

Bogotá, julio 24 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 11 al 17 de julio de 2020 tanto empresas y hogares adelantaron **4,715,626** operaciones de créditos desembolsados por un valor total de **\$5.06** billones, lo cuales se desagregan de la siguiente forma:

Modalidad de crédito	Monto desembolsos	Número de créditos desembolsados
Empresas*	\$ 3,01 b	382,661
Microempresas	\$ 95,581m	17,911
Personas (Tarjeta de crédito)	\$ 892,901m	4,245,711
Personas (Otros consumos) **	\$ 819,297m	67,054
Hogares VIS	\$ 75,217m	1,365
Hogares No VIS	\$ 162,064m	924
Total	\$ 5,06b	4,715,626

Última actualización: (22/07/2020) – Cifras con corte a (17/07/2020)

* 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 23 de julio, de un cupo total de **\$24.2 billones**, se han reservado para ser desembolsados **\$1.9 billones** asociados a **49.345 créditos**, se han desembolsado **\$5.3 billones** en **155,795 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	3,923	\$ 315,154	21,340	\$ 2,768,347	\$ 1,416,499	31.48%
	EMP219	MICROEMPRESAS HASTA EL 70%	\$ 250,000	6,820	\$ 34,475	29,552	\$ 130,230	\$ 85,295	34.12%
	EMP223	MICROEMPRESAS HASTA EL 80%	\$ 250,000	1,288	\$ 11,567	13,356	\$ 93,832	\$ 144,601	57.84%
	Total		\$ 5,000,000	12,031	\$ 361,196	64,248	\$ 2,992,408	\$ 1,646,396	32.93%
Pago de Nóminas	EMP202	NÓMINA PYMES AL 90%	\$ 9,500,000	9,279	\$ 1,359,563	22,037	\$ 1,840,800	\$ 6,299,637	66.31%
	EMP224	NÓMINA MICROEMPRESAS AL 90%	\$ 500,000	64	\$ 830	22	\$ 264	\$ 498,907	99.78%
	Total		\$ 10,000,000	9,343	\$ 1,360,392	22,059	\$ 1,841,064	\$ 6,798,544	67.99%
Trabajadores Independientes	EMP203	INDEPENDIENTES AL 80%	\$ 1,000,000	20,911	\$ 187,244	28,851	\$ 309,811	\$ 502,946	50.29%
	EMP204	INDEPENDIENTES FINTECH AL 80%	\$ 200,000	76	\$ 62	436	\$ 366	\$ 199,571	99.79%
	Total		\$ 1,200,000	20,987	\$ 187,306	29,287	\$ 310,177	\$ 702,517	58.54%
Microfinanzas	EMP203	MICROEMPRESAS AL 75%	\$ 500,000	2,391	\$ 16,178	14,340	\$ 103,351	\$ 380,471	76.09%
	EMP204	MICROEMPRESAS INF. AL 60%	\$ 500,000	4,541	\$ 21,325	25,788	\$ 132,045	\$ 346,629	69.33%
	Total		\$ 1,000,000	6,932	\$ 37,504	40,128	\$ 235,396	\$ 727,101	72.71%
Sectores más afectados	EMP206	SECTORES MAS AFECT. 90%	\$ 1,000,000	4	\$ 875	3	\$ 1,210	\$ 997,915	99.79%
	EMP207	SECT MAS AFECT GRAN EMPRESA	\$ 1,000,000	1	\$ 36,000	0	\$ -	\$ 964,000	96.40%
	Total		\$ 2,000,000	5	\$ 36,875	3	\$ 1,210	\$ 1,961,915	98.10%
Regionales	EMP227	UNIDOS POR PEREIRA	\$ 9,125	44	\$ 312	70	\$ 495	\$ 8,318	91.16%
	EMP228	UNIDOS POR CÚCUTA	\$ 7,475	0	\$ -	0	\$ -	\$ 7,475	100.00%
	Total		\$ 16,600	44	\$ 312	70	\$ 495	\$ 15,793	95.14%
Gran Empresa	EMP205	GRAN EMPRESA	\$ 5,000,000	3	\$ 10,500	0	\$ -	\$ 4,989,500	99.79%
	Total		\$ 5,000,000	3	\$ 10,500	0	\$ -	\$ 4,989,500	99.79%
Total			\$ 24,216,600	49,345	\$ 1,994,084	155,795	\$ 5,380,750	\$ 16,841,766	69.55%

