



# Informe 100 Días

## PERSONERÍA DISTRITAL DE SANTIAGO DE CALI

---

*Personería para la Gente*

**Del 2 de Marzo al  
31 de Mayo de 2020**



**Personería  
Santiago de Cali**  
**Construyendo Paz**

## PRESENTACIÓN

El 2 de marzo de 2020, fecha de mi posesión como Personero Distrital de Santiago de Cali, asumí el reto de lograr un Ente de Control y Vigilancia renovado, respetable, con talento humano idóneo, ágil y preciso para reaccionar a los cambios del entorno y a las nuevas demandas de una sociedad cada vez más dinámica, informada y activa, pero que sigue afrontando grandes desigualdades sociales.

Consecuente con esta postura, extendí invitación a todo el equipo humano de la Personería a trabajar en un modelo de gestión fundamentado en la vocación de servicio, donde se coloca al ciudadano **“La Gente”** en el centro de todas nuestras actuaciones como garantes y protectores de los derechos consagrados en la Constitución y la Ley.

**Los primeros 100 días de gestión** de un nuevo periodo para la Personería Distrital de Santiago de Cali, dieron inicio con un acontecimiento atípico como consecuencia de la emergencia económica, social y ecológica decretada por el Gobierno Nacional en todo el país a causa del **COVID-19**.

El confinamiento no fue ajeno para varios de nuestros funcionarios que debieron guardar estricto aislamiento preventivo en pro de proteger la vida, lo que se sumó al cierre temporal de las locaciones donde la entidad tiene puntos de atención presencial en diferentes sectores de la ciudad.

Es así como, desde el 17 de marzo la Personería tuvo que emprender una serie de cambios que permitieran la continuidad de sus funciones adoptando medidas transitorias para no afectar la prestación de los servicios, con aciertos e inconvenientes que nos impulsa a reinventar la forma de interactuar con los grupos de valor, partes interesadas y en general en toda la dinámica institucional.

Dispuestos a innovar en el quehacer cotidiano del Ente de Control y Vigilancia, las acciones de los 100 primeros días de gestión contenidas en este informe, responden principalmente al contexto actual de la pandemia, con actuaciones, intervenciones y pronunciamientos de los hechos observables que marcan y condicionan la calidad de vida de los habitantes de Cali.

La apuesta institucional para este periodo 2020 - 2024 es consolidar una **Personería para la Gente** donde **tod@s** somos iguales, con los mismos derechos e importancia, actores decisivos de un futuro justo.

  
**HAROLD ANDRÉS CORTÉS LAVERDE**  
Personero Distrital



**COMITÉ DIRECTIVO**

**HAROLD ANDRÉS CORTÉS LAVERDE**

Personero Distrital

**JUAN CARLOS ROJAS CORREA**

Personero Auxiliar

**OTONIEL CARDONA VARGAS**

Jefe Oficina Asesora de Planeación

**EDISSON JULIAN URREA SÁNCHEZ**

Jefe Oficina Asesora Jurídica

**PAOLA ANDREA PARRA CORTÉS**

Directora Operativa del Ministerio Público, Promoción  
y Defensa de los Derechos Humanos

**JUAN JESÚS CALDERON VELASCO**

Director Operativo de Participación Ciudadana y  
Protección del Interés Público

**DIEGO FERNANDO PEREZ DUQUE**

Director Operativo para la vigilancia de la Conducta Oficial

**ARMANDO ZUÑIGA PAZ**

Director Financiero y Administrativo

**JULY QUESADA PALACIOS**

**ADRIANA DE LA CRUZ MORCILLO**

**DIEGO MAURICIO RODRÍGUEZ BELTRÁN**

**ADDY JOHANNA SALCEDO LONDOÑO**

**WLADIMIRO GARCÉS CORTÉS**

Subdirectores

**JUAN MANUEL HERNÁNDEZ GARNICA**

Jefe Oficina de Control Interno

**Periodo del Informe**

Del 2 de Marzo al 31 de Mayo de 2020

100 Primeros Días



## La Pandemia "COVID-19"



Se llama pandemia a la propagación mundial de una enfermedad. El nuevo Coronavirus denominado **COVID-19** ha sido catalogado por la Organización Mundial de la Salud como una emergencia en salud pública de importancia internacional con casos identificados en todos los continentes. En **Colombia** el primer caso se confirmó el 6 de marzo de 2020.



En **Cali**, el gobierno local activó protocolos de atención para enfrentar la llegada del virus mediante la red de salud y equipos epidemiológicos que se dispusieron para dar respuesta a la emergencia sanitaria. El 15 de marzo de 2020 se confirmó el primer caso de contagio en la ciudad.



