



INFORME MENSUAL DE SUPERVISIÓN Y CONTROL DE LA SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PÚBLICO

SFU-FM-02

VERSIÓN 08

16-Nov-2017

Página 1 de 21

DATOS DEL INFORME

Período de Análisis: Desde (dd/mm/aa) 01/abr/2019 Hasta (dd/mm/aa) 30/abr/2019 No del Contrato: 244 de 2017

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

Nombre de los Profesionales:

J. Catalina Moreno Castañeda (contratista) [Signature], María Orjuela Rodríguez (contratista) [Signature]
 Margarita María Angarita González (funcionario) [Signature], Jenny Alexandra Morales (contratista) [Signature]
 Diego Triana Domínguez (funcionario) Incapacitado a la fecha, Ana Lorena Ortiz Mejía (contratista) [Signature]
 D. Alejandra Calderón Moreno (contratista) [Signature].

SEGUIMIENTO AVANCE PLAN DE SUPERVISIÓN Y CONTROL DEL SERVICIO FUNERARIO CORRESPONDIENTE AL PERÍODO DEL 01 AL 30 DE ABRIL DEL 2019

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

Las reuniones realizadas en el mes de Abril de 2019 son las siguientes:

REUNIONES DE SUPERVISIÓN Y CONTROL DEL SERVICIO DEL SERVICIO FUNERARIO

| Fecha | Tema | Entidades participantes | Conclusiones |
|------------|--|-------------------------|---|
| 08-04-2019 | Socialización hallazgos ambientales | CPT/IMS/ UAESP | Se socializan los hallazgos ambientales y sanitarios a la fecha por parte de interventoría y UAESP con el fin de tomar acciones de mejora y establecer compromisos por parte del concesionario. |
| 10-04-2019 | Revisión plan de Gestión Social | CPT/IMS | Revisión del plan de gestión social presentado por el concesionario para la vigencia 2019 |
| 12-04-2019 | Consolidación de observaciones | CPT/IMS/ UAESP | Se consolidaron observaciones a informe mensual de marzo presentado por el concesionario para los componentes de gestión social, seguridad y mercadeo para la respectiva socialización y retroalimentación con el Concesionario |
| 23-04-2019 | Protocolo de manejo Integrado de plagas | CPT/IMS/ UAESP | Se realizó seguimiento al manejo integrado de plagas en los cementerios del distrito, estableciendo compromisos desde el concesionario, donde se contó con la participación del asesor de plagas. |
| 23-04-2019 | Revisión de Informes mes de marzo Componente ambiental | CPT/IMS/UAESP- SSFAP | Socialización de observaciones a informes presentados por Inversiones Montesacro e interventoría CPT |
| 20-04-2019 | Seguimiento a informe, componente de seguridad y salud en el trabajo | IMS/ UAESP | Se realizó la revisión del informe presentado para el componente de seguridad y salud en el trabajo, además del seguimiento a los compromisos adquiridos . |
| 16-04-2019 | Socialización observaciones a los ingresos del mes de Marzo | CPT/IMS/UAESP | Se revisaron una a una las observaciones encontradas, el concesionario subsanó algunas de las inconsistencias, sin embargo se registran los respectivos compromisos los cuales serán validados el próximo mes. |

DESCRIPCIÓN GENERAL Y ANÁLISIS DE LA PRESTACION DEL SERVICIO¹

1 - SUPERVISIÓN TÉCNICA

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

A



Durante el mes de Abril de 2019 para el componente de mantenimiento se realizaron actividades de poda en los Cementerios Disritales

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

Para este periodo únicamente se realizaron actividades de poda en los Cementerios Distritales.

Dentro de las actividades realizadas en el mes de Abril de 2019, para el mantenimiento de hornos, se encuentran las siguientes:

Cementerio Norte

Se realizó jornada de limpieza a la instalación del cuarto de hornos, cremulación, cuarto de control y equipos. El Concesionario no presentó inventario de repuestos de alta rotación.

Horno 1. No operó en este periodo.

Horno 2. No operó en este periodo.

Horno 3. No operó en este periodo.

Cementerio Sur

Se registraron dos eventos de humo. Se cambian filtros de compresor, se completa nivel de aceite.

Horno 1. Por decisión del Concesionario, justificada en baja demanda de servicios, trabajó once de los treinta días calendario del mes. Se realizó limpieza de mirillas de la cámara de combustión. Al finalizar el mes se encuentra en estado apagado.

Horno 2. Por labores de mantenimiento preventivo y correctivo estuvo apagado siete de los treinta días del mes. Las tareas de mantenimiento preventivo y correctivo se realizaron sin novedad. Al finalizar el mes se encuentra operando normalmente.

Cementerio Serafin

Se registran cuatro eventos de humo. Se repara cable de comunicación que habilita la descarga de datos del monitoreo continuo de CO del datalogger al computador.

Horno TECMON. Trabajó de forma continua en este periodo.

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

Se verificó la reparación por caída de la hoz de estatua de cronos al ingreso del Cementerio Central, la cual se realizó bajo el seguimiento de la interventoría y cumple a satisfacción

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



Las estadísticas elaboradas por el contratista sobre la materia objeto de sus obligaciones con relación al período del 01 al 30 de abril del 2019, vienen relacionadas en el informe mensual del contrato de interventoría 244 de 2017 entregado mediante radicado 20197000178412 del 09 de Mayo de 2019.

INDICADORES DE GESTIÓN ABRIL 2019

| No. | CONCEPTO | SERVICIOS 1 ABR AL 30 DE ABR 2019 |
|-----------------|-------------------|-----------------------------------|
| 1 | INHUMACIONES | 592 |
| 2 | EXHUMACIONES | 280 |
| 3 | CREMACIONES | 721 |
| 4 | CULTO | 3 |
| 5 | TRANSPORTE RESTOS | 61 |
| 6 | ATENCIÓN AL DUELO | 170 |
| 7 | SERVICIO LEGAL | 171 |
| TOTAL SERVICIOS | | 1998 |

Durante el mes de Abril del año 2019, se prestaron 1998 servicios funerarios, lo que corresponde a 19,9% menos en relación con el mes anterior.

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

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

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

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

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

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

De acuerdo con los informes de Interventoría, Inversiones Monte Sacro Ltda., dio cumplimiento al Reglamento de la Concesión para la administración, operación y mantenimiento de los cementerios y hornos crematorios de propiedad del Distrito Capital.

El reglamento de operación de los cementerios fue aprobado en el mes de enero de 2015, por la Subdirección de Servicios Funerarios en el marco del contrato 311 de 2013 y a la fecha el operador lo viene aplicando de acuerdo con lo allí registrado, y es respecto a este que la Interventoría realiza la verificación de su cumplimiento.

DISPOSICIONES SOBRE EL PERSONAL:

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

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

En el mes de Marzo de 2019 la Interventoría cumple con respecto al personal mínimo exigido, conforme con lo estipulado en la obligación general número 9 "Destinar el personal mínimo requerido y garantizar los recursos que sean necesarios para la ejecución del objeto contractual" del contrato estatal de interventoría número 244 de 2017.

TARIFAS APLICADAS

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

Las tarifas aprobadas para la vigencia 2019 fueron incrementadas con respecto al año inmediatamente anterior en un 6% de acuerdo al IPC del año 2018.

