







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
 Telefónico	Todas	7 días 24 horas	Línea Gratuita Nacional de servicio al cliente: (601) 7457496 Horario: 7 días x 24 horas
	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.claro@certicamara.com
 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://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	<p>Línea de servicio al cliente en Bogotá: (601) 7457496</p> <p>Email: soporte.claro@certicamara.com</p> <p>Horario: 7 días x 24 horas</p>
Segundo escalamiento	Supervisor de Soporte	<p>Email: supervisor.mesadeayuda@certicamara.com</p> <p>Teléfono fijo: (601) 745 2141</p> <p>Extensiones: 1104, 1108, 1102</p>
Tercer escalamiento	Coordinador de Soporte	<p>Email: coordinador.mesadeayuda@certicamara.com</p> <p>Teléfono: (601) 745 2141 - Ext: 1101</p>

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