




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

CANAL	TIPO SOLICITUD	HORARIO	DESCRIPCIÓN
 Telefónico	Todas	7 días 24 horas	Línea de servicio al cliente en Bogotá: (601) 3906642
	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) 318 717 49 37
 Correo electrónico	Todas	7 días 24 horas	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). soporte.huella@certicamara.com
	Todas	7 días 24 horas	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://idealab.certicamara.com/CertiChat/chat.php
 Chat online	Todas	7 días 24 horas	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://idealab.certicamara.com/CertiChat/chat.php
	<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.
 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) 3906642 Email: soporte.huella@certicamara.com Horario: 7 días x 24 horas
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".