

Informe Disponibilidad de Canales

Trimestre I (2025)

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 calcular la disponibilidad mensual de cada uno de los canales es: como base de información se toma el listado de eventos operativos de indisponibilidad, reportes de oficina e informes de disponibilidad de canales de internet; con este dato tomamos en minutos la indisponibilidad sobre el total de minutos que el canal debe estar disponible para la prestación del servicio al público.

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

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

Disponibilidad Mensual por Canal Trimestre I - 2025			
Canal / Mes	Enero	Febrero	Marzo
Oficinas	99.33 %	99.90 %	99.92 %
Atención Telefónica	100.00 %	100.00 %	100.00%
Chat	100.00 %	100.00%	100.00%
Página Web	99.19%	99.11%	100.00%
Banca Móvil	99.98%	100.00%	100.00%