

**FORMATO DIAGNÓSTICO E IDENTIFICACIÓN DE PROBLEMAS -MENÚ PARTICIPA**

Actividades y resultados

| COMUNA/<br>CORREGIMIENTO | TEMA DE DIÁLOGO               | INQUIETUDES DE LA<br>COMUNIDAD  | RESPUESTAS A INQUIETUDES   | COMPROMISOS  |
|--------------------------|-------------------------------|---|--|--|
| 1                        | ACUEDUCTO Y<br>ALCANTARILLADO | Reposición de redes de<br>acueducto y alcantarillado por<br>deterioro y antigüedad  | Acompañamiento y mesas de<br>trabajo con la directora del Cali<br>1  | A la espera de compromisos respecto<br>al tema   |
| 2                        | ACUEDUCTO Y<br>ALCANTARILLADO | Cuáles son las soluciones por<br>parte de EMCALI por inundación<br>genrado en barrios de la comuna<br>2 por lluvias que se presentaron el<br>15 de marzo 2024 | Dichas inquietudes fueron<br>recibidas a través de mesas de<br>trabajo donde asistieron<br>funcionarios de las áreas<br>operativas de acueducto,<br>quienes dieron respuesta a la<br>comunidad sobre los<br>compromisos. | Desde la Unidad de Recolección se<br>va a disponer de personal y<br>maquinaria para ayudar a la limpieza<br>de vías principales. Adicionalmente<br>se ha sipuesto equipo operativo para<br>limpiaza de los canales de la<br>comuna, incluyendo el Canal<br>Centenario y Canal Santa Mónica,<br>cuya propiedad no es de Emcali. |
| 3                        |                               |   |  |  |

|   |   |  |  |   |
|---|---|--|--|---|
| 4 | ALUMBRADO PÚBLICO   | Mantenimiento de luminarias sin funcionar sobre la calle 44 entre 4ta y 9na, y en barrios alrededor como Las Delicias y La Isla.                             | Se han recibido los radicados por parte de la comunidad y se han gestionado al contratista de alumbrado público. | Aún no hay respuesta a las solicitudes por parte del contratista                            |
|   | ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO                                    | Normalización de acueducto y alcantarillado  | Se enizó tema al área de cartera   | Emcali está realizando estudios pertinentes en la zona para dar respuesta a esta solicitud. |
|   | PODA DE ÁRBOLES POR INTERRUPCIONES EN EL SERVICIO DE ENERGÍA. | Lideres de las JAC y la JAL han manifestado problemas con árboles que interfieren con luminarias, especialmente, en el parque lineal Paseo de Los Almendros. | Dicha solicitud se envió al jefe de mantenimiento de Energía en el mes de mayo.                                  | Hasta el momento no se ha dado respuesta de mantenimiento                                   |

5

|                            |   |  |  |
|----------------------------|---|--|--|
| ALUMBRADO PÚBLICO          | Lideres de las JAC y la JAL han manifestado problemas con luminarias en diferentes sectores de la comuna, especialmente, en el parque lineal Paseo de Los Almendros | Dicha solicitud se envió a la Unidad de Alumbrado Público en el mes de mayo.   | Hasta el momento no se ha dado respuesta a dicha solicitud por parte de la Unidad de alumbrado público |
| ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO | Muro de reforzamiento de la estación de bombeo de guaduales suspendido por licencias ambientales  | Se retomó en junio donde se ha hecho acompañamiento al contratista, reuniones de trabajo entre los gestores sociales, interventores y contratistas para la construcción del plan de gestión social     | A la espera de compromisos respecto al tema  |
|                            |   | En el barrio San Luis se apoyó a la comunidad para la realización de un video que permitiera conscientizar a la comunidad sobre el error de poner estopas y costales en las rejillas de las recamaras. | No aplica por que la solicitud se resolvió   |

