



CARTA DE AUTORIZACIÓN

CÓDIGO

AP-BIB-FO-06

VERSIÓN

1

VIGENCIA

2014

PÁGINA

1 de 2

Neiva, 13 de Enero de 2022.

Señores

CENTRO DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA

Ciudad

El (Los) suscrito(s):

Katherine Agrono Claros , con C.C. No.1075271251

Yeni Alexandra Castro Silva , con C.C. No.26593966

John Alexander Marcado Martínez , con C.C. No.7732189

Autor(es) de la tesis y/o trabajo de grado

Titulado Evaluación de las Medidas promulgadas por Gobierno de Colombia para Apoyar a los Usuarios del Sistema Financiero Durante la Pandemia por Covid-19 (Periodo comprendido entre marzo del 2020 a junio del 2021.

Presentado y aprobado en el año 2021 como requisito para optar al título de Especialista en Gestión Financiera;

Autorizo (amos) al CENTRO DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN de la Universidad Surcolombiana para que, con fines académicos, muestre al país y el exterior la producción intelectual de la Universidad Surcolombiana, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios puedan consultar el contenido de este trabajo de grado en los sitios web que administra la Universidad, en bases de datos, repositorio digital, catálogos y en otros sitios web, redes y sistemas de información nacionales e internacionales "open access" y en las redes de información con las cuales tenga convenio la Institución.
- Permita la consulta, la reproducción y préstamo a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, ya sea en formato Cd-Rom o digital desde internet, intranet, etc., y en general para cualquier formato conocido o por conocer, dentro de los términos establecidos en la Ley 23 de 1982, Ley 44 de 1993, Decisión Andina 351 de 1993, Decreto 460 de 1995 y demás normas generales sobre la materia.
- Continúo conservando los correspondientes derechos sin modificación o restricción alguna; puesto que, de acuerdo con la legislación colombiana aplicable, el presente es un acuerdo jurídico que en ningún caso conlleva la enajenación del derecho de autor y sus conexos.

Vigilada Mineducación

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del sitio web Institucional www.usco.edu.co, link Sistema Gestión de Calidad. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es de responsabilidad de la Universidad Surcolombiana.



CARTA DE AUTORIZACIÓN

CÓDIGO

AP-BIB-FO-06

VERSIÓN

1

VIGENCIA

2014

PÁGINA

2 de 2

De conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, "Los derechos morales sobre el trabajo son propiedad de los autores", los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables.

EL AUTOR/ESTUDIANTE:

Firma:

EL AUTOR/ESTUDIANTE:

Firma:

EL AUTOR/ESTUDIANTE:

Firma:



TÍTULO COMPLETO DEL TRABAJO: Evaluación de las Medidas promulgadas por Gobierno de Colombia para Apoyar a los Usuarios del Sistema Financiero Durante la Pandemia por Covid-19 (Periodo comprendido entre marzo del 2020 a junio del 2021)

AUTOR O AUTORES:

Primero y Segundo Apellido	Primero y Segundo Nombre
Agrono Claros	Katherine
Castro Silva	Yeni Alexandra
Marcado Martínez	John Alexander

DIRECTOR Y CODIRECTOR TESIS:

Primero y Segundo Apellido	Primero y Segundo Nombre

ASESOR (ES):

Primero y Segundo Apellido	Primero y Segundo Nombre
Forero Sánchez	Ferney

PARA OPTAR AL TÍTULO DE: Especialista en Gestión Financiera

FACULTAD: Economía y Administración

PROGRAMA O POSGRADO: Especialización en Gestión Financiera

CIUDAD: Neiva

AÑO DE PRESENTACIÓN: 2021

NÚMERO DE PÁGINAS:106

TIPO DE ILUSTRACIONES (Marcar con una X):

Diagramas Fotografías Grabaciones en discos Ilustraciones en general Grabados
Láminas Litografías Mapas Música impresa Planos Retratos Sin ilustraciones
Tablas o Cuadros



SOFTWARE requerido y/o especializado para la lectura del documento: PDF

MATERIAL ANEXO:

PREMIO O DISTINCIÓN (*En caso de ser LAUREADAS o Meritoria*):

PALABRAS CLAVES EN ESPAÑOL E INGLÉS:

<u>Español</u>	<u>Inglés</u>	<u>Español</u>	<u>Inglés</u>
1. Pandemia de Covid-19	Covid-19 Pandemic	6. Sistema financiero	Finance system
2. Alivios Financieros	Financial Reliefs	7. Usuarios	Users
3. Créditos	Credits	8. Bancos comerciales	Commercial banks
4. Medidas crediticias	Credit measures	9. Redescuento	Rediscount
5. Reestructuración	Restructuring	10. Quejas	Complaints

RESUMEN DEL CONTENIDO: (Máximo 250 palabras)

El arribo del brote por Covid-19 ha dejado devastadores efectos económicos y sociales alrededor del mundo. A nivel nacional, la recesión económica condujo a que el Banco de la Republica redujera la tasa de intervención y emitiera 31,1 billones. El gobierno por su parte destino recursos extraordinarios a los bancos de segundo piso para la colocación de créditos de redescuento y aumentó la cobertura de las garantías otorgadas por el Fondo Nacional de Garantías. La Superfinanciera estableció un marco de lineamientos para que los establecimientos de crédito facilitaran la regularización de las obligaciones a los deudores con la aplicación de alivios y el Programa de Acompañamiento al Deudor PAD.

Aunque cada una de las entidades contribuyo durante la pandemia, surgió un descontento entre los usuarios por la indebida adopción de varias de estas medidas en los establecimientos financieros. Esto nos llevó a realizar la presente investigación para desentrañar la raíz de las inconformidades expresadas.



La evaluación de las medidas implementadas nos permitió inferir que estas no aportaron la liquidez necesaria; fueron insuficientes y poco reguladas. Además, los resultados revelaron una falta de solidaridad por parte de los bancos ya que la modalidad de los alivios que se aplicaron no representaron la mejor alternativa para los deudores y terminaron encareciendo las deudas. Para finalizar tampoco se disminuyó el costo del crédito debido a que las tasas en el mercado mostraron un descenso significativo aproximadamente 9 meses después y el indicador de aprobación de créditos nuevos se mantuvo en niveles muy bajos.

ABSTRACT: (Máximo 250 palabras)

The arrival of the Covid-19 outbreak has left devastating economic and social effects around the world. At the national level, the economic recession led the Banco de la República to reduce the intervention rate and issue 31.1 trillion. The government for its part allocated extraordinary resources to second-tier banks for the placement of rediscount credits and increased the coverage of the guarantees granted by the National Guarantee Fund. The Superfinancial established a framework of guidelines for credit institutions to facilitate the regularization of obligations to debtors with the application of reliefs and the PAD Debtor Accompaniment Program.

Although each of the entities contributed during the pandemic, discontent arose among users due to the improper adoption of several of these measures in financial establishments. This led us to carry out the present investigation to unravel the root of the expressed disagreements.

The evaluation of the implemented measures allowed us to infer that they did not provide the necessary liquidity; they were insufficient and little regulated. In addition, the results revealed a lack of solidarity on the part of the banks since the modality of the reliefs that were applied did not represent the best



alternative for the debtors and ended up making the debts more expensive. Finally, the cost of credit was not reduced either because the rates in the market showed a significant decrease approximately 9 months later and the indicator of approval of new credits remained at very low levels.

APROBACION DE LA TESIS

Nombre presidente Jurado: Ferney Forero Sánchez

Firma:

Nombre Jurado: Carlos Harvey Salamanca Falla

Firma:

Nombre Jurado: Alfonso Manrique Medina

Firma:

**Evaluación de las Medidas promulgadas por el Gobierno de Colombia para Apoyar a
los Usuarios del Sistema Financiero Durante la Pandemia por Covid-19
(Periodo comprendido entre marzo del 2020 a junio del 2021)**

Katherine Agrono Claros COD. 20211294098

Yeni Alexandra Castro Silva COD. 20211193954

John Alexander Marcado Martínez COD. 20211194085

Asesor

Ferney Forero Sánchez

Magister en Finanzas

Universidad Surcolombiana

Facultad de Economía y Administración

Especialización en Gestión Financiera

Neiva – Huila

2021

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO	7
1. Antecedentes.....	9
2. Planteamiento del Problema	11
3. Justificación	14
4. Objetivos.....	15
4.1. Objetivo General.....	15
4.2. Objetivos Específicos	15
5. Marco Referencial	16
5.1. Marco Legal.....	16
5.1.1. Gobierno Nacional.....	17
5.1.2. Superintendencia Financiera de Colombia.....	18
5.1.3. Banco de la República de Colombia.....	20
5.1.4. Banca de Segundo Piso	22
5.1.5. Banca Comercial.....	25
6. Metodología de Investigación	26
6.1. Enfoque	26
6.2. Objeto de Estudio.....	26
6.3. Método	27
6.4. Técnica de Recolección de Información.....	27
6.5. Población	28

	3
6.6. Muestra	28
6.7. Instrumento de Recolección de Datos	29
7. Caracterización del Sector Financiero Colombiano	29
7.1. Contexto Nacional de los Bancos	31
7.1.1. Bancolombia S.A.....	50
7.1.2. Banco Agrario de Colombia S.A.....	52
7.1.3. Davivienda S.A.....	55
8. Percepciones Sobre el Impactos de las Medidas Coyuntura Covid – 19.....	59
8.1. Usuarios del Sistema.....	59
8.2. Agremiaciones y Otras Instituciones	66
8.3. Clase Política	67
8.4. Contexto Internacional.....	68
9. Análisis Resultados Medidas Coyuntura Covid – 19.....	73
10. Conclusiones.....	76
Anexos.....	82
Glosario	94
Bibliografía.....	97

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Principales medidas adoptadas por el gobierno nacional	82
Tabla 2 Medidas de la Superintendencia Financiera	18
Tabla 3 Medidas del Banco de la República	231
Tabla 4 Medidas de Bancoldex	84
Tabla 5 Medidas de Finagro	283
Tabla 6 Medidas de Findenter	34
Tabla 7 Calculo de los usuarios financieros de la ciudad de Neiva	36
Tabla 8 Tasa de aprobación de créditos nuevos de abr/20 a jun/21	384
Tabla 9 Medidas efectivamente otorgadas por los intermediarios	396
Tabla 10 Aplicación del PAD con corte a 14 de julio/21	4438
Tabla 11 Impacto promedio de la medida	4539
Tabla 12 Líneas del Fondo Nacional de Garantías asignadas con corte a 14 jul/21	89
Tabla 13 Ejecución de recursos Bancoldex a 13 de ju/21	92
Tabla 14 Ejecución de recursos Finagro a 13 jul/21	5444
Tabla 15 Ejecución de recursos Findeter a 13 jul/21	45
Tabla 16 Evaluación de la tasa de interés de los nuevos créditos a 09 jul/21	6947
Tabla 17 Desembolsos por líneas de redescuento Finagro dic/20.....	54
Tabla 18 Prorrogas otorgados en alivios financieros dic/20	54
Tabla 19 Desembolsos por líneas de redescuento banca de segundo piso dic/20.....	56
Tabla 20 Días que se demoraron los países en tomar medidas desde el caso 100	69
Tabla 21 Matriz de análisis de las medidas	73

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Costos económicos del COVID-19	12
Figura 2 Estructura del sistema financiero colombiano	29
Figura 3 Ciclo bancario	30
Figura 4 Margen de intermediación	33
Figura 5 Valores desembolsados por entidades y motivos de negación de créditos Principales medidas de modificaciones y reestructuración de créditos mar - jun 20.....	33
Figura 6 Principales medidas de modificaciones y reestructuración de créditos mar - jun 20	35
Figura 7 Participación de los alivios por modalidad y tipo de cliente mar a jun/20	37
Figura 8 Indicadores de acceso y uso a productos y servicios financieros 2010- 2020	40
Figura 9 Movilización de créditos por programa e intermediarios financiero	41
Figura 10 Desembolso con garantías por actividad económica y tamaño de empresa.....	42
Figura 11 Distribución de la cartera por sector, tipo de empresa y plazo a dic /20.....	43
Figura 12 Resumen de ejecución del redescuento banca de segundo piso a 13 de julio 2021.	46
Figura 13 Comparativa de la tasas de interés reportadas por el Banco de la República año 2020-2021	48
Figura 14 Comportamiento de las quejas totales y participación en relación las medidas Covid - 19.....	49
Figura 15 Composición de la cartera con corte a ago/21	49
Figura 16 Cartera de aplicación de alivios y redefiniciones de mar/20 a ago/21	50
Figura 17 Tasas de colocación Bancolombia por modalidad de crédito Vs Tasa de intervención 2020 - 2021	52

Figura 18 Tasas de colocación Banco Agrario por modalidad de crédito Vs Tasa de intervención 2020 - 2021	55
Figura 19 Tasas de colocación Davivienda por modalidad de crédito Vs Tasa de intervención 2020 - 2021	57
Figura 20 Comportamiento de la cartera con recursos propios y con recursos de redescuento de ene/20 a jun/21	58
Figura 21 Prestación de los servicios financieros por entidad entre mar/20 a jun/21	60
Figura 22 Clasificación de los usuarios del sistema financiero por tipo de persona y tamaño de empresa	60
Figura 23 Divulgación y aplicación de los alivios y el PAD.....	62
Figura 24 Impacto de la aplicación de los alivios y PAD	63
Figura 25 Adquisición de créditos nuevos	63
Figura 26 Impacto de la adquirió de nuevos créditos.....	64
Figura 27 Percepción general de las actuaciones de los bancos en la aplicación de los alivios durante la pandemia (Mar/20 a Jun/21).....	65
Figura 28 Calificación de la contribución y el apoyo de las medidas	65
Figura 29 Percepción general de las actuaciones de los bancos en el otorgamiento de créditos nuevos durante la pandemia (Mar/20 a Jun/21).....	66

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1.Tabla 2.Principales medidas adoptadas por el gobierno nacional	82
Anexo 2.Tabla 4. Medidas de Bancoldex.....	84
Anexo 3. Instrumento	86
Anexo 4.Tabla 12. Líneas del Fondo Nacional de Garantías asignadas corte a 14 jul/21 ...	89
Anexo 5.Tabla 13. Ejecución de recursos Bancoldex a 13 de ju/21	89

1. RESUMEN EJECUTIVO

El arribo del brote por Covid-19 ha dejado devastadores efectos económicos y sociales alrededor del mundo. A nivel nacional, la recesión económica ocasionada, condujo al diseño de una articulada respuesta desde las diferentes esferas del estado para contener los choques económicos y sus secuelas en el empleo, la inflación, la capacidad productiva del país y el PIB.

Así las cosas, el Banco de la Republica redujo la tasa de intervención 2,5 pb e inyectó 31,1 billones para irrigar a la economía. El gobierno por su parte, destinó recursos extraordinarios a Finagro, Bancoldex, y Findeter para la colocación de créditos de redescuento, destinados a fortalecer el capital de trabajo y a incentivar la reactivación económica de las pequeñas, medianas y grandes empresas. Otras de las medidas establecidas fueron, el aumento de la cobertura de las garantías otorgadas por el Fondo Nacional de Garantías, las cuales se situaron entre el 70% y 90%, representando un alto atractivo para las operaciones financieras y los bancos.

Por último, la Superfinanciera estableció mediante las CE 07, 014 y 022 un marco de lineamientos, para que los establecimientos de crédito facilitaran la regularización de las obligaciones a los deudores, con la aplicación de los alivios y del Programa de Acompañamiento al Deudor PAD.

Aunque cada una de las entidades contribuyó para moderar la contracción de la economía durante la pandemia, surgió un descontento generalizado entre los usuarios del sistema por la indebida adopción de varias de estas medidas en los establecimientos financieros, pues muchas de las promesas promulgadas por el gobierno no se estaban cumpliendo y no representaban una verdadera ayuda para los hogares y las empresas que

vivían difíciles momentos. Esto nos llevó a realizar la presente investigación para lograr desentrañar la raíz de las inconformidades expresadas por la ciudadanía.

La metodología de investigación empleada se basó en un estudio de caso puesto que el tema no ha sido investigado en el actual contexto; cuenta con la triangulación de los datos obtenidos en las fuentes primarias (encuestas, informes, normatividad) y fuentes secundarias (bases bibliográficas, estudios, entrevistas, artículos periodísticos, entre otros) para lograr confrontar las diferentes perspectivas del problema.

La evaluación de las medidas implementadas en el territorio nacional nos permitió inferir que estas tuvieron una baja efectividad para el caso de las personas naturales, ya que no lograron aportar la liquidez necesaria para rescatar la economía. La principal causa se debió a que fueron insuficientes y poco reguladas para garantizar su cumplimiento. En lo relacionado a las actuaciones de los bancos, los resultados obtenidos revelaron la falta de solidaridad de estas entidades para apoyar a los usuarios del sistema; porque las modalidades de alivios que se aplicaron no representaron la mejor alternativa en costo-beneficio para los deudores y en algunos casos terminaban encareciendo las deudas. Tampoco se disminuyó el costo del crédito dado que a las tasas de colocación en el mercado mostraron un descenso significativo después de aproximadamente 9 decretada la pandemia. Para finalizar el indicador de aprobación de créditos nuevos se mantuvo en niveles muy bajos, demostrando que no se garantizó el acceso a los recursos.

Palabras Clave: Pandemia de Covid-19, alivios financieros, créditos, medidas crediticias, restructuración, sistema financiero, usuarios, bancos comerciales, redescuento, quejas.

2. Antecedentes

Es preciso manifestar que el tema de investigación es de actualidad y no cuenta con antecedentes, las investigaciones referencias aquí si bien tratan algunos de los apartados del trabajo, no puntualizan el tema central objeto de estudio.

La investigación de Didier, Heneus, Larrain & L. Schukler (2021) *Financing firms in hibernation during the COVID-19 pandemic* analiza las consideraciones a tener en cuenta, en la implementación de medidas políticas de respuesta por parte los entes gubernamentales, para atender las necesidades de las empresas durante la cuarenta. Este estudio clasifica esas capacidades de respuesta, al igual que la facultad de absorción de la crisis, de acuerdo a la tipología de los países considerados desarrollados y emergentes. A nivel general reconoce la importancia de la transferencia de financiamiento a las empresas y el estímulo del crédito para evitar que las pérdidas se agudicen, ya que entran a jugar un papel importante factores como el empleo, los negocio, los servicio y otros aspectos que se dan en el ámbito de las relaciones empresariales.

El estudio *Financial Resilience to the Covid-19 Pandemic: The Role of Banking Market Structure* tras examinar la estructura bancaria de 66 economías para determinar qué tan resistentes son sus mercado de valores para afrontar las dificultades de la pandemia, basados en 3 categorías: i) características del sector bancario, ii) regulaciones y iii) indicadores de desempeño, logro determinar que: a) las naciones con sistemas bancarios más concentrados y diversificado resultaron ser más resistentes a los choques económicos; b) los mercados accionarios de países que cuentan con una regulación más estricta, respecto al tratamiento del capital y la solvencia, presentaron menos deterioro durante la crisis y c) los países con elevadas cifras de préstamos en incumplimiento y una ratio mayor de provisiones, costos y créditos en depósito, son más propensos a sufrir un mayor grado de impacto en el

comportamiento de las acciones. Lo que refleja que un buen mercado bancario contribuye a aminorar los niveles de pérdidas económicas en los momentos de crisis (Gamze Ozturk, Ender, & Adam, 2021).

El trabajo de Xuelian, Yuxin & Jyh-Horng (2020) llamado *COVID-19 outbreak, government capital injections, and shadow banking efficiency*, centra su estudio en las implicaciones de eficiencia que generan la inyección de recursos del estado para apalancar el crédito en el mercado extrabancario. La conclusión determino, que sí bien se presenta una eficiencia en las operaciones, las utilidades del ejercicio se ven reducidas. Además, indica que la tendencia de las entidades a asumir mayores riesgos de crédito, dispara la volatilidad de los préstamos y las tasas de interés, afectando la solidez del sistema. Por otro lado, afirma que el sistema bancario regulado será el mayor beneficiario, puesto que la migración de los clientes hacia el mercado extrabancario quedara desestimulado debido a las bajas tasas de interés, la mayor capacidad de préstamo y otros beneficios de los que gozan los bancos del sistema tradicional.

La investigación de Matheus R. (2021) titulada *Monetary Policy Responses to Covid-19: A Comparison with the 2008 Crisis and Implications for the Future of Central Banking* realiza un análisis sobre las dos últimas crisis más importantes que ha vivido la economía y el sistema financiero global; la primera ocasionada en el 2008 por la burbuja inmobiliaria de Estados Unidos y la que actualmente vivimos a consecuencia del virus Covid-19 desde el año 2020. El autor compara las afectaciones y los mecanismos similares de respuesta implementados por el Banco de la Reserva Federal de E.E.U.U y otros bancos centrales como el Banco de Inglaterra, el Banco de Canadá, el Banco Central Europeo y el Banco de Japón en cuestiones de política monetaria para contrarrestar el desequilibrios macrofinancieros; demostrando que las medidas adoptadas presentan los mismo enfoques en: i) reducir las tasas

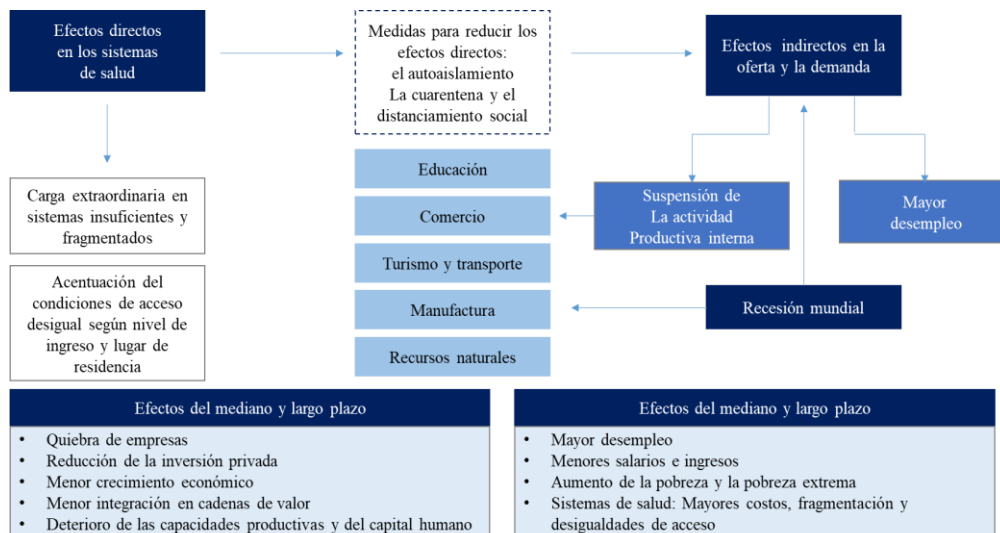
de interés para estimular el consumo y la inversión, ii) otorgar préstamos emergentes a las instituciones financieras y coadyuvar en la protección de los mercados financieros y iii) servir como intermediario para flexibilizar los mercados monetarios con la compra y venta de activos, títulos y bonos. Otra de las situaciones que resalta es el papel de la banca como intermediario y su correlación estrecha con la institucionalidad gubernamental para apoyar a la economía, la cual dejó de ser estigmatizada de forma negativa.

3. Planteamiento del Problema

El surgimiento del coronavirus SARS-CoV-2 a finales del año 2019, originado en la ciudad de Wuhan de la República Popular China, rápidamente evolucionó a la calificación de pandemia en el mes de marzo del 2020. Dado su propagación en el mundo, ha logrado dirigir la atención de la humanidad hacia un mismo objetivo; pues siguen siendo incalculables las afectaciones sociales, políticas, económicas y alimentarias que se han ocasionado alrededor del planeta (ONU, 2021).

Además, se cree que las medidas disruptivas adoptadas por los gobiernos en pro de la contención y mitigación del virus, terminaron agravando la situación de la economía mundial y afectando directamente los mercados internacionales; por esta causa se estima que la pandemia por Covid-19 se convertirá en la mayor recesión de la historia después de la ocurrida durante la segunda guerra mundial (Grupo Banco Mundial, 2020).

En cada país la desaceleración económica se acompañó de problemas como el deterioro de las relaciones comerciales y de los sectores productivos por nombrar algunos (ver figura 1). De modo que, los estados ahondaron esfuerzos para proteger sus sistemas, ralentizar la economía y mantener el dinamismo en la oferta y la demanda; todo esto a través de sus instrumentos de la política económica (ONU; CEPAL, 2020).

Figura 1.*Costos económicos del COVID-19*

Nota. Tomado del Informe especial Covid-19 la ONU y CEPAL (2020).

Por su parte en Colombia, el arribo y la rápida propagación del Coronavirus condujo a la promulgación de la Resolución No. 385/2020 que decreto el estado de emergencia sanitaria a nivel nacional y adopto las medidas de prevención, aislamiento y cuarentena para la población con el objetivo de cercar los efectos de esta enfermedad (Ministerio de Salud y Protección Social, 2020). En conjunto con lo anterior, el Presidente de la República declaro el estado de emergencia económica, social y ecológica, la cual permitió la movilización de recursos presupuestales extraordinarios para atender la crisis y las necesidades de la población (Decreto 417, 2020). Alguna de las anteriores medidas condujeron a una grave recesión en la economía nacional, el PIB que se contrajo -15,7 pb, aumentaron los niveles de desempleo a 21,4%, se afectó significativamente la actividad económica nacional, se deprecio la moneda, se presentaron presiones inflacionistas y otros problemas durante el segundo trimestre del 2020 (CEPAL, 2020).

Para corregir estos resultados económicos, apoyar a las empresas y a los hogares en pandemia; se originó una respuesta articulada entre los diversos organismos del estado. Por

parte del gobierno se movilizaron recursos para promover la reactivación económica; esto incluyó un giro de 600.000 millones al banco de segundo piso Bancóldex para apoyar financieramente a las pequeñas y medianas empresas (Presidencia de la República, 2020).

Además, hicieron efectivos 25,6 billones de pesos del Fondo Nacional de Garantías (Asobancaria, 2021a), y se destinaron algunos remanentes adicionales del Fondo de Mitigación de Emergencias FOME (Ministerio de Hacienda y Crédito Público, 2021). De forma similar el Banco de la República (2021d), en su papel de emisor impartió directrices; dirigió hacia el sistema financiero una serie de medidas para contribuir a la liquidez de la economía. Finalmente, la Superfinanciera (2020i) adoptó algunas ayudas en materia crediticia que siguieron la senda pautada por el FMI Fondo Monetario Internacional para hacerle frente a la crisis mundial, en la búsqueda de la protección al consumidor y la estabilidad del sistema.

Ahora bien, debido a que todas estas acciones recayeron sobre las entidades del sistema financiero suponen no solo un estricto cumplimiento sino también una efectiva actuación. El estudio realizado por Fedesarrollo (2020) titulado “Respuesta del Sector Bancario a la Crisis del Covid-19” afirma que el sector financiero sí cumplió dando respuesta a las necesidades del país, entregando prórrogas a los deudores y otorgando créditos. Sin embargo, cientos de ciudadanos terminaron quejándose por las actuaciones de los bancos en la aplicación de los llamados alivios Covid-19 y utilizaron la plataforma de Twitter haciendo tendencia el #NoFueUnAlivioFueUnAtraco como respuesta al abuso (Castellanos, 2021). Incluso se emprendió una campaña de protestas pacíficas en contra de las entidades financieras (Revista Semana, 2021) y la recolección de firmas virtuales a través de Charge.org Colombia para que la Superfinanciera investigara estos casos (Infobae, 2021).

También se comentó, que estas ayudas fueron un gran fraude porque terminaron representando el pago de más intereses y el incremento de las cuotas, nada ajustado a lo que prometía el supervisor (Blu Radio, 2021). Así pues, se argumentan posibles abusos e irregularidades con relación al proceso de aplicación de los alivios (La República, 2020), y el indebido cobro de las cuotas de manejo, las cuales fueron suspendidas durante la pandemia (Superintendencia Financiera de Colombia, 2020e).

Se dice que la falta de claridad en la promoción de los alivios llevo a los usuarios a aceptar condiciones adversas a las planteadas inicialmente en sus créditos (Superintendencia Financiera de Colombia, 2020i). Lo que condujo al aumento en el volumen de quejas de la Superfinanciera (2020f) superando las 376.000 radicaciones durante el segundo trimestre del 2020, de las cuales del cual el 81% correspondía a los bancos y uno de los principales motivos de las PQRS estaban relacionados con la aplicación de las medidas de alivio en los productos de crédito.

Así las cosas, para muchos de los clientes termino siendo peor el remedio que la enfermedad. Lo que nos lleva a formular la siguiente pregunta de investigación ¿Cuál fue la efectividad en la aplicación de las diferentes medidas promulgadas por el Gobierno Nacional, el Banco de la República y la Superintendencia Financiera para apoyar a los usuarios del sistema financiero?; este es el punto de partida para analizar las actuaciones adoptadas por el sistema financiero en apoyo a sus clientes durante la crisis mundial.

