







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: (601) 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). sosporte.certifactura@certicamara.com
 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). http://chat.certicamara.com/CertiChat/chat.php
 PQRSA	<ul style="list-style-type: none"> • Peticiones • Quejas • Reclamos • Sugerencias • Apelaciones 	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: certicamararesponde@certicamara.com Línea de atención: (601) 7442727 opción 3.



Nuestros Niveles de Escalamiento:

NIVEL	NOMBRE	CANALES
Primer escalamiento	Grupo de soporte técnico	Línea de servicio al cliente en Bogotá: (601) 7442727 Opción 2 Soporte - Opción 2. Email: soporte.certifactura@certicamara.com Horario: Lunes a viernes: 7 a.m. a 7 p.m. Sábado: 8 a.m. a 1 p.m.
Segundo escalamiento	Supervisor de Soporte	Email: supervisor.mesadeayuda@certicamara.com Teléfono fijo: (601) 745 2141 Extensiones: 1104, 1108, 1102
Tercer escalamiento	Coordinador de Soporte	Email: coordinador.mesadeayuda@certicamara.com Teléfono: (601) 745 2141 - Ext: 1101

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