Se relacionan las tarifas para aplicar en el año 2019

| SERVICIO | CEMENTERIO | | |
|--|------------|-------------|---------|
| | CENTRAL | NORTE Y SUR | SERAFIN |
| INHUMACIONES | | | |
| CADAVÉR ADULTO BOVEDA DISTRITO | 411,200 | 297,400 | 297,400 |
| CADAVÉR PARVULO BOVEDA DISTRITO | 214,400 | 214,400 | 297,400 |
| CADAVÉR BOVEDA PROPIEDAD PARTICULAR | 411,200 | 297,400 | |
| RESTOS Y CENIZAS EN OSARIOS Y CENIZARIOS DE PROPIEDAD PARTICULAR | 205,300 | 205,300 | |
| ARRENDAMIENTO DE OSARIOS DE PROPIEDAD DISTRITAL PARA RESTOS | 259,600 | 187,800 | 187,800 |
| ARRENDAMIENTO DE CENIZARIOS DE PROPIEDAD DISTRITAL PARA CENIZAS | 259,600 | 187,800 | 187,800 |
| EXHUMACIONES | | | |
| RESTOS BOVEDA DISTRITAL | 125,200 | 125,200 | 125,200 |
| RESTOS BOVEDA PROPIEDAD PARTICULAR | 187,800 | 187,800 | |
| RESTOS DE OSARIOS DE PROPIEDAD DEL DISTRITO | 65,700 | 65,700 | 65,700 |
| RESTOS DE CENIZAS DE CENIZARIOS DE PROPIEDAD DEL DISTRITO Y PARTICULAR | 65,700 | 65,700 | 65,700 |
| PRÓRROGAS | | | |
| PRÓRROGA DE EXHUMACIÓN DE RESTOS ADULTO | 164,480 | 118,960 | 118,960 |
| PRÓRROGA DE EXHUMACIÓN DE RESTOS PARVULO | 85,760 | 85,760 | 118,960 |
| HORNOS CREMATORIOS | | | |
| CREMACIONES CADAVÉR ADULTO | | 396,800 | 396,800 |
| CREMACIONES CADAVÉR PARVULO | | 198,500 | 198,500 |
| CREMACIONES RESTOS ADULTO | | 198,500 | 198,500 |
| CREMACIONES RESTOS PARVULO | | 119,100 | 119,100 |
| OTROS SERVICIOS | | | |
| VENTA DE ESQUELETOS y PARTES | 112,000 | | |
| TRANSPORTE DE RESTOS | 11,300 | | |
| CERTIFICACION DE INHUMACION PARA JARDINES | 138,200 | | |
| UTILIZACION DE SERVICIO SANITARIO | 700 | 700 | 700 |



UTILIZACIÓN DE LA CAPILLA

67,200

g) Aprobar con periodicidad mensual los informes del concesionario sobre el avance de la ejecución del Plan de Mantenimiento y de la obligación de Gestión Comercial y de Mercadeo a cargo del operador de los cementerios.

Durante este periodo el concesionario no presentó actas de recibo parcial de obra

PLAN DE MANTENIMIENTO

Para la fecha no se cuenta con aprobación por parte de la interventoría de Plan de Mantenimiento 2019, según información recibida mediante correo electrónico por parte de la interventoría se encuentra en verificación de la sexta versión. La entidad solicita a la interventoría agilizar la revisión y posterior aprobación de este.

SEGURIDAD Y VIGILANCIA

Durante el mes de abril se evidenció cambio en empresa de seguridad y desinstalación de circuito cerrado de televisión en los equipamientos propiedad del Distrito, por lo que desde la Interventoría se requirió la instalación de estas en aras de promover la seguridad en los cementerios; con fecha de 29 de abril, la interventoría reitera requerimiento de instalación de las mismas, según oficio CPT Oficio C- 196 -786-0461 el 29 de abril de 2019 y radicado UAESP 2019300000

Desde la Interventoría se hace acompañamiento a reuniones con guardas de seguridad lideradas por el Concesionario en cada uno de los equipamientos, en las cuales se reiteran protocolos de control y seguridad en general

SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Para el componente de Seguridad y Salud en el trabajo en el presente mes se realizaron las siguientes actividades:

- En cuanto al COPASST se realizó capacitación al comité, sobre funciones y responsabilidades por parte de la ARL. Estableciendo la importancia de la agenda de actividades y elaboración del plan de trabajo.
- Para el comité de convivencia laboral, de acuerdo con resolución 652, modificada en el artículo 3 por la resolución 1356 de 2012, el comité de convivencia se reunirá cada tres meses según lo establecido en dicha Ley, por lo que la siguiente reunión se llevará a cabo en el mes de mayo de 2019.
- En cuanto a brigadas, se socializaron los formatos para la inspección en los centros de costo, socialización de la programación de actividades, verificación de kit de peligrosidad para la limpieza de líquidos químicos y se hace entrega de distintivo al personal faltante.
- Adicionalmente, se realizaron inspecciones a los puestos de trabajo y acompañamiento a las labores operativas por parte del analista de seguridad y salud en el trabajo.

DIVULGACIÓN DE SERVICIOS A CARGO DEL OPERADOR DE LOS CEMENTERIOS

MERCADEO

Durante el mes de Abril se evidencia el seguimiento, acompañamiento y requerimientos de la Interventoría al Concesionario frente a la ejecución del plan de plan de acción del componente de mercadeo vigente (año 2018) y sus líneas estratégicas, a saber; así como verificación de ajustes a propuesta de plan de mercadeo para 2019.



COMUNICACIÓN

En desarrollo de esta línea se adelantan tendientes a la información oportuna de tarifas, la difusión y promoción de uso de servicios funerarios, especialmente servicio de cremación, el relacionamiento y comunicación permanente con agentes funerarios y el manejo de redes sociales, al respecto de lo cual durante el periodo de Abril se destaca lo siguiente:

- Se verificó divulgación de las tarifas de servicios para la vigencia 2019, mediante volantes y afiches informativos en todos los equipamientos
- Se verificó disponibilidad de volantes en los que se realiza la divulgación del servicio de cremación en los cuatro equipamientos.
- La interventoría verificó la divulgación en redes sociales twitter y Facebook de los mensajes remitidos por el gestor de mercadeo y revisados por la interventoría orientados a mantener información respecto de tarifas, normal operación de los equipamientos, acceso a subsidios funerarios.
- Desde la Unidad, a través del Concesionario y en desarrollo de compromisos con la Comisión Ambiental local de Barrios Unidos, se estableció acercamiento con agentes funerarios, a través de solicitud de apoyo por escrito, para promover una gestión adecuada de residuos vegetales producto de los servicios funerarios.

APOYO DIVULGACIÓN

En desarrollo de esta línea se adelantan tendientes a apoyar la divulgación de subsidios a la UAESP; Coadyuvar en las actividades para promoción cultural, histórica y de saneamiento de los predios que ejecuten terceras personas autorizadas por la UAESP o el Distrito Capital; apoyo a las demás áreas de la concesión que lo requieran, al respecto de lo cual durante el periodo de abril destacamos lo siguiente:

- Se verificó por parte de la interventoría, disponibilidad de volantes que socializan el servicio de cremación
 - Se verifica divulgación de los subsidios funerarios, a través de entrega de volantes e información en puntos de atención o recepción al público; adicionalmente en los mensajes difundidos a través de redes sociales se evidenció divulgación de subsidios funerarios.
- h) Velar por la correcta aplicación del régimen tarifario que debe observar el operador, emisión de las recomendaciones y adopción de los correctivos pertinentes en el evento en que se advierten yerros, incumplimientos o inconsistencias sobre este particular.**

La Interventoría verificó en cada cementerio el correcto cobro de la tarifa aprobada para la vigencia 2019, mediante el sistema de facturación vigente para la operación de los equipamientos Distritales, según consta en documentos que se encuentran archivados de acuerdo con cada servicio con la revisión del informe mensual, generando la respectiva orden de giro por un valor de \$ 408.181.025

| *RADICADO | FECHA | VALOR GIRO \$ |
|----------------|-----------------|---------------|
| 20194000121121 | Mayo 24 de 2019 | 408.181.025 |

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

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

En el mes de abril, el Concesionario reporta las peticiones del mes de diciembre de 2018 a las cuales se les dio trámite en marzo y abril, por lo cual se convocará a una mesa de trabajo para generar acciones de mejora.

j) Capacitaciones realizadas en el mes de Abril de 2019

Durante el periodo del 01 al 30 de Abril de 2019 se realizaron las siguientes capacitaciones de acuerdo al plan de capacitación vigencia 2019

| No. | Tipos de capacitación | Cementerio | Fecha |
|-----|--|------------|------------|
| 1 | HORNOS – FUNCIONES Y OBLIGACIONES DEL OPERARIO DE HORNOS | SUR | 29/04/2019 |
| | | SERAFIN | 29/04/2019 |
| 2 | SGSST- TRABAJO EN EQUIPO | CENTRAL | 24/04/2019 |
| | | NORTE | 12/04/2019 |
| | | SUR | 29/04/2019 |
| | | SERAFIN | 26/04/2019 |
| 3 | SGSST- ACOSO LABORAL | CENTRAL | 17/04/2019 |
| | | NORTE | 10/04/2019 |
| | | SUR | 24/04/2019 |
| | | SERAFIN | 26/04/2019 |
| 4 | AMBIENTAL – GESTIÓN DE RESIDUOS PELIGROSOS | CENTRAL | 30/04/2019 |
| | | NORTE | 30/04/2019 |
| | | SERAFIN | 25/04/2019 |

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

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

De acuerdo con el análisis realizado a las encuestas aplicadas en el mes de Abril a usuarios, comunidad y habitantes de área de influencia, la interventoría manifiesta que evidencia una mejoría en la percepción asociada a seguridad, infraestructura, aseo, atención al usuario y seguridad.

