



Manual de Usuario

Habilitado por: **COL PASS**

Índice



01. Ingreso

- 04 Ingreso a Tolis
- 05 Registro
- 07 Inicio de Tolis
- 08 Cambiar contraseña
- 09 Agregar vehículos

02. Sobre el TAG

- 11 Adquirir TAG
- 12 Asignar TAG
- 13 Desactivar TAG
- 15 Activar TAG
- 16 Renovar TAG

03. Métodos de pago

- 18 Formas de pago
- 19 Recarga, conduce y vive
- 20 Pasa y Tolis
- 21 Vincular tarjeta
- 22 Desvincular tarjeta
- 23 Movimientos

04. PQR

- 25 PQR
- 26 Seguimiento PQR

01. Ingreso

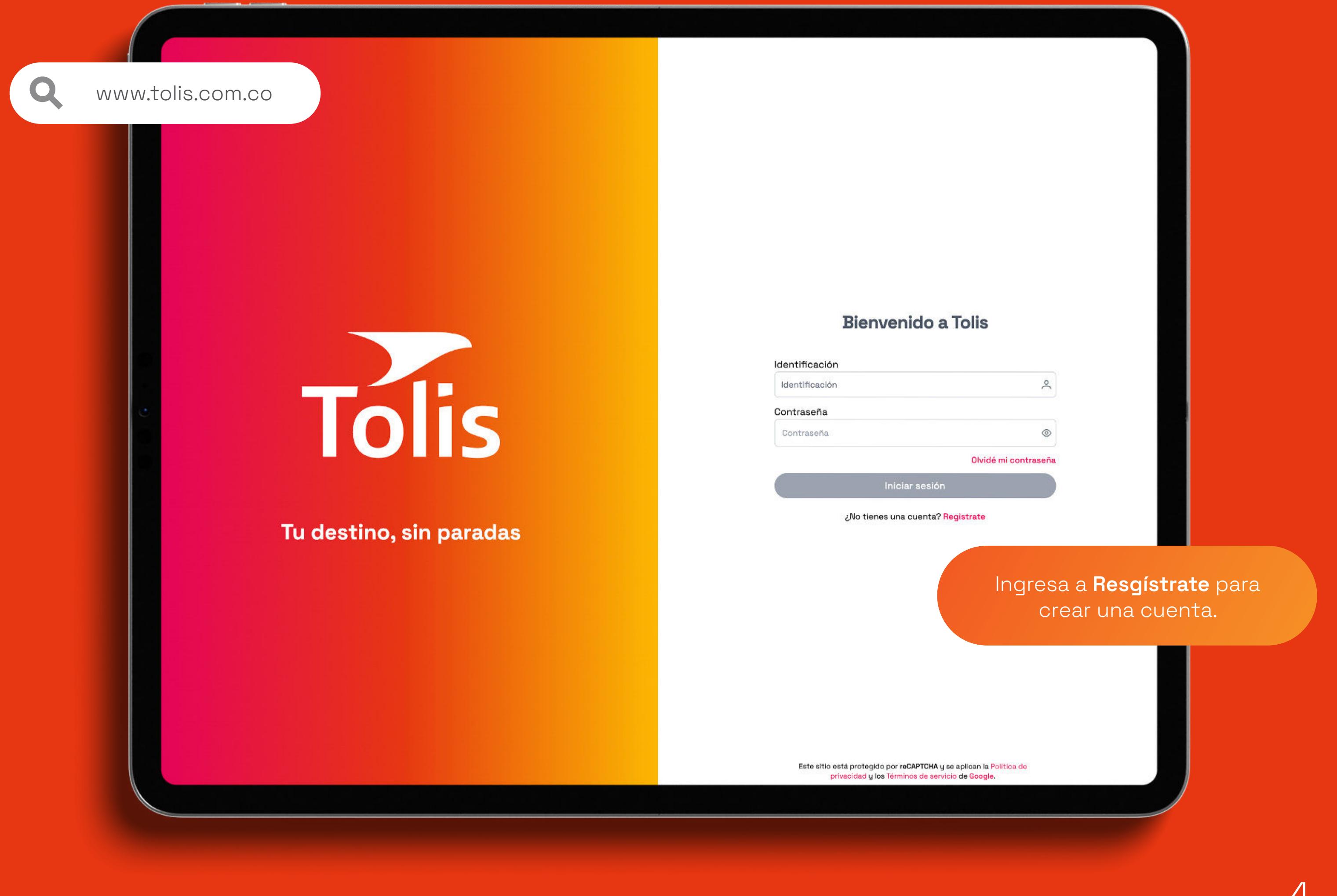




Ingreso a Tolis

Ingresa al navegador la siguiente URL en la barra de navegación:
www.tolis.com.co

Los usuarios deberán registrarse al sistema por primera vez desde el botón **Registrarte**.



The smartphone screen shows the Tolis website with a red and orange gradient background. At the top, a search bar contains the URL www.tolis.com.co. The Tolis logo, featuring a stylized bird icon above the word "Tolis", is centered. Below the logo, the tagline "Tu destino, sin paradas" is visible. On the right side of the screen, the login form is displayed under the heading "Bienvenido a Tolis". The form includes fields for "Identificación" and "Contraseña", both with placeholder text and icons. Below the fields are links for "Olvidé mi contraseña" and "Iniciar sesión". A note at the bottom left says "¿No tienes una cuenta? [Regístrate](#)". At the very bottom of the screen, a small note states "Este sitio está protegido por reCAPTCHA y se aplican la Política de privacidad y los Términos de servicio de Google." A call-to-action button on the right side of the phone screen encourages users to register: "Ingresa a [Regístrate](#) para crear una cuenta."



Registro

A continuación, deberás llenar todos los datos requeridos por el sistema y aceptar los términos, condiciones y políticas de tratamiento de datos. Una vez completados todos los campos deberás seleccionar el botón de **Registrar**.

The smartphone screen shows the Tolis registration interface. The background of the phone's display is a gradient from red to yellow. The Tolis logo, featuring a stylized bird-like icon above the word "Tolis", is centered. Below the logo, the tagline "Tu destino, sin paradas" is displayed. On the right side of the phone's display, the registration form is visible.

Crea tu usuario y TOLIS
Completa tus datos para ingresar

Nombres Apellidos
Tipo de documento Identificación
Correo electrónico Número celular
 Acepto los términos y condiciones.
 Acepto las políticas de tratamiento de datos.

Registrar

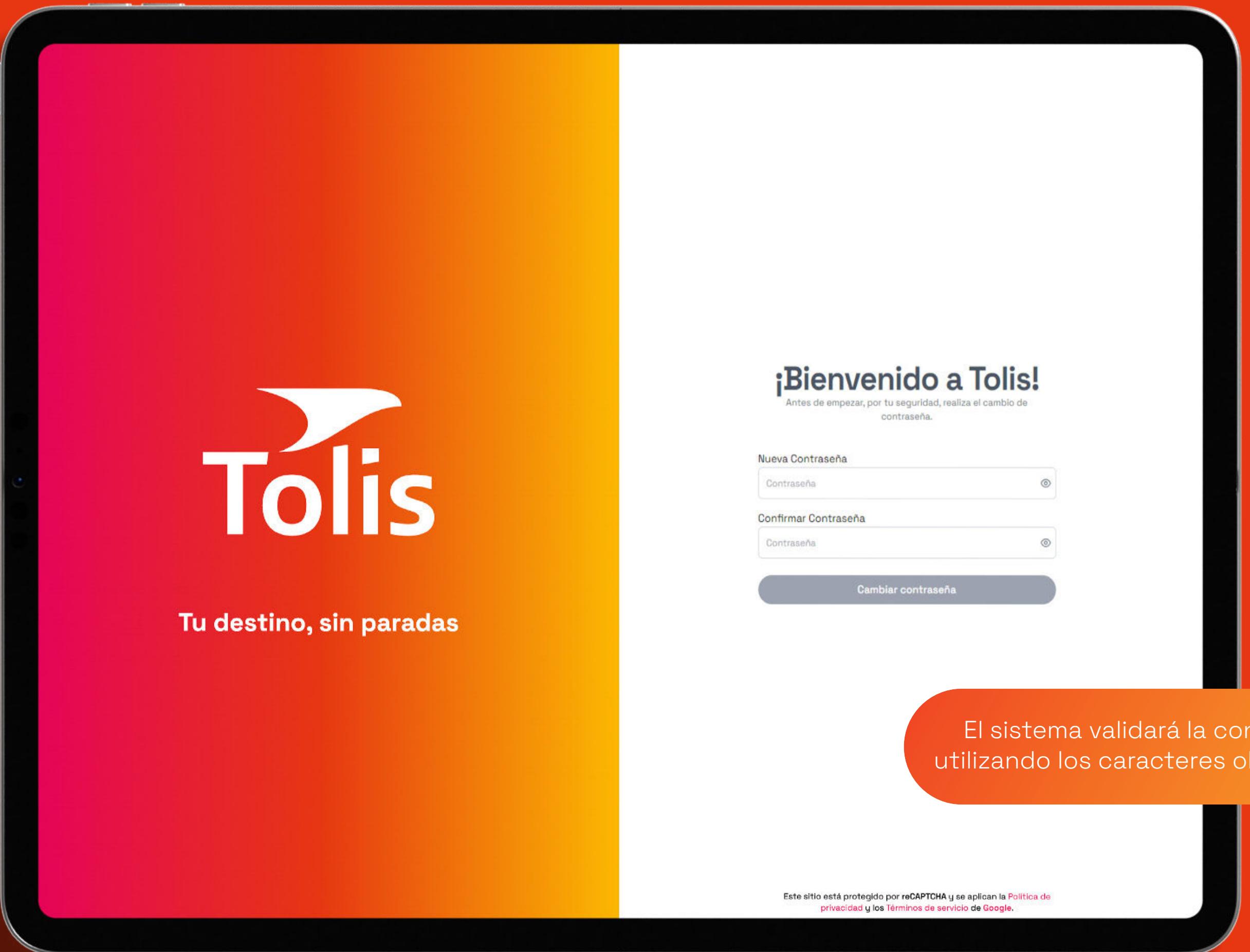
¿Ya tienes cuenta? [Inicia sesión](#)

