

**Bogotá, junio 04 de 2020.** - La Superintendencia Financiera de Colombia, como autoridad económica, debe velar por la protección del ahorro que el público deposita en las entidades financieras y por el correcto funcionamiento de las actividades autorizadas a las instituciones que conforman el sistema financiero.

En cumplimiento de esa labor, la Superintendencia genera y publica la información de los indicadores más relevantes sobre el comportamiento de las actividades financieras, en particular, aquellas relacionadas con la actual situación extraordinaria generada por la pandemia del COVID-19.

Toda la información incluida en este reporte se analiza y valida mediante procesos técnicos y actuaciones especiales de supervisión a partir de los datos obtenidos directamente de las entidades vigiladas.

Este reporte se divide en 5 secciones así: en la primera parte se encuentra la información relacionada con el acceso al crédito directo, con líneas de redescuento y con líneas de garantía del FNG; en la segunda se presenta la evolución de las medidas adoptadas por las entidades vigiladas en relación con los períodos de gracia de las Circulares Externas 007 y 014 de 2020, en la tercera sección se encuentra el seguimiento a la prestación de servicios bancarios, la cuarta está relacionada con el seguimiento al retiro parcial de cesantías de acuerdo con lo establecido en el Decreto 488 de 2020 y la Circular Externa 013 del mismo año y en la quinta sección se puede consultar la evolución de las peticiones y quejas presentadas por los consumidores financieros en la coyuntura.

## Sección I. Acceso al crédito

### 1. Créditos directos a empresas y hogares

En la labor prudencial de supervisión financiera es fundamental hacer seguimiento de todo el ciclo de crédito en la economía, para medir el nivel de exposición de riesgo que están asumiendo las entidades del sistema financiero, frente a la capacidad que tienen de cumplir con sus obligaciones para con el público.

Tanto el crecimiento desbordado del crédito, como el cierre de la oferta del mismo y el comportamiento de pagos de los deudores, inciden sustancialmente en las probabilidades de ocurrencia de una crisis financiera. Por esa razón, se supervisa el comportamiento de los créditos vigentes, la revelación adecuada del riesgo de crédito y su provisionamiento, así como el otorgamiento de nuevos créditos, como insumos relevantes de identificación temprana de activos con problemas y de administración preventiva del riesgo.

Para la semana del 23 al 29 de mayo de 2020 tanto empresas y hogares adelantaron **4,096,019** operaciones de créditos desembolsados por un valor total de **\$5.22** billones, lo cuales se desagregan de la siguiente forma:

Modalidad de crédito	Monto desembolsos	Número de créditos desembolsados
Empresas*	\$ 3,28 b	344,407
Microempresas	\$ 44,957m	8,329
Personas (Tarjeta de crédito)	\$ 715,115m	3,687,394
Personas (Otros consumos) **	\$ 854,969m	53,225
Hogares VIS	\$ 69,814 m	1,197
Hogares No VIS	\$ 258,543 m	1,467
<b>Total</b>	<b>\$ 5.22b</b>	<b>4,096,019</b>

Última actualización: (03/06/2020) – Cifras con corte a (29/05/2020)

\* Incluye créditos ordinarios, preferenciales, tesorería, especiales, construcción VIS y No VIS, sobregiros y tarjeta de crédito empresarial.

\*\* Incluye créditos de consumo de bajo monto

Unidades: b= billones, m=millones

Adicionalmente, la Superintendencia Financiera adelanta procesos especiales de supervisión sobre el funcionamiento adecuado de las instituciones financieras oficiales especiales (bancos de segundo piso y fondos de garantías). A continuación, el avance de los diferentes programas administrados por dichas entidades:

## 2. Créditos con garantías de las líneas del FNG

El Fondo Nacional de Garantías es la entidad mediante la cual el Gobierno Nacional canalizó recursos para promover el acceso al crédito por parte de las micro, pequeñas y medianas empresas a través del otorgamiento de garantías por medio de diversas líneas<sup>1</sup>.

Estas garantías actúan como respaldo o aval de los créditos otorgados en caso de incumplimiento. No obstante, el FNG no origina los créditos directamente ni apalanca las operaciones de crédito, las cuales son otorgadas con recursos de los intermediarios financieros.

<sup>1</sup> [https://www.fng.gov.co/ES/Paginas/Unidos\\_por\\_Colombia\\_FNG.aspx](https://www.fng.gov.co/ES/Paginas/Unidos_por_Colombia_FNG.aspx)

Al 3 de junio, de un cupo total de **\$15.7 billones**, se han reservado para ser desembolsados **\$7.46 billones** asociados a **160.985 créditos**, se han desembolsado **\$2.99 billones** en **54,931 créditos**, en las diferentes líneas como se muestra a continuación:

**Cifras en millones**

Líneas	Código	Producto	Monto Producto	Reservado		Desembolsado		Disponible	%Disponible
				No. Garantías	Valor	No. Garantías	Valor		
Capital de Trabajo	EMP201	PYMES HASTA EL 80%	\$ 3,000,000	8,378	\$ 1,305,622	9,625	\$ 1,542,767	\$ 151,611	5.05%
	EMP2019	MICROEMPRESAS HASTA EL 70%	\$ 100,000	3,390	\$ 17,064	9,773	\$ 39,688	\$ 43,248	43.25%
	EMP223	MICROEMPRESAS HASTA EL 80%	\$ 400,000	15,455	\$ 175,729	4,058	\$ 26,195	\$ 198,076	49.52%
	Total			\$ 3,500,000	27,223	\$ 1,498,415	23,456	\$ 1,608,650	\$ 392,934
Pago de Nóminas	EMP202	NÓMINA PYMES AL 90%	\$ 9,500,000	72,451	\$ 5,261,034	13,067	\$ 1,165,686	\$ 3,073,280	32.35%
	EMP224	NÓMINA MICROEMPRESAS AL 90%	\$ 500,000	315	\$ 3,762	9	\$ 91	\$ 496,146	99.23%
	Total			\$ 10,000,000	72,766	\$ 5,264,796	13,076	\$ 1,165,777	\$ 3,569,427
Trabajadores Independientes	EMP203	INDEPENDIENTES AL 80%	\$ 1,000,000	57,422	\$ 684,798	18,091	\$ 217,136	\$ 98,067	9.81%
	EMP204	INDEPENDIENTES FINTECH AL 80%	\$ 200,000	472	\$ 413	188	\$ 160	\$ 199,428	99.71%
	Total			\$ 1,200,000	57,894	\$ 685,210	18,279	\$ 217,296	\$ 297,494
Microfinanzas	EMP203	MICROEMPRESAS AL 75%	\$ 500,000	2,635	\$ 12,673	35	\$ 343	\$ 486,984	97.40%
	EMP204	MICROEMPRESAS INF. AL 60%	\$ 500,000	467	\$ 2,602	85	\$ 357	\$ 497,040	99.41%
	Total			\$ 1,000,000	3,102	\$ 15,275	120	\$ 700	\$ 984,024
Total			\$ 15,700,000	160,985	\$ 7,463,697	54,931	\$ 2,992,423	\$ 5,243,880	33.40%

Actualización: (04/06/2020: 9am) – Cifras con corte a (03/06/2020)

La información de la evolución diaria de reservas y desembolsos de los intermediarios financieros puede consultarse en:

[https://www.fng.gov.co/ES/Paginas/Asi\\_Vamos\\_Unidos\\_por\\_Colombia.aspx](https://www.fng.gov.co/ES/Paginas/Asi_Vamos_Unidos_por_Colombia.aspx)

En el siguiente enlace se encuentra disponible la información relacionada con los desembolsos realizados por los intermediarios financieros con garantía del FNG por línea sector, departamento y tamaño de empresa al 3 de junio de 2020:

<https://www.superfinanciera.gov.co/descargas/institucional/pubFile1045970/20200604reporfefngsectortamanomunicipio.xlsx>

