



Queremos prestarle un excelente servicio, por esto presentamos los **canales disponibles** para la atención de requerimientos o soporte técnico de nuestro Sistema de Facturación Electrónica Certificada - **Certifactura**:

CANAL	TIPO SOLICITUD	HORARIO	DESCRIPCIÓN
 Telefónico	Todas	Lunes a viernes: 7 a.m. a 7 p.m. Sábado: 8 a.m. a 1 p.m.	Línea de servicio al cliente en Bogotá: (571) 744 27 27 opción 2 (Soporte), opción 2 Teléfono móvil: (57) 316-8714692
	Incidentes prioridad 1 (Críticos)	7 días 24 horas	Se recomienda hacer uso de este número en los horarios en que no están disponibles los otros canales y el requerimiento presenta prioridad 1 (crítica). (57) 318-7174937
 Correo electrónico	Todas	Lunes a viernes: 7 a.m. a 7 p.m. Sábado: 8 a.m. a 1 p.m.	Este canal es atendido por personal de soporte en el horario descrito (si el requerimiento es crítico se recomienda realizar contacto al celular destinado para casos con prioridad 1). <a href="mailto:soporte.certifactura@certicamara.com">soporte.certifactura@certicamara.com</a>
 Chat online	Todas	Lunes a viernes: 7 a.m. a 7 p.m. Sábado: 8 a.m. a 1 p.m.	Este canal es atendido por personal de soporte en el horario descrito (si el requerimiento es crítico se recomienda realizar contacto al celular destinado para casos con prioridad 1). <a href="http://idealab.certicamara.com/CertiChat/chat.php">http://idealab.certicamara.com/CertiChat/chat.php</a>
 PQRSA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Peticiones</li> <li>• Quejas</li> <li>• Reclamos</li> <li>• Sugerencias</li> <li>• Apelaciones</li> </ul>	Lunes a viernes: 7 a.m. a 5 p.m.	Se habilita este canal con el objeto de recibir peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o apelaciones respecto al servicio: <a href="mailto:certicamararesponde@certicamara.com">certicamararesponde@certicamara.com</a> Línea de atención: (571) 7442727 opción 3.



## Nuestros Niveles de Escalamiento:

NIVEL	NOMBRE	CANALES
Primer escalamiento	Grupo de soporte técnico	<b>Línea de servicio al cliente en Bogotá:</b> (571) 7442727 Opción 2 Soporte - Opción 2. <b>Email:</b> soporte.certifactura@certicamara.com <b>Horario:</b> Lunes a viernes: 7 a.m. a 7 p.m. Sábado: 8 a.m. a 1 p.m.
Segundo escalamiento	Supervisor de Soporte	<b>Teléfono fijo:</b> (571) 3790300 ext: 1113 - 1107 - 1109 - 1427. <b>Email:</b> supervisor.mesadeayuda@certicamara.com
Tercer escalamiento	Coordinador de Soporte	<b>Email:</b> coordinador.mesadeayuda@certicamara.com <b>Teléfono:</b> (571) 379 0300 - Ext: 1101

"Hacemos la vida más fácil con tecnologías seguras y confiables".