Este sitio está protegido por reCAPTCHA y se aplican la [Política de privacidad](#) y los [Términos de servicio](#) de Google.



Registro

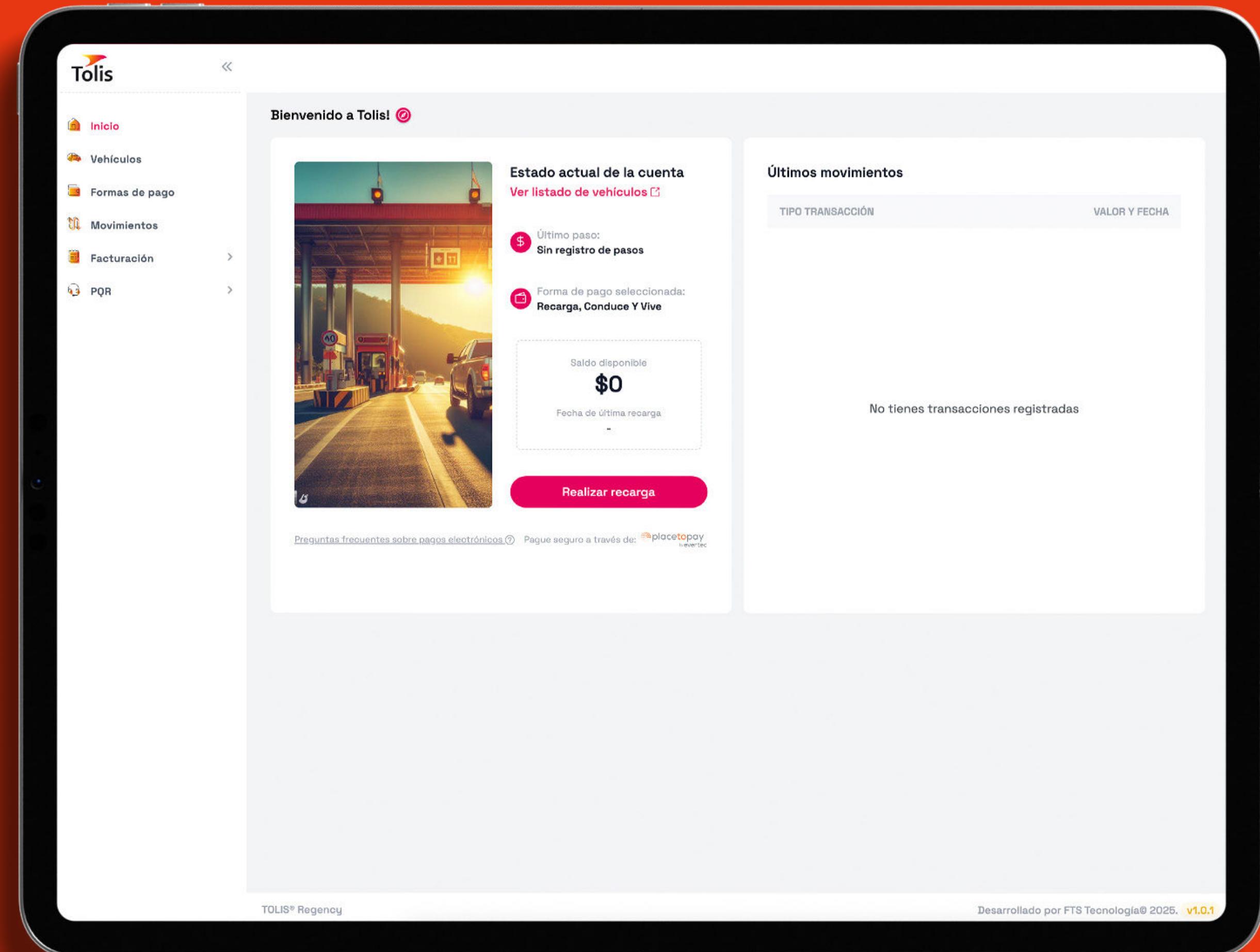
Al correo que ingresaste en el formulario, se enviará un mensaje de confirmación para ingresar al sistema donde estará tu contraseña para iniciar sesión por primera vez, después de iniciar sesión con esta contraseña dada por el sistema, se te pedirá un cambio de contraseña por primera vez.





Inicio de Tolis

Una vez accedas al sistema correctamente, puedes observar en el inicio el estado actual de la cuenta, tu saldo disponible en el sistema, los últimos movimientos de los vehículos que tengas registrados y la fecha de tu última recarga