- Atendiendo requerimiento de la Unidad, y pese a las mejorías referidas, la Interventoría enfatiza el seguimiento desde los diferentes componentes, a las medidas adoptadas por el Concesionario para atender a los aspectos susceptibles de mejora referidos en las encuestas, especialmente en temas de atención a usuarios y visitantes con información clara y oportuna de trámites y procesos; seguridad; novedades de índole ambiental asociadas proliferación de vectores (mosquitos) y percepción de falta de aseo.





- Respecto al componente de mantenimiento (aseo e infraestructura), se verificó gestión del concesionario y requirió el cumplimiento a lo estipulado en los protocolos de limpieza y desinfección con el fin de garantizar el adecuado estado de los equipamientos propiedad del Distrito.
- Continúa realizando seguimiento a las jornadas de fumigación y al adecuado funcionamiento de los hornos crematorios.
- Se realizó seguimiento a la atención de usuarios evidenciando calidez y claridad en la información requerida respecto de tramites frente a servicios prestados

SEGUIMIENTO AL PLAN DE GESTIÓN SOCIAL

Para el mes de Abril se hace seguimiento a la gestión social del concesionario en desarrollo del Plan de acción validado para el 2019, precisando que para cierre de mes aún estaba en trámite el aval del Plan de Gestión Social –PGS- 2019 oficializado por Monte sacro a la Unidad con radicado UAESP 201970000121382 del 29 de marzo, a la espera de incorporación de ajustes por parte del Concesionario, producto de las observaciones surtidas en reunión entre pares del componente social UAESP – CTP.

En este sentido para el mes en observación, la interventoría da cuenta del seguimiento, acompañamiento y requerimientos al Concesionario frente a la implementación del PGS que refiere la gestión frente a los hallazgos priorizados para cada equipamiento a saber:

Inseguridad al interior de las instalaciones del cementerio

la Interventoría continúa realizando el seguimiento a las medidas de seguridad que ha implementado el concesionario y aplicación de protocolos.

Falta apropiación acuerdos convivencia por parte de trabajadores independientes

- Se realiza verificación al proceso de divulgación y socialización de los acuerdos de convivencia para trabajadores independientes en los diferentes equipamientos, instando al ccesionario a la recordación y apropiación de los mismos por parte de la población sujeto de su aplicación (escaleras, instaladores, sacerdotes).
- Se mantiene seguimiento a la aplicación de acuerdos de convivencia

Falta de sensibilización en temas de índole ambiental

- Verificación del acompañamiento a jornadas de desfloración por parte de trabajadores independientes
- Frente al ingreso de coronas – gestión adecuada de residuos vegetales-, desde el servicio de vigilancia se solicita a los usuarios su ubicación en punto de acopio para posterior recepción y disposición final por parte de operarios

PLAN DE MANEJO DE DUELO

Se realizó acompañamiento durante jornadas de exhumación aplicando los protocolos establecidos. Adicionalmente, se realizó el acompañamiento psicológico y jurídico a los usuarios de los servicios funerarios en los cementerios de propiedad del Distrito, a continuación se relaciona el consolidado de usuarios atendidos y población en estado de vulnerabilidad durante el mes de Abril

| SERVICIO | CEMENTERIO | | | | | |
|-------------------------------|------------|-----|---------|---------|------------------------|--------|
| | NORTE | SUR | CENTRAL | SERAFÍN | ATENCIÓN INDIVIDUAL | OTROS* |
| Asesoría Legal | 59 | 62 | 48 | 2 | 10 | 52 |
| Acompañamiento Psicológico | 67 | 37 | 64 | 2 | 9 | |

Otros:*Taller de Usuarios

*Feria de Servicios Súper Cade Móvil Barrios Unidos

RELACION DE CORRESPONDENCIA ENVIADA Y RECIBIDA, ACTAS Y OTROS

| | |
|-----------------------|---|
| Proyecto | Interventoría técnica, operativa, social, administrativa, financiera, ambiental, jurídica, de seguridad industrial de salud ocupacional |
| Contratista | Compañía Técnica de Proyectos CPT S.A. Contrato Estatal de Interventoría 244 del 2017 |
| Período de evaluación | 01 al 30 de Abril de 2019. |

| número radicado orfeo uaesp | fecha radicado | asunto | clase de correspondencia | |
|-----------------------------------|-------------------|--|-----------------------------|----------|
| | | | enviada | recibida |
| 20197000124482 | 01/04/2019 | contrato 244 de 2017- asunto - alcance hoja de vida director cementerio | | x |
| 20197000128862 | 02/04/2019 | copia ; contrato de concesión 311 de 2013 - inconsistencia información inhumacion almacenada en sysacyh | | x |
| 20197000128882 | 02/04/2019 | copia : contrato de concesion 311 de 2013 requerimiento por cumplimiento de horario de administracion cementerio del distrsto | | x |
| 20197000128902 | 02/04/2019 | copia : contrato de concesion 311 de 2013 - respuesta sobre el correo electronico sobre novedad en prestacion de servicios de inhumacion y exhumacion en el cementerio norte | | x |
| 20194000077171 | 02/04/2019 | solicitud inventario y desinstalación de canecas | x | |
| 20197000130342 | 03/04/2019 | copia - contrato de concesión 311 de 2013 asunto respuesta oficio c 196-0748-0293-19 | | x |
| 20194000078201 | 03/04/2019 | autorizacion de giro de subsidios por valor de \$32.688.940 | x | |
| 20194000078611 | 03/04/2019 | respuesta a radicado 20197000124482 - alcance a solicitud realizada mediante radicado no. 20197000109652. solicitud aprobación hoja de vida para el cargo de director de interventoria | x | |
| 20197000132982 | 05/04/2019 | contrato no. 244 de 2017 . | | x |
| 20197000134292 | 05/04/2019 | copia : contrato de concesion 311 de 2013 - informe de gestion marzo de 2019 | | x |
| 20197000136042 | 08/04/2019 | copia - contrato de concesión 311 de 2013 asunto - respuesta oficio c-196--0725-0192-19 | | x |
| 20197000136072 | 08/04/2019 | copia - contrato de concesión 311 de 2013 asunto - solicitud informe semestral | | x |
| 20197000137932 | 09/04/2019 | copia - solicitud de accion correctiva sac no 053-19 | | x |
| 20197000137952 | 09/04/2019 | copia - reiteracion solicitud de accion correctiva | | x |
| 20197000137972 | 09/04/2019 | copia - solicitud de accion correctiva | | x |
| 20197000137992 | 09/04/2019 | copia - solicitud de accion correctiva | | x |
| 20197000138142 | 09/04/2019 | contrato de concesion no. 311 de 2013 | | x |
| 20197000138152 | 09/04/2019 | copia - contrato de concesion no. 311 de 2013 | | x |
| 20194000082441 | 09/04/2019 | respuesta sobre la presunta ocurrencia de fuerza mayor y planteamiento de mitigación del riesgo. | x | |
| 20194000083821 | 10/04/2019 | entrega de manual de mantenimiento de cerramiento | | |
| 20197000141202 | 11/04/2019 | copia : contrato de concesión 311 de 2013 - plan de divulgacion de los cementerios distritales vigencia 2019 | | x |
| 20197000141212 | 11/04/2019 | contrato de concesion de 2013 - solicitud replica de mensaje a agentes funerarios frente a disposicion inadecuada de residuos | | x |
| 20197000141222 | 11/04/2019 | copia : contrato de concesion 311 de 2013 - informe de gestion marzo de 2019 | | x |





| | | | | |
|----------------|------------|---|---|---|
| 20197000141262 | 11/04/2019 | copia : contrato de concesion 311 de 2013 - entrega componente financiero marzo /2019 | | x |
| 20197000144382 | 12/04/2019 | copia - requerimiento por sellamiento de bovedas distritales | | x |
| 20197000146872 | 16/04/2019 | copia : contrato 244 de 2017 - requerimiento de interventoria - instalacion de camaras de vigilancia en los equipamentos del distrito | | x |
| 20197000146882 | 16/04/2019 | copia : contrato 244 de 2017 - informe de plagas de julio de 2018 a marzo de 2019 | | x |
| 20197000147722 | 16/04/2019 | copia: alcance oficio 20193000001611 | | x |
| 20197000147742 | 16/04/2019 | copia: cuenta de cobro ingreso operacionales | | x |
| 20197000152682 | 23/04/2019 | contrato de concesion no. 311 de 2013 | | x |
| 20197000152692 | 23/04/2019 | copia - contrato de concesion no. 311 de 2013 | | x |
| 20197000152702 | 23/04/2019 | copia - contrato de concesion no. 311 de 2013 | | x |
| 20197000152712 | 23/04/2019 | copia - contrato de concesion no. 311 de 2013 | | x |
| 20197000152722 | 23/04/2019 | contrato de concesion no. 311 de 2013 | | x |
| 20197000152752 | 23/04/2019 | contrato de concesion no. 311 de 2013 | | x |
| 20197000152812 | 23/04/2019 | relacion de cobro subsidios funerarios | | x |
| 20197000152872 | 23/04/2019 | cto 244 de 2017 - respuesta oficio 2019400006661 | | x |
| 20197000152892 | 23/04/2019 | cto 244 de 2017 - traslado comunicado uaesp 20194000077171 | | x |
| 20197000154002 | 24/04/2019 | copia - repuesta dad a requerimiento c-196-07230183-19 | | x |
| 20197000154012 | 24/04/2019 | entrega de manual de mantenimiento de cerramiento | | x |
| 20197000154022 | 24/04/2019 | contrato de concesion no. 311 de 201 | | x |
| 20197000154032 | 24/04/2019 | cto 311 de 2013 respuesta oficio 20194000064611 | | x |
| 20197000154272 | 24/04/2019 | concepto de certificacion de revision de ingresos | | x |
| 20197000154282 | 24/04/2019 | concepto de certificacion de revision | | x |
| 20197000154292 | 24/04/2019 | copia - respuesta comunicado 20193000002922 | | x |
| 20197000154302 | 24/04/2019 | copia - traslado comunicado uaesp 2019400007034 | | x |
| 20197000154312 | 24/04/2019 | copia - respuesta a oficios | | x |
| 20197000155352 | 25/04/2019 | copia - contrato 244 de 2017 asunto - cierre de solicitud e accion | | x |
| 20197000155392 | 25/04/2019 | copia - contrato 244 de 2017 asunto - solicitud de informacion analisis | | x |
| 20197000155642 | 25/04/2019 | contrato de concesion 311 de 2013 asunto respuesta oficio 20194000082441 | | x |
| 20197000155652 | 25/04/2019 | recibo parcial de obra actividades marzo | | x |
| 20197000155662 | 25/04/2019 | copia - entrega de plan de gestion social | | x |
| 20194000094801 | 26/04/2019 | solicitud hallazgos secretaria distrital de ambiente cementerios propiedad del distrito | x | |
| 20197000160412 | 29/04/2019 | copia - reiteracion requerimiento de interventoria | | x |
| 20197000160432 | 29/04/2019 | copia - segundo requerimiento frecuencia de mediciones | | x |
| 20197000160452 | 29/04/2019 | copia - falta de kit derrames en los cementerios | | x |
| 20197000160462 | 29/04/2019 | remision actas de verificacion informe mensual | | x |
| 20194000095571 | 29/04/2019 | autorización de giro de ingresos operacionales del mes de marzo de 2019 | x | |
| 20194000095901 | 29/04/2019 | giro anticipos mes de marzo 2019 | x | |
| 20194000096961 | 29/04/2019 | observaciones informe de gestión correspondiente al mes de marzo de 2019 - contrato no 244 de 2017 | x | |
| 20197000161942 | 30/04/2019 | copia ; contrato 244 de 2017 - compromisos no cumplidos que afectan ingresos en el acta n° admon 083 | | x |
| 20197000161952 | 30/04/2019 | copia : contrato 244 de 2017 - requerimiento cambio de luminarias de alto consumo | | x |
| 20197000161962 | 30/04/2019 | contrato 244 de 2017 - entrega informe trimestral n° 8 periodo enero- marzo de 2019 | | x |
| 20197000162102 | 30/04/2019 | cto 311 de 2013 - respuesta oficio c-196-770-0420-19 | | x |
| 20197000162122 | 30/04/2019 | cto 311 de 2013 - respuesta oficio c-196-767-0395-19 | | x |
| 20197000162132 | 30/04/2019 | cto 311 de 2013 - respuesta oficio c-196-768-0396-19 | | x |
| 20197000162142 | 30/04/2019 | cto 311 de 2013 - respuesta oficio c-196-766-0393-19 | | x |
| 20197000162152 | 30/04/2019 | cto 311 de 2013 - respuesta oficio c-196-777-0441-19 | | x |
| 20194000097691 | 30/04/2019 | respuesta al radicado no. 20193000002151 | | |

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

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

Para el periodo del 01 al 30 de Abril del 2019, se realizó por parte de la interventoría el análisis, a los estados financieros y contables del operador Inversiones Monte Sacro, para lo cual se espera que en los próximos informes se vean reflejados los ajustes de las observaciones al mes de Marzo.

MATRIZ DE CUMPLIMIENTO DE LOS PROCESOS CONTABLES

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

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

La UAESP recibió en la cuenta de ahorros Banco AV VILLAS No: 059009332, por concepto de retribución del 26.1% sobre el ingreso mensual operacional del mes de abril de 2019 el valor de \$106.535.248

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

La Interventoría dio cumplimiento con el pago de aportes a la seguridad social, parafiscales, retención en la fuente y demás impuestos y contribuciones de conformidad con las normas que regulan estas materias, correspondientes al periodo del 01 al 30 de abril del 2019, de acuerdo al radicado UAESP No. 20197000178412 del 09 de Mayo de 2019.

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





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

Matriz de evaluación de cumplimiento del contrato 244 de 2017, se encuentra estipulada en el formato SF-PCSCSF-FM-01 - PLAN DE SUPERVISIÓN Y CONTROL DEL SERVICIO FUNERARIO, publicado el 04 de Enero del 2019, el cual es la matriz de seguimiento al plan de Supervisión.

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

La Compañía de Proyectos Técnicos CPT S.A., (interventoría del contrato 311 de 2013), remite las observaciones, mediante radicado N° 20197000216262, correspondientes al informe del mes de Abril de 2019.

2- SUPERVISIÓN AMBIENTAL Y SANITARIA

A continuación, se relacionan las actividades desarrolladas y el resultado obtenido por la interventoría como parte del seguimiento hacia el concesionario en materia de la implementación de los programas y actividades constitutivos del plan de gestión ambiental y el plan de saneamiento básico ambiental en los equipamientos propiedad del Distrito, como también se registran los principales hallazgos encontrados por la interventoría en la verificación del cumplimiento de la ejecución de la programación y cronograma presentado por el concesionario.

Durante el mes de abril de 2019 la Compañía de Proyectos Técnicos CPT, interventoría del contrato de concesión No. 311 de 2013, verificó la ejecución y cumplimiento de las obligaciones contenidas en la cláusula segunda (2) literal D, ejecutadas por el concesionario Inversiones Monte Sacro LTDA de acuerdo a los documentos PGA y PSB aprobados en la presente vigencia encontrando lo siguiente:

PLAN DE GESTIÓN AMBIENTAL

PROGRAMA USO EFICIENTE DE AGUA Y MANEJO DE VERTIMIENTOS

Referente al lavado y desinfección de tanques de almacenamiento de agua en los Cementerios del Distrito, la actividad fue cumplida en el mes de febrero de 2019 y verificada por la interventoría.

La actividad de capacitación del personal operativo de los Cementerios propiedad del Distrito en la temática de ahorro y uso eficiente del agua se desarrolla de manera anual, para la vigencia 2019 se realizará en el mes de agosto, motivo por el cual en el presente periodo no cuenta con seguimiento por parte de la interventoría, es de anotar que dentro de las instalaciones de los Cementerios propiedad del Distrito se continua con las campañas para el ahorro y uso eficiente del agua, la cual se denomina "Campaña uso racional del agua - GOTI TIPS PARA CUIDAR EL AGUA" publicadas en zonas anexas a baños y cocina.

En el mes de abril, el concesionario como actividad complementaria publicó en baños y llaves de suministros de agua, letreros con el fin de identificar los puntos donde el agua no es apta para el consumo humano.

Respecto a la verificación de la existencia y el estado de sistemas ahorradores en los sanitarios, la interventoría realizará verificación de la actividad en el mes de junio de 2019. Sin embargo en el mes de abril requirió al concesionario presentar en informe mensual el detalle de ubicación de botellas ahorradoras en sanitarios e inventario de sistemas ahorradores existentes para cada uno de los equipamientos así como los consumos de agua en los cuatro cementerios.

Por parte del concesionario se realiza una inspección mensual en cada uno de los cementerios con el fin de identificar goteos o fugas en diferentes puntos sanitarios como llaves de lavamanos, lavaplatos, sanitarios entre otros, por parte de



la interventoría en el mes de abril se llevó a cabo la verificación encontrando que se lleva un control de las redes hidráulicas y estado de fugas para los Cementerios Norte, Central y Sur exceptuando el Cementerio Parque Serafin, formato que será requerido en mayo de 2019.

En cuanto a caracterización de vertimientos en cada uno de los Cementerios, se informa que la misma es de ejecución anual. En la vigencia 2019 fue programada para el mes de octubre de 2019, motivo por el cual en el presente periodo la interventoría no reporta seguimiento.

PROGRAMA USO EFICIENTE DE ENERGÍA

La actividad de capacitación del personal operativo de los Cementerios propiedad del Distrito en la temática de ahorro y uso eficiente de la energía se desarrolla de manera anual, para la vigencia 2019 se realizará en el mes de septiembre, motivo por el cual en el presente periodo no cuenta con seguimiento por parte de la interventoría.

Por parte del concesionario se realiza una inspección mensual en cada uno de los cementerios con el fin de identificar necesidad de cambio de bombillas, por parte de la interventoría se realizó verificación a la actividad en el mes de abril de 2019 encontrando que la actividad es desarrollada sin embargo, no se diligencia el formato establecido para ello, por lo anterior el concesionario iniciará con el diligenciamiento del mismo desde el mes de mayo de 2019.

Respecto al cambio de bombillas incandescentes a ahorradoras de energía, la interventoría realizará verificación de la actividad en el mes de mayo de 2019.

PROGRAMA PARA EL MANEJO DE SUSTANCIAS QUÍMICAS

Para el presente periodo la interventoría encontró que respecto a hojas de seguridad de los productos almacenados el concesionario cuenta con cumplimiento de la misma, sin embargo recomienda la impresión a color de las hojas de seguridad; respecto al Cementerio Parque Serafin, se encontró novedades debido a la falta de hojas de seguridad de los plaguicidas y de la gasolina utilizada en la fumigadora, esta novedad se socializó con el administrador del equipamiento y se realizará el seguimiento en mayo de 2019.

Respecto a la señalización de los cuartos de almacenamiento y estado de los mismos, la siguiente verificación por parte de la interventoría será realizada en el mes de agosto de 2019.

Respecto a las matrices de compatibilidad en los equipamientos se evidenció que se encontraban publicadas en los cuatro equipamientos, sin embargo, algunas de ellas no están acordes a las características de los productos almacenados, por lo que este requerimiento fue realizado con los administradores y será verificado en mayo de 2019.

La actividad de capacitación del personal operativo de los Cementerios propiedad del Distrito en la temática sobre manejo seguro de sustancias químicas se desarrolla de manera anual; para la vigencia 2019 se encuentra programada para el mes de mayo, motivo por el cual en el presente periodo no cuenta con seguimiento por parte de la interventoría.

PROGRAMA DE EMISIONES ATMOSFÉRICAS

En relación a los equipos de monitoreo de Monóxido de Carbono (CO) de los hornos crematorios, la interventoría informa que se cuenta con el normal funcionamiento de los mismos, sin embargo es de anotar que en el Cementerio Distrital del Norte los hornos no se encuentran en operación por decisión administrativa y en el Cementerio Distrital del Sur, aunque el registro de CO en los dos (2) hornos crematorios se realiza cada cinco (5) minutos, los datos del Horno No. 1 no son registrados en el computador.



Como novedad en el Cementerio Parque Serafín se evidenció un daño en el cable del computador que almacena los datos de CO, por lo que estos datos fueron tomados por el sistema de monitoreo y registrados de forma manual. Al respecto, la Interventoría ha emitido los comunicados número C-196- 0716-0143 del 13 de febrero de 2019 (radicado UAESP 2019700005130-2) y C-196-785-0458 del 30 de abril de 2019 (radicado UAESP 2019700016043-2), en donde se requiere al Concesionario que asegure la toma de datos cada cinco minutos tal como lo establece la normatividad vigente.

Referente a los resultados generados por los equipos de monitoreo de CO para el mes de abril, la interventoría en verificación aleatoria informa que en el horno 2 del Sur la Interventoría sólo registró un valor superior a lo que establece la normatividad respecto al límite horario de emisiones de monóxido de carbono, mientras que el horno de Serafín la Interventoría no registró valores superiores a lo establecido en la Resolución 909 de 2008.

Frente al reporte trimestral de CO a la autoridad ambiental, la interventoría evidenció que el Concesionario IMS presentó a la Secretaría Distrital de Ambiente el informe trimestral de octubre a diciembre de 2018 de las mediciones de monóxido de carbono, bajo el radicado IMS 20193000002121 del 24 de abril de 2019, por lo que se concluye que el Concesionario dio cumplimiento a esta actividad.

De acuerdo a solicitud generada por la interventoría en el mes de febrero de 2019, el Concesionario remite el Plan de contingencias en caso de presentarse una falla en los equipos de monitoreo de CO de los hornos crematorios, mediante el comunicado número 20193000001381 del 11 de marzo de 2019. La interventoría en verificación de dicho documento, remitió requerimiento para su ajuste, con el fin de que se encuentre de acuerdo a lo establecido en el "Protocolo para el Control y Vigilancia de la Contaminación Atmosférica generada por Fuentes Fijas" mediante el comunicado C-196-778-0442-19 del 24 de abril de 2019 y radicado UAESP 2019700015429-2.

A continuación se relacionan las fechas en las cuales, en el primer semestre de 2019 se realizarán los monitoreos isocinéticos de los hornos crematorios, aclarando que los hornos crematorios del Cementerio Norte desde el mes de marzo de 2019 no se encuentran operando y que las fechas que a continuación se relacionan fueron reportadas a la Secretaría Distrital de Ambiente para su conocimiento y acompañamiento.

| FECHA REALIZACIÓN MONITOREOS ISOCINÉTICOS PRIMER SEMESTRE DE 2019 | |
|--|------------|
| CEMENTERIO DISTRITAL NORTE | |
| HORNO No. 1 | N/A |
| HORNO No. 2 | N/A |
| HORNO No. 3 | N/A |
| CEMENTERIO DISTRITAL SUR | |
| HORNO No. 1 | 08 de mayo |
| HORNO No. 2 | 09 de mayo |
| CEMENTERIO DISTRITAL PARQUE SERAFIN | |
| HORNO No. 1 | 13 de mayo |

Es de anotar que por parte del Concesionario se debían realizar los monitoreos entre marzo (Hornos 1, 2 y 3 del Norte, Horno 2 del Sur y Horno 1 de Serafín) y abril de 2019 (Horno 1 del Sur). Al no evidenciarse el cumplimiento a esta obligación, la Interventoría emitió el comunicado número C-196-753-0298 del 22 de marzo de 2019, solicitando al Concesionario la programación de esta actividad. En la respuesta enviada por el Concesionario, se indica que los monitoreos se realizarán en el mes de mayo de 2019 en los hornos 1 y 2 del Cementerio Sur y en el horno 1 del Cementerio Serafín; sin embargo, no se aclara la razón por la cual se presentaron las demoras en la realización de los monitoreos como tampoco se explica el porqué de la no realización de la actividad para los hornos crematorios del Cementerio Norte. Debido a estos hechos, la Interventoría emite el comunicado número C-196-782- 0450-19 del 25 de abril de 2019, solicitando al Concesionario una explicación clara respecto a estas demoras, respuesta que será objeto de seguimiento en el mes de mayo de 2019.



