

CANALES DE REPORTE

Para la comunicación de peticiones, quejas, reclamaciones, sugerencias o solicitudes de información relacionadas con reportes y denuncias sobre posibles irregularidades, situaciones contrarias a los valores corporativos y a la ética, incumplimientos normativos, vulneraciones de los derechos humanos y afectaciones ambientales y/o sociales relacionadas con la operación y la prestación del servicio, los grupos de interés de AES Colombia tiene a su disposición los siguientes canales:

Exclusivo colaboradores

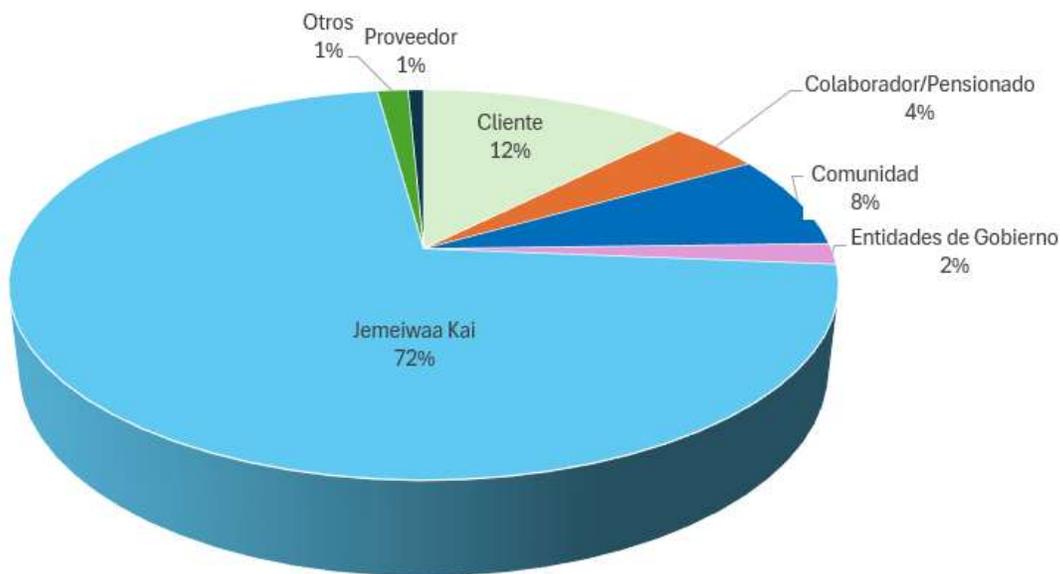
- Comité de convivencia
- Comité paritario de seguridad y salud en el trabajo (COPASST)
- Comité Empresa Familiarmente Responsable (efr) - contactoefr@aes.com

Grupos de interés en general

- Web
 - Herramienta online PQRS ubicada en la página web sección “Transparencia Activa”: <https://www.aescol.com/es/pqrs>
 - Línea de ayuda AES (ética y valores) <https://aeshelpline.com/>
- Correo electrónico:
 - aescolombia@aes.com
 - atencion.comunidades@aes.com
 - clientescolombia@aes.com
 - protecciondedatos@aes.com
- Telefónica:
 - PBX: 601 407-9555
 - Gestión social Valle de Tenza, Meta y Huila: 321 926 6941
 - Gestión social La Guajira: 3134886985
 - Línea emergencias clientes MNR 018000423822 – (602) 2834066
- Presencial:
 - Bogotá: Av. Calle 100 No. 19-54 Oficinas 901
 - Santa María: Centro urbano Santa María – Boyacá
 - Oficina Jemeiwaa Kai Uribia: Carrera 14 calle 14-55 Barrio Eduardo Abuchaibe
 - Oficina Jemeiwaa Kai Riohacha: Calle 2 #7-54 Piso 3ª

REPORTE PQRS AÑO 2024

Durante el 2024 se recibieron por los diferentes canales disponibles 696 solicitudes de nuestros grupos de interés, ninguna de ellas estuvo vinculada a vulneración de los derechos humanos. El 72% de las solicitudes se relacionaron con nuestro Proyecto Jemeiwaa Ka'i, y el 8% se relacionaron directamente a la prestación del servicio de energía en lo relativo a fallas en el suministro y exenciones de contribución.