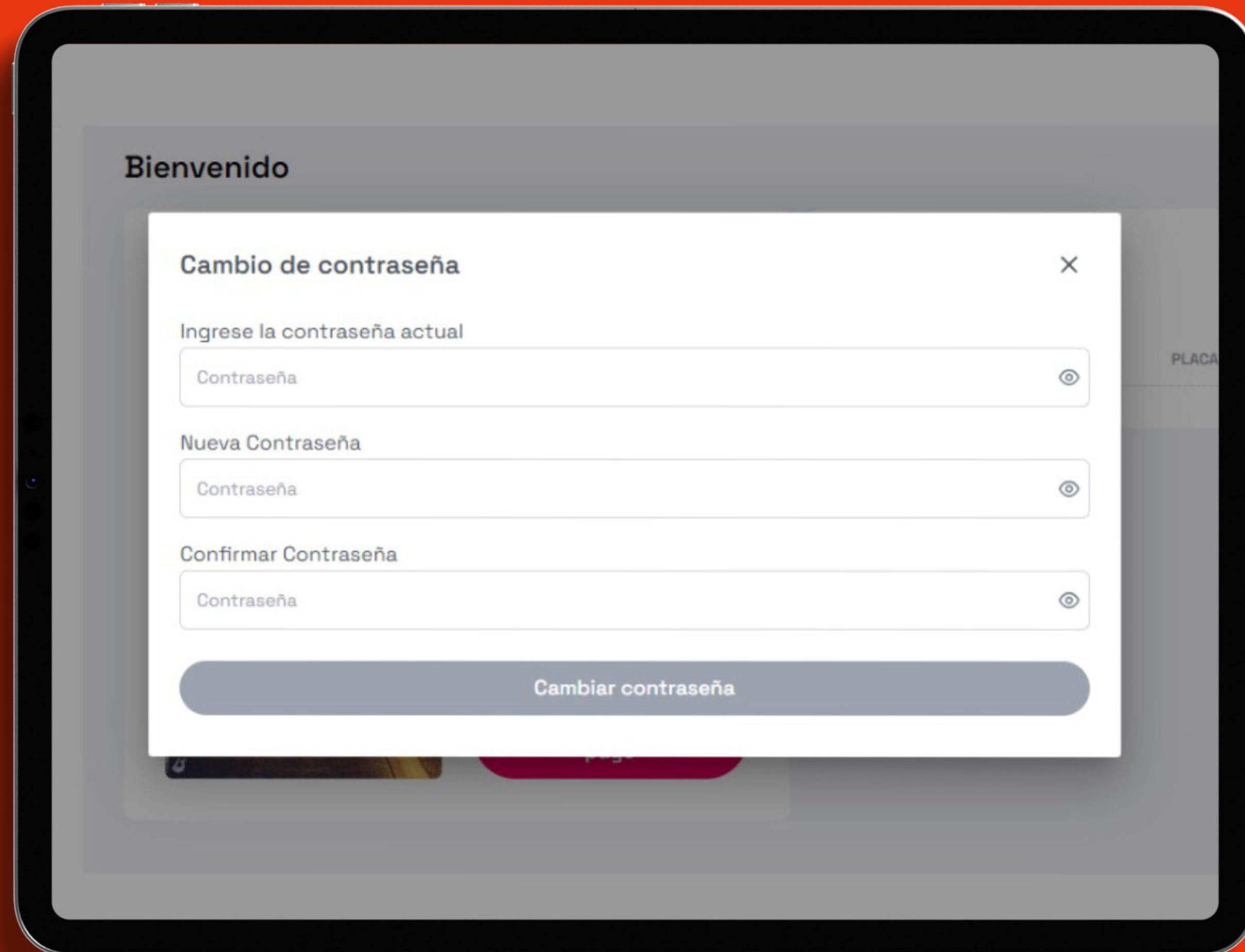




Cambiar contraseña

Esta opción te permite realizar el cambio de tu contraseña. Haz clic en el menú de tu cuenta TOLIS y elige la opción de **Cambiar contraseña**.

Aparecerá el formulario para cambiar contraseña, tu nueva contraseña no puede ser igual a la contraseña anterior, no debe ser una secuencia lógica de números y en la confirmación debe estar la misma contraseña.

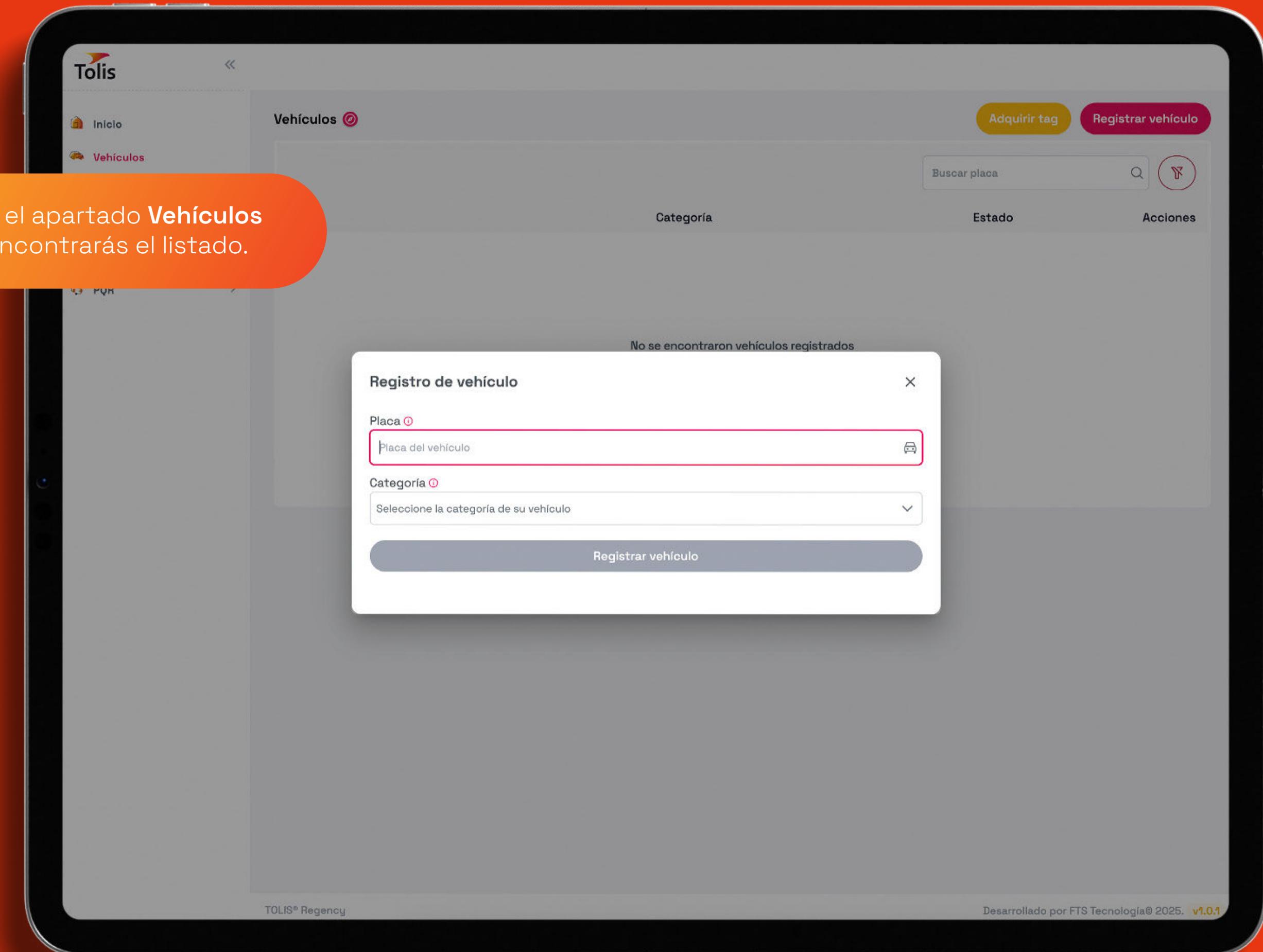




Registrar vehículos

Una vez hayas creado una cuenta, podrás registrar vehículos. Para agregar un vehículo, debes seleccionar la opción **Registrar vehículo** en la parte superior derecha de la pantalla. Luego, deberás ingresar la placa y la categoría del vehículo que deseas registrar. Una vez completados todos los datos, haz clic en **Registrar vehículo**.

Los vehículos registrados aparecerán en la parte lateral izquierda de la pantalla, donde podrás ver la lista completa de los vehículos asociados a tu cuenta.



A woman with long dark hair and sunglasses is driving a car. The scene is set during sunset, with a pink and orange sky visible through the windshield. A blue toll pass sticker is attached to the upper right corner of the windshield. The car's interior, including the steering wheel and dashboard, is visible.

