

Informe Disponibilidad de Canales

Trimestre IV (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:

Disponibilidad Mensual por Canal Trimestre IV - 2023			
Canal / Mes	Octubre	Noviembre	Diciembre
Oficinas	99,88%	99.65%	99,86%
Atención telefónica	100,00 %	100.00 %	100.00 %
Chat	100.00 %	100.00 %	100.00 %
Página web	98.64%	97.82%	99.16%
Banca móvil	100.00%	100.00%	100.00%