6

|   |                              |   |   |   |
|---|------------------------------|---|---|---|
|   |                              | Problemáticas con el alcantarillado   | Capacitaciones PTAR<br>Resultados del contrato de consultoría sobre cual es el mejor sistema para la ptar con gerente general                         | A la espera de compromisos respecto al tema |
|   |                              |   | Recorrido para reconocer las tapas de alcantarilla que faltan reponer, se esta esperando el radicado de la comunidad para hacerle seguimiento         | A la espera de compromisos respecto al tema |
|   | ENERGÍA                      | Solicitud para darle energía al Polideportivo de Petecuy                            | Se instalo la energia y se despejaron los arboles alrededor de la instalación   | No aplica por que la solicitud se resolvió  |
| 7 | ALUMBRADO PÚBLICO            | Cambio de luminarias que no funcionan en el barrio las Ceibas                       | Ya está en la obra revisando las luminarias.  | A la espera de toma de compromisos          |
|   | REFORESTACIÓN / RECUPERACIÓN | Obra de recuperación de la carrilera de la 70 que atraviesa el barrio Alfonso López | Se esta realizando en conjunto con la UASPEN y la PTAR. Esta última está brindando el suministro del agua para la huerta y hara entrega de abono seco | A la espera de toma de compromisos          |

|   |                            |   |  |   |
|---|----------------------------|---|--|---|
| 8 | ALUMBRADO PÚBLICO          | Lideres y comunidad presentan quejas por deficiencia de alumbrado público e intensidad de luz, además solicitan cambio a sistema LED. Especialmente zonas deportivas, parques ya venidas de la comuna. Afirman que parte de la seguridad del sector se debe a temas de iluminación. | Dichas solicitudes fueron comunicadas a la Unidad de Alumbrado Público constantemente con números de reporte suministrados por la comunidad.   | La unidad de Alumbrado Publico ha respondido a dichas solicitudes en un 30% aproximadamente.  |
|   | ENERGIA                    | Las principales solicitudes de esta comunidad en materia de energía son: Árboles energizados, poda de árboles que interfieren con la red, principalmente de media tensión y postes en mal estado.   | Ante dichas solicitudes se le indicó a la comunidad sobre el protocolo de reporte a la línea de atención de Emcali para que la unidad operativa quedara con la trazabilidad de los casos. Así mismo, se enfatizó que la URSE es un canal para hacer seguimiento a los casos, pero no a la gestión operativa encargada de dar solución a los casos. | La unidad Operativa de Eenergía ha respondido algunos casos, principalmente cuándo se reciben como solicitud de las jornadas promovidas por la Alcaldía de Cali: "Volvamos a Mi Cali Bella" |
| 9 | ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO | Limpieza de sumideros de la comuna  | Esta solicitud se ha elevado a la Unidad de Recolección de Emcali  | La unidad ha realizado las respectivas acciones a través de las jornadas de Mi Cali Bella   |

|    |                   |   |   |   |
|----|-------------------|---|---|---|
| 10 | ALUMBRADO PÚBLICO | Lideres de las JAC y la JAL han Mamnifestado problemas con luminarias en diferentes sectores de la comuna, especialmente, en la carrera 34 con calle 12, frente a la Colegio La Normal y frente al C.A.L.I. 10. | Dicha solicitud se envió a la Unidad de Alumbrado Público en el mes de junio. | Se realizará recorrido con el ingeniero Julian Pelaez, de la Unidad de Alumbrado Público, quién es el enlace para la comuna 10. |
|----|-------------------|---|---|---|

|    |                               |   |  |  |
|----|-------------------------------|---|--|--|
| 11 | ACUEDUCTO Y<br>ALCANTARILLADO | Incumplimiento por parte del contratista en los tiempos de la reposición de redes de acueducto y alcantarillado del barrio San Carlos y del barrio Prados del Oriente | El equipo de supervisión de Emcali y el equipo contratista esta haciendo gestiones necesarias para darle solución. | <p>Obra de Prados del Oriente el contratista se comprometio en reunión con el comité de seguimiento que el próximo viernes 28 de junio le da finalización de la reposición de red de alcantarillado, aceptación de oferta 300-CO-3920-2023.</p> <p>En el barrio San Carlos el Gerente General se comprometió a hacer una mesa de trabajo con la comunidad el 26 de junio para hacerle seguimiento a la obra de reposición de red de acueducto y alcantarillado que lleva un retraso en incumplimiento alrededor de 3 años, creando presuntamente afectaciones múltiples a la comunidad habitante de los tramos críticos intervenidos. De no ser así, la comunidad hará movilizaciones y protestas sociales en el Cam, en la oficina calle 13 de la planta de Emcali y cierre de vías, tambien ,se programara la visita de una comision al Ministerio de Vivienda. Aceptación de oferta 300-CO-3178-2021.</p> |
|----|-------------------------------|---|--|--|

