INFORME EJECUTIVO EJECUCIÓN MES DE JUNIO/2022 DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 2560/2022

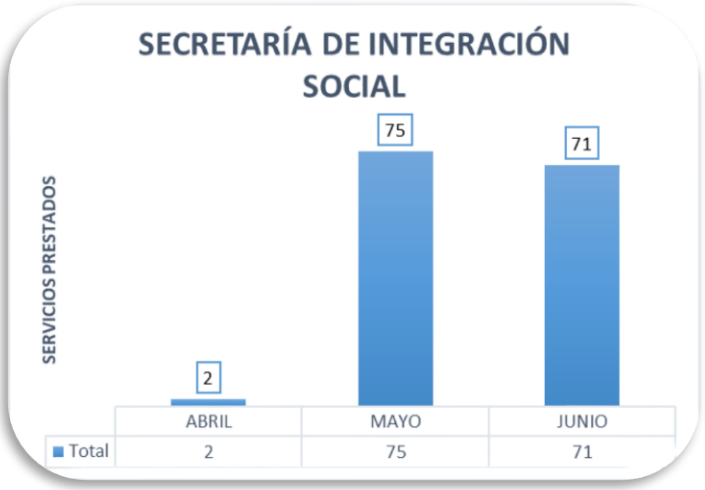
Objeto del Contrato:
PRESTAR LOS SERVICIOS FUNERARIOS PARA LA POBLACIÓN DEL DISTRITO CAPITAL QUE SE ENCUENTRE EN SITUACIÓN DE EMERGENCIA SOCIAL

Contenido

1. RESULTADOS GENERALES 2
1.1 Localidades donde hubo prestación de servicios 2
1.2 Causas de fallecimiento 3
1.3 Rango de Edades 4
2. GESTIÓN CENTRAL DE SERVICIOS 4
2.1. Traslados Fallidos 5
2.2 Oportunidades de Mejora 6
3. GESTIÓN SALAS DE VELACIÓN 6
3.1 Descripción del Servicio Prestado 6
3.2 Novedades del proceso en las Salas de Velación 6
4. GESTIÓN DE PARQUE CEMENTERIO 7
4.1 Descripción del Servicio Prestado 7
4.2 Novedades en la Prestación del Servicio en Parque 7
4.3 Oportunidades de Mejora 7

1. RESULTADOS GENERALES

Durante el corte correspondiente al mes de junio se prestaron un total de 71 servicios, en el marco del contrato referenciado en anteriores. A continuación, análisis detallados de los factores asociados a estos.



1.1 Localidades donde hubo prestación de servicios

Los 71 servicios, se prestaron en las siguientes localidades, de acuerdo con el domicilio donde habitaba la persona fallecida.

Estas son las 10 localidades con mayor prestación de servicios funerarios:

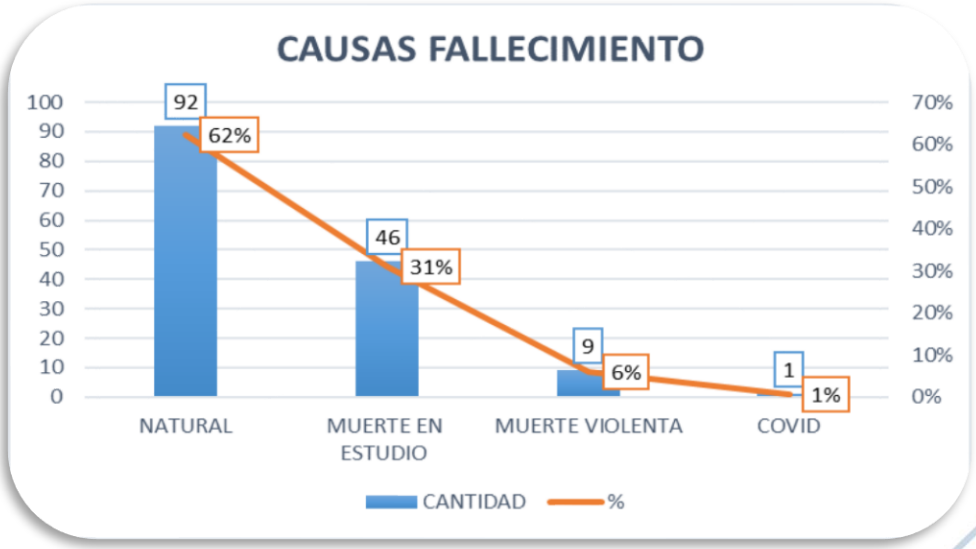
LOCALIDAD	CANTIDAD	%
BOSA	11	15%
CIUDAD BOLIVAR	9	13%
SAN CRISTOBAL SUR	8	11%
PUENTE ARANDA	6	8%
KENNEDY	5	7%
SANTA FE	4	6%
CHAPINERO	4	6%
SUBA	3	4%
USME	3	4%
TEUSAQUILLO	2	3%

El 46% de los servicios prestados se encuentran entre las localidades de BOSA, CIUDAD BOLIVAR, SAN CRISTOBAL y PUENTE ARANDA, San Cristóbal ingresa dentro de las localidades donde prestamos el servicio.

MES	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total general	Variación
CIUDAD BOLIVAR	1	14	9	24	-56%
BOSA		8	11	19	27%
SANTA FE		5	4	9	-25%
SUBA		6	3	9	-100%
SAN CRISTOBAL			8	8	100%
PUENTE ARANDA		2	6	8	67%
BARRIOS UNIDOS		6		6	-
CHAPINERO		2	3	5	33%
USME		2	3	5	33%
KENNEDY		5		5	-

1.2 Causas de fallecimiento

Dentro de las causas de fallecimiento se identifica el siguiente porcentaje y cantidad de participación:



MES	NATURAL	MUERTE EN ESTUDIO	MUERTE VIOLENTA	COVID
ABRIL	1		1	
MAYO	48	21	6	
JUNIO	43	25	2	1
Total general	92	46	9	1
Variación	-12%	16%	-200%	100%

En comparación con el mes anterior se presenta una disminución en la cantidad de Muertes naturales del 12%, Muerte violenta del 200%, se evidencia un aumento de Muertes por estudio de un 16% (Cuerpo en investigación) y por último un caso COVID.

1.3 Rango de Edades

Los rangos de edad de los fallecidos se distribuyen de la siguiente manera:

MES	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total general	VARIACION
ADULTO	1	23	23	47	0%
ADULTO MAYOR		12	13	25	8%
ADULTOS DEPENDIENTES		7	7	14	0%
BEBES		16	18	34	11%
JOVEN ADULTO	1	13	8	22	-63%
NIÑOS		4	2	6	-100%
Total general	2	75	71	148	-6%

En comparación con el mes anterior ADULTO tiene el mismo comportamiento, ADULTO MAYOR un aumento del 8%, ADULTO DEPENDIENTES mismo comportamiento, BEBES aumento del 11%, JOVEN ADULTO disminución del 63% y NIÑOS un aumento del 100%.

2. GESTIÓN CENTRAL DE SERVICIOS

Tan pronto la Secretaría de Integración Social realiza el reporte de la necesidad del servicio, a través de la línea de WhatsApp 310.558.11.03, la central de servicios de la compañía, área encargada de la planificación del servicio, realiza

la validación de la documentación necesaria, con el fin de proceder con la coordinación correspondiente. Los documentos que se validan son los siguientes:

- Documentación de medicina legal: (Referencia Inspección del Cadáver, Persona autorizada para reclamar el cadáver (nuic).
- Certificado de defunción
- Fotocopia de la cédula (registro civil de nacimiento) y/o cédula de extranjería
- Paz y salvo (aplica hospital)

Sobre el particular se considera que la documentación que se viene manejando es la adecuada para efectos del cumplimiento de los requisitos legales y contractuales.

A continuación, descripción de proceso de planificación:



El trabajo con el personal de la central de servicios se ha centrado en la sensibilización de la experiencia del servicio que se debe ofrecer a los familiares del fallecido desde el primer contacto con la compañía. La experiencia para generar debe ser cálida y memorable, siendo la central de servicios la encargada de hacer el seguimiento detallado a la planificación y prestación de los servicios, dado que son el contacto entre los familiares y la compañía.

2.1. Traslado Fallido

Durante el mes Junio se presentó un (1) traslado falido por temas de la familia que no llegó al sitio de retiro para así poder continuar con el servicio.