A la fecha de corte del presente informe, este virus arrebató la vida de **939** colombianos entre ellos **108** en Cali. Con **1.766** casos activos y **724** recuperados en la ciudad, al 31 de mayo la cifra de letalidad en la capital del Valle se elevó a **4.16%**<sup>1</sup>, con una tendencia en ascenso de personas infectadas para los meses de junio y julio.



Esta emergencia desbordó la capacidad de respuesta y dejó en evidencia la fragilidad del aparato Estatal para garantizar el goce efectivo de los derechos individuales y colectivos de los ciudadanos, crisis que desarrolló una cadena de efectos sociales y económicos aumentando la población vulnerable, el surgimiento de necesidades en sectores donde no era común y con esto todas las implicaciones que la falta de protección social y el confinamiento genera.



Bajo este contexto, se precisan las acciones emprendidas durante los **primeros 100 días de gestión** en cumplimiento de nuestras funciones como Ente de Control, promotor y defensor de los derechos humanos y el interés público, actuaciones que continúan siendo parte de los seguimientos y pronunciamientos permanentes de la Personería Distrital de Santiago de Cali.



<sup>1</sup> Boletín diario No. 83 COVID 19, Alcaldía de Santiago de Cali



## Responsabilidad Social

Desde el comienzo de la emergencia, la Personería inició la campaña de promoción contra el **COVID-19**.

A través de nuestro sitio web [www.personeriadecali.gov.co](http://www.personeriadecali.gov.co) y redes sociales de Facebook y Twitter, se incentiva al autocuidado y aislamiento como únicos medios eficaces para contrarrestar el riesgo de contagio del virus.

En tiempos de crisis, la virtualidad institucional tomó fuerza y ha sido un recurso aprovechado por la entidad para interactuar con diferentes grupos de valor y partes interesadas como medios de comunicación local, regional y nacional.

Este ecosistema digital ha permitido que el Ente de Control y Vigilancia informe sobre los hechos que acontecen en el marco de la pandemia, así como de las actuaciones que a diario procede la entidad en defensa de los derechos fundamentales a la salud, la vida y la integridad de la **Gente**.

La Personería seguirá incrementando el uso de este importante recurso, puesto que un ciudadano informado está en mejor disposición de ejercer control social y defender sus derechos.



## Atención al Ciudadano

La emergencia generada por la pandemia demanda un reto nuevo para el Ente de Control y Vigilancia, que empezó por entender rápidamente la crisis y los efectos en el cumplimiento de su función como agente del Ministerio Público, así como adecuar los servicios de cara a la realidad que cambió de manera inesperada el quehacer institucional.

Frente a este escenario y para brindar seguridad a la comunidad que tradicionalmente acude a las instalaciones físicas de la Personería, la atención al ciudadano aumentó su operación a través de la **Línea de Permanencia 24/7** y los canales de atención virtual.

**2.091** atenciones realizó la Personería del 2 de marzo al 31 de mayo de 2020.

**SEÑOR USUARIO**

La Personería Distrital de Santiago de Cali informa que están habilitadas las siguientes líneas de atención para todos nuestros servicios:

Atención 24 hrs. 318 335 57 22	Atención 8:00 a.m. - 5:00 p.m. 318 335 57 13
--------------------------------	--

**Correo Electrónico:**  
atencionalciudadano@personeriacali.gov.co

**Atención Virtual:**  
www.personeriacali.gov.co

Ruta: Atención al Ciudadano - Peticiones, Sugerencias, Quejas y Reclamos

**Buzón Físico para Peticiones**  
Ubicado en el Centro para la Transparencia - Bahía CAM

Redes sociales: @PersoneriaCali, /personeriacali, @personeriacali

El **70%** de los requerimientos de la ciudadanía se inició mediante contacto telefónico, el otro **30%** ingresó por el correo electrónico y redes sociales de la entidad.

El **Centro para la Transparencia** de la Personería, registró un total de **1.843** atenciones efectuadas entre marzo, abril y mayo de 2020.

En comparación con el mismo periodo del año 2019, esta demanda ciudadana pasó de **200** a **700** usuarios en promedio atendidos en un mes, lo que confirma la oleada de eventos desplegados a partir del confinamiento y la capacidad de respuesta de la entidad.

Si tienes síntomas asociados a **COVID-19** y ya acudiste o contactaste a tu EPS sin recibir respuesta...

