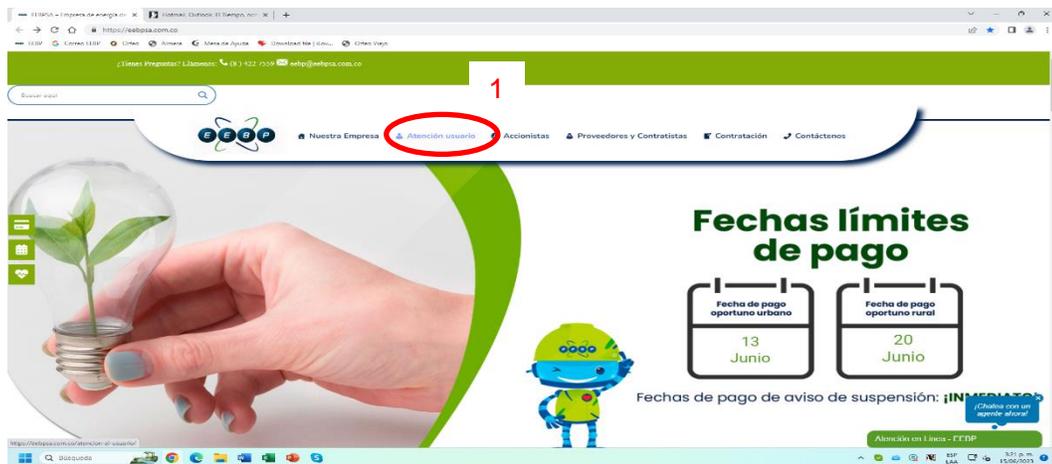


 <p>EMPRESA DE ENERGÍA DEL BAJO PUTUMAYO S.A. E.S.P.</p>	<p>MACROPROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SERVICIOS LOGÍSTICOS</p>	IT1.MPA4	19/02/2024
	<p>INSTRUCTIVO PARA RADICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE PQR'S EN LA PÁGINA WEB DE LA EEBP</p>	Versión 2.0	Página 1 de 11

Radicación PQR WEB EEBP

La función de radicación de Peticiones, Quejas, Reclamos (PQR), sugerencias, felicitaciones y otras solicitudes está disponible para personas naturales y jurídicas a través del sitio web de la Empresa de Energía del Bajo Putumayo S.A ESP (EEBP). Para utilizar este servicio, sigue estos pasos:

1. Accede al sitio web de la empresa: <https://eebpsa.com.co/> y selecciona la opción 'Atención al Usuario'.



2. Una vez en el sitio web, haz clic en la opción 'Petición, Queja y Reclamo'. Luego, selecciona 'Registrar y Consultar tus PQR aquí', tal como se muestra en el recuadro siguiente:"

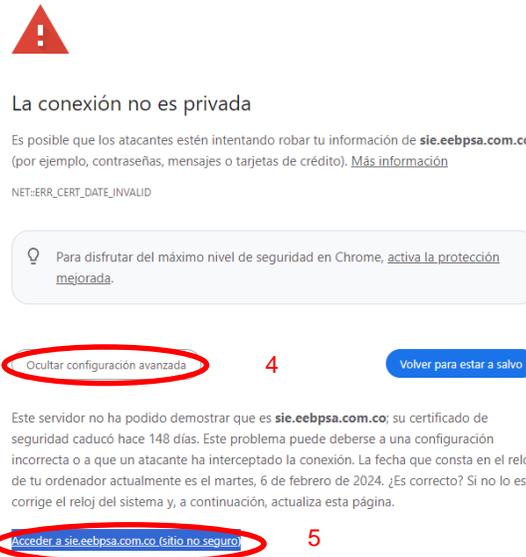


Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

	<p align="center">MACROPROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SERVICIOS LOGÍSTICOS</p> <p align="center">INSTRUCTIVO PARA RADICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE PQR'S EN LA PÁGINA WEB DE LA EEBP</p>	IT1.MPA4	19/02/2024
		Versión 2.0	Página 2 de 11

3. Después, aparecerá una ventana donde debes hacer clic en '**Configuración Avanzada**', seguido por '**Acceder a sie.eebpsa.com.co**' (sitio no seguro), tal como se muestra en la siguiente imagen:



