

## ANALISIS CANALES DE REPORTE AES COLOMBIA

---

### ANALISIS CANALES DE REPORTE 1H 2022

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 tienen a su disposición los siguientes mecanismos:

#### Interés General:

- Herramienta online PQRS ubicada en la página web sección “Transparencia Activa”: <https://pqrs.aescol.com/public/>
- Línea de ayuda AES (ética y valores) <https://aeshelpline.com/>
- Correo electrónico corporativo: [aescolombia@aes.com](mailto:aescolombia@aes.com)
- Correo electrónico notificaciones legales: [juridica@aes.com](mailto:juridica@aes.com)
- Telefónica:
  - Conmutador: 601 407-9555
- Presencial:
  - Bogotá: Av. Calle 100 No. 19-54 Oficinas 901
  - Santa María: Centro urbano Santa María – Boyacá

#### Colaboradores

- Comité de convivencia
- Comité paritario de seguridad y salud en el trabajo (COPASST)
- Comité EFR

#### Proveedores

- Correo consulta estado facturas y pagos: [proveedores.sa@AES.COM](mailto:proveedores.sa@AES.COM)
- Telefónica: 601 594 1388 (días martes y jueves de 12:00 pm a 3:00 pm)

#### Clientes

- [clientescolombia@aes.com](mailto:clientescolombia@aes.com)
- Línea atención de emergencias: 018000423822 – (602) 2834066

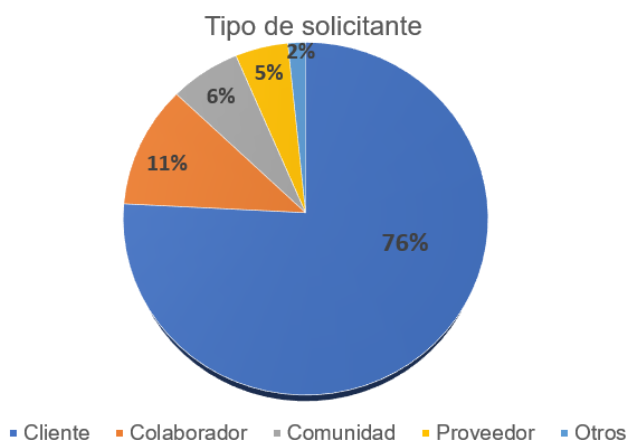
#### Comunidades Guajira

- Telefónica:
  - Línea gestores sociales de la zona
- Presencial:
  - Oficina Jemeiwaa Kai Uribia: Carrera 14 calle 14-55 Barrio Eduardo Abuchaibe

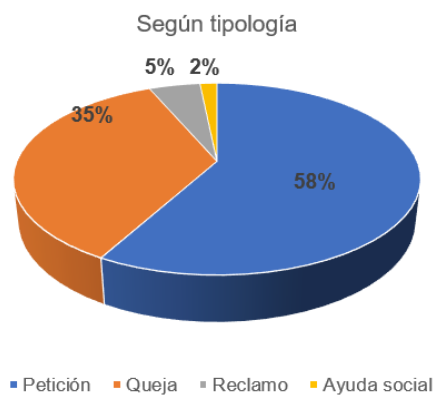
### Comunidades otras zonas

- Línea gestión social: 321 926 6941
- Correo: [atencioncomunidades@aes.com](mailto:atencioncomunidades@aes.com)

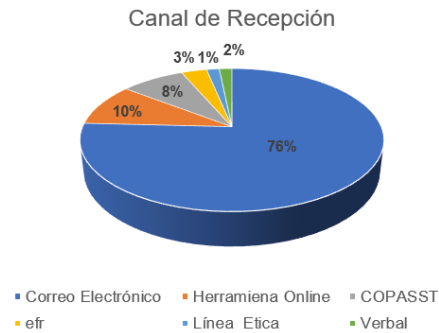
Durante el primer semestre de 2022 se recibieron por los diferentes canales disponibles 62 solicitudes de nuestros grupos de interés, ninguna de ellas estuvo vinculada a vulneración de los derechos humanos. El 76% de las solicitudes se relacionaron directamente a la prestación del servicio de energía 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](http://www.aescolombia.com) con 6 solicitudes y del Comité Paritario de Salud y Seguridad en el trabajo con 5 solicitudes.

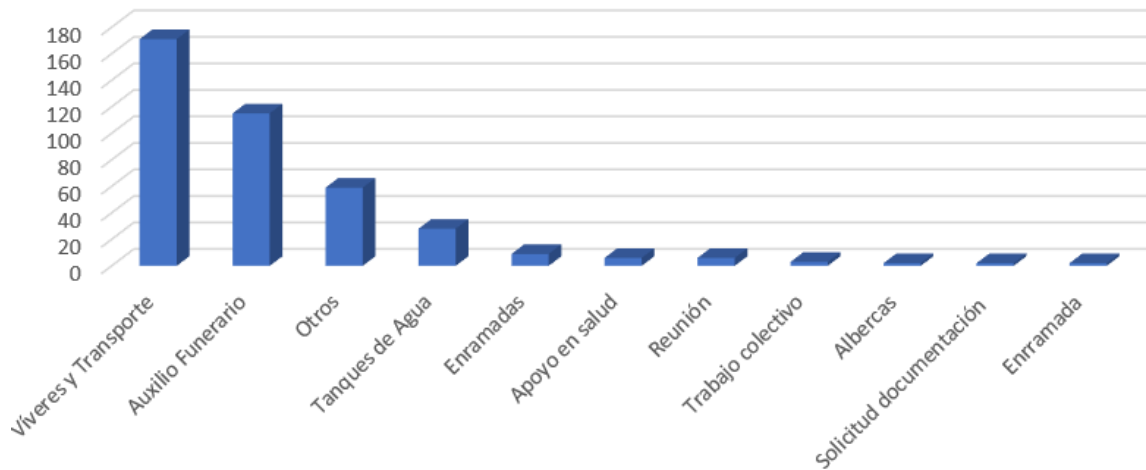


### Jemeiwaa Ka'i

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

