

Cartagena de Indias,
D. T. y C., 6 de febrero de 2026

Gestión y atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes

En Puerto Bahía entendemos que una atención oportuna, clara y bien gestionada es fundamental para fortalecer la confianza y la relación con quienes interactúan con nuestra operación.

Por ello, contamos con un **canal estructurado y unificado para la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes (PQRS)**, que permite registrar, dar seguimiento y responder de manera ordenada los diferentes requerimientos asociados a nuestros servicios y procesos.

Radicación de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes

Las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes deberán ser radicadas exclusivamente a través de los siguientes canales oficiales:



Correo electrónico:
atencionalcliente@puertobahia.com.co



Formulario de PQRS:
acceda haciendo clic aquí.

Una vez radicada su PQRS, nuestro equipo realizará el análisis correspondiente y se estará comunicando o enviando la respuesta dentro de los días siguientes, conforme a los tiempos establecidos.

Estos canales permiten asegurar trazabilidad, control del proceso y una gestión adecuada de cada caso.

Consideraciones aplicables a Quejas y Reclamos relacionados con mercancía

- ✓ Las reclamaciones deberán presentarse dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la fecha de retiro de la mercancía de la terminal.
- ✓ Soporte del valor comercial de la mercancía objeto del reclamo.
- ✓ Para su análisis, será necesario adjuntar la documentación de soporte correspondiente, entre ella: comunicación detallada del reclamo, indicando los datos asociados (BL – VIN – IE).
- ✓ Registro fotográfico u otros soportes de la reclamación, cuando aplique.

Canales de consulta

Para consultas generales o aclaraciones relacionadas con el proceso de PQRS, se encuentran disponibles los siguientes canales de atención:



PBX:
(+57) 605 654 - 9983



Celulares:
322 676 7113 | 316 967 4540

En Puerto Bahía continuamos fortaleciendo nuestros procesos de atención para ofrecer una experiencia clara, transparente y coherente con nuestros estándares de servicio.

Dirección Comercial & Atención al Cliente
Sociedad Portuaria Puerto Bahía