4. Posteriormente, serás redirigido a la ventana titulada 'PQR's - Orfeo Empresa de Energía del Bajo Putumayo S.A. E.S.P.'. En esta ventana, tendrás las siguientes opciones disponibles:

- Registro de PQR´s.
- Consultar PQR´s



Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

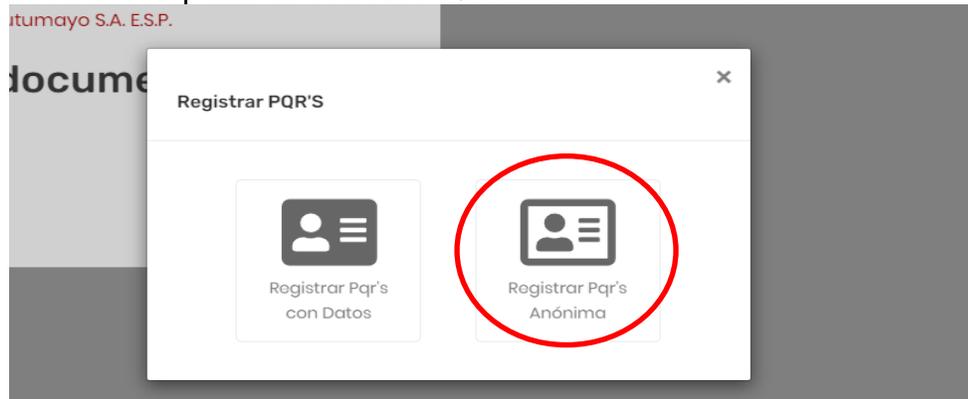
 <p>EMPRESA DE ENERGÍA DEL BAJO PUTUMAYO S.A. E.S.P.</p>	<p>MACROPROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SERVICIOS LOGÍSTICOS</p> <p>INSTRUCTIVO PARA RADICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE PQR'S EN LA PÁGINA WEB DE LA EEBP</p>	IT1.MPA4	19/02/2024
		Versión 2.0	Página 3 de 11

1. Registrar PQR's Anónimo:

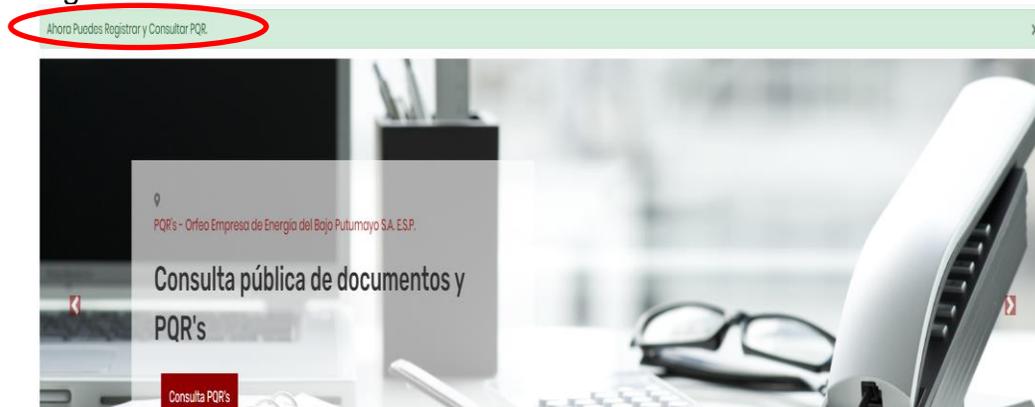
1.1. Haz clic en Registrar PQR's



1.2. Selecciona la opción de radicar PQR's de forma anónima.



1.3. Inicia sesión con el usuario anónimo y recibirás una alerta que indica: 'Ahora puedes Registrar y Consultar PQR.' Solo podrás consultar PQR's que se hayan generado mediante el usuario anónimo



Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

 <p>EMPRESA DE ENERGÍA DEL BAJO PUTUMAYO S.A. E.S.P.</p>	<p>MACROPROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SERVICIOS LOGÍSTICOS</p> <p>INSTRUCTIVO PARA RADICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE PQR'S EN LA PÁGINA WEB DE LA EEBP</p>	IT1.MPA4	19/02/2024
		Versión 2.0	Página 4 de 11

1.4. Haz Clic en registrar PQR's



1.5. Se abre una nueva ventana llamada "Detalles de solicitud" donde deberás completar todos los datos solicitados:

- **Tipo de solicitud:** Selecciona la opción que mejor se ajuste a tu solicitud.
- **Tipo de solicitante:** Elige la opción que mejor describa tu perfil.
- **Asunto.**
- **Descripción.**
- **Agregar Anexo:** Selecciona una opción (sí/no) dependiendo de si deseas adjuntar un archivo.