4. Justificación

El presente proyecto de investigación evalúa las diferentes medidas promulgadas en el territorio nacional para apoyar a los usuarios del sector financiero, con el objetivo de determinar las características de las actuaciones de los bancos y el impacto que genero su aplicación en los clientes y en la economía nacional durante el periodo de recesión.

Esta propuesta de investigación permite desarrollar un conocimiento teórico y práctico sobre el uso de la política pública y los mecanismos de transmisión económicos. Además, contribuye a realizar una valoración del rol que vienen desempeñando el estado como órgano rector de la dinámica económica nacional, del Banco de la República como emisor de la política monetaria y de la Superintendencia Financiera de Colombia como supervisor de las entidades vigiladas. Todos estos galantes de la protección de los intereses nacionales en la búsqueda de superar la actual crisis.

Debe decirse, además, que la principal motivación para llevar a cabo esta investigación fue la de generar un conocimiento que aportara al pensamiento crítico dentro del alma mater y que contuviera una problemática del contexto actual. Adicionalmente, como usuarios del sistema financieros, también surge la necesidad de identificar las posibles implicaciones de las decisiones financieras dentro del corto y largo plazo.

Esta investigación está dirigida a los trabajadores, pensionados, estudiantes, empresarios y a la comunidad en general, puesto que el mismo entono ha obligado a las personas a utilizar el sistema financiero y su crecimiento y expansión aún se encuentra en ascenso.

5. Objetivos

4.1 Objetivo General

Evaluar la aplicación de las diferentes medidas promulgadas por el gobierno nacional para apoyar a los usuarios del sistema financiero, durante la emergencia sanitaria Covid-19 (Periodo comprendido entre marzo de 2020 a junio de 2021).

4.2 Objetivos Específicos

Establecer las medidas de apoyo aplicadas a nivel nacional (Gobierno, Banco de la Republica y Superfinanciera) para los usuarios del sector financiero frente a la coyuntura.

Caracterizar el proceso de aplicación de los alivios crediticios en Bancolombia S.A, Davivienda S.A y el Banco Agrario de Colombia S.A de la ciudad de Neiva.

Determinar qué impacto tuvo la aplicación de estos alivios en la vida de los deudores durante la emergencia sanitaria, en la ciudad de Neiva.

Definir si las medidas adoptadas cumplieron el objetivo para el que fueron diseñadas.

6. Marco Referencial

6.1. Marco Legal

El papel del estado en la administración de la economía nacional se encuentra facultado por la Constitución Política Colombia (1991), en el título XII artículo 334 este señala que:

La dirección general de la economía estará a cargo del estado, este intervendrá, por mandato de la ley, ...para racionalizar la economía con el fin de conseguir en el plano nacional y territorial, en un marco de sostenibilidad fiscal, el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes... para dar pleno empleo a los recursos humanos... también para promover la productividad y competitividad y el desarrollo armónico de las regiones.

La intervención del estado se ejerce a través de las políticas públicas, entre las que destacan por su alcance encontramos: i) la política fiscal, ii) la política monetaria y iii) la política cambiaria; estas operan vía impuestos, subsidios, control de precios entre otros. Por otra parte, las medidas intervencionistas pueden denominarse estructurales o coyunturales, la primera debido a que sus cambios tardan un periodo largo de tiempo en ser ejecutados y buscan generalmente el bienestar general de la ciudadanía; mientras que la segunda busca solucionar un problema actual o de corto plazo como el desempleo, el ahorro, la inflación y el valor de la moneda. Las autoridades a través de las cuales se ejerce el control y vigilancia

económica en Colombia son el Banco de la República de Colombia, el Concejo Nacional de Política Económica y Social – CONPES, el Ministerio de Hacienda y el Departamento Nacional de planeación (Banco de la República de Colombia, 2017).

En lo que respecta al actual contexto de pandemia, el intervencionismo por parte del gobierno colombiano se vio intensificado para lograr atenuar la crisis económica dentro del corto plazo y así evitar que sus efectos comprometieran el futuro del país. Algunas de las medidas de respuesta diseñadas fueron decretadas como fuerza de ley a la luz del artículo 215 de la Constitución Política (1991), el cual le brinda al primer mandatario el poder extraordinario de dictar decretos de esta naturaleza.

6.1.1. *Gobierno Nacional*

Desde el 17 de marzo del año 2020 que se decretó la emergencia por covid-19, el gobierno emprendió una serie de medidas para salvaguardar la base productiva del país y proteger el ingreso vitalicio de la población más vulnerable y de las empresas colombianas (Decreto 417, 2020). Desde esa perspectiva, se implementó el giro extraordinario de subsidios para los hogares colombianos a través de los programas sociales y se otorgó a las empresas concesiones tributarias, descuentos, contribuciones económicas y promociones con el fin de aportar a la conservación y generación de ingresos. Finalmente, en atención de las necesidades de los usuarios específicamente del sector financiero se desarrollaron algunas ayudas que incluyeron alivios financieros, garantías crediticias y tasas subsidiadas con la disposición de recursos a través del Fondo Nacional de Garantías y la banca de segundo piso. Las medidas basadas en la normatividad del estado se detallan en la Tabla 1 (Ver Anexo 1).

El Gobierno Nacional articuló su principal respuesta empleando al FNG como herramienta de transmisión, asegurando elevados porcentajes de cobertura, mayores montos de créditos y comisiones subsidiada (Fondo Nacional de Garantías S.A, 2021a).

El 5 de abril del 2020 se promulgo la Circular Normativa Externa No. 008 (2020) que le dio vida programa de garantías especiales para atender la crisis denominado “Unidos por Colombia”, cuyo costo ascendió inicialmente a 12 billones de pesos. Estos recursos fueron destinados al desarrollo de coberturas entre el 50% y 80% de respaldo para los créditos que atendían necesidades de las micro, pequeñas y mediana empresas en lo referente a capital de trabajo, pago de nómina, servicios, arriendo y demás costo y gastos que garantizaran la operatividad de las empresas. Frente a la positiva demanda de los beneficios, posteriormente se fueron inyectando nuevos recursos, se aumentaron algunas coberturas hasta el 90% y se impartieron otras disposiciones para acceder a las garantías. También se dispusieron nuevas líneas para patrocinar otras necesidades y en la actualidad la vigencia del programa ha sido extendido hasta el 31 de diciembre del 2021 (Fondo Nacional de Garantías S.A, 2021b).

6.1.2. Superintendencia Financiera de Colombia

Es importante tener en cuenta que las únicas entidades autorizadas para recibir, manejar, aprovechar o invertir el dinero del público son aquellas vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia (2021j). Estas entidades vigiladas deben presentar sus resultados periódicamente y atender las directrices impartidas por la Superfinanciera. Es por ello, que el supervisor en su función de proteger el sistema financiero decreto las medidas enunciadas en la Tabla 2 para que las entidades le dieran estricto cumplimiento.

Tabla 2

Medidas de la Superintendencia Financiera

Normatividad	Contenido
Circular Externa 007 de 2020	Instrucciones para mitigar los efectos derivados de la coyuntura de los mercados financieros y la situación de emergencia.
Circular Externa 008 de 2020	Instrucciones para el fortalecimiento de la gestión del riesgo operacional ante los eventos derivados de la coyuntura.

Circular Externa 009 de 2020	Instrucciones para focalizar los esfuerzos de las entidades vigiladas en la definición e implementación de acciones para mitigar los efectos de la coyuntura.
Circular Externa 012 de 2020	Medidas preventivas en el uso de dispositivos de autenticación biométrica.
Circular Externa 014 de 2020	Elementos mínimos de modificaciones a las condiciones de los créditos e información básica para una decisión informada de los consumidores financieros.
Circular Externa 015 de 2020	Instrucciones para el tratamiento de recursos de subsidios girados por el estado a través de los establecimientos de crédito.
Circular Externa 017 de 2020	Instrucciones para aumentar la disponibilidad en la prestación de servicios financieros.
Carta de Circular 20 de 2020	Información relativa a los canales virtuales de atención al público de la Superintendencia Financiera de Colombia.
Carta de Circular 21 de 2020	Medidas especiales para la atención del público y la prestación de los servicios por parte de la Superintendencia Financiera.
Circular Externa 022 de 2020	Instrucciones para la definición del Programa de Acompañamiento a Deudores PAD y medidas complementarias de riesgo de crédito.
Circular Externa 032 de 2020	Modificación referente a las Instrucciones relacionadas con el tratamiento de los recursos de subsidios girados por el Estado a través de los Establecimientos de Crédito.
Circular Externa 039 de 2020	Extensión de la vigencia del PAD y las medidas complementarias de riesgo de crédito.
Resolución 0305 de 17/02/2020	Suspenden términos de las actuaciones administrativas que adelanta la Superintendencia Financiera de Colombia.
Resolución No 0368 de 2020	Medidas especiales para la atención del público y la prestación de los servicios por parte de la Superfinanciera durante la emergencia.

Nota. Elaboración propia basado en las Circulares Externas y Resoluciones de la Superfinanciera (2020e).

Para puntualizar, la gestión y moderación del riesgo de crédito se realizó bajo una estrategia integral ejecutada en dos etapas:

La Etapa 1. de medidas de contención, brindo a las entidades herramientas necesarias para el tratamiento de las obligaciones vencidas, marcando un compás de espera en el pago de las deudas, frente al aislamiento preventivo impuesto en el territorio nacional (Superintendencia Financiera de Colombia, 2020i). A través de la CE 007 (2020b) se solicitó a los establecimientos de crédito, establecer políticas y procedimientos efectivos para la aplicación de nuevas condiciones a los créditos que a 29 de febrero del 2020 registraban una mora superior a 30 días, contemplando la adjudicación de periodos de gracia, congelamientos y otros alivios a los deudores sin perjuicio alguno en las centrales de riesgo.

Seguidamente, la CE 0014 (2020c) puntualizo el marco de acción que debía garantizarse en el otorgamiento de estas nuevas condiciones; señalo aspectos importantes como que ni las tasas de interés ni las cuotas podrían aumentarse, que tampoco se cobrarían intereses sobre intereses por concepto de capitalización o diferidos, ni se impondrían interés sobre seguros, cuotas de manejo o comisiones; además indico que los cambios a las condiciones del crédito debían ser informados a los consumidores financieros, por cualquier medio, previendo que este pudiera rechazarlas.

La etapa 2. de medidas de soluciones estructurales, permitió la redefinición de las condiciones de los créditos atendiendo la nueva realidad económica de los deudores (Superintendencia Financiera de Colombia, 2020i). La circular 022 (2020d) complementa y da continuidad a la estrategia de gestión del riesgo; pues crea el Programa de Acompañamiento a Deudores – PAD, que dota de instrumentos a los establecimientos de crédito para concederle a los deudores con total libertad, las alternativas de modificaciones y reestructuraciones que consideren, más se ajuste a las necesidades particulares de cada cliente.

Las anteriores medidas permitieron a los deudores, tener un respiro en sus obligaciones financieras y no afectar su hábito de pago por situaciones externas como fue el Covid-19 y para los bancos también fue importante en su gestión de cartera, asegurando la recuperación de las obligaciones mediante la ejecución de los arreglos pactados (Superintendencia Financiera de Colombia, 2020i).

6.1.3. *Banco de la República de Colombia*

El emisor orientó sus acciones a garantizar la estabilidad de la economía, se concentró en proteger el sistema de pagos, evitar una disparada de la tasa de cambio, estabilizar el mercado de títulos de deuda pública y privada, y asegurar que el crédito continuara fluyendo

a la economía. Por lo tanto, en reuniones de Junta Directiva se adoptaron las medidas que enuncia la Tabla 3 (Banco de la República de Colombia, 2021d).

Tabla 3

Medidas del Banco de la República

Fecha de Acta	Medidas Junta Directiva
29 mayo del 2020	Renovar con subastas las coberturas cambiarias y continuar subastando el monto no adjudicado de las operaciones autorizadas (NDF y Swaps).
01 junio del 2020	Reducir la tasa de interés de intervención del Banco de la República en medio punto porcentual a 2,75%.
05 junio del 2020	Comprar USD2.000 millones al Gobierno y de vencimientos de contratos FX Swap por USD399.7 millones. Vender dólares en forward por USD1.668,1.
30 junio del 2020	Mantener indefinidamente la facilidad de repos con títulos de cartera y reducir la tasa de interés en un cuarto de punto porcentual.
01 julio del 2020	Reducir la tasa de interés de intervención en 0,25 pb.
07 julio del 2020	Compras / ventas de TES y divisas.
31 julio del 2020	Reducir su tasa de interés en un cuarto de punto porcentuales.
03 agosto del 2020	Reducir la tasa en un cuarto de punto porcentual
10 agosto del 2020	Compras / ventas de TES y divisas
31 agosto del 2020	Reducir su tasa de interés en un cuarto de punto porcentual a 2% y renovar los vencimientos de los forwards en septiembre.
01 septiembre del 2020	Reducir la tasa de interés de política en un cuarto de punto porcentual.
07 septiembre del 2020	Compras / ventas de TES y divisas.
25 septiembre del 2020	Reducir su tasa de interés en un cuarto de punto porcentual llevándola a 1,75% y renovar los vencimientos de los forwards en octubre
30 octubre del 2020	Mantener la tasa de interés estable de 1,75%
27 noviembre del 2020	Mantener inalterada la tasa de política monetaria en 1,75% y mantener la meta de inflación (variación anual del IPC) en 3%, en un rango entre 2% y 4%.
03 diciembre del 2020	Aumentar sus reservas internacionales en US\$1.500 millones
18 diciembre del 2020	Mantener la tasa de política monetaria en 1,75%
08 enero del 2021	Compras / ventas de TES y divisas
20 enero del 2021	Mantener la tasa de política monetaria en 1,75%
26 marzo del 2021	Mantener la tasa de política monetaria en 1,75%
30 abril del 2021	Mantener la tasa de política en 1,75%
28 junio del 2021	Mantener la tasa de política en 1,75%.
30 julio del 2021	Mantener la tasa de interés de política monetaria en 1,75%

Nota. Elaboración propia basada en las actas de reunión de Junta Directiva del Banco de la República (2021c).

En resumen, Banrep redujo la tasa de intervención de 4,25 a 1,75, emitió 31,1 billones de pesos para mantener el flujo de liquidez en el sistema financiero con nuevos créditos, redujo el encaje para mejorar las condiciones de los bancos, aumento sus niveles de deuda con la compra bonos ordinarios y CDT de establecimiento de comercio, y permitió la

admisión de títulos de solidaridad en las operaciones. También aumento las Subasta de FX swaps, los cupos y los plazos de las operaciones Repos y, la venta de divisas por medio de contratos forward (Fedesarrollo, 2020).

6.1.4. Banca de Segundo Piso

El decreto 468 autorizo a la banca de segundo piso a ofrecer crédito directo y con tasas compensadas, aportando así a la reactivación nacional; la vigencia de esta medida fue ampliada hasta el 31 de diciembre del 2021 (Bancóldex , 2021a).

6.1.4.1. Banco de Comercio Exterior S.A – Bancóldex. Esta entidad (2021d) ha tenido uno de los papeles protagonista en el marco del desarrollo de la pandemia y la reactivación económica; puesto que muchos de los recursos que destino el estado para apoyar a las empresas, fueron canalizados a través de su operación denominada banca de segundo piso. Dicha respuesta, requirió por parte de la institución concesiones más permisivas que se ajustarán a la realidad del momento y una mayor inyección de liquidez proveniente del mercado de capitales y de créditos internacionales de fuentes multilaterales, cuyo valor represento para el año 2020 más \$5,5 billones (Bancóldex , 2021b).

Dentro de las opciones que se ofertan, uno de los productos más emblemáticos es el crédito por redescuento, debido a que cuenta con la intermediación de diversos aliados nacionales e internacionales como bancos, compañías de financiamiento, ONG, cámaras de comercio entre otros; lo cual permite garantizar una mayor cobertura en el territorio y facilita el cumplimiento de la política nacional (Bancóldex , 2021d).

Es así que, obedeciendo la directriz nacional dio apertura a nuevos programas de beneficios, los cuales se sumaron a las más de 40 líneas de soluciones que en la actualidad tiene vigentes este organismo. Entre las soluciones que entraron a regir encontramos el portafolio de líneas “**Responde**” integrado por 38 líneas de crédito clasificadas por su

naturaleza así: 2 nacionales, 4 sectoriales y 32 regionales. También lanzó el programas de reactivación económica “**Adelante**” que suma nuevas líneas dirigidas a diferentes sectores económico; todas estas alternativas financieras fueron diseñadas para proveer financiación de capital de trabajo e inversión en los protocolo es de las seguridad de empresas, garantizando tasas de interés favorable, plazos extendidos y periodos de gracia (Bancóldex , 2021d). Las nuevas líneas se comunicaron a través de las circulares que se detallan en la Tabla 4 (Ver anexo 2).

6.1.4.2. Fondo para el Financiamiento del Sector Agropecuario S.A – Finagro.

A través de este Finagro se logró llegar a los pequeños y medianos productores afectados por la recesión, de tal manera que se garantizó capital de trabajo para cubrir los costos de las actividades agropecuarias y se aseguró la continuidad de la mismas. También, se financio la inversión en nuevos cultivos de ciclos productivos para no afectar el suministro de productos al consumidor, como tampoco los ingresos de los agricultores, que fueron claves en la dinamización de la cadena productiva.

Los recursos se otorgaron a diferentes tipos de productores según sus condiciones técnicas y financieras (Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, 2020b) . Las líneas que se crearon están resumidas en la Tabla 5., cabe aclarar que las “No vigentes” corresponde a recursos que ya fueron agotados.

Tabla 5

Medidas de Finagro

Normatividad	Contenido
P- 11 de 31 marzo del 2020	Creación segmento “LEC Colombia agro produce” y modificación LEC sectores estratégicos No vigente
P-24 de 27 mayo del 2020	Nuevos recursos para LEC No vigente
P-31 de 01 julio del 2020	Modificación Línea Especial de Crédito – LEC 2020: Inclusión Financiera No vigente

P-51 06 octubre del 2020	LEC – E El Campo no Para – Emergencia Programa de Garantías ante la Emergencia. No vigente
P-9 de Marzo 2021	Línea Especial de crédito LEC- Reactivación Económica
P-29 de Julio de 2021	Línea especial de crédito LEC reactivación Económica. Afectación Covid-19

Nota. Elaboración propia basados en las Circulares de Finagro (2021a)

6.1.4.3. Financiera de Desarrollo Territorial S.A – Findeter. Para ejecutar los recursos asignados por el gobierno nacional, Findeter (2021b) creo nuevas líneas de crédito, que fueron comunicadas por medio de las circulares externas contenidas en la Tabla 6.

Tabla 6

Medidas de Findenter

Normatividad	Contenido
Circula Externa No. 2 de abril 14 del 2020.	Crea la línea de crédito Compromiso Colombia
Circular Externa No. 4: 30 de abril de 2020.	Crea la línea de crédito Compromiso Territorio
Circular Externa No. 5: 5 mayo de 2020.	Modifica la línea de crédito Compromiso Territorios
Circular Externa No. 6: 20 de mayo de 2020.	Crea la línea tasa compensada de salud
Circular Externa No. 10: 30 de julio de 2020.	Da alcance a la línea de crédito especial Compromiso Colombia
Circular Externa No. 16: 24 septiembre de 2020.	Crea la línea de crédito de redescuento Compromiso Reactivación Colombia.
Circular Externa No. 17: 6 de octubre de 2020.	Crea la línea de crédito directo con tasa compensada Compromiso Reactivación Colombia tramo II.
Circular Externa No. 18: 13 de octubre de 2020.	Crea la línea de crédito de redescuento con tasa compensada Compromiso Educación
Circular Externa No. 20: noviembre 30 de 2020.	Crea la línea de crédito de redescuento Compromiso Reactivación Colombia tramo III
Circular Externa No. 02 enero 14 del 2021.	Da alcance a la línea de crédito especial compromiso Colombia.
Circular Externa N°03 24 de marzo de 2021.	Crea la línea especial de crédito de redescuento Compromiso reactivación multisectorial.
Circular Externa No. 4: 24 de marzo de 2021.	Crea la línea especial de crédito de redescuento Compromiso Reactivación Colombia tramo IV
Circular Externa No 5: mayo 7 de 2021.	Da alcance a la línea especial de crédito de redescuento Compromiso Reactivación Multisectorial

Circular Externa No. 6: mayo 7 del 2021. Da alcance a la línea especial de crédito de redescuento Compromiso Reactivación Colombia tramo IV

Circular Externa N° 08 24 de junio de 2021. Da Alcance Línea de crédito especial compromiso Colombia.

Nota. Elaboración propia en las Circulares Externas de Findeter (2021a)

Dado que la función de Findeter es apoyar el desarrollo sostenible, generando bienestar en las ciudades y en las regiones del país, contribuyo a la emergencia con la creación de nuevas líneas, enmarcadas dentro del programa “**Compromiso Colombia**” destinadas a financiar proyectos y actividades orientadas a mitigar el impacto económico y social que genero la pandemia.

6.1.5. Banca Comercial

De acuerdo con el informe “La respuesta del sector bancario a la crisis del Covid-2019” de Fedesarrollo (2020), las medidas más relevantes de apoyo que asumieron los bancos comerciales se encuentran relacionadas con su rol de intermediación dentro del sistema financiero. Lo anterior, debido principalmente al cumplimiento de la normatividad emitida por el regulador en lo que concierne a la aplicación de los alivios y la puesta en marcha del Programa de Acompañamiento a Deudores. Así mismo, otras de las contribuciones que se mencionan son la colocación y desembolso de créditos por redescuento y/o con garantías del FNG, la reducción de los costos del crédito gracias la disminución de la tasa de interés, la entrega de las transferencias monetarias dispuestas por el ejecutivo, la prestación de los servicios a través de los canales digitales y otras disposiciones. Algunas de estas medidas fueron clasificadas y sus resultados serán desarrollados con cifras de actualidad en el apartado

7.1. Contexto Nacional de los Bancos.

7. Metodología de Investigación

7.1. Enfoque

La investigación cuenta con un enfoque mixto debido a que reconoce el factor de complementariedad que le otorgan los elementos cuantitativos y cualitativos al análisis de la problemática planteada (Pereira Pérez, 2011). El enfoque cuantitativo se ve representado con el análisis numérico de tasa de interés, el volumen de recursos destinados para las medidas, el número de beneficiarios de alivios, la participación de los productos y demás reportes de las instituciones oficiales. Por su parte, el enfoque cualitativo se apega a la subjetividad de los usuarios y gremios, respecto de la percepción que se formaron acerca de las actuaciones que tuvieron el gobierno nacional, el Banco de la República, la Superintendencia Financiera y las entidades bancarias en respuesta de la crisis nacional (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014).

7.2. Objeto de Estudio

El objeto de estudio en la investigación es la aplicación de las diferentes medidas promulgadas por el Gobierno Nacional, el Banco de la República y la Superintendencia Financiera para apoyar a los usuarios del sistema financiero, de tal manera que se logre determinar los beneficios en cuanto a oportunidad, cobertura y tasas. Lo anterior, con el fin de determinar si las medidas fueron oportunas, como fueron las actuaciones de los bancos durante la aplicación de las medidas y si los recursos destinados para las empresas y la ciudadanía lograron llegar a los diferentes sectores económicos. Con la información recolectada a través del instrumento, la revisión estadística y documental de las instituciones en normatividad, tasas de interés, desembolsos, inclusión financiera y otros se podrá establecer la eficiencia de las medidas decretada.

7.3. Método

Debido a que el problema analizar se trata de una realidad social dentro del contexto de una crisis impredecible como lo es el Covid-19, el método que aplica para el desarrollo de esta investigación es el estudio de caso, ya que no se han encontrado investigaciones sobre este tema, representando una oportunidad para generar nuevo conocimiento (Jiménez Chaves, 2012). Adicionalmente, se empleará el método de triangulación de datos para entrar en más detalle de la problemática, lo que nos permite lograr un mayor grado de asertividad en la interpretación y construcción de las conclusiones finales, dado que se adapta a las alternativas presentadas y tópicos desde los cuales se abordará la investigación (Cisterna Cabrera, 2005).

7.4. Técnica de Recolección de Información

Para este estudio en particular se emplearán dos fuentes de información las cuales contribuirán con un análisis profundo y detallado del objeto de estudio. La fuente primaria o directa que está basada en los diversos informes estadísticos y de gestión de las entidades involucradas, así como también en una encuesta propia titulada “Percepción de las medidas del sector financiero durante la pandemia”. Estos instrumentos nos permitirán conocer de primera mano que población fue beneficiada con la aplicación de los alivios y la entrega de nuevos créditos; así mismo nos brindará el nivel de percepción de los usuarios del sistema respecto a las diferentes las medidas, el servicio prestado por las entidades financiera y el impacto que se originó en la vida cotidiana de las hogares y empresa. La fuente secundaria la componen artículos científicos, bibliografía, publicaciones de la prensa, entrevistas e informes de terceros que ampliaran la visión del caso (Maranto Rivera & González Fernández, 2015).

7.5. Población

Nuestra población objetivo son las personas naturales y jurídicas que, durante los meses de marzo del año 2020 a junio del 2021, fueron usuarios del sistema financiero principalmente de entidades como Bancolombia, Davivienda o el Banco Agrario de Colombia en la ciudad de Neiva; más específicamente son aquellos clientes que cuentan con productos financieros o debieron acceder al sistema bancario para la entrega de subsidios o la obtención de créditos nuevos. De acuerdo con la Superfinanciera y la Banca de Oportunidades (2020a), el Departamento del Huila registro un población adulta de 762.191 personas con algún tipo producto financiero asociado; operacionalizando la anterior cifra en asociación al Municipio de Neiva, se obtuvo como resultado una población total de 218.006 personas que será estudiadas en la presente investigación. El cálculo efectuado fue el siguiente:

Tabla 7

Cálculo de los usuarios financieros de la ciudad de Neiva

Población 2020		Usuarios con productos financieros 2020	
Población Huila	1.122.622	Huila	762.191
Población Neiva	364.408	Usuarios Neiva	= No. Usuario Huila 762.191 * 32%
% de participación de la población a nivel Departamental	32%		= 247.410,5

Nota. Elaboración propia basados en la población reportada al SIR & SI (2020) y el Reporte de Inclusión Financiera 2020 de la Superfinanciera y la Banca de Oportunidades (2020a).

7.6. Muestra

Una vez determinado el tamaño de la población que cuenta con productos del sistema financieros en la ciudad de Neiva, se estimó la muestra con un nivel de confianza del 90% y con un margen de error del 10%, arrojando un total de 68 encuestas a aplicar. La fórmula utilizada se enuncia a continuación:

$$N = \frac{N \times \sigma^2 \times Z^2}{(N-1)E^2 + \sigma^2 \times Z^2}$$

		Dato 1	Dato 2
N	=	Número de la población	247.410,52
Σ	=	Varianza	0,5
Z	=	nivel de confianza al 90%	1,65
E	=	error máximo admisible	0,1
N	=		168.393,79
			2.474,78
N	=	<i>Numero de encuestas a aplicar.</i>	68,04405614

7.7. Instrumento de Recolección de Datos

Se empleará una encuesta que se compone de 5 módulos para evaluar la cobertura del sistema financiero, la aplicación de los alivios y del Programa de Acompañamiento al Deudor PAD, la colocación de créditos nuevos y la percepción general de las medidas. Es importante destacar que de acuerdo a la respuesta que brinde el encuestado se le habilitará un mayor o menor número de preguntas; en el formato se señala con un (*) el número de la pregunta que sigue, cuando elige una opción diferente de respuesta. Ver El instrumento en el Anexo 3.

8. Caracterización del Sector Financiero Colombiano

La Figura 2 resume la estructura de sistema financiero según el decreto 663 de (1993).

Figura 2

Estructura del sistema financiero colombiano



Nota. Elaboración propia basado en el Decreto 663/ (1993)

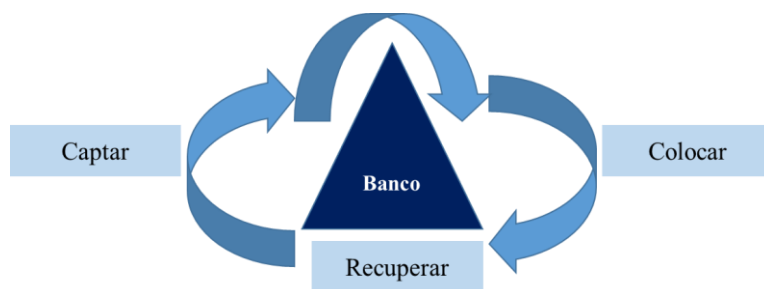
Dado que para esta investigación nos centraremos en los establecimientos bancarios, es importante conocer los tipos de organizaciones que contempla la ley 663 de (1993), los cuales se subdividen en:

- i. Banco comercial: Establecimientos que reciben fondos de otros en depósito general y usan éstos, junto con su propio capital, para prestarlo y comprar o descontar pagarés, giros o letras de cambio.
- ii. Banco hipotecario: Establecimiento que prestan dinero garantizado con propiedades raíces, que debe cubrirse por medio de pagos periódicos y para emitir cédulas de inversión.
- iii. Secciones: Los establecimientos bancarios podrán establecer y mantener las siguientes secciones: a) Sección bancaria, b) Sección de ahorros, c) La sección comercial; previa autorización del Superintendente Bancario, con los derechos y facultades concedidos en el presente Estatuto.