Referente a las actividades relacionadas con la verificación de la revisión técnico - mecánica del furgón que se desarrolla de manera anual, la interventoría realizará seguimiento en julio de 2019. En la actualidad el vehículo furgón cuenta con concepto favorable por parte de la Secretaría Distrital de Salud para el traslado de restos óseos.

PROGRAMA CONTROL DE OLORES OFENSIVOS

Para el control de olores ofensivos que se pueden generar en la operación de los Cementerios propiedad del Distrito, la interventoría informa en el presente periodo nuevamente varias novedades frente al aseo de los cementerios lo cual puede ser un factor para la generación de olores al interior de los equipamientos, por lo que fueron generadas varias solicitudes de acción correctiva a lo cual el concesionario respondió informando que se realizó la contratación de tres operarios que se dedicarán a garantizar el aseo y limpieza en los Cementerios del Distrito. La Interventoría en el mes de mayo realizará seguimiento con el fin de verificar si dicha contratación subsana o no las novedades presentadas en los últimos meses.

La Interventoría verificó el aseo de las salas de exhumación, evidenciando que se realiza lavado y desinfección de las salas después de las jornadas de exhumación. El registro de la actividad se diligencia en las respectivas planillas de control de aseo para estas áreas en los Cementerios Norte, Central y Serafín. Para el Cementerio Sur se evidenció que, aunque se realiza la actividad, no se llenan los formatos respectivos.

Por parte de la interventoría se informa que en el presente mes de estudio, en los Cementerios Distritales Sur y Central se realiza el lavado y desinfección de los contenedores de residuos vegetales y ordinarios; en los Cementerios Norte y Serafín dicha actividad no se desarrolla motivo por el cual la observación se socializó con el administrador de cada cementerio.

Respecto a los Centros de Almacenamiento Temporal de residuos peligrosos se evidenciaron buenas condiciones de limpieza y desinfección en el Cementerio Central, para los Cementerios Norte Sur y Serafín se evidenciaron novedades las cuales fueron socializadas con los administradores, se realizara seguimiento al diligenciamiento de planillas de limpieza y desinfección para estas áreas en el mes de mayo de 2019.

La Interventoría evidencia de forma visual que los cuartos de restos sean aseados y desinfectados, con el fin de evitar olores ofensivos. Para el caso de los Cementerios Central, Sur y Serafín, en el mes de abril de 2019 las condiciones de aseo y desinfección son las adecuadas. Sin embargo, se evidencia falta de aseo en el cuarto de restos del Cementerio Norte, por lo que se requirió su limpieza al administrador del equipamiento. En el mes de mayo se realizará seguimiento al diligenciamiento del formato ajustado por el concesionario para esta actividad.

PROGRAMA MANEJO FORESTAL Y PAISAJÍSTICO

Respecto a la actualización del inventario forestal de cada uno de los Cementerios propiedad del Distrito, el concesionario frente al requerimiento generado por la interventoría responde enviando tres cotizaciones de proveedores autorizados para realizar la actualización del Inventario Forestal mediante el comunicado 20193000002101 del 24 de abril de 2019, en donde también argumenta que se espera la aprobación final del Plan de Mantenimiento del 2019 para definir el proveedor.

En cuanto a la actividad de corte de césped la interventoría informa que en el mes de abril se dio cumplimiento con las jornadas de corte, sin embargo, se evidenciaron residuos vegetales inadecuadamente dispuestos en las galerías y sin respetar la codificación de colores en el Cementerio Norte. Esta observación fue socializada con el Coordinador de Asuntos Ambientales en abril de 2019 por medio de correo electrónico, y se espera su solución en mayo de 2019.

La actividad de desmalezado continuó en el mes de abril de 2019 mediante la aplicación de vinagre en las zonas duras de los cuatro equipamientos, en el caso del Cementerio Sur, se evidencia la falta de retiro de malezas en el Pabellón Santa Gertrudis, por lo cual se socializó la observación con la administradora del Cementerio y se espera su cumplimiento en mayo de 2019.

Respecto a la actividad de realizar una inspección semestral de los individuos arbóreos para identificar algún riesgo, esta será realizada por la interventoría en el mes de mayo de 2019.

PROGRAMA CONSUMO SOSTENIBLE

| | | | |
|---|--|--------------------|------------------------|
|  <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HÁBITAT Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos</p> | INFORME MENSUAL DE SUPERVISIÓN Y CONTROL DE LA SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PÚBLICO | | SFU-FM-02 |
| | VERSIÓN 08 | 16-Nov-2017 | Página 16 de 21 |

En el presente mes de estudio, la Interventoría verificó que por parte del concesionario no se cuenta con registros motivo por el cual en mayo de 2019, se solicitará al Coordinador de Asuntos Ambientales que establezca estrategias de consumo de productos amigables con el medio ambiente en la operación del Concesionario.

La Interventoría verificó en enero de 2019, el cumplimiento del Concesionario respecto a contar con un control del papel consumido en la operación diaria de los cuatro equipamientos. Según el cronograma de verificación de la Interventoría, se volverá a realizar la revisión en julio de 2019.

PROGRAMA INFORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN DE LA COMUNIDAD EN TEMAS DE GESTIÓN AMBIENTAL

Respecto al programa, se espera programación del concesionario para el seguimiento al desarrollo de la actividad.

PLAN DE SANEAMIENTO BÁSICO

Durante el mes de abril de 2019 la Compañía de Proyectos Técnicos CPT, interventoría del contrato de concesión No. 311 de 2013, verificó la ejecución de las actividades que hacen parte del Plan de Saneamiento en los Cementerios Propiedad del Distrito encontrando lo siguiente:

MANEJO INTEGRAL DE PLAGAS

En el mes de abril de 2019, la interventoría evidenció la realización de las jornadas de fumigación e los cuatro equipamientos, son embargo en el Cementerio Distrital del Norte debida a la alta proliferación del vector *Megaselia Scalaris* mediante el comunicado C-196-0745-0262 del 15 de marzo de 2019 (radicado UAESP 2019700010234-2), solicitó al Concesionario mejorar la actividad de fumigación en el Cementerio Norte, a la cual se dio cierre a la solicitud mediante el comunicado C-196-783-0451-19, radicado UAESP 2019700015535-2 del 25 de abril de 2019, debido al cumplimiento evidenciado por el concesionario frente a este aspecto.

En el mes de abril el concesionario presentó Informe semestral de plagas de Julio a Diciembre de 2018, mediante comunicado 2019300001831 del 06-04-2019 y radicado UAESP 20197000136072, a lo cual la interventoría generó observaciones remitidas mediante comunicado 20197000146882 del 16-04-2019, adicionalmente se realizó reunión con asesor de plagas el 23-04-2019 donde se reiteró realizar dichos ajustes.

En cuanto a la instalación de mampara, la interventoría en el presente mes identificó que en el Cementerio Distrital del Sur no se está llevando el control de la colocación del pegamento en los días anteriores y posteriores a las fumigaciones motivo por el cual en reunión del 23 de abril con el asesor de plagas se socializaron dichas novedades con el fin de tomar acciones correctivas que permitan mejorar dicha novedad.

La actividad de verificar la recolección de huevos y nidos en el presente periodo la interventoría evidenció que se recolectaron los huevos y nidos de los Cementerios Norte, Sur y Central. El asesor de plagas argumenta que no ha encontrado muestras de la presencia del vector paloma en el Cementerio Serafín, por lo cual esta actividad no se realiza en este equipamiento.

Respecto a la actividad de asperjar la zona de anidación con un compuesto orgánico por parte de la interventoría se evidenció en abril de 2019 que a la fecha el conceionario no ha realizado la actividad. La programación de la misma fue requerida al Coordinador de Asuntos Ambientales del concesionario la cual será remitida en el mes de mayo de 2019.

Respecto a la actividad de verificar la instalación de dispositivos de control para control de roedores, fue desarrollada en febrero motivo por el cual la siguiente verificación será realizada en el mes de mayo de 2019.

