



20  
23

# Reporte de Inclusión Financiera



20  
23

# Reporte de Inclusión Financiera



**Superintendencia Financiera  
de Colombia**

**César Ferrari**  
*Superintendente financiero  
de Colombia*

**Equipo técnico  
Grupo de Inclusión Financiera**

**Paula Ximena Franco Rodríguez**  
*Coordinadora*

**Paola Mariana Vivas Arango**  
*Asesora*

**Nicolás Jiménez Candanoza**  
*Profesional*

**Andrés Felipe Alvarado Cortés**  
*Asesor*

**Carlos Andrés Ardila Barbosa**  
*Auxiliar administrativo*

**Banca de las Oportunidades**

**Paola Arias Gómez**  
*Directora*

**Equipo técnico  
Unidad de Análisis Económico**

**Michael Bryan Newball**  
*Jefe*

**Camilo Peña-Gómez**  
*Ejecutivo*

**Natalia Morera Ubaque**  
*Profesional*

**David Lara Larrota**  
*Analista*

**Paula Márquez Riaño**  
*Analista*

**Claudia Marcela Jiménez**  
*Analista*

**.Puntoaparte Editores**

**Andrés Barragán, Juan Mikán**  
*Dirección editorial*

**Juan Mikán**  
*Corrección de estilo*

**Valeria Cobo  
Jeisson Reyes G.**  
*Diseño y diagramación*

# Índice de abreviaturas

---

**API (siglas en inglés):** *Application Programming Interface* (Interfaz de procesamiento de aplicaciones)

**CA:** cuenta de ahorro

**CAC:** cooperativa de ahorro y crédito vigilada por la SES

**CAF:** Banco de Desarrollo de América Latina y el Caribe

**CDT:** certificado de depósito a término

**CGAP (siglas en inglés):** *Consultative Group to Assist the Poor* (Grupo Consultivo para la Superación de la Pobreza)

**COP:** peso colombiano

**DANE:** Departamento Administrativo Nacional de Estadística

**DBM:** depósitos de bajo monto

**DNP:** Departamento Nacional de Planeación

**EMICRON:** Encuesta de Micronegocios

**FAG:** Fondo Agropecuario de Garantías

**FMI:** Fondo Monetario Internacional

**FNG:** Fondo Nacional de Garantías

**GB:** Grupo Bicentenario

**GM:** Garantías Mobiliarias

**GMF:** gravamen a los movimientos financieros

**IPC:** índice de precios al consumidor

**IPM:** índice de pobreza multidimensional

**Mipymes:** micro, pequeñas y medianas empresas

**NIT:** número de identificación tributaria

**No VIS:** vivienda que no es de interés social

**OCDE:** Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos

**ONG:** organización no gubernamental

**PND:** Plan Nacional de Desarrollo

**pb:** puntos básicos

**PIB:** producto interno bruto



**pp:** puntos porcentuales

**RGM:** Registro de Garantías Mobiliarias

**RIF:** Reporte de Inclusión Financiera

**RUES:** Registro Único Empresarial y Social

**SARLAFT:** Sistema de Administración de Riesgos de Lavados de Activos y Financiación del Terrorismo

**SEDPE:** sociedad especializada en pagos y depósitos electrónicos

**SES:** Superintendencia de la Economía Solidaria

**SFC:** Superintendencia Financiera de Colombia

**SIC:** Superintendencia de Industria y Comercio

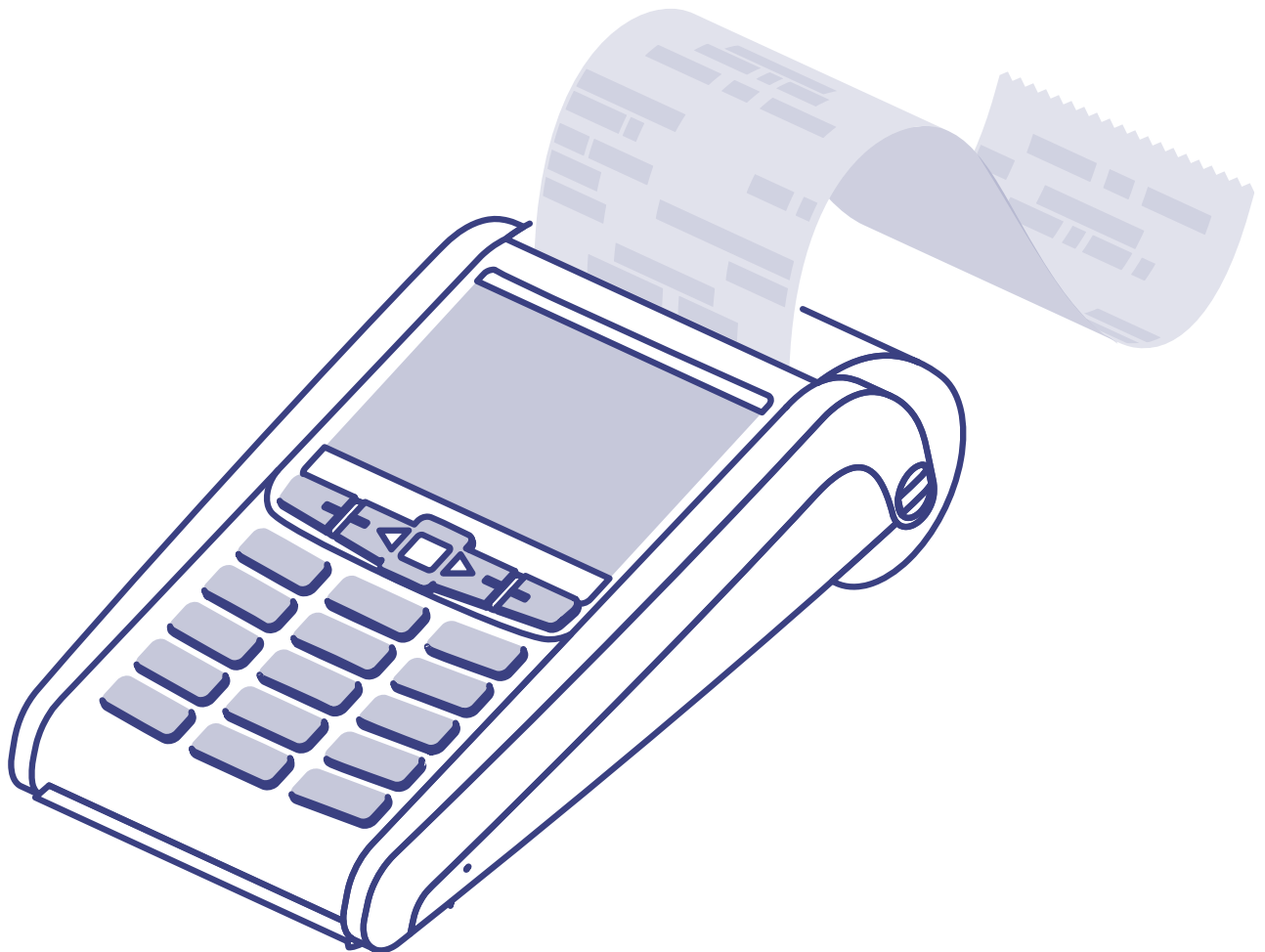
**SMMLV:** salario mínimo mensual legal vigente

**SOAT:** Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito

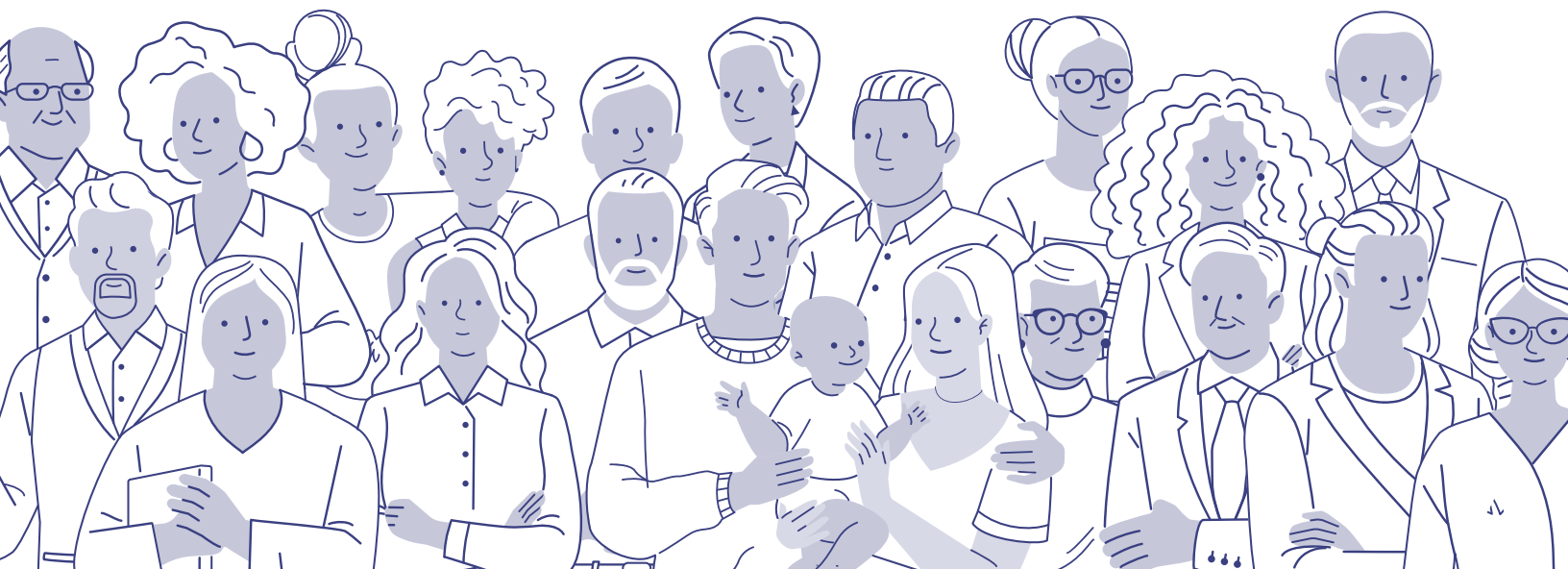
**URF:** Unidad de Proyección Normativa y Estudios de Regulación Financiera

**UVT:** unidad de valor tributario

**VIS:** vivienda de interés social



# Contenido



1	<b>Introducción</b> Página 5	6	<b>Inclusión financiera empresarial</b> Página 134
2	<b>Colombia en cifras</b> Página 8	7	<b>Capilaridad de los puntos de acceso del sistema financiero</b> Página 143
3	<b>Panorama general</b> Página 19	8	<b>Transaccionalidad</b> Página 176
4	<b>Acceso y uso de los depósitos</b> Página 38	9	<b>Acceso a seguros</b> Página 189
5	<b>Acceso al crédito</b> Página 65	10	<b>Anexos</b> Página 216

# 1

# Introducción



Banca de las Oportunidades y la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) se complacen en presentar la décima tercera edición del Reporte de Inclusión Financiera (RIF). Basado en datos de oferta a cierre de 2023, el RIF mide el acceso y uso de productos y servicios financieros en Colombia. Este reporte continúa posicionándose como una de las principales herramientas para que proveedores de servicios financieros, sector privado, gobierno y academia identifiquen oportunidades para cerrar brechas sociales, económicas y productivas mediante el despliegue de productos, servicios y canales financieros inclusivos, escalables y sostenibles.

**Esta edición sienta las bases para abordar cuatro aspectos clave:** las acciones excepcionales realizadas para limitar las fricciones en el acceso a servicios; los desafíos que han impedido la consolidación de un ecosistema inclusivo para todas las geografías, niveles socioeconómicos y condiciones sociales; las nuevas apuestas en la medición de la inclusión financiera que deben considerarse; y los ámbitos en los que los esfuerzos institucionales deben ser más deliberados y conscientes para reducir la persistencia de brechas.

**En cuanto al primer punto, los resultados al cierre de 2023 confirman que millones de adultos en Colombia gestionan de manera más efectiva el efectivo y el dinero electrónico gracias a un ecosistema de servicios financieros digitales diversificado y con fricciones cada vez menores.** El número de adultos con acceso a productos financieros ha aumentado de 14 millones en 2006 a 36 millones en 2023, alcanzando niveles de acceso prácticamente universales. Actualmente, 19 de cada 20 adultos en Colombia tienen al menos un producto o servicio financiero, principalmente productos de depósito: 30,8 millones de adultos tienen cuentas de ahorros (80,7 %) y 27,5 millones de adultos tienen depósitos de bajo monto (72,1 %).

Las redes de *cash-in* y *cash-out* en Colombia han sido cruciales para garantizar la adopción y el uso de los ecosistemas de servicios financieros digitales, especialmente en áreas rurales, donde vive gran parte de la población financieramente desatendida y excluida. En efecto, en los últimos años, el crecimiento en los contratos de correspondencia ha sido exponencial, pasando de 92 000 en 2015 a 576 000 en 2023. Como resultado, la capilari-

dad geográfica se ha consolidado, especialmente desde 2015, cuando todos los municipios del país lograron contar con al menos un corresponsal activo.

El nivel de madurez anterior ha sido posible gracias a un entorno colaborativo entre proveedores de servicios financieros y gestores de red, que ha facilitado la vinculación de cientos de miles de comercios como agentes corresponsales a lo largo del territorio nacional. A su vez, esto ha permitido que la distancia mediana al corresponsal más cercano sea menor a 1 km en casi todos los departamentos del país, llegando a menos de 150 m en departamentos como Bogotá D. C., Valle del Cauca, Risaralda y Cesar. De igual forma se ha reducido significativamente el número de municipios con cobertura vulnerable.

Correspondientemente, la adopción de los canales digitales para realizar operaciones en Colombia es creciente y sostenida en los últimos cuatro años. En 2019, el porcentaje de operaciones monetarias digitales era solo del 23 %, pero en 2020 esta proporción experimentó un notable aumento, alcanzando el 38 %, un fenómeno impulsado en gran medida por la pandemia, que forzó una mayor adopción de canales digitales debido a las restricciones y medidas de distanciamiento social. En 2023 el porcentaje de operaciones monetarias digitales registró un incremento significativo, alcanzando el 63 %: un crecimiento promedio de 10 puntos porcentuales (pp) por año. Hoy en día, dos tercios de las operaciones monetarias se efectúan a través de internet o aplicaciones bancarias. Destaca especialmente la revolución de los códigos QR interoperables en la aceptación de medios de pagos en comercios.

**La evidencia muestra que el segundo punto debe analizarse desde tres ópticas: el cierre de brechas de acceso entre diversos segmentos poblacionales; la profundización del financiamiento productivo; y la maduración del mercado asegurador para la base de la pirámide.** A lo largo del reporte se reafirman la magnitud, la persistencia y la naturaleza de múltiples heterogeneidades, especialmente entre hombres y mujeres y entre áreas urbanas y rurales. Estas brechas, en el caso de la ruralidad superiores a 30 pp, tienen un sinnúmero de orígenes, desde fuertes arraigos a sesgos, idiosincrasias y normas sociales, pasando por deficiencias en infraestructura y conectividad, hasta las mismas condiciones económicas.

Por su parte, la penetración del crédito continúa cayendo. En 2002, la cartera bruta representaba el 22,4 % del producto interno bruto (PIB) y alcanzó su punto máximo en 2020 con un 50,8 %, lo que significó un aumento de 28,4 pp. Sin embargo, para 2023 este porcentaje disminuyó a 42,4 %, esto es, una reducción de 8,4 pp desde el pico de 2020. Más aún, es notable que desde 2021 no se alcanzan los niveles de profundización financiera observados en 2013. De manera similar, el porcentaje de adultos con al menos un producto financiero continúa cayendo, ubicándose en 35,3 % en 2023, y no logra niveles prepandemia.

Finalmente, el RIF muestra que, a pesar de que el mercado de seguros colombiano ha venido en expansión, aún hay mucho camino por recorrer. En general, los mercados diversificados se caracterizan generalmente por una tasa de penetración de las primas emitidas cercana al 5 % del PIB; un aumento en la densidad de primas por habitante; una marcada representación del ramo de vida; la diversificación de productos de no vida fuera del sector corporativo; y una mayor cantidad de productos voluntarios, individuales y *retail*. Muchos de estos aspectos aún están madurando en Colombia.

