Coltefinanciera

Informe Disponibilidad de Canales

Trimestre IV(2022)

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 Movil

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 y terceros; con este datos tomamos en minutos la no disponibilidad sobre el total de minutos que el canal debe estar disponible para la prestación del servicio al público.

$$\left(1-\frac{Minuto_no_disponibe_mensual}{Total_\min utos_disponible_mensual}\right)x100$$

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

Disponibilidad Mensual por Canal Trimestre IV- 2022			
Canal / Mes	**Octubre**	**Noviembre**	**Diciembre**
Oficinas	**100.00%**	**99.6%**	**100.00%**
Atención Telefónica	**100.00 %**	**100.00 %**	**100.00 %**
Chat	**100.00 %**	**100.00 %**	**100.00 %**
Página Web	**99.47%**	**98.33%**	**96.73%**
Banca Movil	**97.22%**	**90.51%**	**96.71%**