02. Sobre el TAG

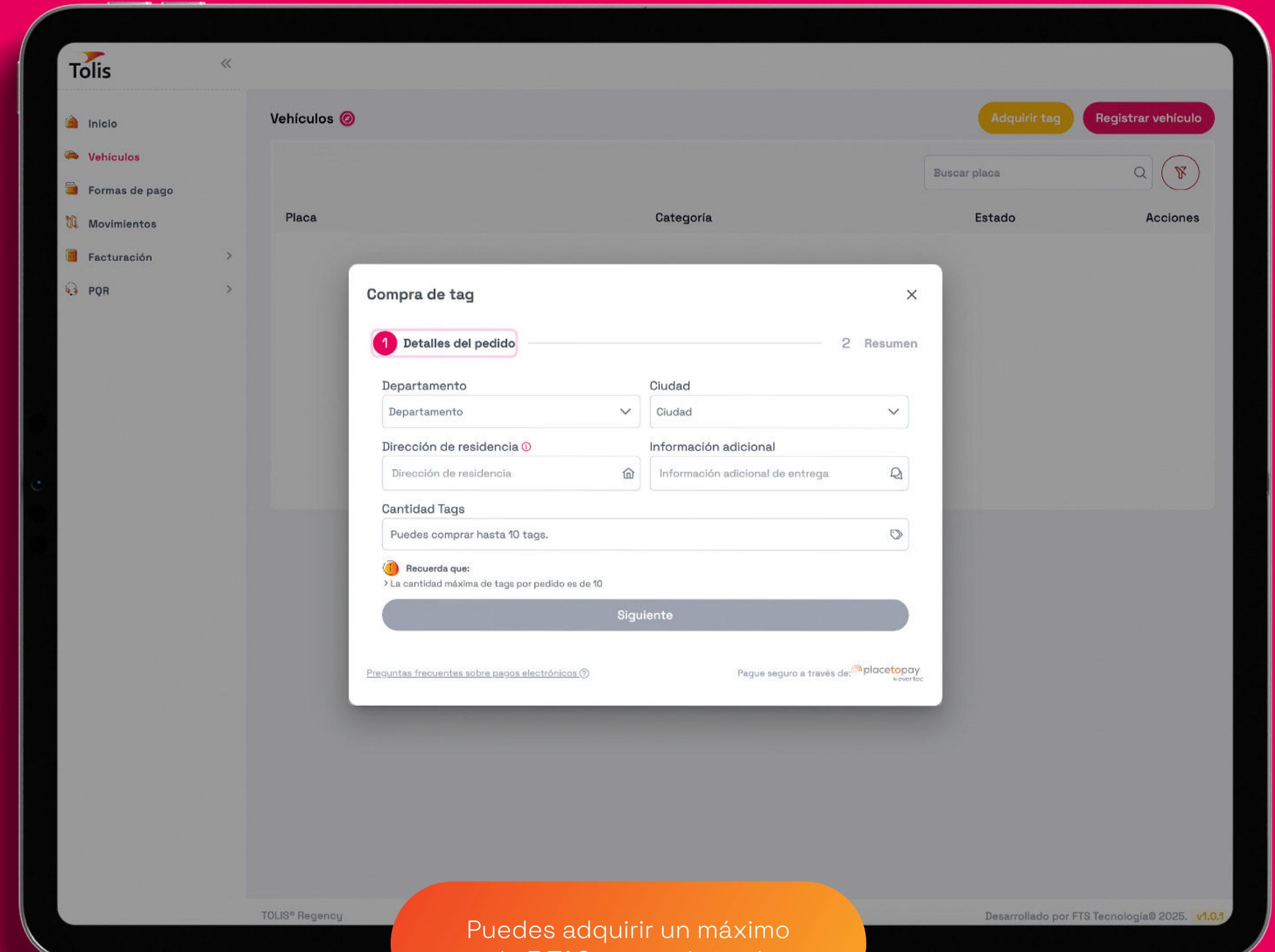


Sobre el TAG

Adquirir el TAG

En la vista de vehículos, tienes la opción de **Adquirir TAG**, ubicada en la parte superior derecha de la pantalla; al seleccionar esta opción, aparecerá un formulario que debes completar asegurándote de llenar todos los campos obligatorios.

Para realizar el pedido de TAGs, el sistema te redirigirá a la pasarela de pagos, donde podrás efectuar el pago correspondiente; una vez recibas la confirmación de compra, se procederá al envío de los TAGs.

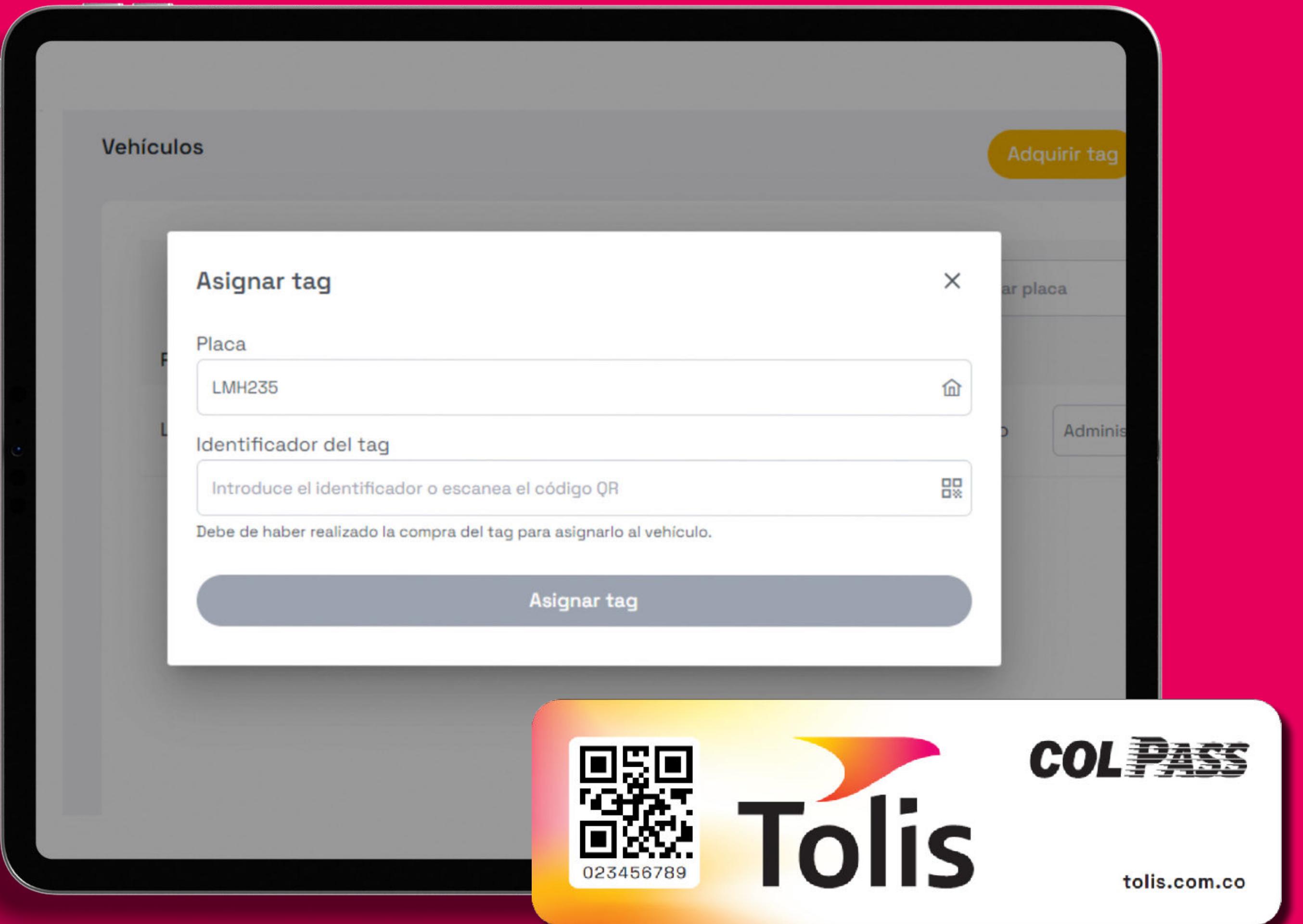


Puedes adquirir un máximo de 5 TAGs por solicitud.