Tipología	
Petición	657
Queja - Reclamo	35
Comentario	3
Sugerencia	1
Total	696

Durante este periodo las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias relacionadas directamente con la prestación del servicio fueron atendidas en promedio en un término de 8,34 días, cumpliendo de esta forma con los tiempos de respuesta establecidos en la Ley 1755 de 2015.

Haciendo referencia a la tipificación, el 94% de las PQRS correspondieron a peticiones de las cuales 74% (488) se relacionaron con ayudas sociales de nuestras comunidades Wayuu ubicadas en las zonas de influencia del proyecto Jemeiwaa Ka'i.

PRIMER SEMESTRE 2024

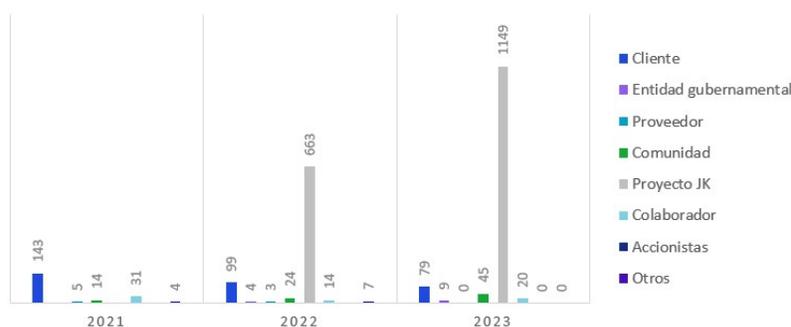
Durante el primer semestre del 2024 se recibieron 354 solicitudes de nuestros grupos de interés, ninguna de ellas estuvo vinculada a vulneración de los derechos humanos. El 67% de las solicitudes se relacionaron con nuestro Proyecto Jemeiwaa Ka'i, y el 8% se relacionaron directamente a la prestación del servicio de energía en lo relativo a fallas en el suministro y exenciones de contribución.

Durante este periodo las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias relacionadas directamente con la prestación del servicio fueron atendidas en promedio en un término de 11.21 días, cumpliendo de esta forma con los tiempos de respuesta establecidos en la Ley 1755 de 2015.

SEGUNDO SEMESTRE 2023

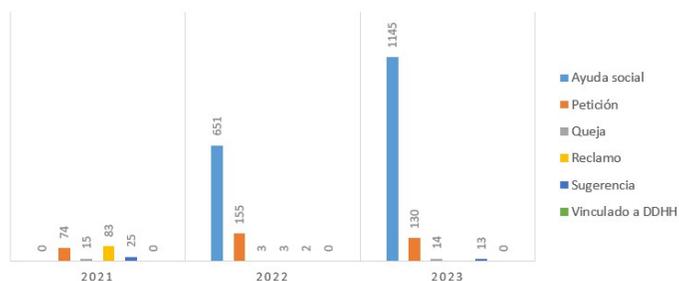
Durante 2023 se recibieron 1.302 solicitudes por los diferentes canales disponibles, ninguna de ellas vinculada a la vulneración de los derechos humanos. El 88% de las solicitudes se relacionaron con nuestro Proyecto Jemeiwaa Ka'i, el 6% se relacionaron directamente a la prestación del servicio de energía en lo relativo a fallas en el suministro y exenciones de contribución y el 3% a solicitudes de la comunidades del Valle de Tenza..

PQRS por grupo de interes



Haciendo referencia a la tipificación, el mayor número de solicitudes se relacionaron con ayudas sociales de nuestras comunidades Wayúu ubicadas en las zonas de influencia del proyecto Jemeiwaa Ka'l, con un porcentaje de 80%, seguida de las peticiones, con un 19%.

