

## 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](mailto:contactoefr@aes.com)

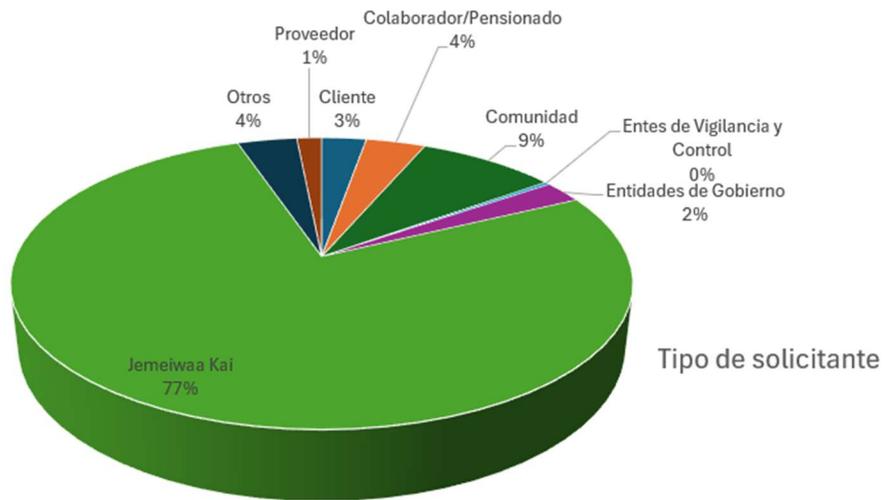
### Grupos de interés en general

- 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](mailto:aescolombia@aes.com)
  - [atencion.comunidades@aes.com](mailto:atencion.comunidades@aes.com)
  - [clientescolombia@aes.com](mailto:clientescolombia@aes.com)
  - [protecciondedatos@aes.com](mailto: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

PRIMER SEMESTRE 2025

Durante el primer semestre del 2025 se recibieron 325 solicitudes de nuestros grupos de interés, ninguna de ellas estuvo vinculada a vulneración de los derechos humanos. El 77% de las solicitudes se relacionaron con nuestro Proyecto eólico Jemeiwaa Ka'i en la Guajira, el 9% con la comunidad de otras zonas de influencia y el 3% se relacionaron directamente a la prestación del servicio de energía en lo relativo a fallas en el suministro y gestiones administrativas.

Haciendo referencia a la tipificación, el 95% de las PQRS correspondieron a peticiones de las cuales 71% (230) se relacionaron con ayudas sociales de nuestras comunidades Wayuu ubicadas en las zonas de influencia del proyecto Jemeiwaa Ka'i.



Tipología	
Petición	309
Queja - Reclamo	8
Pregunta	6
Comentario- Sugerencia	2
<b>Total</b>	<b>325</b>