**Adicionalmente, para cerrar las brechas de acceso existentes y dinamizar la financiación y el aseguramiento inclusivo, resulta esencial trabajar en una agenda con apuestas estratégicas significativamente disruptivas.** Primero, en una era en la que los datos son cada vez más valiosos, las finanzas abiertas dan a los consumidores control sobre sus datos financieros personales para que puedan beneficiarse de servicios financieros más adecuados y mejor dirigidos. Dentro de este modelo, los consumidores pueden dirigir sus datos desde bancos y otras instituciones financieras (tenedores de datos) a *fintechs* y otros innovadores financieros (usuarios de datos) para que desarrollen nuevos productos y servicios adaptados a sus necesidades. Sin embargo, para alcanzar su potencial inclusivo, las finanzas abiertas requieren de una pluralidad de actores que impulsen la competencia, así como mínimas fricciones para la compartición de información, aspectos en los que Banca de las Oportunidades y la SFC han centrado sus esfuerzos.

La segunda apuesta reconoce el papel crucial de las finanzas integradas como vehículo de inclusión financiera. Hoy los clientes buscan productos y servicios financieros que estén intrínsecamente atados a sus actividades diarias y cotidianidad comercial, lo que les permite manejar sus finanzas de manera más eficiente y conveniente. Las finanzas embebidas ofrecen tanto a los proveedores de servicios como a los terceros no financieros la capacidad de brindar una experiencia al cliente sin fricciones, mínimas barreras y transacciones simplificadas. En este sentido, es fundamental priorizar la consolidación de ecosistemas en los que las innovaciones embebidas puedan dinamizarse.

En tercer lugar, la agenda de finanzas verdes inclusivas debe ser más decidida. Esta agenda busca que tanto los hogares de bajos ingresos como la población vulnerable y las unidades productivas de baja escala puedan acceder a servicios y productos financieros para la adaptación y resiliencia climática, facilitar inversiones ambientalmente inteligentes y la generación de ingresos dentro de la transición justa hacia una economía baja en carbono, que no deje a ningún grupo socioeconómico atrás.

**En este contexto, el último punto invita a reconocer que, habiéndose desarrollado un buen entendimiento de la dimensión de acceso y, de alguna manera, de uso de productos financieros en Colombia mediante una variedad de mediciones de oferta y demanda, la siguiente prioridad en términos de datos debería ser profundizar en las mediciones de bienestar financiero y la generación de un matizado cuerpo de evidencia para lograr soluciones más exitosas y escalables.** Este es probablemente el punto más relevante de cara al futuro del RIF pues, a pesar de años de investigación sobre el impacto de la inclusión financiera, aún falta una comprensión integral de qué funciona en la provisión de servicios financieros, bajo qué condiciones y para quiénes. Esto implica explorar metodologías innovadoras de medición y evaluación que aprovechen la creciente disponibilidad de datos para arrojar luz sobre los diversos impactos de los servicios financieros. Además, supone identificar y construir consenso sobre un conjunto complementario de indicadores para medir los resultados del uso de servicios financieros; especialmente, de cómo estos conducen a una mejor salud financiera.

# 2

# Colombia en cifras



Página 9

**Total nacional**

Página 11

**Municipios urbanos**

Página 13

**Municipios rurales**

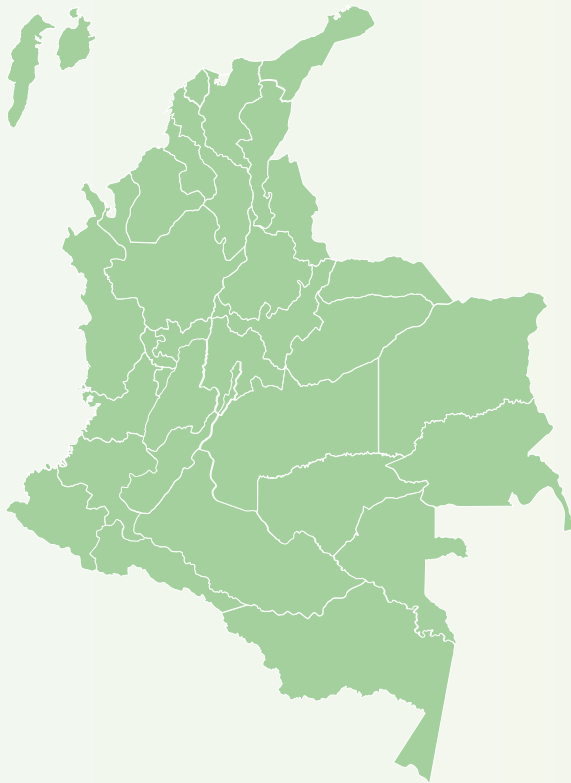
Página 15

**Hombres**

Página 17

**Mujeres**

# Total nacional



## Población adulta

38 195 238

## Ahorro

Número de cuentas de ahorro por 10 000 habitantes **2,16**  
 Saldo promedio cuentas de ahorro **3 354 230**  
 Número de depósitos de bajo monto por 10 000 habitantes **16 054,98**

## Cobertura

Número de corresponsales físicos por 10 000 adultos	Número de corresponsales móviles y digitales por 10 000 adultos
<b>150,85</b>	<b>3,09</b>
Número de corresponsales físicos, móviles y digitales activos por 10 000 adultos	Número de corresponsales físicos, móviles y digitales propios por 10 000 adultos
<b>83,37</b>	<b>8,95</b>
Número de corresponsales físicos, móviles y digitales tercerizados por 10 000 adultos	Oficinas por 10 000 adultos
<b>144,89</b>	<b>1,77</b>
Datáfonos por 10 000 adultos	
<b>340,64</b>	

## Crédito

Número de crédito de consumo por 10 000 habitantes	Monto promedio crédito de consumo
<b>45 459,71</b>	<b>791 914</b>
Número de crédito de vivienda por 10 000 habitantes	Monto promedio crédito de vivienda
<b>51,76</b>	<b>116 906 073</b>

## Microcrédito

Número de desembolsos de microcrédito por 10 000 habitantes	Monto desembolsado en microcrédito
<b>500,24</b>	<b>7 062 491</b>

## Acceso

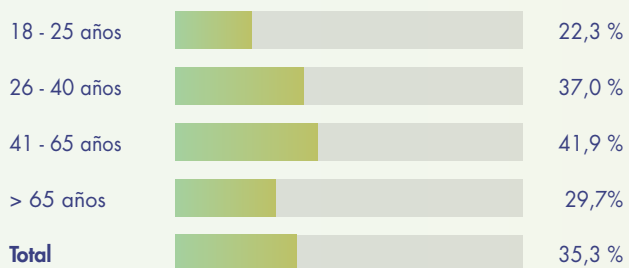
### Al menos un producto



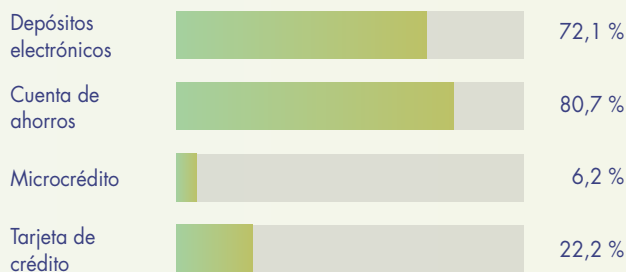
### Depósitos



### Crédito

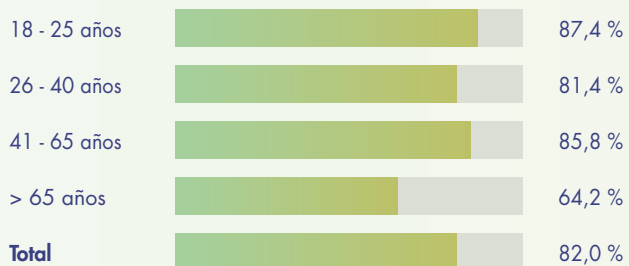


### Por producto

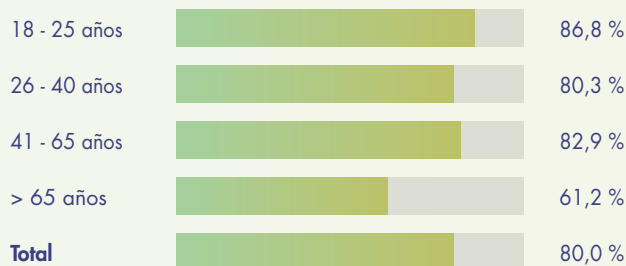


## Uso

### Al menos un producto



### Depósito



### Depósitos electrónicos



### Cuenta de ahorros



\* Algunos indicadores pueden ser mayores al 100 debido a diversos factores, como el uso proyecciones poblacionales que no necesariamente capturan flujos migratorios. Consulte el anexo para mayor profundidad en la información y la metodología.



# Municipios urbanos



## Población adulta

32 172 500



## Ahorro

Número de cuentas de ahorro por 10 000 habitantes

2,46

Saldo promedio cuentas de ahorro

3 434 749



## Cobertura

Número de corresponsales físicos por 10 000 adultos

154,93

Número de corresponsales móviles y digitales por 10 000 adultos

3,25

Número de corresponsales físicos, móviles y digitales activos por 10 000 adultos

86,15

Número de corresponsales físicos, móviles y digitales propios por 10 000 adultos

8,75

Número de corresponsales físicos, móviles y digitales tercerizados por 10 000 adultos

149,36

Oficinas por 10 000 adultos

1,84

Datáfonos por 10 000 adultos

398,31



## Crédito

Número de crédito de consumo por 10 000 habitantes

53 816,28

Monto promedio crédito de consumo

786 563

Número de crédito de vivienda por 10 000 habitantes

61,03

Monto promedio crédito de vivienda

117 084 381



## Microcrédito

Número de desembolsos de microcrédito por 10 000 habitantes

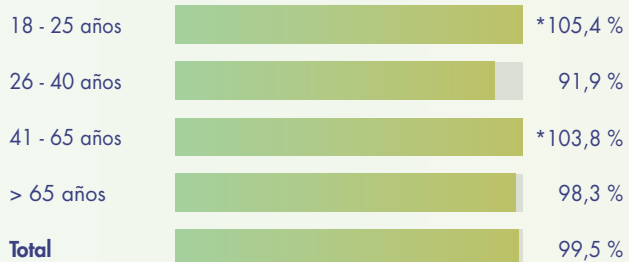
488,16

Monto desembolsado en microcrédito

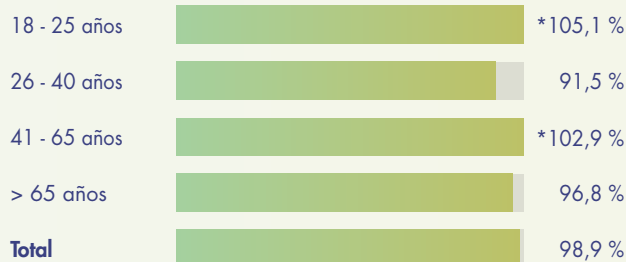
6 786 925

## Acceso

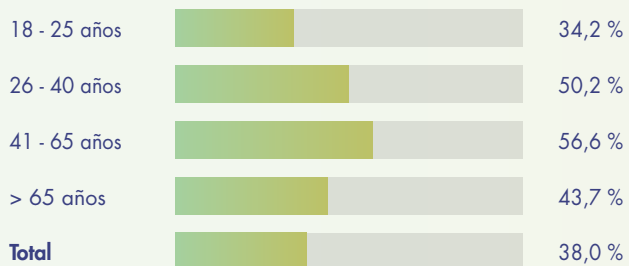
### Al menos un producto



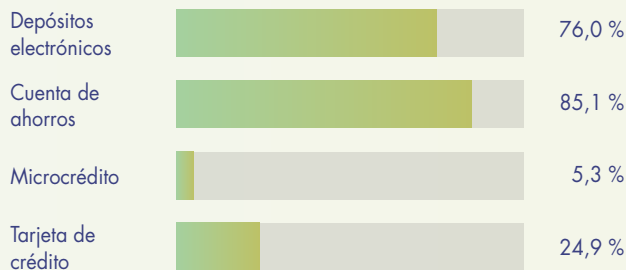
### Depósitos



### Crédito

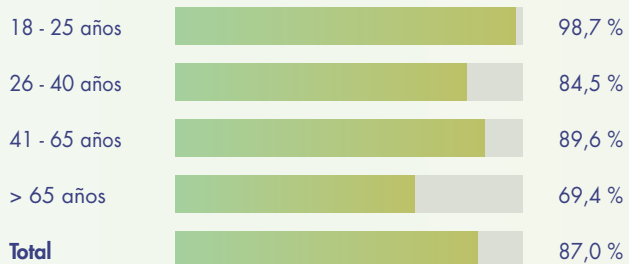


### Por producto

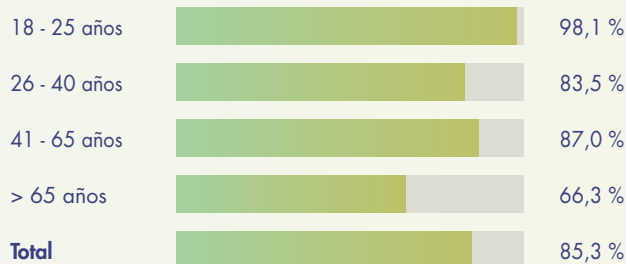


## Uso

### Al menos un producto



### Depósito



### Depósitos electrónicos



### Cuenta de ahorros



\* Algunos indicadores pueden ser mayores al 100 debido a diversos factores, como el uso proyecciones poblacionales que no necesariamente capturan flujos migratorios. Consulte el anexo para mayor profundidad en la información y la metodología.

# Municipios rurales



## Población adulta

6 022 738

## Ahorro

Número de cuentas de ahorro por 10 000 habitantes

0,58

Saldo promedio cuentas de ahorro

1 521 347

## Cobertura

Número de corresponsales físicos por 10 000 adultos

129,05

Número de corresponsales móviles y digitales por 10 000 adultos

2,24

Número de corresponsales físicos, móviles y digitales activos por 10 000 adultos

68,51

Número de corresponsales físicos, móviles y digitales propios por 10 000 adultos

10,00

Número de corresponsales físicos, móviles y digitales tercerizados por 10 000 adultos

121,07

Oficinas por 10 000 adultos

1,40

Datáfonos por 10 000 adultos

32,58

## Crédito

Número de crédito de consumo por 10 000 habitantes

820,23

Monto promedio crédito de consumo

2 667 272

Número de crédito de vivienda por 10 000 habitantes

2,27

Monto promedio crédito de vivienda

91 259 252

## Microcrédito

Número de desembolsos de microcrédito por 10 000 habitantes

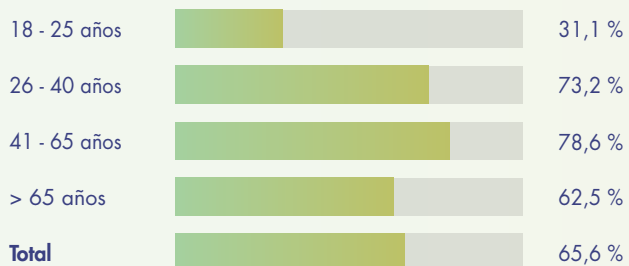
564,80

Monto desembolsado en microcrédito

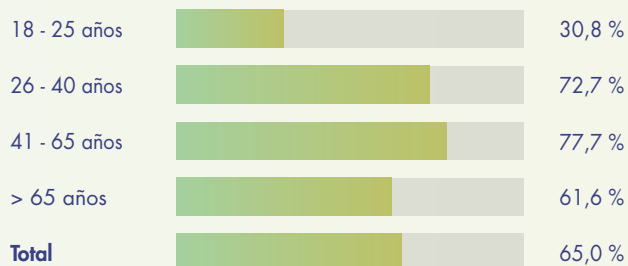
8 334 758

## Acceso

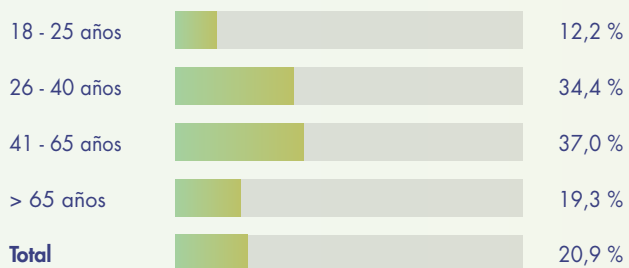
### Al menos un producto



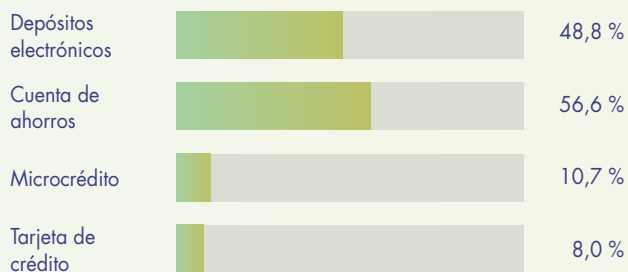
### Depósitos



### Crédito

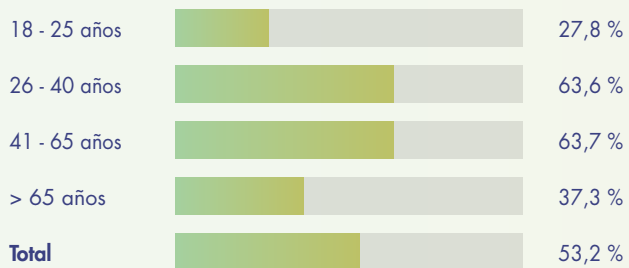


### Por producto

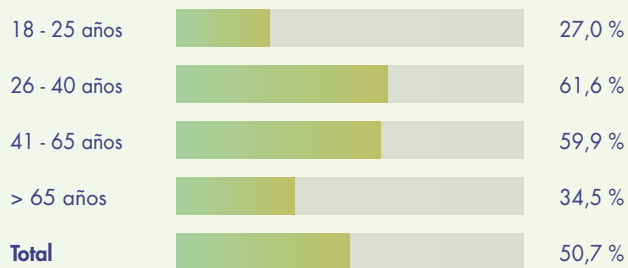


## Uso

### Al menos un producto



### Depósito



### Depósitos electrónicos



### Cuenta de ahorros



\* Algunos indicadores pueden ser mayores al 100 debido a diversos factores, como el uso proyecciones poblacionales que no necesariamente capturan flujos migratorios. Consulte el anexo para mayor profundidad en la información y la metodología.

