



INSTRUCTIVO

Gestión de Peticiónes, Quejas y Reclamos (PQR)





CONTENIDO

¿Dónde radicar la solicitud?		3
Documentación mínima requerida		4
Procedimiento de atención de las reclamaciones		4
Plazo para presentación de reclamaciones		6
Tiempos de respuesta		7

Para garantizar una atención oportuna y efectiva, el usuario debe radicar sus peticiones, quejas o reclamos por los canales oficiales y en la forma en que se indica en este procedimiento. A continuación, se detalla dónde hacerlo, cómo hacerlo, la documentación requerida y los tiempos de respuesta.

1. ¿Dónde radicar la solicitud?

Para radicar una petición, queja o reclamo, incluyendo reclamaciones por daño a contenedores o a la carga, el usuario debe:

- Descargar y diligenciar el formato vigente para radicaciones de PQR a través de nuestra página web en el apartado de servicio **Guías y Procedimientos** - APM Terminals, en la sección Gestión Servicio al Cliente. Enviarlos con los soportes necesarios al correo; **service.buenaventura@apmterminals.com**.

Para garantizar una adecuada trazabilidad y gestión interna de su solicitud, el asunto del correo deberá enviarse con la siguiente estructura obligatoria:

- **Asunto:** PQR | Tipo de Solicitud (Petición, Queja, Reclamo, Daño Contenedor, Daño Carga, Pérdida de Mercancía, Diferencias de Facturación, Otros) | BL/Booking/Contenedor | Empresa.

Ejemplo:



The screenshot shows an email composition window titled 'Nuevo mensaje'. The 'Para' field contains 'service.buenaventura@apmterminals.com'. The 'Asunto' field contains 'PQR | Daño Carga | BL 789456 | Importadora ABC SAS'. The body of the email contains the text: 'Adjunto encontrará el formato diligenciado y los soportes correspondientes para la gestión de mi solicitud.'

2. Documentación mínima requerida:

Para que su solicitud sea tramitada con mayor agilidad y eficiencia debe incluir:

- Descripción clara de los hechos objeto del reclamo.
- Datos del servicio (BL, Booking, contenedor, fechas).
- Evidencia documental o fotográfica.
- Acta de inspección (si aplica).
- Facturas por concepto de reparación (si aplica).
- La cuantificación del daño o perjuicio si aplica, según los soportes que envía.
- Otros

Las solicitudes sin soporte suficiente podrán ser objetadas formalmente.

3. Procedimiento de atención de las reclamaciones:

Recepción de la reclamación:

Una vez recibida su solicitud, nuestro equipo de Servicio al Cliente:

- Verifica que esté presentada en el formato establecido.
- Confirma que cuente con la documentación mínima requerida.

Dentro **de 1 día hábil** recibirá un acuse de recibo.

Si la información está incompleta, se le solicitarán los soportes adicionales necesarios para continuar el trámite.



Clasificación y análisis

Su reclamación será clasificada como:

- **Reclamación sencilla**, o
- **Reclamación compleja** (cuando requiera validación técnica adicional).

En los casos que lo requieran, se solicitará concepto al área técnica correspondiente para realizar la revisión de los hechos y soportes.

Investigación y evaluación

Se realiza:

- Revisión de registros operativos.
- Análisis documental y fotográfico.
- Validación técnica con el área misional.

Emisión de respuesta formal

Una vez finalizado el análisis, se enviará respuesta formal al usuario dentro de los **15 días hábiles**, contados a partir de la recepción completa de la información.

La decisión podrá ser:

a. Negación

Se comunicará formalmente con los soportes técnicos que fundamentan la decisión.

b. Procedencia

Se remitirá al usuario una respuesta formal indicando el valor que se reconocerá, así como el **Contrato de Transacción** para su revisión y firma.

En caso de procedencia

Para continuar con el pago:

- Si el usuario ya se encuentra creado como proveedor, el usuario deberá enviar el Contrato de Transacción debidamente firmado y realizar el proceso de facturación por el valor reconocido.
- Si no está creado como proveedor, se solicitará la documentación requerida para su creación en el sistema.

Una vez completados estos pasos:

Se gestionará el pago conforme a la política financiera interna.

Cierre del caso

El caso se cerrará cuando:

- Se haya comunicado la negación formal, o
- Se haya realizado el pago correspondiente.

4. Plazo para presentación de reclamaciones:

El Usuario deberá presentar el reclamo dentro de los 30 días calendario desde la fecha del incidente.

Las reclamaciones prescribirán en un plazo máximo de **dos (2) años contados a partir de la ocurrencia de los hechos que las originan**, de conformidad con lo establecido en el artículo 1081 del Código de Comercio, relativo a la prescripción de las acciones derivadas del contrato de seguro.

Las reclamaciones presentadas por fuera de este término serán negadas por extemporaneidad, en atención al término de prescripción previsto en el artículo 1081 del Código de Comercio.



Si durante la atención del reclamo se solicita información adicional al usuario y esta no es suministrada dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la fecha de la solicitud, el caso será cerrado en nuestro sistema, sin perjuicio de que el usuario pueda presentar una nueva reclamación siempre que no haya operado el término de prescripción.

5. Tiempos de respuesta:

Una vez recibida la solicitud completa, se aplican los siguientes tiempos:

- Acuse de recibo: dentro de 1 días hábil
- Respuesta final (aceptación o disputa): dentro de 15 días hábiles, sujeto a documentación completa.

CONTROL DE CAMBIOS Y VALIDACIÓN

Historial del Documento:

Versión	Fecha	Descripción
01	10 - 07 - 2026	Emisión Inicial del documento

Validación:

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre	María José Nieto	Faber Muñoz	Carlos de la Roche
Cargo	Legal Advisor	Supervisor de Procesos Adm y Oper.	Commercial Manager
Fecha	06-07-2026	07-07-2026	10-07-2026

*NO SOLO
MOVEMOS CARGA,
MOVEMOS TODO
UN PAÍS*



Vigilado
SuperTransporte