



Queremos prestarle un excelente servicio, por esto presentamos los **canales disponibles** para la atención de requerimientos o soporte técnico para Claro

CANAL	TIPO SOLICITUD	HORARIO	DESCRIPCIÓN
<p>Telefónico</p>	Todas	7 días 24 horas	<p><b>Línea Gratuita Nacional de servicio al cliente:</b> (571) 7457496 <b>Horario:</b> 7 días x 24 horas</p>
	Incidentes prioridad 1 (Críticos)	7 días 24 horas	<p>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). <b>(57) 318 717 49 37</b></p>
<p>Correo electrónico</p>	Todas	7 días 24 horas	<p>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). <b>soporte.claro@certicamara.com</b></p>
	Todas	7 días 24 horas	<p>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). <b>http://chat.certicamara.com/CertiChat/chat.php</b></p>
<p>Chat online</p>	Todas	7 días 24 horas	<p>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). <b>http://chat.certicamara.com/CertiChat/chat.php</b></p>
	<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.	<p>Se habilita este canal con el objeto de recibir peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o apelaciones respecto al servicio: <b>certicamararesponde@certicamara.com</b> <b>Línea de atención:</b> (571) 7442727 opción 3.</p>



## Nuestros Niveles de Escalamiento.

NIVEL	NOMBRE	CANALES
Primer escalamiento	Grupo de soporte técnico	<p>Línea de servicio al cliente en Bogotá: (571) 7457496</p> <p>Email: soporte.claro@certicamara.com</p> <p>Horario: 7 días x 24 horas</p>
Segundo escalamiento	Supervisor de Soporte	<p>Teléfono fijo: (571) 3790300 ext: 1107 - 1109 - 1113- 1427.</p> <p>Email: supervisor.mesadeayuda@certicamara.com</p>
Tercer escalamiento	Coordinador de Soporte	<p>Email: coordinador.mesadeayuda@certicamara.com</p> <p>Teléfono: (571) 379 0300 - Ext: 1101</p>

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