PQRS por tipo de solicitud



Durante este periodo las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias relacionadas directamente con la prestación del servicio fueron atendidas en promedio en un término de 7,42 días, cumpliendo de esta forma con los tiempos de respuesta establecidos en la Ley 1755 de 2015.

A 31 de diciembre de 2023 el 90% las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias habían sido respondidas y cerradas.

ANALISIS CANALES DE REPORTE AES COLOMBIA

PRIMER SEMESTRE 2023

Durante el 2022 se recibieron por los diferentes canales disponibles 597 solicitudes de nuestros grupos de interés, ninguna de ellas estuvo vinculada a vulneración de los derechos humanos. El 88% de las solicitudes se relacionaron con nuestro Proyecto Jemeiwaa Ka'i, y el 11% se relacionaron directamente a la prestación del servicio de energía en lo relativo a fallas en el suministro y exenciones de contribución.



Durante este periodo las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias relacionadas directamente con la prestación del servicio fueron atendidas en promedio en un término de 8.55 días, cumpliendo de esta forma con los tiempos de respuesta establecidos en la Ley 1755 de 2015.

Haciendo referencia a la tipificación, el mayor número de solicitudes se relacionaron con ayudas sociales de nuestras comunidades Wayuu ubicadas en las zonas de influencia del proyecto Jemeiwaa Ka'i. para un 87% del total y un 13% estuvieron relacionadas a otras peticiones.

ANALISIS CANALES DE REPORTE AES COLOMBIA

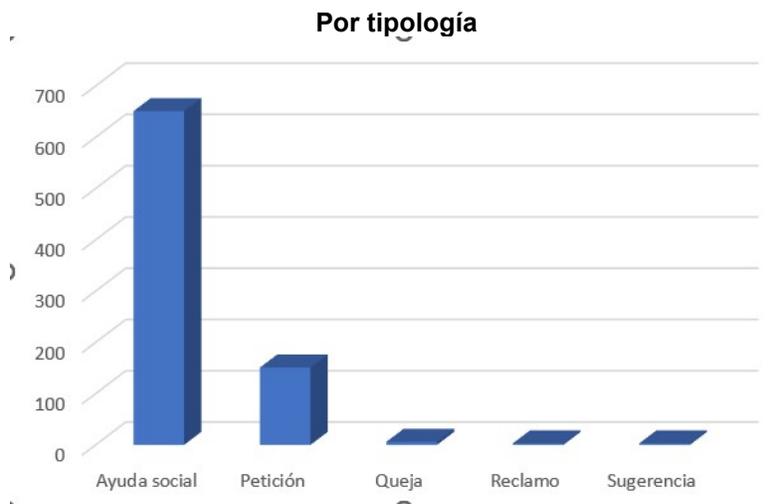
SEGUNDO SEMESTRE 2022

Durante el 2022 se recibieron por los diferentes canales disponibles 814 solicitudes de nuestros grupos de interés, ninguna de ellas estuvo vinculada a vulneración de los derechos humanos. El 81% de las solicitudes se relacionaron con nuestro Proyecto Jemeiwaa Ka'i, y el 12% se relacionaron directamente a la prestación del servicio de energía en lo relativo a fallas en el suministro y exenciones de contribución.



Durante este periodo las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias relacionadas directamente con la prestación del servicio fueron atendidas en promedio en un término de 7.42 días, cumpliendo de esta forma con los tiempos de respuesta establecidos en la Ley 1755 de 2015.

Haciendo referencia a la tipificación, el mayor número de solicitudes se relacionaron con ayudas sociales de nuestras comunidades Wayuu ubicadas en las zonas de influencia del proyecto Jemeiwaa Ka'i. para un 80% del total y un 19% estuvieron relacionadas con peticiones.



