

Bogotá, junio 19 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 06 de junio al 12 de junio de 2020 tanto empresas y hogares adelantaron **4,568,261** operaciones de créditos desembolsados por un valor total de **\$4.69** billones, lo cuales se desagregan de la siguiente forma:

Modalidad de crédito	Monto desembolsos	Número de créditos desembolsados
Empresas*	\$ 2,83 b	392,355
Microempresas	\$ 64,363m	11,885
Personas (Tarjeta de crédito)	\$ 837,514m	4,103,506
Personas (Otros consumos) **	\$ 723,358m	58,339
Hogares VIS	\$ 61,890 m	1,129
Hogares No VIS	\$ 179,713 m	1,047
Total	\$ 4.69b	4,568,261

Última actualización: (17/06/2020) – Cifras con corte a (12/06/2020)

* 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 18 de junio, de un cupo total de **\$17.2 billones**, se han reservado para ser desembolsados **\$6.5 billones** asociados a **127.611 créditos**, se han desembolsado **\$3.6 billones** en **74,955 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%	\$ 4,500,000	8,914	\$ 1,142,126	12,715	\$ 1,916,238	\$ 1,441,637	32.04%
	EMP2019	MICROEMPRESAS HASTA EL 70%	\$ 100,000	4,873	\$ 30,692	14,345	\$ 57,250	\$ 12,058	12.06%
	EMP223	MICROEMPRESAS HASTA EL 80%	\$ 400,000	2,104	\$ 16,494	7,231	\$ 47,550	\$ 335,956	83.99%
	Total		\$ 5,000,000	15,891	\$ 1,189,311	34,291	\$ 2,021,037	\$ 1,789,652	35.79%
Pago de Nóminas	EMP202	NÓMINA PYMES AL 90%	\$ 9,500,000	68,803	\$ 4,867,898	16,528	\$ 1,403,838	\$ 3,228,264	33.98%
	EMP224	NÓMINA MICROEMPRESAS AL 90%	\$ 500,000	239	\$ 2,907	18	\$ 208	\$ 496,884	99.38%
	Total		\$ 10,000,000	69,042	\$ 4,870,805	16,546	\$ 1,404,046	\$ 3,725,148	37.25%
Trabajadores Independientes	EMP203	INDEPENDIENTES AL 80%	\$ 1,000,000	36,889	\$ 411,043	20,795	\$ 242,527	\$ 346,430	34.64%
	EMP204	INDEPENDIENTES FINTECH AL 80%	\$ 200,000	245	\$ 198	227	\$ 193	\$ 199,610	99.80%
	Total		\$ 1,200,000	37,134	\$ 411,240	21,022	\$ 242,720	\$ 546,040	45.50%
Microfinanzas	EMP203	MICROEMPRESAS AL 75%	\$ 500,000	2,233	\$ 14,985	1,390	\$ 8,968	\$ 476,046	95.21%
	EMP204	MICROEMPRESAS INF. AL 60%	\$ 500,000	3,311	\$ 18,319	1,706	\$ 9,324	\$ 472,356	94.47%
	Total		\$ 1,000,000	5,544	\$ 33,305	3,096	\$ 18,293	\$ 948,403	94.84%
Total			\$ 17,200,000	127,611	\$ 6,504,661	74,955	\$ 3,686,097	\$ 7,009,243	40.75%

Actualización: (18/06/2020: 10am) – Cifras con corte a (18/06/2020)

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 17 de junio de 2020:

https://www.superfinanciera.gov.co/descargas/institucional/pubFile1046241/20200619repo_rtefngsectortamanomunicipio.xlsx

2.1 Líneas de garantía desembolsadas a diferentes tipos de empresa

Al 17 de junio las diferentes líneas definidas por el FNG han canalizado **72,934 créditos** por valor de **\$3,2 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	4,760	1,217,961
PEQUEÑA EMPRESA	11,866	1,118,218
MICROEMPRESA	56,308	900,855
TOTAL GENERAL	72,934	3,237,034

Actualización: (17/06/2020) – Cifras con corte a (17/06/2020)

2.2 Desembolsos a los departamentos

Al 17 de junio las líneas definidas por el FNG han canalizado **73,754 créditos** por valor de **\$3,6 billones** en 33 departamentos como se muestra en el siguiente cuadro:

Departamento	Número de Operaciones	Monto de las Operaciones
AMAZONAS	41	1,636
ANTIOQUIA	10,451	737,264
ARAUCA	354	8,874
ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS Y PROVIDENCIA	128	8,067
ATLÁNTICO	2,668	190,871
BOGOTÁ D.C.	23,399	1,267,743
BOLÍVAR	1,718	97,571
BOYACÁ	2,283	42,199
CALDAS	1,447	49,506
CAQUETÁ	488	10,665
CASANARE	641	19,069
CAUCA	625	24,105
CESÁR	1,047	49,392
CHOCÓ	202	3,134
CÓRDOBA	1,109	38,446
CUNDINAMARCA	2,917	107,703
GUAINÍA	29	880
GUAVIARE	95	1,097
HUILA	1,941	63,958
LA GUAJIRA	395	7,795
MAGDALENA	1,116	36,368
META	1,549	53,077
NARIÑO	1,148	39,513
NORTE DE SANTANDER	1,971	76,507
PUTUMAYO	565	11,607
QUINDÍO	999	31,410
RISARALDA	1,652	91,554
SANTANDER	3,920	158,093
SUCRE	891	20,342
TOLIMA	1,856	48,892
VALLE DEL CAUCA	6,072	347,732
VAUPÉS	21	88
VICHADA	16	876
TOTAL GENERAL	73,754	3,646,034

Actualización: (17/06/2020) – Cifras con corte a (17/06/2020)

2.3 Desembolsos a los distintos sectores de la economía

Al 17 de junio las diferentes líneas definidas por el FNG han canalizado **73,754 créditos** por valor de **\$3,6 billones** 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	25,929	1,044,752
INDUSTRIAS MANUFACTURERAS	11,458	637,201
CONSTRUCCIÓN	3,505	293,623
ACTIVIDADES PROF, CIENTÍF Y TÉCNICAS	6,219	266,614
TRANSPORTE Y ALMACENAMIENTO	3,522	201,052
ALOJAMIENTO Y SERVICIOS DE COMIDA	4,202	138,235
ACTIVIDADES SERVICIOS ADMINI Y DE APOYO	3,554	260,395
ACTIVIDADES DE ATENCIÓN A SALUD HUMANA	2,909	197,854
INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	1,798	118,508
ACTIVIDADES INMOBILIARIAS	1,031	66,728
AGRICULT, GANADERÍA, CAZA, SILVIC Y PESCA	1,693	90,183
OTRAS ACTIV SERVICIOS	3,770	111,197
EDUCACIÓN	1,338	88,741
ACTIVIDADES ART, ENTRETEN Y RECREAC	594	33,140
DISTRIBUCIÓN DE AGUA; EVACUACIÓN Y TRATA AGUAS RESIDUALES	319	26,987
ACTIVIDADES FINANCIERAS Y DE SEGUROS	1,081	36,685
EXPLOTACIÓN DE MINAS Y CANTERAS	240	19,360
SUMINISTRO ELECTRI, GAS, VAPOR	82	5,386
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEFENSA	249	6,627
ACTIVIDADES DE LOS HOGARES EN CALIDAD DE EMPLEADORES	261	2,765
TOTAL GENERAL	73,754	3,646,033

Actualización: (17/06/2020) – Cifras con corte a (17/06/2020)

2.4 Tasas de aprobación de créditos con garantía FNG

Al 14 de junio la tasa de aprobación para los créditos con garantía FNG a nivel agregado era superior al **80%**, correspondiente a **113.742 créditos** por valor de **\$9,14 billones**. A continuación, se desagregan el número de solicitudes recibidas, aprobadas y rechazadas acumuladas desde el 17 de abril de 2020.

Línea	No. Solicitudes Recibidas	No. Solicitudes Aprobadas	Monto Solicitudes Aprobadas	No. Solicitudes rechazadas	Monto Solicitudes rechazadas
Capital de Trabajo - Pymes al 80% (EMP201)	21.411	17.763	2.975.539.590.969	2.217	351.142.658.002
Capital de Trabajo - Microempresas al 80% (EMP223)	10.795	5.453	57.083.051.335	1.939	35.726.906.075
Capital de Trabajo - Microempresas al 70% (EMP219)	19.780	17.336	74.691.720.340	1.433	7.651.825.059

Nóminas al 90% - Pymes (EMP202)	55.424	50.643	5.755.080.557.953	4.210	1.547.608.492.273
Nóminas al 90% - Microempresas (EMP224)	369	271	15.858.648.419	88	12.226.102.967
Trabajadores Independientes al 80% (EMP203)	26.049	22.276	262.930.690.624	3.643	47.536.522.923
Trabajadores Independientes - Fintech al 80% (EMP204)	-	-	-	-	-
Total	133.828	113.742	9.141.184.259.641	13.530	2.001.892.507.299

Actualización: (18/06/2020) – Cifras con corte a (14/06/2020)

Nota: En solicitudes recibidas se pueden reportar solicitudes en estudio (en proceso de decisión). Las aprobaciones corresponden a procesos en los que la entidad encuentra factibilidad para aplicar a la línea. No genera inmediatamente un desembolso.

