

# ESTRATEGIA PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2025



**EMCALI**  
¡Siempre Juntos!

## Contenido

ESTRATEGÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EMCALI 2025.....	3
OBJETIVOS.....	3
Objetivo general: .....	3
Objetivos específicos: .....	3
Responsables de la estrategia de participación EMCALI 2025 .....	4
Grupos de interés priorizados.....	4
Temas que comprenden la participación ciudadana de EMCALI 2025 .....	4
Espacios de participación ciudadana .....	5
Virtuales.....	5
Telefónico .....	7



## ESTRATEGÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EMCALI 2025

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:

- Formular los lineamientos metodológicos para la realización de audiencias y /o socializaciones, diálogos con los grupos de interés.
- 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.
- 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

## 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:

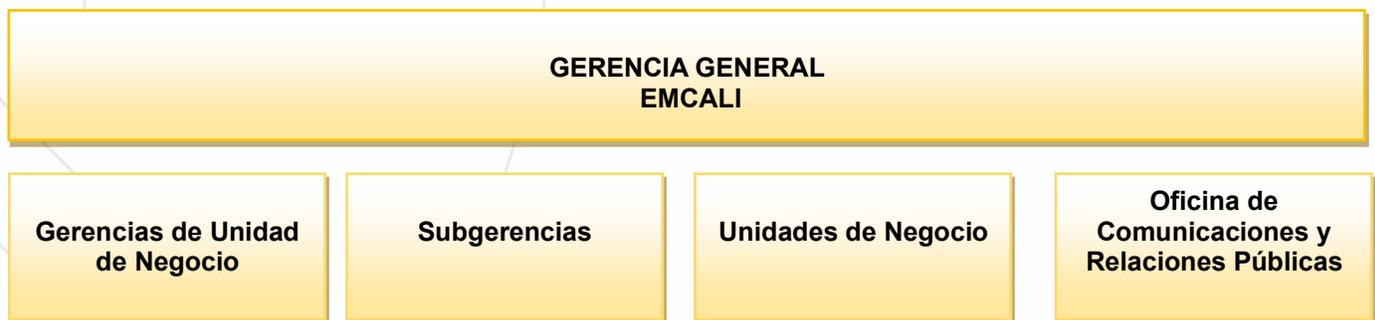
- Fortalecer la estrategia de relacionamiento con la comunidad
- Promover la implementación de canales de comunicación en la organización, para apoyar la publicación y divulgación de contenidos relevantes para los grupos de interés y ciudadanía en general.



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

#### Responsables de la estrategia de participación EMCALI 2025

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



#### Grupos de interés priorizados

La entidad ha priorizado los siguientes grupos de interés:

- Clientes/Usuarios
- Clientes/ Usuarios potenciales
- Proveedores
- Gobierno Corporativo
- Colaboradores
- Otras Entidades del Estado
- Comunidad (Sociedad)
- Entes de control y Vigilancia
- Aliados estratégicos
- Sindicatos
- Jubilados

#### 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](http://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, 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.