Detalles de Solicitud

Nombre del Remitente: ANONIMO ANONIMO

Tipo de Solicitud: Derecho de petición

Tipo de Solicitante: Externo

Asunto: Ejemplo - Derecho de Petición

Descripción: Ejemplo - Derecho de Petición

Agregar Anexos: NO

Completar Solicitud

1.6. Haz clic en "Completar solicitud". A continuación, se mostrarán más campos que deberás llenar. Es importante completar todos los datos solicitados. Una vez ingresados todos los datos requeridos, procede a hacer clic en "Enviar solicitud".

Notificaciones de respuesta

A continuación introduzca la dirección de correspondencia a través de la cual autoriza el envío de notificaciones País

País: Seleccione un País

Departamento: Seleccione un País

Ciudad - Municipio: Seleccione una Departamento...

Dirección: Seleccione una... # Seleccione una...

Barrio Residencia: Ingreso barrio de residencia

Enviar Solicitud

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

 <p>EMPRESA DE ENERGÍA DEL BAJO PUTUMAYO S.A. E.S.P.</p>	<p>MACROPROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SERVICIOS LOGÍSTICOS</p> <p>INSTRUCTIVO PARA RADICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE PQR'S EN LA PÁGINA WEB DE LA EEBP</p>	IT1.MPA4	19/02/2024
		Versión 2.0	Página 5 de 11

- 1.7. El sistema mostrará un mensaje resaltado en verde, indicando que la solicitud PQR se ha registrado exitosamente. Además, generará un número de radicado. Es importante recordar que este número de radicado es la identificación del trámite del documento ante la empresa o entidad, y con él se puede realizar seguimiento a la solicitud.

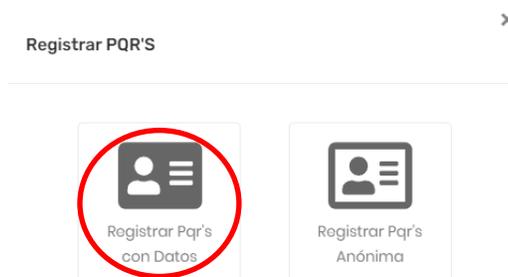


2. Registrar PQR's con datos

2.1. Haz clic en registrar PQR'S



2.2. haz Clic en registrar PQR'S con datos



Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

 <p>EMPRESA DE ENERGÍA DEL BAJO PUTUMAYO S.A. E.S.P.</p>	<p>MACROPROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SERVICIOS LOGÍSTICOS</p> <p>INSTRUCTIVO PARA RADICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE PQR'S EN LA PÁGINA WEB DE LA EEBP</p>	IT1.MPA4	19/02/2024
		Versión 2.0	Página 6 de 11

- 2.3. Si aún no tienes un usuario, haz clic en 'Registrarte'. Si ya cuentas con un usuario y contraseña, procede a iniciar sesión. Para crear un usuario, selecciona la opción 'Registrarte'.

Inicio Iniciar Sesión **Registrarte**

Inicia sesión para continuar

Si desea iniciar sesión como Anónimo: Introduzca las siguientes credenciales:
Usuario: anonimo - Contraseña: 123456

Olvidaste la contraseña?

INICIAR SESION

- 2.4. Para proseguir con el proceso de creación de usuario, debes aceptar la política de protección de datos personales haciendo clic en 'Acepto'.

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

Se informa que los datos suministrados en este formulario serán incluidos en la base de datos de la Entidad, únicamente con el fin de atender su petición. Mediante el registro de sus datos personales, en su calidad de peticionario, usted autoriza a la Empresa de Energía del Bajo Putumayo S.A. E.S.P, como responsable del tratamiento de la información registrada.