|    |                   |   |  |  |
|----|-------------------|---|--|--|
| 12 | RECAUDO           | La Jefe del C.A.L.I. 12 esta solicitando respuesta a la solicitud de apoyo de personal para atención al cliente y recaudo, ya que fué retirado en 2023. | Se informó al Subgerente de la Unidad de Responsabilidad Social Ambiental Empresarial.                           | Esta solicitud esta espera del compromiso con el C.A.L.I 12      |
|    | ALUMBRADO PÚBLICO | Mantenimiento y cambio de luminarias, algunos sectores se encuentran deficientes de iluminación.  | Se han recibido los radicados por parte de la comunidad y se han gestionado al contratista de alumbrado público. | Aún no hay respuesta a las solicitudes por parte del contratista |

|    |                            |   |   |  |
|----|----------------------------|---|---|--|
| 13 | ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO | Problemáticas alrededor de las lagunas de Charco Azul y el Pondaje  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se han hecho alrededor de 10 reuniones de la mesa interinstitucional de lagunas con Gerencia General, la Unidad Ambiental, la Subgerencia Responsabilidad Social Ambiental Empresaria, entre otras, para las actividades de apropiación de las lagunas.</li> <li>2. Revisión del convenio entre DAGMA y Emcali para la limpieza de la laguna charco azul.</li> <li>3. Fortalecimiento de la laguna con miras a la COP 16.</li> <li>4. Mediación para construcción de aula ambiental.</li> </ol> | A la espera de toma de compromisos   |
|    | ALUMBRADO PÚBLICO          | Falta de iluminación en el barrio Calipso   | Despeje y luminarias del barrio calipso solicitadas por juez de paz   | No aplica por que la solicitud se resolvió                                       |
|    |                            | Mantenimiento de sumideros y canales, grandes afectaciones en los barrios Puertas del Sol, Marroquín I y II, Comuneros. | Realización de la Feria Cali  | Se esta en la espera de asumir compromisos para darle solución a la problemática |

|    |                            |  |   |   |
|----|----------------------------|--|---|---|
| 14 | ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO | Estan realizando siembras para recuperar la fauna pero la contaminación ha aumentado por la presencia de asentamientos alrededor   | Bella   | Se esta en la espera de asumir compromisos para darle solución a la problemática  |
|    |                            | Solicitud de capacitaciones en agua  | Si se harán las capacitaciones posterior a la Feria de Cali bella   | Se esta en la espera de asumir compromisos para establecer fecha  |
|    | RECAUDO                    | Solicitud de capacitaciones en interpretación de Factura   | Si se harán las capacitaciones posterior a la Feria de Cali bella   | Se esta en la espera de asumir compromisos para establecer fecha  |
| 15 | ALCANTARILLADO             | Comunidad solicita limpieza de sumideros con servicio de vector en algunas zonas de la comuna, donde se evidencia taponamientos por el arrojamiento clandestino de residuos sólidos. | Esta solicitud se reporto al área de Acueducto y Alcantarillado con antelación del reporte generado por la comunidad en la línea de atención. | Por medio del jefe de Unidad de Recolección de Acueducto y Alcantarillado, se realizó intervención en varias zonas de la comuna, donde se realizó cambio de rejillas de sumideros y limpieza con el vector. En algunas ocasiones se indicó que los reportes están en lista de atención por protocolo. |
|    | ENERGÍA                    | Lideres y comunidad del sector presentan solicitudes de obstrucción en redes de energía por árboles, ramas y materiales como: cometas y zapatos que cuelgan de las redes.            | Se realizó reporte a la Unidad Operativa de Energía, después del reporte realizado por la comunidad a la línea de atención.                   | Los compromisos cumplidos hasta el momento han sido especialmente en el chequeo de la red de media tensión para identificar las necesidades o gravedad del caso reportado.  |

