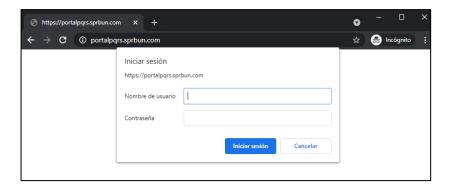
Código	
IO-ISC-0037	
Versión	
2	
Estado	
V	



#### 1. Radicación de PQR

Para realizar una petición, queja y/o reclamo, el cliente ingresa al "Portal de Servicio PQR" por el link <a href="https://portalpqrs.sprbun.com/">https://portalpqrs.sprbun.com/</a> y radica la solicitud de conformidad a los lineamientos establecidos en el presente instructivo.

En el link previamente mencionado, el cliente digita la descripción de su usuario y contraseña, 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 es genérica para todos los clientes, como se expresa en el siguiente ejemplo:

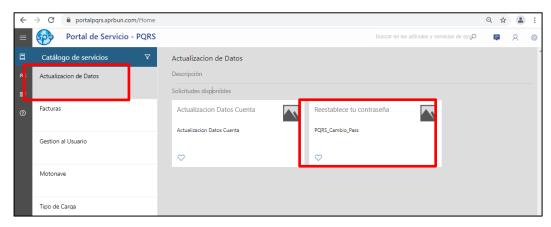
- Si el NIT corresponde al siguiente número: 111111111-1
- El **Nombre de usuario** seria: 11111111@sprbun.com
- Contraseña: Pu3rt0\*2021

#### 2. Cambio de contraseña y actualización de correo

Esta opción le permite al usuario – cambiar la contraseñar genérica y asignar email – de contacto a quienes les debe llegar notificaciones relacionadas con PQR

### 2.1. Para cambio de contraseña:

• Ingresar al catálogo de servicios, opción de "Actualización de Datos", ingresar al botón "Restablece tu contraseña".



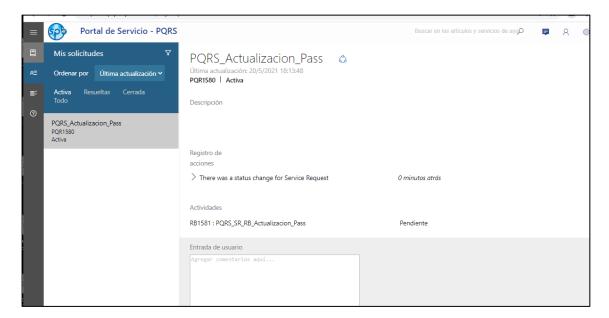




Proceda con el cambio de la nueva Contraseña



Finalmente, clic en enviar y el portal genera un tiket, como cuando se radica una PQR, el cual se cierra automáticamente. (hacer caso omiso).



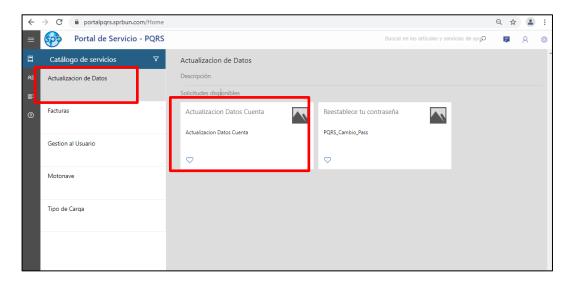
#### 2.2. Cambio de correo

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).

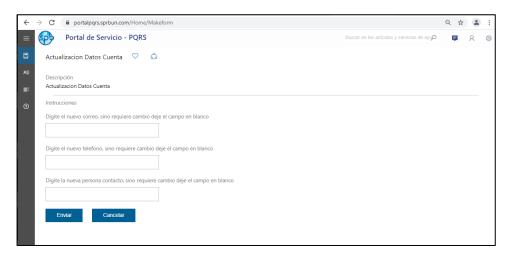
 Ingresar al catálogo de servicios, opción de "Actualización de Datos", ingresar al botón "Actualización Datos Cuenta".





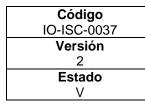


• Diligenciar el nuevo correo principal que desea registrar para las notificaciones de los PQR.

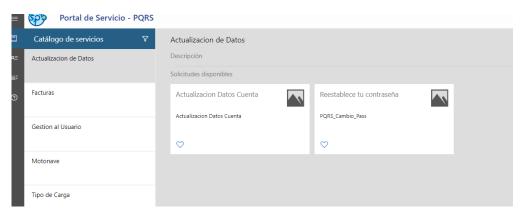


### 3. Gestion de Radicación PQR

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



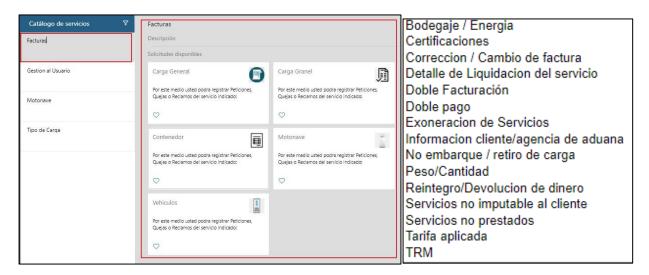




Al seleccionar la tipología de solicitud, el usuario debe tener presentes las siguientes **categorías enmarcadas** en el catálogo de servicios:

- 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 tener en cuenta:
  - o Para PQR no aplica facturas vencidas.
  - Para PQR que involucre mas de una factura se debe adjuntar formato en Excel disponible en nuestra página WEB.

https://www.sprbun.com/web/portal/instructivos "Formato Relación de Facturas Masivas PQR abril 12 2021".



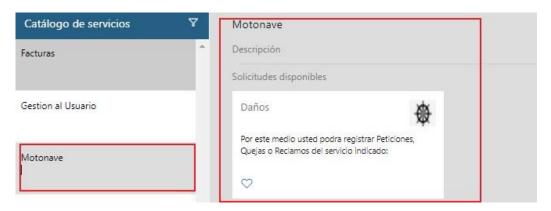
- Gestión al usuario: Corresponde a aquellas peticiones asociadas a:
  - a. Cambios de contraseña. (Aplica para todos los portales).
  - b. Resetear código QR (Aplica para teléfonos móviles).
  - c. Cambio de correo (Para portal de autogestión).



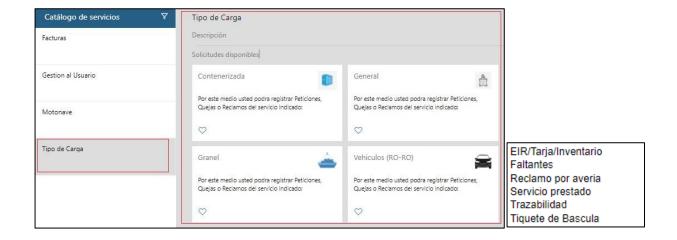




• Motonave: En este apartado se radican las reclamaciones asociadas a daños relacionados con las embarcaciones durante su permanencia en las instalaciones portuarias concesionadas a SPB.



■ Tipo de Carga: Aquí la plataforma dispone de opciones para radicar PQR relacionadas con modalidades de carga, diferentes a aquellas motivadas por facturas.



**Nota:** De acuerdo con el tipo y/o categoría de PQR radicada el cliente debe adjuntar soportes. **Ver Cuadro anexo.** 

Código IO-ISC-0037 Versión 2 Estado V

# INSTRUCTIVO PARA RADICAR PETICION, QUEJA Y RECLAMO



## **ANEXO: CUADRO RELACION DE DOCUMENTOS**

CATEGORIA	CLASIFICACION	TIPO DE PQR	SOLICITANTE	DOCUMENTOS OBSERVACIONES
	PETICION	Doble pago	Cliente / A.A	Ambas facturas Soportes de Pago
	PETICION	Reintegro / Devolución de dinero	Cliente: Pago a su cuenta	Nota crédito
	PETICION	Reintegro / Devolución de dinero	Agencia de aduanas: Pago para su cuenta	Poder firmado del cliente indicando que se consigne a la Agencia de Aduanas, Certificado de existencia y representación legal, con vigencia no mayor a 30 días.
	PETICION	Bodegaje/Energía causados de mas	Cliente / A. A	Formato de relación de facturas- aplica si son varias
	PETICION	Servicios no prestados	Cliente	Factura
	PETICION	Certificaciones	Cliente / A. A	Factura
	PETICION	Corrección o cambio de Factura	Cliente / A. A	Factura
FACTURA	PETICION	Detalle de liquidación del Servicio	Cliente / A. A	Factura
	PETICION	Exoneración de servicios	Cliente	Factura
	RECLAMO	Doble facturación	Cliente / A. A	Factura
	RECLAMO	Informacion Cliente /Agencia de aduana	Cliente / A. A	Factura Otros soportes que prueben cliente o agencia correctos
	RECLAMO	Nº. Embarque /retiro de carga	Cliente / A. A	Factura Otros 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 Otros soportes del PQR que demuestren que el error se generó por responsabilidad de SPB
	RECLAMO	Servicios no prestados	Cliente / A. A	Factura Otros 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
	PETICION	Cambio de contraseña	Toda la comunidad portuaria	Carta firmada por el representante legal de la empresa indicando (portal y usuario)
GESTION AL USUARIO	PETICION	Cambio de correo	Clientes y la comunidad portuaria	Carta firmada por el representante legal de la empresa indicando (causal del cambio, email a eliminar y nuevo email).
	PETICION	Multifactor /QR	Toda la comunidad portuaria	Aplica para Portal de Negocios (Carta firmada por el representante legal de la empresa indicando (causal de la solicitud, número de teléfono móvil, usuario, correo asociado).
	PETICION	Certificaciones	Toda la comunidad portuaria	Solicitud expresa por el usuario (indicando alcance de solicitud).
	PETICION	Cotizaciones	Clientes	Indicar especificación de la solicitud (Servicios y tarifas).
	PETICION	Formularios	Clientes y la comunidad portuaria	Aplica para aquellas solicitudes relacionadas con Requerimientos donde SPB debe diligenciar formatos para OEA y Proveedores.
MOTONAVES	RECLAMO	Daños a Motonave	Transportador Maritimo y/o Línea Marítima.	Cotización y/o relación detallada por costo de cada uno de los elementos averiados Demas soportes que requiera

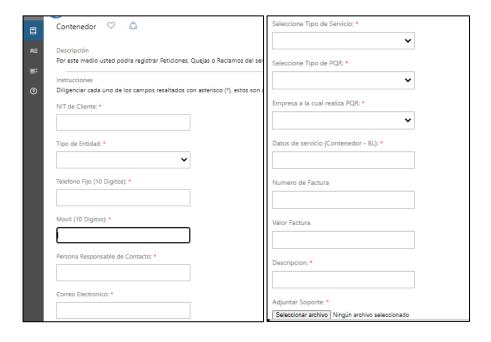
Código	
IO-ISC-0037	
Versión	
2	
Estado	
V	



CATEGORIA	CLASIFICACION	TIPO DE PQR	SOLICITANTE	DOCUMENTOS OBSERVACIONES
	PETICION	Tarja/Inventario	Cliente / A. A	N/A
	PETICION	Trazabilidad	Cliente / A. A	N/A
	PETICION	Gate past / Tiquete de Bascula	Cliente / A. A	Soporte de pago previo a la entrega del documento.
	QUEJA	Servicio prestado	Toda la comunidad portuaria	Soportes si se requiere
Tipo de Carga	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 Demas soportes que requiera
	RECLAMO	Avería	Transportador Maritimo 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 Perdida tota (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 Demás soportes que requiera Facturas canceladas a terceros

# 3.1. Diligenciamiento del formulario

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



Código
IO-ISC-0037
Versión
2
Estado
V



 En los formularios para las categorías FACTURAS, GESTIÓN AL USUARIO, 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	Cada usuario (Importador, Exportador, Agencias, ACI, etc), tendrá un usuario y contraseña. En los campos de NIT del cliente y tipo de Entidad,
Tipo de identidad	se diligenciarán así:
	-Si usted va a radicar una PQR, en nombre de su cliente, debe digitar los datos de su cliente, ejemplo las Agencias de aduanas.
	-Si lo va a radicar a nombre suyo directamente, diligenciar nuevamente sus datos.
Teléfono Fijo	Deberá tener 10 dígitos. Ej: 032245689
Teléfono Móvil	Número celular del contacto de la empresa.
Persona Responsable de Contacto	Este campo puede variar, debido a que la persona que ingrese con el usuario y contraseña de una empresa no siempre será la misma persona.
Correo electrónico:	Las notificaciones llegaran 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 que se consideren.
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, de lo contrario no le permitirá radicar el caso.

Código	
IO-ISC-0037	
Versión	
2	
Estado	
V	

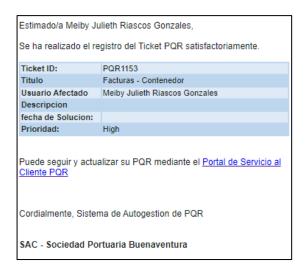




Finalmente, el usuario debe pulsar en el botón de **"Enviar"** y el portal automáticamente generará un numero de ticket, que se visualizará en la parte superior de la siguiente manera:

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:



Código
IO-ISC-0037
Versión
2
Estado
V



# 4. 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.



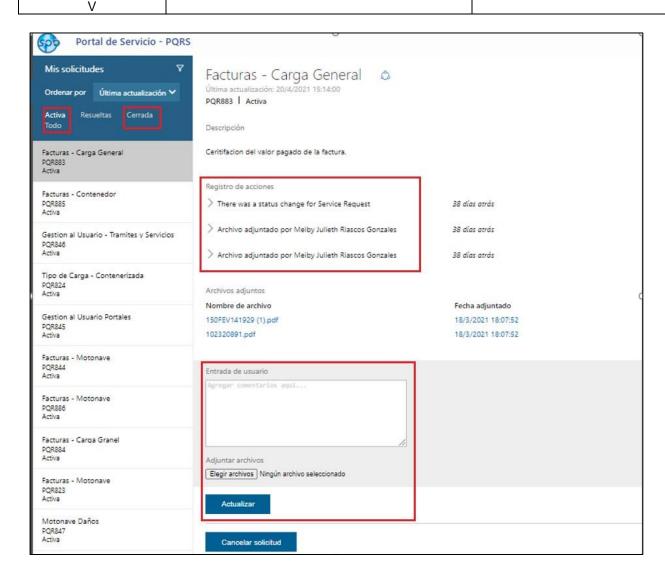
Si se selecciona algún ticket, el portal permite:

- Visualizar comentarios que el analista de servicio al cliente haya escrito.
- Hacer comentarios.
- Conocer el estado (activos- cerrados) de cada ticket.
- Mostrar las acciones que se hayan realizado, recientemente, al PQR

Código IO-ISC-0037 Versión 2 Estado

# INSTRUCTIVO PARA RADICAR PETICION, QUEJA Y RECLAMO





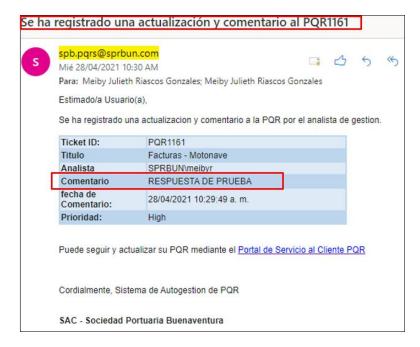
#### 5. Cierre del PQR

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

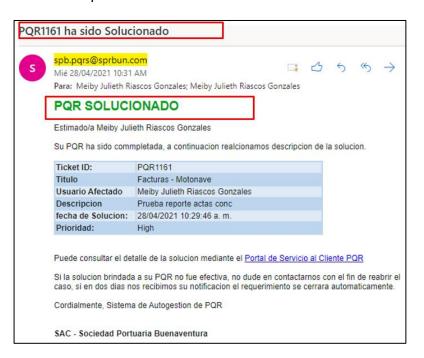
Código
IO-ISC-0037
Versión
2
Estado
V



1. Notificación con la respuesta brindada por el analista.



2. Notificación indicando que el ticket ha sido solucionado.

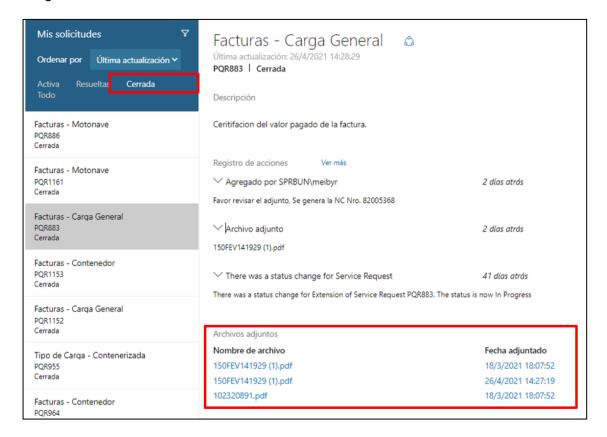


Nota: Hacer caso omiso al mensaje que indica, que una vez cerrado un PQR, se puede reabrir; por tanto, se debe generar un nuevo radicad de PQR.

Código
IO-ISC-0037
Versión
2
Estado
V



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.



Código	
IO-ISC-0037	
Versión	
2	
Estado	
V	



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

Líneas de Atención Telefónica:

PBX: 2410700 al 709 Ext: 2970-2974-2975-2114

Móvil: **3163284543** 

Horario de radicación: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 a.m.

Correo electrónico: asistentessac@sprbun.com