INFORME TÉCNICO SOBRE AUXILIOS FUNERARIOS ENTREGADOS A BENEFICIARIOS DEL PROYECTO "APOYO DE AYUDAS HUMANITARIAS INMEDIATAS A LOS HOGARES VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO EN CALI"

1. Introducción

El presente informe técnico tiene como finalidad documentar y analizar la ejecución del servicio de auxilio funerario para la población víctima del conflicto armado en el Distrito de Santiago de Cali, en el marco del proyecto *"FORTALECIMIENTO A LA ATENCIÓN INTEGRAL DE LA POBLACIÓN VÍCTIMA DEL CONFLICTO ARMADO EN LA CIUDAD DE SANTIAGO DE CALI. BP-26005436" y "FORTALECIMIENTO DE LA OFERTA INSTITUCIONAL PARA LA PROMOCIÓN DE LOS SERVICIOS DEL PLAN DE MIGRANTES Y FLUJOS MIGRATORIOS MIXTOS DE SANTIAGO DE CALI BP-26005420".* Este proyecto, se encuentra bajo la administración del operador FUNERARIAS Y CAMPOSANTOS METROPOLITANO, enmarcado en el Contrato No. 4146.010.26.1.1223.2026, que establece las condiciones específicas para la prestación del servicio funerario, incluyendo el apoyo logístico y técnico requerido. Consecuentemente, se describe las actividades pactadas en el contrato:

a. ASISTENCIA FUNERARIA EN LA MODALIDAD DE INHUMACIÓN Y/O CREMACIÓN, PARA LA POBLACIÓN VÍCTIMA DEL CONFLICTO ARMADO; EL CUAL INCLUIRÁ LOS SIGUIENTES SERVICIOS:

DESCRIPCIÓN DEL ITEM
Diligencias y Trámites Legales, Registro Civil de Defunción.
Retiro del cuerpo y traslado desde el lugar de fallecimiento hasta el lugar de preservación y Transporte del féretro
desde el lugar de preparación hasta el lugar de velación y desde el lugar de velación hasta el lugar de sepultura.
Preservación del Cuerpo hasta por 24 Horas.
A. Servicio de velación en casa, en las especificaciones detalladas a continuación: Servicio de cafetería en casa, Libro
de firmas, 6 cajas aromáticas surtidas, 2 libras de café, 2 libras de azúcar, 100 vasos desechables, mezcladores paquete x 100, rosario y libro del rosario, base del cofre o ataúd, 2 velones y base de velones y arreglo floral cubre cofre.
B. El Servicio de velación en sala, en las especificaciones detalladas a continuación: Servicio de cafetería en sala,
libro de firmas, 6 cajas aromáticas surtidas, 2 libras de café, 2 libras de azúcar, 100 vasos desechables, mezcladores
paquete x 100, rosario y libro del rosario, base del cofre o ataúd, 2 velones y base de velones y arreglo floral cubre cofre.
Cofre o ataúd en madera conforme a la talla de la persona fallecida.
Cinta con el nombre de la persona fallecida para carroza fúnebre.
Dos (2) Buses con capacidad de hasta 30 personas cada uno, para el transporte ida y regreso de los acompañantes
desde el lugar de velación hasta el lugar de sepultura .
Exequias o ceremonia fúnebre.
Destino final cremación o Inhumación en los cementerios autorizados para prestar el servicio.
Bóveda o Lote compartido de inhumación.
Cinco (5) carteles o avisos tamaño doble carta.

b. ASISTENCIA FUNERARIA EN LA MODALIDAD DE DESAPARICIÓN FORZADA PARA LA POBLACIÓN VÍCTIMA DEL CONFLICTO ARMADO:

DESCRIPCIÓN DEL ITEM
Diligencias y Trámites Legales.
Cofre especial para restos óseos.
Arreglo floral
Un (1) Bus con capacidad de hasta 30 personas, para el transporte ida y regreso de los acompañantes desde el lugar
de entrega de los restos óseos hasta el lugar de disposición final de los mismos.
Exequias o ceremonia fúnebre.
Espacio en Osario a perpetuidad en los cementerios autorizados para prestar el servicio

c. ASISTENCIA FUNERARIA, PARA LA POBLACIÓN VÍCTIMA DEL CONFLICTO ARMADO, EN LA MODALIDAD DE TRASLADO DEL CUERPO A OTRO MUNICIPIO, LA CUAL INCLUIRÁ LOS SIGUIENTES SERVICIOS:

DESCRIPCIÓN DEL ITEM
Diligencias y Trámites Legales, Registro Civil de Defunción.
Recogida del cuerpo y traslado desde el lugar de fallecimiento hasta el lugar de preservación
Transporte del féretro desde el lugar de preparación Distrito de Santiago de Cali hasta el Municipio que realizará los servicios finales. Estas tarifas incluyen traslados dentro del perímetro urbano de Cali y su área de influencia en periferia (Jamundí, Yumbo, Palmira, Candelaria).
Nota importante: Si el traslado es distinto a estos municipios en cualquier departamento a nivel nacional; se calcula un valor adicional de $4.200 m/Cte. por kilómetro recorrido después de la salida de la periferia establecida.
Preservación del cuerpo (especial para trasladar)
Cofre o ataúd en madera conforme a la talla de la persona fallecida.

