



PUERTO DE CARTAGENA

NIT. 800.200.969-1

COMUNICADO

Cartagena de Indias, D.T. y C

SPRC
Archivo Central
Día: 30 Jun 2020
Radicado: 003048

Cód. área:	SPRC-DR-COR 0
Cód. archivo:	01

Señores

TRANSPORTADORES, AGENCIAS DE ADUANAS, AGENTES DE CARGA, LÍNEAS NAVIERAS, IMPORTADORES, EXPORTADORES, FITAC, ASONAV Y COMUNIDAD PORTUARIA EN GENERAL

Cartagena de Indias, D.T. y C.

Asunto: Recordatorio de horarios, Tiempos de respuesta y canales de atención del área de Atención al Cliente en las Terminales de SPRC - CONTECAR

Estimados usuarios,

El Grupo Puerto De Cartagena con el propósito de garantizar la debida atención de sus solicitudes, se permite recordar los horarios, tiempos de respuesta y canales de atención establecidos para su comunicación con el área de **Atención al Cliente SPRC-CONTECAR**.

Horario Norma	
atencionalcliente@sprc.com.co – PBX 6502251	
Lunes – Viernes	08:00 am – 06:00 pm
Sábados	08:00 am – 01:00 pm

Atención de solicitudes a través de la dirección de correo electrónico **atencionalcliente@sprc.com.co** y el PBX **6502251**.

Tenga en cuenta que toda solicitud recibida posterior a los horarios anteriormente mencionados será atendida al siguiente día.





PUERTO DE CARTAGENA

NIT. 800.200.969-1

COMUNICADO

Horario Exclusivo del Celular (312-6231735) para Casos Especiales y Urgencias	
Lunes – Viernes	06:00 pm – 10:00 pm
Sábados	01:00 pm – 04:00 pm
Domingos y Festivos	08:00 am – 12:00 m

Adicionalmente se encuentra habilitado el celular **3126231735** únicamente en horario extendido exclusivamente para la atención de casos especiales y urgencias.

Ningún otro canal, número telefónico o celular diferentes a los mencionados en el presente comunicado, o plataformas como WhatsApp se encuentran habilitados para atención.

A su vez tenga en cuenta que el tiempo de respuesta a Peticiones es de una (1) hora y para Quejas/Reclamos veinticuatro (24) horas. Recuerde que si usted envió su solicitud vía correo electrónico dentro de los horarios establecidos y recibió notificación del caso creado no es necesario comunicarse telefónicamente, ya que recibirá respuesta en los tiempos anteriormente mencionados.

Cabe resaltar que toda vez que se reciban nuevos correos relacionados con un caso ya creado o registros de llamadas que impliquen la actualización del mismo en sistema, la solicitud pierde su turno y volverá a la cola de atención, donde el tiempo ya tomado se restablecerá y volverá a contabilizarlo desde cero (0).

Agradecemos tener en cuenta lo anterior con el fin de asegurar la atención oportuna a sus solicitudes, y los invitamos a enviar sus requerimientos dentro de los horarios estipulados.

Cordialmente,

DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE

