

INFORME: ENT-C28-036-2025 FECHA: 05 de Enero 2026	ASUNTO: Indicador de indisponibilidad de canales PARTE I – TITULO II – CAPITULO I de la Circular Básica Jurídica
Para: riesgooperativo@superfinanciera.gov.co	De: Coordinación Entes Externos – Banco Serfinanza S.A.
C.C Patricia Abudinen – Vicepresidente Zulma Muñoz – Gerente de Riesgo Leonell Santiago – Director de Riesgo Marcela Castillo – Gerente de Operaciones Arnold Tejada – Gerente de TI María Vélez – Directora Mercadeo Andrés Palacio - Director de Planeación Financiera María Rojas - Gerente de Canales y Productividad	Tel: 309 19 19 Ext: 5245

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 octubre, noviembre y diciembre del 2025:

Canal	Disponibilidad Octubre 2025	Disponibilidad Noviembre 2025	Disponibilidad Diciembre 2025
Sucursales Fisicas	100,00%	99,99%	100,00%
Sucursal Virtual	100,00%	99,84%	100,00%
Sucursal Telefonica (IVR)	100,00%	100,00%	100,00%
Call Center	100,00%	100,00%	100,00%
Serfinanza APP	100,00%	99,83%	100,00%
Corresponsal Bancario	100,00%	100,00%	100,00%
Pos No propio	100,00%	100,00%	100,00%
Kioscos	100,00%	100,00%	100,00%
Establecimientos Aliados No Presenciales	100,00%	100,00%	100,00%
Establecimientos Aliados Presenciales	100,00%	100,00%	100,00%
Convenios de Recaudo	100,00%	100,00%	100,00%
ATM No propio (Cirrus)	100,00%	100,00%	100,00%

A continuación, se incluye el detalle de la metodología utilizada para el cálculo de estos indicadores de disponibilidad de canales en los meses de octubre, noviembre y diciembre del 2025:

Porcentaje mensual de disponibilidad del canal

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

Descripción de variables

Disponibilidad Mensual establecida del canal

$$\frac{\text{Total de horas mensuales de atención al cliente establecidas para el canal}}{\text{Total de Servicios Ofrecidos mensuales en el canal}}$$

* 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