

# Plan de Participación Ciudadana 2022

SUBGERENCIA DE RESPONSABILIDAD  
SOCIAL AMBIENTAL EMPRESARIAL  
Unidad de Responsabilidad Social

Gerencia General

Por ti  
por mí  
por todas



EMCALI



## ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EMCALI 2022

### INDICE GENERAL

#### ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EMCALI 2022

1. Objetivos
  - 1.1.1. Objetivo general
  - 1.1.2. Objetivos específicos
2. Responsables de la estrategia de participación ciudadana
3. Grupos de interés caracterizados
  - 3.1. Temas que comprenden la participación ciudadana de EMCALI 2022
4. Espacios de participación ciudadana
  - 4.1. Virtuales
  - 4.2. Presenciales
  - 4.3. Telefonico
5. Cronograma acciones de participación ciudadana
6. Anexos: Conceptos normativos





## ESTRATEGÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EMCALI 2022

La Estrategia de Participación Ciudadana está orientada a Fortalecer las relaciones de confianza con los grupos de interés a través de los diferentes espacios de diálogo y participación promovidos por EMCALI E.I.C.E. E.S.P., bajo los siguientes lineamientos:

- ✓ Convocar audiencias públicas o socializaciones y diálogos con los grupos de interés con el fin de presentar los resultados de la vigencia y retroalimentación de la gestión de EMCALI E.I.C.E. E.S.P.
- ✓ Formular los lineamientos metodológicos para la realización de audiencias y /o socializaciones, diálogos con los grupos de interés.
- ✓ Definir los temas a presentar en la audiencia y / o socializaciones, diálogos con los grupos de interés por parte de la alta gerencia.
- ✓ Orientar en la formulación de las agendas de relacionamiento con los grupos de interés identificados por cada una de las Unidades Estratégicas y de Apoyo.
- ✓ Acompañar la ejecución del plan de relacionamiento con los grupos de interés
- ✓ Contribuir con el fortalecimiento de capacidades sociales a través del relacionamiento con los grupos de interés





## 1. OBJETIVOS

**1.1. Objetivo general:** Consolidar espacios permanentes de interacción con los grupos de interés y ciudadanía en general que permita la promoción del diálogo y fomentar la comunicación transversal entre EMCALI y la ciudadanía, aplicando las buenas prácticas de buen gobierno.

### 1.2. Objetivos específicos:

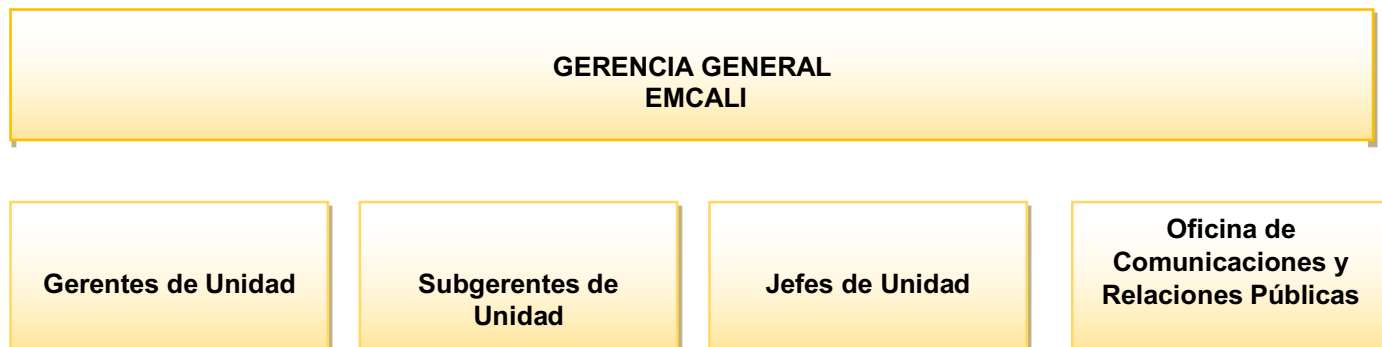
- ✓ Generar información consolidada de las opiniones, requerimientos o propuestas de los grupos de valor y de interés, que sea de relevante en la mejora de la gestión institucional.
- ✓ Mejorar los canales de comunicación de la organización para publicar y divulgar contenidos y sistematizar la información que recibe, produce, almacena, administra y divulga a sus grupos de interés y ciudadanía en general.
- ✓ Fortalecer la estrategia de relacionamiento con la comunidad
- ✓ cumplir con el ciclo de la gestión PHVA para fortalecer la participación ciudadana en el quehacer de la entidad





## 2. Responsables de la estrategia de participación EMCALI 2022

Con el propósito de tener una unidad de acción con respecto a la Estrategia de Participación Ciudadana, ésta estará en cabeza de la Alta Gerencia conformada así:



## 3. Grupos de interés caracterizados

La entidad ha priorizado los siguientes grupos de interés:

- ✓ Servidores publicos EMCALI EICE ESP
- ✓ Sindicatos
- ✓ Vocales de control
- ✓ Comunidad
- ✓ Juntas de Acción Comunal
- ✓ Juntas Administradora Local
- ✓ Periodistas
- ✓ Lideres de opinión
- ✓ Influenciadores
- ✓ Lideres sociales
- ✓ Gobierno Corporativo
- ✓ Entes de regulación y vigilancia
- ✓ Bancos
- ✓ Ministerio de Vivienda
- ✓ Ministerios de Hacienda y crédito público
- ✓ Organismos de certificación acreditados INCONTEC
- ✓ IDEAM
- ✓ ONAC





### 3.1. Temas que comprenden la participación ciudadana de EMCALI 2022

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 2022 es 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 puede convocar a la ciudadanía para que participe en la gestión institucional:



## 4. 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:

### 4.1. Virtuales

En el canal web corporativo [www.emcali.com](http://www.emcali.com) 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.