**DENUNCIA**  
ante la PERSONERÍA DISTRITAL DE CALI  
a nuestras líneas 24 horas  
318 335 57 22 - 310 895 19 48

**48%** de estos requerimientos se asocian con el derecho a la salud, **28%** con el derecho al trabajo y el **24%** conexo a la emergencia sanitaria.

Ante la creciente queja en materia de salud, la Personería habilitó la **Línea Móvil 3108951948** que se adicionó al servicio de permanencia 24/7 **3183355722**.

**510** denuncias contra EPS se recibieron en la Personería del 2 de marzo al 31 de mayo de 2020.

Las denuncias ciudadanas que fueron objeto de actuaciones, intervenciones y pronunciamientos por parte del Ente de Control, surgieron por la falta de atención, demora en la entrega de medicamentos, aplazamientos de exámenes médicos y tardanza en la práctica de pruebas de casos sospechosos de **COVID-19**.

Las entidades prestadoras de servicios de salud donde se presentó el mayor número de denuncias por los motivos expuestos, fueron: **19% Servicio Occidental de Salud, 16% Emssanar, 15% Nueva EPS, 12% Coomeva, 7% Sura.**

En los diferentes casos de pacientes con afectaciones de salud y enfermedades de base que aumentan el riesgo de muerte por contagio del virus, la Personería activó de manera inmediata la ruta de atención ante las EPS, logrando incidir en la disminución de los tiempos de respuesta.

■ Hay 120 quejas reportadas en la Personería de Cali

## Denuncian demoras en la toma de pruebas Covid-19

Desde el periodo del aislamiento preventivo obligatorio, unas 120 quejas en temas de salud han sido tramitadas ante la Personería Distrital de Cali, siendo la más recurrente la demora por parte de las Entidades Promotoras de Salud (EPS) para tomar la prueba para Covid-19.

Según la Personería Distrital, se evidencian demoras de hasta seis días para la toma de las muestras en los departamentos de los pacientes que han solicitado, razón por la que se habilitó la línea 119119119, la cual funciona las 24 horas para recibir estas denuncias.

Ricardo Andrés Cortés Lozano, gerente de Cali, invitó a la comunidad que tengan sistemas asociados al Coronavirus y que no haya sido atendido por una EPS: "Somos conscientes del caso y de manera inmediata actuamos la ruta con las entidades prestadoras de salud, ya sea por demora en la toma



Entre cinco y seis días se están tomando las EPS en responder a los usuarios para la prueba para Covid-19, en la entrega de medicamentos o en la prestación del servicio de salud, por parte de cualquiera de estas entidades". La Personería de Cali anunció que continuará haciendo estricto seguimiento y control a las demoras presentadas, así como a la verificación constante de los protocolos en salud por parte de las EPS y las EPS de la ciudad.

La resolución efectiva a favor de la **"Gente"** es la principal motivación de la Personería, casos como el de la joven Laura Vizcaino que durante 18 meses padeció la vulneración de sus derechos por parte de la EPS Coomeva y que mediante investigación previa y gestión del Ente de Control logró obtener en el término de 2 meses los dispositivos auditivos de última tecnología que requería, nos impulsa a continuar con nuestra labor y superar las barreras que atropellan la calidad de vida de los ciudadanos.

Así mismo y con el propósito misional de impedir un perjuicio irreversible a los derechos fundamentales por parte de las entidades públicas y privadas responsables de su garantía, una de las primeras actuaciones de la Personería en el marco del aislamiento preventivo obligatorio, fue solicitar a **EMCALI** y **GASES DE OCCIDENTE** la reconexión de los servicios públicos domiciliarios a las familias que antes de la declaratoria de emergencia sanitaria tenían suspendido el suministro. Lo anterior como medida excepcional, ocasional y temporal frente a la actual crisis.

La Personería también accionó los mecanismos constitucionales y de protección ciudadana en respuesta a los hechos que implicaban el desconocimiento o vulneración de derechos individuales y colectivos.



**179 Acciones de Protección Constitucional se generaron desde la Personería del 2 de marzo al 31 de mayo de 2020.**

Las acciones de mayor recurrencia durante este periodo fueron en su orden: **50% Derechos de Petición, 34% Tutelas, 8% Desacatos, 6% Recursos de Reposición y Apelación, 3% Impugnaciones.**

**54%** de estas acciones se coadyuvaron desde la Dirección de Participación Ciudadana y Defensa del Interés Público y el **46%** desde la Dirección del Ministerio Público y Defensa de los Derechos Humanos, las cuales hacen parte del seguimiento del Ente de Control a fin de asegurar un cierre efectivo de las mismas.



