/2021	Correo E- Solicitud información Hornos Crematorios Del Distrito Sur y Serafín, Datos diarios de CO Monóxido de Carbono, Cremaciones Efectuadas	X	
20217000377502	8/08/2021	Correo E- Muestreo Vertimiento PTAR Serafín	X	
20217000377872	9/08/2021	Correo E- SOLICITUD DE OTRO SI AMPLACION DE FECHAS	X	
20217000382552	10/08/2021	correo E- Solicitud información hornos crematorios del Distrito Sur y Serafín, datos diarios de CO Monóxido de Carbono, Cremaciones efectuadas	X	
20217000383402	11/08/2021	Correo E-MODIFICACION No. 2 AL CONTRATO DE CONCESIOÃ N No. UAESP-415-2021	X	
20217000385362	11/08/2021	Correo E- Modificación al contrato 415 firmada	X	
20217000385382	11/08/2021	Correo E- Oficio, Solicitud de Alcance en Entrega de Informe Mensual	X	
20217000388032	12/08/2021	Correo E-INFORME MENSUAL JULIO 2021 JARDINES DE LUZ Y PAZ S.A.S	X	
20217000402572	20/08/2021	correo E- alcance al radicado 20213000004531 de fecha 20 de agosto de 2021 contrato de fiducia mercantil Concesión 415 -UAESP	X	
20217000403392	22/08/2021	correo E- MODELO CONTRATO DE FIDUCIA MERCANTIL, RESPUESTA A OBSERVACIONES CONTRATATO 415 RADICADO 2021600038823	X	
20217000406162	23/08/2021	Correo E- Informe Financiero Julio 2021	X	
20217000406832	23/08/2021	Correo E-HOJAS DE VIDA CONSORCIO SAN MARCOS 2021	X	
20217000407802	24/08/2021	Correo E- Copia UAESP-Alcance Informe Previo a La Evaluación de Emisiones Cementerio Sur Horno 1 Radicado SDA 2021ER154046	X	
20217000407952	24/08/2021	Correo E- Solicitud información Hornos Crematorios Del Distrito Sur y Serafín, Datos diarios de CO Monóxido de Carbono, Cremaciones Efectuadas	X	
20217000408872	24/08/2021	correo E- Informe previo a la Evaluación de Emisiones Cementerio Parque Serafín	X	
20217000408882	24/08/2021	correo E- Solicitud información Hornos Crematorios Del Distrito Sur y Serafín, Datos diarios de CO Monóxido de Carbono, Cremaciones Efectuadas	X	
20217000408902	24/08/2021	Radicado No. 20214000125701 Relación y soporte de afiliación a la ARL	X	
20217000411472	25/08/2021	Correo E - Traslado por competencia " Planes, Programas y Proyectos para Recicladores - Parque San Marcos.	X	
20217000417392	27/08/2021	Correo E- Programación de Muestreo para Isocinéticos Hornos Crematorios Cementerio Norte	X	
20217000420342	30/08/2021	correo E- SOLICITUD MEJORAS SISTEMAS DE MONITOREO	X	
20217000421512	31/08/2021	Correo E-Oficio para radicar "Respuesta Radicado No. 20214000155771"	X	
20217000423272	31/08/2021	Correo E- Informes de Emisiones Hornos Crematorios	X	
20217000424382	31/08/2021	Correo E - AGOSTO 31 SOICITUD AMPLIACION TIEMPOS FIDUCIA MERCANTIL	X	

### SEGUIMIENTO A LAS SOLICITUDES DE ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y DE MEJORA:



CO16/7252



## Informe Mensual de Supervisión y Control de Servicios Funerarios

En cada uno de los componentes objeto de supervisión reportado en el mes de agosto y teniendo en consideración la cláusula “QUINCUAGÉSIMA. PERÍODO DE AJUSTE Y PUESTA EN MARCHA” del contrato de concesión 415 de 2021, se han dado a conocer los aspectos y componentes que el contratista debe subsanar en este periodo de tres meses de ajuste y puesta en marcha, al igual que su seguimiento.

SEGUIMIENTO SOLICITUDES ACCION PREVENTIVA, CORRECTIVA Y DE MEJORA <sup>2</sup>						
(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

Así mismo, como parte del empalme entre la supervisión a cargo de la SSFAP y la interventoría que se inicia en virtud del Contrato 508 de 2021, se remitirán a la Interventoría las observaciones, recomendaciones y acciones preventivas, correctivas y de mejora para su respectivo seguimiento en el mes de septiembre.