ANALISIS CANALES DE REPORTE 1H 2022

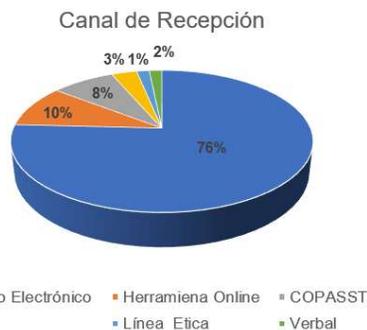
Durante el primer semestre de 2022 se recibieron por los diferentes canales disponibles 62 solicitudes de nuestros grupos de interés, ninguna de ellas estuvo vinculada a vulneración de los derechos humanos. El 76% de las solicitudes se relacionaron directamente a la prestación del servicio de energía en lo relativo a fallas en el suministro y exenciones de contribución, el 11% se relacionaron con colaboradores en lo referentes a temas de salud y seguridad en el trabajo y 6% con la comunidad de las zonas de influencia. Durante este periodo las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias relacionadas directamente con la prestación del servicio fueron atendidas en promedio en un término de 7.27 días, cumpliendo de esta forma con los tiempos de respuesta establecidos en la Ley 1755 de 2015.



Haciendo referencia a la tipificación, el mayor número de solicitudes se relacionaron con peticiones con un número de 36 solicitudes, seguido de las quejas con 22 solicitudes.



El canal preferido por nuestros grupos de interés para presentar sus solicitudes durante este periodo fue el correo con 47 solicitudes, seguido de la herramienta online ubicada en nuestra página web www.aescolombia.com con 6 solicitudes y del Comité Paritario de Salud y Seguridad en el trabajo con 5 solicitudes.

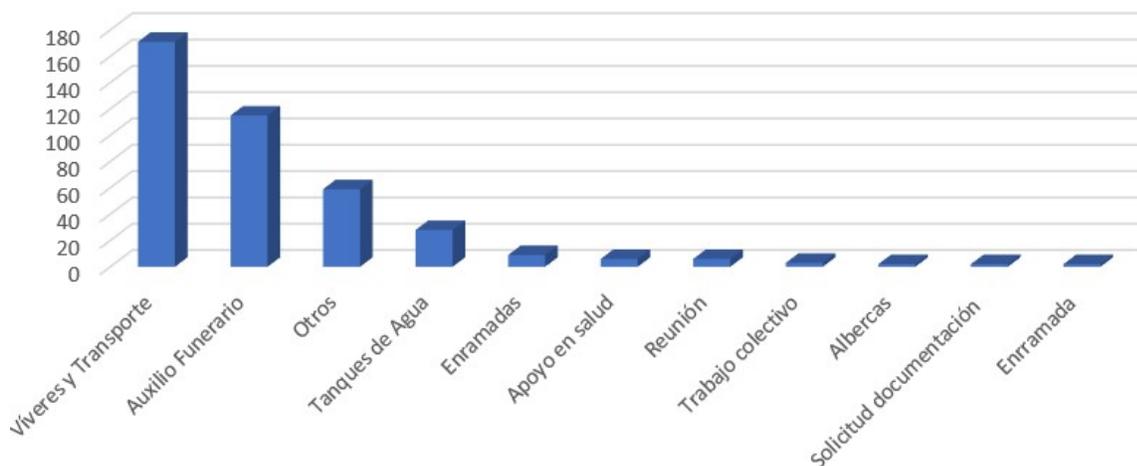


Jemeiwaa Ka'i

Durante el primer semestre del 2022 se recibieron 403 solicitudes de las comunidades Wayuu ubicadas en las zonas de influencia de Jemeiwaa Ka'i, el 97% de las solicitudes correspondieron a ayudas sociales, el 2% a peticiones y el 1% a sugerencias.

El siguiente grafico muestra la categorización de las ayudas sociales recibidas en La Guajira:

Categorización ayudas sociales



El 70% de las solicitudes de la comunidad Wuyuu se recibieron por redes sociales (WhatsApp) y el 29 % de forma escrita.

Canal de recepción