## Nueva Línea de Atención

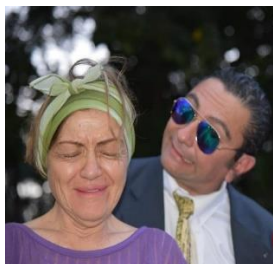
En época de confinamiento las cifras de violencia contra las mujeres y feminicidios aumentó de forma exponencial. Del 15 de marzo al 15 de mayo el Centro de Investigaciones Criminológicas de la Policía Metropolitana de Cali reportó:

**45 casos por violencia de género atendidos en comisarías de familia.**  
**285 casos por violencia de género reportados por la Policía.**  
**125 lesiones personales, 101 en vía pública y 24 en vivienda.**  
**8 homicidios, 4 en vivienda y 4 en vía pública.**  
**66 delitos sexuales, 33 en vivienda y 33 en vía pública.**  
**6 feminicidios, 5 de ellos en vivienda y 1 en vía pública.**  
**Al 31 de mayo, la Fiscalía reportó un total de 10 Feminicidios en Cali.**



Ante estos hechos reprochables, la Personería se pronuncia de manera persistente para que las autoridades incrementen los esfuerzos de prevención y sanción que frene todo tipo de violencia y maltrato hacia la mujer, desde el mes de marzo el Ente de Control habilitó 24 horas la **Línea Únete 3108952059** como mecanismo de denuncia.

**67 mujeres recibieron orientación y asesoría jurídica por parte de la Personería del 20 de marzo al 31 de mayo de 2020.**



Con el reporte de **1 caso promedio al día**, al cierre del mes de mayo, la Personería activó la ruta de atención a mujeres víctimas de violencia en **15 casos**, de ellos **10** por violencia física, **4** por violencia psicológica y **1** por violencia económica.

**2 asesorías sobre la ruta de atención se brindó a organizaciones de base y 1 asesoría asociada con el lamentable fallecimiento de una mujer trans.**

Con puestas en escena como la obra **“Jacinta Ibarra”** del grupo Tunía Teatro el pasado 6 de marzo en la Estación de Policía los Mangos y recorridos en las calles del Boulevard del Río, la Plaza de Caicedo, el Centro de Cali, así como los realizados el 8 de marzo en las plazas de mercado de Alameda y Santa Elena, además del acompañamiento en la Estación de Policía de Fray Damián a mujeres que se incorporaron como bachilleres auxiliares, son espacios que la Personería seguirá propiciando y participando para sensibilizar a la sociedad en la necesidad de una vida libre de violencias de género.



## Personería, de Cara a la Emergencia

Conocidas las medidas de aislamiento preventivo obligatorio en la ciudad, el Ente de Control y Vigilancia inició recorridos en los sitios con alta probabilidad de propagación de la epidemia, dando prioridad a **Comisarias de Familia, Estaciones de Policía, Centro Penitenciario.**



En estas salidas a territorio, la Personería observó el estado de exposición al virus evidenciando deficientes planes de contingencia y ausencia de protocolos adecuados para su contención.

Ante estos hechos, se elevó recomendaciones inmediatas al gobierno local y autoridades competentes para la adopción de medidas de mitigación y bioseguridad contenidas en las diferentes circulares del Ministerio de Salud y la Protección Social en conjunto con los demás Ministerios, desplegando un seguimiento y pronunciamiento permanente a través de distintos medios locales, regionales y nacionales, con el fin de alertar frente a la situación de riesgo de la población y de los mismos servidores públicos que atienden a la comunidad en estas locaciones.

En la ruta de verificación que emprendió la Personería, se priorizó:

**Comisarías de Familia**, donde se aglutina un alto número de personas con motivo de las audiencias para el restablecimiento de los derechos de niños, niñas, adolescentes y adultos mayores, así como la atención de situaciones asociadas con violencia intrafamiliar.



La solicitud a la **Secretaría de Seguridad y Justicia** también incluyó recomendaciones para prevenir el contagio del virus con medidas restrictivas en especial para las visitas externas que son autorizadas en los hogares de protección donde se aloja personas que están en situación de vulnerabilidad.

Posterior al primer recorrido, el Ente de Control pudo constatar la implementación de protocolos de bioseguridad en dichas instalaciones y el desarrollo virtual de audiencias que habían sido suspendidas de forma temporal, en las que la Personería en su función de Ministerio Público al cierre del mes de mayo tuvo conexión en **45** audiencias bajo esta nueva funcionalidad.



**Estaciones de Policía**, donde se encuentran hacinados más de 850 personas privadas de la libertad en calidad de condenados y sindicados.

