


Código IO-ISC-0037	INSTRUCTIVO PARA RADICAR PETICION, QUEJA Y RECLAMO	 Sociedad Portuaria Buenaventura <small>EL ALIADO DE LA COMPETITIVIDAD</small>
Versión 3		
Estado V		

PARTE I

1. Creación de Usuarios

- El cliente y/o usuario envía correo electrónico dirigido a servicioalclientespb@sprbun.com solicitando confirmación de credenciales de acceso al Portal de PQR, el área de Servicio al Cliente (SAC) valida si la empresa ya cuenta con usuario o no (Es un usuario por empresa). Para lo cual es necesario, que se remita el siguiente cuadro diligenciando la información solicitada en imagen anexa:

Ejemplo:

Modalidad	Razón Social	NIT	Nombre de contacto	Nro. telefónico	Correo electrónico
Importador	Nombre de la empresa	xxxxxxxx-x	Nombre de persona encargada	xxx xxx xxxx	xxxxxxxxxx@xxxx.com

- Una vez SAC SPB recibe la solicitud de confirmación de usuario para la Plataforma de PQR, se tramita internamente a través de un ticket con el área de TI SPB la creación del usuario y contraseña, o el reseteo de contraseña de acuerdo al caso que aplica.
- La respuesta con las credenciales de acceso al portal de PQR, son enviadas directamente por el área de TI SPB al correo que el cliente/usuario registra en el cuadro anterior.


Notas:

No se puede enviar a crear un usuario con un correo distinto al del usuario. Es decir, NO deben enviar a crear el usuario de un cliente con el correo de la Agencia de Aduanas. El correo debe ser directamente del usuario a crear con dominio de la empresa solicitante.

Ejemplo:

- Incorrecto

Modalidad	Razón Social	NIT	Nombre de contacto	Nro. telefónico	Correo electrónico
Importador	PIÑATAS BUENAVENTURA	xxxxxxxx-x	Nombre de persona encargada	xxx xxx xxxx	JuanP@Adeaduanas.com

Código IO-ISC-0037	INSTRUCTIVO PARA RADICAR PETICION, QUEJA Y RECLAMO	
Versión 3		
Estado V		

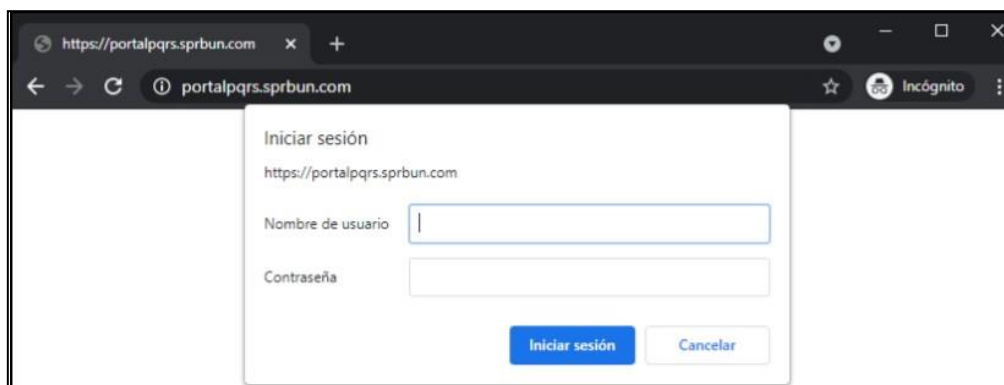
- Correcto

Modalidad	Razón Social	NIT	Nombre de contacto	Nro. telefónico	Correo electrónico
Importador	PIÑATAS BUENAVENTURA	xxxxxxxx-x	Nombre de persona encargada	xxx xxx xxxx	JuanP@Piñastabun.com

- Posterior al envío de las credenciales de acceso, el usuario debe ingresar a la plataforma de PQR desde el link <https://portalpqr.sprbun.com/>.

2. Ingreso al Portal de PQR

En el link <https://portalpqr.sprbun.com/>, el cliente digita el usuario y contraseña enviados, como se visualiza en la siguiente pantalla.



El usuario de cada cliente se conforma por: El NIT con dígito de verificación, (si lo tiene) + @sprbun.com. La contraseña asignada inicialmente es genérica. Por tanto, una vez ingresen a la Plataforma deberán realizar el respectivo cambio siguiendo las recomendaciones que se detallan en el siguiente apartado.

- Si el NIT corresponde al siguiente número: 11111111-2
- El Nombre de usuario sería: 111111112@sprbun.com
- Contraseña: XXXXXXXXXXXX (Genérica asignada)


2.1 Cambio de contraseña

Posterior al ingreso del Portal de PQR debe seguir los pasos a continuación:

Esta opción le permite al usuario cambiar la contraseña genérica enviada por el área de TI SPB.

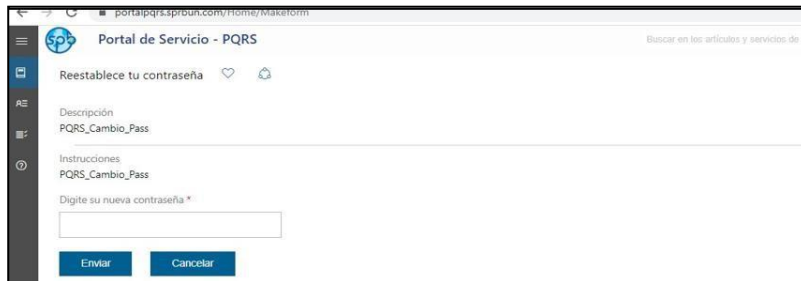
Para cambio de contraseña:

- Ingresar al catálogo de servicios, opción de “Actualización de Datos”, e ingresar al botón “Restablece tu contraseña”.

Código IO-ISC-0037	INSTRUCTIVO PARA RADICAR PETICION, QUEJA Y RECLAMO	 Sociedad Portuaria Buenaventura EL ALIADO DE LA COMPETITIVIDAD
Versión 3		
Estado V		



- Proceda con el cambio de la nueva Contraseña.




Características de la contraseña:

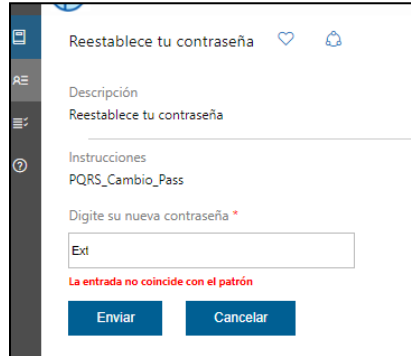
1. La cadena de entrada debe tener entre 10 y 15 caracteres.
2. No contener el nombre de la empresa
3. Debe contener una Letra mayúscula
4. Debe contener una Letras minúsculas
5. Debe contener números
6. Debe contener un carácter. Ejemplo: */.-
7. **No debe repetir una contraseña anterior**

- Finalmente, dar clic en enviar y el portal genera un ticket, como cuando se radica una PQR, el cual se cierra automáticamente en un tiempo estimado de 5 minutos.

Notas:

- ✓ Si ingresan una cadena de caracteres que no coincida en su mayoría con una de las características, le arrojará un mensaje como el siguiente:

Código IO-ISC-0037	INSTRUCTIVO PARA RADICAR PETICION, QUEJA Y RECLAMO	 Sociedad Portuaria Buenaventura EL ALIADO DE LA COMPETITIVIDAD
Versión 3		
Estado V		



Reestablece tu contraseña

Descripción
Reestablece tu contraseña


Instrucciones
PQRS_Cambio_Pass

Digite su nueva contraseña *

Ext

La entrada no coincide con el patrón

Enviar Cancelar

Código IO-ISC-0037	INSTRUCTIVO PARA RADICAR PETICION, QUEJA Y RECLAMO	 Sociedad Portuaria Buenaventura <small>EL ALIADO DE LA COMPETITIVIDAD</small>
Versión 3		
Estado V		

- ✓ Si la contraseña no se modifica teniendo en cuenta las características anteriores, el cambio será guardado, mas no será exitoso.
- ✓ El Portal de PQR seguirá abierto, pese a que se haya modificado una contraseña errónea. Teniendo en cuenta esto, el usuario debe dirigirse al correo electrónico registrado para ese usuario y validar que le haya llegado un correo automático con otra contraseña genérica. Esto para que ingrese y modifique nuevamente.

De: spb.pqrs@sprbun.com [mailto:spb.pqrs@sprbun.com]
 Enviado el: viernes, 3 de diciembre de 2021 3:24 p. m.
 Para: [REDACTED]
 Asunto: TestPQRSMail

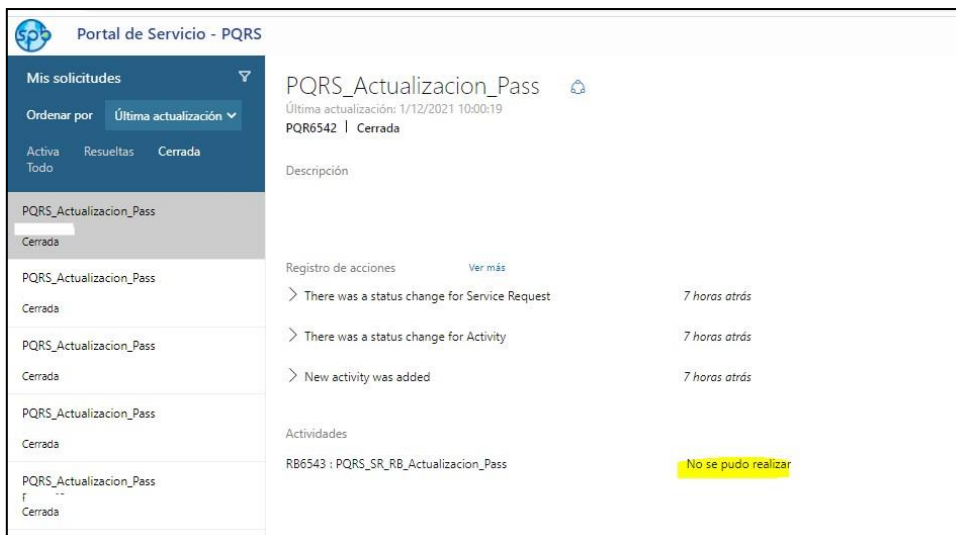
Señor usuario

Su solicitud no se fue realizada exitosamente debido a que no se puede utilizar contraseñas anteriores, por tal motivo se genera la contraseña [REDACTED], por favor ingresar y realizar cambio.


