

 <p>Personería Santiago de Cali Construyendo Paz</p>	<h1 style="text-align: center;">INFORME</h1> <p>FO-PL-003</p>	<p>Versión: 3.0</p> <p>Fecha de Vigencia: 22 de Abril de 2016</p> <p>Página 1 de 15</p>
---	---	---

20202200076521

Al contestar por favor cite estos datos

Radicado No. *20202200076521*

Fecha: 01-04-2020

Rad padre: 20202200015033

PARA: **Dr. HAROLD ANDRÉS CORTÉS LAVERDE**
Personero Distrital de Santiago de Cali

DE: **JENNIFER DEL ROCÍO GÓMEZ**
Personera Delegada Comuna 3 y 19
OTONIEL CARDONA VARGAS
Jefe Oficina Asesora de Planeación

ASUNTO: Informe verificación del cumplimiento de protocolos y medidas de seguridad de aislamiento por el COVID-19 en centros comerciales de Santiago de Cali.

FECHA: 31 de marzo de 2020

Cordial Saludo.

Dando alcance al asunto a continuación, presentamos Informe de visita a algunos de los centros comerciales más importantes y que generalmente tienen mayor afluencia en el Distrito de Santiago de Cali.

Contenido	pág.
1. SITIOS DE VISITA.....	1
1.1 Centro Comercial Jardín Plaza.....	1
1.2 Centro Comercial Unicentro.....	3
1.3 Centro Comercial Cosmocentro.....	4
1.4 Centro Comercial Palmetto Plaza.....	4
1.5 Centro Comercial Chipichape.....	4
1.6 Centro Comercial Único Outlet.....	5
2. HALLAZGOS.....	5
3. RECOMENDACIONES.....	5

 <p>Personería Santiago de Cali Construyendo Paz</p>	<h1 style="text-align: center;">INFORME</h1> <p>FO-PL-003</p>	<p>Versión: 3.0</p> <p>Fecha de Vigencia: 22 de Abril de 2016</p> <p>Página 2 de 15</p>
---	---	---

20202200076521

Al contestar por favor cite estos datos

Radicado No. *20202200076521*

Fecha: 01-04-2020

Rad padre: 20202200015033

1. SITIOS DE VISITA:

1.1. Centro Comercial Jardín Plaza

Carrera 98 #16-200, Cali Valle del Cauca

Siendo las 8:30 am, del día 31 de Marzo de 2020, la comisión se hizo presente en el centro comercial Jardín Plaza, encontrando tres filas en las afueras del Centro Comercial, con aproximadamente 150 personas, quienes requerían los servicios financieros de Banco Davivienda, Giros y Finanzas y compra de víveres en el supermercado y Tiendas Jumbo Colombia.

La Gerencia del centro comercial a cargo de la Administradora MARGARITA BETANCOURT, informa a la comisión de la Personería de Cali que actualmente y como medidas de seguridad por el COVID-19 en el centro comercial solo están funcionando 7 entidades financieras entre ellas Banco Avvillas, Banco de Occidente, Banco de Bogotá, Banco Scotiabank, Giros y Finanzas, en horario de atención de 8 a.m. a 1:00 pm y se encuentran cerrados los Bancos Itau, Caja Social, Bancolombia y BBVA

La Plazoleta de comidas está cerrada y con bloqueo de pasillos con cinta precaución para impedir la circulación de visitantes, solo están funcionando tres restaurantes Burger King, Sarku Japan y la Brasa Roja, los cuales únicamente despachan domicilios hechos a través de sus plataformas y los entregan con tres personas como domiciliarios.

Detalle de los lugares de mayor concentración de personas.

Supermercado y tiendas Jumbo Colombia

Dentro del supermercado fueron bloqueadas las áreas comunes, restaurante inhabilitado y el ingreso de las personas es controlado, demarcando la separación entre las personas con cinta en el piso cada metro y medio, el horario de atención inicia a las 8:00 a.m., dando prioridad hasta las 9:30 a.m. a personas embarazadas, adultos mayores y en condición de discapacidad, se observa la aplicación de gel antimaterial al ingreso del supermercado y la solicitud voluntaria en el uso de tapabocas y guantes.

La dinámica de trabajo en la tienda es realizada entre 60 y 70 personas que se dedican al despacho de domicilios y pedidos en línea y/o telefónicos.