Actualización: (23/07/2020: 9am) – Cifras con corte a (23/07/2020)

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 **22 de julio de 2020**:

<https://www.superfinanciera.gov.co/descargas/institucional/pubFile1046944/20200724reportefngsectortamanomunicipio.xlsx>

2.1 Líneas de garantía desembolsadas a diferentes tipos de empresa

Al 22 de julio las diferentes líneas definidas por el FNG han canalizado **154,020 créditos** por valor de **\$4.8 billones** atendiendo el segmento de la mediana, pequeña y micro empresa así:

Tipo de empresa	Cifras en millones	
	Número de Operaciones	Monto de las Operaciones
MEDIANA EMPRESA	6,290	1,602,800
PEQUEÑA EMPRESA	16,949	1,634,137
MICROEMPRESA	130,781	1,606,372
TOTAL GENERAL	154,020	4,843,309

Actualización: (22/07/2020) – Cifras con corte a (22/07/2020)

2.2 Desembolsos a los departamentos

Al 22 de julio las líneas definidas por el FNG han canalizado **155,096 créditos** por valor de **\$5.3 billones** en 33 departamentos como se muestra en el siguiente cuadro:

Departamento	Número de Operaciones	Monto de las Operaciones
AMAZONAS	125	3,104
ANTIOQUIA	19,444	1,010,560
ARAUCA	979	15,008
ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS Y PROVIDENCIA	193	11,740
ATLÁNTICO	4,572	266,642
BOGOTÁ DC	37,677	1,798,166
BOLÍVAR	3,380	129,072
BOYACÁ	4,808	67,465
CALDAS	3,332	76,757
CAQUETÁ	1,540	22,740
CASANARE	1,429	31,667
CAUCA	2,804	43,883
CESÁR	2,417	67,920
CHOCÓ	442	5,320
CÓRDOBA	3,125	63,308
CUNDINAMARCA	7,525	189,420
GUAINÍA	74	1,309
GUAVIARE	334	3,014
HUILA	4,760	98,647
LA GUAJIRA	1,476	15,006
MAGDALENA	2,771	54,204
META	3,746	89,588
NARIÑO	4,582	75,136
NORTE DE SANTANDER	3,803	113,241
PUTUMAYO	1,501	23,891
QUINDÍO	2,520	53,557
RISARALDA	3,765	134,443
SANTANDER	7,355	241,743
SUCRE	1,962	30,743
TOLIMA	4,752	82,705
VALLE DEL CAUCA	17,779	538,977

VAUPÉS	91	497
VICHADA	33	1,185
TOTAL GENERAL	155,096	5,360,658

Actualización: (22/07/2020) – Cifras con corte a (22/07/2020)

2.3 Desembolsos a los distintos sectores de la economía

Al 22 de julio las diferentes líneas definidas por el FNG han canalizado **155,096 créditos** por valor de **\$5.3 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	59,856	1,633,843
INDUSTRIAS MANUFACTURERAS	23,636	889,374
CONSTRUCCIÓN	6,969	443,830
ACTIVIDADES PROF, CIENTÍF Y TÉCNICAS	9,783	372,516
TRANSPORTE Y ALMACENAMIENTO	6,508	300,229
ALOJAMIENTO Y SERVICIOS DE COMIDA	10,164	209,404
ACTIVIDADES SERVICIOS ADMINI Y DE APOYO	6,134	350,967
ACTIVIDADES DE ATENCIÓN A SALUD HUMANA	4,287	262,195
INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	2,988	164,504
ACTIVIDADES INMOBILIARIAS	2,218	89,672
AGRICULT, GANADERÍA, CAZA, SILVIC Y PESCA	7,221	165,761
OTRAS ACTIV SERVICIOS	8,693	169,623
EDUCACIÓN	2,172	118,229
ACTIVIDADES ART, ENTRETEN Y RECREAC	1,038	47,353
DISTRIBUCIÓN DE AGUA; EVACUACIÓN Y TRATA AGUAS RESIDUALES	543	34,733
ACTIVIDADES FINANCIERAS Y DE SEGUROS	1,538	58,508
EXPLOTACIÓN DE MINAS Y CANTERAS	383	28,325
SUMINISTRO ELECTRI, GAS, VAPOR	128	7,535
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DEFENSA	447	9,683
ACTIVIDADES DE LOS HOGARES EN CALIDAD DE EMPLEADORES	390	4,374
TOTAL GENERAL	155,096	5,360,658