Los bancos autorizados por la Superfinanciera para captar y colocar recursos al público, realizan el conocido ciclo bancario resumido en la figura 3 (Velásquez Romero, 2017).

Figura 3

El ciclo bancario



Nota. Tomado de Monografías, Sistema financiero colombiano (Velásquez Romero, 2017).

Los procesos del ciclo son:

- i. Captación: Inicialmente realizan la captación a través de los productos de cuenta corriente, cuenta de ahorros, certificados de depósito a término fijo CDT, certificados de ahorro a término fijo CDTA y convenios de recaudos. Estos generan un costo por el interés que el banco debe pagar a sus clientes (Ibidem).
- ii. Colocación: Son los préstamos que hacen en diferentes modalidades, algunas con recursos propios y otras con recursos de redescuento (Bancos de segundo piso). Las modalidades de crédito que se manejan son la comercial, de consumo, de microcrédito, de vivienda hipotecaria y los recursos de redescuento (Finagro, Bancóldex, Findeter) (Ibidem).
- iii. Recuperación: Es la labor que se debe hacer después de la colocación, para garantizar que el banco recupere los recursos y su utilidad no se vea afectada (Ibidem).

8.1. Contexto Nacional de los Bancos

El sector bancario de Colombia está compuesto por 25 entidades, en su mayoría de carácter privado; estas se encargan de proveer a sus clientes distintas soluciones financieras como cuentas corrientes y de ahorro, tarjetas de crédito y débito, sobregiros, retiros, transacciones etc. A diferencia de lo sucedido durante la gran crisis financiera del 2007, la llegada de la pandemia a Colombia encontró un conglomerado de bancos con mayores niveles de capital y mejores estándares de liquidez y operación, lo que les permitió gestionar y absorber los choques económicos que trajo consigo este fenómeno mundial (Superintendencia Financiera de Colombia, 2020i).

El balance general del sistema mostro un crecimiento del 8,1% en el activo, su valor total fue de \$ 729,8 billones; representado 21,9% en portafolio de inversiones y 63,1% en cartera neta que solo creció el 2,5% en la colocación de créditos. El mayor crecimiento se dio en el portafolio de inversión en un 21,8% debido a que la coyuntura condujo a que los bancos destinaran una gran parte de sus recursos hacia ese rubro. Por otro lado, el Pasivo total fue de \$ 640,4 billones, el cual también creció un 9,4%; la partida de los instrumentos financieros represento el 87,7% en el total de ese pasivo, siendo el depósito de ahorro el que más aumento. En el patrimonio se reportó una caída del 0,5% cuya cifra fue de 89,5 billones. En términos de calidad, la cartera se vio deteriorada y el Índice de Cartera Vencida aumento 68 pb, alcanzando el 4.9% (Banco Agrario de Colombia, 2020).

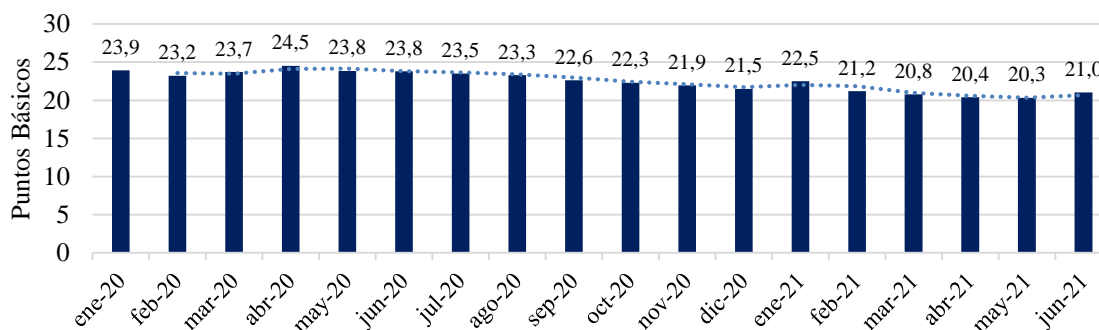
En los ingresos se reportó una disminución del 1,6%, registrando un valor de \$55.3 billones, de los cuales los ingresos de portafolio fueron los que más crecieron en un 11.9% mientras los ingresos de cartera disminuyeron 2.9%. En lo que respecta a los egresos, estos se redujeron un 8,7% obteniendo un total de \$17.9 billones. Lo anterior, le permitió lograr \$37,3 billones en margen de intermediación que creció 2,3% respecto al 2019. Estos resultados permiten concluir que a pesar de que el 2020 fue un año de complicaciones y dificultades en la economía, el sistema bancario no obtuvo perdidas, pues su rentabilidad fue de \$ 4,2 billones, la cual simplemente presento una disminución del 62% respecto al año inmediatamente anterior (Ibidem). La Figura 4 muestra los puntos básicos del margen de intermediación del sistema; evidenciándose que durante el periodo estudiado fue de 22,32 pb, solo disminuyo cayo 2,7 pb (Banco de la República de Colombia, 2021a).

De acuerdo a la Superfinanciera (2021k) desde el inicio de la calamidad pública en marzo del 2020 hasta junio del 2021, se han desembolsado \$ 439,4 billones en todo el

sistema. Las entidades con mayor participación de desembolsos son Bancolombia 30,3% y Davivienda 15,4%, los demás participantes se pueden ver en la Figura 5. Adicionalmente, el acumulado del mismo periodo de la tasa de aprobación de créditos nuevos termino siendo del 38,9%, la modalidad de empresas y microcrédito fueron la que mayores aprobaciones tuvieron y la de menor fue consumo (ver Tabla 8). Las causas de negación estaban asociadas al riesgo de incumplimiento 57,5%, al flujo de caja del deudor 9,4%, la falta de experiencia financiera 11,1% y otras razones 22% (Superintendencia Financiera de Colombia, 2021d).

Figura 4

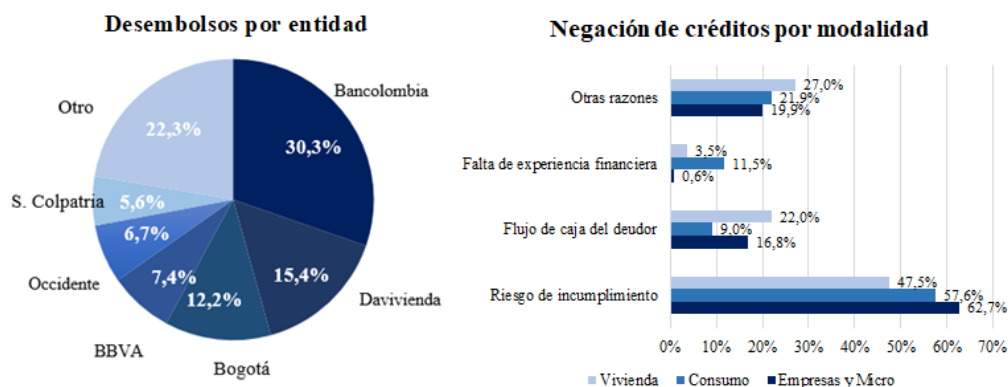
Margen de intermediación



Nota. Calculo propio basado en el Boletín Estadístico del Banco de la República (2021a). Se halló el promedio de las tasas de colocación de las modalidades de consumo, comercial e hipotecario y se le resto la tasa de intervención.

Figura 5

Valores desembolsados por entidades y motivos de negación de créditos.



Nota. Elaboración propia basados en Tasas y Desembolsos de la Superfinanciera (2021k) y el Informe de seguimiento de la Coyuntura corte 21 julio (2021b).

Tabla 8

Tasa de aprobación de créditos nuevos de abr/20 a jun/21

Modalidad	Total Solicitudes	Aprobadas	Rechazadas	Tasa de Aprobación
Empresas y Micro	2.474.727	2.138.393	291.370	86,4%
Consumo	18.534.656	5.804.958	12.729.698	31,3%
Vivienda	856.447	564.584	270.236	65,9%
Total	21.865.830	8.507.935	13.291.304	38,9%

Nota. Cálculo propio basados en los informes estadístico de seguimiento de medidas en la coyuntura de la Superintendencia Financiera de Colombia entre los meses de julio/20 a jul/21 (2021e) y la Respuesta del Sector Bancario a la Crisis del Covid-19 (2020).

Los cálculos realizados basados en el histórico del Reporte de la situación del crédito en Colombia reflejaron que durante el periodo estudiado, los comentarios generales de los clientes en el proceso de negociación de créditos fueron que: las tasas de interés están altas 31%, el proceso de crédito es muy largo 18%, las condiciones de aprobación difíciles 16%, la cantidad de créditos disponibles es insuficiente 15% y los plazos del crédito son cortos 8% (Banco de la República de Colombia, 2021b).

Ahora bien, tal como fue enunciado en el punto 5.1.5. Banca Comercial; la respuesta de las entidades bancarias durante la pandemia consistió en:

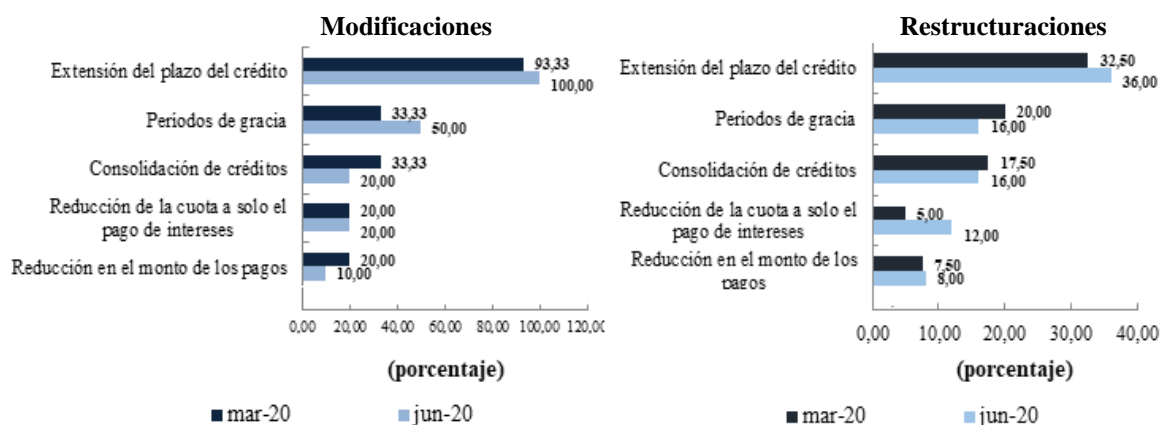
- **Aplicación de alivios financieros:**

En relación a la aplicación de los alivios, todas las entidades bancarias adoptaron una serie de planes dirigidos al cumplimiento de las Circulares Externas 007 y 014 de la Superintendencia Financiera. De acuerdo al Reporte de la situación del crédito en Colombia con corte al mes de junio del 2020 de Banrep (2020b) la totalidad de los bancos realizaron modificaciones y reestructuraciones de créditos a los deudores; calificadas por importancia la extensión de los plazos y el periodo de gracia fueron las modalidades más aplicadas (Ver Figura 6).

Los sectores económicos reestructurados con mayor participación fueron el comercial 25%, de servicios 14,29% e industrial 14,29%, mientras que las personas naturales representaron el 21,43%. El saldo de créditos modificados y reestructurados fue inferior al 5% en los servicios de crédito de vivienda y microcrédito, en cambio fueron superiores al 15% en la cartera comercial y de consumo. Del saldo de créditos modificados que fueron reestructurados por saldo de cartera, los créditos de vivienda y microcrédito son los de mayor puntuación tienen 5,2% y 4,7% respectivamente (Banco de la República de Colombia, 2020a).

Figura 6

Principales medidas de modificaciones y reestructuración de créditos mar - jun/20



Nota. Tomado de la encuesta sobre la situación del crédito en Colombia, junio de 2020 de la Superfinanciera (2020b).

Es necesario considerar que en la implementación de esta primera etapa que rigió hasta el 31 de julio del 2020, se logró alivianar el 42,5% de la cartera total (Asobancaria, 2021a). Las cifras acumuladas al finalizar dicho periodo reflejan que se beneficiaron 11.766.182 deudores entre personas naturales y jurídicas, en 16,783,992 créditos con un saldo en cartera de \$224.94 billones, el discriminado se puede ver en la Tabla 9 (Superintendencia Financiera de Colombia, 2020g).

Adicionalmente, el alcance de los alivios por tipo de cliente se desagregó mayormente en la cartera de grandes empresas 29%, personas con otros tipos de modalidad de consumo 28% y hogares (No VIS) 16%, con un saldo de créditos de 65,51 billones, 62,17 billones y 36,01 billones respectivamente; ver figura 7. Las composiciones de los beneficios descritos clasificados por modalidad de crédito según su saldo de capital reflejan que los créditos de consumo y comercial representa juntos el 75,4 del total generado.

Tabla 9

Medidas efectivamente otorgadas por los intermediarios

Cifras en pesos \$				
Modalidad	Producto	# Clientes	# Obligaciones	Saldo de Capital
Comercial	Construcción	1.803	5.981	\$8.668.862.090.420
Comercial	Corporativo	4.249	13.481	\$24.555.287.477.282
Comercial	Empresarial	7.558	18.519	\$8.922.004.691.820
Comercial	Factoring	2.498	29.740	\$941.563.853.847
Comercial	Financiero/institucional	131	338	\$746.669.244.509
Comercial	Leasing Financiero	24.846	41.263	\$17.238.801.796.763
Comercial	Microempresa	138.154	194.878	\$5.228.050.658.131
Comercial	Moneda Extranjera	1.007	3.603	\$1.305.348.723.325
Comercial	Oficial/gobierno	296	1.372	\$4.075.669.754.568
Comercial	Pymes	87.116	159.598	\$16.539.820.829.166
Consumo	Rotativo	594.820	1.183.209	\$4.376.425.693.854
Consumo	TDC	6.037.893	9.848.869	\$19.247.609.345.231
Consumo	Libranza	449.726	492.182	\$9.928.678.147.188
Consumo	Libre inversión	2.100.408	2.361.518	\$37.810.323.727.473
Consumo	Vehículo	340.228	347.322	\$9.302.895.973.421
Consumo	Bajo monto	80.331	80.683	\$47.736.931.844
Consumo	Otros prod. Consumo	59.913	61.640	\$709.748.499.056
Microcrédito	Hasta 25 SMLV	1.050.329	1.118.847	\$4.273.924.059.813
Microcrédito	Entre 25 y 120 SMLV	96.103	103.483	\$1.920.072.892.605
Vivienda	Vis pesos	252.667	258.476	\$8.463.519.136.648
Vivienda	Vis UVR	133.480	134.168	\$4.623.547.177.202
Vivienda	No Vis pesos	214.209	232.190	\$22.677.524.876.861
Vivienda	No Vis UVR	25.561	26.183	\$2.460.653.809.688
Vivienda	Leasing habitacional	62.856	66.449	\$10.880.546.723.925
Total		11.766.182	16.783.992	224.945.286.114.641

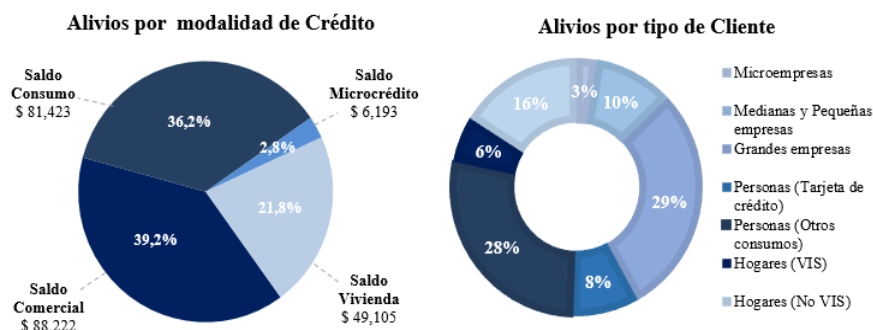
Nota. Cifra con corte a 31/07/2020, entre un corte y otro se pueden registrar reducciones en los saldos de cartera con medidas por diversas razones. Tomado del informe estadístico de seguimiento de medidas en la coyuntura con corte 31 de julio 2020 Superintendencia Financiera de Colombia (2020g).

Para terminar, consideramos relevante hacer mención a un nuevo beneficio en la aplicación de alivios, que tiene ver con el saneamiento de la cartera del sector agropecuario,

pesquero y de desarrollo rural colombiano, ya que brinda los mecanismos para llegar a acuerdos sobre condonación de los intereses, saldos de capital y quite de deudas de las obligaciones vencidas de los productores el (Decreto No. 596 de 2021, 2021).

Figura 7

Participación de los alivios por modalidad y tipo de cliente mar a jun/20



Nota. Elaboración propia basado en cifras de la Superintendencia Financiera de Colombia (2020g)

- **Desarrollo del Programa de Acompañamiento a Deudores – PAD:**

Es una medida que complementa las dos anteriores circulares referente a los alivios, fue establecida dada la necesidad de mantener unas condiciones favorables para la reapertura de la economía y una correcta gestión del riesgo crediticio en los establecimientos bancarios.

La medida empezó a regir desde el 01 de agosto del 2020 y ha sido prolongada hasta el 31 de agosto del 2021 a través de la Circular Externa 022 del 31 de mayo del 2021 (Superintendencia Financiera de Colombia, 2020g). Sin embargo, esto no quiere decir que los beneficios obtenidos con la redefinición de las deudas no puedan sobrepasar la fecha mencionada en su aplicación, sino que hace referencia al tiempo dentro del cual podrá un usuario acogerse a la media (Ibidem).

El efecto de la implementación del PAD reporta hasta el 14 de julio del 2021 da un total de 2.182.518 deudores (Naturales y Jurídicas) cubiertos, y cuyo valor en obligaciones

de créditos represento \$37,4 billones en 2.607.486 operaciones, para ampliar información ver la tabla 10.

Al analizar las medidas estructurales implementadas, se puede ver que a aquellos usuarios a los que la restructuración les implico la reducción de la cuota, está bajo un promedio del 28%; mientras que para los préstamos que gozaron de la disminución de la tasa de interés en promedio rebajo 2,6% pb, las prórrogas duraron en promedio 7 meses y las aplicaciones se concedió por 29 meses en promedio; el resumen por modalidad de crédito se encuentra en la tabla 11.

Tabla 10

Aplicación del PAD con corte a 14 de julio/21

Producto	No de deudores*	No de operaciones	Saldo
Construcción	257	1.001	796.075
Corporativo	236	514	2.746.844
Empresarial	2.936	4.627	1.895.815
Factoring	77	419	18.230
Financiero/institucional	9	33	48.451
Leasing	1.938	3.448	2.244.394
Microempresa	15.806	20.611	784.931
ME	646	1.238	799.622
Oficial/gobierno	11	33	174.758
PYME	13.777	30.259	3.856.157
Rotativo	63.096	186.389	753.223
TDC	1.331.763	1.502.078	5.637.759
Libranza	22.760	24.390	617.122
Libre inversión	438.275	504.224	10.608.371
Vehículo	37.773	38.345	1.263.680
Bajo monto	10.370	10.766	6.591
Otros consumo	31.951	55.150	325.618
Hasta 25 SMLV	148.543	155.359	648.645
Entre 25 y 120 SMLV	22.124	26.116	393.677
VIS	17.258	17.613	593.649
NO VIS	17.965	19.769	2.070.061
Leasing habitacional	4.947	5.104	1.131.246
Total	2.182.518	2.607.486	37.414.919

Nota. Tomado del informe de seguimiento de medidas en la coyuntura con corte al 21 de julio de 2021 de la Superfinanciera (2021d)

Tabla 11*Impacto promedio de la medida*

Modalidad	Reducción de cuota (%)	Reducción promedio de tasa de interés EA (%)	Ampliación promedio del plazo (#meses)	Duración promedio período de gracia/prórroga (#meses)
Comercial	37.4%	1.71	21	8
Consumo sin TDC	26.2%	1.99	33	5
Microcrédito	24.4%	5.85	11	4
Vivienda	8.8%	0.90	45	4
Total	28.5%	2.06	29	7

Nota. Tomado del informe de seguimiento de medidas en la coyuntura con corte al 21 de julio de 2021 de la Superfinanciera (2021d).

- **Aumento de la inclusión financiera:**

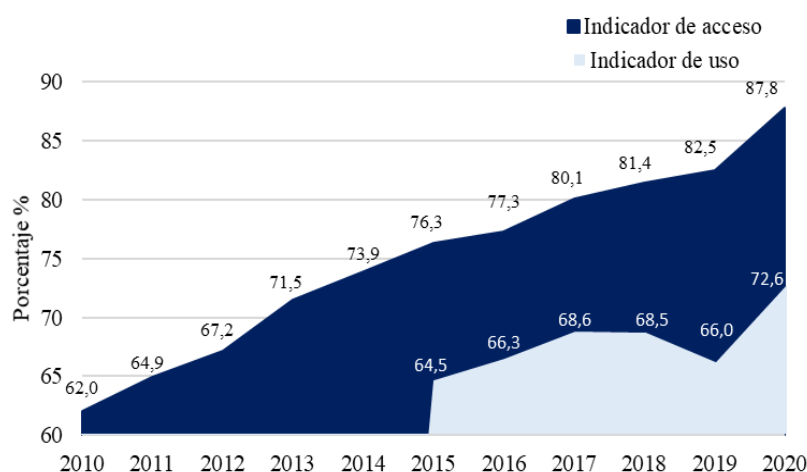
De Acuerdo con Andrés Ramírez, director de transformación digital e inclusión financiera Asobancaria, las conductas de los consumidores cambiaron rápidamente debido a la coyuntura del COVID-19. La pandemia ha permitido que la banca móvil sea uno de los canales más utilizados por los usuarios financieros y también ha demostrado que la inclusión financiera debe ir de la mano con la transformación digital. Dada la crisis sanitaria actual y las medidas que ha tomado el gobierno nacional, se aumentó notablemente la bancarización de los colombianos. Una de las razones de este fenómeno se atribuye al aumento de las transferencias monetarias de programas como ingreso solidario, devolución del IVA y familias en acción por mencionar algunos. También muchas personas empezaron a darle un mayor uso a sus productos financieros a través de canales digitales para hacer pagos, transferencias, compra de bienes y servicios debido a las restricciones en la movilidad (Asobancaria, 2021c).

Según el reporte de Inclusión Financiera de la Superfinanciera (2020h), 32 millones de colombianos contaban con al menos un producto financiero, de estos 2.6 millones fueron nuevos usuarios. De acuerdo a esta cifra, el indicador de acceso financiero llegó al 87.8%,

superando la meta que estaba propuesta para 2022 del 85% ver resumen en la figura 8. El reporte también señala el aumento de las operaciones financieras digitales un 66.3%. No obstante, se hace claridad que, aún existen poblaciones sin acceso a estos canales como la población rural y los adultos mayores. Además, algunas entidades no cuentan con la infraestructura necesarias para operar de manera digital.

Figura 8

Indicadores de acceso y uso a productos y servicios financieros 2010- 2020



Nota. Tomado del Reporte de Inclusión Financiera 2020 de la Superfinanciera (2020h).

- **Colocación de garantías:**

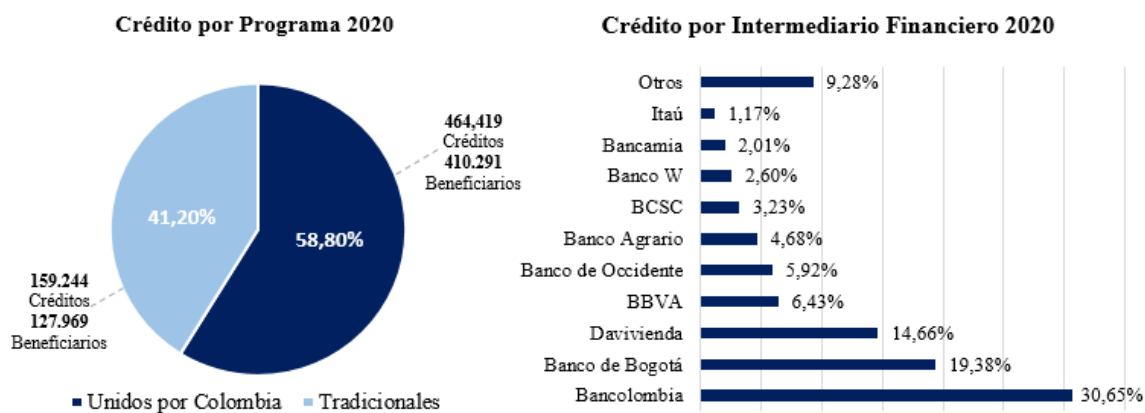
Dado que Fondo Nacional de Garantías (2021a) asumió con mayores prerrogativas la cobertura del riesgo de impago de las operaciones del sistema, generó un crecimiento del 31,61% en las asignaciones del 2020. Es decir que los desembolsos con aval del FNG se duplicaron en \$4,7 billones y alcanzaron los 19,7 billones de créditos al finalizar el mismo año. Las líneas que mayor acogida tuvieron fueron las del programa especial “Unidos por Colombia” que desembolsó \$11.614 billones.

Hay que destacar, además, que en ese mismo año la base de intermediarios del FNG creció (ver figura 9), pues integró al sector financiero tradicional con el sector solidario de

cooperativas y sumo a las entidades de economía digital Fintechs; logrando así una base de 93 intermediarios vinculados. Finalmente, los resultados financieros de la entidad reflejaron una utilidad neta de \$32,1 billones en el ejercicio 2020.

Figura 9

Movilización de créditos por programa e intermediarios financiero



Nota. Tomado del Balance de Gestión del Fondo de Nacional de Garantías (2021a).

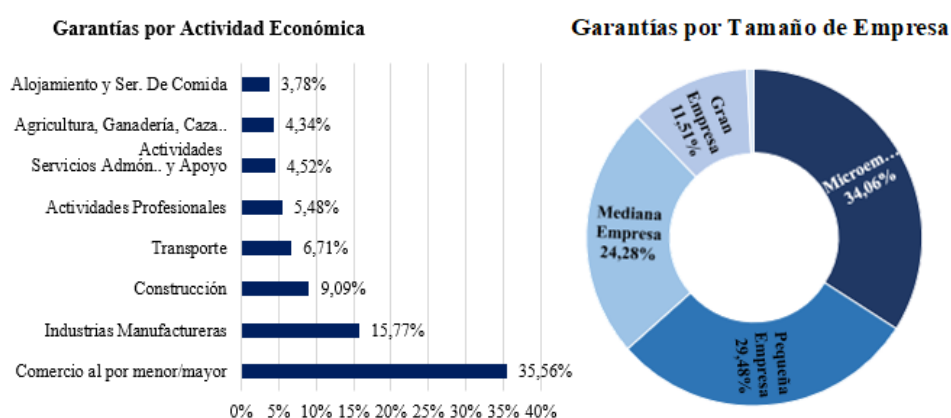
En lo corrido de la pandemia con fecha de corte a 14 de julio, las entidades intermediarias han desembolsado 18,8 billones en créditos con garantías del programa “Unidos por Colombia”; se ha utilizado el 75% del cupo asignado. La participación por línea quedó representada así: Capital de trabajo 72%, Nóminas 13%, Microfinanzas 6%, Independiente 4%, Gran Empresa 3%, Sectores más Afectados 2%, Vivienda 0,7% y Reestructuración de pasivos 0,002%. Algunas líneas han sido inhabilitadas dado la culminación de los recursos dispuestos, pero presentamos el resumen en la Tabla 12 (Ver anexo 4).

En la distribución de las garantías según el tamaño de la empresa, se evidencia que la microempresa cuenta con la mayor participación de desembolsos 6,451 billones, seguida por la pequeña empresa con 5.584 billones, la mediana empresa con 4,598 billones, la gran empresa 2.180 y en último lugar las personas naturales con 125 billones. Adicionalmente,

gran parte de las ayudas se concentrarán en los Departamentos más poblados como Bogotá 31,7%, Antioquia 16,99% y Valle del Cauca 9,7%. Con relación a la clasificación por sectores de acuerdo a su actividad económica la participación se encuentra dada principalmente por el sector Comercial con 35.5%, Industrias Manufactureras 15,7% y la Construcción 9,0%, el resumen está contenido en la figura 10.

Figura 10

Desembolso con garantías por actividad económica y tamaño de empresa



Nota. Elaboración propia basado en el informe estadístico de seguimiento de medidas en la coyuntura con corte al 21 de julio de 2021 de la Superintendencia Financiera (2021d).