 <p>Personería Santiago de Cali Construyendo Paz</p>	<h1 style="text-align: center;">INFORME</h1> <p>FO-PL-003</p>	<p>Versión: 3.0</p> <p>Fecha de Vigencia: 22 de Abril de 2016</p> <p>Página 3 de 15</p>
---	---	---

20202200076521

Al contestar por favor cite estos datos

Radicado No. *20202200076521*

Fecha: 01-04-2020

Rad padre: 20202200015033

Dentro de la tienda pueden circular 100 personas al mismo tiempo en un espacio de 11.000 metros cuadrados.

La hora de mayor afluencia de compradores es a la 11:00 am y a las 3:00 p.m. ya no hay fila.

Existe mucha preocupación por parte de la administración de la tienda por la gran cantidad de personas que a diario llegan y no les importa hacer una larga fila y el tiempo que se demore en ser atendido y por más que se evite el ingreso de dos personas haciendo la misma compra, son sorprendidos y al llamarle la atención responden con mucho enojo. Lo anterior fue manifestado a la comisión de la Personería Municipal de Cali, por el señor Marco TULIO GARCÍA Gerente y la señora LEIDY LÓPEZ Subgerente del área de Alimentos.

Banco Davivienda

La atención inicia a las 7 a.m. hasta la 1 pm, pero la atención realmente se prolonga hasta las 4:00 pm, porque antes que culmine el horario de atención se entregan unas fichas, lo que determina una atención diaria entre 400 a 500 personas diarias.

La entidad cuenta con una planta de 4 cajeros, 2 asesores y un director administrativo, solo se admiten 10 personas a la vez para atención, como medida de seguridad, dando prioridad al adulto mayor.

Muchas personas se quejan dentro de la fila por la demora en la atención porque no cuentan con agilizadores u orientadores y también que dentro de la zona del sur de Cali hay varias sucursales cerradas, en el momento solo están funcionando las oficinas de Jardín Plaza, Cosmocentro, Cali sur, Chipichape, Único, Centro y Avenida estación.

De acuerdo con la situación de alta afluencia de clientes al Banco Davivienda de Jardín Plaza, la Jefe de Zona Cali, Olga Leticia Rada, manifiesta a la Comisión de la Personería de Cali, que se viene haciendo un trabajo con los clientes de acudir a la plataforma del Banco para que realicen muchas de sus transacciones de forma electrónica y también con los agilizadores electrónicos, pero existe un alto grado de desconfianza y temor en el uso de los mismos, prefieren hacer la fila y resolver directamente el pago o transacción requerida.

20202200076521

Al contestar por favor cite estos datos

Radicado No. *20202200076521*

Fecha: 01-04-2020

Rad padre: 20202200015033

Fotos 1 a 6. Recorrido de verificación en centro Comercial Jardín Plaza



 <p>Personería Santiago de Cali Construyendo Paz</p>	<h1 style="text-align: center;">INFORME</h1> <p>FO-PL-003</p>	<p>Versión: 3.0</p> <p>Fecha de Vigencia: 22 de Abril de 2016</p> <p>Página 5 de 15</p>
--	---	---

20202200076521

Al contestar por favor cite estos datos

Radicado No. *20202200076521*

Fecha: 01-04-2020

Rad padre: 20202200015033



Fuente: Archivo Personería Distrital de Cali

1.2. Centro Comercial Unicentro

Cra 100 #5 -169, Cali Valle del Cauca.

Siendo las 10:15 a.m. del 31 de marzo de 2020, la comisión de la Personería de Cali encuentra muchas personas por los pasillos del centro comercial con el fin de ser atendidos en el Supermercado Éxito y algunas entidades financieras.

Existen 10 oficinas abiertas entre bancos, corresponsales y financieras para atención, se encuentran cerrados el Banco de Bogotá del Pasillo 4 y el Banco Davivienda.

El Centro Comercial tomo medidas de seguridad cerrando la plazoleta de comidas y exigiendo al personal de aseo y seguridad cumplir los protocolos de bioseguridad, con la aplicación de gel antibacterial, guantes y tapabocas.

Se observa también el cierre de todos los locales comerciales.

Detalle de los lugares de mayor concentración de personas.

Supermercado Éxito Unicentro Cali.

