

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

# Gestión y atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicituds

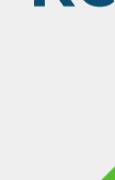
En Puerto Bahía entendemos que una atención oportuna, clara y bien gestionada es fundamental para fortalecer la confianza y la relación con quienes interactúan con nuestra operación.

Por ello, contamos con un **canal estructurado y unificado para la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicituds (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 Solicituds

Las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicituds 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.
- ✓ Para su análisis, será necesario adjuntar la documentación de soporte correspondiente, entre ella: comunicación detallada del reclamo, indicando los datos asociados (BL – VIN – IE).
- ✓ Soporte del valor comercial de la mercancía objeto del reclamo.
- ✓ 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**