- **Colocación de créditos por redescuento:**

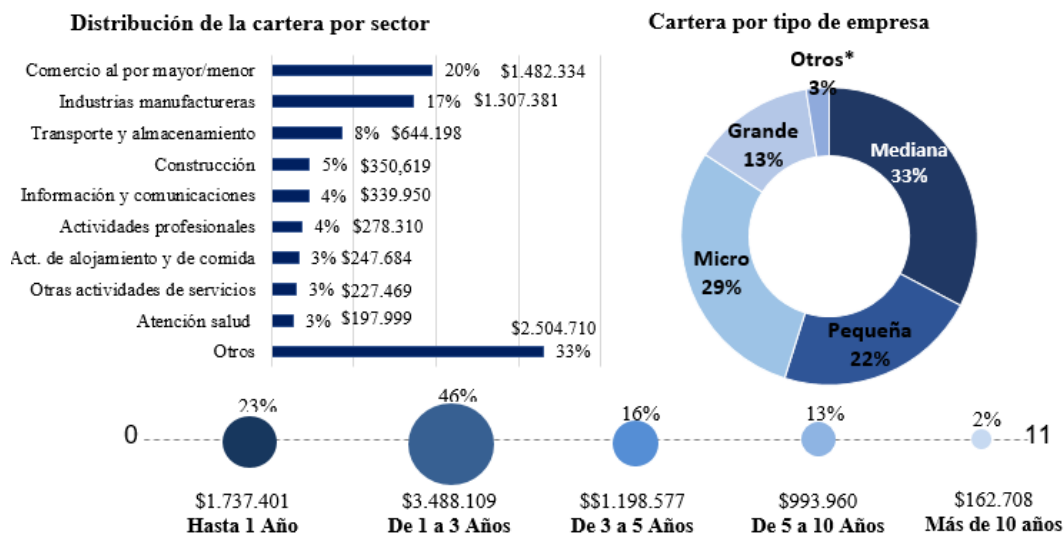
Los resultados del 2020 proclamaron un año histórico para Bancóldex, puesto que alcanzo un incremento del 4,63% de sus utilidades respecto al año inmediatamente anterior cerrando en \$132.703 millones. Con las operaciones del Banco de Desarrollo se beneficiaron 172.000 empresas con un número de desembolsos de 6,76 billones para el 2020, dicha cifra de colocación represento un 26% más que la desembolsada en el 2019 (Bancóldex , 2021d).

En concordancia, durante ese mismo año la línea “**Responde**” que atendió las necesidades de liquidez de 71.000 empresarios desembolso 1,145 billones de pesos, el 99% de estos recursos se destinó a las micro, pequeña o medianas empresa de municipios como Timbiquí, Carmen del Darién y Bojayá en el Chocó; además estos créditos gozaron de una

ampliación de plazos de entre 2 y 5 años. Por su parte, la línea “**Adelante**” encargada de financiar aspectos relacionados con la recuperación y el apalancamiento empresarial concedió plazos hasta de 5 años y periodos de gracia de 12 a 18 meses, los desembolsos a finales del año fueron \$981.480 millones (Ibidem). Finalmente, la entidad obtuvo una cartera total de \$7.584.755 millones, distribuida 63% en moneda local y 37% en dólares; los sectores económicos más favorecidos se resume en la figura 11 según asignaciones (Bancóldex, 2021d).

Figura 11

Distribución de la cartera por sector, tipo de empresa y plazo a dic /2020



Nota. Tomado del Reporte Anual 2020 de Bancoldex (2021d).

El informe estadístico de seguimiento de la Superintendencia (2021b) reveló que desde la entrada en operación de las nuevas líneas hasta el 13 de julio del año 2021 Bancóldex ha logrado colocar 80,608 créditos por un neto monetario de \$1.78 billones, de una asignación total dispuesta de \$ 2,673,868 billones, la tabla 13 resume los desembolsos por líneas (Ver Anexo 5).

En lo que respecta a Finagro para el año 2020 mostro una disminución del 10% sus utilidades respecto del año 2019, que termino siendo de \$ 188.019 millones. No obstante, la

entidad colocó la mayor cifra de la historia en operaciones de redescuento, pues obtuvo un incremento del 49% de sus operaciones, reportando una cifra total de 6,4 billones. Adicionalmente se beneficiaron 26.808 productores y la participación más representativa fue la de los pequeños productores con el 86% del total de la colocación. De mismo modo la entidad expidió 280.686 garantías para cubrir créditos por 3,3 billones (Finagro, 2021b).

En su gestión de créditos con corte al 13 de julio del 2021, la entidad muestra que a través de la línea Colombia Agro Produce, se han otorgado 30,205 créditos por un valor de \$572.336 millones, los cuales cuentan con un subsidio a la tasa de interés por un valor de \$50,000 millones y por medio de la línea El Campo No Para se han otorgado 6,318 créditos por un valor de \$183.147 millones, los cuales cuentan con un subsidio a la tasa de interés por un valor de \$17,126 millones, el resumen de la ejecución de recursos por tamaño de productor se puede ver en la tabla 14 (Superintendencia Financiera de Colombia, 2021d).

Tabla 14

Ejecución de recursos Finagro a 13 jul/21

Líneas	Cifras en millones						
	Cupo (*)	Desembolsos			Monto subsidio tasa de interés		
		# Operación	# Empresa	Monto	# Operación	# Empresa	Monto
Pequeño productor	\$22,605	\$28,291	\$27,879	\$224,240	\$28,291	\$27,879	\$22,605
Mediano productor	\$20,038	\$1,850	\$1,748	\$221,970	\$1,850	\$1,748	\$20,038
Gran productor	\$7,356	\$64,000	\$61,000	\$126,126	\$64,000	\$61,000	\$7,356
Total Colombia Agro Produce	\$50,000	\$30,205	\$29,688	\$572,336	\$30,205	\$29,688	\$50,000
	\$7,635	\$5,392	\$5,353	\$49,156	\$5,392	\$5,353	\$5,168
Mediano productor	\$8,217	\$812,000	\$752,000	\$92,990	\$812,000	\$752,000	\$8,722
Gran productor	\$3,236	\$114,000	\$98,000	\$41,001	\$114,000	\$98,000	\$3,236
Total LEC el Campo no Para – Emergencia	\$19,088	\$6,318	\$6,203	\$183,147	\$6,318	\$6,203	\$17,126
Total General	\$69,088	\$36,523	\$35,891	\$755,483	\$36,523	\$35,891	\$67,126

Nota. Cifras con corte a (13/07/2021), tomado del informe estadístico de seguimiento de medidas en la coyuntura con corte al 21 de julio de 2021 de la Superintendencia Financiera (2021d).

Por su parte, Findeter obtuvo para el 2020 una utilidad del ejercicio de \$ 7,630 millones; aplico alivios a 394 operaciones que suman \$1,65 billones, realizo nuevos créditos por \$280.877 millones y desembolso una cifra record de 3,45 billones por redescuento. Los sectores más beneficiados con la operación de redescuento fueron salud por \$645.523 millones; vivienda por \$633.677 millones; energía, por \$616.922 millones; educación por \$455.419 millones, y finalmente deporte, recreación y cultura con \$223.156 millones (Findeter, 2021c).

En las líneas definidas, al 13 de julio 2021 se han colocado 915 créditos por valor de \$1,85 billones, generando un disponible de \$1.15 billones para movilizar nuevos créditos, como se muestra en la Tabla 15 (Superintendencia Financiera de Colombia, 2021d).

Tabla 15

Ejecución de recursos Findeter a 13 jul/21

Cifras en millones

Líneas	Cupo	Reservas		Desembolsos			Monto disponible
		# Operación	Monto	# Operación	# Beneficiarios	Monto	
Capital de trabajo	\$461,00	-	\$ -	218	208	\$460,96	\$37
Inversión	\$252,00	-	\$ -	23	13	\$78,05	\$173,95
Total Compromiso Colombia	\$713,00	-	\$ -	241	221	\$539,02	\$173,98
Total Compromiso Territorios	\$300,00	-	\$ -	37	28	\$296,64	\$3,36
Total SALUD IPS EPS (capital trabajo)	\$256,75	-	\$ -	95	79	\$256,75	\$5
Total Tasa Compensada Agua, Alcantarillado y Aseo	\$200,00	-	\$ -	25	23	\$33,69	\$166,31
Total Compromiso Reactivación Colombia Tramo 1	\$200,00	-	\$ -	105	94	\$188,86	\$11,15
Tasa Compensada SP Energía y Gas	\$300,00	-	\$ -	63	26	\$236,75	\$63,25
Tasa Compensada Compromiso Educación	\$200,00	1	\$0	25	21	\$86,30	\$113,70
Tasa Compromiso Reactivación Colombia Tramo 3	\$76,10	-	\$ -	91	79	\$72,79	\$3,32

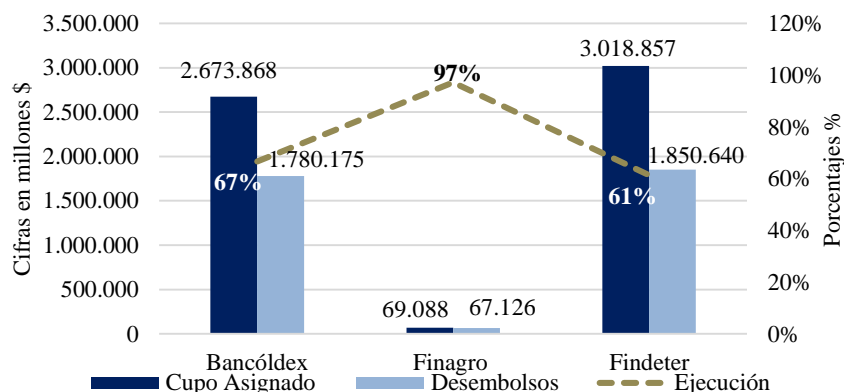
Total Compromiso Reactivación Multisectorial	\$573,00	17	\$6,04	210	191	\$118,00	\$448,97
Tasa Compromiso Reactivación Colombia Tramo 4	\$200,00	5	\$2,80	23	22	\$21,85	\$175,35
Total	\$ 3,018,857	23	\$8,84	915	784	\$ 1,850,640	\$ 1,159,380

Nota. Última actualización: (15/07/2021) – Cifras con corte a (13/07/2021), tomado del informe estadístico de seguimiento de medidas en la coyuntura con corte al 21 de julio de 2021 de la Superintendencia Financiera (2021d).

En síntesis, de acuerdo a los cálculos propios, la ejecución más eficiente de los recursos de redescuento se dio con Finagro según el informe de 13 de julio del 2021 ya que había utilizado el 97% del cupo asignado, Bancóldex el 67% y Findeter 61%, ver figura 12.

Figura 12

Resumen de ejecución del redescuento banca de segundo piso a 13 de julio 2021.



Nota. Tomado del Informe Estadístico de Seguimiento de Medidas en la Coyuntura con Corte al 21 de julio de 2021 de la Superintendencia Financiera (2021d).

- **Disminución del costo del crédito:**

Según lo indica la Superfinanciera (2021d), durante la emergencia sanitaria las tasas de interés tuvieron una disminución promedio de 1,19 pb de marzo del 2020 a junio del 2021, la variación por modalidad se encuentra resumida en la tabla 16. Es importante considerar que las tasas de colocación están sujetas a factores como i) el riesgo de crédito, ii) la liquidez del mercado y iii) la estrategia comercial de cada entidad. Por lo anterior, se estima que el

tiempo promedio de transmisión de la tasa decretada por el emisor en el mercado financiero duro alrededor de 7 a 8 meses en ser reflejada (Fedesarrollo, 2020).

Tabla 16

Evaluación de la tasa de interés de los nuevos créditos a 09 jul/21

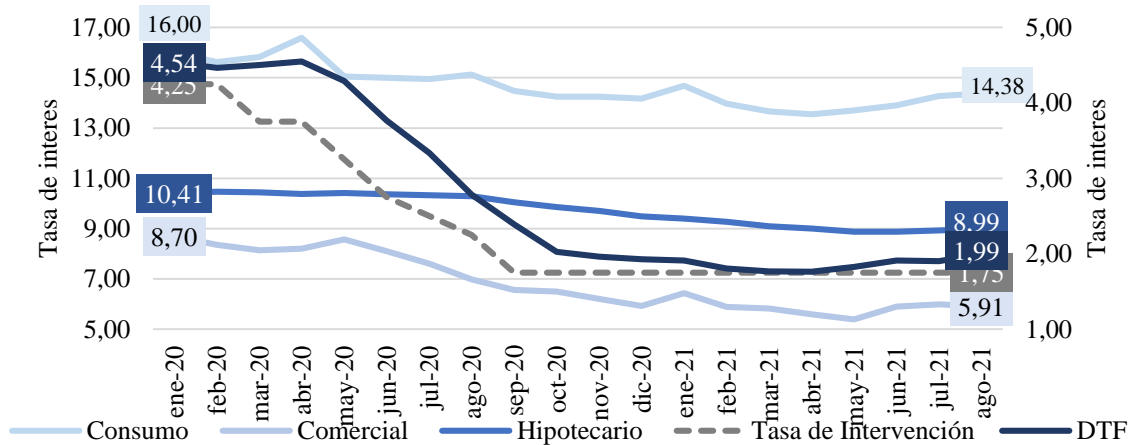
Modalidad de crédito	Precovid		Aislamiento	Variación *		
	3/01/2020 (a)	6/03/2020 (b)	9/07/2021 (c)	(c) - (a)	(c) - (b)	
Empresa	Ordinario	14,25	14,66	12,69	-1,56	-1,97
	Preferencial	8,26	7,49	5,62	-2,64	-1,87
	Tesorería	9,28	9,73	7,39	-1,89	-2,34
	Sobregiros	26,08	25,32	23,61	-2,47	-1,71
	Tarjeta de crédito corporativa	25,74	26,33	21,9	-3,84	-4,43
	Construcción NO VIS	10,87	9,61	9,28	-1,59	-0,33
	Construcción VIS	11,02	11,11	8,76	-2,26	-2,35
	Microempresa	Microcrédito**	32,36	31,32	38,81	6,45
Personas	Consumo	17,8	17,86	16,59	-1,21	-1,27
	Tarjeta de crédito personas	24,36	24,01	21,43	-2,93	-2,58
	Consumo bajo monto**	50,52	49,82	47,64	-2,88	-2,18
Hogares	Adquisición NO VIS	11,43	11,5	10,41	-1,02	-1,09
	Adquisición VIS	11,98	12,19	11,3	-0,68	-0,89
Promedio		19,53	19,30	18,11	-1,42	-1,19

Nota. Última actualización: (15/07/2021) – Cifras con corte a (13/07/2021), *Nota.* Tomado del Informe Estadístico de Seguimiento de Medidas en la Coyuntura con Corte al 21 de julio de 2021 de la Superintendencia Financiera (2021d).

Sin embargo, analizando el comportamiento de las tasas de interés en la figura 13, se evidencio que incluso un mes después de que Banrep anunciara la reducción de su tasa de intervención, esta solo trasladó una pequeña reducción en la tasa de colocación de la modalidad de consumo, mientras las otras tasas continuaron al alza. En consiguiente, los usuarios verdaderamente lograron percibir esa disminución del costo del crédito durante el primer trimestre del 2021 cuando esta alcanzo su punto más bajo. Es decir que contrario a los que se afirmó anteriormente, en promedio el mercado de créditos se tardó 9 meses o más en absorber esa reducción desde que fueron decretadas las medidas.

Figura 13

Comparativa de las tasas de interés reportadas por el Banrep año 2020-2021



Nota. Elaboración propia basados en el boletín estadístico del Banco de la República (2021a).

- **Transaccionalidad y disponibilidad de canales:**

Otra de las medidas que se dio fue el rápido desarrollo de las soluciones tecnológicas en la prestación de los servicios de la banca gracia a la migración de muchas de las operaciones. Además estos establecimientos contaron con excepción de la restricción de la movilidad de acuerdo al Decreto 457 (2020), y continuaron operando con algunas modificaciones. Para el 14 de julio las entidades han reportado 11.338.931 transacciones monetarias por un valor de \$24.44 billones; el mayor porcentaje de operaciones fueron Banca móvil 27,6% e internet 13,7% (Superintendencia Financiera de Colombia, 2021d).

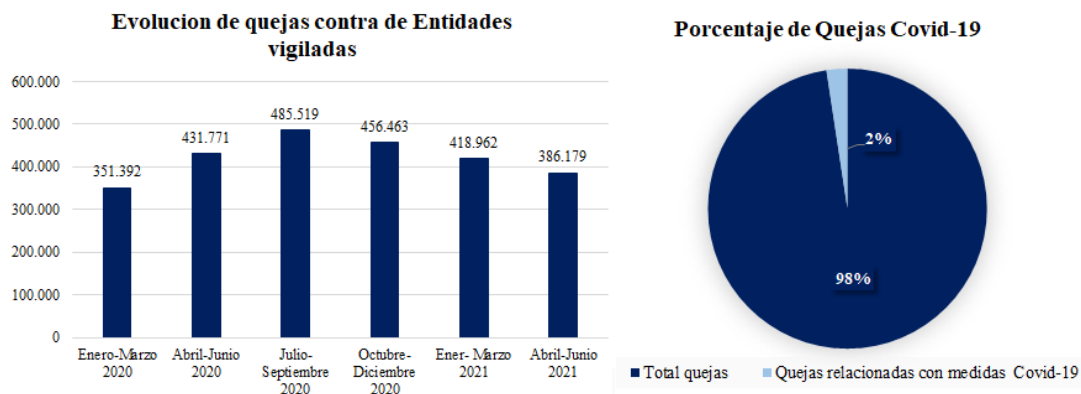
- **Quejas contra las entidades**

El informe de la Superfinanciera (2021a) revela 2.530.067 quejas presentadas ante el Defensor del Consumidor Financiero desde enero del 2020 a junio de 2021 (Ver figura 14), de las cuales tan solo 62.547 están relacionados con las medidas implementadas por la pandemia, es decir el 2,5% . Los temas más representativos fueron la restructuración de créditos 0,57%, la solicitud de otorgamiento de medidas de apoyo a deudores por Covid-19

0,23% y la indebida aplicación del congelamiento o periodo de gracia dados a créditos por Covid-19 0,14%.

Figura 14

Comportamiento de las quejas totales y participación en relación a medidas Covid-19



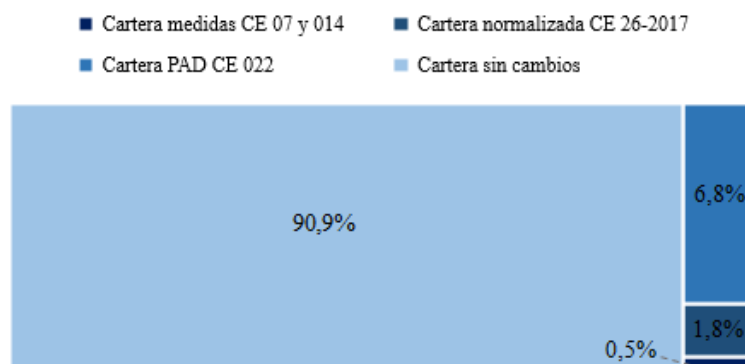
Nota. Elaboración propia basada en el informe trimestrales de quejas contra entidades financieras de la Superfinanciera (2021a)

- **Cartera del sistema financiero**

Según el Superintendente Financiero de Colombia Jorge Castaño Gutiérrez (2021i) al finalizar la fecha límite de aplicación del PAD, el comportamiento de la cartera por participación, relacionados con las medidas Covid-19, correspondió un 0,5% a medidas de la CE 07 y 14, y el 6,8% al PAD de la CE; el resumen se encuentra en la figura 15.

Figura 15

Composición de la cartera con corte a ago/21

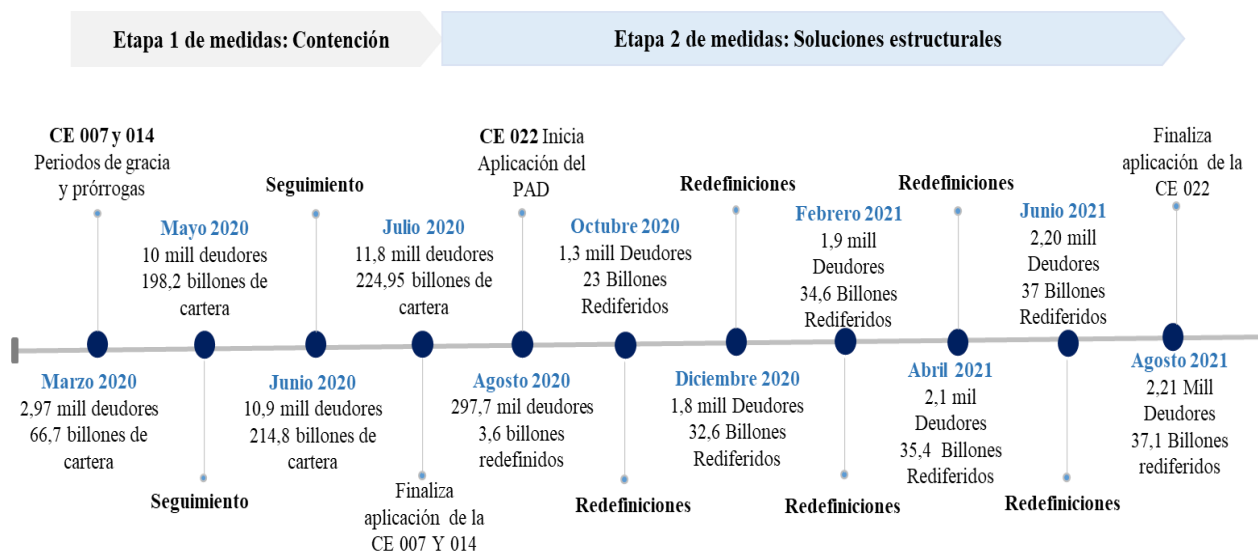


Nota. Tomado de las perspectivas de la cartera de crédito para apoyar la reactivación de la Superfinanciera

Los establecimientos de créditos reportaron a junio del 2021 una cartera total de \$452,4 billones; la Figura 16 resume de forma más detallada el comportamiento de la cartera en cada una de las etapas del proceso de aplicación de alivios y redefiniciones motivadas por la Supervisor (Superintendencia Financiera de Colombia, 2021c).

Figura 16

Cartera de aplicación de alivios y redefiniciones de mar/20 a ago/21



Nota. Tomado de la Superintendencia Financiera, Supervisión del sistema financiero en la coyuntura COVID-19 (2020i) y el Informe estadístico de seguimiento de medidas en la coyuntura años (2021e)

8.1.1. Bancolombia S.A

Bancolombia registro a finales de 2020 un decrecimiento en su utilidad neta del 73.07% por \$ 2.45 billones, lo que totalizo para el final del ejercicio un valor de \$ 903,959 millones de utilidades; la principal causa de los resultados negativos se debió al deterioro de la rentabilidad del patrimonio en un 3,52%, equivalente a -1,006 pb (Bancolombia , 2021b). Pese a lo anterior, el banco registro 7.800 millones de clientes y 9 millones de usuarios digitales en sus alternativas virtuales, logrando 6.272 millones de transacciones digitales para el año de referencia (Bancolombia , 2020).

En el cumplimiento de las medidas, para contribuir durante el primer año de la coyuntura, Bancolombia (2021b) brindó a sus clientes alivios de forma automática, las principales modalidades utilizadas fueron periodos de gracia por tres y hasta seis meses a cerca de 1,7 millones de clientes con obligaciones por un total \$ 53.2 billones de pesos; esto representó el 40% de la cartera en Colombia. De la totalidad de los créditos aliviados el 54,5% se aplicó a personas naturales, 11,8% a pymes, un 5,6% a negocios e independientes y el 28,1% restante a empresas y corporativos.

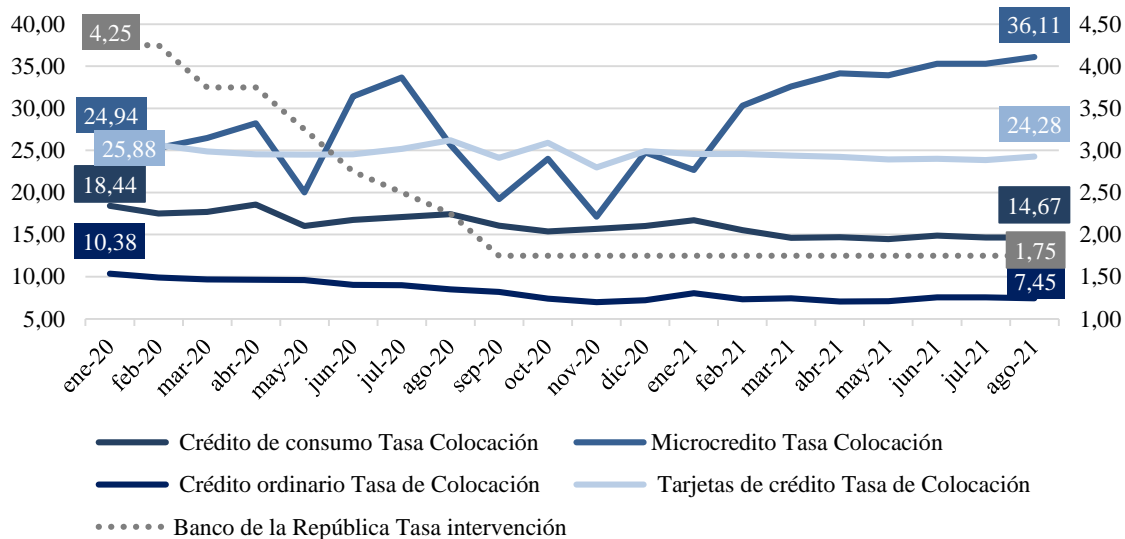
En lo concerniente a las tarjetas de crédito plantearon opciones en la ampliación del plazo a 60 meses con hasta 3 meses de periodo de gracia, igualmente se permitió la consolidación de pasivos y la ampliación de plazos para mermar la cuota; además se brindó la posibilidad de pagos mínimos alternativos en la Sucursal Virtual Personas que cobijaron a 1,3 millones de clientes. Desde que se inició la aplicación del Programa de Acompañamiento al deudor – PAD hasta diciembre del mismo año, se han beneficiado 344,751 personas naturales, con un capital de 6.04 billones de pesos equivalentes al 12.7% de la cartera. En la cuota de las empresas se brindaron alivios a 11,027 clientes pyme por un monto de \$2.9 billones, los cuales equivalen al 18.9% del total de la cartera. Por su parte en las empresas grandes se aliviaron 922 clientes por un equivalente de 2 billones, lo que representó una participación del 19.7% de la cartera en este segmento. Finalmente, en el segmento corporativo que se clasificó en 3 grupos se logró aliviar una cartera de \$ 362,5 billones de 5.739 clientes (Bancolombia, 2021a).

A nivel general el comportamiento de la cartera desde el mes de marzo del 2020 hasta junio del 2021 ha tenido un incremento leve del 2% correspondientes a \$ 2,382 billones, la participación del municipio de Neiva en la cartera reportada a junio del 2021 es del 0,77% (Superintendencia Financiera de Colombia, 2021h). De acuerdo a los desembolsos de la

Superfinanciera (2021k) para la misma fecha referenciada, los desembolsos del banco fueron de 133,2 billones; de los cuales el crédito ordinario represento el 25,4%; las tarjetas de crédito 15,6%; crédito de consumo 10,1 y microcrédito 0,3% . El comportamiento de las tasas de colocación de Bancolombia clasificadas en la figura 17; mostraron una leve reducción entre abril y mayo del 2020, la caída más significativa se produjo en las modalidades de microcrédito y consumo con una variación promedio de -5,3 pb; a partir de junio del mismo año las tasas incrementan nuevamente y muestra pequeñas variaciones hasta el primer semestre del 2021. Las reducciones no son tan significativas en comparación con la tasa del emisor (Ibidem).

Figura 17

Tasas de colocación Bancolombia por modalidad de crédito Vs Tasa de intervención 2020 – 2021



Nota. Elaboración propia basados en tasas y desembolsos de la Superfinanciera (2021k) y el boletín estadístico de Banrep (2021a).

8.1.2. Banco Agrario de Colombia S.A

Las operaciones del Banco Agrario son dirigidas al sector rural, agrícola, pecuario, pesquero, forestal y agroindustrial a través de recursos redescontados por Finagro. Su colocación se encuentra condicionado a que no menos del 70% de su saldo de cartera este

destinado a la financiación de actividades rurales, agrícolas, pecuarias, pesqueras, forestales y agroindustriales; y no más del 30% de su saldo de cartera podrá estar dirigido al financiamiento de entidades territoriales y de actividades distintas de las antes mencionadas (Banco Agrario de Colombia, 2020).

El resultado de las operaciones del Banco Agrario (2020) durante el primer año de pandemia reflejan una disminución 53,2% en la utilidad neta acumulada comparación del año 2019, que termino siendo de 181.000 millones; el margen de intermediación del Banco para ese mismo año dio como resultado \$1.6 billones, es decir obtuvo un crecimiento del 2.0%.

En captaciones del público, se alcanzó un saldo de \$9.7 billones, presentando un crecimiento de 29% respecto al 2019. El incremento se debió mayoritariamente a la vinculación los clientes virtuales, pasando de 241 mil en 2019 a más de 632 mil en 2020. Así mismo, las transacciones en canales digitales aumentaron su participación en el total de transacciones de 28% en 2019 a 34% en 2020. De igual forma, se fortaleció el uso de la herramienta Miagro dentro de la fuerza de ventas, para que los asesores comerciales pudieran originar créditos desde el campo (Banco Agrario de Colombia, 2020).