### 2.1 Líneas de garantía desembolsadas a diferentes tipos de empresa

Al 3 de junio las diferentes líneas definidas por el FNG han canalizado **54,546 créditos** por valor de **\$2,9 billones** atendiendo el segmento de la mediana, pequeña y microempresa así:

**Cifras en millones**

Tipo de empresa	Número de Operaciones	Monto de las Operaciones
MEDIANA EMPRESA*	4,543	1,355,796
MICROEMPRESA	40,453	694,583
PEQUEÑA EMPRESA	9,550	914,406
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>54,546</b>	<b>2,964,790</b>

\* El segmento mediana empresa incluye empresas del sector servicios con ingresos superiores a 16.558 millones.

Actualización: (03/06/2020) – Cifras con corte a (03/06/2020)

### 2.2 Desembolsos a los departamentos

Al 3 de junio las líneas definidas por el FNG han canalizado **54,546 créditos** por valor de **\$2,9billones** en 33 departamentos como se muestra en el siguiente cuadro:

Cifras en millones

Departamento	Número de Operaciones	Monto de las Operaciones
AMAZONAS	16	881
ANTIOQUIA	7,992	603,853
ARAUCA	235	5,769
ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS Y PROVIDENCIA	101	7,105
ATLÁNTICO	1,983	156,359
BOGOTÁ DC	18,374	1,032,945
BOLÍVAR	1,269	82,552
BOYACÁ	1,608	33,943
CALDAS	1,052	38,618
CAQUETÁ	326	7,280
CASANARE	461	16,314
CAUCA	430	18,178
CESÁR	769	41,592
CHOCÓ	121	1,808
CÓRDOBA	825	30,847
CUNDINAMARCA	1,909	82,464
GUAINÍA	22	353
GUAVIARE	46	503
HUILA	1,416	52,684
LA GUAJIRA	254	5,724
MAGDALENA	753	31,539
META	931	38,895
NARIÑO	747	33,223
NORTE DE SANTANDER	1,413	60,867
PUTUMAYO	401	9,588
QUINDÍO	699	22,505
RISARALDA	1,234	79,625
SANTANDER	2,943	133,425
SUCRE	643	16,681
TOLIMA	1,272	36,750
VALLE DEL CAUCA	4,271	281,127
VAUPÉS	21	88
VICHADA	9	705
TOTAL GENERAL	54,546	2,964,790

Actualización: (03/06/2020) – Cifras con corte a (03/06/2020)

### 2.3 Desembolsos a los distintos sectores de la economía

Al 3 de junio las diferentes líneas definidas por el FNG han canalizado **54,546 créditos** por valor de **\$2,9billones** en 20 sectores generales como se muestra a continuación:

Cifras en millones

Actividad Económica	Número de Operaciones	Monto de las Operaciones
COMERCIO POR MAYOR Y POR MENOR; REPARACIÓN VEHÍCULOS	18,374	826,862
INDUSTRIAS MANUFACTURERAS	8,302	516,017
CONSTRUCCIÓN	2,671	246,846
ACTIVIDADES PROF, CIENTÍF Y TÉCNICAS	5,068	216,577
TRANSPORTE Y ALMACENAMIENTO	2,789	167,388
ALOJAMIENTO Y SERVICIOS DE COMIDA	2,889	112,235
ACTIVIDADES SERVICIOS ADMINI Y DE APOYO	2,786	223,150
ACTIVIDADES DE ATENCIÓN A SALUD HUMANA	2,435	163,115
INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	1,438	100,251
ACTIVIDADES INMOBILIARIAS	777	54,641
AGRICULT, GANADERÍA, CAZA, SILVIC Y PESCA	999	69,445
OTRAS ACTIV SERVICIOS	2,694	90,195
EDUCACIÓN	1,052	71,780
ACTIVIDADES ART, ENTRETE Y RECREAC	447	28,783
DISTRIBUCIÓN DE AGUA; EVACUACIÓN Y TRATA AGUAS RESIDUALES	237	18,848
ACTIVIDADES FINANCIERAS Y DE SEGUROS	921	30,011
EXPLOTACIÓN DE MINAS Y CANTERAS	205	16,463
SUMINISTRO ELECTRI, GAS, VAPOR	64	4,613
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEFENSA	200	5,443
ACTIVIDADES DE LOS HOGARES EN CALIDAD DE EMPLEADORES	198	2,120
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>54,546</b>	<b>2,964,783</b>