Las redes sociales como FACEBOOK, INSTRAGRAM Y TWITTER, son utilizadas para la publicación con 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.





## 4.2. 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 capacitaciones en el Uso racional del agua, energía, las TICS, cumplimientos de los deberes y derechos de los usuarios en materia de servicios publicos, lectura de la factura del servicio publico.
Reuniones, mesas de trabajo, recorridos con los grupos de interés	De acuerdo con la tematica se convoca a los grupos de interés para la discusión de problemáticas que los este afectando en temas de servicios publicos y obras en ejecución por la entidad.
Puntos de atención	<p>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:</p> <p>Ocho (8) Centros de Atención en Santiago de Cali (Atención para grandes contribuyentes)</p> <p>Catorce (14) Centros de Atención Local Integrada</p> <p>Tres (3) Centros de Atención en Yumbo, Puerto Tejada y Jamundi</p> <p>Un (1) Centro de Notificación PQRS</p>
Jornadas EMCALI más cerca de ti Llegan a Gobierno al barrio	<p>Se trata de llevar la Empresa con su oferta de servicios al territorio en atención focalizada en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fortalecimiento de capacidades sociales.</li> <li>- Fortalecer imagen corporativa y mejorar percepción.</li> <li>-Solución a requerimientos operativos.</li> <li>-Alivios financieros y facilidades de pago.</li> </ul>





### 4.3. Telefonico

- ✓ CONTAC CENTER línea 177 y la línea 602 5240177 atenciones 7x24. 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.
- ✓ Soporte a la Red Multiservicios.
- ✓ Consulta para quienes poseen medición AMI.
- ✓ Información: Consulta de saldo y fecha de vencimiento de la factura, igualmente puede solicitar información general sobre los servicios de energía, acueducto, telecomunicaciones.







## 5. Cronograma de acciones de participación ciudadana

PROCESOS	ACTIVIDAD	ENTREGABLE	UNIDAD DE MEDIDA	META	Cronograma 2022												
					Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept	Oct	Nov	Dic	
CONTROL SOCIAL	Realizar ejercicios de colaboración abierta con los grupos de interés para procesar, analizar y utilizar información en datos abiertos para ejercicios de rendición de cuentas y /o socializaciones, diálogos (resultados del componente atención al ciudadano)	Evidencias de la realización de las mesas de trabajo	# mesas de trabajo	2				X					X				
	Actualizar Matriz y caracterización de Grupos de Interés	Matriz y caracterización de grupos de interés	# Matriz aprobada	1				X	X	X							
	Socializar los proyectos de EMCALI E.I.C.E. E.S.P., a los grupos de interés	Evidencias de la socialización de los proyectos	% proyectos socializados	100%	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Realizar capacitación y formación en temas de cultura ciudadana en servicios públicos domiciliarios, TIC'S, uso racional de agua, energía e internet	Evidencias de los talleres y/o capacitaciones realizadas	# talleres y /o capacitaciones	80			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Presentar los resultados de la evaluación del cumplimiento de las agendas de relacionamiento con los grupos de interés	Informe de cumplimiento aprobado	# Informes de cumplimiento aprobados	2							X						X
	Convocar audiencias públicas o socializaciones y diálogos con los grupos de interés con el fin de presentar los resultados de la vigencia y retroalimentación de la gestión de EMCALI E.I.C.E. E.S.P	Evidencias de la realización de las audiencias (Actas, registros de asistencia, Registro fotográfico)	% audiencias públicas realizadas	100%			X						X	X			
	Elaboración de encuesta PAAC a los grupos de interés que participan en las reuniones, mesas de trabajo, recorridos, socialización de la obra y en la conformación del comité de seguimiento de la obra	Encuesta PAAC diligenciada	# encuestas diligenciadas	3			X					X			X		
	Realizar seguimiento de los compromisos derivados del diálogo social ciudadano y/o mesas de trabajo.	Informe de seguimiento a compromisos	# Matriz de seguimiento	1	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
PROMOCIÓN DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Participar en eventos comunitarios con enfoque prestación de servicios públicos	Registro fotográfico	Jornadas	38				X	X	X	X	X	X	X	X	X	
	Apoyar realización de Jornadas Emcali mas cerca de ti	Evidencias de realización de las jornadas	# jornadas realizadas	9		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN	Adelantar las actividades del componente de Rendición de cuentas.	Cumplimiento al componente de Rendición de cuentas.	% cumplimiento de las actividades	100%			X							X	X	X	

