

Informe Disponibilidad de Canales

Trimestre II (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 II - 2023			
Canal / Mes	Abril	Mayo	Junio
Oficinas	100.00%	99.98%	95,80%
Atención telefónica	99,48 %	100.00 %	100.00 %
Chat	100.00 %	100.00 %	100.00 %
Página web	99.74%	99.64%	99.00%
Banca móvil	100.00%	100.00%	100.00%