Coltefinanciera

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.

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

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

Disponibilidad Mensual por Canal Trimestre IV - 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%**