Las medidas que adoptó la entidad para apoyar y mitigar los efectos económicos ocasionados por el COVID-19, fueron la creación de líneas nuevas de crédito para dotar de recursos al agro colombiano y la adopción de las recomendaciones de la Superfinanciera para la aplicación de los alivios y del Programa de Atención a Deudores PAD, con el objetivo de brindarles alternativas a sus clientes que se encontraran a portas de incumplir las obligaciones financieras. En este caso los usuarios afectados debían solicitar directamente a la entidad ser cobijados por estas últimas medidas. Así las cosas, por intermedio de las líneas creadas por

Finagro para apoyar al campo Colombiano se desembolsaron 897,863 millones a diciembre del 2020, el resumen se encuentra en la tabla 17 (Banco Agrario de Colombia, 2020).

En la aplicación de los alivios el banco otorgo durante el año 2020 más de 330.000 prorrogas por \$ 3,3 billones, lo que condujo que al cierre del año el 91,3% de los clientes objeto de prorrogas se pusieran al día con su cronograma de pago, ver tabla 18. Desde el mes de marzo del 2020 al 31 de junio de 2021, desembolsaron un total de 3,7 billones, cuya participación por modalidad fue 23% ordinario, 14% consumo, 13% microcrédito y 11% tarjetas de crédito. A nivel general la cartera que incluye las obligaciones activas mostro un incremento del 4,3% durante la misma fecha, lo que equivale a \$ 555.118 millones y en participación la cartera de Neiva con corte a junio correspondió al 0,94% de la totalidad de la cartera (Superintendencia Financiera de Colombia, 2021h) .

Tabla 17

Desembolsos por líneas de redescuento Finagro dic/20

			Cifras en miles	
Programa		Número de operaciones	Monto desembolsado	
Avanza Colombia		32.999	584.925.000	
Lec Colombia Agro Produce	Pequeño	27.686	209.354.000	
	Mediano	517	36.275.000	
Lec- El campo no para		5.556	67.309.000	
Total de desembolsos		66.758	897.863.000	

Nota. Elaboración propia basada en el Informe Gestión de Sostenibilidad de Banco Agrario (2020)

Tabla 18

Prorrogas otorgados en alivios financieros dic/20

Banca	Numero de Obligaciones	Saldo (cifras en millones)	participación %
Agropecuaria	140.373	1.595.897	47,60%
Microfinanzas	143.817	525.329	15,70%
Personas	45.540	286.553	8,50%

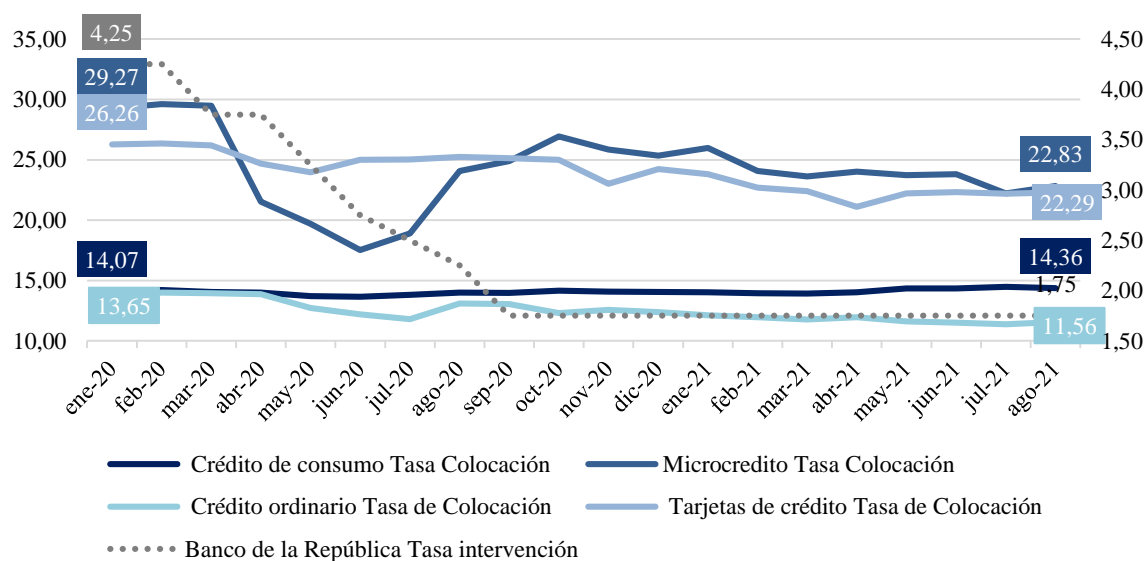
Empresarial	499	542.205	16,20%
Oficial	44	404.217	12,10%
Total	330.273	3.354.201	100%

Nota. Elaboración propia basada en el informe de gestión de sostenibilidad del Banco Agrario (2020)

En la Figura 15 se puede ver que el comportamiento de las tasas de colocación de la entidad fue variable, la mayor disminución se dio en la modalidad de microcrédito entre marzo y junio del 2020 con una variación de -11,97 pb, igualmente esta no fue tan significativa en comparación con la tasa decretada por Banrep.

Figura 18

Tasas de colocación Banco Agrario por modalidad de crédito Vs Tasa de intervención Banco Agrario 2020 – 2021



Nota. Elaboración propia basados en Tasas y Desembolsos de la Superfinanciera (2021k) y el Boletín Estadístico de Banrep (2021a).

8.1.3. Davivienda S.A

Las operaciones de Davivienda durante el año 2020 alcanzaron una utilidad neta de 408.000 millones, 72.5% inferior a los resultados de 2019. Ahora bien, pese a que los ingresos aumentaron en un 6.7% frente al año 2019, los gastos de provisiones también

aumentaron por el deterioro de la cartera, lo que genero un gran impacto en la utilidad de la vigencia 2020 (Banco Davivienda S.A, 2021).

Davivienda (2021) en atención de sus más de 18.5 millones de cliente la entidad mejoro la prestación de sus servicios con el lanzamiento de nuevos productos digitales. Así mismo, aumentó la capacidad de atención de sus call center en más de 240%, lo que permitió atender 1.600 llamadas simultáneas. También se adaptaron los procesos para aplicar de manera automática alivios a los clientes de la banca establecidos por la Superfinanciera. Durante el año 2020 se ofrecieron alivios financieros a más de 1,2 millones de clientes de la banca de personas y de 10 mil empresas.

Según informe de la Junta directiva de Davivienda (2021) a la asamblea a general de accionistas, Davivienda tuvo participación en el desembolso de operaciones a través de programas diseñados por el gobierno nacional para la reactivación económica como Bancóldex, Findeter y Finagro. En la tabla 19 se muestra la información de desembolsos a través de programas de reactivación económica.

Tabla 19

Desembolsos por líneas de redescuento banca de segundo piso dic/20

Programa	Cupo	Desembolsado Líneas independientes	Disponibile	Desembolsado con subsidio de Tasa	Cantidad de desembolsos
Fondo nacional de garantías Unidos por Colombia	25.566	11.580	55%	1.448	45.495
Bancóldex responde y Otros	1.819	1.446	21%	402	1.393
Finagro-Colombia Agroproduce	50	572	0%	86	686
Findeter	1.270	985	22%	388	166
Total	28.705	14.583	49%	2.324	47.740

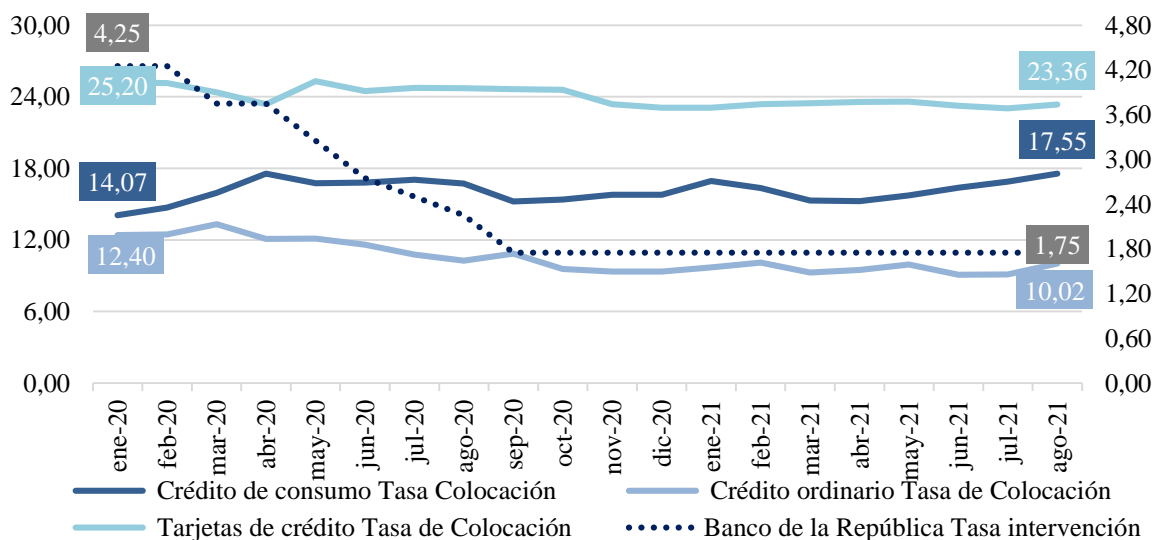
Nota. Tomado del Informe de Junta Directiva a Asamblea de Accionistas de Davivienda (2021)

La cartera general del banco desde marzo del 2020 a junio del 2021 mostro un crecimiento del 1,8% equivalente a 1.343 billones, la participación del monto reportado por el municipio de Neiva en la cartera de junio del 2021 obtuvo una participación del 0,98% (Superintendencia Financiera de Colombia, 2021h). Los desembolsos del banco durante los 16 meses que llevamos de pandemia alcanzaron el valor de 67,5 billones, con una participación de modalidad de tarjeta de crédito 23%, consumo 19% y crédito ordinario 12%.

En la figura 19 se puede observar el comportamiento de las tasas de colocación de Davivienda; se evidencia una caída de las tasas durante el mes de marzo el 2021 en las modalidades de tarjeta de crédito y crédito ordinario, pero a partir de abril del mismo año sufren un incremento nuevamente y se mantienen con una tendencia estables hasta junio del 2021, sus variaciones no son significativas si se comparan con las de la tasa de intermediación del emisor.

Figura 19

Tasas de colocación Davivienda por modalidad de crédito Vs Tasa de intervención 2020 – 2021

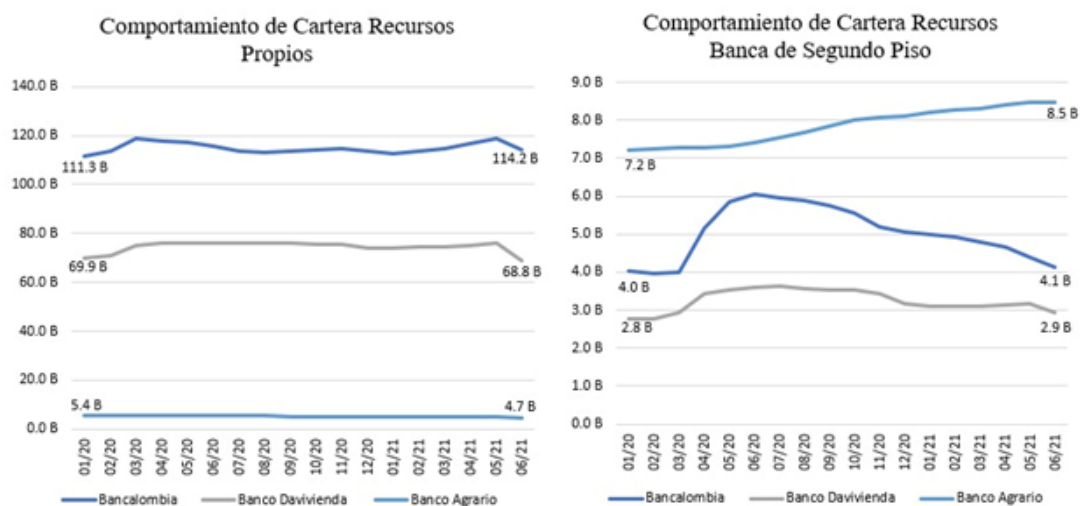


Nota. Elaboración propia basados en Tasas y Desembolsos de la Superfinanciera (2021k) y el Boletín Estadístico de Banrep (2021a).

Analizando el esfuerzo de cada uno de los bancos durante la pandemia (De ene/20 a junio/21) en la figura 20, se constata que, en el caso de Davivienda y Bancolombia, la mayor parte de su cartera corresponde a recursos propios, es decir el 95,82% y 95,81% respectivamente. Mientras por su parte, el Banco agrario financia su cartera solo un 40,19% con recursos propios. La cartera colocada con recursos de la banca de segundo piso fue del 59,81% en el Banco Agrario, en Bancolombia 4,19% y en 4,18% en Davivienda. Con lo anterior se logra determinar que el Banagrario es la entidad que realiza mayor gestión de financiamiento a través del redescuento si se compara con la capacidad de colocación de la institución ya que estos recursos son más del 50% de su cartera. Lo señalado anteriormente se atribuye al carácter mixto de la entidad, lo que propicia la utilización de los recursos del estado; mientras que las otras dos entidades son de carácter privado y responden a intereses económicos particulares.

Figura 20

Comportamiento de la cartera con recursos propios y con recursos de redescuento de ene/20 a jun/21



Nota. Elaboración propia basados en la información financiera con fines de supervisión – NIIF de la Superfinanciera (2021c).

9. Percepciones Sobre el Impactos de las Medidas Coyuntura Covid-19

9.1. Usuarios del Sistema

Se realizaron un total de 118 encuestas virtuales utilizando la herramienta Microsoft Forms 365. Los cuestionarios fueron enviados a través de los correos electrónico y la aplicación de WhatsApp entre los días 20 y 30 de octubre del 2021.

La población encuestada reside en la ciudad de Neiva (Huila) y estuvo conformada en un 54% por mujeres y 46% por hombres; los rangos de edades de quienes participaron del análisis se encuentran establecidas mayoritariamente entre los 26 a 40 años con 61%, seguida de las edades entre 41 a 65 años en un 31%, los que se encuentran entre los 18 y 25 años el 7% y en el último lugar la población mayor de 65 años con solo un 2%. Adicionalmente, la ocupación de los ciudadanos analizados el 76% son empleados y el 18% son trabajadores independientes.

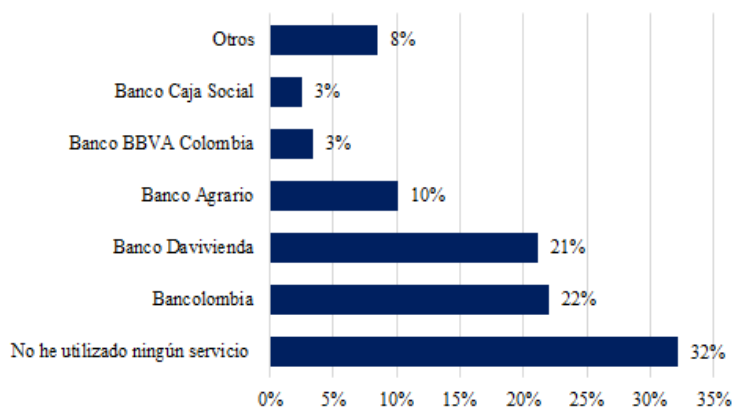
Los resultados que arroja el instrumento frente al uso de servicios financieros en Neiva durante la coyuntura derivada del Covid-19 en el periodo de análisis comprendido entre marzo del 2020 a junio del 2021 fueron los siguientes:

El 32% de los Neivanos no utilizaron el sistema financiero, mientras que un 68% de los encuestados sí acudió a la banca por servicios como el pago de nómina, subsidios, créditos, transacciones virtuales entre otros.

Las entidades bancarias que más registraron servicios brindados fueron Bancolombia con 22%, Banco Davivienda 21% y Banco Agrario 10%; mientras que otros bancos configuraron el 14% (Ver Figura 21). Del 56% de las personas que optaron por los servicios de la red financiera de la ciudad fueron empleados y un 7% trabajadores independientes, siendo estos los más representativos.

Figura 21

Prestación de los servicios financieros por entidad entre mar/20 a jun/21

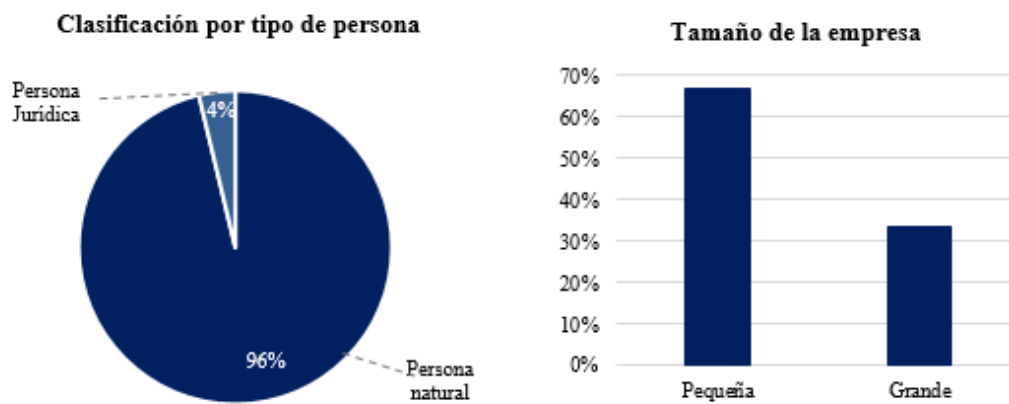


Nota. Elaboración propia basado en los resultados de la encuesta propia

Del total de la población que utiliza los servicios financieros, el 96% se clasifica como persona natural y tan solo el 4% como persona jurídica pertenecientes en igual proporción a los sectores de la construcción, el comercio y los servicios; el 67% de estas son pequeñas empresa y el 33% se constituye como gran empresa (Ver Figura 22). Hay que aclarar que debido a que la participación de las empresas fue muy baja, los resultados de estos usuarios no proporcionan la suficiente información para ser concluyente, motivo por el cual no se analizan a profundidad.

Figura 22

Clasificación de los usuarios del sistema financiero por tipo de persona y tamaño de empresa



Nota. Elaboración propia basado en los resultados de la encuesta propia

De las personas que registraron servicios de la banca, tan solo el 37% de los usuarios del sistema se enteró de los diferentes programas y alivios financieros. Los medios más efectivos de divulgación de estas medidas, fueron 39% directamente en la entidad con sus colaboradores o a través de sus canales de información, 38% en medios masivos (Televisión, radio, prensa, redes sociales, correo electrónico...), con un 14% encontramos los comunicados gubernamentales (Normatividad) y 9% voz a voz a través de algún conocido.

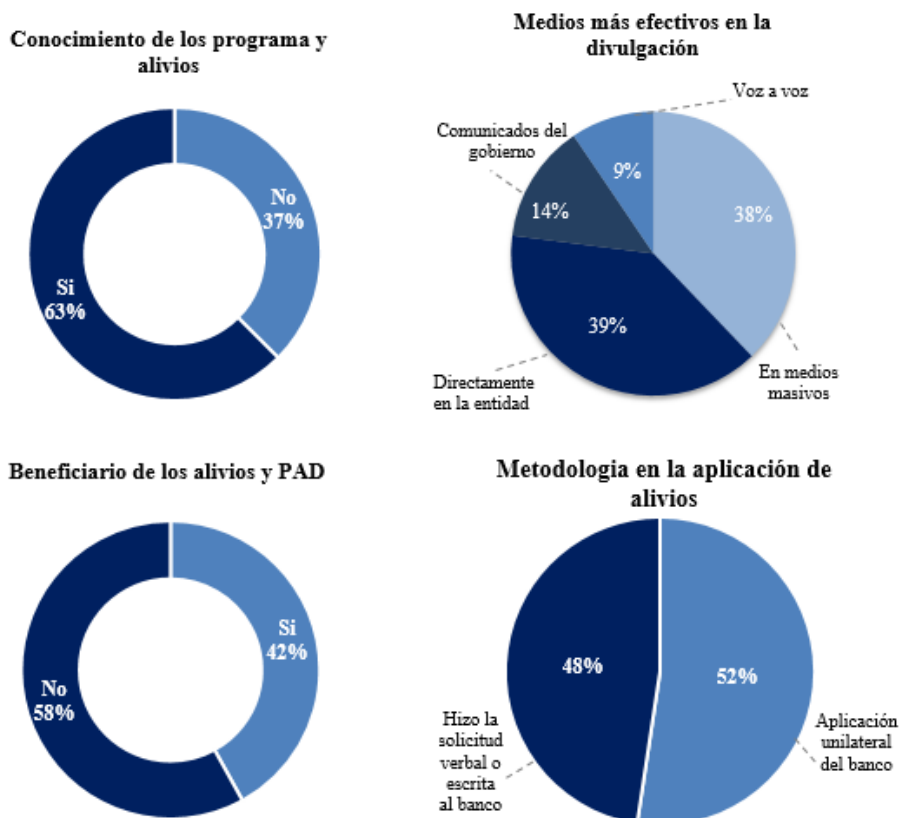
Así mismo, evidenciamos que de los 50 cliente que tuvieron conocimiento de estos apoyos financieros decretados, solo el 42% logro ser beneficiario de los alivios, el resume de estas medidas se puede ver en la figura 23. Las principales modificaciones y/o reestructuraciones que se aplicaron a los deudores fueron el periodo de gracia (Liquidar intereses y los paga al final) 36% y la extensión o prórroga del plazo del crédito 36%; la mayor parte de usuarios acreedores de este beneficio fueron los empleados 85,7%, trabajadores independientes 9,5% y pensionados con 4,8%, siendo 52% hombres y 48% mujeres. Adicionalmente se evidencia que el 33% de la población que obtuvo estos beneficios contaron con la aplicación de mínimo 2 tipos de modificaciones en sus obligaciones crediticias en lo corrido de la pandemia por Covid-19.

Las entidades bancarias aplicaron estos alivios mayoritariamente de forma unilateral, es decir que el cliente no fue consultado ni notificado en un 52%, el 48% restante de la población debió realizar la solicitud verbal o escrita en su entidad correspondiente. De acuerdo a la respuesta de los usuarios el banco que incumplió en un mayor porcentaje la normatividad de la Superfinanciera, aplicando unilateralmente las medidas de alivio fue Bancolombia con un 60%, la siguen Davivienda con 20%, Banco Agrario y Banco Colpatria con un 10%.

El reporte de impacto generado de la aplicación de estos alivios en la economía de los hogares y las empresas neivanas fue clasificado como positivo en un 48%, debido a que las modificaciones se ajustaron a las capacidades de pago y no generaron un sobre costo adicional para los deudores; calificado como negativo un 33% ya que las condiciones resultaron desfavorables para la economía de los usuarios generando mayores sobre costos y finalmente un 19% neutral ya que no influyo ni positivamente ni negativamente en el pago de las obligaciones (Ver Figura 24).

Figura 23

Divulgación y aplicación de los alivios y el PAD



Nota. Elaboración propia basado en los resultados de la encuesta propia

Figura 24

Impacto de la aplicación de los alivios y PAD

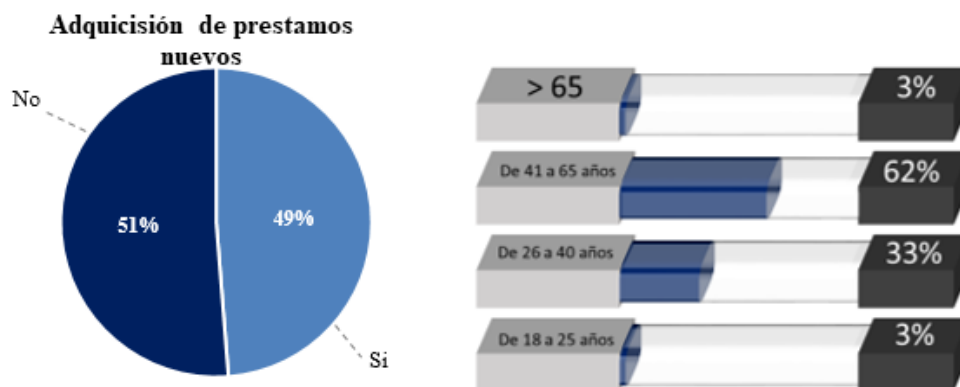


Nota. Elaboración propia basado en los resultados de la encuesta propia

Respecto a la demanda de nuevos créditos solo el 49% adquirió este servicio, sin embargo, ninguno de los encuestados accedió a los programas de reactivación económica; los bancos que más créditos nuevos otorgaron fueron Davivienda 33%, Banco Agrario 21%, Bancolombia 15% y Banco BBVA 8%, las edades de los clientes de mayor demanda de nuevos créditos fueron de los del rango de 25 a 40 años (Ver Figura 25).

Figura 25

Adquisición de créditos nuevos



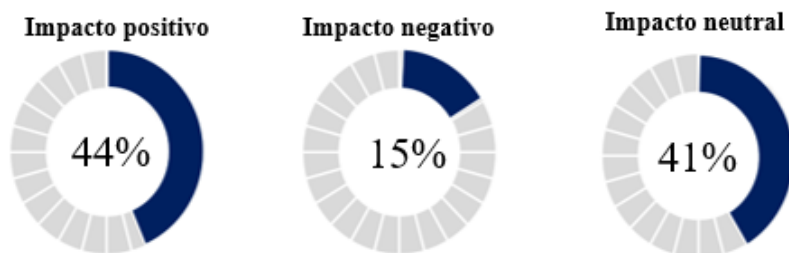
Nota. Elaboración propia basado en los resultados de la encuesta propia

El impacto económico de los nuevos créditos en la dinámica diaria de las empresas y los hogares fue catalogado como positivo mayoritariamente con 44% ya que les brinda la liquidez necesaria para atender las necesidades del hogar o empresa, bajo unas condiciones justas; mientras el 15% lo considero negativo debido a que las condiciones resultaron desfavorables para su economía generándoles mayores sobrecostos; y un 41% los califico

como neutral, ya que no influyo ni positivamente ni negativamente en la capacidad de liquidez (Ver Figura 23).

Figura 26

Impacto de la adquisición de nuevos créditos



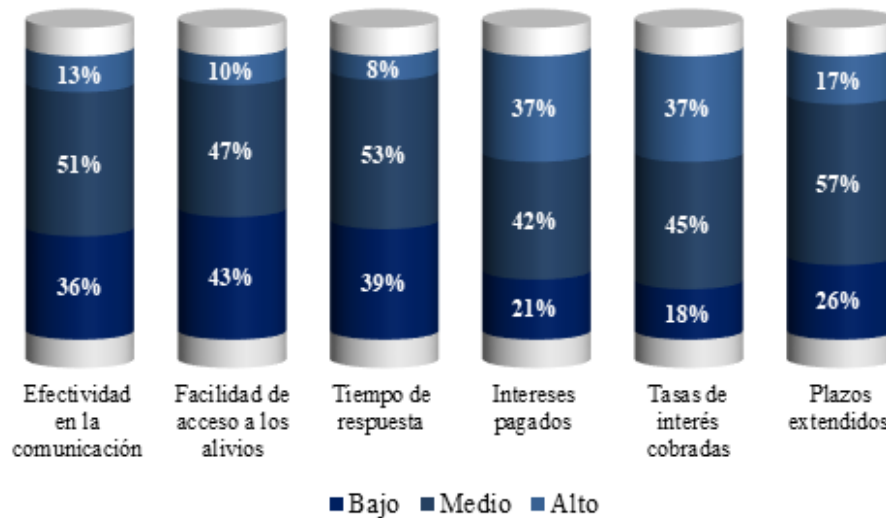
Nota. Elaboración propia basado en los resultados de la encuesta propia

La percepción general de los encuestados, integrada tanto por los usuarios del sistema como por aquellos que no utilizaron ningún servicio de las entidades financieras reflejada en la Figura 27, revela que los ciudadanos califican con un término medio todas las actuaciones de los bancos respecto de la aplicación de los alivios.

En términos de la efectividad de las comunicaciones con sus clientes con un 51%; la facilidad de acceso a los alivios y programas que fueron impulsados por el gobierno y aplicado por las entidades en un 47%; los tiempos de respuesta de los requerimientos 53%, los intereses pagados con un 42%, las tasas de interés cobradas con 45% y los plazos extendidos con un 57%. No obstante, el 60% los encuestados consideran que estos auxilios brindados a los deudores, no contribuyeron a mitigar la crisis económica que atravesaron las familias y las empresas neivanas durante la etapa de mayor necesidad en el desarrollo de la pandemia (Ver Figura 27).

