



por ti,
por mí,
por todos



EMCALI EICE ESP, es la mayor empresa de servicios públicos del sur occidente colombiano. Es por eso que trabajamos día a día con entusiasmo y empeño para entregarte una mejor calidad de vida a través de nuestros servicios de Energía, Acueducto, Alcantarillado, Telefonía, Internet Banda Ancha y Televisión.

Nuestro compromiso es brindarte un trato digno, respetuoso, amable, diligente, cercano e incluyente, que va más allá de las leyes y las normas.

Es por lo anterior, que todos nuestros canales de atención (presencial, telefónico y virtual) tienen protocolos documentados dentro del sistema de gestión de calidad y socializados mediante formación y capacitación, que te garanticen tu derecho a recibir un trato amable, respetuoso, diligente, confidencial y cortés sin discriminación de sexo, raza, ideología, religión, filiación política, condición social o nacionalidad. Así como a recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.

Abordaje y saludo



Nuestros asesores comerciales, iniciarán la atención con un saludo corporativo, siempre preguntarán tu nombre para hacer más cercana la atención y mediante preguntas amables y claras indagarán cuál es tu necesidad para darte la asesoría adecuada. Por favor, siempre ten a mano el número de suscriptor o contrato, la dirección del inmueble y la dirección del predio, esto facilitará la gestión de tus necesidades.

El servicio y el respeto, siempre es de doble vía, por eso de ti como usuario necesitamos que le des un trato amable y respetuoso a los funcionarios que te atienden. Obrar siempre conforme al principio de buena fe. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.

Deberes de los usuarios



En los casos de que el derecho de petición deba continuar en gestión, y sin importar el canal de atención usado, siempre recibirá la "**Constancia del contenido de la petición**", en la cual encontrará los siguientes datos básicos:

Gestión



- 1 Número de radicado o consecutivo asignado a la petición.
- 2 Fecha y hora de recibido.
- 3 Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado.
- 4 El objeto de la petición.
- 5 Las razones en las que fundamenta la petición.
- 6 La relación de los documentos que se anexan para iniciarla petición.
- 7 Identificación del funcionario responsable de la recepción y radicación de la petición.

Encuesta de calificación



Para EMCALI siempre será importante conocer tu nivel de satisfacción con la atención recibida a través de nuestros canales, por eso te estaremos solicitando que califiques nuestra atención.

Despedida corporativa

Al final recibirás una amable despedida de nuestros funcionarios por parte de EMCALI.

