



Guía de Ayuda para las PQRS

El Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) es una herramienta y un canal de comunicación que le permite a AES COLOMBIA & CÍA. S.C.A E.S.P. (en adelante AES Colombia o la Compañía) conocer, atender y responder oportunamente las inquietudes y manifestaciones que cualquier persona natural o jurídica dirija a la Compañía, a partir de la aplicación del principio *pro persona* que considera la dignidad y circunstancias de cada persona en la atención y seguimiento de su PQRS. Esta herramienta le permite a la Compañía fortalecer su gestión, cumplir con la normatividad aplicable y vigente, así como fortalecer y la confianza con nuestros grupos de interés.

I. Definiciones de PQRS:

Petición: Es una solicitud que hace una parte interesada a la Compañía por motivos de interés general o particular, para obtener información, consulta o apoyo.

Queja: Es una manifestación de insatisfacción generada por comportamientos o actuaciones de un empleado o contratista en actividades que involucren a la Compañía, ya sean de carácter administrativo o conductas inapropiadas relacionadas con la Guía de Valores AES (código de conducta)¹ o la Política de Derechos Humanos². Esta modalidad no hace referencia al recurso de queja al que tiene derecho un usuario atendido por la Compañía.

Reclamo: Es una manifestación de insatisfacción hecha por una parte interesada sobre el incumplimiento, irregularidad o eventuales afectaciones asociadas con los servicios, gestión y operación de la Compañía, incluidos asuntos relacionados con la Guía de Valores de la Compañía o con los derechos humanos.

Sugerencia: Es un consejo, propuesta, idea o indicación en pro de mejora que formula una parte interesada con relación a los servicios, gestión y operación de la Compañía.

II. Canales y procedimiento para presentar PQRS:

Las PQRS pueden ser presentadas por cualquiera de los siguientes canales:

- Página web/Herramienta PQRS: <https://www.aescol.com/es/pqrs>
- Para PQRS anónimas: <https://aeshelpline.com>
- Correo electrónico: aescolombia@aes.com
- Por vía telefónica: Gestión comunidades Santa María: 321 9266941 y 311 5960942
Gestión comunidades Uribe: 313 4886985
- En físico o de manera personal en: Bogotá: Av Calle 100 N 19 – 54 Oficina 901

¹ Disponible en: <https://www.aescol.com/sites/aescolombia/files/2023-08/Gui%CC%81a%20de%20Valores%20AES.pdf>

² Disponible en: <https://www.aescol.com/sites/aescolombia/files/2024-02/Pol%CC%81tica%20de%20Derechos%20Humanos.pdf>

Santa María: Centro urbano Santa María, Boyacá
Uribia: Carrera 14 calle 14 – 55 Barrio Eduardo Abuchaibe

En todo caso se asegurará la accesibilidad a todo tipo de peticionarios para que su PQRS sea atendida de manera oportuna y con los medios de comunicación que se requieran para garantizar la debida atención de los peticionarios.

Toda vez que la PQRS se registre en la Herramienta PQRS a través del link <https://www.aescol.com/es/pqrs>, el peticionario deberá diligenciar la información solicitada marcada con asterisco, relatar el objeto de la PQRS y si se considera necesario, adjuntar un archivo en formato .jpeg, .jpg, .png, .gif, .doc, .pdf, .xls, .docx, .xlsx, .odt, .ods, .msg con la solicitud.

Cuando la PQRS se presente por correo electrónico, por vía telefónica o de manera personal, el colaborador de AES Colombia que la reciba deberá registrar la PQRS en la Herramienta PQRS y comunicarle al peticionario el número de radicado para hacer el seguimiento correspondiente.

III. Garantías para el peticionario

AES Colombia se compromete a las siguientes garantías para peticionarios entendiendo la importancia de dichas garantías al pertenecer los peticionarios a los grupos de interés de la Compañía:

1. El debido tratamiento de los datos personales, de acuerdo con las políticas de privacidad³,
2. Un registro del caso y la posibilidad de hacerle seguimiento,
3. Una respuesta oportuna, pertinente y suficiente para atender los requerimientos de los peticionarios,
4. Una comunicación fluida con el peticionario y
5. Evaluar las medidas de autoevaluación y mejoramiento continuo derivado de las PQRS.

La persona asignada para atender la PQRS (Responsable Operativo) deberá responder de forma completa y realizar el registro de la respuesta en la Herramienta PQRS. En los casos en los que se requiera, la respuesta a la PQRS podrá incluir informes técnicos, los trámites efectuados como consecuencia de la PQRS o demás soportes que sustenten lo manifestado por la Compañía, siempre que la información no tenga el carácter de confidencial o deba garantizarse su reserva.

IV. Tiempos de respuesta de acuerdo con la petición o solicitud de información

Salvo norma legal especial toda PQRS deberá resolverse dentro de los 15 días calendario siguientes a su recepción. Sin perjuicio de lo anterior, cuando sea posible las PQRS o acciones de tutela relacionadas con asuntos que impacten la salud, la seguridad o un daño ambiental significativo, serán resueltas en

³ Disponibles en: <https://www.aescol.com/sites/aesvault.com/files/2023-10/Pol%C3%ADtica%20de%20Tratamiento%20y%20Protecci%C3%B3n%20de%20Datos%20Personales.pdf>

un término menor.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la PQRS en el plazo previsto, el área responsable informará esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término, explicando los motivos de la demora, así como una justificación sustentada de la misma y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

V. PQRS que involucren actuaciones de los contratistas de AES Colombia

En caso de que la PQRS involucre actuaciones de los contratistas de AES Colombia, el colaborador de la Compañía que hace el seguimiento a la correcta ejecución del contrato, informará de manera inmediata a la empresa contratista sobre la PQRS recibida para hacer el correspondiente acompañamiento con el fin de brindar una respuesta oportuna a los denunciantes. En caso de que la PQRS conlleve la posible comisión de delito, se informará a las autoridades competentes para su investigación y tratamiento. AES Colombia aplicará el procedimiento de denuncias penales ante autoridades⁴ en caso de que ello sea requerido.

VI. PQRS que deriven en posibles delitos

Ante una PQRS que derive en la posible comisión de delito, AES Colombia realizará las denuncias respectivas a las autoridades competentes, en un plazo que no excederá los cinco (5) días después de conocer la situación en cuestión. En caso de requerirse, la Compañía suministrará de manera oportuna la información que las autoridades soliciten para facilitar la investigación correspondiente.

VII. Mecanismos de seguimiento

El petionario podrá hacerle seguimiento a una PQRS presentada ingresando a la herramienta PQRS ubicada en la página web: <https://www.aescol.com/es/pqrs> con el usuario y contraseña generados al momento de registrarse en el sistema. Para el caso de denuncias presenciales, se puede consultar a través de los coordinadores sociales de la zona, quienes se asegurarán de informar de manera clara y accesible el estado de la PQRS.

Cuando la PQRS se presente por correo electrónico, por vía telefónica o de manera personal, el petionario podrá hacerle seguimiento a su PQRS por la misma vía en la cual la registró y con el número de radicado de la Herramienta PQRS que debió entregarle el colaborador de AES Colombia que la recibió.

VIII. Recursos ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

⁴ Disponible en: <https://aescloud.sharepoint.com/:b:/s/CDCol/ETwtNTRFcEIIsfBN8tiUUDYBHKIGvFb2i7rvNTRB64K3pA?e=Ud1kAq>

Cuando se trate de respuestas de AES Colombia relacionadas con negativa del contrato de servicios públicos domiciliarios, suspensión, terminación, corte del servicio público de energía eléctrica y facturación los usuarios o suscriptores podrán interponer recurso de reposición, y el de apelación, en subsidio, en los casos en que expresamente lo consagre la ley.

No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte del servicio público domiciliario de energía eléctrica, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.

El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos.

De los recursos de reposición y apelación contra los demás actos de la empresa que enumera el inciso primero de este artículo debe hacerse uso dentro de los cinco días siguientes a aquel en que la empresa ponga el acto en conocimiento del suscriptor o usuario, en la forma prevista en las condiciones uniformes del contrato.

Estos recursos no requieren presentación personal ni intervención de abogado aunque se emplee un mandatario. Las empresas deberán disponer de formularios para facilitar la presentación de los recursos a los suscriptores o usuarios que deseen emplearlos. La apelación se presentará ante la superintendencia.