El horario de atención es de 7 a.m. hasta las 7 p.m. los adultos mayores son atendidos a primera hora hasta las 10 a.m. En la tienda trabajan 95 personas a quienes se les exige el uso de tapabocas, gafas y guantes.

Se permite acceso a 200 personas a la vez dentro de la tienda, quienes se pueden mover en 2000 metros cuadrados, porque se han cerrado las áreas comunes, sin

 <p>Personería Santiago de Cali Construyendo Paz</p>	<h1 style="text-align: center;">INFORME</h1> <p>FO-PL-003</p>	<p>Versión: 3.0</p> <p>Fecha de Vigencia: 22 de Abril de 2016</p> <p>Página 6 de 15</p>
--	---	---

20202200076521

Al contestar por favor cite estos datos

Radicado No. *20202200076521*

Fecha: 01-04-2020

Rad padre: 20202200015033

embargo la cafetería y el restaurante siguen funcionando, entregando el pedido para consumo fuera de la tienda.

La tienda tiene unos picos de atención entre las 10:00 am y 12:00 m. y cuando se alcanza el tope de 200 personas, solo se permite el ingreso a dos cuando salen dos personas.

El administrador de la tienda señor NELSON TRONCOSO, le preocupa la gran afluencia de personas, los viernes y los lunes, debido a la fila y el poco cuidado que las personas tienen para evitar el contagio, toda vez que donde no alcanza la demarcación para que las personas guarden distancia, éstas no lo cumplen.

Banco de Colombia.

Es una de las cuatro oficinas que actualmente están prestando sus servicios en el sur de Cali, con un equipo de trabajadores promedio de 15 entre ellos 10 cajeros, 4 asesores y 1 agilizador.

La comisión de la Personería observa una fila de 200 personas aproximadamente, el gerente de Bancolombia Unicentro señor JORGE ENRIQUE AGUADO, manifiesta que durante la jornada de atención diaria solo alcanzan a despachar entre 60 y 70 personas aproximadamente, con un tiempo de 15 minutos de duración dentro del banco.y es decir se quedarían sin atender alrededor de 130 personas

Banco Caja Social Unicentro

Se observa una fila de 60 personas aproximadamente, para ser atendidos por dos cajeros, 1 subgerente y 1 gerente, la atención dentro del banco dura entre 20 y 25 minutos. A partir del 1 de abril cuentan con 4 cajeros para atención de los pensionados.

Solo están funcionando en Cali las oficinas de Unicentro, Cosmocentro, Centro, Casona, Floresta y Avenida Estación.

El gerente señor RUBÉN DARÍO GÓMEZ, manifiesta que muchas de las transacciones que las personas buscan hacer en las instalaciones del banco se pueden resolver a través de la plataforma electrónica o agilizadores del Banco, pero existe una negación del cliente y prefiere hacer la fila..

 <p>Personería Santiago de Cali Construyendo Paz</p>	<h1>INFORME</h1> <p>FO-PL-003</p>	<p>Versión: 3.0</p> <p>Fecha de Vigencia: 22 de Abril de 2016</p> <p>Página 7 de 15</p>
--	-----------------------------------	---

20202200076521

Al contestar por favor cite estos datos

Radicado No. *20202200076521*

Fecha: 01-04-2020

Rad padre: 20202200015033

Fotos 7 a 12: Recorrido de Verificación en Centro Comercial Unicentro



	<h1 style="text-align: center;">INFORME</h1> <p>FO-PL-003</p>	<p>Versión: 3.0</p> <p>Fecha de Vigencia: 22 de Abril de 2016</p> <p>Página 8 de 15</p>
--	---	---

20202200076521

Al contestar por favor cite estos datos

Radicado No. *20202200076521*

Fecha: 01-04-2020

Rad padre: 20202200015033



Fuente: Archivo Personería Distrital de Cali

1.3. Centro Comercial Cosmocentro

Calle 5 #50 – 103, Cali Valle del Cauca.

Siendo las 11:00 am el 31 de marzo del 2020, la Comisión de la Personería de Cali hace su arribo al Centro Comercial Cosmocentro, encontrando fila de 30 personas aproximadamente para ingreso al supermercado la 14.

Se observa fila de 120 personas aproximadamente para ingreso al Banco Davivienda, a través de un pasillo muy estrecho y sin ventilación, las personas pueden durar entre una y dos horas esperando para ser atendidos.

