

Queremos prestale un excelente servicio, por esto presentamos los **canales disponibles** para la atención de requerimientos o soporte técnico asociados a biometría móvil, firmas digitales y tabletas.

CANAL	TIPO SOLICITUD	HORARIO	DESCRIPCIÓN
<p>Telefónico</p>	Todas	<p><b>Lunes a viernes:</b> 8 a.m. a 6 p.m. <b>Sábado:</b> 8 a.m. a 1 p.m.</p>	<p><b>Línea Gratuita Nacional de servicio al cliente:</b> (571) 3907180</p>
	Incidentes prioridad 1 <b>(Críticos)</b>	<p><b>7 días</b> <b>24 horas</b></p>	<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	<p><b>Lunes a viernes:</b> 8 a.m a 6 p.m. <b>Sábado:</b> 8 a.m. a 1 p.m.</p>	<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>soporteucnc@certicamara.com</b></p>
	Todas	<p><b>Lunes a viernes:</b> 8 a.m a 6 p.m. <b>Sábado:</b> 8 a.m. a 1 p.m.</p>	<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). <a href="http://idealab.certicamara.com/CertiChat/chat.php">http://idealab.certicamara.com/CertiChat/chat.php</a></p>
<p>Chat online</p>	Todas	<p><b>Lunes a viernes:</b> 8 a.m a 6 p.m. <b>Sábado:</b> 8 a.m. a 1 p.m.</p>	<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). <a href="http://idealab.certicamara.com/CertiChat/chat.php">http://idealab.certicamara.com/CertiChat/chat.php</a></p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Peticiones</li> <li>• Quejas</li> <li>• Reclamos</li> <li>• Sugerencias</li> <li>• Apelaciones</li> </ul>	<p><b>Lunes a viernes:</b> 7 a.m a 5 p.m.</p>	<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></p>
<p>PQRSA</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Peticiones</li> <li>• Quejas</li> <li>• Reclamos</li> <li>• Sugerencias</li> <li>• Apelaciones</li> </ul>	<p><b>Lunes a viernes:</b> 7 a.m a 5 p.m.</p>	<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></p>



## Nuestros Niveles de Escalamiento

NIVEL	NOMBRE	CANALES
Primer escalamiento	Grupo de soporte técnico	<b>Email:</b> soporteucnc@certicamara.com <b>Teléfono fijo:</b> (571) 3907180
Segundo escalamiento	Supervisor de Soporte	<b>Email:</b> supervisor.mesadeayuda@certicamara.com <b>Teléfono fijo:</b> (571) 3790300 ext: 1113 - 1107 - 1109 - 1427.
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".