

	Informe Generación Indicadores de Disponibilidad de canales Circular Externa 028 de 2016	INFORME ENT- C28- 038- 2026	
		03/07/2026	Página 1 de 2

INFORME: ENT-C28-037-2026 FECHA: 03 de Julio 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.
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 – Gerente Banca de Personas Andrés Palacio - Director de Planeación Financiera Daniela Ayala - Jefe de Canales y Corresponsales Bancarios	Tel: 309 19 19 Ext: 5245

Dando cumplimiento al numeral 2.3.3.1.22 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 abril, mayo y junio del 2026:

Canal	Disponibilidad Abril 2026	Disponibilidad Mayo 2026	Disponibilidad Junio 2026
Sucursales Físicas	100,00%	100,00%	100,00%
Sucursal Virtual	99,83%	100,00%	99,54%
Sucursal Telefónica (IVR)	100,00%	100,00%	100,00%
Call Center	100,00%	100,00%	100,00%
Serfinanza APP	99,82%	100,00%	99,51%
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%

	Informe Generación Indicadores de Disponibilidad de canales Circular Externa 028 de 2016	INFORME ENT- C28- 038- 2026	
		03/07/2026	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 abril, mayo y junio del 2026:

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