2.2. Oportunidades de Mejora

En el segundo mes de gestión, se proponen las siguientes oportunidades de mejora:

1. Antes de la autorización de los servicios, revisar documentación de Medicina Legal (Acta de retiro) y que los datos estén totalmente correctos.
2. Tener presente dentro del proceso la contextura de la persona fallecida, para adelantar el trámite de autorización de excedente de cofre, en caso de ser requerido.
3. Para los casos donde los cuerpos tengan más de 3 días (Hospital), solicitar a las familias la carta de tardanza (para poder agilizar el proceso).

3. GESTIÓN SALAS DE VELACIÓN

3.1 Descripción del Servicio Prestado

Desde las salas de velación se ha fortalecido la experiencia con la prestación del servicio, se ofrecen los mismos servicios y el mismo trato a todas las personas que asisten a salas de velación a acompañar los servicios. La atención cálida y humana son el eje central de cada una de las actividades que se desarrollan en las salas de velación donde se prestan los servicios de destino inicial.

3.2 Novedades del proceso en las Salas de Velación

En las Salas de Velación Algunas de las situaciones que se presentan con gran frecuencia, son el acompañamiento de dolientes que cantan y en ocasiones las personas de otras salas se indisponen, se les solicita el favor de colocar sus parlantes y cantar desde la puerta de la 1ª. de mayo y así lo han hecho.

En la prestación de los servicios se ha evidenciado que el registro fotográfico sigue incomodando a los dolientes, y otros casos en particular el de familiares que vienen de fuera de Bogotá, que no conocen la ciudad y no tienen en donde quedarse. Específicamente sucedió el 25 de junio con el servicio del señor ANDRES FELIPE CARVAJAL (q.e.p.d.) quien falleció desde el 6 de junio y vino la hermana a coordinar, solicitó que le cremaran rápido para poderse ir lo antes posible de Bogotá.

4. GESTIÓN DE PARQUE CEMENTERIO

4.1 Descripción del Servicio Prestado

El Parque Cementerio es el encargado de la prestación del servicio de destino final, el cual inicia con el protocolo de recibimiento y acompañamiento religioso tanto para inhumaciones y cremaciones.

Por principio general todos los servicios que son prestados en el parque cementerio deben garantizar una experiencia cálida, memorable y solemne. Es un momento trascendental para las familias teniendo en cuenta que darán un último adiós a su ser querido.

4.2 Novedades en la Prestación del Servicio en Parque

- Durante el mes de junio no se presentaron novedades en el parque cementerio.

4.3 Oportunidades de Mejora

Nuevamente ponemos en consideración el siguiente tema:

Teniendo en cuenta que muchas familias no cuentan con recursos económicos para movilizarse, en el parque cementerio se cuentan con 3 salas de velación de estilo colonial, las cuales dependen de las salas de velación principal de la primera de mayo. Teniendo en cuenta que las labores de tanatopraxia y arreglo del cuerpo se realizan de manera exclusiva en la sede de la primera de mayo.

El uso de estos espacios para la velación beneficiaría a las familias y a la SDIS, en tanto que no se tendría que incurrir en costos adicionales asociados con el desplazamiento del cuerpo y de los acompañantes del destino inicial al lugar de la ceremonia y al parque cementerio (destino final). La autorización de su uso permitiría la prestación de un servicio integral en la misma sede.

Así las cosas, se solicita a la SDIS autorización para prestar el servicio de velación en las salas de velación que tenemos dispuestas para ello en nuestro parque cementerio. Estas se encuentran en la capacidad de recibir a la familia y acompañantes de los servicios, están equipadas con baños y todos los demás servicios que se exigen para su habilitación.

Esperamos nos permitan hacer uso de estas, sin duda alguna, será muy beneficioso para el desarrollo del contrato. Quedamos atentos de los requisitos que debamos aportar para ello.

En los anteriores términos, presentamos nuestro informe sobre el segundo mes de prestación de servicios. Agradecemos a la SDIS su dedicación y trabajo coordinado, lo cual ha permito unir esfuerzos para prestar un servicio especial, digno y de total calidad a la población vulnerable que tanto lo requiere.

Cordialmente,



Paula Andrea Miranda Niño
Gerente de Operaciones (E)