

Canales de atención

V2 - 27 de enero 2026

Puerto Bahía

Conectamos
Comunidades,
Movemos
Energía

1

Servicio al cliente

Para consultas, peticiones, quejas o reclamos:



Tel. +57 (5) 654 9983
Cel. (+57) 322 676 7112
Cel. (+57) 316 967 4540



Email:
atencionalcliente@puertobahia.com.co

2

Procesos documentales

Horarios de atención Área de Documentación



Tel. +57 (5) 654 9983
Cel. (+57) 314 690 8250



Lunes a viernes: 7:30 a.m. a 6:00 p.m.
Sábados: 7:30 a.m. a 2:00 p.m.
Domingos y festivos: 8:00 a.m. a 12:00 m.

Extensiones telefónicas por procesos:

- Desaduanamientos, Ingresos, Servicios a las cargas, Recepción - Cambios de disposición

Ext. 3003 - 3007 - 3010 u opción 2

- Operaciones Hidrocarburos.

Ext. 3004

- Digitación de Motonaves y Radicación de BL y HBL – Retiros e ingresos de carga

Ext. 3006 - 3008 u opción 3

- Inscripciones/Actualización de clientes – Registro de personas y claves de acceso

Ext. 3009 - 3005 u opción 4

Desde nuestro nuevo portal de autogestión podrás realizar:

- Solicitudes de retiro/ingreso o desaduanamiento de cargas/revalidación de ARIM.

[Consulta aquí la guía](#)

Consulta la guía de transporte terrestre

- Servicios a la carga (reconocimiento, inspecciones, llenado, vaciado, servicios de valor agregado).

- Radicación de HBL.

[Consulta aquí la guía](#)

Recepción de cargas en sistema MUISCA – Cambio de disposición:

documentacion@puertobahia.com.co

Ingresa a Netsuite haciendo clic aquí



3

Inscripciones de clientes y usuarios



Tel. +57 (5) 654 9983
Cel. (+57) 314 581 8135

- Para registro de nuevos clientes, actualización de clientes y/o usuarios:

[Consulta aquí la guía](#)

Portal de autogestión

4

Facturación de servicios

[Ingresa al portal de autogestión haciendo clic aquí](#)



Tel. +57 (5) 654 9983
Cel. (+57) 313 502 1394



Lunes a viernes: 7:30 a.m. a 6:00 p.m.
Sábados: 7:30 a.m. a 1:00 p.m.



Para el retiro de carga los domingos y festivos, la solicitud debe realizarse los sábados antes de finalizar el horario de atención.

[Consulta aquí video tutorial](#)

5

5. Programación de operaciones ingreso-retiro de Carga General, RoRo, Contenedores

Cortes de programación de las operaciones (ingreso, retiro, llenado, vaciado, inspección).

- Las solicitudes recibidas de 7:30 a.m. a 11:00 a.m. se programarán para la ventada de servicios de la tarde.

Publicación en el portal digital: 12:00 m.

- Las solicitudes recibidas de 11:01 a.m. a 4:00 p.m., se programarán para la ventana de servicios del día siguiente en la mañana.

Publicación en el portal digital: 6:00 p.m.

Recuerda que las citas para retiro se gestionan a través de la plataforma Mobiledock, incluso por fuera del horario de corte establecido. Solo cuando las citas se encuentren debidamente aprobadas, será posible presentarse en el puerto para realizar el retiro.

Tenga en cuenta que las programaciones están sujetas a disponibilidad.



¡Consulta aquí la geolocalización de nuestra terminal multipropósito!