

Bogotá, junio 12 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 línea 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 finalmente en la quinta sección se puede consultar la evolución de las peticiones y quejas presentadas por los consumidores 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 de crédito 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 30 de mayo al 05 de junio de 2020 tanto empresas y hogares adelantaron **4,426,765 operaciones** de créditos desembolsados por un valor total de **\$4.89 billones**, lo cuales se desagregan de la siguiente forma:

Modalidad de crédito	Monto desembolsos	Número de créditos desembolsados
Empresas*	\$ 3,18 b	475,678
Microempresas	\$ 39,446m	7,568
Personas (Tarjeta de crédito)	\$ 824,712m	3,887,583
Personas (Otros consumos) **	\$ 628,323m	53,907
Hogares VIS	\$ 58,232 m	1,019
Hogares No VIS	\$ 157,843 m	1,010
Total	\$ 4.89b	4,426,765

Última actualización: (10/06/2020) – Cifras con corte a (05/06/2020)

* 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 líneas¹.

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.

¹ https://www.fng.gov.co/ES/Paginas/Unidos_por_Colombia_FNG.aspx

Al 11 de junio, de un cupo total de **\$16.1 billones**, se han reservado para ser desembolsados **\$7.2 billones** asociados a **155.450 créditos**, se han desembolsado **\$3.3 billones** en **65,211 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%	\$ 3,400,000	8,568	\$ 1,379,918	11,407	\$ 1,758,210	\$ 261,872	7.70%
	EMP2019	MICROEMPRESAS HASTA EL 70%	\$ 100,000	4,809	\$ 25,226	11,817	\$ 48,066	\$ 26,708	26.71%
	EMP223	MICROEMPRESAS HASTA EL 80%	\$ 400,000	14,832	\$ 168,549	5,981	\$ 39,300	\$ 192,151	48.04%
	Total		\$ 3,900,000	28,209	\$ 1,573,694	29,205	\$ 1,845,575	\$ 480,731	12.33%
Pago de Nóminas	EMP202	NÓMINA PYMES AL 90%	\$ 9,500,000	69,887	\$ 4,997,708	1,518	\$ 1,292,128	\$ 3,210,164	33.79%
	EMP224	NÓMINA MICROEMPRESAS AL 90%	\$ 500,000	299	\$ 3,577	15	\$ 152	\$ 496,271	99.25%
	Total		\$ 10,000,000	70,186	\$ 5,001,285	15,195	\$ 1,292,280	\$ 3,706,435	37.06%
Trabajadores Independientes	EMP203	INDEPENDIENTES AL 80%	\$ 1,000,000	52,305	\$ 603,078	19,827	\$ 233,935	\$ 162,987	16.30%
	EMP204	INDEPENDIENTES FINTECH AL 80%	\$ 200,000	450	\$ 375	221	\$ 187	\$ 199,439	99.72%
	Total		\$ 1,200,000	52,755	\$ 603,452	20,048	\$ 234,122	\$ 362,426	30.20%
Microfinanzas	EMP203	MICROEMPRESAS AL 75%	\$ 500,000	2,326	\$ 12,439	305	\$ 2,373	\$ 485,188	97.04%
	EMP204	MICROEMPRESAS INF. AL 60%	\$ 500,000	1,974	\$ 13,974	458	\$ 2,385	\$ 483,641	96.73%
	Total		\$ 1,000,000	4,300	\$ 26,413	763	\$ 4,758	\$ 968,829	96.88%
Total			\$ 16,100,000	155,450	\$ 7,204,845	65,211	\$ 3,376,735	\$ 5,518,420	34.28%

Actualización: (11/06/2020: 10am) – Cifras con corte a (11/06/2020)

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

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 10 de junio de 2020:

<https://www.superfinanciera.gov.co/descargas/institucional/pubFile1046111/20200612repo rtefngsectortamanomunicipio.xlsx>

2.1 Líneas de garantía desembolsadas a diferentes tipos de empresa

Al 10 de junio las diferentes líneas definidas por el FNG han canalizado **62,882 créditos** por valor de **\$2,8 billones** atendiendo el segmento de la mediana, pequeña y micro empresa así:

Cifras en millones

Tipo de empresa	Número de Operaciones	Monto de las Operaciones
MEDIANA EMPRESA	4,277	1,101,997
PEQUEÑA EMPRESA	10,587	996,597
MICROEMPRESA	47,257	789,143
TOTAL GENERAL	62,882	2,887,737

Actualización: (10/06/2020) – Cifras con corte a (10/06/2020)

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

2.2 Desembolsos a los departamentos

Al 10 de junio las líneas definidas por el FNG han canalizado **62,882 créditos** por valor de **\$3,2 billones** en 33 departamentos como se muestra en el siguiente cuadro:

