



Instructivo para realizar **Trámites en Línea**



PASO 1:

Ingresar en nuestra página web a la sede electrónica.

☑ Condiciones de seguridad
☑ Riesgo eléctrico
☑ Solicitud de información

CALL CENTER
Contáctanos de forma gratuita y desde celular al:
01 8000 999 115

CHAT
Accede desde nuestra página web o a través de nuestro facebook en el botón [Contactar](#)

Consulta y paga tu factura | **Protocolos Covid - 19** | **Registro de PGRS** | **Sede electrónica**



PASO 2: Dar clic en el botón "Trámites, Peticiones, Quejas y Reclamos".

The screenshot shows the EBSA website header with navigation menus: "Nuestra Empresa", "Clientes y Usuarios", and "Proveedores y Contratistas". A search bar is located on the right. Below the header, there are three main service cards: "Trámites, Peticiones, Quejas y Reclamos", "Tarifas", and "Otros". The first card is highlighted with a yellow border and a yellow arrow pointing to it. The second card is titled "Tarifas" and the third is titled "Otros".

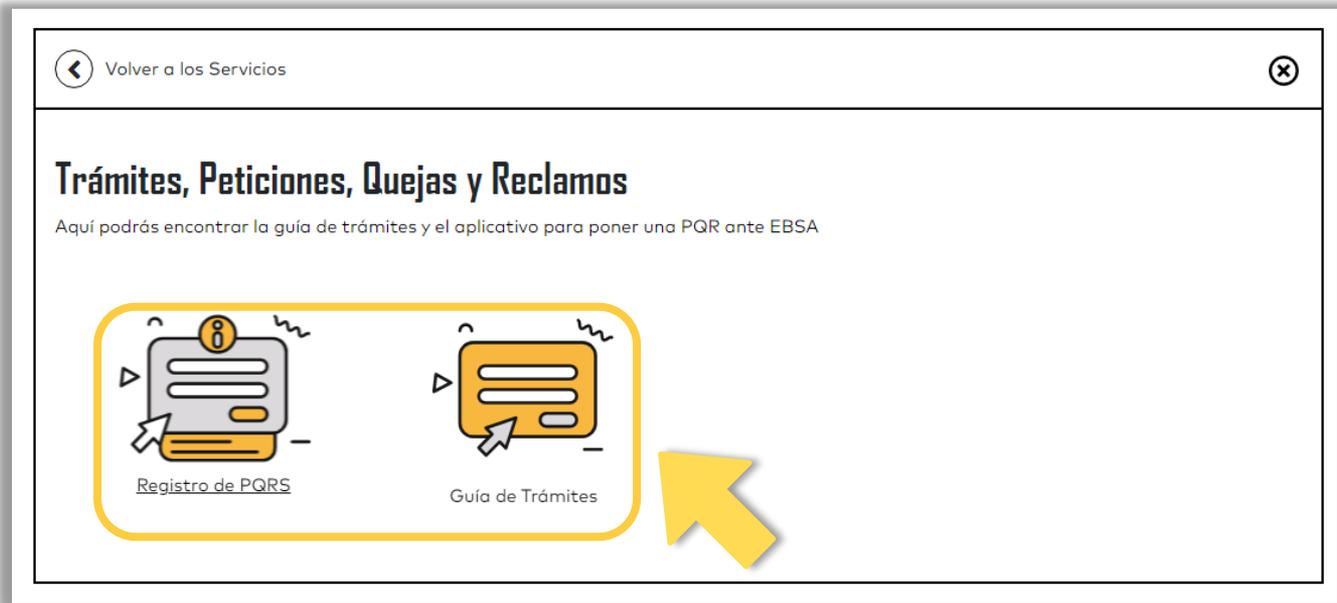
Trámites, Peticiones, Quejas y Reclamos
Aquí podrás encontrar la guía de trámites y el aplicativo para poner una PQR ante EBSA

Tarifas
Aquí podrás encontrar todo lo relacionado con las tarifas de los servicios públicos suministrados por EBSA

Otros
Aquí podrás encontrar temas relacionados con los servicios públicos suministrados por EBSA



PASO 3: Se abrirá una ventana donde se presentan dos opciones **"Registro de PQRS"** o **"Guía de trámites"** Si el usuario requiere mayor conocimiento del trámite a efectuar debe escoger la opción **"Guía de trámites"**, si no lo requiere, continuar el proceso dando clic en **"Registro de PQRS"**.