Actualización: (03/06/2020) – Cifras con corte a (03/06/2020)

## 2.4 Tasas de aprobación de créditos con garantía FNG

Al 31 de mayo, la tasa de aprobación para los créditos con garantía FNG a nivel agregado era superior al **85%**, correspondiente a **99.414 créditos** por valor de **\$8,3 billones**. A continuación, se desagregan el número de solicitudes recibidas, aprobadas y rechazadas acumuladas desde el 17 de abril de 2020.

Cifras en pesos

Línea	No. Solicitudes Recibidas	No. Solicitudes Aprobadas	Monto Solicitudes Aprobadas	No. Solicitudes rechazadas	Monto Solicitudes rechazadas
Capital de Trabajo - Pymes al 80% (EMP201)	18.731	15.866	2.580.140.004.609	1.561	258.826.670.002
Capital de Trabajo - Microempresas al 80% (EMP223)	7.802	4.378	49.271.164.553	1.012	21.704.695.125
Capital de Trabajo - Microempresas al 70% (EMP219)	13.781	11.633	46.231.974.871	968	5.348.836.135
Nóminas al 90% - Pymes (EMP202)	51.905	47.396	5.366.945.661.016	3.912	1.345.638.859.148
Nóminas al 90% - Microempresas (EMP224)	417	319	14.979.120.484	82	11.859.102.967
Trabajadores Independientes al 80% (EMP203)	22.802	19.822	240.512.118.000	2.808	38.417.242.150
Trabajadores Independientes - Fintech al 80% (EMP204)	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>115.438</b>	<b>99.414</b>	<b>8.298.080.043.533</b>	<b>10.343</b>	<b>1.681.795.405.527</b>

**Actualización: (03/06/2020) – Cifras con corte a (31/05/2020)**

**Nota:** En solicitudes recibidas se pueden reportar solicitudes en estudio (en proceso de decisión)

## 2.5 Principales causas de negación de créditos con garantía FNG

Al 31 de mayo se habían negado **10.343** solicitudes por un valor de **\$1,68 billones**. Las principales razones para la negativa son, en su orden, las siguientes: exceso de cupo de la entidad o el cliente, incumplimiento de las líneas o características del deudor definidas por el FNG para ser beneficiario de la línea y flujo de caja del deudor.

Línea	Flujo de caja del deudor	Reportes centrales de riesgos	Perfil de riesgo	Falta de experiencia financiera	No cumple las condiciones de la línea definida por FNG	Otra*
Capital de Trabajo - Pymes al 80% (EMP201)	613	76	646	17	98	111
Capital de Trabajo - Microempresas al 80% (EMP223)	464	119	92	4	142	192
Capital de Trabajo - Microempresas al 70% (EMP219)	121	28	150	15	240	413
Nóminas al 90% - Pymes (EMP202)	159	35	234	8	1.150	2.326
Nóminas al 90% - Microempresas (EMP224)	13	2	27	1	3	36
Trabajadores Independientes al 80% (EMP203)	196	2	109	1	1.208	1.292
Trabajadores Independientes - Fintech al 80% (EMP204)	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>1.566</b>	<b>262</b>	<b>1.258</b>	<b>46</b>	<b>2.841</b>	<b>4.370</b>
					<b>Total general</b>	<b>10.343</b>

**Última actualización: (03/06/2020) – Cifras con corte a (31/05/2020)**

\* Las causales clasificadas como otras corresponden principalmente a:

- Al momento de solicitar las reservas ante el FNG, el Banco ya no contaba con el disponible para hacer tal operación, es decir los recursos asignados al Banco se habían agotado.
- El cliente realiza una segunda solicitud ya por fuera del cupo que el banco tenía calculado para él.