Departamento	Número de Operaciones	Monto de las Operaciones
AMAZONAS	23	1,046
ANTIOQUIA	9,131	653,645
ARAUCA	301	7,803
ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS Y PROVIDENCIA	117	7,598
ATLÁNTICO	2,249	169,951
BOGOTÁ DC	20,735	1,137,672
BOLÍVAR	1,418	87,919
BOYACÁ	1,929	38,319
CALDAS	1,250	43,658
CAQUETÁ	405	9,169
CASANARE	532	17,363
CAUCA	512	21,860
CESÁR	850	42,626
CHOCÓ	153	2,219
CÓRDOBA	953	34,539
CUNDINAMARCA	2,326	93,722
GUAINÍA	26	380
GUAVIARE	63	767
HUILA	1,669	58,814
LA GUAJIRA	290	6,449
MAGDALENA	852	34,250
META	1,171	45,173
NARIÑO	912	36,097
NORTE DE SANTANDER	1,657	67,428
PUTUMAYO	479	10,644
QUINDÍO	823	24,949
RISARALDA	1,402	84,339
SANTANDER	3,356	144,955
SUCRE	702	18,395

TOLIMA	1,528	41,448
VALLE DEL CAUCA	5,036	312,430
VAUPÉS	21	88
VICHADA	11	728
TOTAL GENERAL	62,882	3,256,443

Actualización: (10/06/2020) – Cifras con corte a (10/06/2020)

2.3 Desembolsos a los distintos sectores de la economía

Al 10 de junio las diferentes líneas definidas por el FNG han canalizado **62,882 créditos** por valor de **\$3,2billones** 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	21,623	917,222
INDUSTRIAS MANUFACTURERAS	9,635	564,913
CONSTRUCCIÓN	3,025	264,953
ACTIVIDADES PROF, CIENTÍF Y TÉCNICAS	5,598	240,338
TRANSPORTE Y ALMACENAMIENTO	3,160	187,086
ALOJAMIENTO Y SERVICIOS DE COMIDA	3,459	121,202
ACTIVIDADES SERVICIOS ADMINI Y DE APOYO	3,168	242,739
ACTIVIDADES DE ATENCIÓN A SALUD HUMANA	2,667	180,766
INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	1,589	106,801
ACTIVIDADES INMOBILIARIAS	888	61,252
AGRICULT, GANADERÍA, CAZA, SILVIC Y PESCA	1,169	75,088
OTRAS ACTIV SERVICIOS	3,172	99,095
EDUCACIÓN	1,195	80,744
ACTIVIDADES ART, ENTRETÉ Y RECREAC	512	29,886
DISTRIBUCIÓN DE AGUA; EVACUACIÓN Y TRATA AGUAS RESIDUALES	275	21,784
ACTIVIDADES FINANCIERAS Y DE SEGUROS	998	31,981
EXPLOTACIÓN DE MINAS Y CANTERAS	222	17,579
SUMINISTRO ELECTRI, GAS, VAPOR	69	4,696
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEFENSA	219	5,921
ACTIVIDADES DE LOS HOGARES EN CALIDAD DE EMPLEADORES	239	2,395
TOTAL GENERAL	62,882	3,256,441

Actualización: (10/06/2020) – Cifras con corte a (10/06/2020)

2.4 Tasas de aprobación de créditos con garantía FNG

Al 7 de junio la tasa de aprobación de solicitudes de créditos con garantía FNG a nivel agregado era superior al **80%**, correspondiente a **104.604** créditos por valor de **\$8,62 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)	19.794	16.556	2.696.108.884.988	1.870	300.450.970.002
Capital de Trabajo - Microempresas al 80% (EMP223)	6.855	4.514	50.527.221.335	1.513	29.551.491.075
Capital de Trabajo - Microempresas al 70% (EMP219)	16.900	14.663	56.785.028.395	1.327	7.017.205.059
Nóminas al 90% - Pymes (EMP202)	53.557	48.525	5.560.904.028.823	4.194	1.539.737.081.143
Nóminas al 90% - Microempresas (EMP224)	389	293	14.742.660.127	112	11.939.102.967
Trabajadores Independientes al 80% (EMP203)	23.050	20.053	242.568.580.913	2.844	39.596.187.150
Trabajadores Independientes - Fintech al 80% (EMP204)	-	-	-	-	-
Total	120.545	104.604	8.621.636.404.581	11.860	1.928.292.037.396

Actualización: (11/06/2020) – Cifras con corte a (07/06/2020)

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

Las solicitudes aprobadas NO implican un desembolso.

