Coltefinanciera

# 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.

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

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

| Disponibilidad Mensual por Canal Trimestre 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%** |