NO ACEPTO **ACEPTO**

- 2.5. Completa todos los campos requeridos y luego haz clic en 'Siguiente'.

Regístrate

Datos Generales

Nombres

Apellidos

Tipo de Identificación

Número de Identificación

Fecha de Nacimiento

Edad

Teléfono - Celular

Estado civil

Género

Siguiente

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

	MACROPROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SERVICIOS LOGÍSTICOS INSTRUCTIVO PARA RADICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE PQR'S EN LA PÁGINA WEB DE LA EEBP	IT1.MPA4	19/02/2024
		Versión 2.0	Página 7 de 11

2.6. Completa todos los campos requeridos y luego haz clic en 'Siguiente'.

Regístrate

Datos Personales

País
COLOMBIA

Departamento
PUTUMAYO

Ciudad - Municipio
PUERTO ASIS

Rural Urbano

Dirección

Carrera 26 # 10 88 Este

Barrio
Barrio el Carmen

Anterior **Siguiente**

2.7. Completa los datos solicitados. El correo es opcional, pero se recomienda agregarlo para facilitar la recuperación de la clave en caso de pérdida. Luego, haz clic en 'Registrarme'.

Regístrate

Datos Correspondencia

Usuario Número de identificación por Defecto
1004697573

Correo No Obligatorio

Contraseña

Confirmar Contraseña

Anterior **Registrarme**

2.8. Selecciona la mejor opción para restablecer el usuario y la contraseña

Actualiza la Información de tu Cuenta x

En Caso de que olvides tu Contraseña, indicanos como te gustaría restablecer la misma:



Correo Electrónico



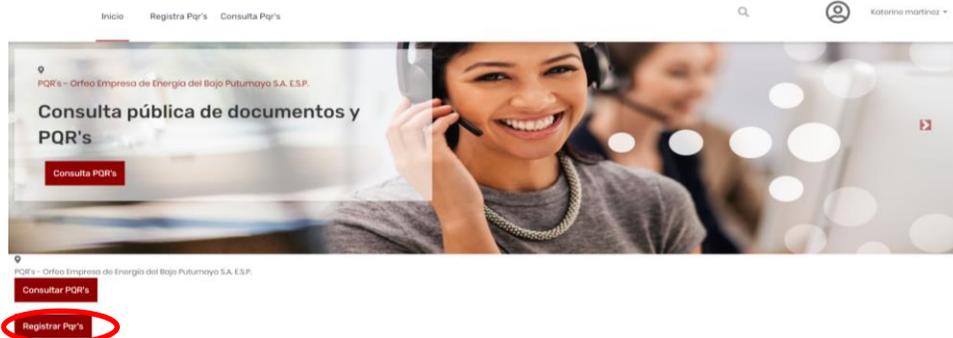
Preguntas de Seguridad

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

 <p>EMPRESA DE ENERGÍA DEL BAJO PUTUMAYO S.A. E.S.P.</p>	<p>MACROPROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SERVICIOS LOGÍSTICOS</p> <p>INSTRUCTIVO PARA RADICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE PQR'S EN LA PÁGINA WEB DE LA EEBP</p>	IT1.MPA4	19/02/2024
		Versión 2.0	Página 8 de 11

2.9. El sistema iniciará sesión automáticamente con el usuario creado. Luego, procede a hacer clic en 'Registrar PQR's'.



2.10. Se abre una nueva ventana llamada "Detalles de solicitud" donde deberás completar todos los datos solicitados:

- **Tipo de solicitud:** Selecciona la opción que mejor se ajuste a tu solicitud
- **Tipo de solicitante:** Elige la opción que mejor describa tu perfil.
- **Asunto.**
- **Descripción.**
- **Agregar Anexo:** Selecciona una opción (sí/no) dependiendo de si deseas adjuntar un archivo.

Detalles de Solicitud

Nombre del Remitente:

Tipo de Solicitud:

Tipo de Solicitante:

Asunto:

Descripción:

Agregar Anexos:

Completar Solicitud

2.11. Después de hacer clic en "Completar solicitud", se te ofrecerá la opción de autorizar las notificaciones al correo electrónico que registraste previamente. Escoge la opción que desees, procede a hacer clic en "Enviar solicitud".