2.5 Principales causas de negación de créditos con garantía FNG

Al 7 de junio se habían negado **11.860** solicitudes por un valor de **\$1,93 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	Hábitos de Pago - Endeudamiento	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)	806	89	693	19	128	148
Capital de Trabajo - Microempresas al 80% (EMP223)	752	172	89	4	194	303
Capital de Trabajo - Microempresas al 70% (EMP219)	151	40	219	30	367	519
Nóminas al 90% - Pymes (EMP202)	193	42	246	8	1.167	2.545
Nóminas al 90% - Microempresas (EMP224)	15	2	30	1	3	37
Trabajadores Independientes al 80% (EMP203)	210	2	116	1	1.218	1.301
Trabajadores Independientes - Fintech al 80% (EMP204)	-	-	-	-	-	-
Total	2.127	347	1.393	63	3.077	4.853
					Total general	11.860

Actualización: (11/06/2020) – Cifras con corte a (07/06/2020)

* 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 9 de junio de 2020.

3.1 Créditos con recursos de redescuento de Bancóldex

A través de siete líneas habilitadas, al 9 de junio se han canalizado **7,091 créditos** por valor de **\$850,174 millones**, generando un cupo por **\$296,323 millones**, así:

Cifras en millones\$

LINEAS	Cupo	Reservas		Desembolsos			Monto Disponible
		# Operaciones	Monto	# Operaciones	# Empresas	Monto	
MIPYME	\$ 175,000	16	\$ 3,423	488	419	\$ 174,104	-\$ 2,527
Gran Empresa	\$ 75,000	-	\$ -	23	22	\$ 72,084	\$ 2,916
Colombia Responde - Turismo y Aviación-	\$ 250,000	16	\$ 3,423	511	441	\$ 246,188	\$ 389
Micro	\$ 100,000	75	\$ 2,347	4,908	4,899	\$ 94,605	\$ 3,048
PYME	\$ 175,000	16	\$ 5,780	367	356	\$ 170,801	-\$ 1,581
Gran Empresa	\$ 75,000	-	\$ -	24	22	\$ 73,180	\$ 1,820
Colombia Responde para Todos	\$ 350,000	91	8,127	5,299	5,277	\$ 338,586	\$ 3,287
Bogotá Responde	\$ 220,000	92	\$ 3,757	306	293	\$ 100,314	\$ 115,929
Barranquilla Responde	\$ 60,000	16	\$ 595	197	181	\$ 41,786	\$ 17,619
Nte. de Santander Responde	\$ 12,000	4	\$ 355	70	65	\$ 9,489	\$ 2,157
Emprende e Innova	\$ 21,600	4	\$ 180	91	86	\$ 5,509	\$ 15,911
Cúcuta Responde	\$ 3,100	-	\$ -	30	24	\$ 3,153	-\$ 53
Manizales/Caldas Responde	\$ 120,000	24	\$ 1,153	180	159	\$ 41,504	\$ 77,343
Antioquia/Medellín Responde	\$ 100,000	55	\$ 2,552	340	336	\$ 54,746	\$ 42,702
Bucaramanga Responde	\$ 8,100	18	\$ 628	25	25	\$ 1,030	\$ 6,442
Fusagasugá Responde	\$ 4,800	4	\$ 185	-	-	\$ -	\$ 4,615
Pereira Responde	\$ 22,100	25	\$ 4,248	42	41	\$ 7,870	\$ 9,982
TOTAL	\$ 1,171,700	349	\$ 25,203	7,091	6,928	\$ 850,174	\$ 296,323

Última actualización: (10/06/2020) – Cifras con corte a (09/06/2020)

3.2 Créditos con recursos de redescuento de las líneas de Finagro

A través de la Línea Colombia AgroProduce, al 9 de junio se han otorgado **15.387 créditos** con subsidio a tasa de interés por valor de **\$38.152 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	13,472	13,309	\$110,271	13,472	13,309	\$10,665	\$11,847
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
Total Colombia Agroproduce	\$50,000	15,387	15,118	\$458,402	15,387	15,118	\$38,152	\$11,848

Última actualización: (10/06/2020) – Cifras con corte a (09/06/2020)

(*) 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 9 de junio se han colocado **204 créditos** por valor de **\$454,731 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	\$ 176,502	203	194	\$ 445,436	\$ -
Inversión	\$ 252,000	6	\$ 49,430	1	1	\$ 9,295	\$ 193,275
Total Compromiso Colombia	\$ 713,000	127	\$ 225,932	204	195	\$ 454,731	\$ 193,275

Última actualización: (10/06/2020) – Cifras con corte a (09/06/2020)