2.5 Principales causas de negación de créditos con garantía FNG

Al 14 de junio se habían negado **13.530** solicitudes por un valor de **\$2 billones**. Las principales razones para la negativa son en su orden: 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)	898	96	881	24	147	171
Capital de Trabajo - Microempresas al 80% (EMP223)	897	202	335	4	246	256
Capital de Trabajo - Microempresas al 70% (EMP219)	170	42	240	34	422	524
Nóminas al 90% - Pymes (EMP202)	177	40	249	8	1.179	2.557
Nóminas al 90% - Microempresas (EMP224)	14	2	30	1	3	38
Trabajadores Independientes al 80% (EMP203)	253	3	151	-	1.321	1.915
Trabajadores Independientes - Fintech al 80% (EMP204)	-	-	-	-	-	-
Total	2.409	385	1.886	71	3.318	5.461
					Total general	13.530

Actualización: (18/06/2020) – Cifras con corte a (14/06/2020)

* 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 26 de mayo de 2020.

3.1 Créditos con recursos de redescuento de Bancóldex

A través de las líneas habilitadas, al 16 de junio se han canalizado **10,983 créditos** por valor de **\$868,608 millones**, generando un cupo por **\$382,971 millones**, así:

Cifras en millones\$

LINEAS	Cupo	Reservas		Desembolsos			Monto Disponible
		# Operaciones	Monto	# Operaciones	# Empresas	Monto	
MIPYME	\$ 175,000	6	\$ 212	498	428	\$ 177,170	-\$ 2,382
Gran Empresa	\$ 75,000	-	\$ -	23	22	\$ 72,084	\$ 2,916
Colombia Responde - Turismo y Aviación-	\$ 250,000	6	\$ 212	521	450	\$ 249,254	\$ 533
Micro	\$ 100,000	47	\$ 3,081	8,604	8,588	\$ 95,429	\$ 1,491
PYME	\$ 175,000	10	\$ 2,590	379	368	\$ 174,012	-\$ 1,602
Gran Empresa	\$ 75,000	-	\$ -	24	22	\$ 73,180	\$ 1,820
Colombia Responde para Todos	\$ 350,000	57	\$ 5,671	9,007	8,978	\$ 342,621	\$ 1,709
Bogotá Responde	\$ 220,000	78	\$ 1,722	365	350	\$ 103,735	\$ 114,542
Barranquilla Responde	\$ 60,000	14	\$ 407	209	187	\$ 42,260	\$ 17,333
Nte. de Santander Responde	\$ 12,000	-	\$ -	75	70	\$ 9,874	\$ 2,127
Emprende e Innova	\$ 21,600	27	\$ 1,062	110	109	\$ 6,586	\$ 13,952
Cúcuta Responde	\$ 3,100	-	\$ -	30	24	\$ 3,153	-\$ 53
Manizales/Caldas Responde	\$ 120,000	16	\$ 580	198	177	\$ 42,011	\$ 77,409
Antioquia/Medellín Responde	\$ 100,000	57	\$ 2,850	368	361	\$ 56,256	\$ 40,894
Bucaramanga Responde	\$ 8,100	12	\$ 386	40	39	\$ 1,576	\$ 6,138
Fusagasugá Responde	\$ 4,800	5	\$ 215	-	-	\$ -	\$ 4,585
Pereira Responde	\$ 22,100	17	\$ 2,017	60	58	\$ 11,283	\$ 8,800
Transporte Responde	\$ 95,000	-	\$ -	-	-	\$ -	\$ 95,000
TOTAL	\$ 1,266,700	289	\$ 15,122	10,983	10,803	\$ 868,608	\$ 382,971

Última actualización: (17/06/2020) – Cifras con corte a (16/06/2020)

3.2 Créditos con recursos de redescuento de las líneas de Finagro

A través de la Línea Colombia AgroProduce, al 16 de junio se han otorgado **17.076 créditos** con subsidio a tasa de interés por valor de **\$39.674 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	15,161	14,970	\$124,779	15,161	14,970	\$12,187	\$10,325
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	17,076	16,779	\$472,910	17,076	16,779	\$39,674	\$10,325