## 3. Avance de los créditos con líneas de redescuento

Tratándose de recursos de las entidades de redescuento o banca de segundo piso, la figura consiste en un desembolso que estas entidades realizan a los establecimientos de crédito para que estos a su vez los canalicen o presten a los deudores (beneficiarios finales), de acuerdo con las características o condiciones establecidas para cada una de las líneas de redescuento.

A continuación, se presenta la información reportada por estas entidades a la Superintendencia Financiera para el corte del 2 de junio de 2020.

### 3.1 Créditos con recursos de redescuento de Bancóldex

A través de siete líneas habilitadas, al 2 de junio se han canalizado **3,751 créditos** por valor de **\$824,111 millones**, generando un cupo por **\$296,422 millones**, así:

Cifras en millones\$

LINEAS	Cupo	Reservas		Desembolsos			Monto Disponible
		# Operaciones	Monto	# Operaciones	# Empresas	Monto	
MIPYME	\$ 175,000	32	\$ 7,692	480	413	\$ 170,631	-\$ 3,323
Gran Empresa	\$ 75,000	-	\$ -	23	22	\$ 72,084	\$ 2,916
Colombia Responde - Turismo y Aviación-	\$ 250,000	32	\$ 7,692	503	435	\$ 242,715	-\$ 407
Micro	\$ 100,000	132	\$ 2,250	1,805	1,799	\$ 93,896	\$ 3,854
PYME	\$ 175,000	29	\$ 6,471	354	344	\$ 168,125	\$ 404
Gran Empresa	\$ 75,000	-	\$ -	24	22	\$ 73,180	\$ 1,820
Colombia Responde para Todos	\$ 350,000	161	\$ 8,720	2,183	2,165	\$ 335,201	\$ 6,078
Bogotá Responde	\$ 220,000	59	\$ 4,055	269	256	\$ 96,722	\$ 119,223
Barranquilla Responde	\$ 60,000	23	\$ 2,481	183	168	\$ 39,723	\$ 17,796
Nte. de Santander Responde	\$ 12,000	10	\$ 551	61	56	\$ 9,003	\$ 2,447
Emprende e Innova	\$ 6,000	16	\$ 762	81	77	\$ 4,992	\$ 246
Cúcuta Responde	\$ 3,100	-	\$ -	30	24	\$ 3,153	-\$ 53
Manizales/Caldas Responde	\$ 120,000	40	\$ 2,613	149	131	\$ 39,873	\$ 77,515
Antioquia/Medellín Responde	\$ 100,000	85	\$ 4,264	273	269	\$ 51,882	\$ 43,854
Bucaramanga Responde	\$ 8,100	11	\$ 379	18	18	\$ 767	\$ 6,954
Fusagasugá Responde	\$ 4,800	-	\$ -	-	-	\$ -	\$ 4,800
Pereira Responde	\$ 22,100	22	\$ 4,051	1	1	\$ 80	\$ 17,969
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 1,156,100</b>	<b>459</b>	<b>\$ 35,567</b>	<b>3,751</b>	<b>3,600</b>	<b>\$ 824,111</b>	<b>\$ 296,422</b>

Última actualización: (03/06/2020) – Cifras con corte a (02/06/2020)

### 3.2 Créditos con recursos de redescuento de las líneas de Finagro

A través de la Línea Colombia AgroProduce, al 2 de junio se han otorgado **12.988 créditos** con subsidio a tasa de interés por valor de **\$35.973 millones**, de un cupo total asignado para este subsidio de **\$50.000 millones**, así:

Cifras en millones

Líneas	Cupo (*)	Desembolsos			Monto Subsidio tasa interés			Monto disponible subsidio de tasa
		# Operaciones	# Empresas	Monto	# Operaciones	# Empresas	Monto	
Pequeño productor	\$22,512	11,073	10,944	\$89,427	11,073	10,944	\$8,486	\$14,026
Mediano productor	\$20,132	1,851	1,748	\$222,005	1,851	1,748	\$20,132	\$0
Gran productor	\$7,356	64	61	\$126,126	64	61	\$7,356	\$0
<b>Total Colombia Agroproduce</b>	<b>\$50,000</b>	<b>12,988</b>	<b>12,753</b>	<b>\$437,558</b>	<b>12,988</b>	<b>12,753</b>	<b>\$35,973</b>	<b>\$14,026</b>

Última actualización: (03/06/2020) – Cifras con corte a (02/06/2020)

(\*) Los recursos de este cupo destinado para el subsidio de tasa de interés son aportados por el Ministerio de Agricultura. Reserva de cupo: Solicitud realizada por el intermediario a la entidad de redescuento o FNG, con anterioridad al desembolso para la verificación del cumplimiento de las condiciones del deudor y de las obligaciones a ser garantizadas frente a las condiciones de las líneas. Desembolso: Operación efectivamente colocadas por el intermediario al beneficiario final. Monto Disponible: Cupo total asignado a la línea, menos reservas y menos desembolsos.

### 3.3 Créditos con recursos de redescuento de las líneas de Findeter

A través de las líneas definidas, al 2 de junio se han colocado **201 créditos** por valor de **\$454,221 millones**, generando un disponible de **\$193,275 millones** para movilizar nuevos créditos, como se muestra a continuación:

Cifras en millones

Líneas	Cupo	Reservas		Desembolsos			Monto disponible
		# Operaciones	Monto \$	# Operaciones	# Beneficiarios	Monto \$	
Capital de trabajo	\$ 461,000	121	\$ 177,112	200	192	\$ 444,926	\$ 0
Inversión	\$ 252,000	6	\$ 49,430	1	1	\$ 9,295	\$ 193,275
<b>Total Compromiso Colombia</b>	<b>\$ 713,000</b>	<b>127</b>	<b>\$ 226,542</b>	<b>201</b>	<b>193</b>	<b>\$ 454,221</b>	<b>\$ 193,275</b>

Última actualización: (03/06/2020) – Cifras con corte a (02/06/2020)

### Sección II. Medidas adoptadas en virtud de las Circulares Externas 007 y 014 de 2020

La facilidad de contagio del COVID-19 obligó a la adopción de múltiples medidas por parte del Gobierno Nacional para contener su propagación, en especial la imposición de restricciones al desarrollo de actividades económicas intensivas en la interacción social (aglomeraciones) y, posteriormente, el ejercicio de aislamiento obligatorio en todo el territorio colombiano.

Estas decisiones impactarían extraordinariamente el nivel de ingresos de múltiples empresas, hogares y personas, circunstancia que requería una reacción rápida y efectiva en la regulación prudencial y en los estándares de gestión de riesgo de crédito vigentes, no sólo para disminuir presión en los flujos de caja de los deudores, sino también para que se les permitiera disponer de recursos para atender necesidades prioritarias de abastecimiento básico, entre otros aspectos. Justificado en lo anterior, se expidieron las Circulares Externas 007 y 014 de 2020 que permiten a las entidades vigiladas un tratamiento excepcional a los deudores que no puedan continuar cumpliendo con el pago de sus obligaciones al ser afectados sus ingresos por la coyuntura del COVID-19.

