

ESTRATEGIA PARTICIPACION CIUDADANA 2024

Subgerencia de Responsabilidad Social
Ambiental Empresarial

Unidad de Responsabilidad Social
Empresarial

SANTIAGO DE CALI, 2024

Por ti
por mí
por tod@s





ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EMCALI 2024

INDICE GENERAL

Contenido

ESTRATEGÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EMCALI 2024	3
OBJETIVOS.....	4
Objetivo general:	4
Objetivos específicos:	4
Responsables de la estrategia de participación EMCALI 2024	4
Grupos de interés caracterizados	5
Temas que comprenden la participación ciudadana de EMCALI 2024.	5
Espacios de participación ciudadana.	6
Virtuales.	6
Presenciales	7
Telefónico.....	7
Cronograma de acciones de participación ciudadana	9





ESTRATEGÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EMCALI 2024

EMCALI EICE ESP, en concordancia con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión del Desempeño, MIPG, Dimensión Gestión con valores para resultados, Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública, presenta la estrategia de Participación Ciudadana, la cual 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 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 priorizados por cada una de las Gerencia Unidades Estratégicas y de Área, teniendo en cuenta los proyectos estratégicos de la organización.
- ✓ Acompañar la ejecución del plan de relacionamiento con los grupos de interés.





OBJETIVOS

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.

Objetivos específicos:

- ✓ Generar información consolidada de las opiniones, requerimientos o propuestas de los grupos de interés, que sea de relevante en la mejora de la gestión institucional.
- ✓ Contribuir con la mejora de 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

Responsables de la estrategia de participación EMCALI 2024

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:





Grupos de interés caracterizados

La entidad ha priorizado los siguientes grupos de interés:

- ✓ Clientes/Usuarios
- ✓ Clientes/ Usuarios potenciales
- ✓ Gobierno Corporativo
- ✓ Entes de control y Vigilancia
- ✓ Gremios y otras organizaciones
- ✓ Organismos de Certificación y Acreditación
- ✓ Competidores
- ✓ Colaboradores (as)
- ✓ Jubilados
- ✓ Sindicatos
- ✓ Comunidad (Sociedad)
- ✓ Academia
- ✓ Medios de Comunicación
- ✓ Proveedores
- ✓ Sistema financiero (Artículo 1 Estatuto Organico del Sistema Financiero)
- ✓ Instituciones del Sistema de Seguridad Social
- ✓ Otras Entidades del Estado
- ✓ Aliados estratégicos
- ✓ Rama Judicial

De manera transversal a los grupos de interés descritos, están las personas en situación de discapacidad y de orientación sexual diversa, y en general todos aquellos que requieran atención preferencial.

Temas que comprenden la participación ciudadana de EMCALI 2024.

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 2024 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:





**Rendición de Cuentas
(socializaciones o
diálogos)**

**Ejercicios de
materialidad con los
grupos de interés**

**Ejecución de
programas, proyectos
y servicios**

**Programas de
capacitación, cultura
de pago**

**Promoción del control
social**

Espacios de participación ciudadana.

EMCALI EICE ESP, en concordancia a la estrategia de servicio ha dispuesto los canales de atención presencial, telefónica y virtual para que los ciudadanos puedan presentar sus consultas, peticiones, denuncias, quejas y reclamos, 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 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, INSTRAGRAM, 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

El contacto presencial de Emcali con los usuarios se realiza a través de los siguientes medios:

TIPO DE EVENTO	ALCANCE
Capacitaciones	Se organizan jornadas de capacitaciones en el Uso racional del agua, energía, las TICS, cumplimiento de los deberes y derechos de los usuarios en materia de servicios públicos, lectura 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 la discusión de problemáticas que los afectan en temas de servicios públicos y obras en ejecución por la entidad.
Puntos de atención	La entidad cuenta con 28 puntos de atención presenciales orientados a atender al ciudadano y responder quejas, reclamos e inquietudes relacionadas con la prestación de los servicios. Estos puntos de atención están distribuidos de la siguiente manera: Ocho (8) Centros de Atención en Santiago de Cali (Atención Personalizada). Dos (2) Centros de Atención en Santiago de Cali (Grandes Clientes- Administradores Unidades Residenciales, Constructoras, Asesores Comerciales y Clientes Oficiales). Catorce (14) Centros de Atención Local Integrada. Tres (3) Centros de Atención en los municipios de Yumbo, Puerto Tejada y Jamundí. Un (1) Centro de Notificación PQRS.
Jornadas EMCALI más cerca de ti Llegan a Gobierno al barrio	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

Los usuarios de EMCALI cuentan con un canal telefónico que les evita los desplazamientos hacia las oficinas físicas de atención al usuario.

Desde la comodidad de su casa y oficina pueden acceder a con una amplia gama de trámites y servicios, a través del Contact Center, sólo basta **marcar 177** y si se





encuentra por fuera del Distrito Santiago de Cali a través del **(602) 5240177**. 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, 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.