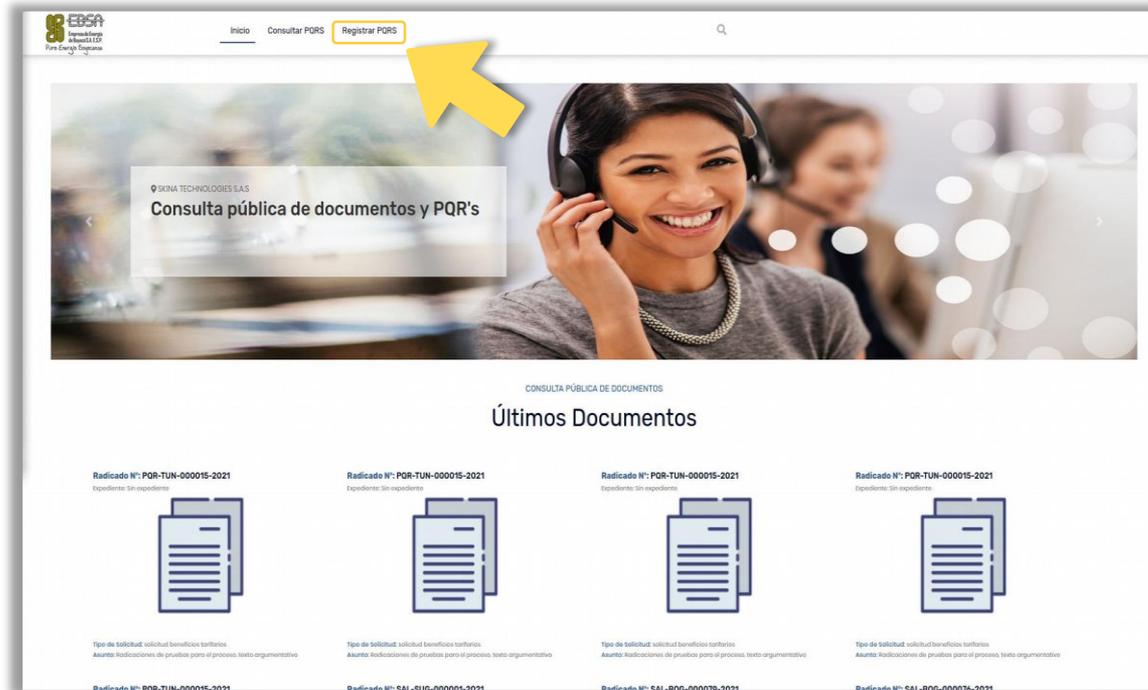




A continuación se describe el proceso para la realización de una Petición, Queja, Reclamo o Sugerencias - **PQRS** por nuestro aplicativo, por favor sigue de manera atenta las **instrucciones**:



PASO 1: Seleccionar la opción **"Registrar PQRS"**, ubicada en la parte superior de la página.





PASO 2: Leer cada uno de los términos y condiciones para continuar con el proceso y dar clic en **"ACEPTO"**.

Ley 1581 del 2012 y Decreto 1377 de 2013: Protección de datos personales

Autorizo a la Empresa de Energía de Boyacá S.A. E.S.P. para tratar mis datos personales con el fin de comunicarme cualquier situación o evento relacionado con mi solicitud; en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013.

Estados por los que debe pasar su solicitud

- * Recibo y radicación en el sistema
- * Verificación de la solicitud
- * Asignación de dependencia y/o funcionario
- * Evaluación de la solicitud
- * Envío de respuesta



PASO 3: Si el usuario desea registrar la PQRS **anónima**, debe seleccionar **"Registro Anónimo"**, pero si desea registrarse debe llenar todos los datos necesarios y darle clic en **"Registrar PQRS"**.