d. MIGRANTES: ASISTENCIA FUNERARIA A MIGRANTES:

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO
Diligencias y trámites legales: Apoyo en el registro civil de defunción y en los trámites legales necesarios para el manejo adecuado del fallecimiento
Retiro del cuerpo y traslado desde el lugar de fallecimiento hasta el lugar de preservación y Transporte del féretro desde el lugar de preparación hasta el lugar de velación y desde el lugar de velación hasta el lugar de sepultura.
Preservación del cuerpo: Servicio de preservación por un máximo de 24 horas.
A. Servicio de velación en casa, en las especificaciones detalladas a continuación: Servicio de cafetería en casa, Libro de firmas, 6 cajas aromáticas surtidas, 2 libras de café, 2 libras de azúcar, 100 vasos desechables, mezcladores paquete x 100, rosario y libro del rosario, base del cofre o ataúd, 2 velones y base de velones y arreglo floral cubre cofre.
B. El Servicio de velación en sala, en las especificaciones detalladas a continuación: Servicio de cafetería en sala, libro de firmas, 6 cajas aromáticas surtidas, 2 libras de café, 2 libras de azúcar, 100 vasos desechables, mezcladores paquete x 100, rosario y libro del rosario, base del cofre o ataúd, 2 velones y base de velones y arreglo floral cubre cofre.
Cofre o ataúd: Provisión de un cofre de madera ajustado a la talla de la persona fallecida
Cinta conmemorativa: Cinta con el nombre de la persona fallecida para la carroza funebre.
Dos (2) Buses con capacidad de hasta 30 personas cada uno, para el transporte ida y regreso de los acompañantes desde el lugar de velación hasta el lugar de sepultura .
Ceremonia fúnebre: Organización de las exequias o ceremonia de despedida.
Destino final cremación o Inhumación en los cementerios autorizados para prestar el servicio
Bóveda o Lote compartido de inhumación.
Avisos informativos: Elaboración de cinco (5) carteles tamaño doble carta.

A continuación, se expone un resumen de los servicios prestados del 07 de Abril del 2026 al 02 de Junio del 2026, detallando la cantidad total de auxilios otorgados y su clasificación en función de las tres modalidades de asistencia establecidas. Asimismo, se evalúa la efectividad y eficiencia del proceso de entrega, se identifican los desafíos enfrentados durante su implementación y se plantean propuestas de mejora para optimizar futuros procedimientos.

2. Resumen de Auxilios Funerarios Entregados

2.1 Cantidad Total de Auxilios

Del 07 de Abril del 2026 al 02 de Junio del 2026, el operador ha brindado auxilios funerarios a un total de 14 víctimas del conflicto armado residentes en el Distrito de Santiago de Cali. Este número representa un esfuerzo significativo en el contexto del proyecto, orientado a brindar una asistencia digna y respetuosa a los hogares afectados por el conflicto, cumpliendo con los lineamientos establecidos en el contrato. El servicio funerario ha sido gestionado en su totalidad por el operador, asegurando la logística y los recursos humanos necesarios para satisfacer las necesidades de los beneficiarios en un momento crítico.

2.2 Clasificación por Modalidad

Los auxilios funerarios han sido clasificados en tres modalidades, diseñadas para abarcar diferentes necesidades de la población víctima del conflicto armado. A continuación, se detallan los datos relativos a cada una:

- Modalidad 1: Asistencia funeraria en la modalidad de inhumación y/o cremación para la población víctima del conflicto armado

En esta modalidad se prestaron cinco (5) servicios de inhumación, representando un 5.03% del total de los auxilios.

- Modalidad 2: Asistencia funeraria en la modalidad de desaparición forzada para la población víctima del conflicto armado

Esta modalidad está orientada a los casos de desaparición forzada, donde el servicio funerario se ofrece como un apoyo simbólico y logístico para las familias de las víctimas. Durante el periodo en mención, se atendió un (1) servicio en esta modalidad, representando un 0.69% del total de auxilios.

- Modalidad 3: Asistencia funeraria, para la población víctima del conflicto armado en la modalidad de traslado del cuerpo a otro municipio

La tercera modalidad consiste en el traslado del cuerpo a otro municipio, atendiendo los deseos o necesidades de las familias de despedir a sus seres queridos en un lugar fuera del Distrito de Santiago de Cali. En el periodo de corte, se prestaron cuatro (4) servicios en esta modalidad, representando un 3.63% del total de auxilios. Esta opción resulta esencial para aquellos hogares que desean realizar los ritos funerarios en un entorno significativo o cercano a sus raíces familiares.

- Migrantes: Asistencia funeraria Migrantes:

  En el periodo de corte se prestaron cuatro (4) servicios funerarios a Migrantes, representando un 4.02% del total de los auxilios.