ADVERTENCIA:

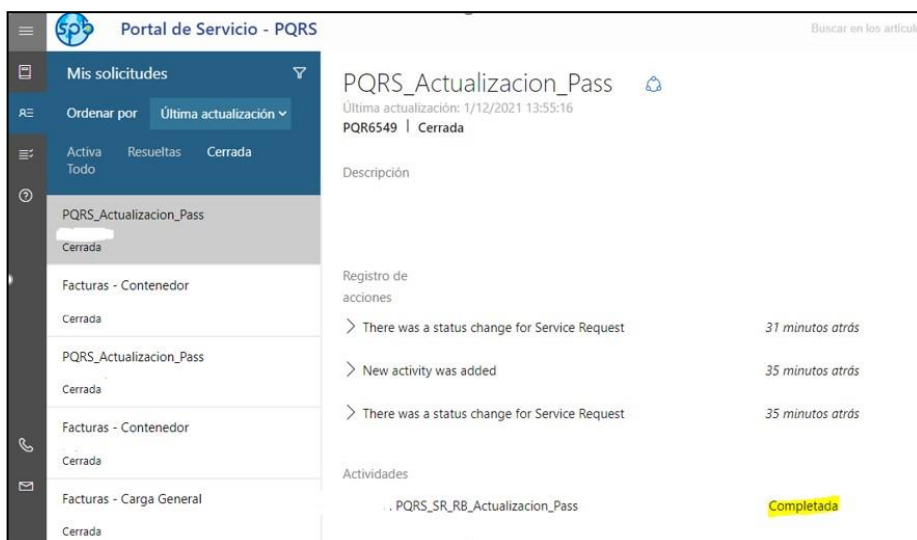
""La información contenida en este mensaje y sus anexos está destinada únicamente para uso de la persona o entidad a la que ha sido dirigida. Puede contener información considerada de carácter

- Cuando el cambio no es exitoso, se visualiza el siguiente mensaje “No se pudo realizar”, en el ticket radicado por el cambio. En ese orden, deben volver a modificar la contraseña, hasta que el resultado del ticket, sea el mensaje de: “Completada”.



The screenshot shows the 'Portal de Servicio - PQRS' interface. On the left, there is a sidebar with 'Mis solicitudes' and a list of tickets, all with the status 'Cerrada'. The main area displays a detailed view of a ticket titled 'PQRS_Actualizacion_Pass' with ID 'PQR6542' and status 'Cerrada'. The ticket description includes a 'Registro de acciones' section with three entries: 'There was a status change for Service Request', 'There was a status change for Activity', and 'New activity was added', each timestamped '7 horas atrás'. Below this, the 'Actividades' section shows a specific activity: 'RB6543 : PQRS_SR_RB_Actualizacion_Pass' with a yellow warning icon and the text 'No se pudo realizar'.

Código IO-ISC-0037	INSTRUCTIVO PARA RADICAR PETICION, QUEJA Y RECLAMO	 Sociedad Portuaria Buenaventura EL ALIADO DE LA COMPETITIVIDAD
Versión 3		
Estado V		



- Si el cambio se dio de manera exitosa, a partir de ese momento podrá ingresar con la contraseña nueva.

Nota:


El único proceso que restringirá el acceso al Portal de PQR, será el ingreso con 3 intentos de contraseña errada. En ese orden, el usuario deberá escribir al buzón de asistentessac@sprbun.com, solicitando el restablecimiento de contraseña, indicando como asunto "ACCESO RESTRINGIDO AL PORTAL DE PQR - NIT 111111111-1".

Seguido de esto, un analista de SAC tramitará internamente el restablecimiento de su contraseña, la cual será enviada al correo registrado para su usuario.

2.2 Cambio de correo electrónico de Notificación:

Para cambio de un nuevo correo, distinto al asociado inicialmente y al que no se requiere que le llegue notificación. (Automáticamente elimina el anterior principal).

- Ingresar al catálogo de servicios, opción de "Actualización de Datos", ingresar al botón "Actualización Datos Cuenta".

Código IO-ISC-0037	INSTRUCTIVO PARA RADICAR PETICION, QUEJA Y RECLAMO	 Sociedad Portuaria Buenaventura EL ALIADO DE LA COMPETITIVIDAD
Versión 3		
Estado V		




- Diligenciar el nuevo correo principal que desea registrar para las notificaciones del PQR.

PARTE II

3. Gestión de Radicación PQR

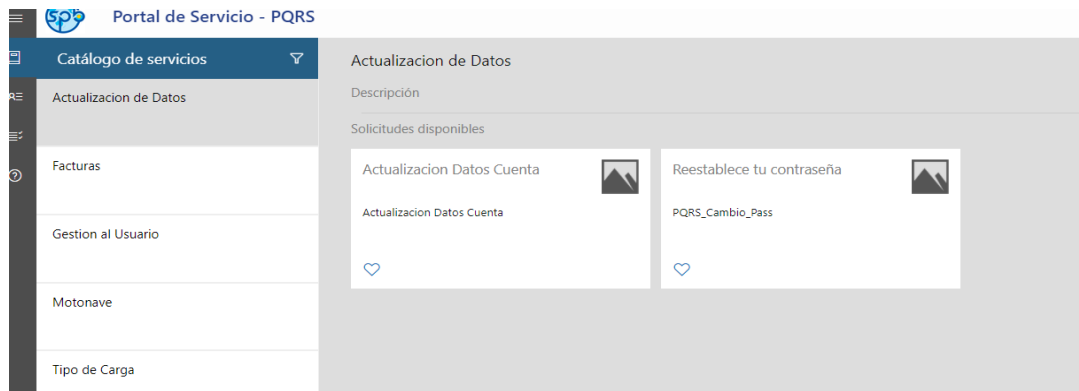
La Radicación y Gestión de un PQR, debe ser realizada directamente en la Plataforma de PQR quien se encuentra asignado como consignatario y/o exportador de la carga ante las plataformas respectivas de SPB. Esto puede variar dependiendo de la modalidad de la carga.

