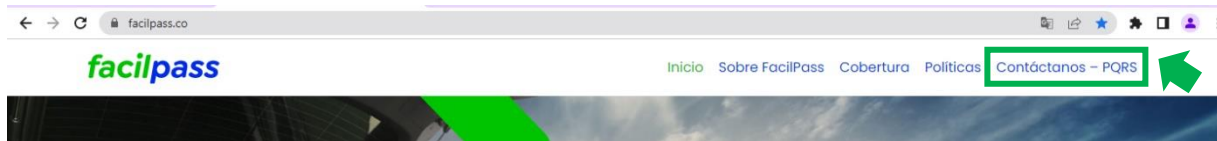


PROCESO GENERACION PQRS – PAGINA WEB}

○ **PESTAÑA CONTACTENOS**

1. Al ingresar a la página web debe dar clic sobre el botón “Contáctenos – PQRS”.



2. Posteriormente deberá registrar los campos que allí se encuentran con los datos del titular de la cuenta FacilPass.

Envía una solicitud

Datos de contacto

Tipo de documento *	Número de documento *
CC	123456789
Nombres *	Apellidos *
Juan	Palacios
Dirección de correo electrónico *	Teléfono móvil *
juanpalacios@gmail.com	3216549871
Departamento - Ciudad*	
Bogotá D.C.-Bogotá D.C.	

3. En la parte inferior encontrará los campos correspondientes a la solicitud, los cuales deberá diligenciar de la siguiente manera:

Asunto: El motivo del PQRS

Tipo de Solicitud: PQRS

Descripción: Por favor describa de manera clara y concreta su solicitud, adjuntando los soportes que sean necesarios.

Deberá aceptar las políticas de manejo personal e indicar si es usuario o no.

Y dar click “Enviar”.

Datos de la solicitud

Asunto *

Activación TAG

Tipo de solicitud *

PQRS

Acepta las políticas de manejo personal. *

Sí No

Usuario *

Sí No

Descripción *

Buen día:

Por favor activar el TAG 506328H0 asociado a la placa ABC123.

Quedo atento, gracias.

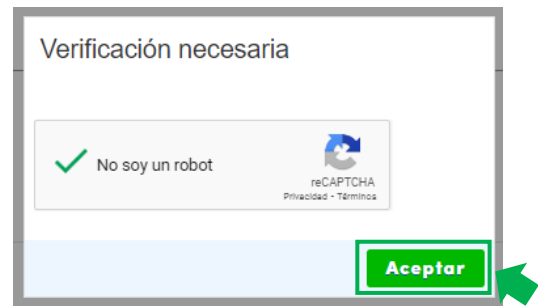
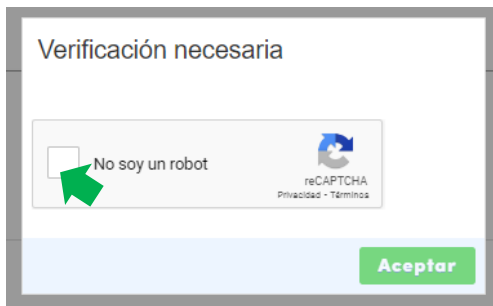
Anexar documentos

Choose File No file chosen

• TAG.png Eliminar

Enviar

4. Deberá realizar la validación y dar clic sobre “aceptar”, tal y como se muestra en las imágenes:



5. Posteriormente a la validación, la página mostrará el radicado de su PQRS e igualmente le dará la opción de editarlo:



○ **PESTAÑA “CONSULTA TU PQRS”**

Tal y como lo indica su nombre en esta página podrá consultar las distintas actualizaciones de su PQRS.

1. En primer lugar, deberá digitar su número de radicado y dar clic en “**buscar**”.



2. Seguidamente le mostrará las actualizaciones realizadas en su PQRS y podrá añadir nueva información si lo ve necesario:

Actualizar esta solicitud

Agrega información adicional *

Anexe documentos adicionales

Choose Files | No file chosen

Enviar

Historial de comunicación

Creado el 9 de agosto de 2022

Creado por Juan Palacios

Prueba

Datos adicionales

Número de referencia: 220809-000190

Estado de la solicitud: **Recibido**

Fecha de creación: 9 de agosto de 2022

Fecha de última actualización: 9 de agosto de 2022

Datos de contacto

Nombre: Juan Palacios

Dirección de correo electrónico: juanpalacios@gmail.com

Imprimir

○ PESTAÑA “PREGUNTAS FRECUENTES”

En esta pestaña encontrará respuesta a distintas dudas respecto al servicio, tales como: Registro, activación de TAG, recargas, entre otros.

Si busca alguna respuesta en específico podrá ingresar una palabra o frase concreta y dar clic sobre la lupa al lado derecho para encontrar la mejor respuesta a la misma.

Inicio Preguntas frecuentes Consulta tu PQRS Contáctanos

Buscar...

Ingresa una palabra o frase para localizar preguntas y respuestas a tu inquietud

Preguntas frecuentes

Registro Modalidad de pago Recursos Activación Vehículos

Resultados 1 - 10 de 21

¿Qué precio tiene el Dispositivo Electrónico TAG?

¿Qué modalidades de pago puedo utilizar para hacer uso del servicio FacilPass?