Asignar el TAG

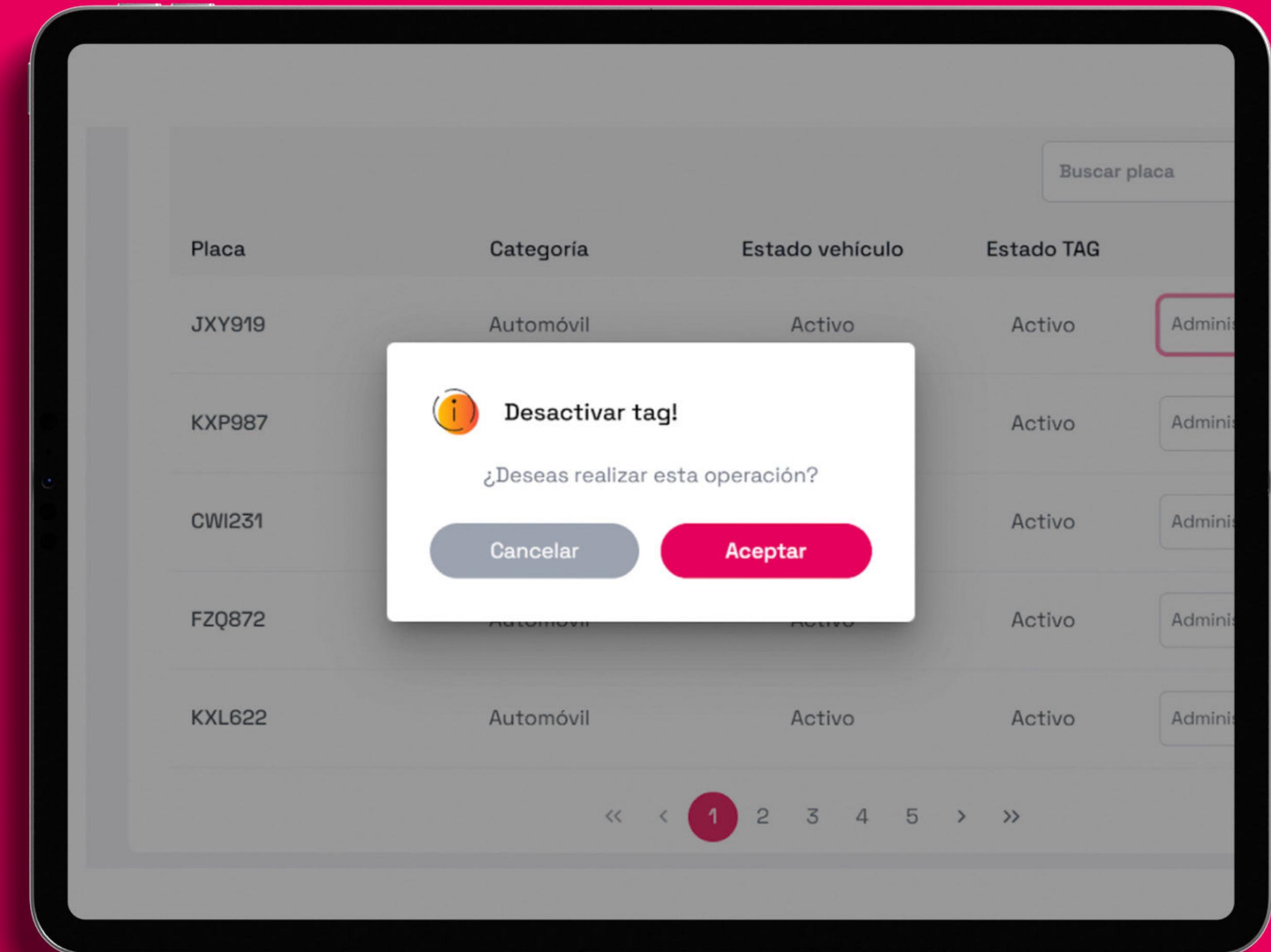
Una vez que adquieras el TAG, deberás asignarlo a un vehículo registrado en tu cuenta. Para ello, selecciona el vehículo correspondiente, haz clic en **Administrar TAG** e ingresa el identificador del TAG o escanea el código QR que viene con él.





Desactivar el TAG

Para desactivar temporalmente el TAG, selecciona la opción **Administrar TAG** de un vehículo específico y haz clic en **Desactivar TAG**. Esta opción permite pasar por un peaje sin que se cobre a través del TAG.

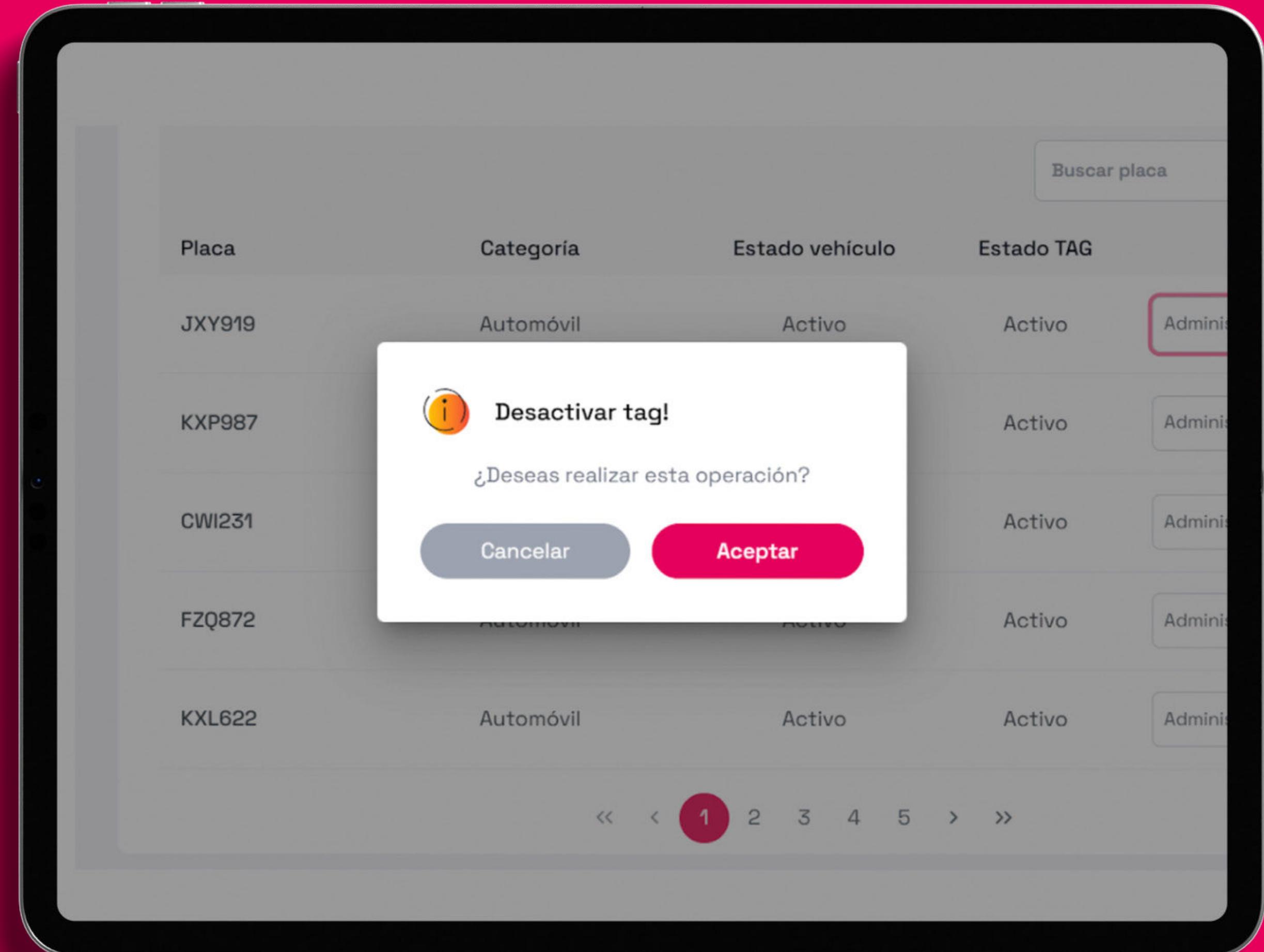




Desactivar el TAG

Desvinculación y devolución de saldos de Tolis:

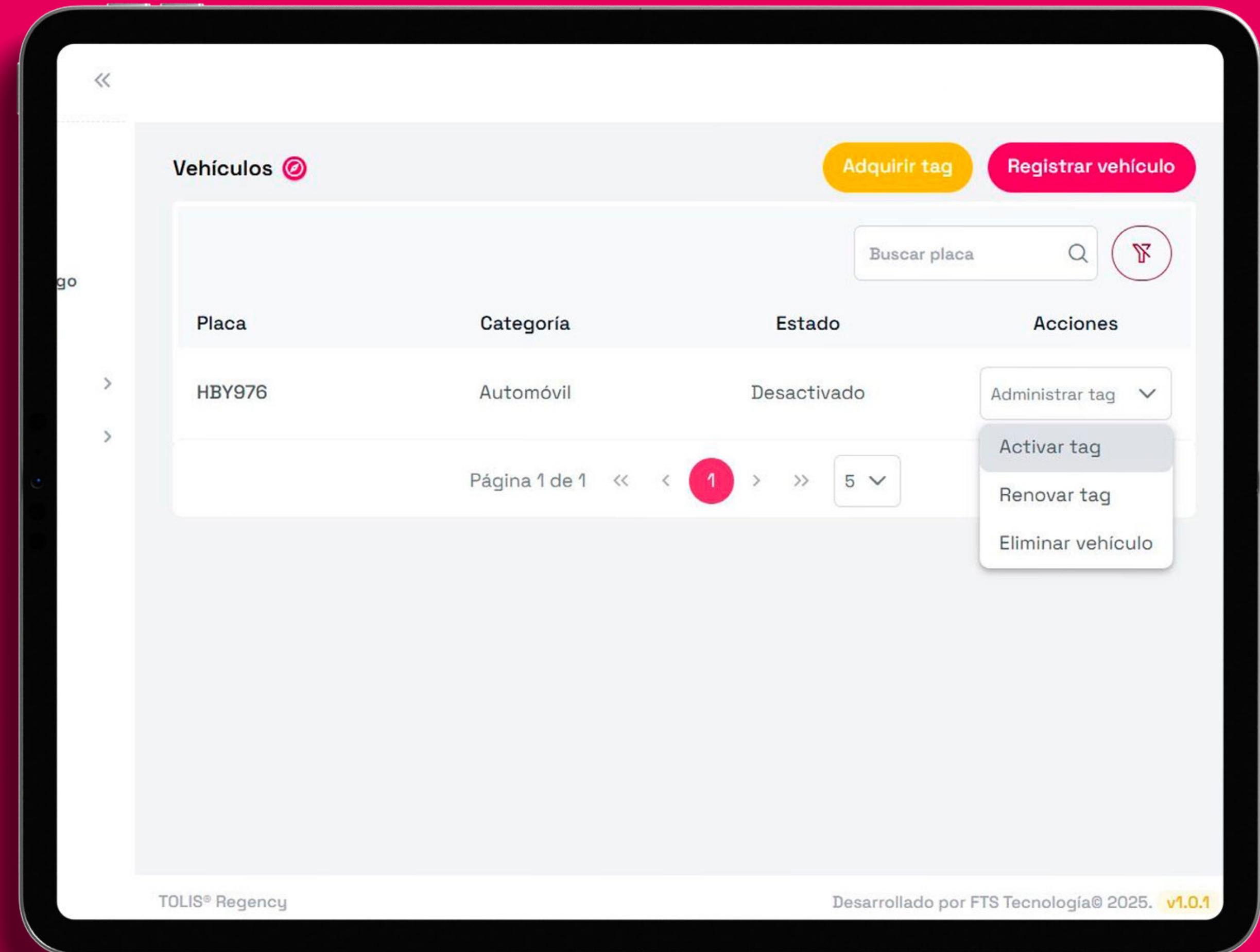
1. Si requieres devolución del saldo, puedes hacerlo a través de **PQR**.
2. Si necesitas desmatricular el vehículo al sistema Tolis, ve a **Autogestión** en eliminar vehículo.
3. Para devolución de saldo y desmatricular el vehículo al sistema Tolis, dirígete a **Autogestión**, eliminar TAG, devolución de saldo a través de PQR.





Activar el TAG

Para activar un TAG que ha sido desactivado temporalmente, primero deberás seleccionar la opción **Administrar TAG** del vehículo correspondiente y luego hacer clic en **Activar TAG**.





Renovar el TAG

Cuando requieras reponer el TAG debido a pérdida o daño, debes seleccionar la opción **Administrar TAG** del vehículo correspondiente y luego hacer clic en **Renovar TAG**. Para completar el proceso, asegúrate de tener un nuevo TAG disponible para la renovación.

The image displays two screenshots of the Tolis mobile application interface. The top screenshot shows a list of vehicles in a table format. The columns are labeled 'Categoría', 'Estado vehículo', 'Estado TAG', and 'Acciones'. Under the 'Acciones' column, a dropdown menu for a vehicle categorized as 'Automóvil' has three options: 'Administrar tag', 'Desactivar tag', and 'Renovar tag'. The 'Renovar tag' option is highlighted with a red box. The bottom screenshot shows a modal dialog titled 'Asignar tag' (Assign tag). It contains fields for 'Placa' (LMH235) and 'Identificador del tag' (Introduce el identificador o escanea el código QR). A note at the bottom states: 'Debe de haber realizado la compra del tag para asignarlo al vehículo.' (You must have purchased the tag to assign it to the vehicle.) A large blue button at the bottom of the modal is labeled 'Asignar tag' (Assign tag).



03. Métodos de pago



Formas de pago

Podrás elegir una forma de pago preferida. Para esto, deberás seleccionar la opción de **Formas de pago** en la parte lateral izquierda de la vista, allí podrás escoger tu medio de pago.

También puedes seleccionar tu forma de pago

Puedes seleccionar la forma de pago que mas te beneficie, nuestras opciones son:



Recarga, conduce y vive

Como usuario, puedes agregar previamente el saldo que quieras usar para cubrir los peajes y demás servicios asociados de TOLIS.



Pasa y Tolis

Como usuario registrarás una tarjeta débito o crédito para cubrir los peajes y demás servicios asociados de TOLIS. El cargo a pagar se descontará automáticamente tras cada uso, ofreciendo una experiencia de pago sin interrupciones.

 **Atención:**

Para completar el cambio de su forma de pago a **Pasa y Tolis**, debes registrar una tarjeta de crédito / débito.

Registrar tarjeta

[Preguntas frecuentes sobre pagos electrónicos](#) ?

Pague seguro a través de: 



Recarga, conduce y vive (prepago)

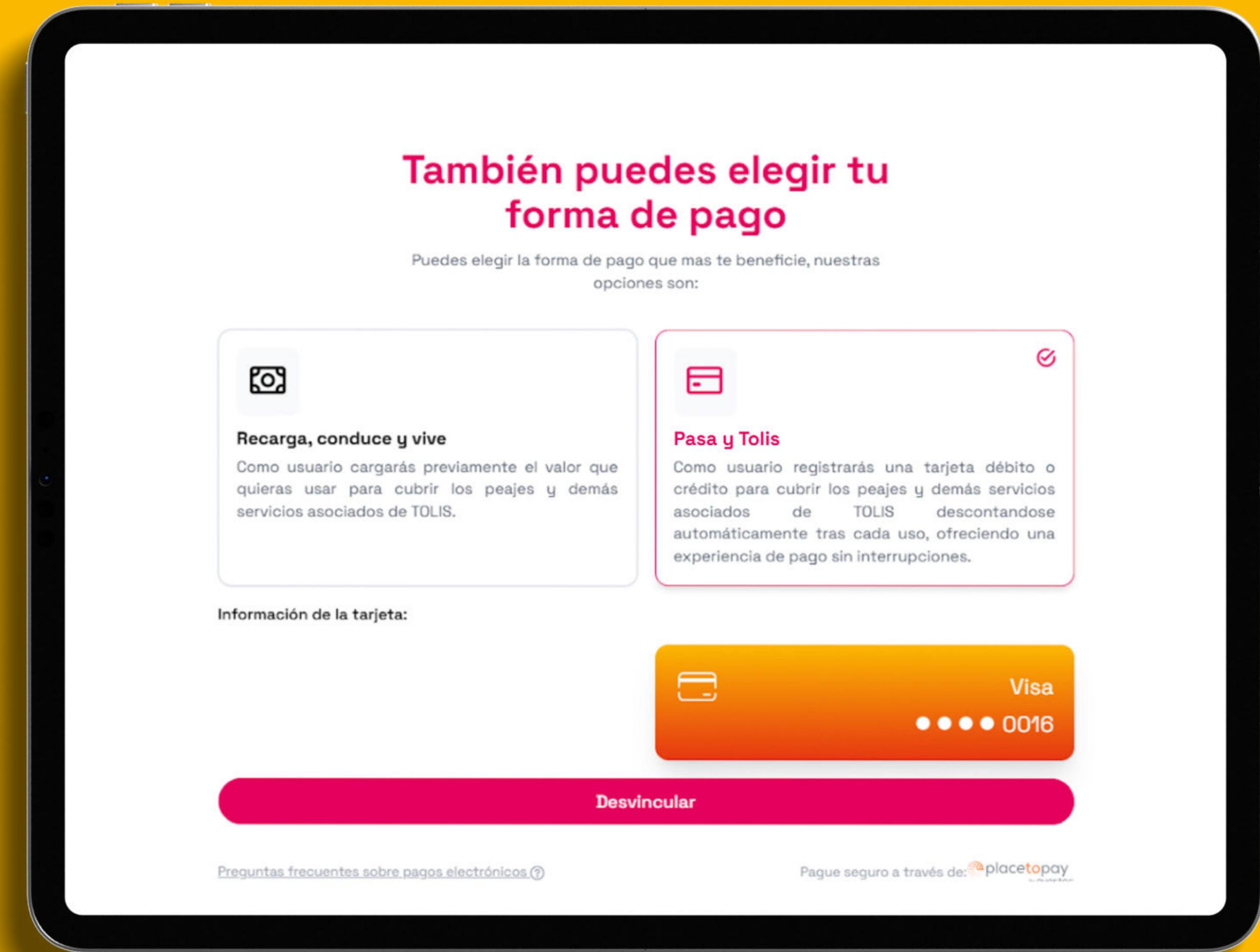
Este método de pago permite recargar tu cuenta TOLIS fácilmente.