Los PQR deberán ser radicados por cada cliente/usuario conforme a las novedades que se causen dentro del terminal marítimo de SPB, a saber, así:

Código IO-ISC-0037	INSTRUCTIVO PARA RADICAR PETICION, QUEJA Y RECLAMO	 Sociedad Portuaria Buenaventura EL ALIADO DE LA COMPETITIVIDAD
Versión 3		
Estado V		

- Agentes Marítimos: Solicitudes de novedades asociadas a unidades de embalaje (Contenedores) y daños a motonaves.
- Agentes de Carga Internacional: Todas las solicitudes asociadas a procesos de la carga desde y hasta el embalaje.
- Empresa de Transportes: Solicitudes relacionadas con expedición de copias de tiquetes de báscula, EIR.
- Agentes de Aduanas: Solicitudes relacionadas con cargas y/o operaciones de comercio exterior, donde actúo en representación de un importador/exportador.

Una vez iniciado la sesión con usuario y contraseña – nuestro portal refleja el catálogo de servicios, como se muestra en el siguiente pantallazo:




Al seleccionar la tipología de solicitud, el usuario debe tener presentes las siguientes **categorías enmarcadas** en el catálogo de servicios:

▪ **Facturas:** Corresponde a las opciones relacionadas con la liquidación de servicios portuarios y logísticos de SPB y SPBL sobre los cuales el cliente presenta alguna inconformidad, para tal efecto se debe tener en cuenta:

Para PQR - no aplica facturas vencidas (Excepto en aquellos casos cuando el cobro del servicio se haya efectuado a un cliente/usuario que no corresponde).

En el submenú de la opción de facturas se presentan las siguientes subclasificaciones, asociadas inicialmente al tipo de carga con que se ingresó o retiró la carga del terminal marítimo de SPB objeto del PQR a radicar (Carga General, Carga Granel, Contenedor, vehículos – para facturación de motonaves como tal). Posteriormente, deberán seleccionar la opción que más se relacione con la novedad presentada en la factura objeto del PQR, para lo cual se despliega una lista.

Código IO-ISC-0037	INSTRUCTIVO PARA RADICAR PETICION, QUEJA Y RECLAMO	 Sociedad Portuaria Buenaventura EL ALIADO DE LA COMPETITIVIDAD
Versión 3		
Estado V		

Catálogo de servicios

Facturas

Gestion al Usuario

Motonave

Tipo de Carga

Facturas

Descripción

Solicitudes disponibles

Carga General

Por este medio usted podrá registrar Peticiones, Quejas o Reclamos del servicio indicado:

Carga Granel

Por este medio usted podrá registrar Peticiones, Quejas o Reclamos del servicio indicado:

Contenedor

Por este medio usted podrá registrar Peticiones, Quejas o Reclamos del servicio indicado:

Motonave

Por este medio usted podrá registrar Peticiones, Quejas o Reclamos del servicio indicado:

Vehiculos

Por este medio usted podrá registrar Peticiones, Quejas o Reclamos del servicio indicado:

Bodegaje / Energia

Certificaciones

Correccion / Cambio de factura

Detalle de Liquidacion del servicio

Doble Facturación

Doble pago

Exoneracion de Servicios

Informacion cliente/agencia de aduana

No embarque / retiro de carga

Peso/Cantidad

Reintegro/Devolucion de dinero

Servicios no imputable al cliente

Servicios no prestados

Tarifa aplicada

TRM

▪ **Motonave:** En este apartado se radican las reclamaciones asociadas a daños relacionados con las embarcaciones durante su permanencia en las instalaciones portuarias concesionadas a SPB.

Catálogo de servicios

Facturas

Gestion al Usuario

Motonave

Motonave


Descripción

Solicitudes disponibles

Daños

Por este medio usted podrá registrar Peticiones, Quejas o Reclamos del servicio indicado:

▪ **Tipo de Carga:** Aquí la plataforma dispone de opciones para radicar PQR relacionadas con modalidades de carga asociadas inicialmente al tipo de carga con que se ingresó o retiró la carga del terminal marítimo de SPB objeto del PQR a radicar (Carga General, Carga Granel, Contenedor, vehículos) diferentes a aquellas motivadas por facturas; es decir, aquellas solicitudes que no involucran la facturación de servicios liquidados y prestados por SPB.

Código IO-ISC-0037	INSTRUCTIVO PARA RADICAR PETICION, QUEJA Y RECLAMO	 Sociedad Portuaria Buenaventura EL ALIADO DE LA COMPETITIVIDAD
Versión 3		
Estado V		





Catálogo de servicios

- Facturas
- Gestion al Usuario
- Motonave
- Tipo de Carga

Tipo de Carga

Descripción

Solicitudes disponibles


<p>Contenerizada </p> <p>Por este medio usted podra registrar Peticiones, Quejas o Reclamos del servicio indicado:</p> <p style="text-align: center;">♥</p>	<p>General </p> <p>Por este medio usted podra registrar Peticiones, Quejas o Reclamos del servicio indicado:</p> <p style="text-align: center;">♥</p>
<p>Granel </p> <p>Por este medio usted podra registrar Peticiones, Quejas o Reclamos del servicio indicado:</p> <p style="text-align: center;">♥</p>	<p>Vehiculos (RO-RO) </p> <p>Por este medio usted podra registrar Peticiones, Quejas o Reclamos del servicio indicado:</p> <p style="text-align: center;">♥</p>

EIR/Tarja/Inventario Faltantes
Reclamo por averia
Servicio prestado
Trazabilidad
Tiquete de Bascula

NOTA: De acuerdo con el tipo y/o categoría de PQR radicada, el cliente debe adjuntar los respectivos soportes, su no remisión es causal de devolución y rechazo. **Ver Cuadro anexo.**

ANEXO: CUADRO RELACION DE DOCUMENTOS


CATEGORIA	CLASIFICACION	TIPO DE PQR	SOLICITANTE	DOCUMENTOS OBSERVACIONES
FACTURA	PETICION	Doble pago	Cliente / A. A	Ambas facturas Soportes de Pago
	PETICION	Reintegro / Devolución de dinero	Cliente: Pago a su cuenta Agencia de Aduanas	Certificación bancaria vigente
	PETICION	Reintegro / Devolución de dinero	Agencia de aduanas: Pago para su cuenta	Poder del cliente con firma digital certificada y/o autenticado reciente por el Representante Legal con fecha de elaboración no mayor a 30 días, indicando a SPB que se consigne el valor de la factura/nota crédito a la Agencia de Aduanas. Certificación bancaria vigente
	PETICION	Bodegaje/Energía causados de mas	Cliente / A. A	Factura
	PETICION	Servicios no prestados	Cliente	Factura
	PETICION	Certificaciones	Cliente / A. A	Factura
	PETICION	Corrección o cambio de Factura	Cliente / A. A	Factura
	PETICION	Detalle de liquidación del Servicio	Cliente / A. A	Factura
	PETICION	Exoneración de servicios	Cliente	Factura
	RECLAMO	Doble facturación	Cliente / A. A	Factura

Código IO-ISC-0037	INSTRUCTIVO PARA RADICAR PETICION, QUEJA Y RECLAMO	 Sociedad Portuaria Buenaventura EL ALIADO DE LA COMPETITIVIDAD
Versión 3		
Estado V		

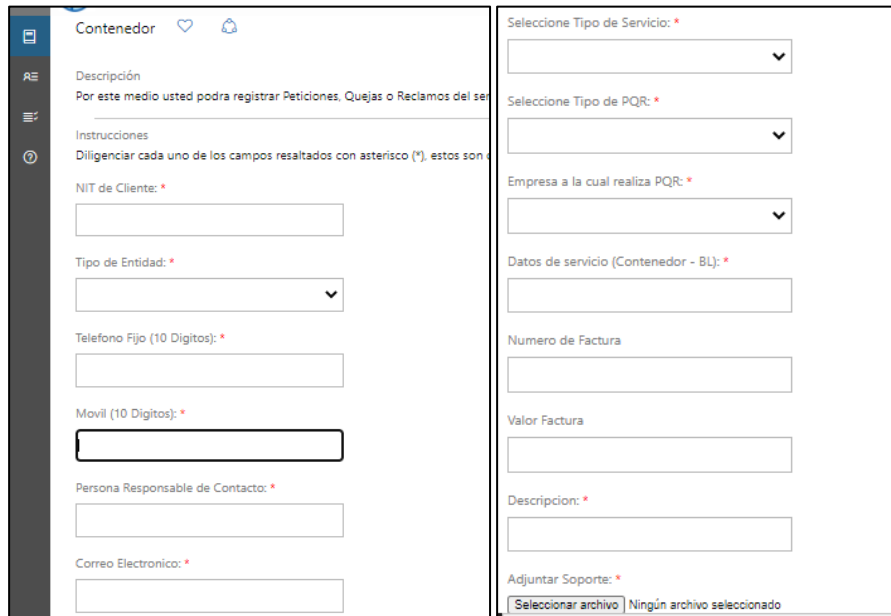
	RECLAMO	Información Cliente /Agencia de aduana	Cliente / A. A	Factura soportes que prueben cliente o agencia correctos (MASTER-BL- HBL /BOOKING)
	RECLAMO	Nº. Embarque /retiro de carga	Cliente / A. A	Factura Soportes del PQR que demuestren que el error se generó por responsabilidad de SPB
	RECLAMO	Peso/Cantidad	Cliente / A. A	Factura
	RECLAMO	Servicios no imputables al cliente	Cliente / A. A	Factura Soportes del PQR que demuestren que el error se generó por responsabilidad de SPB
	RECLAMO	Servicios no prestados	Cliente / A. A	Factura Soportes del PQR que demuestren que el error se generó por responsabilidad de SPB
	RECLAMO	Tarifa aplicada	Cliente / A. A	Factura
	RECLAMO	TRM	Cliente / A. A	Factura
MOTONAVES	RECLAMO	Daños a Motonave	Transportador Marítimo y/o Línea Marítima.	Cotización y/o relación detallada por costo de cada uno de los elementos averiados Soportes asociados a la avería de la Motonave

CATEGORIA	CLASIFICACION	TIPO DE PQR	SOLICITANTE	DOCUMENTOS OBSERVACIONES
Tipo de Carga	PETICION	Tarja/Inventario	Cliente / A. A	Soporte de pago previo a la entrega del documento, ya que la copia de acta de inventario tiene un costo.
	PETICION	Trazabilidad	Cliente / A. A	N/A
	PETICION	Gate past / Tiquete de Báscula	Cliente / A. A	Soporte de pago previo a la entrega del documento. La copia de estos documentos tiene un costo
	QUEJA	Servicio prestado	Toda la comunidad portuaria	Soportes de la novedad presentada
	RECLAMO	Faltantes	Cliente / A. A	BL/Booking Declaración de Importación Factura comercial de la carga/unidad -Lista de Empaque Cotización y/o relación detallada por costo de cada uno de los elementos averiados y/o sustraídos Demás soportes que requiera
	RECLAMO	Avería	Transportador Marítimo y/o Línea marítima	Cotización y/o relación detallada por costo de reparación de la unidad Demás soportes que requiera Certificación vida útil de la unidad Pérdida total (certificación de ente autorizado)
	RECLAMO	Avería	Cliente / A. A	BL/Booking Declaración de Importación Factura comercial de la carga/unidad Lista de Empaque Cotización y/o relación detallada por costo de cada uno de los elementos averiados y/o sustraídos Acta de destrucción de la carga avería, debidamente firmada por los responsables de este proceso (empresa dedicada a esta actividad, o área de la empresa encargada). Solo si aplica, según el daño de la carga. (Solo si aplica) Demás soportes que requiera Facturas canceladas a terceros

2.1. Diligenciamiento del formulario

Código IO-ISC-0037	INSTRUCTIVO PARA RADICAR PETICION, QUEJA Y RECLAMO	 Sociedad Portuaria Buenaventura EL ALIADO DE LA COMPETITIVIDAD
Versión 3		
Estado V		


Al pulsar (dar clic) en cualquiera de las categorías del “**Catálogo de Servicios**”, aparecerá un formulario con las siguientes opciones:



- En los formularios para las categorías **FACTURAS**, **MOTONAVES** y **TIPO DE CARGA** es indispensable ingresar los siguientes datos: NIT de cliente, tipo de entidad, teléfono fijo o móvil, persona de contacto, correo electrónico, tipo de servicio, tipo de PQR, empresa a la cual dirige la PQR, datos del servicio, número de factura, valor de factura y descripción.

En el siguiente cuadro se detalla la descripción de cada campo, que debe tenerse presente al registrar la información:

CAMPO	DESCRIPCIÓN
NIT del cliente	Relacionar el NIT del cliente o ente por el que se radica el PQR
Tipo de identidad	Escoger esta opción de acuerdo con el rol del ente que radica o por quien se radica el PQR (Importador, Exportador, Agencias, ACI, OEA, Operador Portuario, etc) -Si usted va a radicar una PQR, en nombre de su cliente, debe digitar los datos de su cliente y no del ente que

Código IO-ISC-0037	INSTRUCTIVO PARA RADICAR PETICION, QUEJA Y RECLAMO	 Sociedad Portuaria Buenaventura EL ALIADO DE LA COMPETITIVIDAD
Versión 3		
Estado V		

	radica que radicada (ejemplo las Agencias de aduanas, deberán registrar los datos de sus clientes no los suyos propios). -Si lo va a radicar a nombre suyo directamente, diligenciar sus datos.
Teléfono Fijo	Deberá tener 10 dígitos. Ej: 032245689
Teléfono Móvil	Número celular del contacto de la persona que radica el PQR o de quien está relacionado con este asunto del PQR.
Persona Responsable de Contacto	Relacionar el nombre de la persona que radica el PQR o a quien se puede contactar para algo asociado a este asunto del PQR.
Correo electrónico:	Las notificaciones llegarán al correo que se registre aquí.
Tipo de Servicio	Este campo puede variar, dependiendo de la categoría.
Tipo de PQR	Petición - Queja - Reclamo
Empresa a la cual dirige el PQR	SPB - SPBL (Zelsa)
Datos de Servicio	Este campo puede variar, dependiendo de la categoría.
Nº Factura	Relacionar todas las facturas asociadas a la solicitud
Valor Factura	Digitar el valor de las facturas.
Descripción	Espacio disponible para comentarios del usuario.
Adjuntar soportes	Aquí se deben insertar los soportes correspondientes a la PQR, de acuerdo con el cuadro anexo.

Para que el usuario finalice la radicación de la PQR, debe adjuntar soportes que apliquen de conformidad al Anexo- **CUADRO RELACION DE DOCUMENTOS** detallado en este instructivo, de lo contrario no le permitirá radicar el caso.

Adjuntar Soporte: *

Ningún archivo seleccionado

Adjuntar Soportes Adicionales:

Ningún archivo seleccionado

Adjuntar Soportes Adicionales:


Ningún archivo seleccionado

Adjuntar Soportes Adicionales:

Ningún archivo seleccionado

Adjuntar Soportes Adicionales:

Ningún archivo seleccionado

Código IO-ISC-0037	INSTRUCTIVO PARA RADICAR PETICION, QUEJA Y RECLAMO	 Sociedad Portuaria Buenaventura EL ALIADO DE LA COMPETITIVIDAD
Versión 3		
Estado V		

Finalmente, el usuario debe pulsar en el botón de "**Enviar**" y el portal automáticamente generará un número de ticket, que se visualizará en la parte superior de la siguiente manera:


La nueva solicitud se creó correctamente ID : PQR821

A la dirección de correo electrónico, inscrita y registrada por el cliente, llegará la notificación de radicado de la siguiente forma:

Estimado/a Meiby Julieth Riascos Gonzales,	
Se ha realizado el registro del Ticket PQR satisfactoriamente.	
Ticket ID:	PQR1153
Título	Facturas - Contenedor
Usuario Afectado	Meiby Julieth Riascos Gonzales
Descripción	
fecha de Solucion:	
Prioridad:	High
Puede seguir y actualizar su PQR mediante el Portal de Servicio al Cliente PQR	
Cordialmente, Sistema de Autogestion de PQR	
SAC - Sociedad Portuaria Buenaventura	

3. Seguimiento a PQR


Para realizar seguimiento desde el portal a los tickets radicados, el cliente ingresa nuevamente – con usuario y contraseña – y pulsa la opción "**Mis solicitudes**" ubicada en la parte izquierda de la pantalla. Esta opción permite mirar los tickets activos y cerrados.

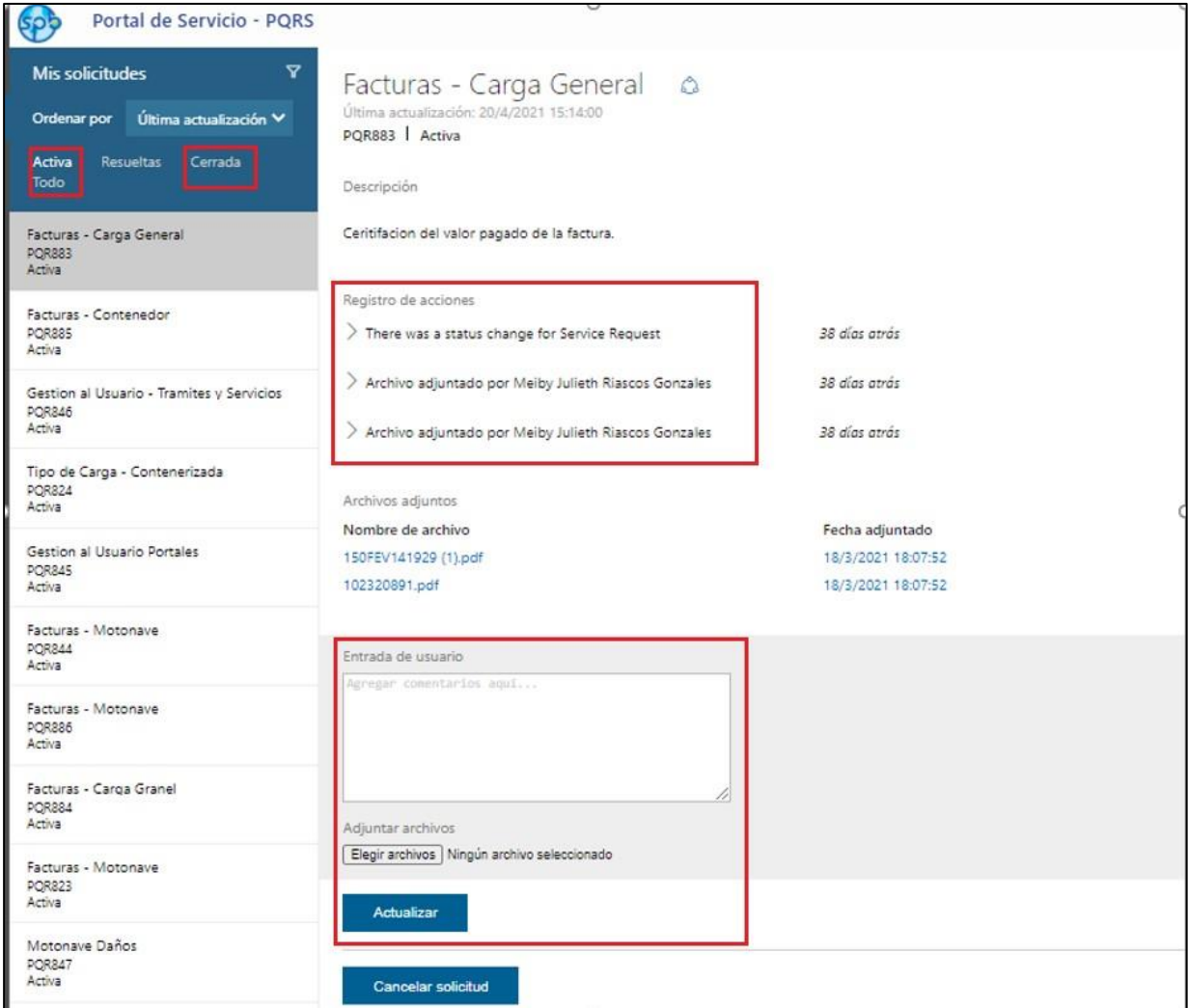
Código IO-ISC-0037	INSTRUCTIVO PARA RADICAR PETICION, QUEJA Y RECLAMO	 Sociedad Portuaria Buenaventura EL ALIADO DE LA COMPETITIVIDAD
Versión 3		
Estado V		



Si se selecciona algún ticket, el portal permite:

- Visualizar comentarios que el analista de servicio al cliente haya escrito.
- Hacer comentarios y adjuntar archivos conforme a solicitudes que se desde SPB se le realizan para dar trámite al PQR.
- Conocer el estado (activos- cerrados) de cada ticket.
- Mostrar las acciones que se hayan realizado, recientemente, al PQR
- Cancelar alguna solicitud, cuando sea necesario.