|    |                   |   |  |  |
|----|-------------------|---|--|--|
|    | ALUMBRADO PÚBLICO | La comunidad solicita mejorar el servicio de alumbrado público, realizando el cambio de iluminación de sodio por el sistema LED, así mismo, generan requerimiento de instalación de postes con reflectores en zonas oscuras y peligrosas como los es en el barrio el Vallado. | Se reportó a la Unidad de Alumbrado Público los requerimiento de la comunidad. En algunos casos, las visitas se realizaron con presencia de personal contratista de la Unidad de Alumbrado Público quienes atendieron diligentemente el llamado.                   | La Unidad de Alumbrado Público atendió algunas solicitudes de cambio de luminarias al sistema LED, así mismo, se cambiaron bombillas de reflectores dañadas en cancha del sector del barrio El Vallado. En ese mismo sector se realizó poda de ramas que interferían con la iluminación. |
| 16 | ENERGIA Y CARTERA | Servicios de Energía sobre costos - Acuerdos de pagos   | Se realizó una feria de servicio interinstitucional con la Secretaría de Participación Ciudadana en el Coliseo del barrio Mariano Ramos, donde Emcali participó con las unidades de negocios, Cartera, Telco, PQRS, Energía y Hogares Sostenibles Paneles Solares. | A la espera de compromisos respecto al tema  |

|  |                   |   |   |  |
|--|-------------------|---|---|--|
|  | ALUMBRADO PÚBLICO | <p>Líderes de sectores como: Urbanización Valle del lili, Caney I,II,VI, Comfanfi Las Vegas y El ingenio, manifiestan quejas de la comunidad por falta de iluminación pública en diferentes sectores de estos barrios. Algunas luminarias no funcionan y otras por su antigüedad son deficientes. Solicitan en avenidas principales cambio de luminarias de sodio, por iluminación LED.</p> | <p>Se solicita a la Unidad de Alumbrado Público la revisión de los sectores manifestados por los líderes para proceder a la reposición de luminarias dañadas o que presenten fallas. Igualmente, se solicita apoyo para realizar recorrido con el presidente de la JAC de la Urbanización Valle del Lili.</p> | <p>Se realizaron dos recorridos con el presidente de la JAC de la Urbanización Valle del Lili, donde se logró constatar que muchos de los puntos mencionados por la comunidad ya estaban en buen funcionamiento. La JAC se compromete a realizar un recorrido más minucioso y entregar lista de postes que presenten daños en la luminaria para realizar gestión con la Unidad de Alumbrado Público. Así mismo, los compromisos con El Parque del Ingenio fueron atendidos con el cambio de postes y luminarias tanto al interior como al exterior del parque, el sector de las Vegas de Comfandi, se encuentra en gestión para el cambio de luminarias del parque principal y del retiro de un poste que se encuentra sobre el piso al interior del mismo parque.</p> |
|--|-------------------|---|---|--|