Sección II. Medidas adoptadas en virtud de la Circular Externa 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 10 de junio han beneficiado a **10,686,323 deudores** (personas naturales y jurídicas) con **14,095,184 créditos** por un saldo de cartera de **\$209.49 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	1,554	5,159	\$7,356,499,856,084
Comercial	Corporativo	3,821	12,434	\$21,623,332,951,170
Comercial	Empresarial	8,828	19,906	\$8,491,189,339,001
Comercial	Factoring	2,332	27,615	\$834,043,146,770
Comercial	Financiero/institucional	145	343	\$715,134,449,443
Comercial	Leasing Financiero	23,689	40,373	\$18,098,605,600,856
Comercial	Microempresa	113,252	142,981	\$4,749,255,983,077
Comercial	Moneda Extranjera	891	3,241	\$892,979,323,521
Comercial	Oficial/gobierno	232	983	\$2,871,630,348,842
Comercial	Pymes	79,399	148,122	\$15,559,387,533,561
Consumo	Rotativo	576,439	1,168,895	\$4,313,290,283,644
Consumo	TDC	5,238,615	7,477,831	\$15,259,684,399,444
Consumo	Libranza	409,821	443,665	\$8,495,159,045,718
Consumo	Libre inversión	2,040,448	2,300,286	\$37,256,576,214,197
Consumo	Vehículo	323,241	334,734	\$9,044,490,731,525
Consumo	Bajo monto	77,674	78,006	\$46,101,384,199
Consumo	Otros productos consumo	50,907	52,281	\$669,716,465,549
Microcrédito	Hasta 25 SMLV	997,765	1,067,223	\$4,044,194,304,585
Microcrédito	Entre 25 y 120 SMLV	86,061	92,545	\$1,808,109,454,829
Vivienda	VIS pesos	237,518	242,843	\$8,020,610,243,266
Vivienda	VIS UVR	122,694	123,247	\$4,230,632,123,087
Vivienda	No VIS pesos	206,467	223,978	\$22,259,894,806,749
Vivienda	No VIS UVR	24,021	24,619	\$2,343,706,781,605
Vivienda	Leasing habitacional	60,509	63,874	\$10,510,929,254,023
Total	Total	10,686,323	14,095,184	\$209,495,154,024,746

Última actualización: (11/06/2020) – Cifras con corte a (10/06/2020)

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 9 de junio las entidades reportaron **8.433.185** transacciones monetarias por un valor de **\$17,13 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
Banca Móvil	1.668.467	549.186.066.748
Corresponsales Bancarios	1.629.746	619.467.259.754
Internet	1.428.838	9.247.707.425.100
Cajeros Automáticos	1.414.839	528.488.769.642
Datáfonos	1.408.933	203.472.793.984
Oficinas	875.261	5.978.717.012.871
Audio Respuesta	7.101	7.622.578.665
Total	8.433.185	\$ 17.134.661.906.764

Última actualización: (10/06/2020) – Cifras con corte a (09/06/2020)

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 por 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 30 de marzo* y el 5 de junio se realizaron pagos por **\$168.102 millones a 195.068 personas** por el concepto de disminución del ingreso mensual, valor que equivale al **9%** de los retiros totales.

*Fecha en la que se habilitó la causal definida en el decreto 488 de 2020.

***Cifras en millones**

Retiros de cesantías por causal desde el 1 de marzo				
Causal de retiro	2019	2020	Personas	porcentaje 2020
Terminación del Contrato	708.885	622.955	477.586	32%
Adquisición de Vivienda	761.910	550.451	248.855	29%
Mejora o Liberación de Vivienda	637.649	481.505	238.128	25%
Disminución del Ingreso Mensual	-	168.102	195.068	9%
Educación	116.761	74.254	53.024	4%
Otros Retiros Autorizados	30.515	26.648	31.772	1%
Pignoraciones o Embargos	5.989	3.003	2.095	0%
Pago del Impuesto Predial	-	911	629	0%
Suspensión Temporal de Contrato	-	-	-	0%
Compra de Acciones del Estado	-	-	-	0%
TOTAL	2.261.710	1.927.829	1.247.157	100%

Última actualización: (11/06/2020) – Cifras con corte a (05/06/2020)

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 09 de junio de 2020 la SFC ha recibido un total de **24.354** consultas o quejas, en temas relacionados con el acceso y aplicación de los períodos de gracia para los deudores afectados económicamente por la coyuntura y los canales de atención de las entidades vigiladas, de las cuales la SFC ha dado trámite y respuesta a **19.824**.

A continuación, se detallan los principales motivos:

Motivo	Participación
Solicitud o negación de alivio	50,6%
Inconformidad con la aplicación del alivio	19,5%
No resolución de quejas, peticiones y/o reclamos	10,2%
Dificultades en la comunicación con la entidad	8,2%
Demora o no confirmación de pago de beneficio	7,6%
Demora en la prestación del servicio	3,6%
Inconformidad con los documentos/ trámites exigidos	0,2%
Negativa o dilación en el pago	0,1%
Negación en la apertura de líneas de créditos garantizadas	0,1%
Otros	0,0%
Total	100%

Última actualización: (10/06/2020) – Cifras con corte a (09/06/2020)