Figura 27

Percepción general de las actuaciones de los bancos en la aplicación de los alivios durante la pandemia (Mar/20 a Jun/21)

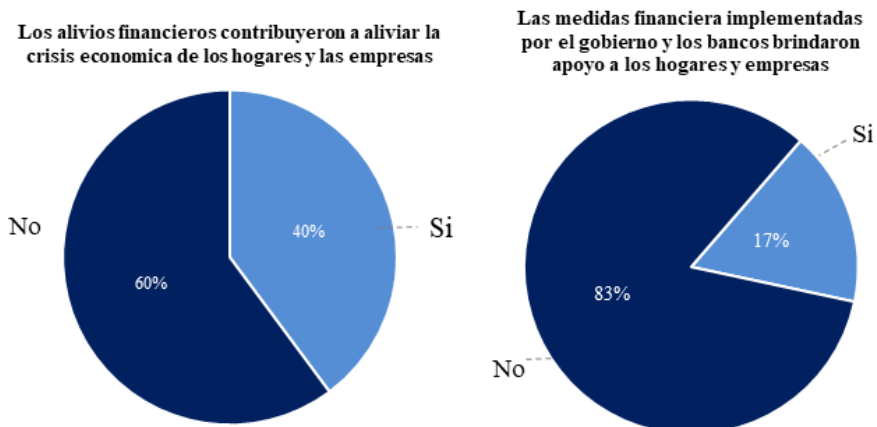


Nota. Elaboración propia basado en los resultados de la encuesta propia

Ahora bien, durante este tiempo de mayor incertidumbre nacional y mundial el 83% de la ciudadanía opita no sintió un verdadero apoyo por parte del gobierno y/o del sector financiero con las medidas que fueron implementadas (Ver Figura 28).

Figura 28

Calificación de la contribución y el apoyo de las medidas

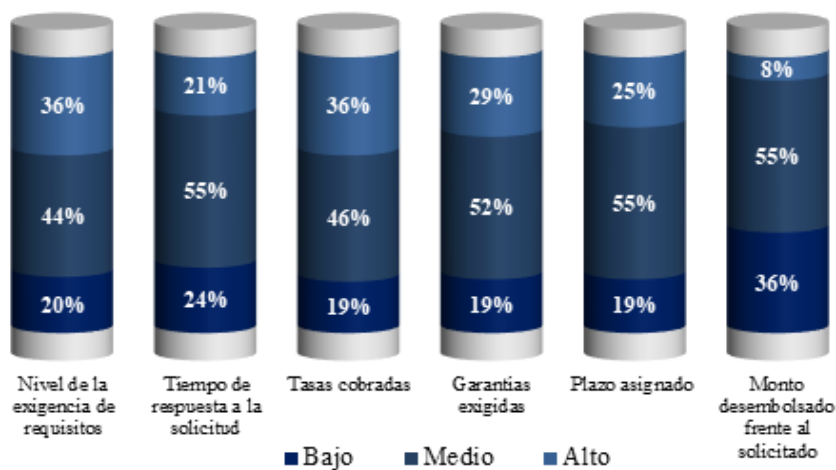


Nota. Elaboración propia basado en los resultados de la encuesta propia

En lo concerniente a la colocación de nuevas carteras de crédito, la ciudadanía definió las actuaciones de los bancos a nivel general en un término medio de los tres escenarios propuestos, pues califico el nivel de exigencia de requisitos con un 44%, el tiempo de respuesta a las solicitudes de los préstamos con un 55%, las tasas de interés cobradas con un 46%, las garantías exigidas en 55%, el plazo asignado en el horizonte de los nuevos créditos 55% y el monto que termino siendo desembolsado en referencia al que fue solicitado con un 55% (Ver Figura 29).

Figura 29

Percepción general de las actuaciones de los bancos en el otorgamiento de créditos nuevos durante la pandemia (Mar/20 a Jun/21)



Nota. Elaboración propia basado en los resultados de la encuesta propia

9.2. Agremiaciones y Otras Instituciones

El profesor de Departamento de Finanzas de la Escuela Internacional de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad de la Sabana Wilson Rodríguez califico como insuficientes los alivios, pues la crisis continúa y las condiciones de los deudores nos muestran mejora para el largo plazo; si las condiciones de desempleo, la pobreza y la reactivación económica no muestran un comportamiento favorable pese a estas medidas la incapacidad de pago se mantendrán (Universidad de la Sabana, 2017).

Jaime Alberto Cabal, Presidente de la Federación Nacional de Comerciantes denunció que, pese a los anuncios de las ayudas del gobierno en garantías, los establecimientos bancarios estaban dificultando el acceso a los recursos y no les prestaban a los comerciantes o les imponían altas tasas de interés a los créditos. Una situación que preocupa puesto que estos recursos apoyarían la reactivación económica (Morales, 2020).

Mientras tanto, Asobancaria (2021b) afirmó en su comunicado de prensa 74, los beneficios que ha brindado la banca y su gestión, e invitó a los usuarios con dificultades económicas a acercarse a la entidad del cual son clientes, para que esta les ofrezca nuevas alternativas que faciliten el pago de sus deudas.

9.3. Clase Política

El Senador del Polo Wilson Arias criticó severamente las actuaciones de los bancos, calificándolas como robos del sistema financiero, en vista de que los bancos en su jugada terminaron cobrando intereses sobre intereses, refinanciando unilateralmente deuda y desviando el pago de cuotas a pago de intereses. Además, señaló con pruebas en mano que los bancos no actuaron con solidaridad porque las deudas crecieron, los intereses que se cobraron fueron más y al final el cliente no se vio beneficiado (Ocampo Rodríguez, 2021). Por ello, realizó varias protestas callejeras en contra de los bancos en el mes de febrero y emprendió la recolección de denuncias con el objetivo de iniciar una acción colectiva ante la Superfinanciera (Wilson Arias Castillo, 2021).

Por su parte, el Senador David Bargil en entrevista con Viki Dávila en la Revista Semana (2020b) denunció que la aplicación de los alivios no representa ninguna ayuda para los usuarios porque los intereses se seguirán cobrando y no hay un congelamiento real de la obligación, también hizo mención de los altos costos de los créditos con tasas muy altas. Además, recalco que la banca no quería aportar financiamiento para superar la crisis y la falta

de solidaridad del sector, pues su mezquindad los llevo a denunciar el artículo de la ley de financiamiento aprobado en diciembre del 2019 que le impone una sobretasa al impuesto de renta de dicho sector. El senador Armando Benedetti también se quejó sobre las actuaciones de los bancos, el cobro excesivo de intereses en los alivios y la falta de transparencia del sector (Revista Semana, 2020a).

Más recientemente el senador Gustavo Petro en el Debate del XVIII Congreso Nacional de La Infraestructura indico que de los 37 billones de pesos que emitió el Banco de la Republica durante al años 2020 de pandemia, \$17 billones fueron destinados directamente como liquidez a la banca privada y estos en lugar de colocarlos en su totalidad para apoyar a las empresas y cubrir el hambre de la población, designaros de esos recursos 13 billones de pesos para repartirlos en dividendos, sus consideraciones también hicieron alusión a la falta de independencia del Banco de la Republica (Ordoñez, 2021).

9.4. Contexto Internacional

Si se analizan las actuaciones de los gobiernos a nivel mundial, se percibe una homogeneidad en las medidas para estabilizar sus mercados internos que se centraron de manera general en aportar financiación a las organizaciones y los hogares mediante la asignación de nuevos créditos, los subsidios y las garantías. También se puede ver que los organismos que sobresalen en el desarrollo de las medidas son el gobierno, los bancos centrales, las instituciones de regulación y el sistema bancario ya que en esta ocasión de calamidad los bancos han sido parte de la solución para combatir los choques económicos.

Según Fedesarrollo (2020) Colombia fue ágil en la resolución y aplicación de las medidas crediticias para el sector financiero y económico, con un tiempo promedio de 26 días una vez se reportaron los 100 casos de infectados en el territorio. Resalta las 23 medidas tomadas, un número que lo ubica por delante de países como Chile, Perú, Ecuador y Bolivia.

Tabla 20

Días que se demoraron los países en tomar medidas desde el caso 100

Medidas de Política		Estados Unidos	Unión Europea				Inglaterra	Brasil	Peru	Chile	México	Colombia
Fecha alcanzaron los 100 casos de COVID-190		4/03/20	Francia	España	Italia	Alemania	2/03/20	13/03/20	17/03/20	15/03/20	18/03/20	18/03/20
Banco Central	Reducción en la tasa de interés de política monetaria	0					9	0	2	16	2	9
	Programa de compras de activos (incluyendo sector privado)	11	12	10	18	11	15		94	137	2	5
	Compra de deuda pública	0	12	10	18	11	17		30	4	2	5
	Operaciones de financiación a largo plazo para el sector bancario	14	12	10	18	11	9	13	72	25	34	51
	Prestamos a estados/departamentos y a municipios	54						10				
	Prestamos directos al sector real	33					21	6	13	4		
	Modificación de las condiciones de los REPOS	11	117	115	123	116	24	7	105	0	2	0
Regulación	Modificación de condiciones de líneas SWAP	11	15	13	21	14	13	6	0	3	1	0
	Flexibilización en los plazos de entrega de reportes de información	15	31	29	37	30	66	34	83		47	
	Flexibilización en la clasificación de la calidad de la cartera	28	20	18	26	19	56		18	25	40	0
	Reducción en requerimientos de capital por riesgo de mercado	34	47	45	53	46	28	48	9	10	22	27
	Permitir utilizar amortiguadores de capital y liquidez	11	12	10	18	11	9	0	115	8	28	0
	Alivios en la composición de capital	11	12	10	18	11	52	0	115	8	22	
	Aplazar distribución de pago de dividendos y recompra de acciones en el sector financiero	23	27	25	33	26	9	24		53	29	0
Gobierno	Garantías para crédito a independientes, pequeñas y medianas empresas	30	12	22	45	12	9	89	20	44		28
	Garantías para crédito a grandes empresas		19	22	45	12	32					117
	Períodos de gracia a los deudores	30	15	15	7	14	18	0	51	4	7	0
	Subsidios directos a las empresas		24		22	94	18		47	16	19	31
Transferencias monetarias a los hogares	23	25	15	22	12	63	5	33	4	19	17	

Nota. Tomado de la Respuesta del Sector Bancario a la Crisis del Covid 19 de Fedesarrollo (2020)

El informe de Fedesarrollo (2020) realiza el siguiente análisis de medidas en el contexto internacional:

- La Unión Europea una de las zonas golpeadas y con mayor reporte de muertes a causa del virus, desde el Banco Central Europeo lidero una serie de medidas para mantener dinamizada su economía entre las que destaca la compra de 1.470 mil millones de euros en títulos de deuda pública y privada, un programa a largo plazo para financiar a la banca (LTRO, PLTRO, TLTRO) con tasas reducidas en la operación, el aumento de las operaciones Swaps con la FED y la flexibilización de los estándares de valoración de colaterales y recomendó a las instituciones de crédito posponer el reparto de sus utilidades y recompra de acción durante ese mismo año. Es importante señalar que la UE no logro reducir las tasas de interés de su política monetaria, por lo que su capacidad de maniobra se direcciono hacia otros mecanismos de forma más agresiva. Mientras tanto, la Autoridad Bancaria Europea que regula y supervisa el sector bancario les autorizó el uso de los colchones contracíclicos y les

redujo el nivel de Common Equity Tier 1 que abarca el capital y las reservas de las entidades. También se flexibilizó la calificación de los deudores y mantuvo un estricto seguimiento al programa.

- De forma más focalizadas el Gobierno de Francia entregó garantías del 80% y 90% para empresas, y repartió subsidios a las familias y empresas. Los bancos por iniciativa propia concedieron periodos de gracia hasta por 6 meses a los deudores más afectados y se encargaron de la colocación de créditos con los recursos del Bpifrance “Banco de Emprendedores”.

- Los dirigentes de España, del mismo modo aprobaron garantías para las empresas, pero en esta ocasión fueron del 70% y 80%; también declararon un periodo de moratoria de 6 meses frente a la crisis. Los bancos de este país por su parte, confirieron a sus clientes periodos de gracia hasta por 6 y 12 meses según la modalidad de crédito, suspendieron las comisiones por los retiros en los cajeros de diferente prestador, aumentaron los montos máximos en transferencia digitales, dispusieron de líneas especiales con condiciones de crédito más favorecedores y se encargaron de ser el puente para la entrega de garantías.

- En Italia los periodos de gracia tuvieron una duración más larga que en los otros países hasta de 18 meses para obligaciones hipotecarias, también otorgaron garantías a través del Fondo Central de Garantías Italiano del 70, 80 y 90% pero en este caso las de mayor porcentaje se entregaban a las empresas pequeños contrario a los otros países y los bancos entregaron periodos de gracia a los deudores.

- Las medidas económicas combativas de Estados Unidos también se dieron de forma entrelazada entre el Banco de Reserva Federal FED, los reguladores y la actividad bancaria nacional. De forma clave el banco central americano reforzó la compra de activos

financieros como títulos del Tesoro y títulos corporativos; además inyectó directamente recursos a la economía a través de diversos programas de préstamos para las pequeñas y medianas unidades empresariales como ciudadanos, los mercados financieros y las demás esferas gubernamentales estatales y municipales; entre los programas destacan el Main Street Lending Program principal prestatario de pymes, el Paycheck Protection Program (PPP) para el pago de nómina y el Primary Dealer Credit Facility (PDCF) que proporcionó \$2.9 billones al sistema financiero al inicio de la pandemia. Otra de las medidas fue la reducción de la tasa de interés federal a un nivel que osciló entre el 0 y 0,25. La FED, el relajamiento de las exigencias de capital y finalmente la prohibición a los bancos de recomprar acciones o repartir de dividendos. En ese mismo orden de ideas el regulador se encargó de hacer recomendaciones a los bancos para que fuesen más indulgentes con los afectados durante la pandemia respecto al plazo de pago. Los bancos voluntariamente brindaron excepciones en las tarifas y líneas de créditos particulares, reprogramación y aplazamiento de fechas de pago sin recargos generados.

- En Perú las medidas se situaron en el plano fiscal principalmente; el Banco de Reserva Central de Perú disminuyó su tasa de interés a 0,25, subastó repos de cartera con garantías estatales, flexibilizó el encaje y aumentó las operaciones forward. El estado peruano creó el programa Reactiva Perú que provee garantías a los préstamos de todas las empresas con una representación de 60.000 millones de soles es decir del 8% del PIB, adicionalmente se distribuyeron bonos de subsidios para mitigar la crisis en las Pyme más afectadas (Sector turístico), a los trabajadores ocasionales, a quienes fueron despedidos y a los que dieron positivo para Covid – 19 y no podían trabajar, a las familias del campo y de la zona urbana con riesgo de pobreza y finalmente subsidios a empresas para el pago de nómina y proveedores. El regulador propició las modificaciones de las condiciones de los créditos, el

aplazamiento de la fecha límite de los reportes y facilito unas condiciones más permisivas en la calificación de la cartera. Los bancos en cumplimiento han suministrado liquidez con créditos cubiertos por garantías, entregado subsidios y alivio a los deudores.

- El Banco Central de Chile, compro activos por 8.000 millones de dólares y bonos bancarios en emisiones con un 20% de participación de las instituciones, además les dio continuidad a los programas REPO y FX Swap; y aumento la base de divisas normalmente aceptadas en su reserva nacional. Para mantener el flujo de recursos en la economía facilito el acceso a crédito a los bancos y las pyme, amplio los colaterales, redujo su tasa de interés de política monetaria a 0,5% y lanzo el programa de Facilidad de Crédito Condicional al Incremento de las Colocaciones Bancarias (FCIC) para que estas entidades continúen proveyendo financiación a los hogares y empresas; También brindo garantía a los desembolsos a través de la líneas de crédito Covid-19 del FOGAPE y le permitió a los establecimientos de crédito utilizar algunos excedentes de las garantías como colchón de los créditos a las pyme. El rol de los bancos ha sido la distribución de las garantías y de forma voluntaria la aprobación de los periodos de gracia y el diferimiento de las cuotas.

10. Análisis Resultados Medidas Coyuntura Covid – 19

Tabla 21

Matriz de análisis de las medidas

		MEDIDAS DECRETADAS A NIVEL NACIONAL			RESULTADOS DE LAS MEDIDAS (Superfinanciera, Banrep, Fedesarrollo)			PERCEPCIONES (Usuarios, Prensa, Gremios, Políticos..)		RESULTADOS FUENTE PRIMARIA Octubre 2021, Neiva - Huila, 118 personas	
		Entidad	Medidas o Programas	Cifras	Entidad	Resultados	Cifras	Medios/Entidad	Conceptos e inconformidades	Ítems de Análisis	Cifras
TASA	Banrep	Banrep	Reduce tasa intervención	4,75% a 1,75%	Banrep	Percepción de tasas de interés altas	31%	Semana	Aumento tasas de interés Senador David Bargil	Percepción del nivel de la tasa de interés: En la aplicación de los alivios En los créditos nuevos	45% Medio 46% Medio
	Banrep	Banrep	Emisión moneda. Liquidez para que sistema financiero diera crédito	31.1 Billones	Superfinanciera	Disminución promedio tasa int. colocación	1,19 pb	Blue Radio	Sobrecostos, mayor deuda, más intereses		
	Superfinanciera	Superfinanciera	Ni tasas, ni cuotas podrán aumentarse		Superfinanciera	Demora de la transmisión entre tasas	de 7 a 9 meses	Fenalco	Cobro de altas tasas de interés para los comerciantes		
					Superfinanciera	Margen de tasa de intermediación	22,36 puntos	Wilson Arias	Las deudas crecieron con la aplicación de los alivios		

COBERTURA	Superfinanciera	Aplicación de alivios Covid	Superfinanciera	Deudores beneficiados de los alivios jun/21	2,208 millones	Unisabana	Los alivios son insuficientes Profesor Wilson Rodríguez	Beneficiarios de alivios			
	Superfinanciera	Plan de Acompañamiento al Deudor PAD	Superfinanciera	Reestructuraciones más usadas por los bancos a jun/20:		La Republica	Refinanciación sin consentimiento	Si	42%		
	Gobierno	Colocación de créditos por redescuento:	Cupo Finagro	69 mil millones	Extensión del plazos	36%	La Republica	Negativa solicitudes nuevos créditos y refinanciación	No	58%	
			Cupo Bancoldex	2,6 billones	Periodo de gracia	16%			Alivios aplicados		
			Cupo Findeter	3 billones	Superfinanciera	Sectores reestructurados:		Fenalco	La banca está dificultando el acceso a los recursos, no están prestando	Periodos de gracia	36%
			Garantías del 70%, 80% y hasta 90%	25 billones	Banrep	Percepción de cantidad de créditos insuficiente	15%			Forma de aplicación	
	Gobierno	Cupo FNG "Unidos por Colombia"	Utilización líneas redescuento:	Bancoldex	67%	Superfinanciera	Quejas Relacionadas con medidas	2.530.067	Unilateralmente por el banco	52%	
				Finagro	97%	Superfinanciera	Inclusión financiera 2020	87,8%	Requirió solicitud	48%	
				Findeter	61%		Usuarios con productos	32 millones	Utilización líneas de redescuento		
				FNG	% Utilización	75%		No	100%		

OPORTUNIDAD	Superfinanciera Suspensión cobro cuotas de manejo	Banrep	Percepción de condiciones de aprobación difíciles en los créditos	16,00%	Semana	Demoras prestación del servicio	Conocimiento de los alivios	Si	63%	
	Superfinanciera Informar cambios en condiciones	Superfinanciera	Desembolsos de mar/20 a jun/21	\$ 439,4 billones	Superfinanciera	Quejas del sistema financiero	No	38%		
	Superfinanciera Autoriza redefinición del crédito ajustándose a la realidad del deudor	Superfinanciera	No. de solicitudes de créditos nuevos	21.865.830	Superfinanciera	Demora en los estudios de crédito	Medios de divulgación alivios	Directamente en la entidad	39%	
		Superfinanciera	Tasa de aprobación de créditos nuevos	38,9%		Falta Claridad promoción alivios		En medios masivos	38%	
		Superfinanciera	Causas de negación:		Superfinanciera	Cobro cuotas de manejo	Comunicados del gobierno	14%		
		Superfinanciera	Riesgo de incumplimiento	57,5%			Adquisición de créditos nuevos	Si	49%	
		Superfinanciera	Flujo de caja del deudor	9,4%	Superfinanciera	Transacciones	11.338.931	No	51%	
		Superfinanciera	Operaciones digitales	66,3%	Superfinanciera		Impacto promedio de las medidas PAD		Impacto de los alivios y PAD	Positivo
		Superfinanciera	% de reducción de la cuota	28,50%	Superfinanciera	Operaciones digitales		66,3%		Negativo
		Superfinanciera	Reducción tasa de interés	2,6 pb	Superfinanciera			Impacto promedio de las medidas PAD		Impacto de los nuevos créditos
Superfinanciera	No. meses ampliados	29	Superfinanciera	Duración de prórroga	7 meses	Negativo			15%	
Superfinanciera	Cartera jun 21	452,4 billones	Superfinanciera							

Debate presidencial Los recursos girados a la banca no fueron utilizados para ayudar sino para repartir utilidades Senador Gustavo Petro

11. Conclusiones

De las medidas decretadas a nivel nacional en medio de la emergencia sanitaria y económica por Covid-19, durante el periodo comprendido entre marzo del 2020 a junio de 2021, se destaca que el Banco de la Republica redujo la tasa de intervención 2,5 pb, pasando de 4,25% a 1,75% y emitió 31,1 billones de pesos para irrigar a la economía.

El gobierno nacional por su parte, destino recursos para apoyar a los usuarios del sistema a partir de la creación de nuevos programas de redescuento como “Reactivación Económica” en Finagro, “Colombia Responde o Adelante” en Bancoldex, “Compromiso Colombia” en Findeter y garantías hasta del 90% con el programa “Unidos por Colombia” del Fondo Nacional de Garantías; la intermediación de la banca comercial fue el mecanismo operativo dispuesto para que el dinero llegara a los Colombianos y en el caso de entidades territoriales se permitió la operación directamente con la banca de segundo piso.

Siguiendo el mismo camino, la Superfinanciera estableció una serie de lineamientos que le permitió a los establecimientos bancarios aliviar su cartera y apoyar a los deudores del sistema. De modo que, se autorizó el congelamiento de la calificación en las centrales de riesgo y la regularización de las obligaciones concediendo periodos de gracia, ampliación de plazos, diferimiento de cuotas, prorrogas entre otros.

Por otro lado, en la caracterización se evidencio que el proceso de aplicación de los alivios crediticios en las entidades de Bancolombia y Davivienda se realizó de forma unilateral durante los primeros meses de la medida, es decir que se confirió de manera automática para los deudores que cumplían con las condiciones fijadas por la Superfinanciera, mientras que en el Banco Agrario de Colombia si se requirió desde un inicio que los clientes solicitaran por intermedio de los diferentes mecanismos la aplicación de los alivios. A partir de la entrada en vigor del Plan de Acompañamiento al Deudor PAD en agosto

del 2020 cada banco concedió dichos alivios de acuerdo al estudio de las condiciones financieras de cada cliente.

En el cumplimiento de esta medida el año 2020 cerró con 1.7 millones de clientes aliviados en Bancolombia, por un total de \$ 53.2 billones de pesos en obligaciones. En el caso de Davivienda proporcionaron alivios a 1,2 millones de clientes. Por su parte el Banco Agrario se concedieron 330.000 alivios por 3,35 billones. Las reestructuraciones más utilizadas por la banca nacional fueron la extensión de los plazos 36% y los periodos de gracia 16%.

De acuerdo al informe de Fedesarrollo las entidades bancarias si le cumplieron a Colombia siendo oportunas, integrales y prudentes, pues su rol es de vital importancia para la recuperación de la economía nacional. La respuesta del sector frente a la crisis incluyó la entrega de alivios financieros a 11,8 millones de deudores, el 29% de ellos fueron grandes empresas y el 28% personas naturales, equivalente al 42,5 % de la cartera total por \$224.94 billones solo en la primera etapa que termino en junio del 2020.

En la medida de continuidad que dio origen al Programa de Acompañamiento al Deudor que cobijó con otra tanda de alivios a 2,18 millones de deudores con obligaciones de créditos por 37,4 billones. De igual modo, desde el mes de marzo del 2020 hasta junio del 2021 la banca ha desembolsado \$ 439,4 billones en créditos. Para el mes de julio del 2021 el FNG se garantizó el desembolso de 18,8 billones de créditos, beneficiando mayoritariamente a la microempresa y pequeñas empresas; la participación de las líneas de redescuento logro desembolso 1.78 billones con Bancoldex, 755 mil millones con Finagro y 1,85 billones Findeter. El informe también resaltó la reducción en los costos del crédito dentro de los primeros 7 meses y en cuestión de operatividad, la adaptación rápida de la prestación de los servicios a la virtualidad condujo a un aumento del nivel de transacciones del 66,3% en los

canales digitales, propició además un mayor acceso al sistema financiero, situándose el indicador de cobertura en el 87, 8% para el año 2020. A nivel general los bancos se vieron fortalecidos con el incremento de las transacciones digitales y la inclusión de un alto nivel de usuarios nuevos al sistema; esto obedeció en gran medida a la restricción de la movilidad y la entrega de los subsidios por parte del gobierno, los cuales se canalizaron a través de la bancarización.

Además, afirma que estas medidas lograron ser efectivas al impactar positivamente los flujos de caja y la liquidez de las empresas y hogares. No obstante, los resultados de la fuente primaria y secundarias para el caso de las personas naturales difieren un poco de este contraste. Si bien la aplicación de los alivios le brindo liquidez a los deudores, este no fue sino durante los tres a seis meses que fueron prorrogados, porque después de esto debieron pagar cuotas más altas y unos mayores intereses, es por esta razón que el mayor volumen de quejas se concentran entre julio y septiembre del 2020.

Por parte de los bancos también identificamos que la trasmisión de la tasa intervencionista, no se dio de manera inmediata ni en beneficio de los clientes como se esperaba; ya que tardo aproximadamente 9 meses en verse reflejada esta reducción. Cabe aclarar, que los bancos obtuvieron una ganancia promedio de intermediación de 22,32 puntos básicos por \$37,3 billones, con lo que el sistema no registro perdidas sino una reducción de su rentabilidad. Adicionalmente el nivel de disminución de la tasa de interés tampoco fue tan significativo como sucedió con países como Estados Unidos, Perú y Chile que llego casi al 0 %; esto pese a tener uno de los sistemas financieros más sólidos y costosos del mundo.

Por otro lado, a pesar de que el instrumento propio arrojó un nivel de percepción de las tasas de interés medio, los reportes de los diferentes medios de comunicación e incluso el Reporte de inclusión financiera de la Superfinanciera las calificaron con un nivel alto en el

mercado; este aspecto coincide con las quejas registradas ante el supervisor, tanto para los créditos nuevos como para las modificaciones o reestructuraciones que fueron concedidas. La diferencia entre las fuentes de información se puede atribuir a que los problemas relacionados con la aplicación de los alivios se evidenciaron notoriamente entre el 2 y el 4 trimestre del 2020 durante la etapa inicial de la pandemia; mientras que el instrumento se aplicó en el mes de octubre fecha en la que ya se percibe una economía más dinamizada.

Es importante recalcar también que los alivios no representaron un verdadero salvavidas para la situación económica de los deudores ya que las modalidades de alivios que primaron en los bancos fueron la extensión del plazo y el periodo de gracias ambas en un 36% en el instrumento propio; dos medidas que no logran maximizar los beneficios para el cliente, como si lo hubiesen representado la condonación parcial de la deuda o el no cobro de intereses.

De esta manera, logra evidenciarse que las entidades bancarias no tuvieron pérdidas con estas modificaciones mientras que algunos usuarios si presentaron sobrecostos en sus deudas. Además, las entidades financieras incumplieron la normatividad del supervisor al no informar a sus clientes acerca de los alivios antes de aplicarlos y en otros casos fueron los usuarios quienes debieron solicitar la intervención del defensor del consumidor financiero para hacer efectivo el beneficio de los alivios. Todas estas situaciones señaladas fueron registradas por los medios de comunicación nacional y en redes sociales tras las protestas de los usuarios en twitter con el #NoFueUnAlivioFueUnAtraco.

En cuanto a las solicitudes de préstamos, la información secundaria nos muestra una aprobación de créditos nuevos del 38,9%, mientras que la encuesta titulada “Percepción de las medidas del sector financiero durante la pandemia” nos señala que solo el 49% de los participantes solicito préstamos a las entidades bancarias y en ninguno de los casos se

favoreció de algún programa de rescate. Lo anterior nos permite dilucidar que los recursos destinados a impulsar la dinamización de la economía tampoco llegaron a un gran número de hogares como fue promulgado por el gobierno y que también resultaron siendo insuficientes. Así mismo, lo calificaron el 83% de los encuestados al señalar que ni los bancos ni el gobierno tuvieron verdaderas actuaciones de apoyo. recordemos además que el sistema financiero a medida de salvavidas aumento la inversión en portafolios durante la pandemia y no la colocación de cartera.

Finalmente se concluye que las medidas implementadas para mitigar las afectaciones económicas que trajo consigo la pandemia no fueron efectivas en su totalidad para los usuarios del sistema; debido que no se cumplieron los objetivos para los que fueron diseñadas; que eran aliviar la carga económica de los colombianos en el corto y largo plazo, evitar el cierre de un gran número de empresas y disminuir los indicadores desempleo y pobreza nacional.

