

ESTRATEGIA PARTICIPACION CIUDADANA 2023

Subgerencia de Responsabilidad Social
Ambiental Empresarial

Unidad de Responsabilidad Social
Empresarial

SANTIAGO DE CALI, 2023

por ti
por mí
por todos



EMCALI





ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EMCALI 2023

INDICE GENERAL

Contenido

ESTRATEGÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EMCALI 2023	3
OBJETIVOS.....	4
Objetivo general:.....	4
Objetivos específicos:.....	4
Responsables de la estrategia de participación EMCALI 2023	4
Grupos de interés caracterizados	5
Temas que comprenden la participación ciudadana de EMCALI 2023	5
Espacios de participación ciudadana	6
Virtuales	6
Presenciales	6
Telefónico.....	7
Cronograma de acciones de participación ciudadana	9





ESTRATEGÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EMCALI 2023

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





OBJETIVOS

Objetivo general:

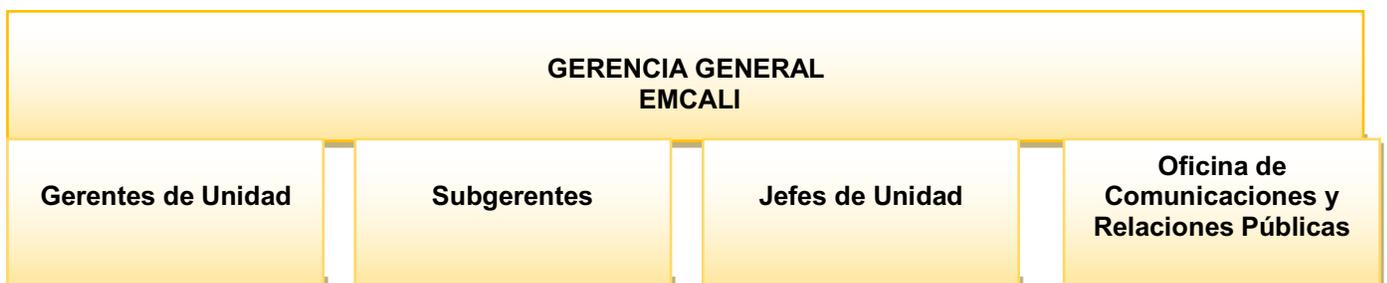
Consolidar espacios permanentes de interacción con los grupos de interés y ciudadanía en general que permita la promoción del diálogo y fomentar la comunicación transversal entre EMCALI y la ciudadanía, aplicando las buenas prácticas de buen gobierno.

Objetivos específicos:

- ✓ Generar información consolidada de las opiniones, requerimientos o propuestas de los grupos de 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

Responsables de la estrategia de participación EMCALI 2023

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
- ✓ colaboradore (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 Entiddes del Estado
- ✓ Aliados estrategicos

Temas que comprenden la participación ciudadana de EMCALI 2023

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 2023 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:





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 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 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

La entidad cuenta con 28 puntos de atención presenciales orientado a atender al ciudadano y responder quejas, reclamos e inquietudes relacionadas con la prestación del servicio público distribuidos así:

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 Yumbo, Puerto Tejada y Jamundi.

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

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.