Actualización: (22/07/2020) – Cifras con corte a (22/07/2020)

2.4 Tasas de aprobación de créditos con garantía FNG

Al 22 de julio la tasa de aprobación para los créditos con garantía FNG a nivel agregado era superior al **75%**, correspondiente a **154.448** créditos por valor de **\$7,12 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%	31.098	26.593	3.847.900.661.251	3.354	487.371.861.518
Capital de Trabajo - Microempresas al 80%	17.723	8.818	88.518.936.492	2.678	50.288.607.075
Capital de Trabajo - Microempresas al 70%	37.975	33.229	151.177.808.762	2.401	12.662.172.469
Nóminas al 90% - Pymes	38.850	23.301	2.498.903.689.539	14.987	4.359.901.368.779
Nóminas al 90% - Microempresas	229	124	17.600.924.548	94	12.574.102.967
Trabajadores Independientes al 80%	39.633	32.302	346.422.309.074	7.251	78.667.729.773
Trabajadores Independientes - Fintech al 80%	-	-	-	-	-
Unidos por Colombia Microempresas INF. 60%	10.152	9.671	68.014.175.640	944	8.179.576.470
Unidos por Colombia Microempresas 75%	21.891	20.410	102.239.827.696	1.673	9.903.640.483
Total	197.551	154.448	7.120.778.333.002	33.382	5.019.549.059.534

Actualización: (23/07/2020) – Cifras con corte a (22/07/2020)

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 22 de julio se habían negado **33.382** solicitudes por un valor de **\$5,02 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	Cifras en pesos	
					No cumple las condiciones de la línea definida por FNG	Otra
Capital de Trabajo - Pymes al 80%	1.496	120	1.102	26	305	307
Capital de Trabajo - Microempresas al 80%	1.240	288	374	11	360	404
Capital de Trabajo - Microempresas al 70%	299	63	456	51	716	815
Nóminas al 90% - Pymes	224	43	314	8	1.772	12.626
Nóminas al 90% - Microempresas	14	2	34	1	5	38
Trabajadores Independientes al 80%	446	4	1.042	8	1.911	3.840
Trabajadores Independientes - Fintech al 80%	-	-	-	-	-	-
Unidos por Colombia Microempresas INF. 60%	2	-	-	1	941	-
Unidos por Colombia Microempresas 75%	-	-	2	-	1.671	-
Total	3.721	520	3.324	106	7.681	18.030
					Total	33.382

Actualización: (23/07/2020) – Cifras con corte a (22/07/2020)

* 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 **22 de julio de 2020**.

3.1 Créditos con recursos de redescuento de Bancóldex

A través de las líneas habilitadas, al 21 de julio se han canalizado **18,711 créditos** por valor de **\$1.06 billones**, generando un cupo por **\$344,836 millones**, así:

Cifras en millones\$

LINEAS	Cupo	Reservas		Desembolsos			Monto Disponible
		# Operaciones	Monto	# Operaciones	# Empresas	Monto	
MIPYME	\$ 175,000	-	\$ -	504	434	\$ 177,916	-\$ 2,916
Gran Empresa	\$ 75,000	-	\$ -	23	22	\$ 72,084	\$ 2,916
Colombia Responde - Turismo y Aviación	\$ 250,000	-	\$ -	527	456	\$ 250,000	0
Micro	\$ 100,000	18	\$ 355	8,137	8,119	\$ 99,614	\$ 31
PYME	\$ 175,000	-	\$ -	388	377	\$ 176,065	-\$ 1,065
Gran Empresa	\$ 75,000	-	\$ -	24	22	\$ 73,180	\$ 1,820
Colombia Responde para Todos	\$ 350,000	18	355	8,549	8,518	\$ 348,859	\$ 786
Bogotá Responde	\$ 264,000	89	\$ 9,903	4,360	4,317	\$ 149,488	\$ 104,609
Barranquilla Responde	\$ 60,000	3	\$ 50	985	962	\$ 50,615	\$ 9,336
Nte de Santander Responde	\$ 12,000	1	\$ 13	499	495	\$ 9,914	\$ 2,074
Emprende e Innova	\$ 21,600	36	\$ 1,554	313	311	\$ 16,362	\$ 3,683
Cúcuta Responde	\$ 3,100	-	\$ -	376	376	\$ 3,153	-\$ 53
Manizales/Caldas Responde	\$ 120,000	13	\$ 590	659	637	\$ 45,107	\$ 74,303
Antioquia/Medellín Responde	\$ 100,000	37	\$ 1,292	898	885	\$ 70,589	\$ 28,119
Bucaramanga Responde	\$ 8,100	1	\$ 50	78	77	\$ 5,280	\$ 2,770
Fusagasugá Responde	\$ 4,800	10	\$ 118	14	14	\$ 771	\$ 3,912
Pereira Responde	\$ 22,100	3	\$ 560	98	89	\$ 16,319	\$ 5,221
Transporte Responde	\$ 95,000	67	\$ 12,390	195	186	\$ 64,980	\$ 17,630
Villavicencio Responde	\$ 4,940	12	\$ 302	41	41	\$ 2,455	\$ 2,183
Valle del Cauca Responde	\$ 65,100	20	\$ 2,661	1,010	1,009	\$ 29,409	\$ 33,030
Línea Reactíve	\$ 7,600	37	\$ 1,599	99	99	\$ 5,147	\$ 854
Rionegro Responde	\$ 1,600	3	\$ 256	3	3	\$ 43	\$ 1,301
Atlántico Responde	\$ 40,000	8	\$ 303	5	5	\$ 167	\$ 39,531
Montería Responde	\$ 16,000	4	\$ 112	2	2	\$ 340	\$ 15,548
TOTAL	\$ 1,445,940	362	\$ 32,106	18,711	18,482	\$ 1,068,998	\$ 344,836

Nota: La línea Colombia Responde Turismo y Aviación se compone de las líneas MIPYME y Gran Empresa y la línea Colombia Responde para Todos por las líneas Micro, PYME y Gran Empresa

Última actualización: (22/07/2020) – Cifras con corte a (21/07/2020)

3.2 Créditos con recursos de redescuento de las líneas de Finagro

A través de la Línea Colombia AgroProduce, al 21 de julio se han otorgado **30,205 créditos** con subsidio a tasa de interés por valor de **\$50,001 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	\$22,605	28,291	27,879	\$224,240	28,291	27,879	\$22,605	\$-
Mediano productor	\$20,039	1,850	1,748	\$221,970	1,850	1,748	\$20,039	\$-
Gran productor	\$7,356	64	61	\$126,126	64	61	\$7,356	-\$0
Total Colombia Agroproduce	\$50,000	30,205	29,688	\$572,336	30,205	29,688	\$50,001	-\$0

Última actualización: (22/07/2020) – Cifras con corte a (21/07/2020)

(*) 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 21 de julio se han colocado **216 créditos** por valor de **\$469,776 millones**, generando un disponible de **\$74,626 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	4	\$ 541	214	204	\$ 460,459	\$ 0
Inversión	\$ 252,000	18	\$ 168,057	2	2	\$ 9,317	\$ 74,626
Total Compromiso Colombia	\$ 713,000	22	\$ 168,598	216	206	\$ 469,776	\$ 74,626

Última actualización: (22/07/2020) – Cifras con corte a (21/07/2020)

