



# 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, las quejas y reclamos serán radicadas a través de la interfaz de PQRS de nuestro sitio web.

**Paso a paso:**

1. Acceda a <https://www.compas.com.co/es/PORs>
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 suministrado, por este motivo es importante que verifique los datos diligenciados.

**Tenga en cuenta:**

- Se aceptarán reclamaciones dentro de los 30 días calendario siguientes 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.
  - ✓ BL / 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@compas.com.co](mailto:servicioalcliente@compas.com.co)

En caso de dudas, favor contactar al área de servicio al cliente:

+ (57 60 5) 6724250



Ext. 6510 | 310 474 4535  
Ext. 6575 | 311 738 3222  
Ext. 6576 | 313 620 2938



[servicioalcliente@compas.com.co](mailto:servicioalcliente@compas.com.co)