
Canales de reporte

Los canales de reporte nos permiten identificar de manera temprana posibles alertas mediante la recepción de peticiones, quejas, reclamaciones, sugerencias y vulneraciones de los derechos humanos relacionadas con nuestra operación y prestación del servicio.

Exclusivos colaboradores

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

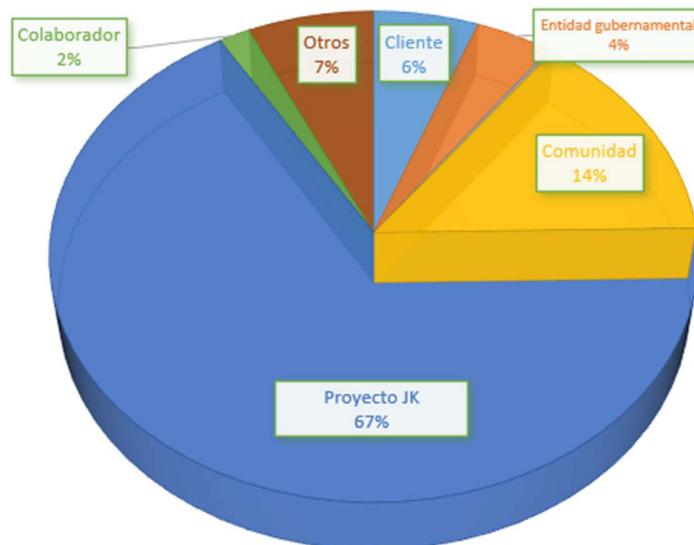
Grupos de interés en general

- 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 Uribe: Carrera 14 calle 14-55 Barrio Eduardo Abuchaibe

Canal escrito

La herramienta en línea de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) ubicada en la página web de la compañía <https://www.aescol.com/es/pqrs>, se encuentra alineada con nuestros compromisos en derechos humanos y en línea con los PRNU y nos permite a dar trazabilidad a la recepción, gestión y respuesta a las diferentes solicitudes de nuestros grupos de interés.

Durante el 2025 se registraron en la herramienta 765 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 Jemeiwa Ka'i, ubicado en La Guajira, el 15% con comunidades de otras zonas de influencia y el 6% se relacionaron directamente a la prestación del servicio de energía en lo relativo a fallas en el suministro y exenciones de contribución.



PQRS por grupo de interés

Por tipología	
Petición	696
Queja - Reclamo	50
Sugerencia	19
Total	765