Notificaciones de respuesta

Autorizo recibir notificaciones en mi correo electrónico, sobre el seguimiento de esta Solicitud

SI

Enviar Solicitud

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

	MACROPROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SERVICIOS LOGÍSTICOS INSTRUCTIVO PARA RADICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE PQR'S EN LA PÁGINA WEB DE LA EEBP	IT1.MPA4	19/02/2024
		Versión 2.0	Página 9 de 11

2.12. El sistema muestra un mensaje resaltado en verde, indicando que tu solicitud se ha registrado con éxito. Además, se genera un número de radicado. Es importante recordar que este número de radicado es la identificación del trámite del documento ante la empresa o entidad, y con él se puede hacer seguimiento a la solicitud.



3. Consultar y/o hacer seguimiento a PQR's:

3.1. Haz clic en "Consultar PQR's". Esta opción sirve tanto para PQR's anónimas como para PQR's con datos. Es importante tener en cuenta que la consulta debe realizarse desde el usuario con el que se creó la petición. De lo contrario, no se encontrará información.



3.2. Después de seleccionar "Consultar PQR's", se mostrará un historial de los radicados generados por el usuario. Además, podrás consultar un radicado específico ingresando los datos en el recuadro de "Búsqueda"



Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

	MACROPROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SERVICIOS LOGÍSTICOS	IT1.MPA4	19/02/2024
	INSTRUCTIVO PARA RADICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE PQR'S EN LA PÁGINA WEB DE LA EEBP	Versión 2.0	Página 10 de 11

3.3. En el radicado se ofrecen diferentes opciones. Puedes consultar el histórico del radicado, la respuesta y/o anexos. Para ello, simplemente haz clic en la opción que desees consultar:

- **Historial:** Proporciona información sobre la fecha y hora de radicación, si se radicó con éxito y/o el usuario responsable.

Estado : Radicación | Jueves 07 de Feb del 2024 Hora: 01:04:46

Observación: Se Radicó Correctamente

Usuario Responsable:

- **Respuesta:** En esta sección podrás visualizar la respuesta que la empresa proporciona a la solicitud o petición realizada.

Tipo de Solicitud: **Derecho de petición**

Radicado N°: 20242120002174 Actualizar

ejemplo _

Historico | Respuestas | Anexos

No se encontrarán respuestas para este radicado.

- **Anexos:** En esta sección podrás visualizar los anexos que se hayan adjuntado a la solicitud.

Tipo de Solicitud: **Derecho de petición**

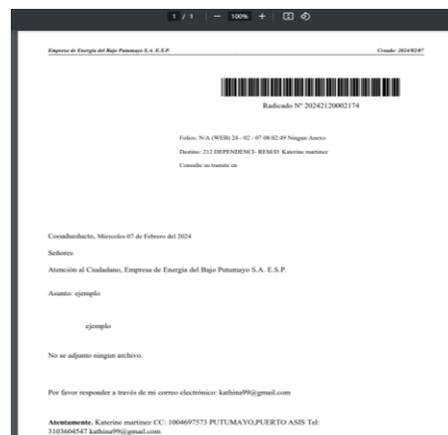
Radicado N°: 20242120002174 Actualizar

ejemplo _

Historico | Respuestas | Anexos

No se adjuntaron anexos para este radicado.

3.4. Al hacer clic en la imagen principal, se mostrará la solicitud realizada en formato PDF para su descarga.



Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

 EMPRESA DE ENERGÍA DEL BAJO PUTUMAYO S.A. E.S.P.	MACROPROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SERVICIOS LOGÍSTICOS INSTRUCTIVO PARA RADICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE PQR'S EN LA PÁGINA WEB DE LA EEBP	IT1.MPA4	19/02/2024
		Versión 2.0	Página 11 de 11

RELACIÓN DE VERSIONES Y NATURALEZA DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Cambio
1.0	19/02/2019	Fecha creación del documento
2.0	19/02/2024	Se ajusta totalmente el documento

ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN

Elaboró	Revisó	Reviso	Aprobó
ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO
JHONATAN ORDOÑEZ PAZ Asistente de Gestión Documental	JUAN CARLOS VILLAREAL Jefe Administrativo	MARTHA GABRIELA RODRIGEZ Calidad	KATTY MARCELA SEVILLANO Gerente

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA