

COMITÉ USUARIOS - TERMINALES

SPRC / CONTECAR

Temas tratados conversatorio con las agencias de aduana respecto a las actividades y proyectos realizados durante la pandemia y pendientes para la optimización de las operaciones.

Fecha: viernes 27 de noviembre de 2020

Hora: 9:00 a.m.

Lugar: Videoconferencia por Teams

El puerto inicia presentación recordando a las agencias los diferentes canales de comunicación y los horarios para realizar solicitudes

Correo electrónico

atencionalcliente@sprc.com.co

PBX (57)5 6502251

Lunes a Viernes: 8:00 a 18:00 horas

Sábados: 8:00 a 13:00 horas

Celular (312) 623 1735

Lunes a Viernes: 18:00 a 22:00 horas

Sábados: 13:00 a 16:00 horas

Domingos y Festivos: de 8:00 a 12:00 horas

Cartas

Radicadas en horario de Archivo Central

Oficina

Atención al Cliente SPRC - CTC

Tiempos de respuesta:

Peticiones: 1 hora

QR: 24 horas

Cambios y aspectos destacados:

Trabajo 100% remoto en modalidad Home Office desde el inicio de la emergencia sanitaria decretada por el Gobierno Nacional.

Ampliación del horario de atención telefónica en jornada continua.

Cumplimiento de los indicadores de tiempo de atención a Peticiones, Quejas y reclamos a pesar de su aumento.

Implementación de reuniones semanales de seguimiento, capacitación y socialización, sobre temas relacionados con estado de las terminales, solicitudes o casos extraordinarios, notificaciones de información general, y aclaración de preguntas, dudas o inquietudes por parte del personal.

Así mismo, se le recuerda a los usuarios aspectos importantes de las operaciones, que son casos repetitivos que realizan las agencias por desconocimiento, como ejemplo, las solicitudes de extensión de Cut Off deben realizarse antes de su vencimiento; No enviar a documentar carga fuera de Cut Off si no se ha recibido autorización de Servicio al Cliente; No se encuentran habilitados canales diferentes a los ya establecidos (Whatsapp, números telefónicos no relacionados, etc).

Eliminación de la Ventanilla Física reemplazando su atención de forma virtual por el correo: documentacionsolicitudes@sprc.com.co. Por este medio se reciben los mandatos de clientes, creación de empresas transportadoras y turistas.

Con la entrada de las Continuaciones de Viaje y DTA por el sistema de la DIAN Muisca de tránsitos, se ha minimizado el ingreso de funcionarios o tramitadores de las agencias de aduanas a los Puertos debido a que toda la información fluye de manera virtual.

Se les recuerda a los usuarios las medidas de bioseguridad que deben cumplir para el ingreso a la terminal, tanto personal externo como empleados, como medida de contención para evitar la propagación del covid, tomadas con base a la resolución del ministerio de salud.

Por parte de los usuarios, se manifiesta inconformidad por poca disponibilidad de citas para retiro/ingreso de carga. La terminal aclara que tiene una disponibilidad promedio de 700 citas/día. Se hace presentación del planning del día y evidencia que los horarios de mayor congestión son entre las 10:00 y 12:00 hr y las 14:00 y 17:00 hr, de lunes a viernes. En los demás horarios, siempre quedan citas sin tomar por parte de las empresas transportadoras. Debido a lo anterior, los usuarios (agencias de aduana), solicitan un módulo de consulta para visualización de la disponibilidad de citas. El puerto se compromete a evaluar dicha solicitud.

Por otra parte, informan sobre las demoras en envío de la imagen de los contenedores escaneados posterior a su ingreso a la terminal, sobre todo en los contenedores que entran sobre cut off finalizando la tarde, a lo que la terminal informa que las imágenes del escáner ya cuentan con una interface para que sea visualizada directamente por la policía una vez pase por el escáner de contenedores. En ocasiones se generan demoras por la fila de acceso al escáner para la lectura de la imagen.

Se solicita por parte de las agencias habilitar horarios para operación 7x24. La terminal muestra estadísticas donde evidencia que las citas para operaciones de ingreso y retiro, posterior a las 22:00 horas, ya no son tomadas por los transportadores, por tanto, incrementar las operaciones estaría sujeto al movimiento de carga generado por los demás actores de la cadena.