

Informe Disponibilidad de Canales

Trimestre I (2024)

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 5 canales por medio de los cuales presta su servicio comercial, los cuales son:

- 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 tomamos en minutos la no disponibilidad sobre el total de minutos que el canal debe estar disponible para la prestación del servicio al público.

$$\left(1 - \frac{\text{Minuto_no_disponibe_mensual}}{\text{Total_min_utos_disponible_mensual}}\right) \times 100$$

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

| Disponibilidad Mensual por Canal Trimestre I - 2024 | | | |
|---|----------|----------|----------|
| Canal / Mes | Enero | Febrero | Marzo |
| Oficinas | 99.50% | 99.90% | 99,38% |
| Atención Telefónica | 100.00 % | 100.00 % | 100.00 % |
| Chat | 100.00 % | 100.00 % | 100.00 % |
| Página Web | 99.63% | 98.29% | 99.69% |
| Banca Móvil | 100.00% | 100.00% | 100.00% |