Los planes de gracia acumulados al 3 de junio han beneficiado a **10,549,041 deudores** (personas naturales y jurídicas) con **13,919,505 créditos** por un saldo de cartera de **\$205.71 billones**, como se desagrega a continuación:

Cifras en pesos\$

Modalidad	Producto	Medidas efectivamente otorgadas por los intermediarios		
		No. Clientes	No. Obligaciones	Saldo de Capital
Comercial	Construcción	1,471	4,962	7,022,271,167,632
Comercial	Corporativo	3,670	12,116	21,076,246,713,004
Comercial	Empresarial	8,659	19,616	8,441,011,114,478
Comercial	Financiero/institucional	142	333	688,702,025,173
Comercial	Leasing Financiero	21,954	38,459	17,604,782,405,551
Comercial	Moneda Extranjera	854	3,147	835,167,594,228
Comercial	Oficial/gobierno	218	933	3,099,983,900,173
Comercial	Pymes	78,280	146,431	15,371,867,294,326
Comercial	Factoring	2,505	31,599	813,560,389,391
Comercial	Microempresa	112,272	142,230	4,743,839,365,701
Consumo	TDC	5,178,105	7,375,279	14,996,600,743,660
Consumo	Rotativo	558,486	1,150,013	4,162,508,810,001
Consumo	Libranza	391,704	426,004	7,955,795,581,174
Consumo	Libre inversión	2,023,580	2,281,117	37,014,432,955,741
Consumo	Vehículo	318,263	329,451	8,877,929,146,208
Consumo	Bajo monto	77,654	77,986	46,082,629,005
Consumo	Otros productos consumo	49,588	50,950	655,482,377,566
Microcrédito	Hasta 25 SMLV	1,002,290	1,074,940	4,070,955,697,735
Microcrédito	Entre 25 y 120 SMLV	86,638	94,058	1,822,784,898,565
Vivienda	VIS pesos	233,553	238,867	7,919,142,316,691
Vivienda	VIS UVR	113,593	114,146	3,931,071,124,522
Vivienda	No VIS pesos	204,278	221,682	22,079,217,739,984
Vivienda	No VIS UVR	21,971	22,570	2,165,003,394,686
Vivienda	Leasing habitacional	59,313	62,616	10,324,967,404,470
<b>Total</b>	<b>Total</b>	<b>10,549,041</b>	<b>13,919,505</b>	<b>205,719,406,789,663</b>

Última actualización: (03/06/2020) – Cifras con corte a (03/06/2020)

## Sección III. Niveles de prestación y disponibilidad de servicios financieros

Es obligación de las entidades vigiladas permitir la disposición de los recursos que han recibido de sus clientes y consumidores en los términos pactados con ellos, al tiempo que es fundamental para la economía mantener el funcionamiento del sistema de pagos.

Por esta razón, mediante las Circulares Externas 008 y 017 de 2020 la Superintendencia Financiera, impartió instrucciones precisas a las entidades vigiladas para garantizar la operación y funcionamiento presencial y no presencial durante el ejercicio de aislamiento obligatorio establecido por el Gobierno Nacional.

Desde la expedición de las mencionadas Circulares, la SFC realiza el seguimiento diario sobre el cumplimiento de estas instrucciones a través del monitoreo al volumen de transacciones y a los montos de las operaciones realizadas por los diferentes canales de servicio, así como los niveles de disponibilidad para la atención al público.

El 2 de junio las entidades reportaron **10.668.860** transacciones monetarias por un valor de **\$19,74 billones**. Banca Móvil e Internet presentan mayor porcentaje de operación comparados con un día normal.

**Cifras en pesos \$**

Tipo de canal	Número de operaciones monetarias	Monto de operaciones
Cajeros Automáticos	2.306.399	929.050.422.650
Banca Móvil	2.228.909	775.885.958.023
Corresponsales Bancarios	1.953.118	706.275.399.776
Internet	1.910.490	10.537.516.918.574
Datáfonos	1.310.522	249.754.981.787
Oficinas	950.784	6.540.507.919.622
Audio Respuesta	8.638	9.693.114.127
<b>Total</b>	<b>10.668.860</b>	<b>\$ 19.748.684.714.559</b>

Última actualización: (03/06/2020) – Cifras con corte a (02/06/2020)

## Sección IV. Retiro parcial de Cesantías

El impacto de las medidas relacionadas con la prevención de la propagación del COVID-19 en el sector productivo y en el mercado laboral incentivó al Gobierno Nacional a establecer medidas de protección para aquellos empleados que, durante la coyuntura económica, vieran reducidos sus ingresos mensuales.

