

**CIRCULAR No. 029**

**AREA DE QUEJAS Y RECLAMOS**

FECHA: Febrero 2015

Estimados Clientes:

Informamos que nuestra compañía cuenta con un área de quejas y reclamos la cual atenderá sus solicitudes a través de nuestra página de internet [WWW.COLMAS.COM.CO](http://WWW.COLMAS.COM.CO), bajo el link de contáctenos, seleccionando la solicitud de Peticiones, Quejas, Reclamos ó sugerencias (PQRS).

A continuación las definiciones de cada una de las solicitudes:

- **PETICION:** Es toda solicitud / aclaración de información que el cliente requiera
- **QUEJA:** Es la manifestación de insatisfacción del cliente con respecto al incumplimiento de un requisito del servicio ofrecido.
- **RECLAMO:** Es la manifestación de insatisfacción del cliente que involucra trámite ante terceros como seguro, proveedor, DIAN, etc.
- **SUGERENCIA:** Es una propuesta que tiene por objetivo mejorar la prestación del servicio.

Para atender su solicitud debemos contar con el número de referencia que fue asignado a su proceso en COLMAS, su proveedor y pedido, la descripción breve de la solicitud.

Los tiempos para radicar su PQRS son:

Por Bogotá:

Petición ó queja: durante el proceso ó 3 Días hábiles después de entregada la mercancía.  
Reclamo: 3 Días hábiles después de entregada la mercancía.

Por Puerto:

Petición ó queja: durante el proceso ó 6 Días hábiles después de entregada la mercancía.  
Reclamo: 10 Días hábiles después de entregada la mercancía.

El tiempo de respuesta por parte de COLMAS a su petición, queja o sugerencia es de 10 días hábiles, para los reclamos se hacen notificaciones de avances cada 15 días, para enviar la respuesta final debemos tener la respuesta del tercero.

Cordialmente,

**AGENCIA DE ADUANAS COLMAS LTDA NIVEL 1**