# Hombres



## Población adulta

18 325 891



## Crédito

Número de crédito de consumo por 10 000 habitantes

48 021,44

Monto promedio crédito de consumo

872 767

Número de crédito de vivienda por 10 000 habitantes

53,85

Monto promedio crédito de vivienda

127 018 763



## Ahorro

Número de cuentas de ahorro por 10 000 habitantes

2,17

Saldo promedio cuentas de ahorro

1 158 550



## Microcrédito

Número de desembolsos de microcrédito por 10 000 habitantes

467,82

Monto desembolsado en microcrédito

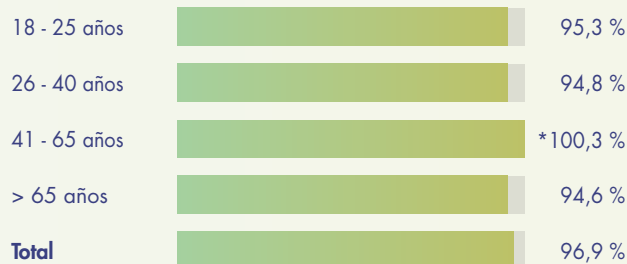
7 263 466

## Acceso

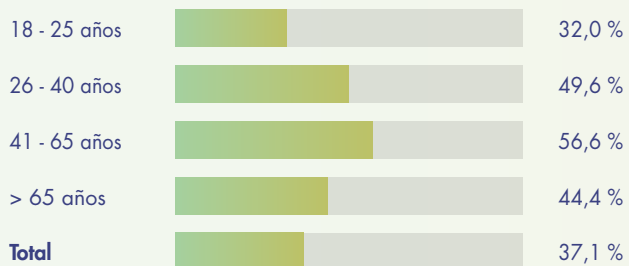
### Al menos un producto



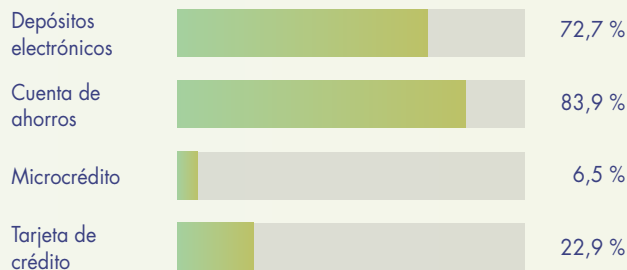
### Depósitos



### Crédito

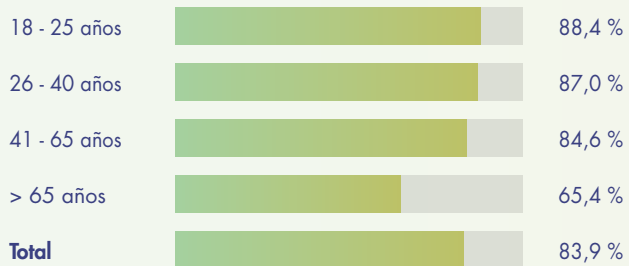


### Por producto

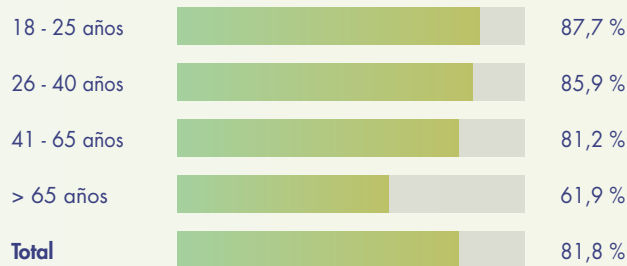


## Uso

### Al menos un producto



### Depósito



### Depósitos electrónicos



### Cuenta de ahorros



\* Algunos indicadores pueden ser mayores al 100 debido a diversos factores, como el uso proyecciones poblacionales que no necesariamente capturan flujos migratorios. Consulte el anexo para mayor profundidad en la información y la metodología.

# Mujeres



## Población adulta

19 869 347



## Crédito

Número de crédito de consumo por 10 000 habitantes

43 096,89

Monto promedio crédito de consumo

708 744

Número de crédito de vivienda por 10 000 habitantes

49,83

Monto promedio crédito de vivienda

106 828 393



## Ahorro

Número de cuentas de ahorro por 10 000 habitantes

1,81

Saldo promedio cuentas de ahorro

1 187 785



## Microcrédito

Número de desembolsos de microcrédito por 10 000 habitantes

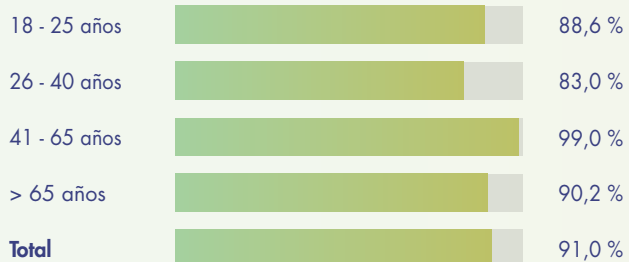
518,04

Monto desembolsado en microcrédito

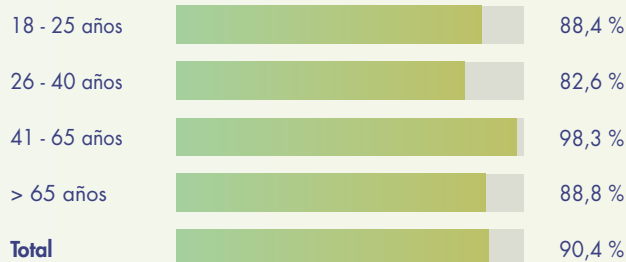
6 167 051

## Acceso

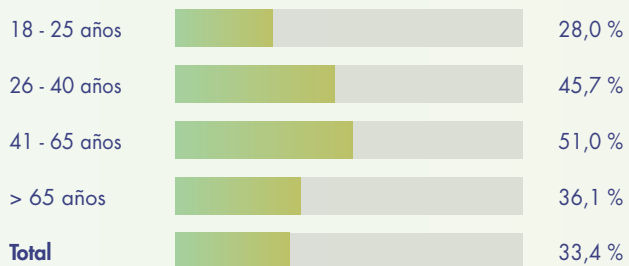
### Al menos un producto



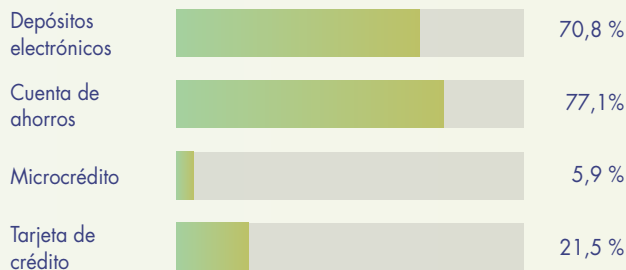
### Depósitos



### Crédito

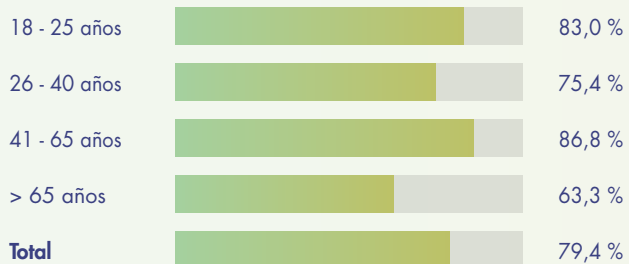


### Por producto

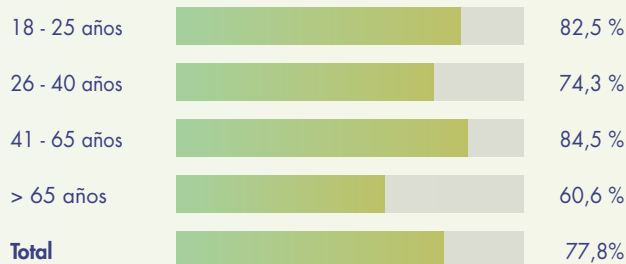


## Uso

### Al menos un producto



### Depósito



### Depósitos electrónicos



### Cuenta de ahorros



\* Algunos indicadores pueden ser mayores al 100 debido a diversos factores, como el uso proyecciones poblacionales que no necesariamente capturan flujos migratorios. Consulte el anexo para mayor profundidad en la información y la metodología.



# 3

## Panorama general

Página 20

**Principales resultados**

Página 20

**Acceso y uso a productos y servicios financieros de los adultos**

Página 26

**Tenencia de productos de depósito**

Página 27

**Tenencia de productos de crédito**

Página 30

**Recuadro 1.** El sector solidario y cooperativo financiero en la inclusión financiera

## 3.1 | Principales resultados

El indicador de acceso a productos financieros tuvo un comportamiento favorable en el último año. Así, el porcentaje de adultos que tenían algún producto subió de 92,3 % a 94,6 % entre 2022 y 2023, incrementándose en 2,3 pp. Esto corresponde a 36,1 millones de adultos con un producto financiero transaccional, de ahorro o financiamiento en los establecimientos de crédito y sociedades especializadas en depósitos y pagos electrónicos (SEDPEs) vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC), las cooperativas de ahorro y crédito vigiladas por la Superintendencia de la Economía Solidaria (SES) y las entidades microfinancieras no vigiladas por la SFC ni la SES. Durante 2023, 1,4 millones de colombianos adquirieron productos financieros por primera vez.

En términos de uso, se encontró una tendencia similar. El número de adultos con al menos un producto activo o vigente aumentó de 29,1 millones en 2022 a 31,3 millones en 2023. Como resultado de esto, el indicador de uso, que mide el porcentaje de adultos en Colombia que cuentan con al menos un producto activo o vigente, incrementó del 77,2 % al 82,0 % en el último año, un crecimiento de 4,8 pp.

La senda de crecimiento en términos de acceso y uso se explica principalmente por el aumento registrado en los productos de depósito. El porcentaje de los adultos en Colombia que tenía algún producto transaccional o de ahorro fue del 93,9 % en 2023, cifra que superó en

2,6 pp a la observada en 2022. La cuenta de ahorros sigue siendo el producto con mayor penetración entre los colombianos: en diciembre de 2023, 30,8 millones de adultos tenían al menos una cuenta de ahorros, lo que corresponde al 80,7 % de la población adulta del país.

El crecimiento en la tenencia de depósitos de bajo monto ha sido excepcional recientemente. En los últimos tres años, el porcentaje de adultos que tenía al menos uno de estos productos se incrementó en 26,4 pp. Así, para el año 2023, más de 27 millones de adultos colombianos contaban con un depósito de bajo monto, los cuales están asociados principalmente con monederos digitales.

En lo correspondiente a los productos de crédito, el porcentaje total de adultos con un producto de financiamiento llegó a 35,3 %, una cifra menor en 0,9 pp a la observada el año anterior. La tarjeta de crédito (22,2 %) y el crédito de consumo (19,3 %) continuaron siendo los más adquiridos por los colombianos a lo largo de 2023. El tercer lugar lo ocupó el microcrédito, con un 6,2 %. Por su parte, el porcentaje de adultos con crédito de vivienda llegó al 3,1 %.

Al analizar los desembolsos efectuados por las entidades financieras, se encontró que el número de créditos desembolsados por cada 10 000 adultos disminuyó para todas las modalidades entre 2022 y 2023, excepto para la modalidad de consumo.

## 3.2 | Acceso y uso a productos y servicios financieros de los adultos

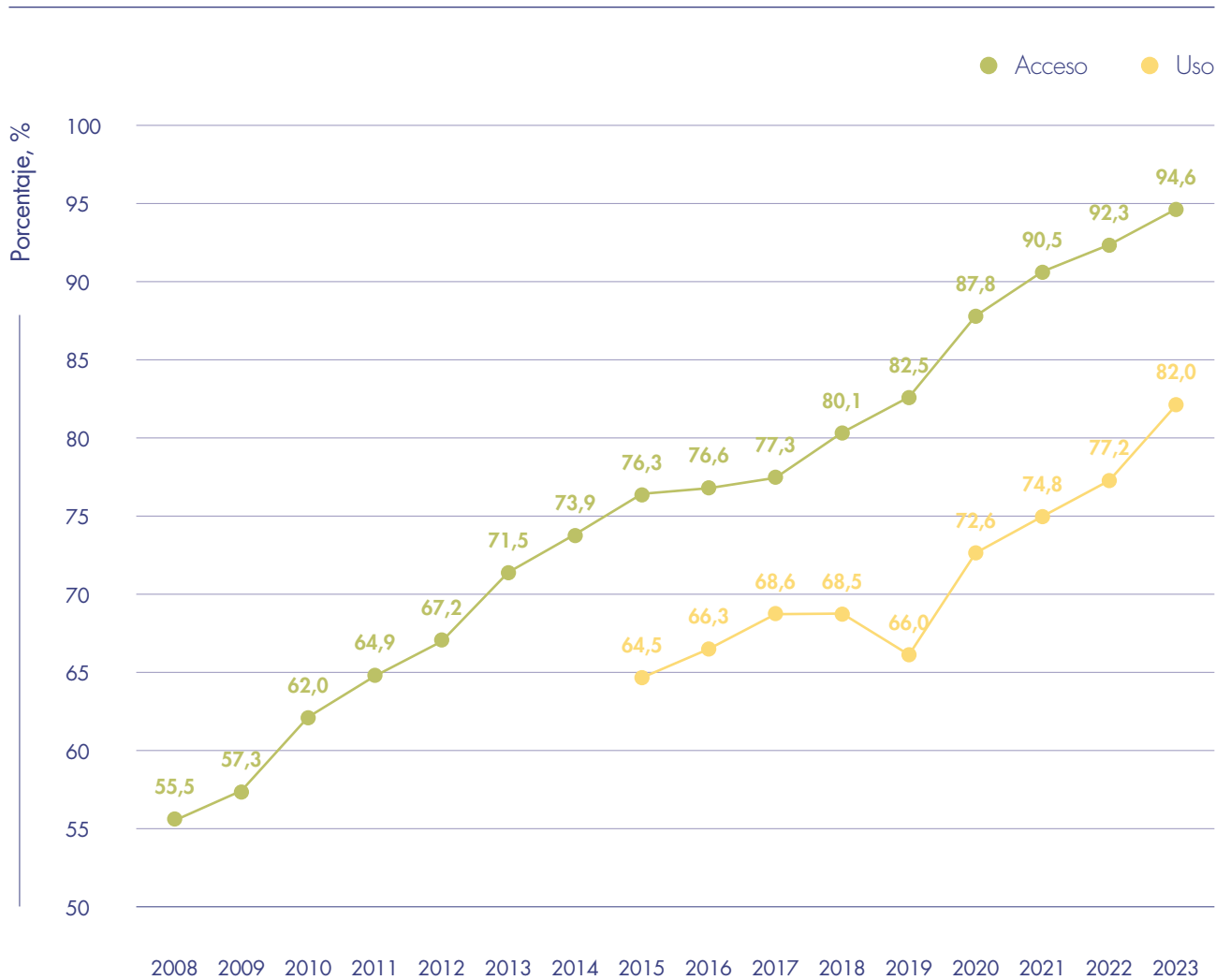
En diciembre de 2023, 36,1 millones de adultos colombianos contaban con al menos un producto financiero. Esta cifra corresponde a un indicador de acceso, que mide el número de adultos con productos financieros en

relación con la población adulta proyectada en Colombia, del 94,6 %. Esta proporción fue mayor en 2,3 pp a la observada en el mismo mes de 2022, cuando se ubicó en 92,3 % (gráfica 1).

Igualmente, el indicador de uso experimentó la misma tendencia creciente entre 2022 y 2023, alcanzando el 82,0 % de la población en Colombia, lo que equivale a que 31,3

millones de adultos tuvieron al menos uno de sus productos activos o vigentes. En 2022, el indicador de uso se ubicó en el 77,2 %, 4,8 pp menos que en 2023 (gráfica 1).

■ **Gráfica 1.** Evolución del indicador de acceso y uso de productos financieros 2008-2023



**Fuente:** elaboración propia Banca de las Oportunidades y SFC con datos de TransUnion.

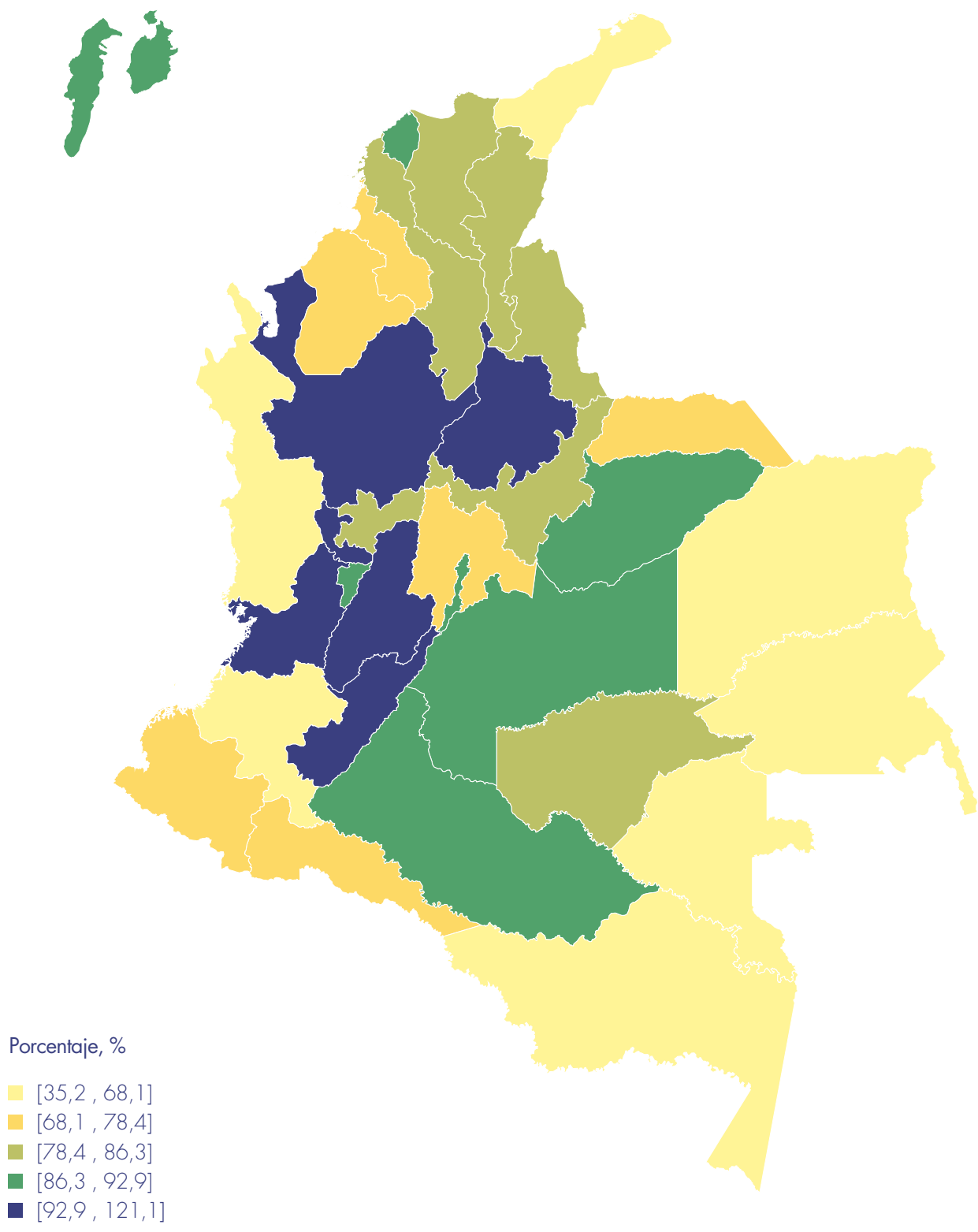
## Departamental

En 2023, el indicador de acceso a productos financieros a nivel departamental mantuvo su tendencia. Se encontró que Antioquia, Bogotá D. C., Risaralda, Valle del Cauca y Huila tuvieron los indicadores de acceso más altos con registros superiores al 97,7 %. En contraste, Vaupés, Vichada y Guainía presentaron las proporciones más bajas, con datos inferiores al 48,8 % (gráfica 2).

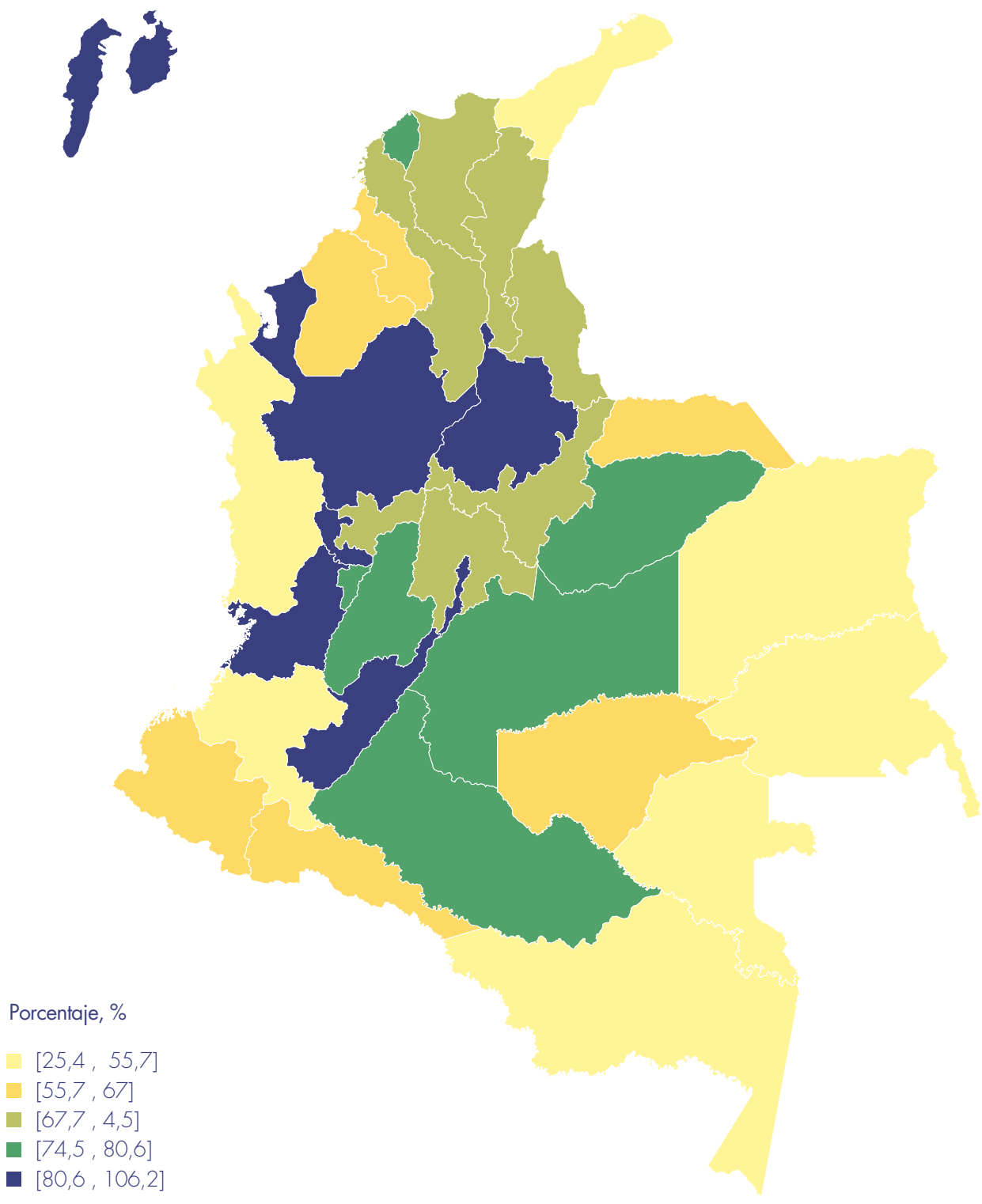
En cuanto al indicador de uso, los departamentos con mayores niveles fueron Antioquia, Bogotá D. C., Huila, Risaralda, Santander y el Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina con registros superiores al 81 %. Por otra parte, Vaupés, Vichada, Guainía y Chocó presentaron las menores proporciones de adultos que usan sus productos financieros con indicadores inferiores al 43 %.

■ **Gráfica 2.** Indicadores de acceso y uso por departamento

**Panel A.** Acceso



Panel B. Uso



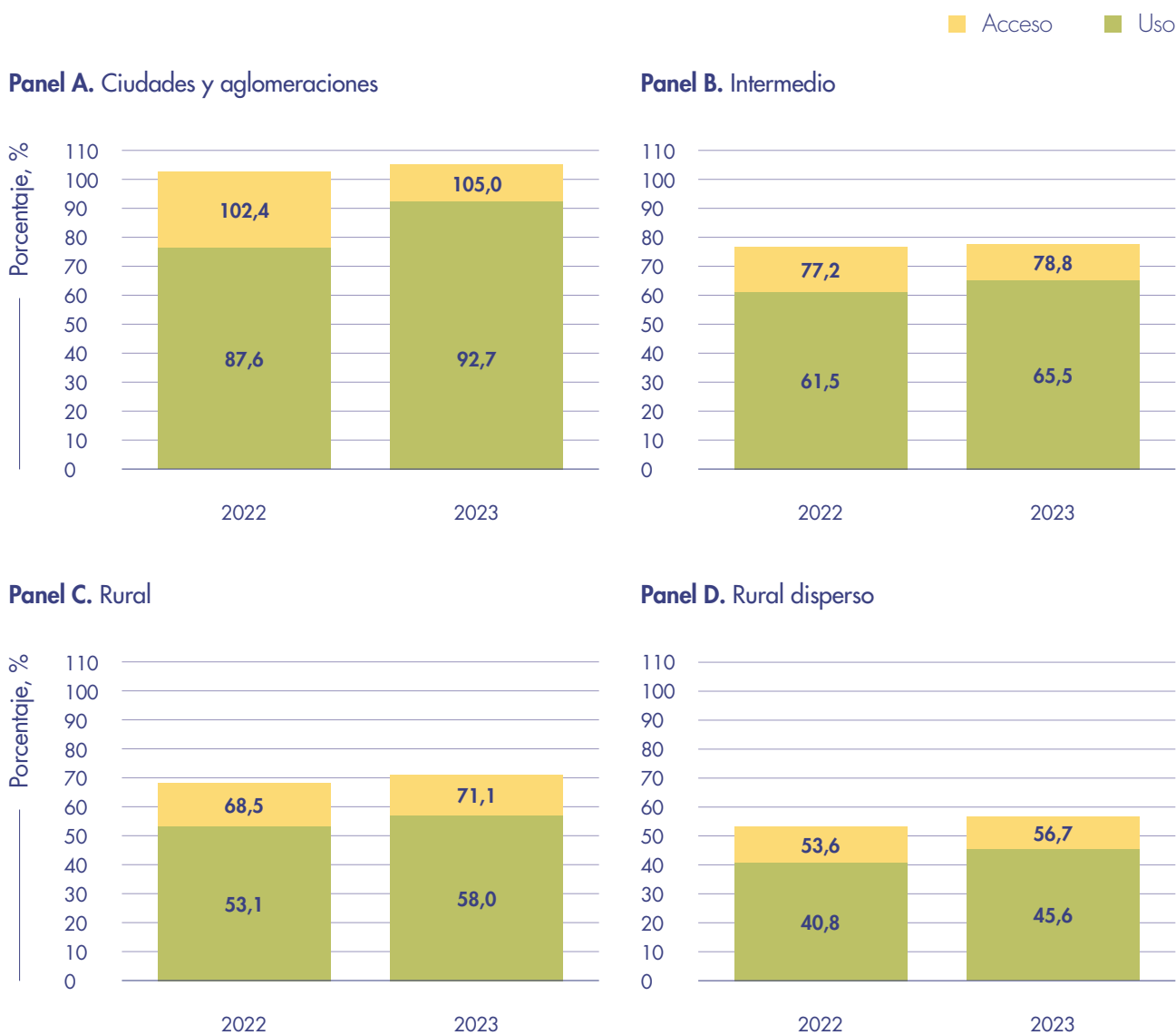
**Fuente:** elaboración propia Banca de las Oportunidades y SFC con base en datos de TransUnion y el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE).

## Ruralidad

En 2023 se observó un incremento en la tenencia de productos financieros en todas las categorías de ruralidad frente al 2022 (gráfica 3). No obstante, los resultados muestran que, a medida que los municipios son más rurales, el porcentaje de acceso y el de uso caen. Así, el indi-

cador de acceso fue superior al 100 % para las ciudades y aglomeraciones<sup>1</sup>, 78,8 % en municipios intermedios, 71,1 % en los rurales y 56,7 % en los rurales dispersos. El indicador de uso tuvo la misma tendencia que el de acceso en el periodo de referencia.

■ **Gráfica 3.** Indicadores de acceso y uso a productos financieros por categorías de ruralidad



**Fuente:** elaboración propia Banca de las Oportunidades y SFC, con base en datos de TransUnion y el DANE.

1. Algunos indicadores pueden ser mayores al 100 % debido a diversos factores, como el uso proyecciones poblacionales que no necesariamente capturan flujos migratorios. Consulte el anexo para mayor profundidad en la información y la metodología.

## Sexo

El acceso a productos financieros aumentó tanto para mujeres como para hombres entre 2022 y 2023, llegando al 91,0 % y al 97,7 %, respectivamente. Para los hombres, se observó un aumento de 2,1 pp en este indicador, lo que representa 17,9 millones de adultos con al menos un producto financiero. El incremento para las mujeres fue de 2,3 pp, de manera que 18,08 millones de ellas tuvieron acceso al sistema financiero. La brecha en el acceso entre hombres y mujeres tuvo una

leve disminución, pasando de 6,9 pp en 2022 a 6,7 pp en 2023 (gráfica 4).

Un comportamiento similar se observó en el indicador de uso de los productos financieros, que en las mujeres fue del 79,4 %, con un incremento de 4,5 pp frente a 2022. Por su parte, los hombres registraron un indicador de uso del 83,9 %, con un aumento de 4,9 pp. La brecha en este caso entre hombres y mujeres fue de 4,5 pp, menor que la de acceso.

■ **Gráfica 4.** Indicador de acceso y uso de productos financieros por sexo



**Fuente:** elaboración propia Banca de las Oportunidades y SFC, con base en datos de TransUnion y el DANE.

## 3.3 | Tenencia de productos de depósito

El número de adultos con al menos un producto de depósito fue de 35,8 millones al finalizar 2023, lo que representa el 93,9 % de este grupo poblacional en Colombia. En cuanto al uso, el 80,1 % de los adultos en Colombia ha realizado algún movimiento voluntario a través de uno de sus productos de depósito en los últimos seis meses, lo que representa a 29,7 millones de personas. Esto muestra que durante el último año 1,5 millones de colombianos ingresaron por primera vez al sistema financiero a través de un producto de depósito o transaccional.