Se puede ver que no existió una voluntad genuina de solidaridad siendo el sistema financiero colombiano uno de los sectores que mayores utilidades ha reportado en los últimos años, por lo tanto, se esperaba un mayor nivel de contribución para sortear la crisis como lo hicieron los colombianos en el momento en el que la banca lo requirió. No empero, debe considerarse que todos los intervinientes en la se quedaron cortos en las actuaciones, el gobierno nacional con la falta de materialización de las ayudas y que éstas llegaran a los que verdaderamente las necesitaba, el supervisor que no desempeño su papel rector al no requerir a las entidades bancarias a acatar las directrices correctamente y reducir sus tasas rápidamente, y finalmente el emisor pudo haber reducido en mayor medida las tasas de interés, pero se quedó corto en su función y tampoco le cumplió a los colombianos.

Con todo esto, es importante señalar que para lograr salir de la crisis se requiere una articulación potenciada de fuerzas tanto de los actores políticos, económicos y sociales para normalizar la dinámica de consumo e inversión; pues es claro que pese a los esfuerzos por combatir el virus este insisten en prolongarse con sus nuevas variantes; por consiguiente no nos queda más que adaptarnos a vivir con el Covid-19 pero no en crisis.

12. Anexos

Anexo 1. Tabla 1. Principales medidas adoptadas por el gobierno nacional

Normatividad	Contenido
Medidas adoptadas para las empresas	
Decreto 639 del 08 de Mayo (2020d)	Subsidio 40% del S.M.M.L.V de la nómina para las pyme o grandes con reducción del 20% de su facturación o ventas.
Decreto 655 del 13 de Mayo (2020e)	Cambio el plazo límite de pago de la contribución del impuesto de renta para los meses de noviembre y diciembre del 2020.
Decreto 682 del 21 de Mayo (2020f)	Se establecieron 3 días de excepción en el impuesto sobre las ventas IVA para ciertos productos; se redujo el INC a un 0% y se excluyó el IVA sobre el arrendamiento de locales comerciales.
Decreto Legislativo No. 770 de 03 de Junio (2020)	Planteo alternativas de pago de la prima de servicios en temporalidad y forma de pago. Creo el Programa Pago de la Prima de Servicios PAP.
Decreto 789 del 04 de Junio (2020g)	Establece la disminución del anticipo de Renta, la excepción del IVA o del INC hasta el 31 de diciembre del 2020 para el sector de Comercio, Industria y Turismo.
Decreto 1756 del 23 de Diciembre (2020)	Concede tarifas especiales en los servicios de registro mercantil.
Medidas adoptadas para las Personas	
Decreto 458 del 22 de Marzo (2020b)	Autoriza el giro extraordinario de subsidios a los programas sociales Familias en Acción, Jóvenes en Acción y Adulto Mayor.
Decreto 518 del 04 de Abril (2020)	Crea el programa de Ingreso Solidario para atender las necesidades de la población pobre y vulnerable en la emergencia.
Decreto legislativo No. 580 del 15 de Abril (2020b)	Otorga subsidios de entre el 50% y 80% para los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo para los hogares de estrato 1,2 y 3, vigente hasta el 31 de diciembre 2020.
Decreto Legislativo No. 770 del 03 de Junio (2020)	Auxilio de \$160.000 mensuales hasta por 3 meses para trabajadores en suspensión contractual, terminación de su contrato laboral o licencia.
Medidas adoptadas en materia crediticia	
Decreto 467 del 23 de Marzo (2020a)	Se decreta periodos de gracia, reducción de intereses, ampliación de planes de amortización y nuevos créditos los usuarios de Icetex.
Decreto 468 del 23 de Marzo (2020c)	Se insta Findeter y Bancóldex a desarrollar líneas de crédito especiales, además los autoriza a otorgar créditos de forma directa a entidades territoriales con tasa subsidiadas vigente hasta el 31 de diciembre de 2020.
Decreto 444 del 21 de Marzo (2020a)	Se crea el FOME que dispone de recursos para la salud, pero señala también dentro de sus funciones apoyar la liquidez del sistema financiero.
Decreto 486 del 27 de Marzo (2020a)	Crea un estipendio económico para los productores y trabajadores del Agro mayores de 70 afectados y faculta al Banco Agrario para condonar intereses de deuda y llegar acuerdos.
Decreto Legislativo 492 del 28 de Marzo (2020h)	Establece el fortalecimiento de capital del FNG para atender el desarrollo de las medidas crediticias.

Decreto 493 del 29 de Marzo (2020a)	Otorga periodos de gracia en los créditos que tienen beneficio de cobertura de tasa en obligaciones para las adquisiciones de vivienda
Decreto 662 del 14 de Mayo (2020b)	Crea el Fondo Solidario para la Educación otorga créditos para el pago de matrícula y pensiones de colegios e instituciones educativas.
Decreto 816 del 04 de Junio (2020i)	Faculta al gobierno nacional para disponer del capital del Fondo Nacional de Cesantías S.A para respaldar los créditos en la reactivación nacional.

Nota. Elaboración propia basada en el Sistema Único de Información Normativa (2021) y las Acciones Tomadas por el gobierno (2020).

Anexo 2. Tabla 4 Medidas de Bancoldex

Normatividad	Contenido
Circular No. 028 del 04 de Agosto 2020	Crea la línea de apoyo al crecimiento de la economía naranja
Circular No. 007 del 08 de Abril 2020	Crea la línea Colombia emprende e innova contra los efectos económicos del covid19 coronavirus.
Circular No. 012 del 05 de Mayo 2020	Crea la línea Caldas y Manizales responden contra los efectos económicos del covid19 coronavirus
Circular No. 014 del 21 de Mayo 2020	Crea la línea Bucaramanga responde contra los efectos económicos del covid19 coronavirus.
Circular No. 020 del 19 de Julio 2020	Crea la línea reactiva Bancóldex / Colombia productiva
Circular No. 024 del 15 de Julio 2020	Crea la línea montería responde contra los efectos económicos del covid19 coronavirus.
Circular No. 025 del 23 de Julio 2020	Crea la línea Guainía responde contra los efectos económicos del covid19 coronavirus.
Circular No. 031 del 12 de Agosto 2020	Crea la línea Barrancabermeja responde contra los efectos económicos del covid19 coronavirus.
Circular No. 032 del 21 de Agosto 2020	Crea la línea Popayán responde contra los efectos económicos del covid19 coronavirus.
Circular No. 035 del 01 de Septiembre 2020	Crea la línea Agustín Codazzi responde contra los efectos económicos del covid19 coronavirus.
Circular No. 037 del 22 de Septiembre 2020	Crea la línea Sincelejo responde contra los efectos económicos del covid19 coronavirus.
Circular No. 039 del 08 de Octubre 2020	Crea la línea Tunja responde contra los efectos económicos del covid19 coronavirus.
Circular No. 040 del 13 de Octubre 2020	Crea la línea Valledupar responde contra los efectos económicos del covid19 coronavirus
Circular No. 042 del 28 de Octubre 2020	Crea la línea Quindío responde contra los efectos económicos del covid19 coronavirus.
Circular No. 043 del 05 de Noviembre 2020	Crea la línea santa marta responde contra los efectos económicos del covid19 coronavirus.
Circular No. 044 del 12 de Noviembre 2020	Crea la línea Ibagué responde contra los efectos económicos del covid19 coronavirus.
Circular No. 046 del 17 de Noviembre 2020	Crea la línea transporte de Medellín adelante.
Circular No. 049 del 27 de Noviembre 2020	Crea la línea San Andrés adelante.
Circular No. 050 del 11 de Diciembre 2020	Crea la línea Bancóldex de apoyo directo a pymes
Circular No. 051 del 14 de Diciembre 2020	Crea la línea Bucaramanga se reactiva.

Circular No. 052 del 23 de Diciembre 2020	Crea línea Neiva responde contra los efectos económicos del covid19 coronavirus.
Circular No. 053 del 30 de Diciembre 2020	Crea la línea Huila adelante.
Circular No. 054 del 30 de Diciembre 2020	Crea la línea transporte responde 2.
Circular No. 001 del 07 de Enero 2021	Crea la línea Cartagena adelante.
Circular No. 005 del 02 de Febrero 2021	Crea la línea providencia adelante.
Circular No. 006 del 02 de Abril 2020	Crea la línea Colombia responde para todos contra los efectos económicos del Covid-19 coronavirus.
Circular No. 007 del 05 de Mayo 2021	Crea la línea cultura adelante.
Circular No. 008 del 02 de Junio 2021	Crea la línea sostenible adelante.
Circular No. 009 del 26 de Julio 2021	Crea la línea Cúcuta adelante.
Circular No. 010 de 02 de Agosto 2021	Crea la línea Valledupar adelante.
Circular No. 011 del 03 de Agosto 2021	Crea la línea Bogotá adelante.

Nota. Elaboración propia basado en las circulares de Bancóldex (2021c).

Anexo 3. Instrumento



Encuesta sobre la percepción de las medidas del sector financiero durante la pandemia

Tenemos el agrado de saludarlo (a), somos estudiantes de la Especialización en Gestión Financiera de la Universidad Surcolombiana. La presente encuesta tiene como objetivo conocer su opinión sobre la aplicación de los alivios financieros, el otorgamiento de créditos nuevos y otras medidas adoptadas por las entidades bancarias durante la pandemia por Covid-19, para apoyar a las empresas y los hogares de la ciudad de Neiva. La información suministrada por usted será tratada de manera confidencial y con fines académicos.

I. DATOS PERSONALES

Sexo:

- Hombre
 Mujer

Edad:

- > 65
 Entre 41 a 65
 Entre 26 a 40
 Entre 18 a 25

Ocupación:

- Emplead@
 Trabajad@r independiente
 Estudiante
 Am@ de casa
 Desemplead@
 Otro, ¿Cuál?

II. COBERTURA DE SERVICIOS FINANCIEROS

1. Si usted ha utilizado algún servicio del sistema financiero (Retiros, créditos, transacciones...) durante la pandemia entre marzo del 2020 hasta junio 2021, por favor seleccione el nombre de la entidad que se lo proporcionó, de lo contrario marque "No".

- * 14 No he utilizado ningún servicio
 Bancolombia
 Davivienda
 Banco Agrario
 Otro, ¿Cuál?

2. Por favor indíquenos, ¿Cuál es su clasificación como cliente en la entidad bancaria que selecciono?

- * 11 Persona natural
→ * 3 Persona jurídica

3. A que sector pertenece su empresa:

- Agricultura
 Industrial
 Comercio
 Construcción
 Servicios
 Extracción
 Otros, ¿Cuál?

4. Tamaño de la empresa:

- Grande
 Mediana
 Pequeña

5. ¿Conoció usted acerca de los diferentes programas y alivios financieros, otorgados por los bancos para sus clientes, en el marco de la emergencia sanitaria?

- * 11 Si
 No

6. Por favor, seleccione la forma en que se enteró de estos programas y alivios financieros. (Respuesta de selección múltiple)

- Voz a voz a través de algún conocido.
 En medios masivos (Televisión, radio, prensa, redes, correo...)
 Directamente en la entidad con sus colaboradores o canales de información.
 Por los comunicados gubernamentales (Normatividad).
 Otros, ¿Cuál?

III. APLICACIÓN DE ALIVIOS Y DEL PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO AL DEUDOR

7. ¿Ha sido usted beneficiario de alguno de los alivios financieros o del programa del Plan de Acompañamiento al Deudor - PAD decretados, como consecuencia de la coyuntura generada por la emergencia sanitaria Covid-19 (A partir de marzo del 2020 hasta junio del 2021)?

→ * 11 Si
 No

8. Por favor señale el tipo de modificaciones y/o restructuraciones que se le aplicaron a su obligación crediticia. (Selección múltiple)

- Periodo de gracia (Liquida int. y los paga al final).
- Extensión o prórroga del plazo del crédito.
- Compra de cartera para cumplir con la obligación.
- Refinanciación de la deuda.
- Disminución de la tasa de interés del crédito.
- Congelamiento del crédito.

9. Para ser beneficiario de la aplicación de los alivios descritos, requirió usted de:

- Hacer una solicitud verbal o escrita a la entidad. No
- debió hacer nada, el banco lo aplico unilateralmente.

10. ¿Qué impacto ha tenido para su economía la aplicación de estos alivios financieros por parte de la entidad bancaria?

- Positivo, ya que las modificaciones se ajustaron a mis capacidades de pago y no me generaron un sobre costo adicional.
- Neutral, ya que no influyo ni positivamente ni negativamente en el pago de mi obligación.
- Negativo, ya que las condiciones resultaron desfavorables para mi economía generándome mayores sobre costos.

IV. OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS NUEVOS

11. ¿Ha adquirido usted algún, préstamo nuevo durante la pandemia (De marzo del 2020 hasta junio del 2021) con algún banco?

→ * 14 Si
 No

12. Si su préstamo aplico a alguno de los programas para la reactivación económica decretados por el gobierno, por favor señale ¿Cual fue?; de lo contrario marque "No".

- No aplique a ningún programa.
- "Responde" o "Adelante" con Bancoldex.
- Reactivación económica con Finagro.
- Compromiso Colombia con Findeter.
- Otro, ¿Cuál?

13. ¿Qué impacto ha tenido en su economía haber accedido al crédito nuevo?

- Positivo, ya que me brindo la liquidez necesaria para atender las necesidades de mi hogar o empresa, bajo unas condiciones justas. Neutral,
- ya que no influyo ni positivamente ni negativamente en mi capacidad de liquidez. Negativo,
- ya que las condiciones resultaron desfavorables para mi economía generándome mayores sobre costos.

V. PERCEPCIÓN GENERAL

Las siguientes cuatro (4) preguntas, nos permitirán conocer su opinión respecto a la aplicación de los alivios, las condiciones del otorgamiento de nuevos créditos y en general del apoyo gubernamental y de los bancos a los hogares y empresas, independientemente de que usted haya sido beneficiario o no de alguna de estas medidas.

14. Respecto de la APLICACIÓN DE ALIVIOS, califique las actuaciones de las entidades bancarias según su nivel de percepción en:

	Bajo	Medio	Alto
Efectividad en la comunicación con sus clientes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Facilidad de acceso a los alivios y programas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tiempo de respuesta de los requerimientos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Intereses pagados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tasas de interés cobradas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Plazos extendidos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

15. ¿Considera usted que estos alivios financieros contribuyeron a mitigar la crisis económica de las empresas y los hogares colombianos?

<input type="checkbox"/>	Si
<input type="checkbox"/>	No

16. Respecto de las condiciones de OTORGAMIENTO DE NUEVOS CRÉDITOS durante la pandemia, califique las actuaciones de las entidades bancarias según su percepción en:

	Bajo	Medio	Alto
Nivel de la exigencia de requisitos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tiempo de respuesta a la solicitud	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tasas cobradas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Garantías exigidas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Plazo asignado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Monto desembolsado frente al solicitado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

17. ¿Sintió usted apoyo por parte del gobierno y/o del sector financiero en las medidas implementadas durante la coyuntura para ayudar a las empresas y hogares?

<input type="checkbox"/>	Si
<input type="checkbox"/>	No

Anexo 4.Tabla 12. Líneas del Fondo Nacional de Garantías asignadas corte a 14 jul/21

Cifras en millones de pesos

Línea FNG	Producto Garantía	Nombre Producto	Cupo	Reservas de Garantía		Garantías registradas (Desembolsos)			Disponible	% Disponible
				# Ope	\$ Monto	# Ope	# Emp	\$ Monto		
CAPITAL DE TRABAJO	EMP219	MICROEMPRESAS AL 90%	\$2.336.485	14.601	\$225.439	361.701	358.591	\$1.690.198	\$420.848	18,01%
	EMP208	LIQUIDEZ FACTURAS AL 90% MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS	\$5.000	0	\$0	23	13	\$2.601	\$2.399	47,97%
	EMP209	LIQUIDEZ FACTURAS AL 80% MEDIANA EMPRESA	\$22.500	0	\$0	111	10	\$9.660	\$12.840	57,07%
	EMP227	UNIDOS POR PEREIRA AL 80%	\$8.319	0	\$0	588	588	\$4.208	\$4.111	49,42%
	EMP228	UNIDOS POR CUCUTA AL 80%	\$7.475	2	\$4	704	699	\$4.468	\$3.003	40,18%
	EMP201	PYMES HASTA EL 80%	\$8.388.935	238	\$96.776	45.600	41.024	\$7.078.963	\$1.213.196	14,46%
	EMP223	PEQUEÑA EMPRESA AL 90%	\$6.911.350	799	\$146.585	72.580	65.454	\$4.736.368	\$2.028.397	29,35%
GRAN EMPRESA	EMP205	UNIDOS COLOMBIA GRAN EMPRESA AL 80%	\$1.325.000	12	\$39.304	138	126	\$578.182	\$707.514	53,40%
	EMP212	LIQUIDEZ FACTURAS AL 80% GRAN EMPRESA	\$20.000	0	\$0	84	4	\$9.672	\$10.328	51,64%
INDEPENDIENTES	EMP203	TRABAJADORES INDEPENDIENTES	\$957.400	220	\$1.320	71.618	70.500	\$739.028	\$217.052	22,67%
	EMP204	TRABAJADORES INDEPENDIENTES FINTECH	\$2.500	37	\$88	1.451	992	\$2.324	\$88	3,51%

	EMP225	MICROEMPRESARIOS FORMALES AL 75%	\$464.036	386	\$3.485	53.490	53.490	\$452.771	\$7.780	1,68%
	EMP226	MICROEMPRESARIOS INFORMALES AL 60%	\$656.964	1.153	\$4.840	126.040	126.040	\$615.023	\$37.101	5,65%
MICROFINANZAS	EMP229	MICROEMPRESARIOS FORMALES AL 75% (60 MESES)	\$70.000	3	\$20	0	0	\$0	\$69.980	99,97%
	EMP230	MICROEMPRESARIOS INFORMALES AL 75% (60 MESES)	\$70.000	0	\$0	0	0	\$0	\$70.000	100,00%
	EMP202	NOMINAS PYMES AL 90%	\$2.412.941	0	\$0	29.073	14.307	\$2.412.666	\$275	0,01%
NOMINAS	EMP224	NOMINAS MICROEMPRESAS AL 90%	\$317	0	\$0	27	21	\$299	\$18	5,74%
	EMP221	REESTRUCTURACIÓN DE PASIVOS MICROEMPRESAS INFORMALES	\$700	0	\$0	37	37	\$310	\$390	55,69%
REESTRUCTURACIÓN DE PASIVOS	EMP220	REESTRUCTURACIÓN DE PASIVOS MICROEMPRESAS FORMALES	\$500	0	\$0	0	0	\$0	\$500	100,00%
	EMP206	SECTORES MAS AFECTADOS AL 90%	\$74.998	0	\$0	191	186	\$74.998	\$0	0,00%
SECTORES MÁS AFECTADOS	EMP207	SECTORES MAS AFECTADOS GRAN EMPRESA AL 90%	\$325.098	0	\$0	39	39	\$325.098	\$0	0,00%
	VNV003	VIVIENDA NO VIS AL 70%	\$0	0	\$0	0	0	\$0	\$0	0,00%
VIVIENDA	VIS010	VIVIENDA VIS AL 70%	\$1.000.000	12.621	\$694.591	2.612	2.612	\$125.472	\$179.938	17,99%

TOTAL	\$25.060.518	30.072	766.107	766.107	734.733	\$18.862.309	\$4.985.758	19,89%
--------------	---------------------	---------------	----------------	----------------	----------------	---------------------	--------------------	---------------

Línea FNG	Producto Garantía	Nombre Producto	Cupo	Reservas de Garantía		Garantías registradas (Desembolsos)			Disponible	% Disponible
				# Ope	\$ Monto	# Ope	# Emp.	\$ Monto		
BONOS	EMB500	BONOS ORDINARIOS AL 70%	\$1.391.000	0	\$0	1	1	\$77.500	\$1.313.500	94,43%
TOTAL			\$1.391.000	0	\$0	1	1	\$77.500	\$1.313.500	94,43%

TOTAL CON BONOS	\$26.451.518	30.072	766.108	766.108	734.734	\$18.939.809	\$6.299.258	23,81%
------------------------	---------------------	---------------	----------------	----------------	----------------	---------------------	--------------------	---------------

Nota. Tomada del Informe Estadístico de Seguimiento de Medidas en la Coyuntura con Corte al 21 de julio de 2021 de la Superintendencia Financiera (2021f)

Anexo 5. Tabla 13. Ejecución de recursos Bancoldex a 13 de ju/21 TLA

Cifras en millones

Líneas	Cupo	Reservas		Desembolsos			Monto Disponible
		# Opera.	Monto	# Opera.	# Emp.	Monto	
MIPYME	\$ 175,000	-	\$ -	504	434	\$ 177,916	-\$ 2,916
Gran Empresa	\$ 75,000	-	\$ -	23	22	\$ 72,084	\$ 2,916
Colombia Responde	\$ 250,000	-	\$ -	527	456	250,000	-0
Micro	\$ 100,000	-	\$ -	16,700	16,638	\$ 100,978	-\$ 978
PYME	\$ 175,000	-	\$ -	394	383	\$ 176,842	-\$ 1,842
Gran Empresa	\$ 75,000	-	\$ -	24	22	\$ 73,180	\$ 1,820
Colombia Responde para Todos	\$ 350,000	-	-	17,118	17,043	351,000	-1,000
Bogotá Responde	\$ 264,000	-	\$ -	14,196	13,814	\$ 274,857	-\$ 10,857
Barranquilla Responde	\$ 60,000	-	\$ -	5,260	5,152	\$ 59,984	\$ 16
Nte. de Santander Responde	\$ 12,000	-	\$ -	1,315	1,298	\$ 11,914	\$ 87
Emprende e Innova	\$ 108,600	4	\$ 230	1,004	994	\$ 38,458	\$ 69,912
Cúcuta Responde	\$ 3,100	-	\$ -	541	537	\$ 3,153	-\$ 53
Manizales/Caldas Responde	\$ 109,763	6	\$ 956	2,966	2,863	\$ 72,646	\$ 36,161
Antioquia/Medellín Responde	\$ 100,000	-	\$ -	10,142	10,033	\$ 108,563	-\$ 8,563
Bucaramanga Responde	\$ 8,100	-	\$ -	539	538	\$ 6,723	\$ 1,377
Fusagasugá Responde	\$ 2,100	-	\$ -	346	342	\$ 2,358	-\$ 258
Pereira Responde	\$ 22,100	-	\$ -	165	153	\$ 25,659	-\$ 3,559
Transporte Responde	\$ 95,000	-	\$ -	1,176	1,156	\$ 91,978	\$ 3,022
Villavicencio Responde	\$ 4,940	-	\$ -	250	250	\$ 5,563	-\$ 623
Valle del Cauca Responde	\$ 65,100	-	\$ -	4,369	4,315	\$ 57,726	\$ 7,374
Línea Reactívat	\$ 14,500	5	\$ 290	347	344	\$ 18,137	-\$ 3,927
Rionegro Responde	\$ 1,600	-	\$ -	27	26	\$ 1,979	-\$ 379
Atlántico/Bquilla Responde	\$ 40,000	-	\$ -	5,442	5,370	\$ 36,578	\$ 3,422
Montería Responde	\$ 16,000	5	\$ 430	1,492	1,478	\$ 12,907	\$ 2,663
Guainía Responde	\$ 1,500	-	\$ -	7	7	\$ 357	\$ 1,144
Palmira Responde	\$ 1,500	-	\$ -	359	354	\$ 1,970	-\$ 470
Santander Responde	\$ 36,200	-	\$ -	5,468	5,388	\$ 35,990	\$ 210
Barrancabermeja Responde	\$ 8,000	2	\$ 11	770	764	\$ 6,877	\$ 1,112
Popayán Responde	\$ 16,615	1	\$ 313	1,227	1,206	\$ 16,093	\$ 209
Risaralda Responde	\$ 24,300	-	\$ -	1,568	1,542	\$ 17,434	\$ 6,866
Agustín Codazzi Responde	\$ 5,630	-	\$ -	393	389	\$ 3,576	\$ 2,054
Medellín Responde	\$ 7,500	-	\$ -	296	287	\$ 9,076	-\$ 1,576
Sincelejo Responde	\$ 8,000	5	\$ 54	294	289	\$ 6,894	\$ 1,051
Reactivación TIC	\$ 94,000	-	\$ -	47	42	\$ 9,945	\$ 84,055
Tunja Responde	\$ 4,860	1	\$ 120	192	189	\$ 4,784	-\$ 44
Valledupar Responde	\$ 6,000	1	\$ 60	154	150	\$ 6,507	-\$ 567
Pasto Responde	\$ 8,060	-	\$ -	406	404	\$ 10,300	-\$ 2,240
Quindío Responde	\$ 16,700	1	\$ 85	248	239	\$ 20,474	-\$ 3,859

Santa Marta Responde	\$ 3,200	2	\$ 17	70	66	\$ 3,490	-\$ 307
Ibagué Responde	\$ 5,120	3	\$ 206	580	574	\$ 5,726	-\$ 812
Neiva Responde	\$ 3,280	-	\$ -	106	103	\$ 3,990	-\$ 710
Transporte Medellín Adelante	\$ 64,000	1	\$ 47	40	39	\$ 2,573	\$ 61,380
Bucaramanga Se Reactiva	\$ 16,000	4	\$ 418	37	37	\$ 4,259	\$ 11,323
Huila Adelante	\$ 4,500	-	\$ -	373	373	\$ 10,835	-\$ 6,335
Cartagena Adelante	\$ 45,000	3	\$ 572	85	80	\$ 9,222	\$ 35,206
Transporte Responde II	\$ 715,000	16	\$ 4,914	321	274	\$ 133,493	\$ 576,593
Cámara Comercio Bogotá	\$ 52,000	29	\$ 1,300	345	339	\$ 26,128	\$ 24,573
TOTAL	\$ 2,673,868 89		\$ 10,024 80,608	79,297	\$ 1,780,175	\$ 883,670	

Nota. Cifras con corte a (13/07/2021), tomado del Informe Estadístico de Seguimiento de Medidas en la Coyuntura con Corte al 21 de julio de 2021 de la Superintendencia Financiera de Colombia (2021d)

13. Glosario

Banco de Comercio Exterior S.A – Bancóldex: Es una entidad de economía mixta, configurada como establecimiento de crédito bancario, sujeta a la vigilancia de la Superintendencia Financiera. Su principal función es asistir el desarrollo económico del país promoviendo la transformación y el progreso de las unidades productivas a través del fomento de las exportaciones, la conservación ambiental y la economía naranja; pero adicional a ello también actúa como instrumento de política del gobierno nacional (Bancóldex, 2021e). Los servicios que ofrece, se centran en la atención de la demanda de inversión en fondos, el fortalecimiento empresarial y los créditos y garantías. Así mismo, brinda a sus clientes más de 10 alternativas en productos orientados a solucionar las necesidades financieras y no financieras de las micro, pequeña, mediana y gran empresa.

Banco de la República de Colombia: Es la institución encargada de que emitir y administrar la moneda legal, también ejerce la función de banquero de bancos. Además, controla los sistemas monetarios (el dinero), crediticio (las tasas de interés) y cambiario (la tasa de cambio) del país. Son sus principales funciones es actuar como banco del Estado, controlar la emisión de moneda, recibir consignaciones y otorgar préstamos a los bancos comerciales y al gobierno, manejar la política monetaria (control de la inflación) y financiera del país y efectuar las transferencias de divisas con los demás países del mundo, entre otras funciones (Banco de la República de Colombia, 2021e).

Cooperativas Financieras: Son los organismos cooperativos especializados que adelantan actividades financieras, y se encuentran sometidas al control, inspección y vigilancia de la Superintendencia Bancaria y para todos los efectos son establecimientos de crédito (Decreto 663 de 1993).

Corporaciones de Ahorro y Vivienda: Son instituciones dedicadas a la captación de recursos para realizar primordialmente operaciones activas de crédito hipotecario de largo plazo (Decreto 663 de 1993).

Corporaciones financieras: Son instituciones que captan recursos a término, a través de depósitos o de instrumentos de deuda a plazo, con el fin de realizar operaciones activas de crédito y efectuar inversiones (Decreto 663 de 1993).

Establecimientos bancarios: Son instituciones financieras que captan recursos en cuenta corriente, así como también en otros depósitos a la vista o a término, con el objetivo de realizar operaciones de crédito (Decreto 663 de 1993).

Establecimientos de crédito: Son las instituciones encargadas de captar en moneda legal recursos públicos en depósitos, a la vista o a término, para colocarlos nuevamente a través de préstamos, descuentos, anticipos u otras operaciones activas de crédito (Decreto 663 de 1993, 1993).