<sup>2</sup> 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.

### PRODUCTO NO CONFORME

En cuanto a la configuración de productos no conformes o estructuración de informes de presunto incumplimiento susceptibles de reportar en este componente del informe de supervisión es pertinente señalar que estipulación Quincuagésima al “PERÍODO DE AJUSTE Y PUESTA EN MARCHA”:

*“QUINCUAGÉSIMA. PERÍODO DE AJUSTE Y PUESTA EN MARCHA: Para favorecer el establecimiento de una buena ejecución contractual, entre el Concesionario y la UAESP, con el fin de permitir que aquél complete y adecue los bienes, equipos y demás recursos necesarios para la operación del servicio a su cargo y que realice los ajustes indispensable para la misma; para que su persona y el de la interventoría se capaciten bajo condiciones operativas reales; para comprender en profundidad los tipos de deficiencias que ocurran, la causa y la frecuencia de las mismas, de la medición de los ANS, así como las acciones que se deben tomar para corregirlas, se establece un período de ajuste y puesta en marcha de tres (3) meses calendario contados desde la fecha de suscripción del acta de inicio.*

*Durante este período, el Concesionario no será sancionado por deficiencias ni por el incumplimiento de ANS en dicha prestación, pero será responsable de corregirlas. En todo caso, la medición de los ANS se empezará a contar desde la fecha de suscripción del acta de inicio para evaluar el desempeño del Concesionario, pero no se descontarán sino aquellos contados desde el vencimiento del término de los tres (3) meses calendario.*

*Se exceptúan el deber de garantizar la seguridad y vigilancia en las instalaciones, bienes y equipos objeto de la Concesión de acuerdo con las normas vigentes en la materia y de los perjuicios que se causen a sus empleados o a terceros. No obstante, la UAESP podrá aplicar multas si el Concesionario incurre en faltas graves y reiteradas que afecten de manera grave la prestación del servicio.*



## Informe Mensual de Supervisión y Control de Servicios Funerarios

*Durante el período de ajuste y puesta en marcha el Concesionario informará a la interventoría, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la notificación de eventuales deficiencias, acerca de las acciones o medidas para enmendarlas. No obstante, el Concesionario se obliga a adoptar las medidas necesarias para corregir las deficiencias de las cuales sea responsable durante este período, sin necesidad de que medie informe o requerimiento alguno por la UAESP o la interventoría”.*

Sin perjuicio de lo anterior, la supervisión ha dado a conocer al concesionario las observaciones evidenciadas en la operación solicitando adoptar los correctivos pertinentes, según los distintos mecanismos de seguimiento contractual e igualmente en el empalme entre supervisión e interventoría se dan a conocer los aspectos que requieren de seguimiento para el periodo siguiente.

SEGUIMIENTO AL PRODUCTO NO CONFORME <sup>3</sup>								
IDENTIFICACIÓN DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME			TRATAMIENTO				ACCIONES CORRECTIVAS O PREVENTIVAS ADELANTADAS POR EL PRESTADOR DEL SERVICIO O INTERVENTORIA	ACCIONES DE SEGUIMIENTO POR PARTE DE LA UNIDAD
FECHA (dd/mm/aaaa)	PRODUCTO O SERVICIO	DESCRIPCIÓN DEL REQUISITO INCUMPLIDO	Reproceso	Concesión	Identificación para su no uso	después de su entrega		

<sup>3</sup> Para el diligenciamiento de este numeral se deben 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.

PQRS CON RESPECTO AL SERVICIO
<p>Según el reporte de PQRS para el mes de agosto entregado por el concesionario Jardines de Luz y Paz, se informa que fueron recibidas cuarenta y un (41) PQRS en los equipamientos funerarios propiedad del Distrito. Así:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• No se recibieron PQRS en el cementerio Sur.</li> <li>• No se recibieron PQRS en el cementerio Parque Serafín.</li> <li>• En el cementerio distrital del norte se encontraron (20) PQRS.</li> <li>• En el cementerio central se encontraron (21) PQRS.</li> </ul> <p>Conforme a la revisión del informe presentado por el concesionario se evidencia que Jardines de Luz y Paz traslado 4 peticiones a UAESP que han sido atendidas de conformidad a los términos del trasado y las peticiones restantes fueron gestionadas con sujeción a la Ley 1755 de 2015, tal y como se evidencia en el informe de ejecución presentado por el operador.</p>

