

INSTRUCTIVOS PEL

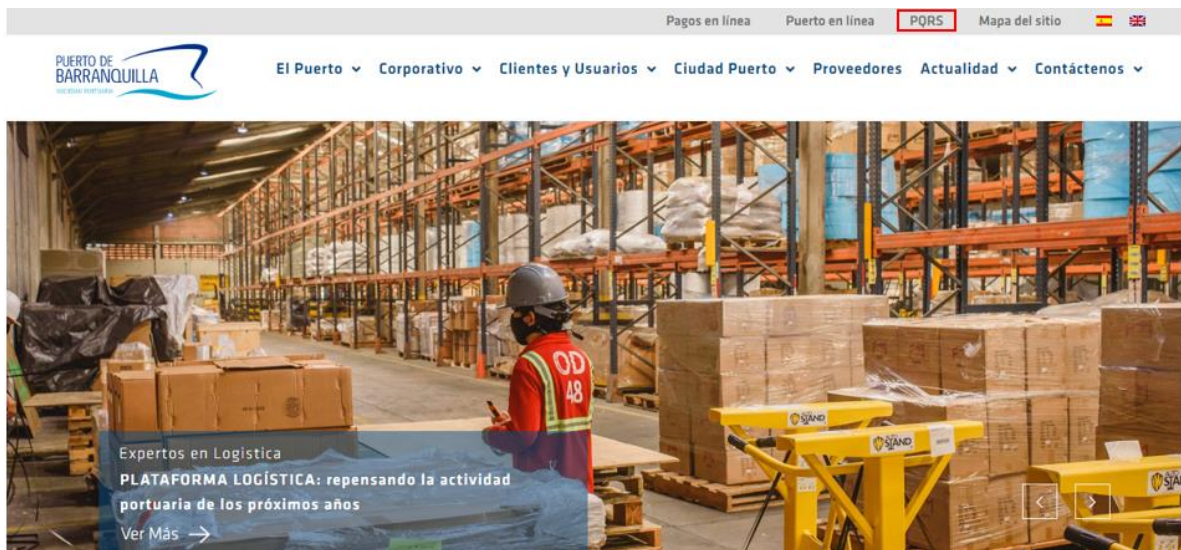
PASO A PASO PARA RADICAR PQRS

1. Canal Directo: Ingresar por nuestra página Web:

<https://dg000000018g9mai.my.salesforce-sites.com/buzonvirtual>

O realizar el proceso de ingreso por nuestra página Web:

<https://www.puertodebarranquilla.com/> dirigirse al módulo de PQRS.



2. Visualización del portal, Acepta Autorización de datos.

The image shows a data authorization form on the Puerto de Barranquilla website. At the top left is the Puerto de Barranquilla logo. Below the logo, the text reads: 'Lea con cuidado y detenimiento la siguiente autorización:'. The main body of the form contains a detailed paragraph of legal text regarding data processing. At the bottom of the form, there are two radio buttons: 'Acepto' (selected) and 'No acepto'.

Lea con cuidado y detenimiento la siguiente autorización:

"Usted autoriza a que la Sociedad Portuaria Regional de Barranquilla S.A. ("SPRB"), Gran Puerto S.A.S. (GRP), Operadora de Servicios Integrales Trademar S.A. (OSI TRADEMAR), Sociedad Portuaria Rio Grande S.A. (SPRG), Barranquilla Internacional Terminal Company S.A. (BITCO) y Fundación Puerto de Barranquilla (FUNDAPORT) recolecte, use, transmita, transfiera o realice cualquier operación sobre sus datos personales con la finalidad de dar trámite a las solicitudes de petición, quejas, reclamos y sugerencias. Para mayor información sobre el tratamiento de sus datos personales, consulte nuestras políticas en la página web www.puertodebarranquilla.com a través de la sección corporativo y seleccionando políticas. Usted reconoce que ha sido informado por la SPRB, sus filiales y FUNDAPORT de sus derechos a acceder, rectificar, actualizar y suprimir sus datos personales, así como revocar su autorización, siempre y cuando no exista un deber legal o contractual que limite ese derecho. Cualquier consulta sobre el uso que la SPRB, sus filiales y FUNDAPORT le están dando a sus datos personales o los reclamos podrá ser dirigida a nuestra área de servicio al cliente en www.puertodebarranquilla.com a través de la sección de PQRS, seleccionando el motivo Habeas Data. Haciendo clic en esta casilla o suscribiendo esta autorización, según sea el caso, usted otorga su autorización previa, expresa e informada en los términos aquí expuestos y declara conocer la política de tratamiento de la información del Grupo Empresarial Puerto de Barranquilla y FUNDAPORT."

