

CANALES DE ATENCIÓN

EL CLIENTE puede comunicarse con EL PRESTADOR DE SERVICIOS a través de los siguientes canales de atención para la atención de requerimientos, cambios o incidentes en el servicio

ATENCIÓN TELEFÓNICA

NUMERO	TIPOS DE SOLICITUDES	HORARIOS DE ATENCIÓN	DESCRIPCIÓN
601 7442727	TODOS	Lunes a Viernes de 7:00 am a 7:00 pm Sábado de 8:00 am a 1:00 pm	Línea de servicio al cliente de Certicámara en Bogotá.
01 8000 181531	TODOS	Lunes a Viernes de 7:00 am a 7:00 pm Sábado de 8:00 am a 1:00 pm	Línea Gratuita Nacional de servicio al cliente de CERTICÁMARA

ATENCIÓN POR CORREO ELECTRÓNICO

NÚMERO	TIPOS DE SOLICITUDES	HORARIOS DE RECEPCIÓN DE SOLICITUDES	DESCRIPCIÓN
mesadeayuda@certicamara.com	TODOS	Lunes a Viernes de 7:00 am a 7:00 pm Sábado de 8:00 am a 1:00 pm	Correo electrónico para atención de casos.

ATENCIÓN POR WHATSAPP CORPORATIVO

ENLACES	TIPOS DE SOLICITUDES	HORARIO	DESCRIPCIÓN
https://wa.me/573184872656	INCIDENTES CRÍTICOS	*Atención de incidentes 24/7	WhatsApp Centro de Monitoreo de Certicámara para notificación de incidentes críticos.
https://wa.me/573168731648	TODOS	*Atención de solicitudes Lunes a Viernes de 7:00 am a 7:00 pm Sábado de 8:00 am a 1:00 pm	WhatsApp Corporativo, que permite interactuar con un agente de servicio para la atención de solicitudes.

ATENCIÓN PORTAL SERVICENOW CERTICÁMARA

URL	TIPOS DE SOLICITUDES	HORARIO	DESCRIPCIÓN
https://certicamara.service-now.com/csm	TODOS	*Atención de incidentes 24/7 *Atención de solicitudes Lunes a Viernes de 7:00 am a 7:00 pm Sábado de 8:00 am a 1:00 pm	En el portal de autogestión de mesa de ayuda de Certicámara, el cliente tiene la facilidad de crear los casos o reportar novedades, hacer seguimiento, verificar notas y avances en línea, así como, agregar información adicional a los mismos, si es requerida por nuestro equipo técnico.

NIVELES DE ESCALAMIENTO

Los clientes deberán tener en cuenta los niveles de escalamiento definidos para el tratamiento de los incidentes de soporte. El responsable de cada nivel de escalamiento verificará que el incidente de soporte reportado, haya surtido los niveles de escalamiento precedentes y no haya recibido atención y/o soluciones necesarias.



NIVEL DE ESCALAMIENTO	NOMBRE	CANALES DE ESCALAMIENTO
<u>Primer escalamiento</u>	Grupo de soporte técnico	mesadeayuda@certicamara.com Teléfono fijo: 6017442727 WhatsApp: 3168731648 ServiceNow Cliente
<u>Segundo escalamiento</u>	Supervisor de servicio de soporte técnico Orlando Méndez	supervisor.mesadeayuda@certicamara.com orlando.mendez@certicamara.com
<u>Tercer escalamiento</u>	Coordinación de servicio de soporte a clientes Nelson Calderón	coordinador.mesadeayuda@certicamara.com nelson.calderon@certicamara.com Celular/WhatsApp: 3187174937
<u>Cuarto escalamiento</u>	Director de Infraestructura y Soporte Iván Rodríguez	ivan.rodriguez@certicamara.com Teléfono móvil: 3222197967