

## Informe Disponibilidad de Canales

### Trimestre III (2023)

**Marco del informe:** Circular Externa 028 de 2016

**Eventos que generen interrupciones en la prestación de los servicios y que impiden la realización de operaciones a los consumidores financieros.**

La compañía cuenta con cinco (5) canales por medio de los cuales presta su servicio; a continuación, se relacionan los mismos.

- Oficinas
- Atención telefónica
- Chat
- Página web
- Banca móvil

La metodología utilizada para realizar la disponibilidad mensual de cada uno de los canales es: como base de información se toma el listado de eventos operativos de no disponibilidad, reportes de oficina e informes de disponibilidad de canales de internet; con este dato se toma en minutos la no disponibilidad sobre el total de minutos que el canal debe estar disponible para la prestación del servicio al público.

$$\text{Indicador de disponibilidad} = \left( 1 - \frac{\text{Minuto\_no\_disponible\_mensual}}{\text{Total\_minutos\_disponible\_mensual}} \right) \times 100$$

La disponibilidad que se tuvo de cada canal durante el trimestre fue:

<b>Disponibilidad Mensual por Canal Trimestre III - 2023</b>			
<b>Canal / Mes</b>	<b>Julio</b>	<b>Agosto</b>	<b>Septiembre</b>
<b>Oficinas</b>	<b>99,74%</b>	<b>99.90%</b>	<b>99,03%</b>
<b>Atención telefónica</b>	<b>100,00 %</b>	<b>100.00 %</b>	<b>100.00 %</b>
<b>Chat</b>	<b>100.00 %</b>	<b>100.00 %</b>	<b>100.00 %</b>
<b>Página web</b>	<b>99.36%</b>	<b>99.82%</b>	<b>99.25%</b>
<b>Banca móvil</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>