Código IO-ISC-0037	INSTRUCTIVO PARA RADICAR PETICION, QUEJA Y RECLAMO	 Sociedad Portuaria Buenaventura EL ALIADO DE LA COMPETITIVIDAD
Versión 3		
Estado V		



The screenshot shows the 'Portal de Servicio - PQRS' interface. On the left, there is a sidebar with 'Mis solicitudes' and a list of requests. The main area displays details for 'Facturas - Carga General' (PQR883), which is 'Activa'. The interface includes a 'Registro de acciones' section with three entries: 'There was a status change for Service Request', 'Archivo adjuntado por Meiby Julieth Riascos Gonzales', and another 'Archivo adjuntado por Meiby Julieth Riascos Gonzales'. Below this is an 'Archivos adjuntos' table with two entries. At the bottom, there is an 'Entrada de usuario' section with a text area for comments, an 'Adjuntar archivos' section with an 'Elegir archivos' button, and 'Actualizar' and 'Cancelar solicitud' buttons.

4. Cierre del PQR

Cuando el Analista de Servicio al Cliente responda formalmente para cerrar el PQR, al cliente le llegarán dos notificaciones.

Código IO-ISC-0037	INSTRUCTIVO PARA RADICAR PETICION, QUEJA Y RECLAMO	 Sociedad Portuaria Buenaventura EL ALIADO DE LA COMPETITIVIDAD
Versión 3		
Estado V		

1. Notificación con la respuesta brindada por el analista.

Se ha registrado una actualización y comentario al PQR1161

S spb.pqrs@sprbun.com
 Mié 28/04/2021 10:30 AM
 Para: Meiby Julieth Riascos Gonzales; Meiby Julieth Riascos Gonzales

Estimado/a Usuario(a),

Se ha registrado una actualización y comentario a la PQR por el analista de gestion.

Ticket ID:	PQR1161
Titulo	Facturas - Motonave
Analista	SPRBUN/meibyr
Comentario	RESPUESTA DE PRUEBA
fecha de Comentario:	28/04/2021 10:29:49 a. m.
Prioridad:	High

Puede seguir y actualizar su PQR mediante el [Portal de Servicio al Cliente PQR](#)

Cordialmente, Sistema de Autogestion de PQR

SAC - Sociedad Portuaria Buenaventura

2. Notificación indicando que el ticket ha sido solucionado.

PQR1161 ha sido Solucionado

S spb.pqrs@sprbun.com
 Mié 28/04/2021 10:31 AM
 Para: Meiby Julieth Riascos Gonzales; Meiby Julieth Riascos Gonzales

PQR SOLUCIONADO

Estimado/a Meiby Julieth Riascos Gonzales

Su PQR ha sido completada, a continuacion realcionamos descripcion de la solucion.


Ticket ID:	PQR1161
Titulo	Facturas - Motonave
Usuario Afectado	Meiby Julieth Riascos Gonzales
Descripcion	Prueba reporte actas conc
fecha de Solucion:	28/04/2021 10:29:46 a. m.
Prioridad:	High

Puede consultar el detalle de la solucion mediante el [Portal de Servicio al Cliente PQR](#)

Si la solucion brindada a su PQR no fue efectiva, no dude en contactarnos con el fin de reabrir el caso, si en dos dias nos recibimos su notificacion el requerimiento se cerrara automaticamente.

Cordialmente, Sistema de Autogestion de PQR

SAC - Sociedad Portuaria Buenaventura

Código IO-ISC-0037	INSTRUCTIVO PARA RADICAR PETICION, QUEJA Y RECLAMO	 Sociedad Portuaria Buenaventura EL ALIADO DE LA COMPETITIVIDAD
Versión 3		
Estado V		

Nota: Hacer caso omiso al mensaje que indica, que una vez cerrado un PQR, se puede reabrir; por tanto, se debe generar un nuevo radica de PQR.

Finalmente, si como respuesta se adjunta algún archivo o soporte, tal documento podrá descargarse. Para tal efecto, el cliente ingresa al portal del servicio PQR siguiendo la misma ruta para seguimiento.

Mis solicitudes ▼

Ordenar por Última actualización ▼

Activa Resueltas Cerrada

Todo

Facturas - Carga General 🔄

Última actualización: 26/4/2021 14:28:29
PQR883 | Cerrada

Descripción

Ceritaficion del valor pagado de la factura.

Registro de acciones Ver más


- ▼ Agregado por SPRBUN\meibyr 2 días atrás
- ▼ Archivo adjunto 2 días atrás
- ▼ There was a status change for Service Request 41 días atrás

There was a status change for Extension of Service Request PQR883. The status is now In Progress

Archivos adjuntos

Nombre de archivo	Fecha adjuntado
150FEV141929 (1).pdf	18/3/2021 18:07:52
150FEV141929 (1).pdf	26/4/2021 14:27:19
102320891.pdf	18/3/2021 18:07:52

Facturas - Motonave PQR886 Cerrada
Facturas - Motonave PQR1161 Cerrada
Facturas - Carqa General PQR883 Cerrada
Facturas - Contenedor PQR1153 Cerrada
Facturas - Carqa General PQR1152 Cerrada
Tipo de Carqa - Contenerizada PQR955 Cerrada
Facturas - Contenedor PQR964

Código IO-ISC-0037	INSTRUCTIVO PARA RADICAR PETICION, QUEJA Y RECLAMO	 Sociedad Portuaria Buenaventura EL ALIADO DE LA COMPETITIVIDAD
Versión 3		
Estado V		

Si requiere apoyo para la radicación de su PQR agradecemos comunicarse con servicio al cliente.

Líneas de Atención Telefónica:
PBX 602 - 2978787 - 2410700 + Opción 1 + 3
Móvil: **3174367509**

Horarios de radicación: 24/7 horas
Horarios de validación de PQR radicados: lunes a viernes de 8:00 a.m. a
18:00

Correo electrónico: asistentessac@sprbun.com