Inicio Consultar PQRS Registrar PQRS

Registro de PQRS

Registro Anónimo

Tipo de Identificación Número de Identificación *

Seleccione un tipo de identificación

Tipo de Persona * Nombres/Razón Social * Apellidos/Representante Legal *

Seleccione un tipo de persona

Correo * Confirmación de Correo * Teléfono - Celular *

Género * Vulnerabilidad * Etnia *

Seleccione un género

Seleccione una vulnerabilidad

Seleccione una etnia

País * Departamento * Ciudad - Municipio *

COLOMBIA

Seleccione un departamento

Seleccione una ciudad/municipio

Dirección * # Seleccione una ...

Barrio de Residencia

Registrar PQRS



PASO 4:

Una vez se haya seleccionado **"Registro Anónimo"** o **"Registrar PQRS"**, el sistema lo dirigirá al diligenciamiento de la PQRS, por favor diligencie: Nombre del remitente, tipo de solicitud, número de cuenta, asunto y descripción, agregar anexos, confidencialidad en dado caso que se requiera, y si desea o no ser notificado con su correo electrónico.

Para continuar con el proceso de clic en **"Enviar Solicitud"**.

The screenshot shows the 'Registrar PQRS' form with the following fields and values:

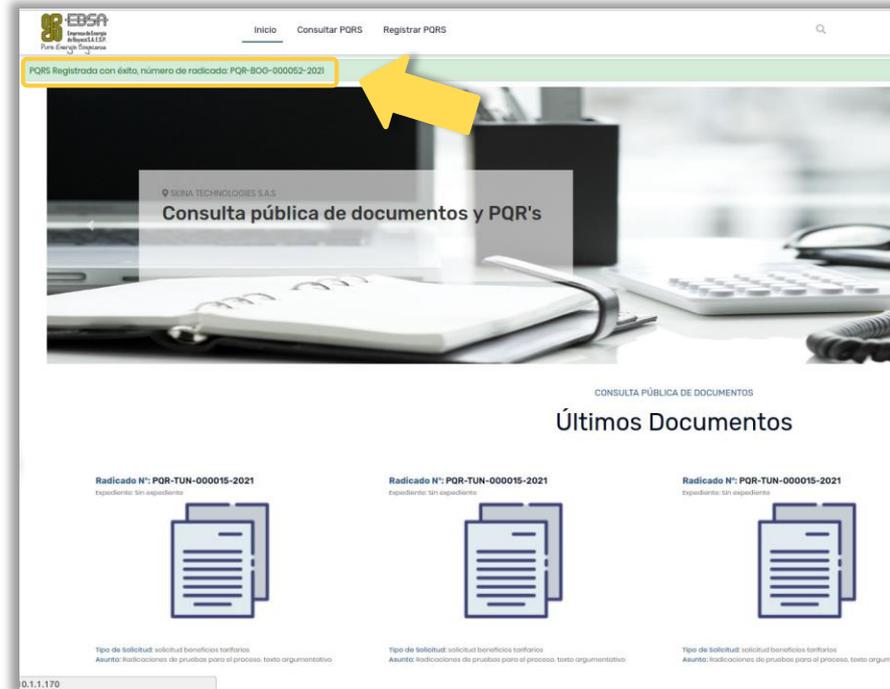
- Nombre del Remitente:** anónimo anónimo
- Tipo de Solicitud:** denuncia
- Número de Cuenta:** 171717
- Asunto:** ok
- Descripción de los Hechos:** (Empty text area)
- Agregar Anexos:** NO
- Confidencialidad del documento:** Privado

Below the form, there is a note: "Nota: En calidad de suscriptor y/o usuario del servicio de energía eléctrica, autorizo a la EBSA ESP, para que me notifiquen electrónicamente al correo registrado, la respuesta a la presente PQR." and radio buttons for "No" (selected) and "Si".

A yellow arrow points to the "Enviar Solicitud" button at the bottom right of the form.