Para hacerlo, selecciona la opción

Recargar en la aplicación, elige el monto que deseas recargar y selecciona el método de pago.

Una vez que completes la transacción, el saldo se añadirá automáticamente a tu cuenta.

Puedes pagar con tarjetas de crédito, débito o mediante PSE.





Pasa y Tolis (postpago)

Esta forma de pago permite pasar por el peaje y pagar posteriormente; para utilizar este método de pago, selecciona la opción correspondiente en la aplicación y sigue los pasos para asociar la entidad bancaria de tu elección, vinculando una tarjeta de débito o crédito con el código CVV. Cuando realices un paso por el peaje, se descontará de la tarjeta el valor del peaje junto con un cargo administrativo.

También puedes seleccionar tu forma de pago

Puedes seleccionar la forma de pago que mas te beneficie, nuestras opciones son:



Recarga, conduce y vive

Como usuario, puedes agregar previamente el saldo que quieras usar para cubrir los peajes y demás servicios asociados de TOLIS.



Pasa y Tolis

Como usuario registrarás una tarjeta débito o crédito para cubrir los peajes y demás servicios asociados de TOLIS. El cargo a pagar se descontará automáticamente tras cada uso, ofreciendo una experiencia de pago sin interrupciones.

Atención:

Para completar el cambio de su forma de pago a **Pasa y Tolis**, debes registrar una tarjeta de crédito / débito.

Registrar tarjeta

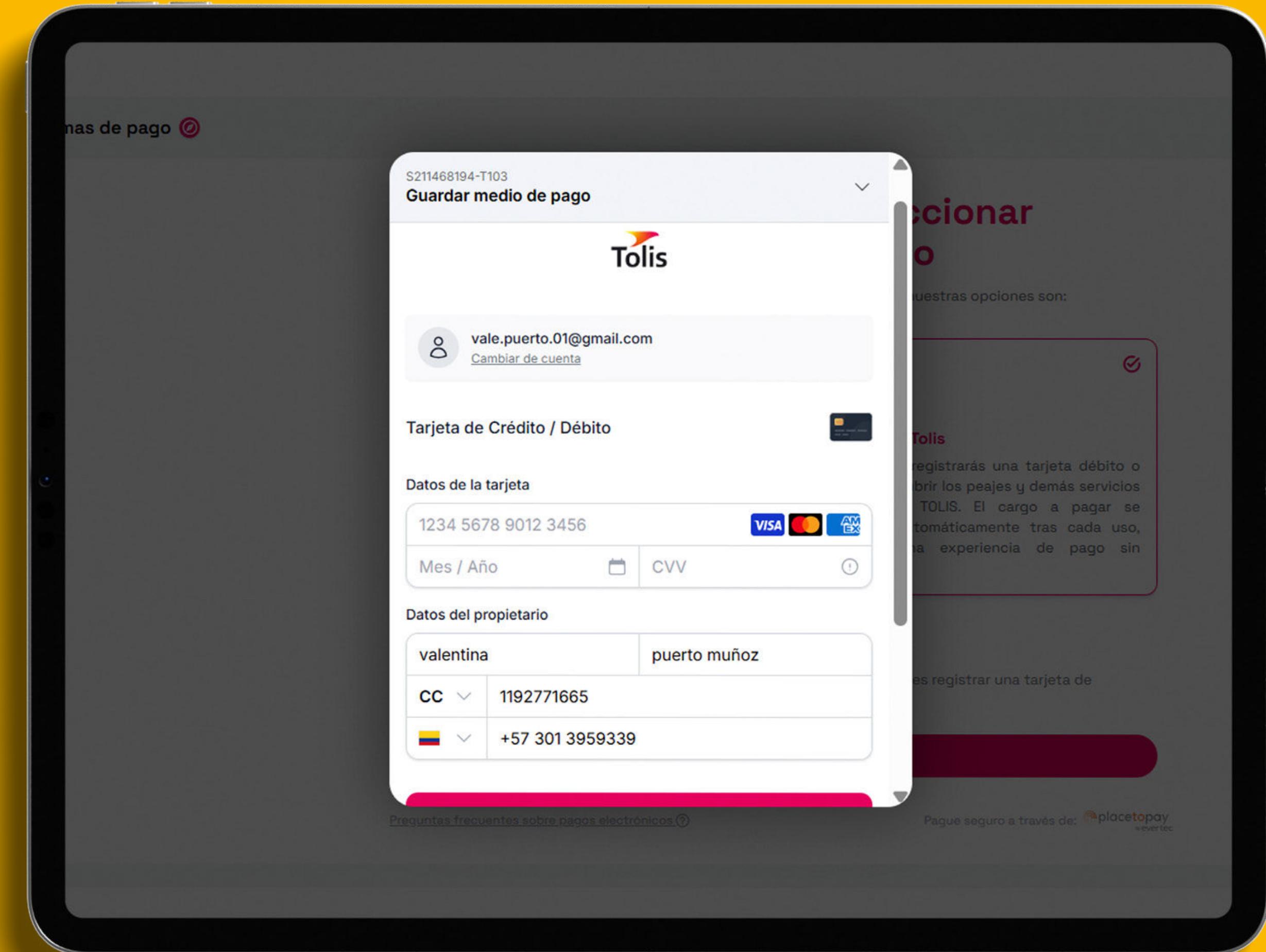
[Preguntas frecuentes sobre pagos electrónicos](#) ?

Pague seguro a través de: 



Vincular tarjeta

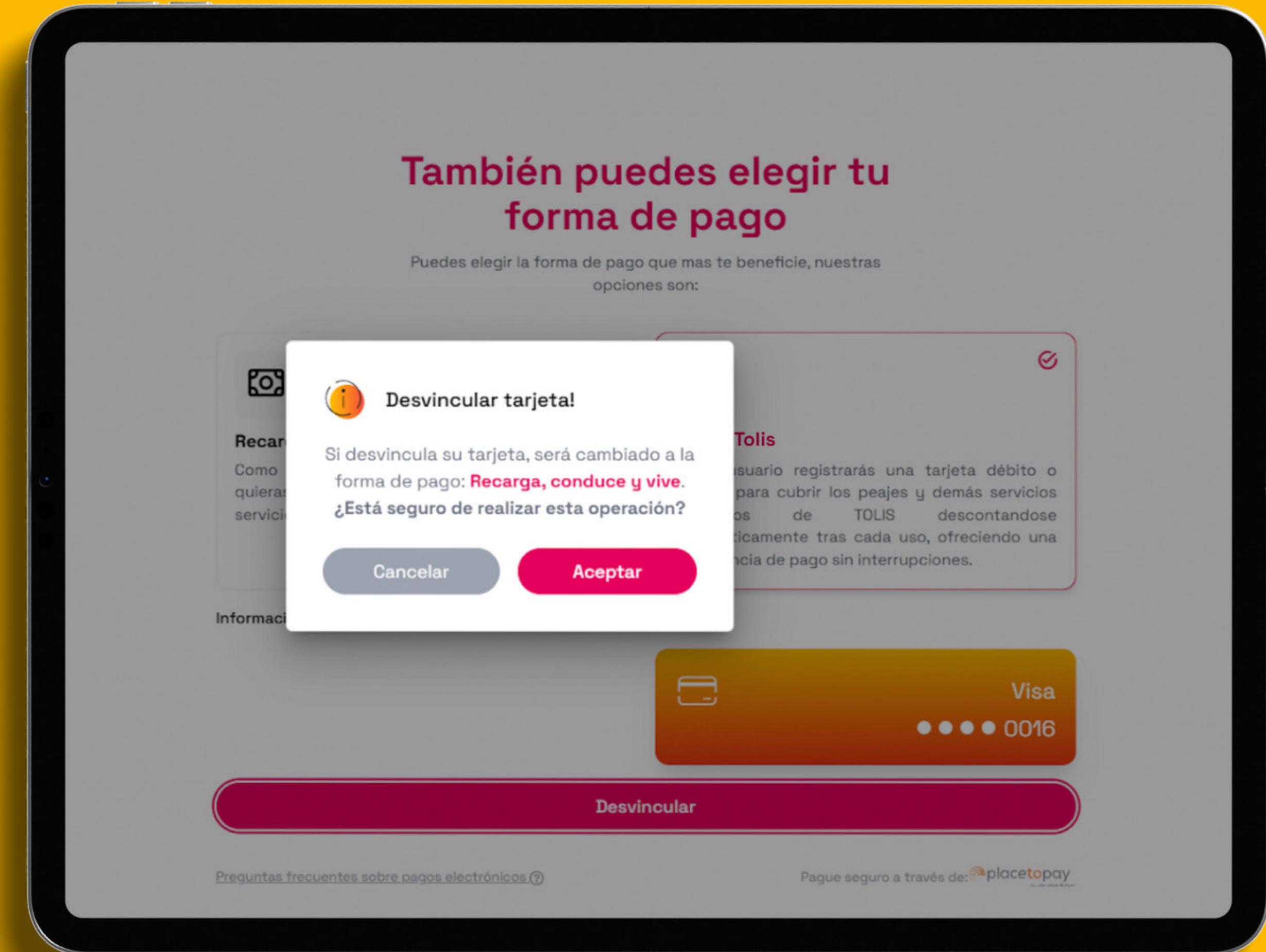
Para convertirte en un usuario de Pospago debes vincular una tarjeta. Debes dirigirte a la opción **Formas de Pago**. Allí, encontrarás un botón para **Vincular tarjeta**. Completa los campos necesarios, como el nombre del titular, número de tarjeta, fecha de vencimiento y código CVV para hacer el registro.