Durante 2022 y 2023 se registró un aumento significativo en el número de adultos con al menos una cuenta de ahorros. Específicamente, se sumaron 876 741 nuevos titulares que tenían como mínimo una de estas cuentas. En cuanto al indicador de uso, la población mayor de edad con una cuenta de ahorros activa creció de 19,5 millones en 2022 a 20,7 millones en 2023. En resumen, más de 1,2 millones de personas se unieron al grupo de adultos que mantienen activos sus productos de depósito.

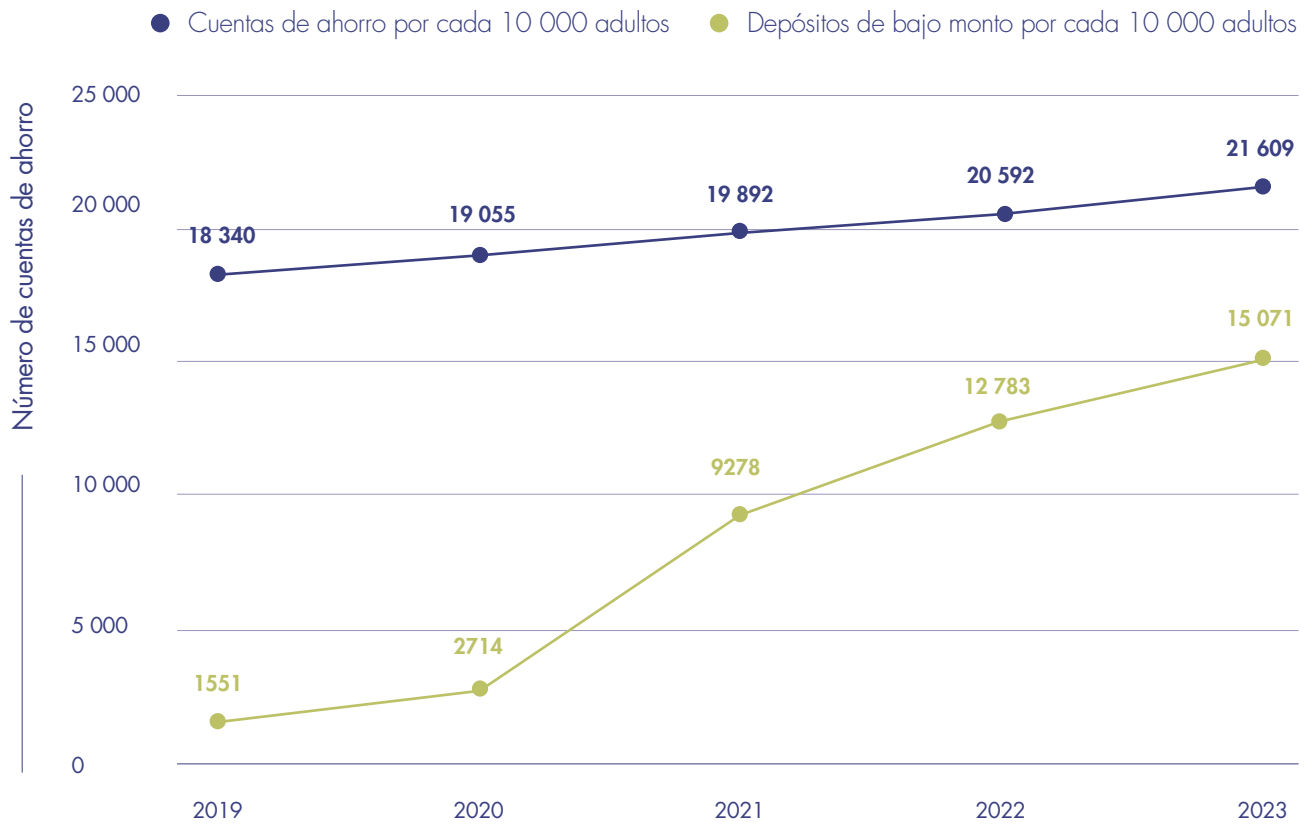
En el caso de los depósitos de bajo monto (DBM), se encontró que el número de adultos que contaba con al menos uno de estos productos ascendió a 27,5 millones en 2023, 4 millones de personas más que en 2022. Desde 2020, los DBM han desempeñado un papel crucial en la promoción de la inclusión financiera en Colombia.

Complementariamente, en 2023 el número promedio de cuentas de ahorro por trimestre fue de 82,5 millones, con un monto promedio por trimestre de COP 276,8 billones y un monto promedio por cuenta de COP 3,3 millones. En términos relativos, el número de cuentas por cada 10 000 adultos pasó de 18 340 en 2019 a 21 609 en 2023, con crecimientos anuales cercanos del 4% (gráfica 5).

Asimismo, el número promedio de DBM reportado en 2023 fue de 57,6 millones, con un monto promedio trimestral de 4,0 billones y un monto promedio por cuenta de COP 68 726. En términos relativos, el número de DBM por cada 10 000 adultos pasó de 1551 en 2019 a 15 071 en 2023, un crecimiento de más del 800% (gráfica 5).



■ **Gráfica 5.** Evolución del número de cuentas de ahorro y depósitos de bajo monto por 10 000 adultos 2019-2023



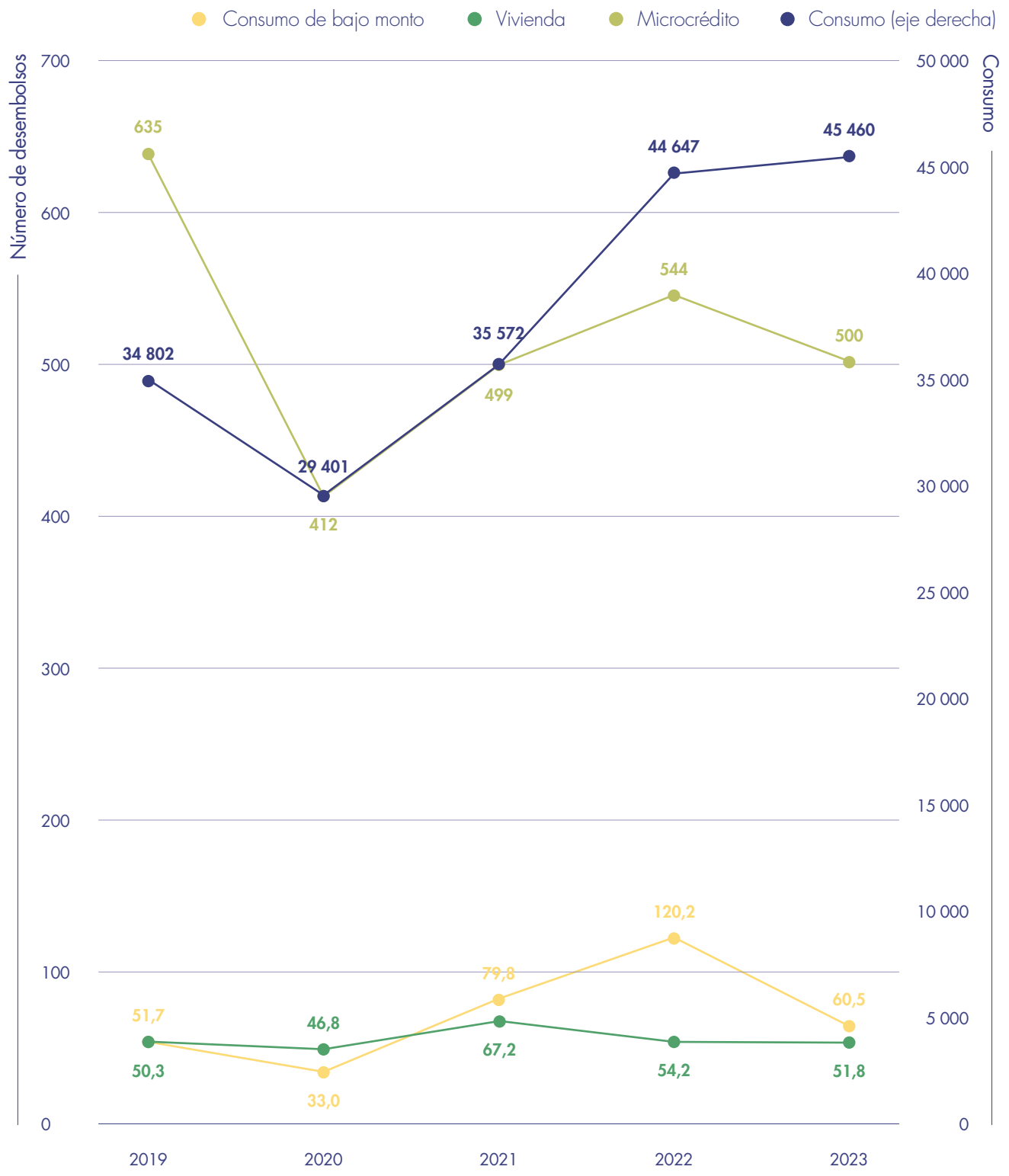
**Fuente:** elaboración propia Banca de las Oportunidades y SFC, con base en datos de SFC, SES y el DANE.

## 3.4 | Tenencia de productos de crédito

El número de adultos con al menos un producto de crédito vigente en el país disminuyó de 13,6 millones en 2022 a 13,5 millones en 2023. Así, la proporción de adultos con al menos un producto del activo bancario pasó del 36,2 % al 35,3 % en 2023. Al analizar por producto, se encontró que el número de adultos con al menos una tarjeta de crédito vigente en el país se mantuvo en 8,5 millones en 2023 (22,3 %),

seguidos por los 7,8 millones de adultos con el resto de los productos de crédito de consumo, que representan el 19,3 % de la población adulta en Colombia. Por su parte, el número de adultos que accedieron a un microcrédito fue de 2,3 millones (6,18 %), 1 661 personas menos frente al 2022, seguidas de 1,17 millones con crédito de vivienda, el 3,1 % de los adultos proyectados en Colombia.

■ **Gráfica 6.** Evolución del número de desembolsos por 10 000 adultos y por modalidad 2019-2023



**Fuente:** elaboración propia Banca de las Oportunidades y SFC, con base en datos de SFC, SES, las entidades microfinancieras no vigiladas por la SFC ni la SES y el DANE.

■ **Tabla 2.** Principales indicadores de los desembolsos de crédito por modalidad 2023

	Indicador	Valor
Microcrédito	Número de desembolsos	1 910 684
	Monto desembolsado en billones	13,49
	Monto promedio por desembolso	\$ 7 062 491
Consumo de bajo monto	Número de desembolsos	230 931
	Monto desembolsado en billones	0,22
	Monto promedio por desembolso	\$ 940 395
Consumo	Número de desembolsos	173 634 446
	Monto desembolsado en billones	137,50
	Monto promedio por desembolso	\$ 791 914
Vivienda	Número de desembolsos	197 699
	Monto desembolsado en billones	23,11
	Monto promedio por desembolso	\$ 116 906 073

**Fuente:** elaboración propia Banca de las Oportunidades y SFC, con base en datos de SFC, SES y las entidades microfinancieras no vigiladas por la SFC ni la SES.

Los desembolsos de crédito se desaceleraron en el último año para todas las modalidades de crédito excepto para la de consumo (gráfica 6). A nivel nacional, se desembolsaron 173 millones de créditos de consumo con un monto promedio por desembolsos de COP 791 914 durante 2023 (tabla 2). Asimismo, se efectuaron 1,9 millones de desembolsos de microcrédito por un monto promedio de COP 7,06 millones. El número de desembolsos de crédito de consumo de bajo monto y de vivienda fue de 230 931 y 197 699 operaciones con un monto promedio

por desembolso de COP 940 395 y COP 116,9 millones, respectivamente.

Entre 2022 y 2023 el número de desembolsos por 10 000 adultos disminuyó en 49,7 pp para la modalidad de consumo de bajo monto, 4,5 pp en la de vivienda y 8 pp en la de microcrédito. En contraste, el número de desembolsos de crédito de consumo pasó de 44 647 en 2022 a 45 460 por 10 000 adultos en 2023, lo que representó un incremento de 1,8 pp.

## Recuadro 1. El sector solidario y cooperativo financiero en la inclusión financiera

El sector solidario y cooperativo financiero cumple un papel fundamental en el desarrollo socioeconómico de la población. Dada su naturaleza solidaria y misionalidad, estas entidades no solo se han encargado de proveer servicios financieros, sino también de generar inversiones sociales en sus comunidades impulsando esquemas asociativos, grupales o de cooperación para que la población no bancarizada pueda acceder al sistema financiero. Además, las cooperativas han conseguido tener un foco en los municipios rurales, lo que les ha permitido ser la puerta de entrada al sistema financiero para cientos de miles de personas.

Este recuadro tiene como objetivo examinar los principales indicadores de inclusión financiera del sector solidario de ahorro y crédito y cooperativo financiero. Dentro de este análisis se incluyen: las cinco cooperativas financieras vigiladas por la SFC, las cooperativas de ahorro y crédito (CAC), los fondos de empleados y las mutuales vigiladas por la SES. Adicionalmente, se presenta la información desagregada para los subconjuntos conformados por las cooperativas financieras y las cooperativas de ahorro y crédito<sup>2</sup>.

### Acceso y uso

A diciembre de 2023, el 5,1 % de la población adulta del país tenía acceso a algún producto del sector solidario y cooperativo financiero. Al desagregar por cooperativas, el 4,5 % contaba con algún producto en las CAC,

y el 1,0 % en cooperativas financieras. Por su parte, el indicador de adultos con productos activos o vigentes dentro del sector solidario y cooperativo financiero fue de 3,2 % (gráfica A).

#### 2. La Ley 454 de 1998 proporciona el marco conceptual que regula la economía solidaria bajo las siguientes definiciones:

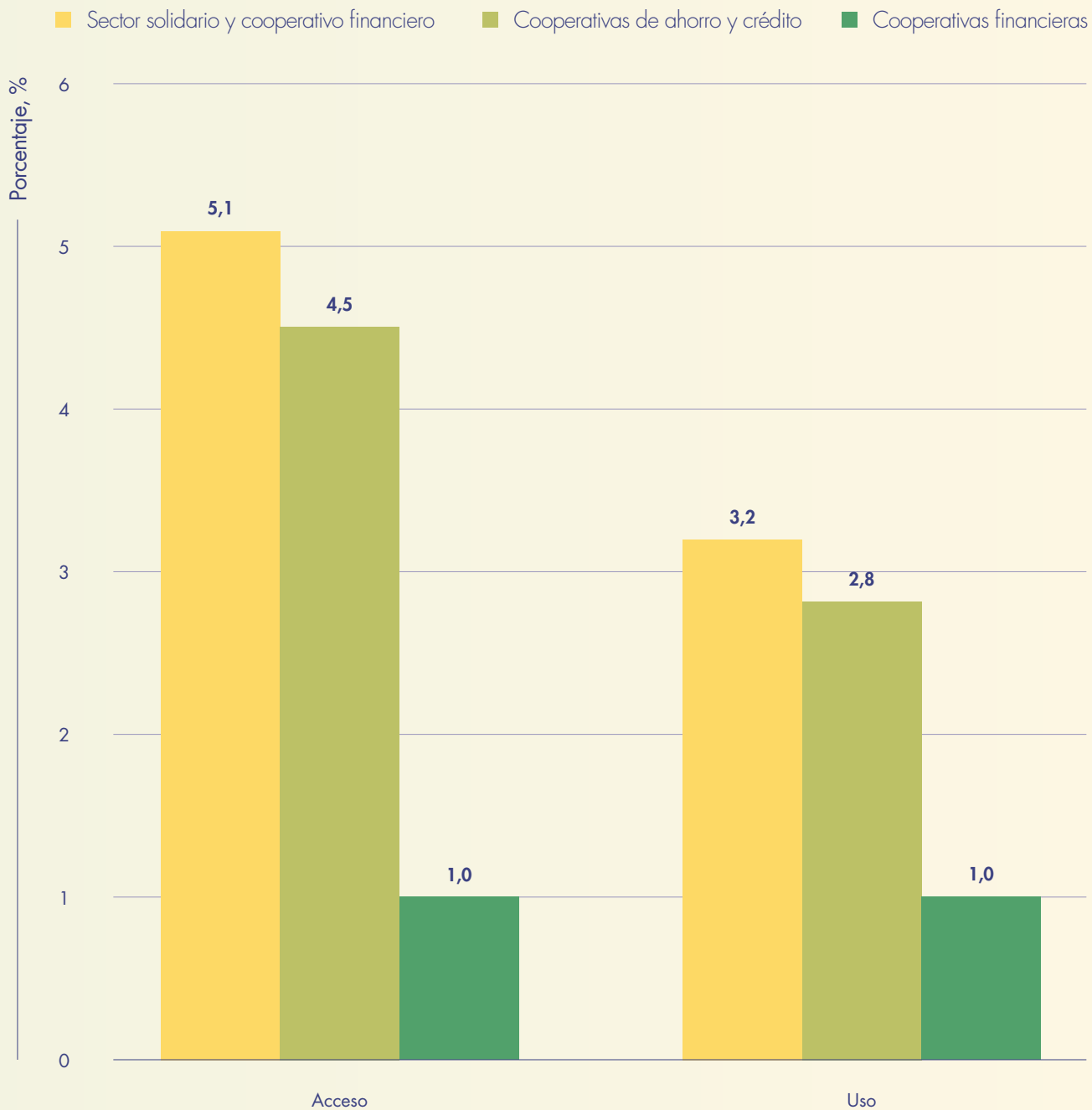
Las cooperativas financieras son organismos cooperativos especializados cuya función principal consiste en adelantar actividad financiera a terceros no asociados. Estas se encuentran sometidas al control, inspección y vigilancia de la SFC.

Las CAC son los organismos cooperativos especializados cuya función principal consiste en adelantar actividad financiera exclusivamente con sus asociados. Estas se encuentran sometidas al control, inspección y vigilancia de la SES.

Los fondos de empleados son empresas asociativas, de derecho privado, sin ánimo de lucro, constituidas por trabajadores dependientes.

Las mutuales son entidades privadas, sin fines de lucro, formadas de manera libre y democrática por individuos, con el propósito de ofrecer apoyo mutuo frente a posibles riesgos y satisfacer necesidades a través de servicios de seguridad social, alimentación, y apoyo a la economía campesina familiar y comunitaria, así como otras actividades para atender las necesidades variadas de sus miembros.

■ **Gráfica A.** Indicador de acceso y uso por grupo del sector solidario y cooperativo financiero

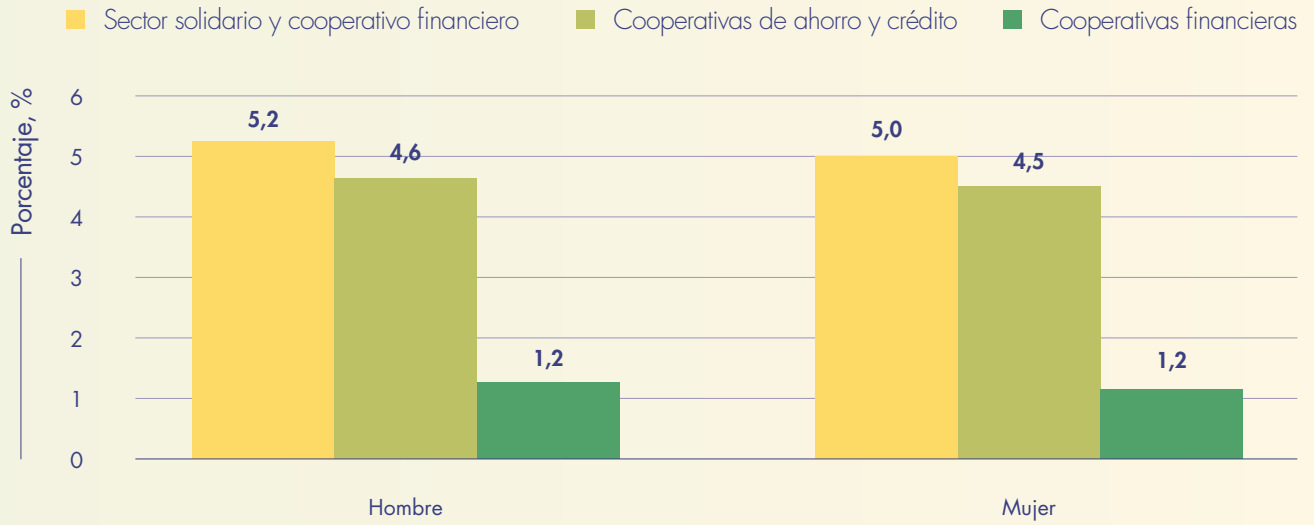


**Fuente:** elaboración propia Banca de las Oportunidades y SFC, con datos de Transunion y DANE.

Tanto la penetración como la brecha por sexo en este sector fue menor que en el resto de las entidades que componen el sistema financiero. En el sector solidario y cooperativo financiero el indicador de acceso fue de 5,2 % para

los hombres y 5,0 % para las mujeres. Al hacer el análisis desagregado, en las CAC fue de 4,6 % para los hombres y 4,5 % para las mujeres, y en las cooperativas financieras de 1,2 % para ambos sexos (gráfica B).

**Gráfica B. Indicador de acceso por sexo y grupo del sector solidario y cooperativo financiero**

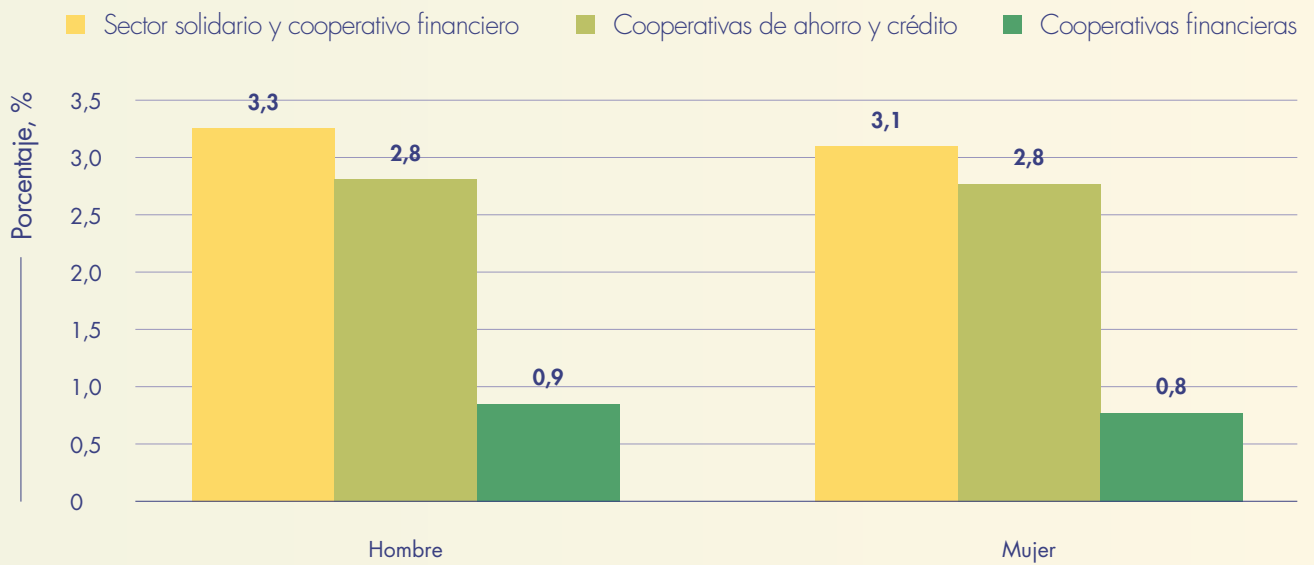


**Fuente:** elaboración propia Banca de las Oportunidades y SFC, con datos de Transunion y DANE.

Esta distribución fue similar para el indicador de uso. En el sector solidario y cooperativo financiero el indicador fue de 3,3 % para los hombres y 3,1 % para las mujeres;

en las CAC fue de 2,8 % para ambos sexos, mientras que en las cooperativas financieras fue de 0,9 % para los hombres y 0,8 % para las mujeres (gráfica C).

**Gráfica C. Indicador de uso por sexo y grupo del sector solidario y cooperativo financiero**

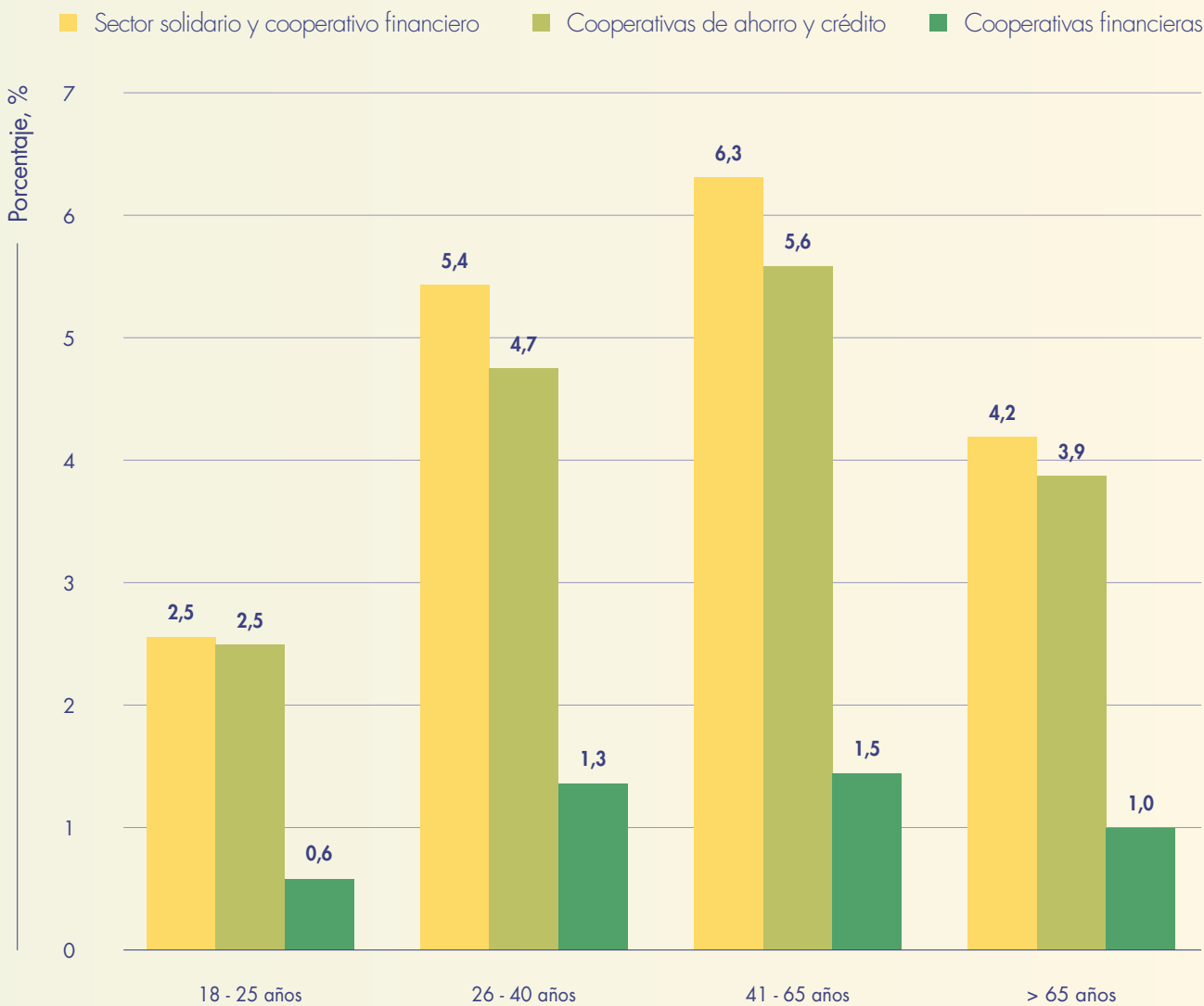


**Fuente:** elaboración propia Banca de las Oportunidades y SFC, con datos de Transunion y DANE.

Por grupo etario, el sector tuvo una mayor participación en las personas de mayor edad. En consecuencia, los grupos que más accedieron fueron los comprendidos en-

tre los 41 y los 65 años, seguidos por el grupo de 26 a 40 años, los mayores de 65 años y, por último, los jóvenes de 18 a 25 años (gráfica D).

■ **Gráfica D.** Indicador de acceso por grupo etario y grupo del sector solidario y cooperativo financiero



**Fuente:** elaboración propia Banca de las Oportunidades y SFC, con datos de Transunion y DANE.

Para el indicador de uso se observó una tendencia similar. En el sector solidario y cooperativo financiero, el indicador fue del 4,1 % para el grupo de edad de 41 a 65 años, del 3,3 % para el de 26 a 40 años, del 2,5 % para los mayores de 65 años, y del 1,6 % para los de 18 a 25 años. En las CAC se registraron cifras de 3,6 % para el grupo de 41

a 65 años, 2,8 % para el de 26 a 40 años, 2,4 % para los mayores de 65 años, y 1,5 % para el de 18 a 25 años. Por otro lado, en las cooperativas financieras se observaron índices de 1,0 % para el rango de 41 a 65 años, 0,9 % para 26 a 40 años, 0,6 % para los mayores de 65 años, y 0,5 % para el grupo de 18 a 25 años (gráfica E).

■ **Gráfica E.** Indicador de uso por grupo etario y grupo del sector solidario y cooperativo financiero



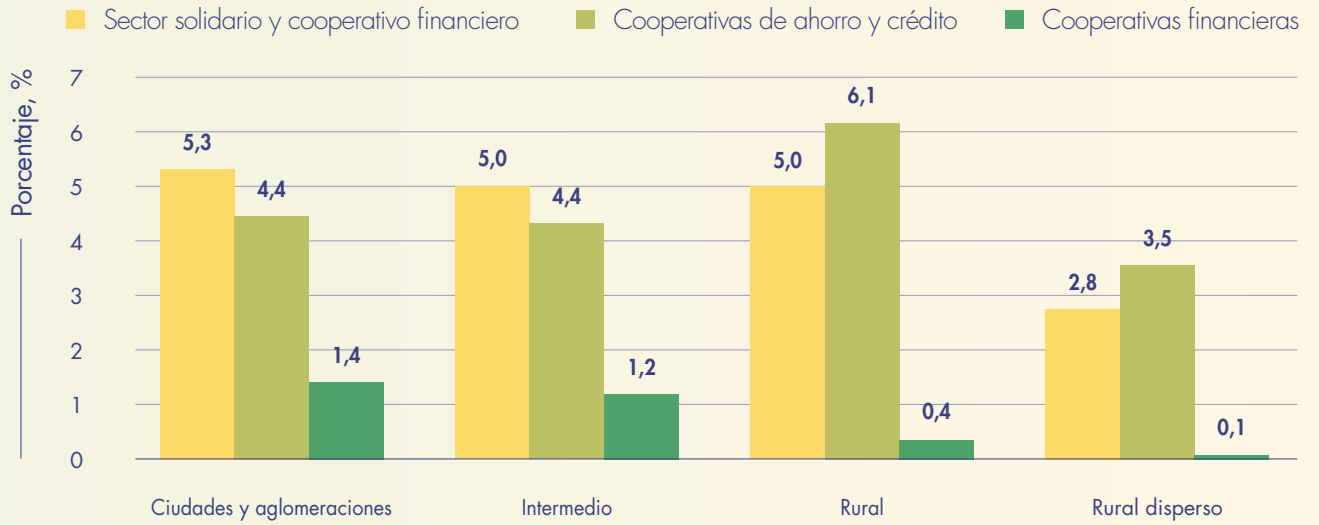
**Fuente:** elaboración propia Banca de las Oportunidades y SFC, con datos de Transunion y DANE.

La brecha de ruralidad fue menos pronunciada que en el resto del sistema financiero. Para el sector solidario y cooperativo financiero, la penetración fue similar en ciudades y aglomeraciones, municipios intermedios y rurales, y se presentó una leve disminución en rural disperso.

Al analizar de manera desagregada, se destacó que las CAC tuvieron mayor penetración en las zonas rurales, mostrando un indicador de acceso más alto. Por su parte, las cooperativas financieras tuvieron un indicador de acceso más alto en la zona urbana (gráfica F).



■ **Gráfica F.** Indicador de acceso por nivel de ruralidad y grupo del sector solidario y cooperativo financiero

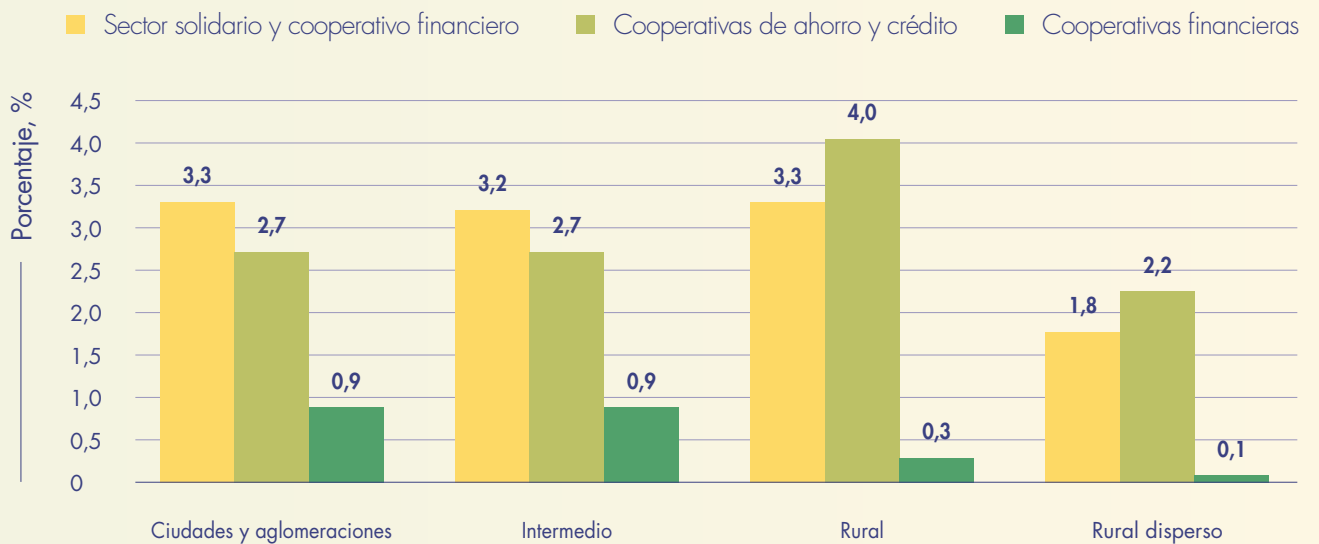


**Fuente:** elaboración propia Banca de las Oportunidades y SFC, con datos de Transunion y DANE.

Paralelamente, las CAC tuvieron un mayor indicador de uso en los municipios rurales y rurales dispersos (4,0 % y 2,2 %), mientras que las entidades del sector solidario

y las cooperativas financieras tuvieron mayor participación en las ciudades y aglomeraciones y municipios intermedios (gráfica G).

■ **Gráfica G.** Indicador de uso por nivel de ruralidad y grupo del sector solidario y cooperativo financiero

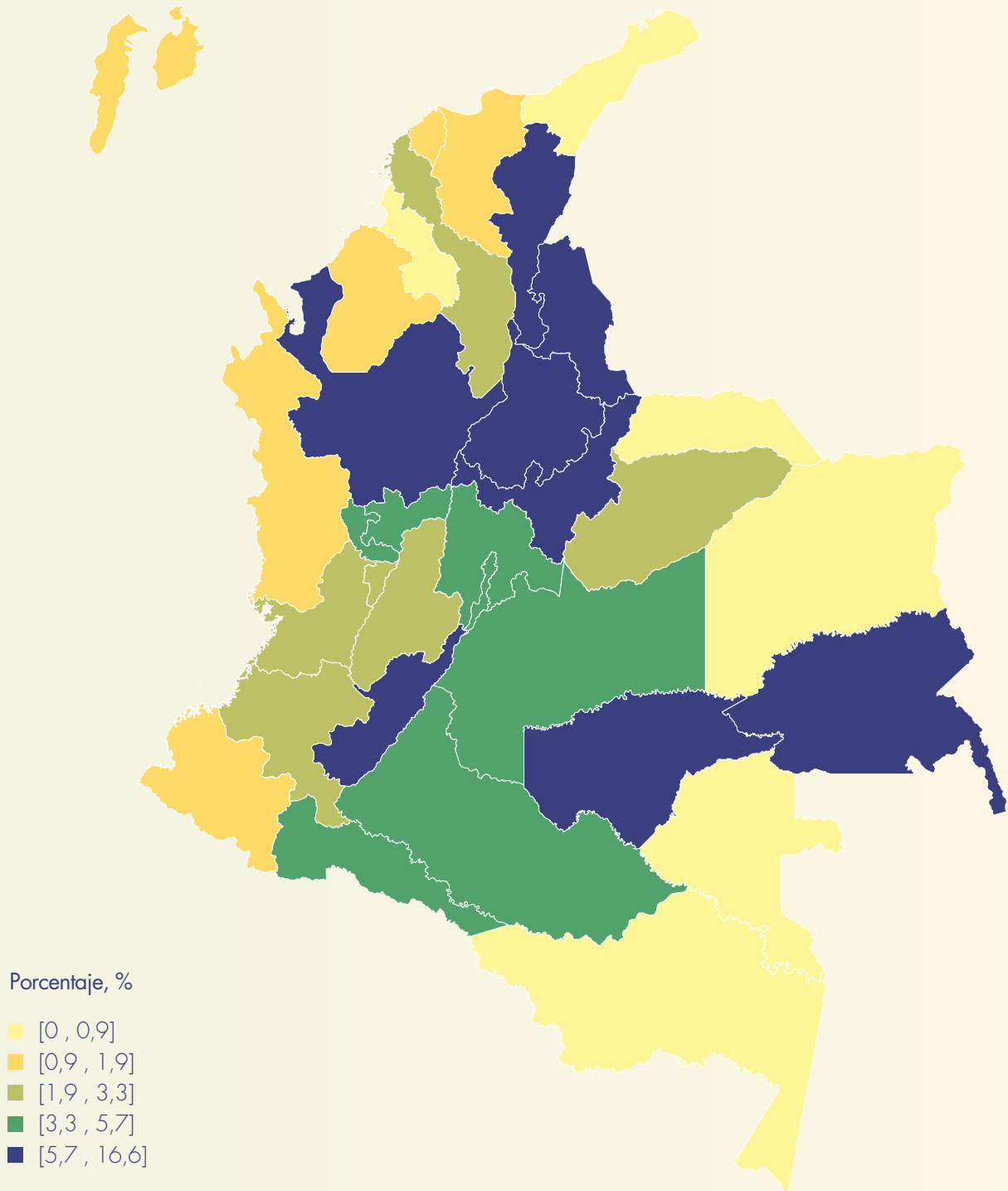


**Fuente:** elaboración propia Banca de las Oportunidades y SFC, con datos de Transunion y DANE.

Los departamentos con los indicadores de acceso más altos dentro del sector solidario y cooperativo financiero fueron Santander (16,6 %), Huila (13,4 %), Antio-

quia (10,9 %), Guainía (10,7 %), Norte de Santander (9,5 %), Guaviare (8,1 %), Cesar (7,6 %) y Boyacá (7,6 %) (gráfica H).

■ **Gráfica H.** Indicador de acceso a nivel departamental del sector solidario y financiero



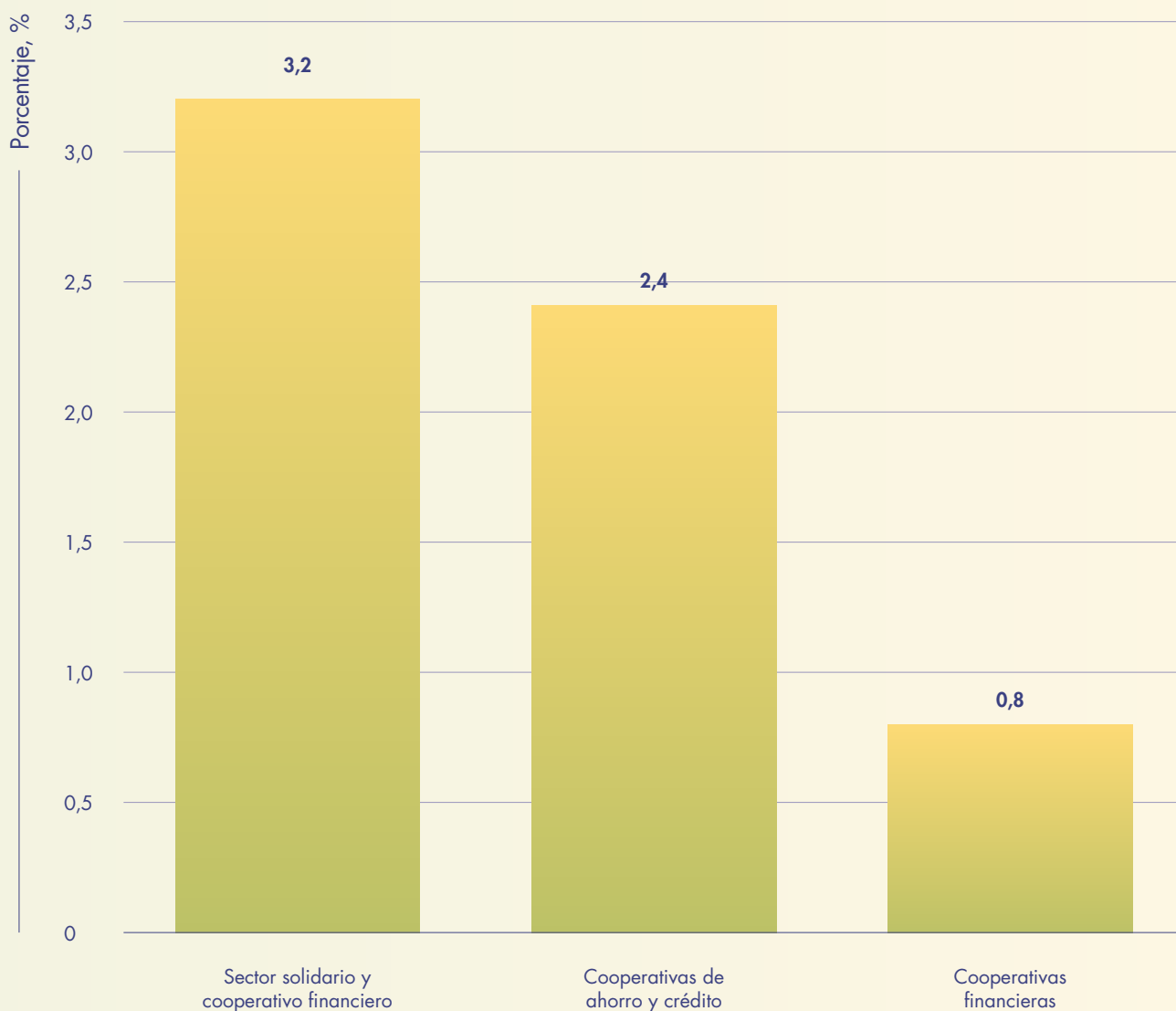
**Fuente:** elaboración propia Banca de las Oportunidades y SFC, con datos de Transunion y DANE.

## Acceso y uso a productos de depósito y crédito

El sector presentó una mayor penetración de producto de crédito que de depósito. El indicador de acceso a productos de depósito del sector solidario y cooperativo financiero fue de 1,1 %, y el indicador de uso fue de 0,7 %. En lo que respecta al acceso de productos de

crédito, un total de 1 220 007 adultos obtuvieron un crédito con este sector, lo que representó el 3,2 % de la población adulta. En las CAC, el indicador de acceso a crédito fue del 2,4 %, mientras que en las cooperativas financieras fue del 0,8 % (gráfica I).

■ **Gráfica I.** Indicador de acceso a crédito por grupo del sector solidario y cooperativo financiero



**Fuente:** elaboración propia Banca de las Oportunidades y SFC, con datos de Transunion y DANE.

# 4

# Acceso y uso de los depósitos

Página 39

**Principales resultados**

Página 39

**Perspectivas generales**

Página 45

**Cuentas de ahorro**

Página 55

**Depósitos de bajo monto**

Página 59

**Recuadro 1.** Evolución de los productos transaccionales en Colombia

## 4.1 | Principales resultados

Durante el año 2023 el acceso a productos de depósito mostró una tendencia positiva, con un incremento tanto en el acceso como en el uso en comparación con el año anterior. Este crecimiento se debió principalmente a la actividad observada en los depósitos de bajo monto.

La comparación según el nivel de ruralidad reveló que los municipios rurales continúan presentando un rezago en el acceso y el uso de productos de depósito frente a los intermedios y los pertenecientes a ciudades y aglomeraciones. Las regiones del Centro Oriente<sup>1</sup>, Centro Sur y el Eje Cafetero destacaron por su mayor acceso a estos productos financieros.

En cuanto a las diferencias por sexo y edad, los resultados mostraron variabilidad. Por un lado, las mujeres en general registraron menores niveles en los indicadores de acceso y uso comparadas con los hombres; no

obstante, en ciertos aspectos, como el saldo promedio en cuentas de ahorro, las cifras fueron más favorables para ellas. Por otro lado, aunque el acceso a productos de depósito superó el 88 % en todos los rangos de edad, se observaron discrepancias. La adopción de productos financieros tradicionales, como las cuentas de ahorro, es menor en el segmento de 18 a 40 años y mayor en los grupos de edad superior. Además, los adultos entre 18 y 40 años muestran mejores indicadores en depósitos de bajo monto, lo que podría señalar una mayor apropiación de servicios financieros digitales entre la población de menor edad.

Este análisis se organiza en tres secciones principales: la primera resume el comportamiento global de los indicadores de acceso y uso de productos de depósito; la segunda se enfoca en el comportamiento específico de las cuentas de ahorro; y la tercera examina la progresión de los depósitos de bajo monto.

## 4.2 | Perspectivas generales

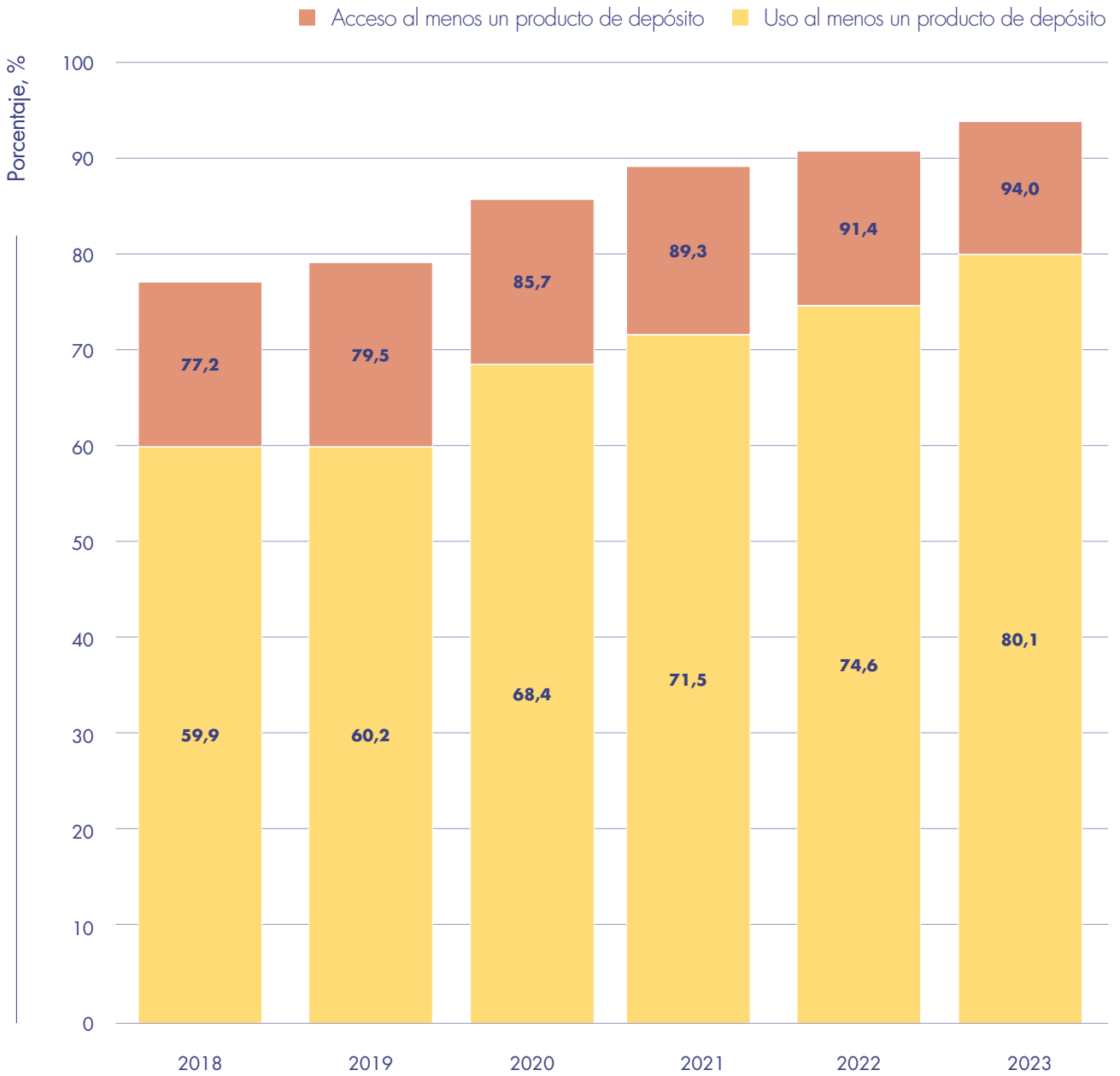
El acceso y el uso de productos de depósito mantuvieron una tendencia positiva durante el último año. En 2023 el indicador de acceso a productos de depósito alcanzó el 94,0 %, lo que representó un incremento de 2,6 pp respecto al 2022 (gráfica 1). Esto implica que, en el último año, 35,9 millones de adultos contaban con un producto del pasivo bancario.