Acepto No acepto

3. Ten en cuenta los campos que son obligatorios marcado con azul.

Campos Obligatorios

Si selecciona la opción 'Activación de usuario en puerto en línea' debe adjuntar al menos un archivo.

Información de contacto
En estos campos debe registrarse la información de quien se encuentra radicando la solicitud.

Nombre

Identificación
Digite el número de identificación seguido sin puntos ni caracteres especiales.

Correo corporativo

Celular

- Digita el nombre de la persona que realiza la solicitud.
- Ingresa tu número de cedula y/o identificación. (sin puntas, comas y/o algún carácter especial).
- Indica tu correo corporativo y/o personal.
- Digita un numero de celular.

4. Importante al digitar el NIT de la empresa, asegúrate de hacerlo completo con dígito de verificación. Sin puntos, coma y/o guion. Dar clic en la opción buscar (funciona también dando enter)

En el siguiente campo debe registrarse la información del consignatario de la carga.

Nit de la Empresa [Buscar](#)

Recuerde ingresar el NIT con dígito de verificación, sin puntos ni caracteres especiales y dar click en el botón Buscar.

- De forma automática, se reflejará el nombre de la empresa.

En el siguiente campo debe registrarse la información del consignatario de la carga.

Nit de la Empresa [Buscar](#)

Recuerde ingresar el NIT con dígito de verificación, sin puntos ni caracteres especiales y dar click en el botón Buscar.

Nombre de la Empresa

5. Diligenciar la información de su petición, teniendo en cuenta el área a la que va dirigida.

Descripción de la Petición

Área de atención | -- Seleccione --

Motivo de Solicitud | -- Seleccione --

Sociedad a la que se dirige la solicitud | -- Seleccione --

Tipo de Carga | -- Seleccione --

Descripción de solicitud |

Su Solicitud tiene número de factura | Si

Número de Factura | [Agregar](#)
Para ingresar más de una factura, digítarlas separadas por coma sin espacios.

Facturas

Acción	Número factura
Certifico que la información que he proporcionado en este formulario es veraz.	
<input type="button" value="Enviar Caso sin Adjuntos"/>	<input type="button" value="Enviar Caso con Adjuntos"/>

- Recuerda en el area de atención, existen 2 opciones.
 - Atención al cliente
 - Cartera
- Si es relacionado con anulación, Nota Credito, activación de usuarios PEL, mandato o queja etc. es con el area de atención al cliente.
- Si es relacionado con activación de usuario PSE, envio de estado de cuenta y/o cupo de credito etc. es con el area de carter.

Descripción de la Petición

Área de atención | Servicio al Cliente

Motivo de Solicitud | Servicio al Cliente
Cartera

Sociedad a la que se dirige la solicitud | -- Seleccione --

Tipo de Carga | -- Seleccione --

Descripción de solicitud |

Su Solicitud tiene número de factura | Si

Número de Factura | [Agregar](#)
Para ingresar más de una factura, digítarlas separadas por coma sin espacios.

Facturas

Acción	Número factura
Certifico que la información que he proporcionado en este formulario es veraz.	
<input type="button" value="Enviar Caso sin Adjuntos"/>	<input type="button" value="Enviar Caso con Adjuntos"/>

6. Motivo de solicitud, indicará cuál es su solicitud con las opciones que se despliegan de esta.

Descripción de la Petición

Área de atención | Servicio al Cliente

Motivo de Solicitud | Anulación Factura

Sociedad a la que se dirige la solicitud | Anulación Factura

Tipo de Carga | Felicitaciones

Descripción de solicitud | Indemnizaciones

Su Solicitud tiene número de factura | No

Número de Factura |

Facturas

Acción | Número factura

Certifico que la información que he proporcionado en este formulario es veraz.