|    |  |   |   |  |
|----|--|---|---|--|
|    | <p>PODA DE ÁRBOLES POR INTERRUPCIONES EN EL SERVICIO DE ENERGÍA.</p> | <p>La comuna 17 por ser una de las más arborizadas de la ciudad presenta constatemente interrupciones en el servicio de energía debido a ramas de árboles que tocan las cuerdas de energía, especialmente en épocas de lluvias.</p> | <p>El gerente de energía por medio de una mesa de trabajo se comprometió a poner en marcha un plan de contingencia con esta comuna, a través de varios equipos de poda con el objetivo de minimizar las interrupciones en el seervicio debido a esta causa.</p> | <p>Los equipos de poda han atendido diferentes sectores de la comuna 17, realizando poda en árboles que interfieren con las líneas de energía de este sector de la ciudad.</p> |
|    | <p>ACUEDUCTO</p>   | <p>Lideres de barrios tradicionales de la comuan 17 como: Bosques del Limonar, El Limonar y Primero de Mayo, entre otros han solicitado el cambio de las tuberías de acueducto por la antigüedad de las mismas.</p>                 | <p>Dentro de los planes estratégicos de la UENAA, se encuentran mapeados dichos requerimientos.</p>   | <p>En el mes de junio del 2024 se realizó la socialización de obras para el cambio de redes de acueducto en el barrio Bosques del limonar.</p>                                 |
| 18 | <p>PODA DE ÁRBOLES POR INTERRUPCIONES EN EL SERVICIO DE ENERGÍA.</p> | <p>Lideres de las JAC y la JAL han manifestado problemas con árboles que interfieren con las luminarias.</p>  | <p>Dicha solicitud se envió al jefe de mantenimiento de Energía en el mes de mayo.</p>  | <p>Hasta el momento no se ha dado respuesta de mantenimiento</p>   |
|    | <p>ALUMBRADO PÚBLICO</p>   | <p>Lideres de las JAC y la JAL han mamnifestado problemas con luminarias en diferentes sectores de la comuna, especialmente, en el parque contigua al Morro.</p>  | <p>Dicha solicitud se envió a la Unidad de Alumbrado Público en el mes de mayo.</p>   | <p>Hasta el momento no se ha dado respuesta a dicha solicitud por parte de la Unidad de alumbrado público</p>  |

|    |   |   |  |  |
|----|---|---|--|--|
|    | REFACCIONES   | Líderes solicitan la refacción por la realización de reparaciones de acueducto en los barrios Alto Jordán y Alto Melendez   | Dicha solicitud se envió por medio de correo a la Unidad de Atención Operativa de Acueducto.   | Hasta el momento no se ha dado respuesta por parte de la Unidad de Atención Operativa.   |
| 19 | Solicitud presentada a la supervisión del contrato de obra No.300-CO-3981-2023 en revisión del estado muro antejardín de una vivienda localizada en el barrio Miraflores. | Líder de la JAC Barrio Miraflores y el señor Javier Velásquez hacen solicitud frente a la revisión del estado de dicho muro antejardín por presuntos daños y afectaciones tras ejecución de la obra del contrato No.300-CO-3981-2023. | Dicha solicitud se envió por medio de correo al equipo de supervisión del contrato y al equipo contratista, quienes solicitaron acompañamiento de la Unidad de Responsabilidad Social Empresarial de Emcali. | Se llevarón a cabo dos reuniones una en el lugar de los hechos y otra en la oficina de calle 13 Planta Emcali en revisión del estado de muro antejardín del señor Javier Velasquéz, quién exige reparación a presuntos daños y afectaciones que se originaron por las actividades civiles realizadas en dicha obra. El equipo contratista se comprometió a dar una respuesta frente a la solicitud realizada durante el mes de junio del 2024. |
| 20 | ALUMBRADO PÚBLICO   | El rpesidente de ASOJAC, Wiliam Mondragón, ha reportado en diferentes ocasiones el rod de luminarias y reposición de las mismas.  | Dicha solicitud se envió a la Unidad de Alumbrado Público.   | Se realizará recorrido con el ingeniero Julian Pelaez, de la Unidad de Alumbrado Público, quién es el enlace para la comuna 20 para identificar los puntos afectados y reponer las luminarias.   |

|    |                            |   |  |   |
|----|----------------------------|---|--|---|
| 20 | ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO | Problemática con la comunidad por el Inicio de obras de acueducto y alcantarillado en los barrios: Tierra Blanca, Portijo, Belén, Lleras Camargo y Siloé.       | La unidad de Responsabilidad Social, junto con la interventoría a cargo del Ingeniero Julian Lora, procedieron a generar acercamientos con la comunidad. | Actualmente, las obras se encuentran en ejecución y con un gran porcentaje de avance. |
| 21 | ENERGIA                    | Servicios de Energía sobre costos - Acuerdos de pagos   | Para la comuna 21 se realizo una atención de normalización de cartera en el Centro de Atención EMCALI  | A la espera de toma de compromisos  |
| 22 | ENERGIA                    | Continuidad y el abastecimiento de energía debido a la cantidad de especies arboreas que friccionan con el cableado que hace que se vaya el servicio de energía | Pendiente de la realización de reuniones para establecer compromisos   | Pendiente   |