Financiera de Desarrollo Territorial S.A – Findeter: Esta entidad es considerada la banca de desarrollo Territorial, comprometida con Colombia planifica, estructura, financia y ejecuta proyectos que generan calidad de vida. Esta financiera está organizada como un establecimiento de crédito con régimen del derecho privado vinculada al Ministerio de Hacienda y Crédito Público. Además, se encuentra vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia. Findeter fue creada mediante la Ley 57 de 1989, es una sociedad pública, anónima, del orden nacional, constituida con la participación exclusiva de entidades públicas de conformidad con lo dispuesto por los artículos 38 y 68 de la Ley 489 de 1998, dotada de personería jurídica (Findeter, 2021b).

Fondo Nacional de Garantías S.A – FNG: Es una entidad adscrita al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, establecida como sociedad anónima de carácter mercantil y de economía mixta. La principal función de esta entidad es patrocinar el acceso al crédito a trabajadores, empresas y hogares que no reúnen todas las condiciones del mercado y presentan limitantes para obtener financiamiento, provee garantías que generan seguridad a los préstamos que ejecutan los intermediarios financieros (2021c).

Fondo para el Financiamiento del Sector Agropecuario S.A – Finagro: Es el fondo destinado para el financiamiento del Sector Agropecuario que otorga recursos por medio de intermediarios financieros para que estos a su vez otorguen créditos a los empresarios del campo en apoyo al desarrollo de su proyecto productivo (Finagro, 2021c).

Superintendencia Financiera de Colombia: Es un organismo técnico adscrito al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, con personería jurídica, autonomía administrativa y financiera y patrimonio propio; se encarga de ejercer la inspección, vigilancia y control del sistema financiero colombiano con el fin de preservar su estabilidad, seguridad y confianza, así como promover, organizar y desarrollar el mercado de valores colombiano y la protección de los inversionistas, ahorradores y asegurados (Superintendencia Financiera de Colombia, 2021g).

14. Bibliografía

- Asobancaria. (2021a). *Balance y perspectivas crediticias 2020-2021*. Cundinamarca, Bogotá D,C. Recuperado el 14 de Abril de 2021, de https://www.asobancaria.com/wp-content/uploads/2021/01/1265_BE.pdf
- Asobancaria. (17 de Septiembre de 2021b). *Comunicado de Prensa 74*. Obtenido de Asobancaria: <https://www.asobancaria.com/2021/09/21/comunicado-de-prensa-74-asobancaria-destaca-los-buenos-resultados-del-programa-de-acompanamiento-de-deudores-pad/>
- Asobancaria. (Junio de 2021c). Informe de Tipificación: La Banca Colombiana en 2020. 72. Obtenido de https://www.asobancaria.com/wp-content/uploads/2021/06/Informe-Tipificacion-2020_VF_web.pdf
- Banco Agrario de Colombia. (2020). *Informe gestion sostenibilidad 2020*. Gestión, Banco Agrario de Colombia, Cundinamarca, Bogotá D,C. Obtenido de https://www.bancoagrario.gov.co/RelacionAccionistas/Documents/Informe_gestion_sostenibilidad_2020.pdf
- Banco Davivienda S.A. (2021). *Informe de la Junta Directiva y el Presidente a la Asamblea General de Accionistas 2020*. Banco Davivienda S.A, Cundinamarca, Bogotá D,C. Obtenido de <https://sostenibilidad.davivienda.com/wp-content/uploads/2021/03/Banco-Davivienda-Informe-Anual-2020.pdf>
- Banco de la República de Colombia. (2017). *Política Económica*. Obtenido de https://enciclopedia.banrepcultural.org/index.php?title=Pol%C3%ADtica_econ%C3%B3mica
- Banco de la República de Colombia. (Junio de 2020a). Gráficas del Reporte de la situación del crédito en Colombia - Junio de 2020. Bogotá D,C, Colombia. Obtenido de <https://repositorio.banrep.gov.co/bitstream/handle/20.500.12134/9971/Graficas%20SCC%20Definitivo.xlsx?sequence=3&isAllowed=y>
- Banco de la República de Colombia. (Junio de 2020b). *Reporte de la Situación del Crédito en Colombia*. Cundinamarca, Bogotá D,C. Obtenido de <https://repositorio.banrep.gov.co/bitstream/handle/20.500.12134/9885/RSSC.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Banco de la República de Colombia. (2021a). *Boletín Estadístico*. Obtenido de Banrep: <https://www.banrep.gov.co/es/estadisticas/tasas-interes-politica-monetaria>
- Banco de la República de Colombia. (02 de Agosto de 2021b). Datos Historicos Reporte de la situación del crédito en Colombia - Junio de 2021. Bogotá D,C, Colombia. Obtenido de <https://repositorio.banrep.gov.co/bitstream/handle/20.500.12134/10045/Historico.xlsx?sequence=3&isAllowed=y>
- Banco de la República de Colombia. (2021c). *Línea de tiempo medidas Banrep COVID-19*. Obtenido de Banrep: <https://www.banrep.gov.co/es/medidas-junta-directiva-covid19>

- Banco de la República de Colombia. (2021d). *¿Qué ha hecho el Banco de la República para enfrentar el impacto de la pandemia en la economía?* Obtenido de <https://www.banrep.gov.co/es/medidas-banrep-covid-19-0>
- Banco de la República de Colombia. (2021e). *Un banco central*. Obtenido de Banrep: <https://www.banrep.gov.co/es/el-banco/historia/banco-central>
- Bancóldex . (2021a). Abecé - Decreto 468 de 2020. Colombia. Obtenido de https://www.bancoldex.com/sites/default/files/abece_decreto_468_de_2021_01.02.2021.pdf
- Bancóldex . (Agosto de 2021b). *2020 Año histórico para Bancóldex*. Obtenido de <https://www.bancoldex.com/noticias/2020-historico-para-bancoldex>
- Bancóldex . (11 de Agosto de 2021c). *Crédito de Redescuento y a Microfinancieras - Líneas de crédito*. Obtenido de Bancóldex: <https://www.bancoldex.com/soluciones-financieras/lineas-de-credito>
- Bancóldex . (2021d). Reporte Anual 2020. 60. (F. Castellano A, Ed.) Bogotá D,C, Colombia. Obtenido de https://www.bancoldex.com/sites/default/files/bancoldex_reporte_anual_2020_vf.pdf
- Bancóldex. (2021e). *Reporte de sostenibilidad 2020*. Cundinamarca, Bogotá D,C. Obtenido de https://www.bancoldex.com/sites/default/files/reporte_de_sostenibilidad_bancoldex_2020_publicacion_0.pdf
- Bancolombia . (2020). Principales cifras Grupo Bancolombia. Medellín. Obtenido de <https://www.grupobancolombia.com/wps/wcm/connect/cb7cf154-9d98-4ae1-9332-eb49068279d4/principales+cifras.pdf?MOD=AJPERES>
- Bancolombia . (2021b). *Informe de Gestión Grupo Bancolombia 2020: El camino hacia una generación consciente*. Gestión, Bancolombia, Antioquía, Medellín. Obtenido de <https://www.bancolombia.com/wcm/connect/www.grupobancolombia.com15880/30f4bdd3-615b-44ff-b3fb-15988a02407c/Informe+de+gestion+digital.pdf?MOD=AJPERES>
- Bancolombia. (2021a). *Estado de situación Financiera Separado y Consolidados 2020 - 2019*. Medellín. Obtenido de <https://www.bancolombia.com/wcm/connect/7764c97b-0398-44fa-aaf1-964e227875a4/estados+financieros.pdf?MOD=AJPERES>
- Blu Radio. (02 de 02 de 2021). *Si el 'alivio COVID' de su banco le parece injusto, le explicamos cómo denunciarlo*. Recuperado el 08 de 04 de 2021, de Blu Radio: <https://www.bluradio.com/economia/si-el-alivio-covid-de-su-banco-le-parece-injusto-le-explicamos-como-denunciarlo>
- Castellanos, M. (02 de 02 de 2021). *Usuarios en redes sociales se quejan por 'supuestos' alivios económicos de los bancos*. Obtenido de Wradio: <https://www.wradio.com.co/noticias/actualidad/usuarios-en-redes-sociales-se->

quejan-por-supuestos-alivios-economicos-de-los-bancos/20210202/nota/4106383.aspx

CEPAL. (2020). Estudio Económico de América Latina y el Caribe: Principales condicionantes de las políticas. (D. Titelman, Ed.) Santiago. Obtenido de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46070/89/S2000371_es.pdf

Circular Normativa Externa No. 008 de 2020 (05 de Abril de 2020). Obtenido de <https://www.fng.gov.co/ES/Documentos%20%20Circulares/CNE-008-2020.pdf>

Cisterna Cabrera, F. (2005). Categorización y Triangulación como procesos de validación del conocimiento en investigación Cualitativa. 14. Chillán, Chile. Recuperado el 15 de Octubre de 2021, de <http://www.ubiobio.cl/theoria/v/v14/a6.pdf>

Constitución Política de Colombia 1991 (06 de Julio de 1991). Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=4125>

Decreto 1756 de 2020 (23 de Diciembre de 2020). Obtenido de <https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/normativa/DECRETO%201756%20DEL%2023%20DE%20DICIEMBRE%20DE%202020.pdf>

Decreto 417 (17 de Marzo de 2020). Recuperado el 12 de Marzo de 2021, de <https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/normativa/DECRETO%20417%20DEL%2017%20DE%20MARZO%20DE%202020.pdf>

Decreto 444 de 2020 (21 de Marzo de 2020a). Obtenido de <https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/normativa/DECRETO%20444%20DEL%2021%20DE%20MARZO%20DE%202020.pdf>

Decreto 458 de 2020 (22 de Marzo de 2020b). Obtenido de <https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/normativa/DECRETO%20458%20DEL%2022%20DE%20MARZO%20DE%202020.pdf>

Decreto 468 de 2020 (23 de Marzo de 2020c). Obtenido de <https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/normativa/DECRETO%20468%20DEL%2023%20DE%20MARZO%20DE%202020.pdf>

Decreto 486 de 2020 (27 de Marzo de 2020a). Obtenido de <https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/normativa/DECRETO%20486%20DEL%2027%20DE%20MARZO%20DE%202020.pdf>

Decreto 493 de 2020 (29 de Marzo de 2020a). Obtenido de <https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/normativa/DECRETO%20493%20DEL%2029%20DE%20MARZO%20DE%202020.pdf>

Decreto 518 de 2020 (04 de Abril de 2020).

Decreto 639 de 2020 (08 de Mayo de 2020d). Obtenido de <https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/normativa/DECRETO%20639%20DEL%2008%20DE%20MAYO%20DE%202020.pdf>

Decreto 655 de 2020 (13 de Mayo de 2020e). Obtenido de <https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/normativa/DECRETO%20655%20DEL%2013%20DE%20MAYO%20DE%202020.pdf>

- Decreto 663 de 1993 (1993). Obtenido de http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/estatuto_organico_sistema_financiero.html
- Decreto 682 de 2020 (21 de Mayo de 2020f). Obtenido de <https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/normativa/DECRETO%20682%20DEL%2021%20DE%20MAYO%20DE%202020.pdf>
- Decreto 789 de 2020 (04 de Junio de 2020g). Obtenido de <https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/normativa/DECRETO%20789%20DEL%2004%20DE%20JUNIO%20DE%202020.pdf>
- Decreto Legislativo 492 de 2020 (28 de Marzo de 2020h). Obtenido de <https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/normativa/Decreto-492-28-marzo-2020.pdf>
- Decreto Legislativo 662 de 2020 (14 de Mayo de 2020b). Obtenido de <https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/normativa/DECRETO%20662%20DEL%2014%20DE%20MAYO%20DE%202020.pdf>
- Decreto Legislativo 816 de 2020 (04 de Junio de 2020i). Obtenido de <https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/handle/20.500.12010/13355>
- Decreto Legislativo No. 580 de 2020 (15 de Abril de 2020b). Obtenido de <https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/normativa/DECRETO%20580%20DEL%2015%20DE%20ABRIL%20DE%202020.pdf>
- Decreto Legislativo No. 770 de 2020 (03 de Junio de 2020). Obtenido de <https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/normativa/DECRETO%20770%20DEL%2003%20DE%20JUNIO%20DE%202020.pdf>
- Decreto No. 457 (22 de Marzo de 2020). Obtenido de <https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/normativa/DECRETO%20457%20DEL%2022%20DE%20MARZO%20DE%202020.pdf>
- Decreto No. 596 de 2021 (01 de Junio de 2021). Obtenido de <https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/normativa/DECRETO%20596%20DEL%2001%20DE%20JUNIO%20DE%202021.pdf>
- Decreto No.467 de 2020 (23 de Marzo de 2020a). Obtenido de <https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/normativa/DECRETO%20467%20DEL%2023%20DE%20MARZO%20DE%202020.pdf>
- Didier, T., Huneus, F., Larrain, M., & L. Schmukler, S. (Abril de 2021). Financing firms in hibernation during the COVID-19 pandemic. *Journal of Financial Stability*, 53. doi:100837
- Fedesarrollo. (Noviembre de 2020). Respuesta del Sector Bancario a la Crisis del Covid 19. Bogotá D,C, Colombia. Recuperado el 13 de Junio de 2021, de https://www.repository.fedesarrollo.org.co/bitstream/handle/11445/4075/Repor_Noviembre_2020_Arbel%20C3%A1ez_et_al.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Finagro. (2021a). *Circulares*. Obtenido de Finagro: <https://www.finagro.com.co/normas/circulares>

- Finagro. (2021b). Informe de Gestión Sostenible 2020. Colombia. Obtenido de https://www.finagro.com.co/sites/default/files/igs_2020_finagro.pdf
- Finagro. (2021c). *Qué es FINAGRO, Funciones y Deberes*. Obtenido de Finagro: <https://www.finagro.com.co/qui% C3% A9nes-somos/informaci% C3% B3n-institucional>
- Findeter. (2021a). *Circulares de redescuento*. Obtenido de Findeter: <https://www.findeter.gov.co/productos-y-servicios-/lineas-de-credito-de-redescuento/circulares-de-redescuento>
- Findeter. (2021b). *Findeter a 1 clic*. Obtenido de Findeter: <https://www.findeter.gov.co/findeter-a-un-clic>
- Findeter. (Febrero de 2021c). Informe de Gestión y Sostenibilidad 2020. Obtenido de <https://www.findeter.gov.co/system/files/intermas/Informe-de-gestion-y-sostenibilidad-2020-Findeter.pdf>
- Fondo Nacional de Garantías S.A. (2021a). *Balance de Gestión 2020*. Bogotá D,C. Obtenido de https://www.fng.gov.co/ES/PDFs/Informe_Gestion_2020/Balance% 20de% 20Gesti% C3% B3n% 202020.pdf
- Fondo Nacional de Garantías S.A. (31 de Mayo de 2021b). *FNG: ¿hasta cuándo se extendió el Programa Unidos por Colombia?* Obtenido de Fondo [fng.gov.co: https://www.fng.gov.co/ES/Paginas/extension-programa-unidos-por-colombia-fng.aspx](https://www.fng.gov.co/ES/Paginas/extension-programa-unidos-por-colombia-fng.aspx)
- Fondo Nacional de Garantías S.A. (2021c). *Preguntas frecuentes*. Obtenido de [fng.gov.co: https://www.fng.gov.co/Atenci% C3% B3n-al-Ciudadano/preguntas-frecuentes](https://www.fng.gov.co/Atenci% C3% B3n-al-Ciudadano/preguntas-frecuentes)
- Gamze Ozturk, D., Ender, D., & Adam, Z. (2021). Financial Resilience to the Covid-19 Pandemic: The Role of Banking Market Structure. *Applied Economics*, 53:39, 4481-4504. doi:10.1080/00036846.2021.1904118
- Gobierno de Colombia. (2020). *Acciones Tomadas por el Gobierno*. Obtenido de [coronaviruscolombia.gov.co: https://coronaviruscolombia.gov.co/Covid19/acciones/acciones-de-economia.html](https://coronaviruscolombia.gov.co/Covid19/acciones/acciones-de-economia.html)
- Grupo Banco Mundial. (08 de Junio de 2020). *bancomundial.org*. (Comunicado de Prensa) Obtenido de <https://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2020/06/08/covid-19-to-plunge-global-economy-into-worst-recession-since-world-war-ii>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta edición ed.). Mc Graw-Hill / Interamericana Editores, S.A. DE C.V. Recuperado el 12 de Agosto de 2021, de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Infobae. (22 de Marzo de 2021). *#NoFueUnAlivioFueUnAtraco recolectan firmas para investigar a los bancos por supuestos alivios financieros en pandemia*. Obtenido de <https://www.infobae.com/america/colombia/2021/03/22/nofueunaliviofueunatraco->

recolectan-firmas-para-investigar-a-los-bancos-por-supuestos-alivios-financieros-en-pandemia/

- Jiménez Chaves, V. (2012). El estudio de caso y su implementación en la investigación. *Revista Internacional de Investigación en Ciencias Sociales*, 8(1), 141 - 150. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3999526.pdf>
- La República. (2020). *Usuarios de bancos han puesto más de 22.400 quejas desde inicio de la coyuntura*. Obtenido de La República: <https://www.larepublica.co/finanzas/usuarios-de-bancos-han-interpuesto-mas-de-22400-quejas-desde-inicio-de-la-coyuntura-3016009>
- Maranto Rivera, M., & González Fernández, M. E. (2015). Fuentes de información. Hidalgo, México. Recuperado el 23 de Junio de 2021, de <https://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/bitstream/handle/123456789/16700/LECT132.pdf>
- Matheus R., G. (26 de Abril de 2021). Monetary Policy Responses to Covid-19: A Comparison with the 2008 Crisis and Implications for the Future of Central Banking, Review of Political Economy. *Review of Political Economy*. doi:10.1080/09538259.2021.1908778
- Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural. (2020b). *Para asegurar producción de alimentos, Minagricultura puso a disposición de productores agropecuarios créditos por \$1 billón*. Obtenido de MinAgricultura: <https://www.minagricultura.gov.co/noticias/Paginas/Para-asegurar-produccion-de-alimentos,-Minagricultura-puso-a-disposicion-de-productores-agropecuarios-creditos-por-1-billon.aspx#:~:text=19%2F03%2F2020-Para%20asegurar%20produccion-de-alimentos,-Minagricultura-puso-a-disposicion-de-productores-agropecuarios-creditos-por-1-billon>
- Ministerio de Hacienda y Crédito Público. (24 de Marzo de 2021). Medidas económicas adoptadas para la atención de la emergencia ocasionada por el covid-19 en el marco del fondo de mitigación de emergencias – FOME. *Fondo de Mitigación de Emergencias- Fome. Medidas económicas adoptadas para la atención de la emergencia ocasionada por el covid-19*. Bogotá, Colombia. Recuperado el 16 de Abril de 2021, de https://www.minhacienda.gov.co/webcenter/ShowProperty?nodeId=%2FConexionContent%2FWCC_CLUSTER-158801%2F%2FidcPrimaryFile&revision=latestreleased
- Ministerio de Salud y Protección Social. (12 de Marzo de 2020). Resolución No. 835. Bogotá D,C, Colombia. Recuperado el 23 de Julio de 2021, de https://coronaviruscolombia.gov.co/Covid-19/docs/decretos/minsalud/resolucion_385_de_2020_minsalud.pdf
- Morales, C. (15 de Abril de 2020). *RCN Radio*. Obtenido de <https://www.rcnradio.com/economia/muchos-anuncios-del-gobierno-pero-bancos-no-le-prestan-empresarios-fenalco>

- Ocampo Rodríguez, Á. (02 de Febrero de 2021). *RCN Radio*. Obtenido de Congresistas denuncian que el alivio de los bancos en la pandemia resultó ser un fraude: <https://www.rcnradio.com/politica/congresistas-denuncian-que-el-alivio-de-los-bancos-en-la-pandemia-resulto-ser-un-fraude>
- ONU, O. (29 de Junio de 2021). Obtenido de <https://www.who.int/es/news/item/29-06-2020-covidtimeline>
- ONU; CEPAL;. (03 de Abril de 2020). *Informe Especial América Latina y el Caribe ante la pandemia del COVID-19: Efectos económicos y sociales*. Obtenido de <https://www.corteidh.or.cr/tablas/centro-covid/docs/Covid-19/CEPAL-Efectos-economicos-y-sociales-LATAM-S2000264-es.pdf>
- Ordoñez, D. (2021). Debate Presidencial 2021. Obtenido de <https://www.youtube.com/watch?v=0PKAWTYVqkY>
- Pereira Pérez, Z. (2011). Los diseños de método mixto en la investigación en educación: Una experiencia concreta. *Revista Electrónica Educare*, XV(1), 15 -29. Recuperado el 12 de Agosto de 2021, de <https://www.redalyc.org/pdf/1941/194118804003.pdf>
- Presidencia de la República. (02 de Abril de 2020). *\$600.000 millones suma Bancóldex en fondos para financiar empresas afectadas por el COVID-19, a través de la línea 'Colombia Responde para Todos'*. Recuperado el 16 de Abril de 2021, de <https://id.presidencia.gov.co/Paginas/prensa/2020/600000-millones-suma-Bancoldex-en-fondos-para-financiar-empresas-afectadas-por-el-COVID-19-a-traves-de-la-linea-200402.aspx>
- Revista Semana. (Abril de 2020a). *¿Cómo han actuado los bancos ante la pandemia en Colombia?* Obtenido de Semana: <https://www.semana.com/semana-tv/vicky-en-semana/multimedia/como-han-actuado-los-bancos-ante-la-pandemia-en-colombia/664726/>
- Revista Semana. (Abril de 2020b). Entrevista con David Barguil sobre el papel de la banca en la pandemia. *¿Cómo se han portado las entidades financieras con los colombianos?* Bogotá. Obtenido de <https://www.youtube.com/watch?v=wMUMrPxgWzY>
- Revista Semana. (02 de Febrero de 2021). *¿Los bancos ayudaron a engordar más las deudas?* Obtenido de Semana: <https://www.semana.com/economia/finanzas-personales/articulo/los-bancos-ayudaron-a-engordar-mas-las-deudas/202146/>
- SIR, S. d., & SIGDEHU, S. d. (2020). Población 2020. *Gobernación del Huila*. Neiva, Huila, Colombia. Recuperado el 2021 de Agosto de 10, de <http://tempo.sirhuila.gov.co/wp-content/uploads/2021/05/Poblaci%C3%B3n-NBI-2020.xls>
- Sistema Unico de Información Normativa. (15 de Agosto de 2021). *Normativa para la atención de la emergencia del COVID-19*. Obtenido de suin-juriscal.gov.co: <https://www.suin-juriscal.gov.co/legislacion/covid.html>
- Superintendencia Financiera de Colombia. (Julio de 2020a). Anexo: Acceso y Uso. Bogotá D,C, Colombia. Obtenido de <https://www.superfinanciera.gov.co/descargas/institucional/pubFile1054490/acceso-y-uso.xlsx>

- Superintendencia Financiera de Colombia. (30 de Marzo de 2020c). Circular Externa 0014. Colombia. Obtenido de https://www.superfinanciera.gov.co/descargas/institucional/pubFile1044236/ce014_20.docx
- Superintendencia Financiera de Colombia. (30 de Junio de 2020d). Circular Externa 022. Colombia. Obtenido de https://www.superfinanciera.gov.co/descargas/institucional/pubFile1046463/ce022_20.docx
- Superintendencia Financiera de Colombia. (2020e). *Circulares Externas 2020*. Obtenido de Superfinanciera: <https://www.superfinanciera.gov.co/inicio/normativa/normativa-general/circulares-externas-cartas-circulares-y-resoluciones-desde-el-ano-/circulares-externas/circulares-externas--10102740>
- Superintendencia Financiera de Colombia. (30 de Octubre de 2020f). Informe de atención de quejas a cargo de bancos y defensores del consumidor financiero. Bogotá, Colombia. Recuperado el 20 de Abril de 2021, de <https://www.superfinanciera.gov.co/descargas/institucional/pubFile1048999/202006datosinfatencionquejas.pptx>
- Superintendencia Financiera de Colombia. (31 de Julio de 2020g). Informe sobre el sistema financiero durante la Cuarentena Obligatoria por la Vida - Julio 31 de 2020. Bogotá D,C, Colombia. Obtenido de <https://www.superfinanciera.gov.co/descargas/institucional/pubFile1047045/20200731infcuarentenaporlavida.pdf>
- Superintendencia Financiera de Colombia. (2020h). *Reporte de Inclusion Financiera 2020*. Financiero, Bogota. Obtenido de <https://www.superfinanciera.gov.co/descargas/institucional/pubFile1054485/20210715report2020.pdf>
- Superintendencia Financiera de Colombia. (05 de Agosto de 2020i). Supervisión del sistema financiero en la coyuntura COVID-19. (J. Castaño Gutiérrez, Ed.) Bogotá, Cundinamarca, Colombia. Recuperado el 14 de Abril de 2021, de <https://imgcdn.larepublica.co/cms/2020/08/05105642/Presentacion-Superfinanciero-en-ANIF-1.pdf>
- Superintendencia Financiera de Colombia. (2021a). *Información consolidada trimestral SFC - Defensores del consumidor financiero - Entidades vigiladas*. Recuperado el 21 de Agosto de 2021, de Superfinanciera: <https://www.superfinanciera.gov.co/inicio/consumidor-financiero/informacion-general/quejas-contra-entidades-vigiladas/datos-estadisticos-cifras/informacion-estadistica-trimestral-11132>
- Superintendencia Financiera de Colombia. (28 de 07 de 2021b). *Informe estadístico de seguimiento de medidas en la coyuntura con corte al 21 de julio de 2021*. Obtenido de superfinanciera.gov.co: <https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/10108562>

- Superintendencia Financiera de Colombia. (Junio de 2021c). Información financiera con fines de supervisión Bancos - NIIF Junio 2021. Bogotá, Colombia. Obtenido de Superfinanciera:
<https://www.superfinanciera.gov.co/descargas/institucional/pubFile1055034/0001062021n.zip>
- Superintendencia Financiera de Colombia. (28 de 07 de 2021d). *Informe sobre el sistema financiero durante la Cuarentena Obligatoria por la Vida - Julio 21 de 2021*. Obtenido de [superfinanciera.gov.co](https://www.superfinanciera.gov.co):
<https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/10108562>
- Superintendencia Financiera de Colombia. (2021e). *Informe sobre el sistema financiero durante la Cuarentena Obligatoria*. Recuperado el 23 de Septiembre de 2021, de Superfinanciera: <https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/10103679>
- Superintendencia Financiera de Colombia. (Julio de 2021f). Líneas de garantías FNG. Colombia. Obtenido de https://www.fng.gov.co/ES/Paginas/Unidos_por_Colombia_FNG.aspx
- Superintendencia Financiera de Colombia. (2021g). *Nuestra Entidad*. Obtenido de Superfinanciera: <https://www.superfinanciera.gov.co/inicio/nuestra-entidad-20483>
- Superintendencia Financiera de Colombia. (2021h). Operaciones activas / pasivas por municipios. Bogotá D,C, Colombia. Obtenido de <https://www.superfinanciera.gov.co/inicio/informes-y-cifras/cifras/establecimientos-de-credito/informacion-periodica/trimestral/operaciones-activas-pasivas-por-municipios/junio--10108860>
- Superintendencia Financiera de Colombia. (28 de Septiembre de 2021i). Perspectivas de la cartera de crédito para apoyar la reactivación. Bogotá D,C, Colombia. Obtenido de <https://www.superfinanciera.gov.co/descargas/institucional/pubFile1055730/20210928preForoFNG-ANIF.pdf>
- Superintendencia Financiera de Colombia. (2021j). *Qué significa la expresión: Vigilado por la Superintendencia Financiera de Colombia*. Obtenido de Superfinanciera: <https://www.superfinanciera.gov.co/inicio/consumidor-financiero/informacion-general/informacion-al-consumidor-financiero/que-significa-la-expresion--10083710>
- Superintendencia Financiera de Colombia. (17 de Marzo de 2020b). Circular Externa 007. Colombia. Obtenido de https://www.superfinanciera.gov.co/descargas/institucional/pubFile1043877/ce007_20.docx
- Superintendencia Financiera de Colombia. (2021k). Tasas y Desembolsos - Bancos. Bogotá, Colombia. Obtenido de https://www.superfinanciera.gov.co/descargas?com=institucional&name=pubFile1013884&downloadname=desembol_bco.xls
- Universidad de la Sabana. (2017). *Unisabana.edu.co*. Obtenido de ¿Cómo funcionan los alivios financieros durante la pandemia?:

<https://www.unisabana.edu.co/portaldenoticias/al-dia/como-funcionan-los-alivios-financieros-durante-la-pandemia/>

Velásquez Romero, J. (2017). *El sistema financiero colombiano*. Obtenido de Monografias S.A:

<https://www.monografias.com/trabajos75/sistema-financiero-colombiano/sistema-financiero-colombiano2.shtml>

Wilson Arias Castillo. (2021). *¡No Fue Un Alivio, Fue Un Atraco!* Obtenido de <https://wilsonariascastillo.com/nofueunaliviofueunatraco/>

Xuelian, L., Yuxin , X., & Jyh-Horng , L. (29 de Agosto de 2020). COVID-19 outbreak, government capital injections, and shadow banking efficiency, *Applied Economics*. *Applied Economics*, 53:4, 495-505. doi:10.1080/00036846.2020.1808183