Enviar Caso sin Adjuntos | Enviar Caso con Adjuntos

- Indicar a que sociedad corresponde la factura y/o solicitud que desee radicar.

Descripción de la Petición

Área de atención | Servicio al Cliente

Motivo de Solicitud | Anulación Factura

Sociedad a la que se dirige la solicitud | -- Seleccione --

Tipo de Carga | Puerto de Barranquilla

Descripción de solicitud | Sociedad Portuaria Río Grande

Su Solicitud tiene número de factura | Si

Número de Factura | [Ayudar](#)

Facturas

Acción | Número factura

Certifico que la información que he proporcionado en este formulario es veraz.

Enviar Caso sin Adjuntos | Enviar Caso con Adjuntos

- Seleccionar el tipo de carga.

Descripción de la Petición

Área de atención | Servicio al Cliente

Motivo de Solicitud | Anulación Factura

Sociedad a la que se dirige la solicitud | Puerto de Barranquilla

Tipo de Carga | No aplica

Descripción de solicitud | Gestión de Carga General o Suelta

Su Solicitud tiene número de factura | Si

Número de Factura | [Ayudar](#)

Facturas

Acción | Número factura

Certifico que la información que he proporcionado en este formulario es veraz.

Enviar Caso sin Adjuntos | Enviar Caso con Adjuntos

- En la descripción de la PQR se debe indicar de la manera más clara posible su solicitud, relacionando datos de la carga, fecha de ocurrencia, número de BI y/o los argumentos que considere necesario.

Descripción de la Petición

Área de atención | Servicio al Cliente ▼

Motivo de Solicitud | Anulación Factura ▼

Sociedad a la que se dirige la solicitud | Puerto de Barranquilla ▼

Tipo de Carga | No aplica ▼

Descripción de solicitud | Anulación de factura por xxx motivo |

Su Solicitud tiene número de factura | Si ▼

Número de Factura | [Agregar](#)
Para ingresar más de una factura, digítalas separadas por coma sin espacios.

Facturas

Acción	Número factura
Certifico que la información que he proporcionado en este formulario es veraz.	
<input type="button" value="Enviar Caso sin Adjuntos"/>	<input type="button" value="Enviar Caso con Adjuntos"/>

10. Si su solicitud tiene factura indicará si, y seguido digitará el numero de la factura y dar clic en agregar. Nota: Tener en cuenta que las facturas de BITCO debe digitarse con 3 ceros adelante. Ej: 0004226987

Descripción de la Petición

Área de atención | Servicio al Cliente ▼

Motivo de Solicitud | Anulación Factura ▼

Sociedad a la que se dirige la solicitud | Puerto de Barranquilla ▼

Tipo de Carga | No aplica ▼

Descripción de solicitud | Anulación de factura por xxx motivo |

Su Solicitud tiene número de factura | Si ▼

Número de Factura | [Agregar](#)
Para ingresar más de una factura, digítalas separadas por coma sin espacios.

Facturas

Acción	Número factura
Certifico que la información que he proporcionado en este formulario es veraz.	
<input type="button" value="Enviar Caso sin Adjuntos"/>	<input type="button" value="Enviar Caso con Adjuntos"/>

11. Para una solicitud documental, y que se requiera adjuntar archivos podrá hacerlo. Haciendo clic en enviar caso con adjuntos. Aparecerá una ventana para anexar los documentos. De lo contrario, enviar caso sin adjuntos y el sistema le mostrará un mensaje de que su caso fue enviado exitosamente.

Archivos Adjuntos

Cada archivo debe tener un tamaño máximo de 5mb para que pueda ser adjuntado

[Regresar](#)

Seleccionar archivo Ninguno archivo selec. [eliminar](#)

Seleccionar archivo Ninguno archivo selec. [eliminar](#)

Seleccionar archivo Ninguno archivo selec. [eliminar](#)

Adjuntar y Enviar caso

Gracias, hemos recibido su petición en breve lo contactaremos.
Para mayor información el número de su solicitud es: 00070934



¡Muchas Gracias!