En el segundo piso donde se ubica Avvillas, el pasillo se ve impactado por la alta circulación de personas haciendo fila tanto para el banco Avvillas como para el corresponsal de Bancolombia.

Finalmente, en la visita al centro comercial se observó una fila de 80 personas aproximadamente para ser atendidos por la compañía Claro, sin guardar la distancia de acuerdo a las medidas de seguridad.

 <p>Personería Santiago de Cali Construyendo Paz</p>	<h1>INFORME</h1> <p>FO-PL-003</p>	<p>Versión: 3.0</p> <p>Fecha de Vigencia: 22 de Abril de 2016</p> <p>Página 9 de 15</p>
--	-----------------------------------	---

20202200076521

Al contestar por favor cite estos datos

Radicado No. *20202200076521*

Fecha: 01-04-2020

Rad padre: 20202200015033

Fotos 13 a 16: Recorrido de Verificación en Centro Comercial Cosmocentro



 <p>Personería Santiago de Cali Construyendo Paz</p>	<h1 style="text-align: center;">INFORME</h1> <p>FO-PL-003</p>	<p>Versión: 3.0</p> <p>Fecha de Vigencia: 22 de Abril de 2016</p> <p>Página 10 de 15</p>
--	---	--

20202200076521

Al contestar por favor cite estos datos

Radicado No. *20202200076521*

Fecha: 01-04-2020

Rad padre: 20202200015033



Fuente: Archivo Personería Distrital de Cali

1.4. Centro Comercial Palmetto Plaza.

Calle 9 #48-81 carrera 49 #9 -50, Cali Valle del Cauca, 31 de marzo de 2020

Realizando el recorrido se observa alta afluencia de público que demanda servicios en la tienda Éxito y algunas entidades financieras.

La entidad financiera de mayor impacto por su larga fila es el Banco de Colombia.

1.5. Centro Comercial Chipichape

Cl 38 Nte. #6N-45, Cali Valle del Cauca.

La comisión de la Personería de Cali, el 31 de marzo del 2020, llega a la 1:15 p.m. y se observa total descongestión de las entidades financieras en servicio.

El representante la seguridad del Centro Comercial, manifiesta que al inicio de la mañana se observa alta afluencia de personas entre 80 y 100, que requieren los servicios del Banco de Colombia y Banco Davivienda. Actualmente están funcionando 7 entidades y están cerradas las oficinas del Banco BBVA y el Banco de Bogotá.

Todos los días el centro comercial tiene una afluencia de 1867 visitantes, de los cuales 1150 son compradores del Éxito.

	<h1 style="text-align: center;">INFORME</h1> <p>FO-PL-003</p>	<p>Versión: 3.0</p> <p>Fecha de Vigencia: 22 de Abril de 2016</p> <p>Página 11 de 15</p>
--	---	--

20202200076521

Al contestar por favor cite estos datos

Radicado No. *20202200076521*

Fecha: 01-04-2020

Rad padre: 20202200015033

El parqueadero mantiene en promedio diario 410 vehículos, 71 motos y 529 domiciliarios

El viernes y el lunes son los días de mayor visita al centro comercial.

Se observa que está cerrada la plazoleta de comidas, solo funciona Sarku Japan para domicilios a través de la plataforma.

Fotos 17 a 19: Recorrido de Verificación en Centro Comercial Chipichape



Fuente: Archivo Personería Distrital de Cali

 <p>Personería Santiago de Cali Construyendo Paz</p>	<h1 style="text-align: center;">INFORME</h1> <p>FO-PL-003</p>	<p>Versión: 3.0</p> <p>Fecha de Vigencia: 22 de Abril de 2016</p> <p>Página 12 de 15</p>
--	---	--

20202200076521

Al contestar por favor cite estos datos

Radicado No. *20202200076521*

Fecha: 01-04-2020

Rad padre: 20202200015033

1.6. Centro Comercial Único Outlet

Cl. 52 #3-29, Cali Valle del Cauca

Cuenta con dos edificaciones, las cuales tienen cerrados todos los locales comerciales y las plazoletas de comidas.

Se observan filas de personas para hacer compra de víveres en el supermercado de Olímpica y Súper Inter. También existe fila controlada para obtener servicios en el operador de Claro.