Respecto a la actividad de verificar la inutilización de envases de plaguicidas usados mediante corte del plástico, se cuenta con caneca con bolsa roja y contenedor donde son almacenados, debidamente identificada como residuo peligroso,

adicionalmente se verificaron los envases vacíos dispuestos en el contenedor en mención, los cuales contaban con el triple lavado y el corte del envase, la última entrega al gestor externo fue realizada en diciembre de 2018.

PROGRAMA DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN

En cuanto a la actividad de verificar la realización del recorrido diario a primera hora de la mañana, por las áreas del Cementerio, haciendo recolección y segregación de los residuos sólidos, barrido y lavado de galerías, capillas, cuarto de hornos, centros de acopio y puntos sanitarios, áreas administrativas y cafetería, de acuerdo con los lineamientos descritos en el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos, en el mes de marzo de 2019 la interventoría generó solicitudes de acción correctiva las cuales el concesionario respondió en el mes de abril de 2019, mediante los comunicados 20193000002131, 20193000002141 y 20193000002261, en el que informa la contratación de operarios adicionales para atender los requerimientos de aseo. La Interventoría continuara con la actividad de seguimiento al cumplimiento del aseo y recolección de residuos diarios en los cuatro equipamientos en el mes de mayo de 2019, así como a la verificación del formato ajustado por el concesionario para el registro de las actividades de limpieza y desinfección.

En la verificación realizada en los cuatro equipamientos a las labores de exhumación, se evidenció que al finalizar las actividades, el personal operativo procede a realizar las labores de limpieza y desinfección de los cuartos de exhumaciones, realizando la debida desinfección de superficies y equipos, adicional se realizó el lavado de uniformes que fueron utilizados en la actividad, posterior a ello los operarios se duchan y colocan los uniformes limpios para dar continuidad a las demás actividades operativas.

La actividad de verificar que los elementos de aseo, después de ser usados deben ser lavados, desinfectados y almacenados en los lugares asignados para tal fin: La verificación de este requerimiento se realizó en abril de 2019 a lo cual el concesionario da cumplimiento a la actividad.

En cuanto a la labor de desfloración realizada en los cementerios Central, Norte y Sur, se realizaron el último viernes del mes sin novedad.

Referente a las labores de limpieza y desinfección de los contenedores en el presente periodo en los Cementerios Distritales Sur y Central se realiza el lavado y desinfección de los contenedores de residuos vegetales y ordinarios; en los Cementerios Norte y Serafín dicha actividad no se desarrolla motivo por el cual la observación se socializa con el administrador de cada cementerio.

GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS

En la verificación realizada respecto a las actividades a desarrollar de manera diaria, en el mes de abril la Interventoría evidenció que en los Cementerios Norte, Central y Sur no se realiza la recolección de residuos desde las áreas generadoras, así mismo en el Cementerio Norte los residuos vegetales no son llevados al cuarto de almacenamiento temporal en bolsas verdes (residuos vegetales).

Frente a las novedades encontradas en el mes de marzo de 2019 a las cuales la interventoría generó solicitudes de acción correctiva y reiteración de solicitudes para los cementerios Norte y central; el concesionario en el mes de abril de 2019 respondió mediante los comunicados 20193000002131, 20193000002141 y 20193000002261 en los que informa la contratación de operarios adicionales para atender los requerimientos de aseo. La Interventoría realizará el seguimiento al cumplimiento del aseo y recolección de residuos diarios en los cuatro equipamientos en el mes de mayo de 2019.

En la verificación realizada respecto a la movilización de los residuos desde el área generadora hasta el almacenamiento de residuos se evidenció que en los Cementerios Central, Sur y Serafín se realiza el traslado por las rutas sanitarias de los residuos sólidos, en el Cementerio Sur se encontraron novedades las cuales fueron socializadas con la administradora.

En cuanto a la labor de desfloración realizada en los cementerios Central, Norte y Sur, se evidencia que se cumplió el día 26 de abril de 2019. En el caso del Cementerio Norte, se evidenciaron deficiencias en el acopio temporal de los residuos de poda, los cuales fueron almacenados en bolsas de color negro y dispuestos entre las galerías. Esta observación fue



| | | | |
|---|--|--------------------|------------------------|
|  <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HÁBITAT Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos</p> | INFORME MENSUAL DE SUPERVISIÓN Y CONTROL DE LA SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO | | SFU-FM-02 |
| | VERSIÓN 08 | 16-Nov-2017 | Página 18 de 21 |

socializada con el Coordinador de Asuntos Ambientales del Concesionario por medio del correo electrónico de los días 29 y 30 de abril de 2019, por lo que se espera su solución en mayo de 2019.

Respecto del manejo dado por el concesionario a los residuos extraídos de las bóvedas exhumadas, los mismos son dispuestos en bolsas rojas y transportados al almacenamiento temporal de residuos para su posterior entrega a ecocapital. En el Cementerio Serafín se evidenciaron bolsas negras en el CAT de residuos peligrosos, la observación fue levantada en la visita de la Secretaría Distrital de Ambiente el día 15 de abril, y fue socializada con el administrador, adicional a lo anterior en el Cementerio Serafín, no se realizó la entrega de los residuos peligrosos al gestor externo, por lo que se solicitará en mayo de 2019 al Coordinador de Asuntos Ambientales la programación de recolección de estos residuos.

Los residuos de construcción tales como escombros, generados de las actividades de exhumación, son sometidos a desactivación, dispuestos en lonas, y almacenados temporalmente para su posterior entrega.

La cuantificación de los residuos convencionales son registrados en las correspondientes planillas en los Cementerios Central y Sur, mientras que en los equipamientos Serafín y Norte no se diligencian estos formatos. Para el caso de los residuos peligrosos, el diligenciamiento de los formatos de cuantificación no se cumple en este mes para los Cementerios Sur, Norte y Serafín. Estas observaciones fueron socializadas en acta de reunión con el Coordinador de Asuntos Ambientales el día 08 de abril de 2019 (Acta de reunión ACT_AMB_072); sin embargo, al realizar las visitas de verificación en los días 12 y 13 de abril, la Interventoría evidenció que no se cumplía con el requerimiento. Aunado a este hecho, la Secretaría Distrital de Ambiente evidenció esta misma falencia en los días 15 y 16 de abril, por lo que la Interventoría está en etapa de evaluación de un posible incumplimiento del Concesionario respecto a la forma en que se lleva cuenta de la generación de los residuos sólidos generados en su operación.

El concesionario durante el presente periodo tenía programado realizar las capacitaciones en Bioseguridad al personal operativo encargado de la gestión interna de cada tipo de residuo generados de las actividades propias de los equipamientos, debido a la falta de visto bueno de la Secretaría de Salud respecto al programa de capacitaciones, esta actividad se pospuso para mayo de 2019.

El Concesionario debía realizar el cargue del reporte de generación de residuos peligrosos del año 2018 en marzo de 2019 en la plataforma del IDEAM, sin embargo esta actividad sólo se cumplió para el Cementerio Central el día 29 de marzo. El cargue de los residuos peligrosos generados en los Cementerios Norte, Sur y Serafín se realizó el día 04 de abril de 2019, de forma extemporánea y contraviniendo lo establecido en la normatividad vigente. La explicación de este incumplimiento va a ser solicitado de manera formal en mayo de 2019, junto con la subsanación de los demás hallazgos desfavorables registrados en la visita de la Secretaría Distrital de Ambiente.

3- SUPERVISIÓN DE SISTEMAS

Para la información correspondiente al componente en mención, un profesional de la Oficina de TICs realizó para el mes de abril de 2019, el apoyo técnico para lo cual se revisó el informe de interventoría encontrando lo siguiente:

- Integralidad de la información Análisis del sistema de información Sysacyh: No se evidencia avance frente al requerimiento.
- No se evidencia avance en los desarrollos propuestos ni en los requerimientos de modificación de información

Con el fin de realizar el seguimiento a las actividades, se solicita a la interventoría realizar seguimiento detallado y acciones frente al mismo.

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

Se avanzó en la entrega del documento de valoración patrimonial del Cementerio Distrital del Sur, con las respectivas observaciones por parte de la UAESP y los ajustes realizados al mismo por parte del consultor. Así mismo se entregó por parte del consultor el estudio patrimonial o histórico del Cementerio Distrital del Norte.