Desvincular tarjeta

Para desvincular una tarjeta, debes dirigirte a la opción **Formas de Pago**. Una vez allí, encontrarás un botón de **Desvincular** debajo de la información de la tarjeta registrada.





Movimientos

Para poder acceder a la lista de todos los movimientos realizados por tus vehículos deberás seleccionar la opción de **Movimientos** en la parte lateral izquierda, allí podrás ver un listado de todos los movimientos realizados por tus vehículos los cuales podrás filtrar a tu preferencia por peaje, placa, TAG, valor, fecha y carril.

The image shows a smartphone displaying a mobile application interface. The title of the screen is "Listado de movimientos". Below the title are four filter buttons: "Transacción", "Tipo", "Filtrar por fecha hora", and "Descendente". The main content is a table with five columns: "Transacción", "Tipo", "Fecha hora", and "Valor". There are five rows of data, each representing a recharge transaction. The transactions are all labeled "Recarga" and occurred on "31/07/2024 16:32", "31/07/2024 16:30", "31/07/2024 16:21", "31/07/2024 16:18", and "31/07/2024 16:15". The values are "\$25,000", "\$22,000", "\$30,000", "\$30,000", and "\$20,000" respectively. At the bottom of the table is a navigation bar with page numbers from 1 to 6, where the number 6 is highlighted with a red circle.

Transacción	Tipo	Fecha hora	Valor
⌚ Recarga	Recarga	31/07/2024 16:32	\$25,000
⌚ Recarga	Recarga	31/07/2024 16:30	\$22,000
⌚ Recarga	Recarga	31/07/2024 16:21	\$30,000
⌚ Recarga	Recarga	31/07/2024 16:18	\$30,000
⌚ Recarga	Recarga	31/07/2024 16:15	\$20,000



04. PQR



PQR



PQR

Para generar una Petición, queja y/o reclamo el usuario debes seleccionar la opción **PQR** y a continuación **Generar**, aquí podrás generar un PQR; deberás llenar todos los campos requeridos y también podrás adjuntar archivos si así lo deseas.

Gestión de PQR

Tipo PQR	Servicio	Motivo
Seleccionar el tipo de solicitud	Seleccione el servicio	Seleccione el motivo

Fecha de transacción

Placa

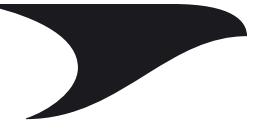
Últimos movimientos

Descripción de solicitud ⓘ

Subir archivos adjuntos

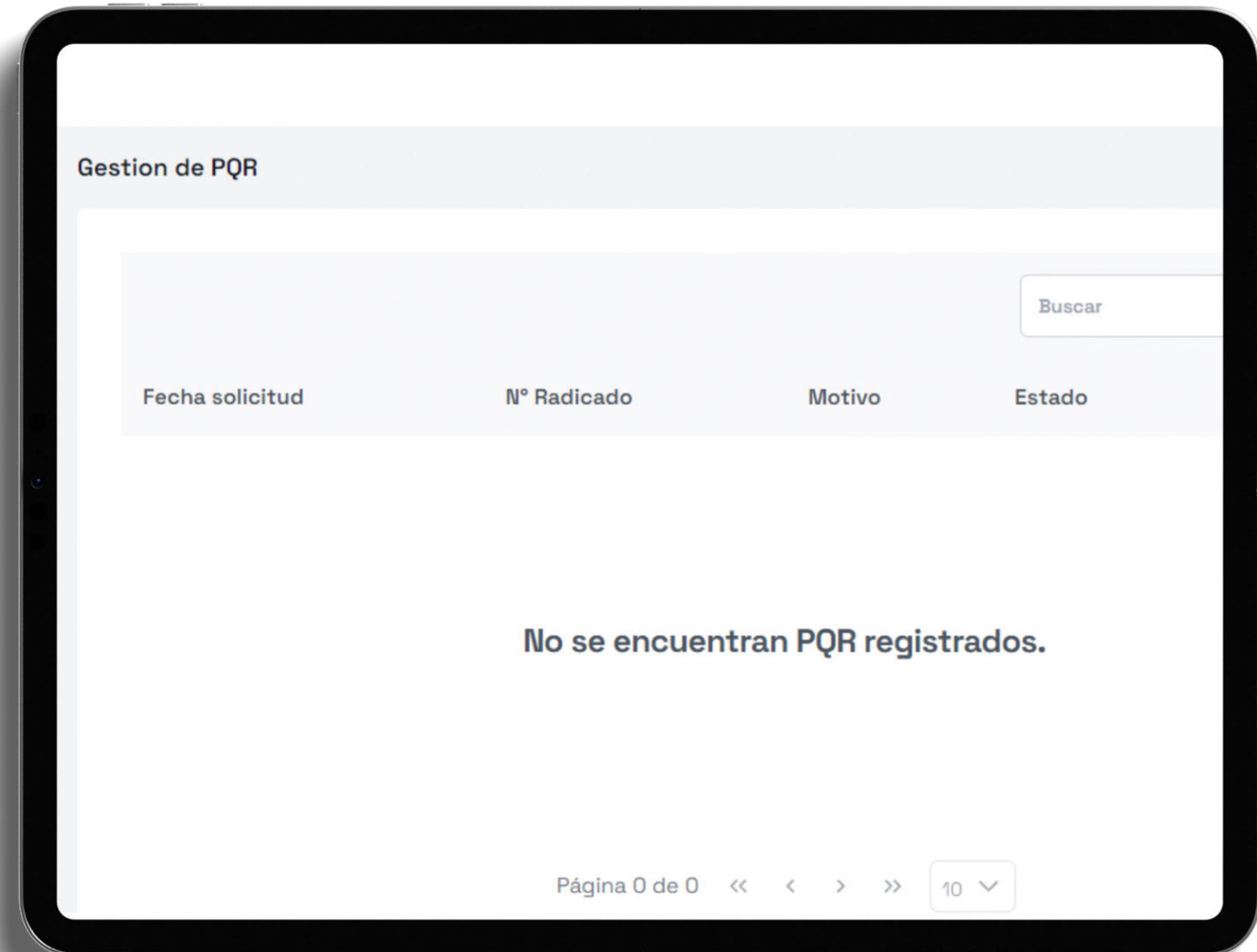
Formatos admitidos: .pdf, .jpg, .jpeg.

Realizar solicitud



Seguimiento PQR

Para gestionar las PQR y consultar las respuestas, selecciona la opción **Ver PQR**. Allí encontrarás una lista de las PQR que has solicitado y el estado en que se encuentran.





Habilitado por: **COLPASS**

Versión 1.0-2025