En este sentido el Gobierno Nacional permitió que los trabajadores hagan uso de sus cesantías para compensar la disminución de sus ingresos mensuales durante el período de la Emergencia Económica, Social y Ecológica. Con base en lo anterior, la Superintendencia Financiera emitió la Circular Externa 013 de 2020, por medio de la cual se imparten las instrucciones para que los afiliados a los fondos privados puedan hacer

retiros parciales de sus cesantías propendiendo para que el proceso se realice a través de canales virtuales o remotos.

Desde la expedición de la mencionada Circular, la SFC realiza el seguimiento semanal sobre el cumplimiento de estas instrucciones a través del monitoreo al volumen retiros realizados por concepto de esta causal.

Entre el 1 de marzo y el 29 de mayo se realizaron pagos por **\$149.608 millones** a **171.688 personas** por el concepto de disminución del ingreso mensual, valor que equivale al **13,9%** de los retiros totales.

Cifras en millones

Retiros de cesantías por causal desde el 1 de marzo				
Causal de retiro	2019	2020	Personas	porcentaje 2020
Terminación del contrato	670.308	571.477	439.255	40,4%
Adquisición de vivienda	735.885	526.784	238.377	20,9%
Mejora o liberación de vivienda	617.974	461.018	228.966	16,9%
Disminución del ingreso mensual	-	149.608	171.688	13,9%
Educación	103.911	66.425	48.215	5,2%
Otros retiros autorizados	28.784	25.624	31.441	2,4%
Pignoraciones o embargos	5.850	2.830	1.973	0,2%
Pago del impuesto predial	-	804	553	0,2%
Suspensión temporal de contrato	-	-	-	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>2.162.712</b>	<b>1.804.571</b>	<b>1.160.468</b>	<b>100%</b>

Última actualización: (03/06/2020) – Cifras con corte a (29/05/2020)

## Sección V. Evolución de las peticiones y quejas de los consumidores financieros

Las quejas o peticiones presentadas por los consumidores financieros y las respuestas que las entidades vigiladas dan a ellas, son fundamentales para el desarrollo de la supervisión que adelanta la SFC para velar por el cumplimiento de las instrucciones impartidas y el deber de información por parte de los establecimientos de crédito en las condiciones que la Ley 1328 de 2009 dispone.

Bajo un procedimiento diferencial más expedito, las quejas asociadas a la temática COVID-19 presentadas ante esta Superintendencia y ante las entidades vigiladas se clasifican como “Quejas Exprés”, las cuales deben ser resueltas por las entidades en un término no mayor a 5 días.

Entre el 18 de marzo y el 2 de junio de 2020 la SFC ha recibido un total de **22.487** consultas o quejas, de ellas **9.969** son peticiones en las cuales se solicita la aplicación del alivio por parte de los establecimientos de crédito. Las restantes **12.518** son situaciones en las que los deudores manifiestan inconformidad con la aplicación de los alivios, demoras, faltas de atención o fallas en los canales de atención de las entidades vigiladas durante la coyuntura.

De la totalidad de trámites recibidos, la SFC ha dado respuesta a **18.055**. A continuación, se detallan los principales motivos de las radicaciones relacionadas con inconformidades (**12.518**):

Motivo	Participación
Inconformidad con la aplicación del alivio	39,11%
No resolución de quejas, peticiones y/o reclamos	20,67%
Dificultades en la comunicación con la entidad	16,80%
Demora o no confirmación de pago de beneficio	15,45%
Demora en la prestación del servicio	7,29%
Inconformidad con los documentos/ trámites exigidos	0,32%
Negativa o dilación en el pago	0,18%
Negación en la apertura de líneas de créditos garantizadas	0,12%
Otros	0,05%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

Última actualización: (03/06/2020) – Cifras con corte a (02/06/2020)