En esta visita también se conminó a la **Secretaría de Salud** para la valoración perentoria de casos de gripe y dolencias respiratorias evidentes, así como la solicitud ante autoridad competente para que esta población tenga acceso a servicios sanitarios, productos de aseo y agua potable permanente con el fin de mitigar el contagio del virus.



**60** días después a las recomendaciones iniciales que efectuó la Personería, el Ente de Control y Vigilancia realizó visita a las **21** Estaciones de Policía donde verificó las condiciones de **501** sindicados y **156** condenados, solicitando tamizajes permanentes y reiterando las medidas necesarias donde evidenció ausencia de protocolos.



A la fecha de este recorrido, las Estaciones de Policía de Aguablanca, la Sultana y la Rivera no habían tenido ningún tipo de valoración en salud.

En las otras 18 Estaciones, se observó el uso de elementos básicos de bioseguridad: tapabocas, gel antibacterial y acceso a agua potable, sin reporte de casos positivos de **COVID-19** y en espera de resultados de 6 pruebas practicadas con antelación a la visita de la Personería.



El Ente de Control también verificó la permanencia de **56** personas en cuarentena en el Centro Transitorio para Personas el cual cuenta con **5** celdas.

Otra visita que realizó la Personería fue a las instalaciones de la Unidad de Reacción Inmediata – URI San Francisco, sin encontrar personas con detención transitoria al momento de la verificación.

Pese a los esfuerzos realizados por las autoridades locales, la falta de espacio en las Estaciones de Policía imposibilita guardar el distanciamiento necesario, situación que se agrava por cuanto las personas privadas de la libertad a quienes se les ha practicado pruebas no cuentan con aislamiento.

La Personería en su función de Ministerio Público al cierre del mes de mayo tuvo conexión en **174** audiencias de conocimiento ante los juzgados penales.



## Establecimiento Penitenciario de Mediana Seguridad - Villahermosa



En visita al Centro Penitenciario de Cali, que además de acumular por años la difícil situación de hacinamiento, la Personería pudo establecer incumplimiento en los términos de Ley respecto al trámite de solicitudes de libertad y demás subrogados penales a que tienen derecho los internos.

El espacio del penal de Villahermosa está diseñado para **2.046** personas y actualmente lo ocupan **5.369** internos repartidos en **11** patios. A esta situación de sobrepoblación se suma la mora judicial, toda vez que en Cali solo existen **8** juzgados de ejecución de penas que no dan abasto con la demanda de casos que hay por resolver. Al particular, el Ente de Control solicitó a la **Rama Judicial** evaluar la posibilidad de generar plazas temporales para jueces de ejecución de penas, a fin de activar la depuración de expedientes y con ello contribuir gradualmente a la descongestión del penal.

### En el Valle ya se analiza decreto de excarcelación

Las autoridades estiman que, solo de la cárcel Villahermosa de Cali, salgan unos 300 reclusos.



El Decreto 546 de 2020 de Excarcelación emanado del Gobierno Nacional contiene **71** exclusiones que corresponde a delitos por los que el **95%** de internos cumplen condena, lo que tampoco es una solución al problema estructural que tienen los Centros Penitenciarios.

En el marco de la actual emergencia producida por el **COVID-19**, los protocolos de bioseguridad y medidas adoptadas por las autoridades del penal y el gobierno local, son esfuerzos que se quedan cortos frente a la rapidez con que actúa y se esparce el coronavirus, cuyo hacinamiento es un agente evidente de contagio masivo difícil de controlar y en lo que las entidades nacionales responsables y corresponsables como la USPEC, el INPEC y la FIDUPREVISORA han guardado silencio, lo que genera desinformación e incertidumbre para los mismos internos y sus familias.

### “Entes nacionales han callado en el tema de la cárcel”

Harold Andrés Cortés, penitenciario de Cali, dice que ha sido complejo el manejo de la información de la situación de Villahermosa.



FOR ANDRÉS FELIPE DECCENA (BAZEL) / EDITOR DE ORDEN

**L**a cárcel Villahermosa de Cali vive una situación de emergencia sanitaria por el COVID-19. Los funcionarios del establecimiento penitenciario de mediana seguridad de Cali, que alberga a más de 5.000 reclusos, dicen que han sido complejos el manejo de la información de la situación de Villahermosa.

Harold Andrés Cortés, penitenciario de Cali, dice que ha sido complejo el manejo de la información de la situación de Villahermosa. Él afirma que los entes nacionales responsables y corresponsables como la USPEC, el INPEC y la FIDUPREVISORA han guardado silencio, lo que genera desinformación e incertidumbre para los mismos internos y sus familias.

