

05 DE JULIO DE 2023

Radicación

Quejas y reclamos

Estimado cliente,

Para nosotros es muy importante conocer su opinión y requerimiento en tiempo real para brindarle una atención oportuna. Por este motivo, a partir de la fecha, las quejas y reclamos serán radicadas a través de la interfaz de PQRS del sitio web.

Paso a paso:

1. Acceda a <https://www.compas.com.co/es/PQRs>
2. Una vez ingrese, deberá **diligenciar** el formato que aparece en la interfaz.
3. La respuesta a su solicitud será enviada a través de la dirección de correspondencia o al correo electrónico, por este motivo es importante que verifique los datos diligenciados.


Tenga en cuenta:




- Se aceptarán reclamaciones dentro de los 30 días calendario siguiente a la fecha de retiro de mercancía del terminal.
- Deberá adjuntar la **documentación** soporte a la reclamación:
 - ✓ Soporte del valor comercial de la mercancía de reclamo.
 - ✓ Registro fotográfico.
 - ✓ BI / reserva.
 - ✓ Planilla de retiro / ingreso de carga.



Recuerde que esta herramienta solo está habilitada para atender quejas y reclamos, las solicitudes operativas y administrativas continuarán siendo recibidas a través del correo servicioalcliente@ccto.com.co

En caso de dudas, favor contactar a Servicio al cliente:

 +(57 5) 6724250

- Andrea Díaz: Ext. 6510/  310 4744 535
- Martín Serpa: Ext. 6511/  311 7383 222
- Kelly Chávez: Ext 6575/  310 4145 015



servicioalcliente@ccto.com.co