ANÁLISIS DE LA MEDICIÓN (INDICADORES)
<p align="center"><b>SUBVENCIONES FUNERARIAS</b></p> <p><b>Nombre del indicador: Subsidios (subvenciones) Funerarios Autorizados en los 4 Equipamientos Distritales</b></p>



## Informe Mensual de Supervisión y Control de Servicios Funerarios

**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% )

**agosto de 2021: Cumplimiento en un 97.59%**

### Demanda de subvenciones:

De acuerdo con 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, en el transcurso de este mes ingresaron a la entidad ciento dieciocho (118) solicitudes de subvenciones funerarias, las cuales corresponden a doscientos sesenta y cinco (265) servicios funerarios (de Destino Final, Transporte de Restos y Prorrogas).

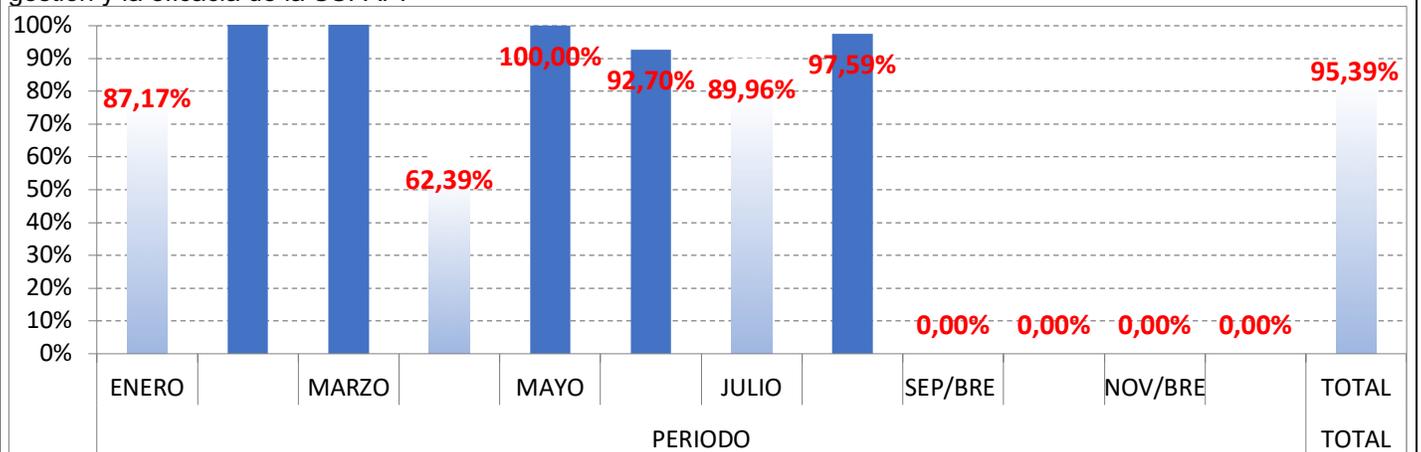
### Gestión de solicitudes:

En el transcurso de este mes, se dio autorización a ciento veintiocho (128) solicitudes de subvenciones, que corresponden a doscientos ochenta y cuatro (284) servicios funerarios y se negaron cuatro (4) solicitudes, correspondientes a siete (7) servicios, estas respuestas negativas fueron dadas porque la radicación presenta información incompleta o el no cumplimiento de la totalidad de requisitos; por tanto, la UAESP dio un total de ciento treinta y dos (132) respuestas a solicitudes, que corresponden a doscientos noventa y un (291) servicios; gestión que no se ve reflejada en el indicador.

Así mismo, este mes se atendieron remanentes de veintiún (21) solicitudes de subvenciones que venían del mes de julio de 2021; las cuales corresponden a cuarenta y dos (42) servicios solicitados; de lo anterior, diecinueve (19) solicitudes fueron autorizadas y corresponden a cuarenta (40) subvenciones de servicios, y dos (2) solicitudes fueron negadas, las cuales corresponden a dos (2) servicio. Las anteriores solicitudes corresponden a aquellas que fueron radicadas en la entidad en los últimos días de julio de 2021.

Las solicitudes de subvenciones ingresadas este mes y que falta dar respuesta, serán atendidas en el mes de septiembre de 2021, teniendo en cuenta que estas se radicaron ante la entidad en los últimos días de agosto.

El comportamiento del indicador de eficacia en las 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.





## Informe Mensual de Supervisión y Control de Servicios Funerarios

### Caracterización de autorizaciones por servicio:

En el mes de agosto del 2021, la caracterización de las autorizaciones de las subvenciones funerarias por cada uno de los cementerios fue la siguiente:

AUTORIZACIONES POR SERVICIO AGOSTO							
SERVICIOS	CEMENTERIO					PORCENTAJE SERV.-AGOSTO	CONSOLIDADO 2021
	NORTE	SUR	CENTRAL	SERAFIN	TOTAL AGO.		
INHUMACIONES	12	26	7	28	73	25,70%	467
EXHUMACIONES	15	33	26	17	91	32,04%	556
CREMACIONES	28	41	0	23	92	32,39%	623
OTROS SERVICIOS	0	0	28	0	28	9,86%	197
<b>TOTAL AGOSTO</b>	<b>55</b>	<b>100</b>	<b>61</b>	<b>68</b>	<b>284</b>	<b>100%</b>	<b>1.843</b>
<b>PORCENTAJE CEMENTERIO-AGO.</b>	19,37%	35,21%	21,48%	23,94%	100%	-	
<b>CONSOLIDADO 2021</b>	<b>351</b>	<b>559</b>	<b>373</b>	<b>560</b>		<b>1.843</b>	

### Porcentaje de caracterización de autorizaciones por servicio:

En el mes de agosto, el porcentaje de caracterización de las autorizaciones de las subvenciones funerarias por cada uno de los cementerios fue la siguiente:

PORCENTAJE DE AUTORIZACIONES POR SERVICIO AGOSTO					
SERVICIOS	CEMENTERIO				PORCENTAJES
	NORTE	SUR	CENTRAL	SERAFIN	
INHUMACIONES	16,44%	35,62%	9,59%	38,36%	100%
EXHUMACIONES	16,48%	36,26%	28,57%	18,68%	100%
CREMACIONES	30,43%	44,57%	0,00%	25,00%	100%
OTROS SERVICIOS	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%	100%

### Caracterización de solicitudes por género:

Entre el 01 al 31 de agosto de 2021, la Subdirección de Servicios Funerarios y Alumbrado Público realizó la caracterización de solicitudes de subvenciones que ingresaron a la SSFAP, por género de la siguiente manera:



## Informe Mensual de Supervisión y Control de Servicios Funerarios

GENERO	# SOLICITUDES INGRESADAS EN AGOSTO	CONSOLIDADO 2021
Femenino	86	671
Masculino	32	257
<b>TOTAL</b>	<b>118</b>	<b>928</b>

### Caracterización de solicitudes gestionadas, por vulnerabilidad:

Por otra parte, se indica que con corte de 01 de agosto hasta el día 31 de agosto de 2021, se realizó la caracterización de solicitudes gestionadas de subvenciones funerarias, de acuerdo con la vulnerabilidad de la siguiente manera:

VULNERABILIDAD	CONSOLIDADO GESTIONADAS AGOSTO 2021	CONSOLIDADO GESTIONADAS 2021	CONSOLIDADO AUTORIZADAS AGOSTO 2021	CONSOLIDADO AUTORIZADAS 2021
SISBEN	110	803	110	769
Comprobador de Derechos	9	15	9	15
RURO	1	4	0	3
RUV	5	45	4	42
Población Desplazada	0	0	0	0
Población Indígena	1	1	1	1
Población ROM	0	0	0	0
Población Afro	0	0	0	0
Habitante de Calle	1	2	1	2
Venezolano	5	47	3	43
UCI	0	3	0	3
Justicia transicional	0	1	0	1
Presidiario	0	1	0	1
No Presentaron – N/A	0	17	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>132</b>	<b>939</b>	<b>128</b>	<b>880</b>

### Caracterización de solicitudes gestionadas, por territorialidad:

Por otra parte, se indica que con corte de 01 de agosto hasta el día 31 de agosto de 2021, se realizó la caracterización de solicitudes gestionadas de subvenciones funerarias, de acuerdo con la territorialización de la siguiente manera:

LOCALIDAD	# SOLICITUDES GESTIONADAS AGOSTO	SOLICITUDES GESTIONADAS CONSOLIDADO 2021	# SUBVENCIONES GESTIONADOS AGOSTO	# SUBVENCIONES AUTORIZADAS AGOSTO	# SUBVENCIONES NEGADOS AGOSTO	SUBVENCIONES GESTIONADAS 2021
Antonio Nariño	0	4	0	0	0	8
Barrios Unidos	1	11	2	2	0	17
Bosa	8	93	21	21	0	188
Chapinero	3	10	9	9	0	19
Ciudad Bolívar	30	181	69	64	5	378
Engativá	5	33	11	11	0	57
Fontibón	0	10	0	0	0	20
Kennedy	10	70	17	17	0	129
La Candelaria	0	6	0	0	0	12



## Informe Mensual de Supervisión y Control de Servicios Funerarios

Los Mártires	0	15	0	0	0	33
Puente Aranda	3	9	8	8	0	18
Rafael Uribe	14	89	33	33	0	183
San Cristóbal	11	74	25	25	0	161
Santa Fe	10	43	19	19	0	107
Suba	7	29	16	16	0	58
Teusaquillo	0	0	0	0	0	0
Tunjuelito	6	27	9	9	0	57
Usaquén	0	8	0	0	0	13
Usme	24	122	52	50	2	255
Sin identificar	0	53	0	0	0	87
M/pios Cundinamarca	0	48	0	0	0	119
M/pios Colombia	0	4	0	0	0	7
<b>TOTAL</b>	<b>132</b>	<b>939</b>	<b>291</b>	<b>284</b>	<b>7</b>	<b>1.926</b>

### Efectivamente prestados

Se está a la espera del reporte por parte del concesionario Luz y Paz SAS correspondiente al mes de agosto sobre los servicios efectivamente prestados. Una vez se tenga la información, se complementará este apartado.

### TIEMPO DE RESPUESTA

**Nombre del indicador:** Tiempo de respuesta a las solicitudes de subsidios (subvenciones) de los servicios funerarios prestados en los cementerios de propiedad del Distrito Capital.

**Objeto:** Medir la capacidad de respuesta a las solicitudes de subsidios funerarias radicados en la UAESP.

**Fórmula:** Promedio de días hábiles

#### julio de 2021: Cumplimiento de 1.7 días hábiles

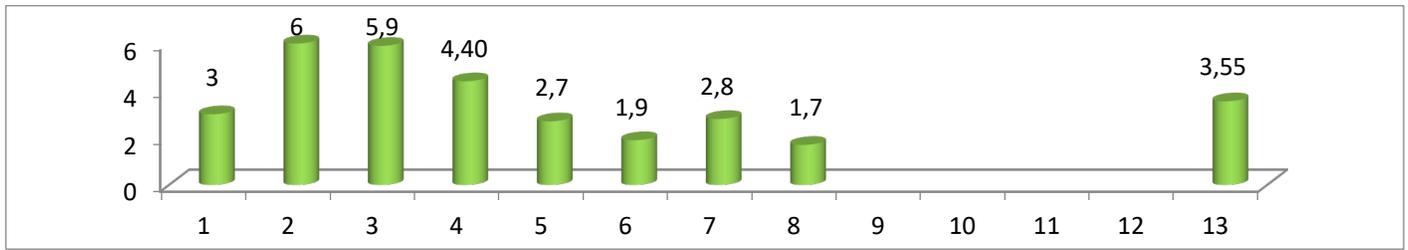
Para el mes de agosto de 2021, el promedio de repuesta fue de uno punto siete (1.7) días hábiles, por lo que se observa un promedio menor en tiempo de respuesta respecto al mes inmediatamente anterior. De igual manera, es menor al compararlo con el tiempo promedio en lo corrido del año y también menor con el tiempo promedio del mes de agosto del año pasado.

El promedio de tiempo de respuesta es de 1,7 días hábiles, lo cual muestra una EFICIENCIA en el rango SATISFACTORIO. Se observa un promedio de respuesta en días bajo teniendo en cuenta el tiempo promedio de lo que va corrido del año (3,5 días). De igual manera, se observa un promedio menor en tiempo de respuesta respecto al mes inmediatamente anterior el cual se ubicó en 2,8 días. También es menor con el tiempo promedio del mes de agosto del año pasado el cual fue de 3,6 días, por lo que, al compararlo con este valor, para este mes se DISMINUYÓ en 1,9 días el tiempo de respuestas en promedio.