En la mañana se presentan filas controladas en entidades financieras como Banco de Occidente, Av villas, Davivienda y Multipago.

Actualmente están funcionando tres droguerías, Cruz Verde, Comfandi y Comfenalco.

Fotos 20 a 22: Recorrido de Verificación en Centro Comercial Único



 <p>Personería Santiago de Cali Construyendo Paz</p>	<h1 style="text-align: center;">INFORME</h1> <p>FO-PL-003</p>	<p>Versión: 3.0</p> <p>Fecha de Vigencia: 22 de Abril de 2016</p> <p>Página 13 de 15</p>
--	---	--

20202200076521

Al contestar por favor cite estos datos

Radicado No. *20202200076521*

Fecha: 01-04-2020

Rad padre: 20202200015033



Fuente: Archivo Personería Distrital de Cali

2. HALLAZGOS.

- Alto flujo y presencia de vehículos en los centros comerciales de Cali, siendo los de Mayor concurrencia, Unicentro, Jardín Plaza, Cosmocentro y Chipichape.
- Congestión de pasillo por la presencia de personas en centros comerciales de Jardín Plaza, Unicentro y Cosmocentro.
- Largas filas de personas para hacer compras de víveres en supermercados de centros comerciales, como tiendas Jumbo, Éxito, La 14 y Olímpica.
- Colapso en la atención por la alta demanda del servicio en entidades bancarias como Bancolombia y Davivienda, por el cierre en la atención de varias sucursales.
- Pérdida del control en el cumplimiento de los protocolos y las medidas de seguridad para evitar el contagio de la personas con el COVID-19 por parte del Centro comercial, al permitir largas filas de más de 50 personas y la congestión de los pasillos con varias filas a la vez para diferentes entidades bancarias y financieras.
- La falta de comprensión y la poca importancia que algunos centros comerciales le dan a la problemática del contagio de la pandemia del COVID-19, al permitir que las personas hagan largas filas en espacios cerrados y estrechos, con poca ventilación, como el caso del Banco Davivienda en Cosmocentro.

 <p>Personería Santiago de Cali Construyendo Paz</p>	<h1 style="text-align: center;">INFORME</h1> <p>FO-PL-003</p>	<p>Versión: 3.0</p> <p>Fecha de Vigencia: 22 de Abril de 2016</p> <p>Página 14 de 15</p>
---	---	--

20202200076521

Al contestar por favor cite estos datos

Radicado No. *20202200076521*

Fecha: 01-04-2020

Rad padre: 20202200015033

3. RECOMENDACIONES

Como ente de control se vigila la gestión de la administración municipal frente al control de estos establecimientos

- De manera individualizada oficiar a cada entidad con el propósito de Fortalecer las medidas de control dentro de los centros comerciales, con el fin de evitar filas de más de 50 personas.
- Recomendar a los centros comerciales se coordine con los distintos almacenes o bancos la posibilidad de Determinar espacios amplios y ventilados, para mitigar la aglomeración que se presenta al encontrarse varias filas en espacios reducidos.
- Proponer a la Alcaldía de Santiago de Cali medidas como el pico y cedula que disminuyan la presencia de personas en filas de supermercados y entidades bancarias y financieras.
- Recomendar a la súper intendencia que a los bancos como Bancolombia y Banco Davivienda, amplíen la atención abriendo algunas de las sucursales cerradas. Para que se disminuya la congestión.


Agradezco la atención prestada, cualquier requerimiento adicional con gusto lo atenderemos

Atentamente,

JENNIFER DEL ROCIO GOMEZ
Personera Delegada

OTONIEL CARDONA VARGAS
Jefe Oficina Asesora de Planeación

Anexos: Actas de visita folios (5)
Proyectó y elaboró: Otoniel Cardona Vargas - Jennifer del rocío Gómez
Fotografías y Prensa: Jaime Corrales – Profesional de apoyo

	<p style="text-align: center;">INFORME</p> <p>FO-PL-003</p>	<p>Versión: 3.0</p> <p>Fecha de Vigencia: 22 de Abril de 2016</p> <p>Página 15 de 15</p>
--	--	--

20202200076521

Al contestar por favor cite estos datos

Radicado No. *20202200076521*

Fecha: 01-04-2020

Rad padre: 20202200015033