



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 & CIA S.C.A E.S.P. (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 nos permite fortalecer nuestra gestión, cumplir con la normatividad aplicable y fortalecer la confianza con nuestros grupos de interés.

Definiciones de PQRS:

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

Queja: Manifestación de insatisfacción generada por comportamientos o actuaciones de un funcionario o contratista en actividades que involucren a la Compañía, ya sean de carácter administrativo o conductas inapropiadas relacionadas con nuestros valores, nuestro código de conducta ética y la política de derechos humanos..

Reclamo: Manifestación de insatisfacción hecha por una parte interesada sobre el incumplimiento, irregularidad o eventuales afectaciones asociadas con los servicios, gestión y operación de la entidad, incluidos asuntos de 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 Entidad.

Características de las PQRS:

Las PQRS pueden ser presentadas por cualquiera de los siguientes canales: página web/Herramienta PQRS, correo electrónico, vía telefónica, en físico o de manera personal. De cualquier manera, 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.

Para radicar una PQRS a través de la página web se debe acceder al siguiente link <https://pqrs.aescol.com/public/> A continuación se debe diligenciar la información solicitada marcada con asterisco, relatar el objeto de la PQRS y si se considera necesario subir un archivo en formato .jpeg, .jpg, .png, .gif, .doc, .pdf, .xls, .docx, .xlsx, .odt, .ods, .msg con la solicitud.

Nos comprometemos en garantizar el debido tratamiento de los datos personales, de acuerdo con nuestras políticas de privacidad¹, así como a suministrar una respuesta oportuna, pertinente y suficiente para atender los requerimientos de nuestros grupos de interés, generar una comunicación satisfactoria y evaluar nuestras medidas de autoevaluación y mejoramiento continuo.

Ante una PQRS que derive en la posible comisión de delito penal, realizaremos las denuncias respectivas a las autoridades competentes, en un plazo que no excederá los cinco días después de conocer la situación en cuestión, y estaremos dispuestos a suministrar de manera oportuna la información que las autoridades nos soliciten para facilitar la investigación correspondiente.

La persona asignada a atender las PQRS se encuentra comprometida en responder de forma completa sobre el asunto de la PQRS y debe realizar el registro de la respuesta. 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.

En caso de que la PQRS involucre actuaciones de los contratistas de AES, el administrador del contrato informará de manera inmediata a la empresa contratista sobre la PQRS recibida, así como a la Gerencia de Asuntos Públicos 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 penal, se informará a las autoridades competentes para su investigación y tratamiento. Se aplicarán las sanciones a que haya lugar de acuerdo a las condiciones establecidas en el contrato.

Mecanismos de seguimiento

El peticionario podrá hacerle seguimiento a una PQRS presentada a través de opción “consulta el estado” ingresando el número de la PQRS. 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.

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

Salvo norma legal especial toda PQRS deberá resolverse dentro de los 10 días calendario siguientes a su recepción.

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 y señalando los motivos de la demora.

¹ Disponibles en <https://www.aescol.com/sites/default/files/2021-08/Pol%C3%ADtica%20de%20Tratamiento%20y%20Protecci%C3%B3n%20de%20Datos%20Personales%2028Publicada%20Julio%2017%202014%29%20%281%29.pdf>