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 22 de julio han beneficiado a **11,664,750 deudores** (personas naturales y jurídicas) con **16,562,808 créditos** por un saldo de cartera de **\$222.91 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	1,739	5,850	8,430,244,320,084
Comercial	Corporativo	4,146	13,267	23,873,690,498,535
Comercial	Empresarial	7,383	18,211	8,797,563,427,776
Comercial	Factoring	2,492	29,845	929,051,477,940
Comercial	Financiero/institucional	128	331	741,835,617,880
Comercial	Leasing Financiero	25,840	43,390	18,686,766,318,592
Comercial	Microempresa	136,291	190,777	5,274,365,057,515
Comercial	Moneda Extranjera	949	3,516	1,256,893,683,142
Comercial	Oficial/gobierno	279	1,332	3,902,557,479,691
Comercial	Pymes	86,068	157,842	16,291,630,065,445
Consumo	Rotativo	590,978	1,181,202	4,366,969,769,012
Consumo	TDC	5,993,560	9,686,182	18,732,237,064,312
Consumo	Libranza	444,863	485,647	9,764,546,098,854
Consumo	Libre inversión	2,087,483	2,349,272	37,733,265,442,509
Consumo	Vehículo	335,939	343,014	9,218,953,229,169
Consumo	Bajo monto	80,301	80,655	47,723,711,007
Consumo	Otros productos consumo	59,517	61,231	690,648,343,312
Microcrédito	Hasta 25 SMLV	1,048,878	1,117,779	4,256,987,522,107
Microcrédito	Entre 25 y 120 SMLV	94,167	101,789	1,899,974,395,548
Vivienda	VIS pesos	242,101	247,572	8,136,889,803,102
Vivienda	VIS UVR	125,571	126,146	4,327,924,913,359
Vivienda	No VIS pesos	209,351	227,051	22,382,040,703,003
Vivienda	No VIS UVR	24,500	25,106	2,378,652,062,527
Vivienda	Leasing habitacional	62,226	65,801	10,792,106,335,867
Total	Total	11,664,750	16,562,808	222,913,517,340,289

Última actualización: (22/07/2020) – Cifras con corte a (22/07/2020)

Entre un corte y otro se pueden registrar reducciones en los saldos de cartera con medidas por diversas razones, principalmente por las siguientes:

- Aplicación masiva de medidas que posteriormente son rechazadas por algunos deudores.
- Aprobación de medidas por el monto total de la cartera de cada deudor (todas las obligaciones), sobre las cuales el deudor solicita la aplicación de medidas solo a algunas obligaciones.
- Realización de pagos a capital o cancelaciones por parte del consumidor, porque finaliza el período de gracia o porque se registran pagos como parte del plan de amortización de la operación.

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 21 de julio las entidades reportaron **9.469.595** transacciones monetarias por un valor de **\$21,12 billones**. La 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	2.153.394	659.592.530.591
Cajeros Automáticos	1.728.315	638.597.743.833
Internet	1.563.112	12.291.970.567.214
Datáfonos	1.557.994	228.505.528.297
Corresponsales Bancarios	1.534.742	595.445.913.656
Oficinas	923.758	6.707.129.751.340
Audio Respuesta	8.280	8.606.445.826
Total	9.469.595	21.129.848.480.756

Última actualización: (22/07/2020) – Cifras con corte a (21/07/2020)

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 30 de marzo* y el 17 de julio se realizaron pagos por **\$240.225 millones** a **281.666 personas** por el concepto de disminución del ingreso mensual, valor que equivale al **9.1%** 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	\$ 968.373	\$ 882.975	666.640	33,4%
Adquisición de Vivienda	\$ 921.618	\$ 695.647	304.536	26,4%
Mejora o Liberación de Vivienda	\$ 750.595	\$ 589.347	288.173	22,3%
Disminución del Ingreso Mensual	\$ -	\$ 240.225	281.666	9,1%
Educación	\$ 293.308	\$ 189.813	120.821	7,2%
Otros Retiros Autorizados	\$ 42.154	\$ 35.600	33.510	1,3%
Pignoraciones o Embargos	\$ 8.090	\$ 4.531	3.035	0,2%
Pago del Impuesto Predial	\$ -	\$ 1.680	1.198	0,1%
Suspensión Temporal de Contrato	\$ -	\$ 86	27	0,0%
Compra de Acciones del Estado	\$ -	\$ 6	2	0,0%
TOTAL	\$ 2.984.139	\$ 2.639.911	1.699.608	100%

Última actualización: (21/07/2020) – Cifras con corte a (17/07/2020)

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 21 de julio de 2020 la SFC ha recibido un total de **33.131** 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 **25.814**.

A continuación, se detallan los principales motivos:

Motivo	Participación
Solicitud de alivio	50,05%
Inconformidad con la aplicación del alivio	18,98%
No resolución de quejas, peticiones y/o reclamos	10,19%
Dificultades en la comunicación con la entidad	7,90%
Demora o no confirmación de pago de beneficio	7,69%
Demora en la prestación del servicio	4,02%
Inconformidad con los documentos/ trámites exigidos	0,53%
Negación en la apertura de líneas de créditos garantizadas	0,32%
Otros	0,23%
Negativa o dilación en el pago	0,10%
Total	100%

Última Actualización: (22/07/2020) – Cifras con corte a (21/07/2020)