Coltefinanciera

Informe Disponibilidad de Canales

Trimestre II (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 II - 2025			
Canal / Mes	**Abril**	**Mayo**	**Junio**
Oficinas	**99.95 %**	**99.54 %**	**99.81 %**
Atención Telefónica	**99.90 %**	**100.00 %**	**100.00%**
Chat	**100.00 %**	**100.00%**	**100.00%**
Página Web	**100.00 %**	**100.00 %**	**99.16%**
Banca Móvil	**100.00 %**	**100.00%**	**100.00%**