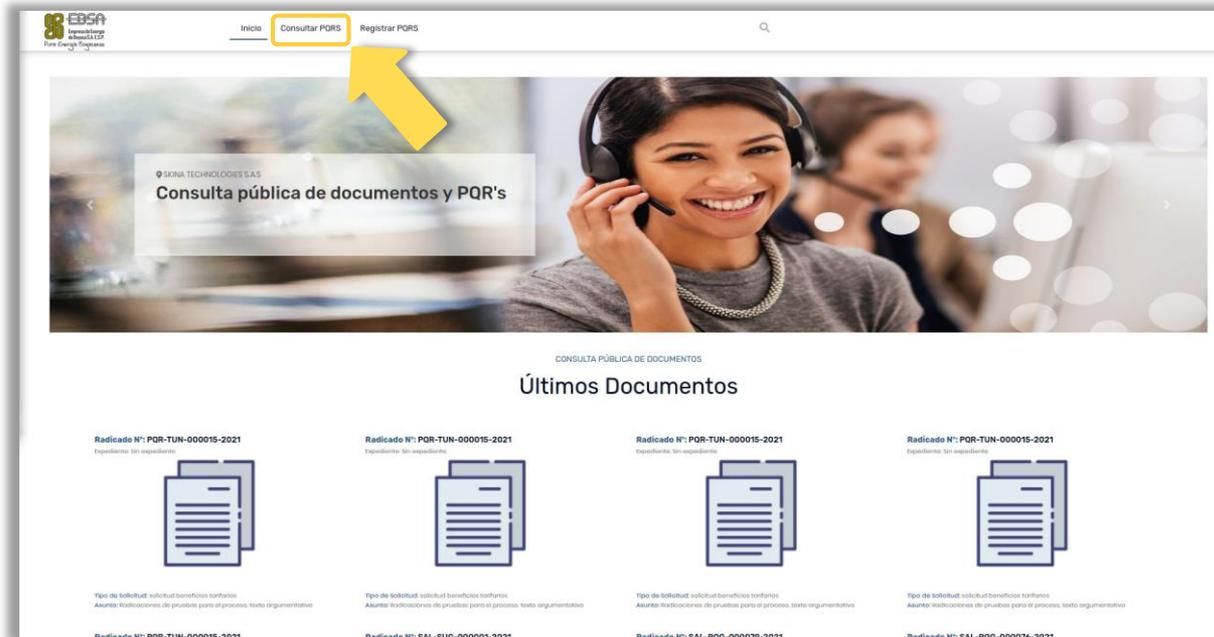


PASO 5: Una vez la PQRS quede radicada, el sistema arrojará el número de radicado correspondiente para su seguimiento en la parte superior.





PASO 6: Para consultar la PQRS los usuarios deben dirigirse a la opción "Consultar PQRS" ubicada en la parte superior de la pantalla.





PASO 7: Si el usuario se registró debe ingresar el número de cédula, dar clic en **"Re-captcha"** y seleccionar **"Consultar PQRS"**, si no se registro seleccionar **"Consulta Anónima"**.

Consulta de PQRS

Consulta Anónimo

Número Identificación

Re Captcha

No soy un robot

reCAPTCHA
Privacidad - Términos

CONSULTAR PQRS



PASO 8: El sistema le permite buscar la PQRS por número de radicado, asunto o tipo de solicitud.

The screenshot displays the EBSA website interface. At the top, there is a navigation bar with the EBSA logo, the text 'Inicio Consultar PQRS Registrar PQRS', a search icon, a user profile icon, and the name 'andrimo andrimo'. Below the navigation bar, a green banner reads 'Ahora Puedes Registrar y Consultar PQRS'. The main content area features two cards, each with a beach background and a date in a blue box: '11 Enero' and '07 Enero'. The first card is titled 'Tipo de Solicitud denuncia' and shows 'Radicado N°: PQR-BOG-00052-2021'. The second card is titled 'Tipo de Solicitud sugerencia y/o felicitación' and shows 'Radicado N°: PQR-BOG-00051-2021'. A search overlay titled 'Búsqueda' is positioned on the right side, containing three input fields: 'Búsqueda por Número de Radicado', 'Buscar por asunto', and 'Búsqueda por tipo de Solicitud'. Below these fields are two buttons: 'Buscar' and 'Ver Todas'. A yellow arrow points from the search overlay towards the bottom right of the page.