El 29 de mayo se conoció el primer caso de contagio en un guarda del INPEC adscrito al Centro Penitenciario de Villahermosa, lo que coloca en alerta a ciudadanía y Estado, y en lo que la Personería seguirá brindando acompañamiento y verificación a las acciones de cerco epidemiológico y contención del brote, efectuando los pronunciamientos en defensa de los derechos fundamentales de esta población e informando a la comunidad sobre sus efectos e impactos.

El 29 de mayo se conoció el primer caso de contagio en un guarda del INPEC adscrito al Centro Penitenciario de Villahermosa, lo que coloca en alerta a ciudadanía y Estado, y en lo que la Personería seguirá brindando acompañamiento y verificación a las acciones de cerco epidemiológico y contención del brote, efectuando los pronunciamientos en defensa de los derechos fundamentales de esta población e informando a la comunidad sobre sus efectos e impactos.



Otros recorridos que adelantó la Personería se realizó en los sitios de mayor afluencia de personas: **Terminal de Transporte Terrestre de Cali, Estaciones y Terminales del Masivo Integrado de Transporte MIO, Centros Comerciales de la Ciudad, Entidades Financieras.**

Además de verificar las medidas tomadas para asegurar el distanciamiento entre personas y normas de bioseguridad para contener el contagio del virus que deben garantizar las respectivas autoridades locales, entidades públicas y privadas que administran las locaciones visitadas, también se observó el nivel de cumplimiento a las excepciones contenidas en el Decreto 749 de 2020 emitido por el Gobierno Nacional, que atiende a casos o actividades que permiten el derecho a la circulación de las personas durante el aislamiento preventivo obligatorio.

En cada visita se estableció la eficacia de los controles epidemiológicos implementados, elevando las recomendaciones a la Administración Distrital sobre aspectos donde el Ente de Control y Vigilancia evidenció son necesario reforzar con elementos de higiene, desinfección, señalética, personal médico y tamizaje permanente, así como mayor pedagogía ciudadana.

Se realizaron visitas a **hogares geriátricos**, donde la Personería efectuó un llamado preventivo al gobierno local, toda vez que la población adulta es la de mayor vulnerabilidad al virus.



El **Zoológico de Cali** fue otro de los sitios visitados por la Personería donde se verificó el estado de los animales, procesamiento de la alimentación y planes de contingencia de la Fundación. También se acompañó las donaciones de concentrado entregado por ITACOL con destino a familias de escasos recursos poseedoras de mascotas (perros y gatos).

### Terminal de Transporte



### Centros Comerciales



### Entidades Financieras



## Seguimientos Especiales



### #ATENCIÓN

Si tiene alguna queja sobre incremento, acaparamiento o especulación en los precios de los alimentos.

Contáctese con nosotros al correo electrónico [atencionalciudadano@personeriacali.gov.co](mailto:atencionalciudadano@personeriacali.gov.co)

Con el aislamiento preventivo obligatorio, la presión ejercida en los hogares para la adquisición de productos de primera necesidad, propició conductas de acaparamiento en los consumidores y especulación de precios entre productores, comercializadores y distribuidores del mercado local.

Ante esta conducta que afecta el interés público y los derechos de la ciudadanía, la Personería emprendió una campaña de denuncia a través del correo [atencionalciudadano@personeriacali.gov.co](mailto:atencionalciudadano@personeriacali.gov.co), contra establecimientos donde la comunidad evidenció aumento en los precios, alteración o modificación en la cantidad, medida, peso o calidad de los alimentos, medicamentos, artículos de aseo entre otros como gel antibacterial y tapabocas que se tornan indispensables en este tiempo.



La defensa y protección de los derechos del consumidor, se realizó con operativos en comercios, grandes superficies, supermercados, plazas de mercado, droguerías, entre otros.

En estas salidas a territorio, la Personería además de verificar las denuncias recibidas, desarrolló acciones pedagógicas para colocar en conocimiento de los administradores de los establecimientos visitados, las disposiciones legales contenidas en el Decreto Ley 507 de 2020 por el cual el Gobierno Nacional hizo la fijación de precios para los productos de primera necesidad.



En este sentido, el Ente de Control continuará haciendo vigilancia al cumplimiento del Decreto, funciones y obligaciones que deben ejercer los funcionarios cuya competencia sea la de garantizar los derechos del consumidor.



Por otra parte, a la frágil economía de las familias caleñas golpeadas por las medidas de aislamiento preventivo obligatorio, se agregó el aumento en las tarifas de energía.

