

04 de agosto de 2026

Para: Clientes

Dirección: Turbo, Antioquia, Colombia

TIEMPOS DE RESPUESTA PARA VALIDACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DOCUMENTAL

Con el fin de estandarizar la atención de solicitudes relacionadas con la validación y actualización de documentación para el ingreso de conductores y vehículos, se informan los tiempos de respuesta, horarios de atención y canales habilitados para cada proceso.

Proceso	Tiempo de respuesta	Horario de atención	Requisitos / Observaciones	Canal de atención
Validación de Código QR	24 horas hábiles	Lunes a viernes: 8:00 a. m. - 7:00 p. m.	Las solicitudes recibidas fuera del horario establecido serán atendidas el siguiente día hábil.	QR de enrolamiento
Actualización de SOAT, RTM y Licencia de Conducción	8 horas hábiles	Disponibilidad 24/7	Remitir la documentación vigente.	sec-proteccion@puerto-antioquia.com Con copia a servicioalcliente@puerto-antioquia.com
Actualización de ARL	3 horas	Disponibilidad 24/7	Adjuntar planilla de seguridad social vigente.	sec-proteccion@puerto-antioquia.com Con copia a servicioalcliente@puerto-antioquia.com

Consideraciones Generales

- Los tiempos de respuesta comienzan a contabilizarse una vez la solicitud y la documentación requerida sean recibidas de manera completa.
- Las solicitudes enviadas fuera del horario de atención serán gestionadas a partir del siguiente día hábil, excepto las correspondientes a actualización de ARL.
- El envío de la solicitud no implica su aprobación; la validación está sujeta al cumplimiento de los requisitos establecidos para cada proceso.
- **Asunto del correo: SOLICITUD ACTUALIZACIÓN ARL / ACTUALIZACIÓN SOAT, LICENCIA, RTM / CREACIÓN DE VEHÍCULO O CONDUCTOR POR FALLA EN EL SISTEMA WEB PORTAL (Según corresponda).**
- En los casos en que el Web Portal genere fallas, el correo deberá incluir un pantallazo que evidencie el error presentado y hora de la novedad, además de adjuntar la documentación soporte con la información que se solicita crear o actualizar.

En Puerto Antioquia vibramos con cada cliente.
servicioalcliente@puerto-antioquia.com