3. Análisis de Efectividad y Eficiencia en la Entrega de Auxilios

Para evaluar la efectividad y eficiencia del servicio de auxilio funerario, se tomaron en cuenta diversos factores, entre los cuales destacan el cumplimiento de los tiempos establecidos, la calidad del servicio y la satisfacción de los beneficiarios. A continuación, se presentan los principales resultados del análisis:

- Cumplimiento de los Tiempos de Entrega: De acuerdo con los términos contractuales, el operador FUNERARIAS Y CAMPOSANTOS METROPOLITANO ha cumplido con los tiempos de respuesta estipulados en un 100% de los casos. Esto ha permitido garantizar que el servicio funerario se brinde de manera ágil y oportuna, minimizando el impacto emocional y logístico en los familiares.
- Satisfacción de los Beneficiarios: Los familiares destacaron la dignidad y el respeto con los que fueron atendidos, así como la disposición del personal para resolver inquietudes y proporcionar información clara durante el proceso. Estos resultados reflejan un compromiso del operador con la atención integral y el acompañamiento respetuoso a las familias afectadas.

4. Problemas y Desafíos en el Proceso de Entrega

Durante la ejecución del proyecto, se identificaron algunos desafíos que han afectado la prestación del servicio y que requieren atención para optimizar la experiencia de los beneficiarios. A continuación, se detallan los problemas detectados:

4.1 Restricción de Servicio a un Solo Cementerio

Actualmente, el servicio de auxilio funerario se ofrece exclusivamente en el Camposanto Metropolitano San José, lo cual ha generado limitaciones para algunas familias que, por razones de accesibilidad, culturales o personales, desearían contar con otras opciones. La exclusividad en un solo cementerio limita la capacidad de adaptación a las particularidades de cada caso, generando inconvenientes para ciertos beneficiarios que tienen arraigo en otras áreas o que buscan cumplir con tradiciones específicas.

4.2 Evaluación de la Viabilidad de un Cementerio Adicional

En respuesta a la solicitud de la población víctima y en busca de mejorar la cobertura del servicio, el operador realizó recientemente un estudio de viabilidad técnica y financiera para incluir el Cementerio Camposanto Metropolitano Central como una opción adicional. Este análisis considera aspectos como la capacidad logística, el costo de operación y la infraestructura necesaria para asegurar que el nuevo Camposanto cumpla con los mismos estándares de calidad. La incorporación de este Camposanto permitiría ampliar las opciones de atención, mejorando así la satisfacción de los beneficiarios al disponer de un servicio más flexible y adaptado a sus necesidades particulares, sin embargo, la decisión depende de la entidad contratante.

5. Propuestas de Mejora

Con el fin de optimizar futuros procedimientos y garantizar una atención integral a los beneficiarios, se proponen las siguientes medidas:

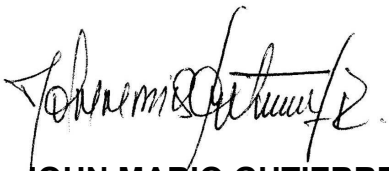
- Incorporación del Camposanto Metropolitano Central: Como resultado de la evaluación de viabilidad, se recomienda avanzar en el proceso de habilitación del Camposanto Metropolitano Central como opción complementaria para la prestación del servicio funerario. Esto permitiría atender de forma más eficaz las demandas de la población víctima, ofreciendo una alternativa que facilite el acceso a los servicios funerarios.
- Fortalecimiento de la Comunicación con los Beneficiarios: Se propone mejorar los canales de información y comunicación con los beneficiarios, asegurando que comprendan claramente las tres modalidades disponibles (inhumación/cremación, desaparición forzada y traslado de cuerpo). Esto contribuirá a una mayor transparencia en el proceso y permitirá que los beneficiarios elijan la modalidad que mejor se adapte a sus circunstancias.

- Optimización del Proceso de Validación de Documentos: Para agilizar la entrega de los auxilios y reducir los tiempos de espera, se sugiere implementar un sistema de pre-verificación de documentación. Esta medida permitirá identificar posibles faltantes de documentos antes de que se inicie el trámite formal, evitando así demoras y facilitando una atención más rápida y eficiente.

6. Conclusión

El operador FUNERARIAS Y CAMPOSANTOS METROPOLITANO ha cumplido con las disposiciones establecidas en el contrato, prestando asistencia funeraria de acuerdo con las modalidades de inhumación/cremación, desaparición forzada y traslado de cuerpo. Sin embargo, se han identificado limitaciones en la cobertura del servicio, especialmente debido a la exclusividad de un único cementerio, que afecta la accesibilidad para ciertos beneficiarios. La propuesta de incorporar el Cementerio Camposanto Metropolitano Central surge como una solución viable para satisfacer mejor las necesidades de la población víctima y fortalecer el impacto positivo del proyecto en Santiago de Cali.

Implementar estas propuestas de mejora contribuirá a consolidar un servicio de auxilio funerario más accesible, eficiente y adaptado a las diversas realidades de la población afectada por el conflicto armado, reafirmando el compromiso del operador y de las autoridades involucradas en brindar una asistencia humanitaria digna y efectiva.



JOHN MARIO GUTIERREZ RÍOS, Pbro.

Representante legal