Frente a la suma de quejas y denuncias ciudadanas en esta materia, el Ente de Control y Vigilancia inicio un seguimiento especial al incremento progresivo del costo unitario de energía eléctrica en la ciudad.

En uso de la función preventiva como Ministerio Público, la Personería requirió a la Gerencia de **EMCALI** explicaciones sobre dicha alza, toda vez que la energía a proveer en la ciudad en el año 2020 se encuentra asegurada en un **94%** por compra que hiciera la misma prestadora de servicios y que se evidencia en el contrato que garantiza un precio estable a las tarifas de energía.



Desde el pasado mes de abril, el Gobierno Nacional adoptó una serie de medidas dirigidas a equilibrar los efectos económicos a los usuarios de servicios públicos del país, especialmente ante el eventual incremento del consumo producto del aislamiento y que bajo las actuales circunstancias, nada justifica un aumento en las tarifas de servicios públicos, así como tampoco es la solución endeudar a los ciudadanos en el pago diferido de facturas, por lo que la Personería seguirá insistiendo en ayudas reales y efectivas que alivien la difícil carga de las familias.



Garantizar el orden público ha sido otro de los temas de ciudad que la Personería requirió formalmente a la **Secretaría de Seguridad y Justicia**, en especial en sitios donde se acostumbra actividades deportivas y de esparcimiento como el parque del Ingenio, parque del Amor, Corredor Verde, Parque de la Salud, Humedal la Babilla, en los cuales el Ente de Control evidenció conductas de ciudadanos que van en contravía del autocuidado y aislamiento preventivo obligatorio.



En la etapa de contención del virus, la Personería realizó recorridos durante el toque de queda decretados en la ciudad, donde verificó las medidas articuladas entre la Administración Distrital, autoridades militares y de policía.



## Acompañamiento en Retorno de Venezolanos

La Personería como garante de los derechos humanos realizó seguimiento especial y acompañamiento antes y durante el corredor humanitario habilitado por la Alcaldía de Cali para el retorno de **1.753** migrantes a Venezuela.



Con antelación a la apertura de este corredor, el Ente de Control conoció en detalle la situación de esta población en situación de riesgo que se aposentó durante días en los alrededores del CAM buscando ayuda de las autoridades en su propósito de lograr salida hacia su país.



La motivación de esta población migrante se originó en el impacto económico producto de las medidas de aislamiento para contener la propagación del **COVID-19** en la ciudad, lo que paralizó las actividades que venían desarrollando y con las que obtenían el sustento diario.



Una vez fue censada esta población a la cual se le brindó orientación e instrucción ante su difícil situación, la Personería verificó las acciones de tamizaje adelantadas por la **Secretaría de Salud**, instancia que determinó un estado adecuado de las personas para efectuar el viaje con destino a la frontera con Venezuela.

En las **6** jornadas de retorno que dirigió la Administración Distrital a través de las **Secretarías de Bienestar Social, Seguridad y Justicia, Salud y Movilidad** en conjunto con **Migración Colombia**, la Personería hizo presencia en su función de Ministerio Público verificando que se garantizaran condiciones dignas para el viaje como: Kit de alimentación, Kit de Bioseguridad e higiene en buses.



Así mismo, el Ente de Control observó que los vehículos de servicio especial de pasajeros cumplieran con todos los requisitos legales para su tránsito por el territorio, condiciones técnico mecánicas, vigencia de los documentos tanto de la empresa de transporte como de los conductores, para quienes la Personería recomendó a la Secretaría de Movilidad practicar pruebas de alcoholemia.





Otro de los sitios donde la Personería efectuó verificación de condiciones y tratamiento a migrantes, fue en el puesto de control dispuesto por la Alcaldía de Cali en el Corregimiento El Hormiguero como medida de bloqueo sanitario frente a la expansión del **COVID-19**.

Ante presuntas actividades de mendicidad infantil en semáforos de la Comuna 2 por parte de padres Venezolanos, la Personería en coordinación con Migración Colombia, ICBF y Policía de Infancia, realizó operativos que permitieron el traslado de menores de edad a las Defensorías de Familia para el restablecimiento de sus derechos.



## Acompañamiento en Retorno de Colombianos



A un grupo de **25** jóvenes la mayoría de la Costa Atlántica y Medellín que se encontraban entrenando en el Club Deportivo Cyclones con sede en Cali, así como a **23** barranquilleros que se encontraban trabajando en Ecuador y en medio de la cuarentena decretada por el Gobierno Nacional quedaron sin recursos y bloqueados en la capital del Valle, la Personería brindó asesoría y acompañamiento ante las autoridades competentes del gobierno local y nacional para agotar todo el trámite y requisitos necesarios que permitió la ruta humanitaria de estos colombianos hasta su ciudad de origen, gestión lograda antes que el Ministerio de Transporte diera apertura a la plataforma que autoriza el tránsito de personas con eventos similares.