El comportamiento del indicador de eficacia en las respuestas de este mes fue satisfactorio; por lo que en este sentido se sugiere continuar con los procedimientos actuales. Actualmente se viene desarrollando una estrategia con el fin de entregar respuestas en menores tiempos. 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. Adicionalmente se sugiere fortalecer el equipo de subsidios, ya que la demanda y atención del programa viene en crecimiento y fortalecimiento, especialmente para las solicitudes que se reciben vía correo electrónico.



### Informe Mensual de Supervisión y Control de Servicios Funerarios



#### NIVEL DE SATISFACCIÓN

**Nombre del indicador:** Nivel de satisfacción de los beneficiados del servicio funerario subsidiado y prestado en los cementerios de propiedad del Distrito Capital.

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

**Fórmula:** (Número Encuestas Subsidios Efectivas / Población Beneficiaria Subsidios) \* 100

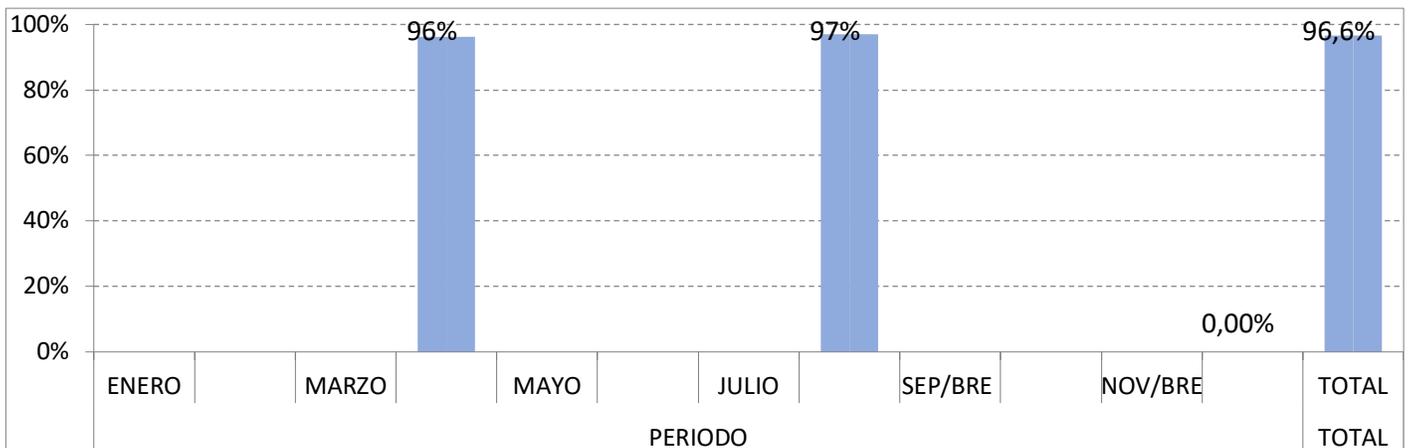
Donde: Número Encuestas Subsidios Efectivas corresponde al número de Encuestas Efectivas calificadas por el usuario como Bueno y/o Excelente en la calidad del servicio; y Población Beneficiaria Subsidios corresponde al número de Encuestas Efectivas, de la selección aleatoria del 13% del Total de la Población Beneficiaria de Subsidio Funerario.

Período de Medición: Cada 4 meses.

**agosto de 2021: Cumplimiento en un 97%**

Para el segundo cuatrimestre de 2021 se tiene de acumulado 438 beneficiarios. Se aplicaron 130 encuestas que corresponden al 29% de la población beneficiaria; de las cuales 127 respondieron con calificativo Buena (con 3 puntos) o como Excelente (con 4 puntos). El resultado nos arroja un nivel de satisfacción de 97% o Nivel Satisfactorio.

Las encuestas se vienen realizando mensualmente con el fin de no acumular la aplicación de encuestas para el último mes del cuatrimestre. De esta manera se puede llevar un seguimiento sobre la aplicación e identificar planes de choque para el cumplimiento de la aplicación y evitar que los encuestados se concentren en un mes particular.





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

HÁBITAT  
Unidad Administrativa Especial de  
Servicios Públicos

## Informe Mensual de Supervisión y Control de Servicios Funerarios

--

### RECOMENDACIONES<sup>4</sup>

Las recomendaciones, cuando aplica, se incluyen en cada uno de los componentes del presente informe.

<sup>4</sup> 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: (14/09/2021)

Nombre: **INGRID LISBETH RAMÍREZ MORENO**

Firma