
 Serfinansa <small>Compañía de Financiamiento</small>	Informe Generación Indicadores de Disponibilidad de canales Circular Externa 028 de 2016	INFORME ENT-C28-008-2019	
		03/04/2017	Página 1 de 2

INFORME: ENT-C28-008-2019 FECHA: 05 de Abril de 2019	ASUNTO: Indicador de indisponibilidad de canales PARTE I – TITULO II – CAPITULO I de la Circular Básica Jurídica
Para: <i>riesgooperativo@superfinanciera.gov.co</i>	DE: COORDINACIÓN ENTES EXTERNOS – SERFINANSA S.A.
C.C Zulma Muñoz – Gerente de Riesgo Jairo Duran – Gerente de Operaciones Claudia Salazar – Jefe Cartera y Entes Externos Leonardo Campo – Director de Tecnología	Tel: 385 13 89 Ext: 5413

Dando cumplimiento al numeral 2.3.3.1.23 de la PARTE I – TITULO II – CAPITULO I de la Circular Básica Jurídica, establecidos en la circular 028 del 2016, la cual imparte instrucciones acerca de: *“Los establecimientos de crédito deben enviar trimestralmente a la SFC, a la dirección de correo riesgooperativo@superfinanciera.gov.co, un informe sobre la disponibilidad mensual de cada uno de los canales por medio de los cuales presta sus servicios en el que se incluya el detalle de la metodología utilizada para el cálculo de la disponibilidad. Se entiende por disponibilidad el porcentaje de tiempo que durante el mes el canal estuvo habilitado para la prestación del servicio”*

A continuación se presenta los indicadores de disponibilidad mensual de canales en los meses Enero, Febrero y Marzo 2019:

Canal	Disponibilidad Enero 2019	Disponibilidad Febrero 2019	Disponibilidad Marzo 2019
Sucursales Físicas	99.5%	98.3%	100.0%
Sucursal Virtual	100.0%	100.0%	100.0%
Sucursal Telefónica (IVR)	100.0%	100.0%	100.0%
Call Center	100.0%	100.0%	100.0%
Serfinansa APP	100.0%	100.0%	100.0%
Corresponsal Bancario	94.8%	100.0%	100.0%
Pos No propio	100.0%	100.0%	100.0%
Kioscos	100.0%	100.0%	100.0%
Establecimientos Aliados No Presenciales	100.0%	100.0%	100.0%
Establecimientos Aliados Presenciales	100.0%	100.0%	100.0%
Convenios de Recaudo	100.0%	100.0%	100.0%
ATM No propio (Cirrus)	98.4%	97.4%	100.0%

	Informe Generación Indicadores de Disponibilidad de canales Circular Externa 028 de 2016	INFORME ENT-C28-008-2019	
		03/04/2017	Página 2 de 2

A continuación se incluye el detalle de la metodología utilizada para el cálculo de estos indicadores de disponibilidad de canales en los meses de Enero, febrero y marzo 2019:

Porcentaje mensual de disponibilidad del canal

$$= \frac{(\text{Disponibilidad Mensual establecida del canal} - \text{Indisponibilidad Mensual del canal})}{\text{Disponibilidad Mensual establecida del canal}}$$

Descripción de variables

Disponibilidad Mensual establecida del canal

$$\begin{aligned} & \text{Total de horas mensuales de atención al cliente establecidas para el canal} \\ & \times \text{Total de Servicios Ofrecidos mensuales en el canal} \end{aligned}$$

* Total de horas mensuales de atención al cliente establecidas para el canal= Es el número total de horas, basados en el horario de atención al cliente mensual establecido por la entidad.

Indisponibilidad Mensual del canal

$$\sum (E1 \times S1) + \dots + (En \times Sn)$$

* E= Tiempo total en horas de Duración del evento

* S= Número total de Servicios Afectados durante la ocurrencia del evento