Se realizaron las reuniones quincenales de seguimiento, en las cuales el consultor mostró los primeros lineamientos de la formulación de los PRM para los Cementerios Distritales del Norte y Sur.

La UAESP envió observaciones a los documentos diagnóstico tanto del Cementerio Sur, como del Cementerio Norte.

Se avanzó en la solicitud de disponibilidad y factibilidad de los servicios públicos para ambos cementerios.

SEGUIMIENTO SOLICITUDES ACCIÓN PREVENTIVA, CORRECTIVA Y DE MEJORA²

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

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

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

De acuerdo a la revisión de los radicados de llegada del Sistema de ORFEO, así como a la extracción de los datos diligenciados en la base de datos por parte de la Subdirección de Servicios Funerarios y Alumbrado Público, para el mes de abril de 2019, se observa que ingresaron a la entidad ciento sesenta y dos (162) solicitudes de subsidios funerarios, los cuales corresponden a la solicitud de cuatrocientos seis (416) servicios funerarios (de Destino Final, Transporte de restos y prorrogas).

En el transcurso de este mes, se dio respuesta de autorización por parte de la UAESP a ciento cuarenta y ocho (148) solicitudes, las cuales corresponden a trescientos cincuenta y nueve (369) servicios funerarios autorizados; adicionalmente cuatro (04) solicitudes no fueron autorizadas, las cuales corresponden a diez (10) servicios no autorizados para un total de ciento cuarenta y ocho (152) solicitudes gestionadas que corresponden a trescientos sesenta y nueve (379) servicios gestionados.

Para el mes de abril de 2019, el promedio de repuesta fue de 4,3 días hábiles, por lo que se observa un promedio menor en tiempo de respuesta al mes anterior, con una disminución de tres cero punto cinco (3,5) días el promedio de tiempo de respuesta.

Por otra parte, es de tener en cuenta que se atendieron en el transcurso de este mes treinta y cinco (35) solicitudes remanentes del mes de marzo de 2019, las cuales corresponden a ochenta (80) servicios solicitados; las anteriores solicitudes corresponden a aquellas que fueron radicadas en la entidad en los últimos días del mes de marzo de la vigencia 2019.

En el mes de Abril, la caracterización de las autorizaciones de los subsidios funerarios por cada uno de los cementerios fue la siguiente:

| SERVICIOS | CEMENTERIO | | | | |
|-----------------|------------|-----------|-----------|------------|------------|
| | NORTE | SUR | CENTRAL | SERAFIN | TOTAL |
| INHUMACIONES | 2 | 3 | 1 | 62 | 68 |
| EXHUMACIONES | 28 | 42 | 41 | 14 | 125 |
| CREMACIONES | 28 | 42 | 0 | 56 | 126 |
| OTROS SERVICIOS | 3 | 2 | 43 | 02 | 50 |
| TOTAL | 61 | 89 | 85 | 134 | 369 |

Por otra parte, se indica que con corte de 01 de abril hasta el día 30 de abril de 2019, la Subdirección de Servicios Funerarios y Alumbrado Público realizó la caracterización de los subsidios que fueron solicitados, por género de la siguiente manera:



| | | | |
|---|--|--------------------|------------------------|
|  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HÁBITAT Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos | INFORME MENSUAL DE SUPERVISIÓN Y CONTROL DE LA SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PÚBLICO | | SFU-FM-02 |
| | VERSIÓN 08 | 16-Nov-2017 | Página 20 de 21 |

| GENERO | # SOLICITUDES ABR | CONSOLIDADO 2019 |
|--------------|----------------------|---------------------|
| Femenino | 117 | 530 |
| Masculino | 42 | 213 |
| TOTAL | 162 | 743 |

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

| SERVICIOS EFECTIVOS PRESTADOS | CEMENTERIO | | | | |
|----------------------------------|------------|-----|---------|---------|-------|
| | NORTE | SUR | CENTRAL | SERAFIN | TOTAL |
| PRESTADOS EN ABRIL | 73 | 92 | 72 | 169 | 406 |
| PRESTADOS CONSOLIDADO 2019 | 255 | 360 | 231 | 321 | 1.167 |

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

| SEGUIMIENTO AL PRODUCTO NO CONFORME ³ | | | | | | | |
|--|---------------------|--------------------------------------|-------------|-------|---------------------|--|--|
| IDENTIFICACIÓN DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME | | | TRATAMIENTO | | | ACCIONES CORRECTIVAS O PREVENTIVAS ADELANTADAS POR EL PRESTADOR DEL SERVICIO O INTERVENTORÍA | ACCIONES DE SEGUIMIENTO POR PARTE DE LA UNIDAD |
| FECHA (dd/mm/aaaa) | PRODUCTO O SERVICIO | DESCRIPCIÓN DEL REQUISITO INCUMPLIDO | Reproc | Conce | Identificación para | | |
| Durante el periodo del 01 al 28 de febrero del 2019. No se presentaron Productos NO CONFORMES | | | | | | | |
| Relacionados con: | | | | | | | |
| 1 - Incumplimiento de los Requisitos Legales o contractuales. | | | | | | | |
| 2 - Las quejas y reclamo de los usuarios que impliquen incumplimientos legales o de prestación del servicio funerario acorde con lineamientos técnicos y operativos. | | | | | | | |

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

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

| ANÁLISIS DE LA MEDICIÓN (INDICADORES) |
|---|
| Nombre del Indicador: Subsidios Funerarios Autorizados en los 4 Equipamientos Distritales |

| | | | |
|--|--|--------------------|------------------------|
|  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HABITAT <small>Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos</small> | INFORME MENSUAL DE SUPERVISIÓN Y CONTROL DE LA SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO | | SFU-FM-02 |
| | VERSIÓN 08 | 16-Nov-2017 | Página 21 de 21 |

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%)

Abril de 2019 = Cumplimiento en un 88,70%

En este mes llegaron a la entidad 162 solicitudes radicadas a la entidad que corresponden a 416 servicios solicitados; este mes se dio autorizaron a 148 solicitudes que correspondieron a 369 servicios autorizados y 04 solicitudes no autorizadas correspondientes a 10 servicios. Por tanto la UAESP dio un total de respuestas a 379 subsidios solicitados, gestión que no se ve reflejada en el indicador. Este mes se atendieron remanentes de solicitudes de subsidios que venían del mes de marzo de 2019. Los subsidios a los que falta dar respuesta, serán atendidos en el mes de mayo, teniendo en cuenta que son solicitudes que llegaron a la entidad en los últimos días del mes de abril.

El comportamiento del indicador de eficacia en las respuestas de este mes fue satisfactorio, teniendo en cuenta además que el porcentaje de solicitudes con respecto al mes de abril del año 2018 se incremento en un 18 % aproximadamente; por lo que se sugiere reforzar el equipo de atención que atiende el programa de subsidios funerarios, para mantener la eficacia en nivel satisfactorio. Por otra parte, se propone ajustar el indicador, en donde se tengan en cuenta las respuestas de NO AUTORIZACIÓN emitidas por la UAESP; ya que estas también hacen parte de la gestión, trámite y la eficacia por parte de la SSFAP.

Nombre del indicador: Tiempo de respuesta a las solicitudes de subsidios 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

Abril de 2019 = Cumplimiento de 4,3 días hábiles

El promedio de tiempo de respuesta es de 4.3 días hábiles, lo cual muestra una EFICIENCIA en el rango satisfactorio. Se observa un promedio de respuesta en días bajo, teniendo en cuenta la atención que se dio en este mes a las solicitudes que se encontraban radicadas en los últimos días del mes de marzo de 2019. Los datos anteriores se reportan, teniendo en cuenta la línea base de febrero del año 2018, los cuales presentaban 7,0 días de tiempo de respuesta.

Para el promedio de tiempo de respuesta satisfactorio de este mes, se sugiere continuar con los procedimientos actuales y mantener el personal suficiente en todo el transcurso del año para atender los subsidios y no represar en ningún momento las solicitudes. Se propone ampliar el personal que atiende el programa, ya que ha crecido en un alto porcentaje la demanda de subsidios.

RECOMENDACIONES⁴

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

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

Fecha recibida: 4 de junio de 2019 Nombre: **ANGIE ALEXANDRA HERNÁNDEZ CASTAÑO**

Firma 