Última actualización: (17/06/2020) – Cifras con corte a (16/06/2020)

(*) 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: (17/06/2020) – Cifras con corte a (16/06/2020)

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 17 de junio han beneficiado a **10,632,294 deudores** (personas naturales y jurídicas) con **14,056,683 créditos** por un saldo de cartera de **\$211.55 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	1,394	4,026	7,671,848,554,448
Comercial	Corporativo	3,569	11,412	22,048,855,018,098
Comercial	Empresarial	8,638	19,467	8,518,810,788,438
Comercial	Factoring	2,327	28,772	864,724,397,807
Comercial	Financiero/institucional	122	325	705,409,738,294
Comercial	Leasing Financiero	23,315	39,014	18,327,892,421,556
Comercial	Microempresa	114,008	144,069	4,824,736,312,418
Comercial	Moneda Extranjera	874	3,263	915,722,745,782
Comercial	Oficial/gobierno	234	998	3,065,197,460,686
Comercial	Pymes	77,768	145,809	15,701,664,021,840
Consumo	Rotativo	566,102	1,158,646	4,321,449,079,170
Consumo	TDC	5,227,318	7,486,541	15,460,856,148,573
Consumo	Libranza	402,867	437,069	8,751,305,648,332
Consumo	Libre inversión	2,022,291	2,280,460	37,278,222,590,621
Consumo	Vehículo	323,790	335,299	9,073,359,218,730
Consumo	Bajo monto	77,675	78,007	46,102,184,794
Consumo	Otros productos consumo	51,644	53,059	675,528,551,617
Microcrédito	Hasta 25 SMLV	997,067	1,065,898	4,042,284,172,781
Microcrédito	Entre 25 y 120 SMLV	86,497	93,051	1,815,161,008,136
Vivienda	VIS pesos	238,185	243,527	8,039,395,408,486
Vivienda	VIS UVR	123,024	123,580	4,242,143,833,967
Vivienda	No VIS pesos	201,563	218,442	22,279,423,927,928
Vivienda	No VIS UVR	24,055	24,654	2,345,976,976,634
Vivienda	Leasing habitacional	57,967	61,295	10,538,291,972,654
Total	Total	10,632,294	14,056,683	211,554,362,181,790

Última actualización: (17/06/2020) – Cifras con corte a (17/06/2020)

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 16 de junio las entidades reportaron **9.553.527** transacciones monetarias por un valor de **\$24,06 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
Internet	2.036.651	15.811.989.032.468
Banca Móvil	1.969.158	660.809.913.926
Cajeros Automáticos	1.786.722	700.039.771.038
Corresponsales Bancarios	1.410.542	595.763.344.363
Datáfonos	1.380.823	199.564.875.581
Oficinas	962.253	6.091.367.125.352
Audio Respuesta	7.378	8.193.715.218
Total	9.553.527	\$ 24.067.727.777.947

Última actualización: (17/06/2020) – Cifras con corte a (16/06/2020)

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 12 de junio se realizaron pagos por **\$185.996 millones** a **216.557 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 1 de marzo				
Causal de retiro	2019	2020	Personas	porcentaje 2020
Terminación del contrato	754.147	671.891	514.979	33%
Adquisición de vivienda	794.500	576.005	259.593	28%
Mejora o liberación de vivienda	660.650	501.662	248.082	24%
Disminución del ingreso mensual	0	185.996	216.557	9%
Educación	139.257	87.438	60.449	4%
Otros retiros autorizados	33.014	27.970	32.061	1%
Pignoraciones o embargos	6.288	3.162	2.224	0%
Pago del impuesto predial	0	1.017	708	0%
Compra de Acciones del Estado	0	0	0	0%
Suspensión temporal de contrato	0	0	0	0%
TOTAL	2.387.855	2.055.142	1.334.653	100%

Última actualización: (18/06/2020) – Cifras con corte a (12/06/2020)

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 16 de junio de 2020 la SFC ha recibido un total de **25.865** 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 **20.643**.

A continuación, se detallan los principales motivos:

Motivo	Participación
Solicitud de alivio	50,5%
Inconformidad con la aplicación del alivio	19,6%
No resolución de quejas, peticiones y/o reclamos	10,2%
Dificultades en la comunicación con la entidad	8,1%
Demora o no confirmación de pago de beneficio	7,7%
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: (17/06/2020) – Cifras con corte a (16/06/2020)