Así mismo, a jóvenes simpatizantes del América de Cali que al momento del cierre de fronteras acompañaba al equipo en la Copa Conmebol Libertadores 2020 y que quedaron bloqueados en Chile, la Personería brindó asesoría y gestionó su regreso a casa a través del Ministerio de Relaciones Exteriores y el Consulado.



## Seguimiento a Ruta de Seguridad Alimentaria

Una vez la Secretaría de Bienestar Social de la Alcaldía diera a conocer la estrategia domiciliaria para la entrega de mercados y bonos a la población más vulnerable ubicada en las comunas del oriente y ladera de la ciudad, la Personería activó las comisiones de control y vigilancia en las **10** zonas en las que se dividió las entregas, cuyo propósito socializado por la Administración Distrital fue el de mantener el aislamiento preventivo obligatorio como medida para contener la propagación del **COVID-19**.



La Personería verificó en sitio las condiciones de las ayudas, caracterización de beneficiarios y criterios establecidos por la Administración Distrital para su priorización en los diferentes sectores.

También tomo nota de familias que manifestaron haber quedado por fuera de las entregas como se presentó en los corregimientos de Montebello, los Andes y Golondrinas, así mismo en barrios como Decepaz, San Judas y Altos de Santa Helena, relación que se remitió a la **Secretaría de Bienestar Social** para su trámite y entrega respectiva.



El Ente de Control observó falta de coordinación entre funcionarios de la Administración Local como responsable de las entregas y los líderes de las comunidades como eje articulador de las familias a las que deben llegar las ayudas. Específicamente en la Comuna 21 se recibió denuncias de ciudadanos que dieron a conocer que al no ser allegados de los líderes de este territorio, no se les incluyó en los listados de beneficiarios.

Otra de las quejas más comunes están asociadas con la dificultad para inscribirse en la plataforma virtual dispuesta por la Administración Distrital, toda vez que las poblaciones vulnerables carecen de servicios de internet y acceso a medios digitales.

La suma de estas denuncias ciudadanas están siendo procesadas por el Ente de Control y una vez concluya la estrategia implementada por el gobierno local, se presentará el informe final y verificará si hay mérito para iniciar investigaciones disciplinarias en este sentido.



La Personería en su calidad de Ministerio Público también estuvo presente en la entrega de la ayuda humanitaria por parte de la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres dirigida al programa de Adulto Mayor de Cali.



Posterior a esta entrega, el Ente de Control verificó en terreno que estas ayudas llegaran a sus destinatarios.



Los recorridos de verificación de entrega de ayudas en sectores como el Jarillón, Invasión Decepaz, Villa las Palmas y demás visitas al territorio efectuadas, son espacios aprovechados por la Personería para interactuar con la comunidad, reconocer, percibir y entender las implicaciones de una crisis que acrecentó las necesidades de poblaciones golpeadas desde antes por la inequidad.

Es precisamente ante las situaciones de adversidad que se vive en los hogares de Cali, que los funcionarios de la Personería actuamos con sensibilidad social, conscientes de la importancia de nuestro rol para defender y proteger los derechos de la ciudadanía.

Desde la experiencia y el conocimiento de las realidades del territorio, seguiremos sumando esfuerzos en resultados concluyentes y a favor de la **Gente**.



**HAROLD ANDRÉS CORTÉS LAVERDE**  
2020 - 2024





**Personería Distrital de Santiago de Cali**

[www.personeriacali.gov.co](http://www.personeriacali.gov.co)

Nit 805.003.895 - 9

Sede Principal, CAM Torre Alcaldía Piso 13  
[atencionalciudadano@personeriacali.gov.co](mailto:atencionalciudadano@personeriacali.gov.co)

**Centro para la Transparencia**

Bahía Cam, Torre Alcaldía Piso 1

Línea de Atención al Ciudadano 24/7  
3183355722

**#PersoneríaParaLaGente**

[/Harold Andrés Cortés Laverde](https://www.facebook.com/HaroldAndresCortesLaverde) [@HaroldAcortesL](https://twitter.com/HaroldAcortesL)

[/Personeriadecali](https://www.facebook.com/Personeriadecali) [@Personeriadecali](https://twitter.com/Personeriadecali)