

Empresas Municipales de Cali
EMCALI E.I.C.E E.S.P.

ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CON LA COMUNIDAD



EMCALI
¡Siempre Juntos!

ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CON LA COMUNIDAD

Temas que comprenden la participación ciudadana de EMCALI 2025

Teniendo en cuenta los mecanismos de Participación Ciudadana, y en concordancia con la metodología establecida para aplicar el nuevo modelo integrado de planeación y evaluación establecido en el Decreto 1499 de 2017, la estrategia de participación de EMCALI EICE ESP 2025, se enfocará en la consolidación y el fortalecimiento de espacios de interacción con los grupos de interés y comunidad en general, para facilitar el dialogo y las relaciones con la entidad.

En este sentido, se presentan los ejes temáticos sobre los cuales se convocará a la ciudadanía para que participe en la gestión institucional:



Espacios de participación ciudadana:

EMCALI EICE ESP en concordancia a la estrategia de servicio ha dispuesto los canales de atención presencial, telefónica, virtual y canal web para que los ciudadanos puedan presentar sus consultas, inquietudes, propuestas o cuestionamientos a decisiones de la entidad en el marco de su quehacer misional entre los cuales se encuentran los siguientes:

Virtuales

En el canal web corporativo www.emcali.com.co los usuarios pueden encontrar el formulario electrónico para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y recursos además de la ubicación y horario de los centros de atención. El botón Transparencia con el menú PARTICIPA abre una ventana de acceso a la Ley de Transparencia y Participación Ciudadana, donde se puede consultar y acceder a información sobre:



- Participación Ciudadana
- Rendición de Cuentas
- Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC)
- Convocatorias

Las redes sociales como Facebook, Instagram, Twitter, YouTube, Tik Tok, Telegram y WhatsApp son utilizadas para la publicación de noticias de interés e información correspondiente a trámites y servicios de nuestra empresa, las cuales permiten la interacción con la ciudadanía y grupos de interés en general.

Presenciales

Por la naturaleza y responsabilidad social, la entidad cuenta con la capacidad logística para organizar eventos en materia de servicios públicos:

TIPO DE EVENTO	ALCANCE
Capacitaciones	Se organizan jornadas de capacitación en ahorro y uso eficiente de agua, energía, las TICS, cumplimientos de los deberes y derechos de los usuarios en materia de servicios públicos, lectura e interpretación de la factura del servicio público.
Reuniones, mesas de trabajo, recorridos con los grupos de interés	De acuerdo con la temática se convoca a los grupos de interés para tratar situaciones relacionadas con la prestación de los servicios públicos y obras en ejecución por la empresa, que estén generando impactos.
Puntos de atención	La entidad cuenta con 26 puntos de atención presenciales orientado a atender al ciudadano y responder quejas, reclamos e inquietudes relacionadas con la prestación del servicio público distribuidos así: 23 puntos diversos en las diferentes comunas de Santiago de Cali, y tres (3) ubicados en los municipios de Puerto Tejada, Jamundí y Yumbo.
Jornadas de atención	Se trata de llevar la Empresa con su oferta de servicios al territorio en atención focalizada en: Fortalecimiento de capacidades sociales. Fortalecer imagen corporativa y mejorar percepción. -Solución a requerimientos operativos. -Alivios financieros y facilidades de pago.



Telefónico

Desde la comodidad de su casa y/u oficina puede acceder a una amplia gama de trámites y servicios, a través del Contact Center sólo basta marcar 177 y si se encuentra por fuera de la Ciudad de Cali marque (602) 5240177 y uno de nuestros operadores estará presto a atenderlo. A continuación, los trámites que puede realizar a través de este canal:

- Ventas: Información y trámite de ventas de los servicios de televisión, internet y línea básica.
- Daños: Reporte los daños de Energía, acueducto, línea básica, internet, televisión, web segura, teléfonos públicos y fijo conmigo.
- Información: Consulte el saldo y fecha de vencimiento de su factura, igualmente puede solicitar información general sobre los servicios de energía, acueducto y telecomunicaciones.
- Soporte a la Red Multiservicios.
- Consulta para quienes poseen medición AMI.

Programación de citas para grandes clientes, administradores de unidades residenciales, representantes de constructoras, asesores comerciales y clientes oficiales.

Workshop

Espacio generado por la Gerencia de Abastecimiento Empresarial para conocer los servicios, suministros y obras que prestan los proveedores, con el fin de cubrir las necesidades de servicios y/o productos requeridos por las áreas.