En términos de uso se observaron resultados similares. El indicador aumentó 5,5 pp, alcanzando un nivel de 80,1 %. Es decir, cerca de 30,6 millones de adultos mantuvieron activo o vigente al menos una cuenta de ahorros, una cuenta corriente o un depósito de bajo monto<sup>2</sup>.

- Región Centro Oriente:** Bogotá D. C., Santander, Cundinamarca, Norte de Santander y Boyacá.  
**Región Caribe:** Atlántico, Bolívar, Magdalena, Córdoba, Cesar, Sucre, La Guajira, San Andrés, Providencia y Santa Catalina.  
**Región Eje Cafetero:** Antioquia, Risaralda, Quindío y Caldas.  
**Región Centro Sur:** Tolima, Huila, Caquetá, Putumayo y Amazonas  
**Región Llano:** Meta, Casanare, Arauca, Guaviare, Guainía, Vichada y Vaupés.

- También incluye certificados de depósito a término (CDT), que por definición siempre están activos.

■ **Gráfica I.** Indicadores de acceso y uso a productos de depósito nacional 2020-2023

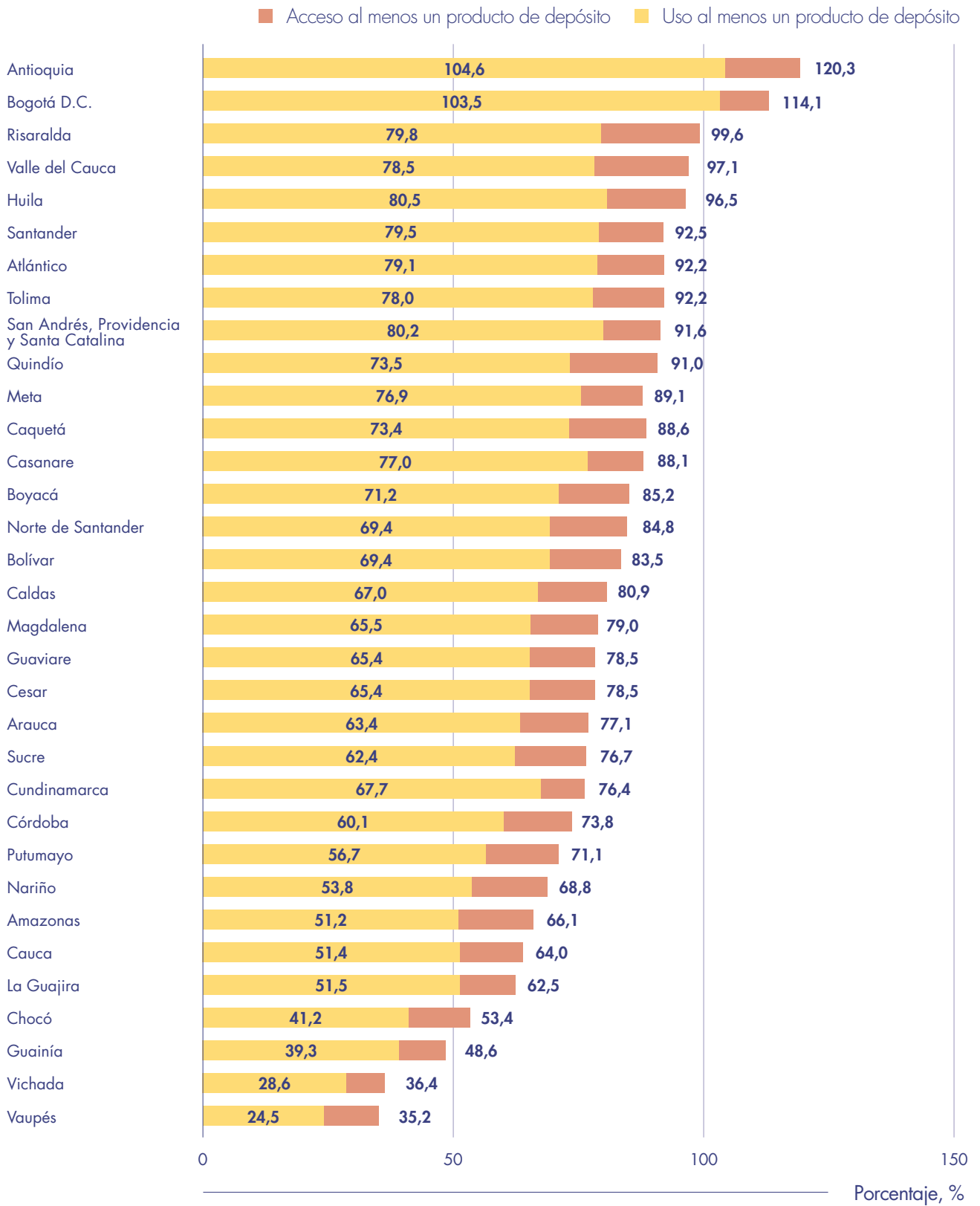


**Fuente:** elaboración propia Banca de las Oportunidades y Superintendencia Financiera de Colombia (SFC), con datos de TransUnion y Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE).

A nivel departamental, se observó que Antioquia lideró los indicadores de acceso a productos de depósito, seguido de cerca por Bogotá D. C., con indicadores de más del 100 %. Risaralda, Valle del Cauca y Huila también mostraron indicadores altos, con un 99,6 %, 97,1 % y 96,5 %, respectivamente. Por otro lado, los departamentos con menor acceso fueron Vaupés con un 35,2 %, Vichada con un

36,4 %, Guainía con un 48,6 %, Chocó con un 53,4 % y La Guajira con un 62,5 %. Respecto al uso de estos productos, Antioquia y Bogotá D. C. mantuvieron los primeros puestos, con indicadores de más del 100 %, seguidos por Huila, San Andrés, Providencia y Santa Catalina, y Risaralda con índices de uso de 80,5 %, 80,2 % y 79,8 % respectivamente (gráfica 2).

■ **Gráfica 2.** Indicadores de acceso y uso a productos de depósito por departamentos 2023

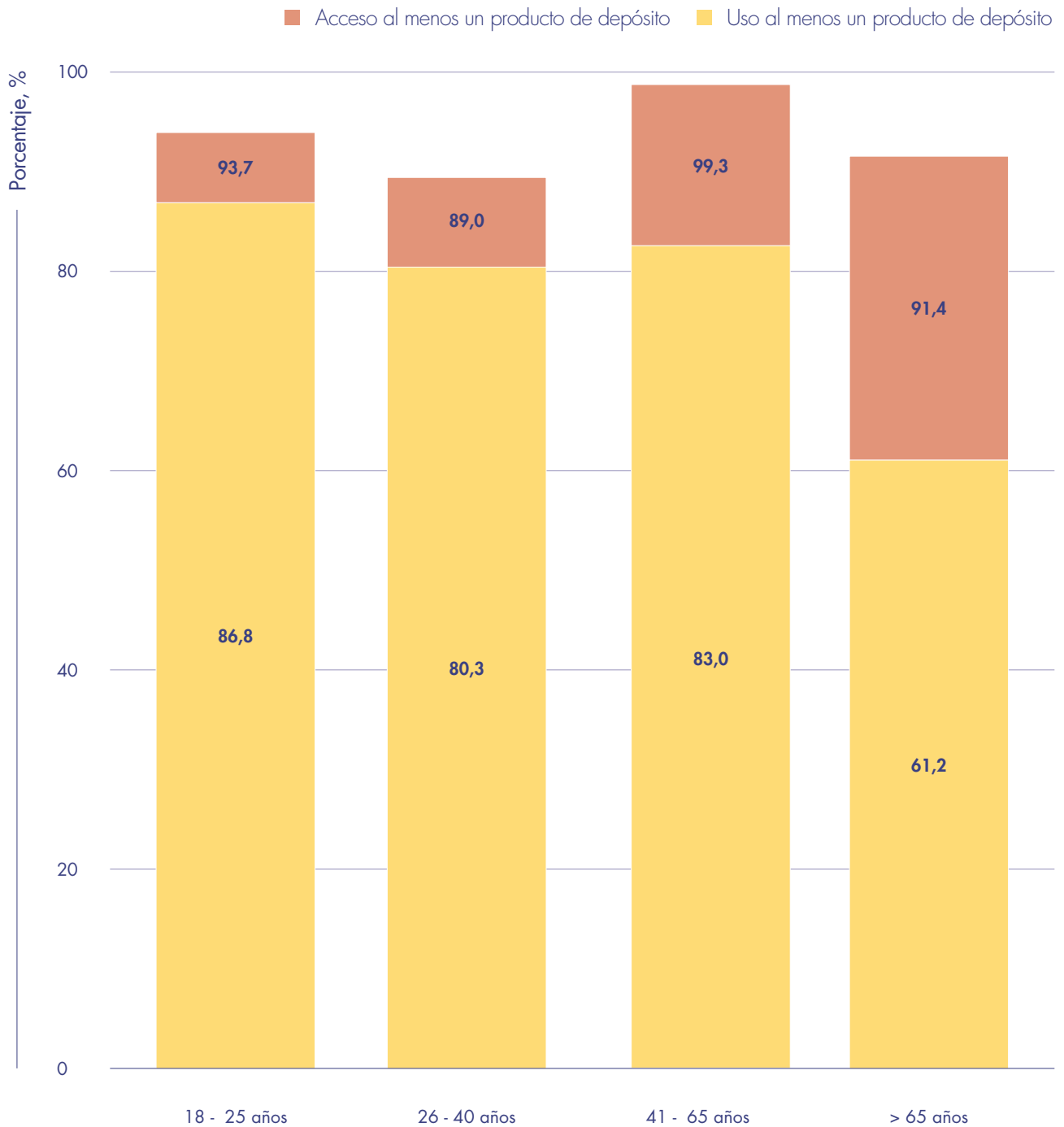


Fuente: elaboración propia Banca de las Oportunidades y SFC, con datos de TransUnion y DANE.

Por grupos etarios, los individuos de 41 a 65 años tuvieron la proporción más elevada, alcanzando un 99,3 %. A continuación se situaron los mayores de 65 años con un 91,4 %, seguidos por el segmento de 18 a 25 años con

un 93,7 % y los de 26 a 40 años con un 89,0 %. Con relación al uso de estos productos, los jóvenes de 18 a 25 años mostraron la mayor actividad, en tanto que las personas mayores de 65 años registraron la menor (gráfica 3).

■ **Gráfica 3.** Indicadores de acceso y uso a productos de depósito por edades 2023



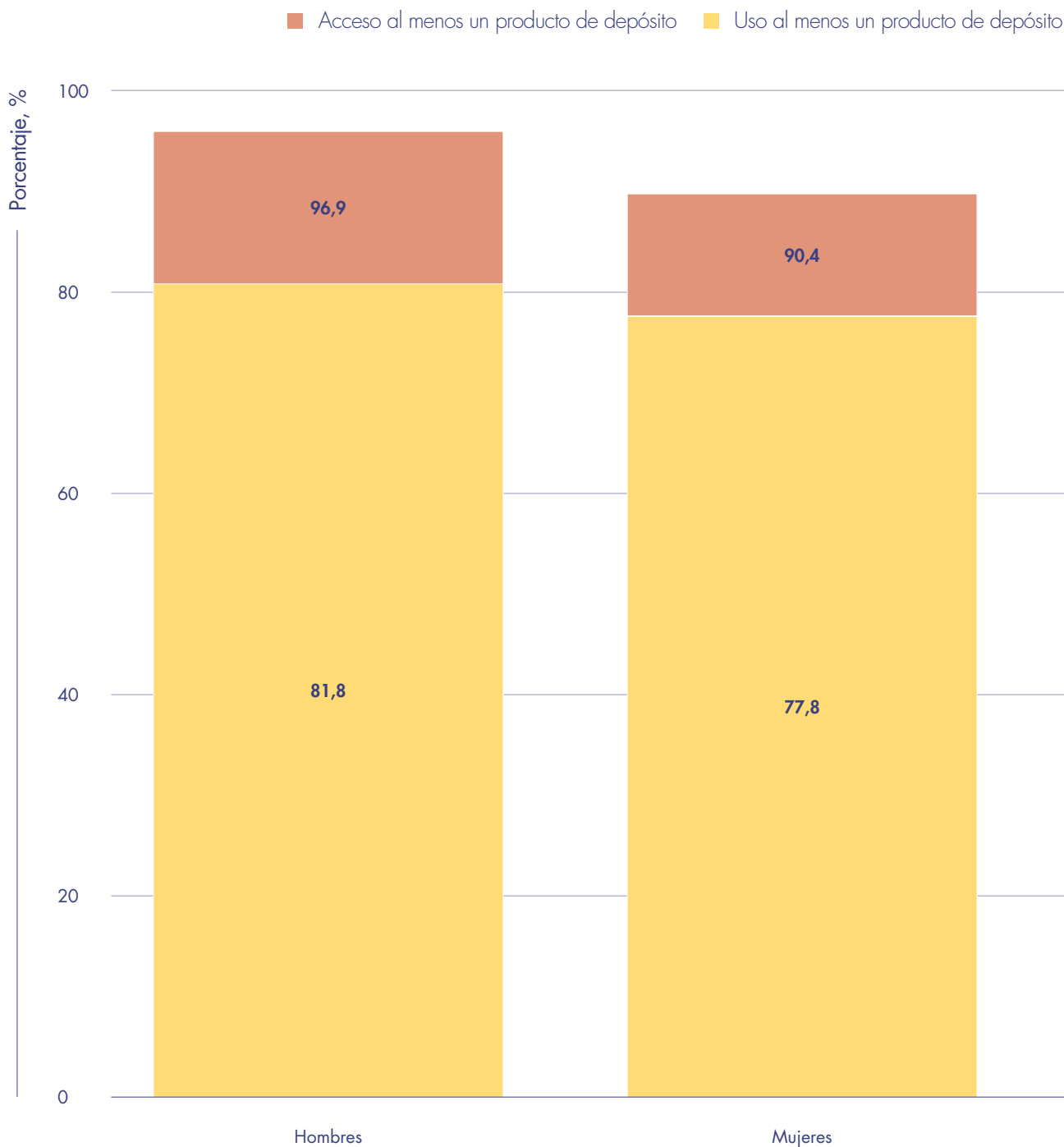
**Fuente:** elaboración propia Banca de las Oportunidades y SFC, con datos de TransUnion y DANE.



En lo que respecta a los indicadores segmentados por sexo, las mujeres exhibieron tasas más bajas tanto en el acceso como en el uso de productos de depósito. La

diferencia en el acceso a estos productos fue de 6,5 pp, y en su uso, de 4,0 pp, favoreciendo en ambos aspectos a los hombres (gráfica 4).

■ **Gráfica 4.** Indicadores de acceso y uso a productos de depósito por sexo 2023



**Fuente:** elaboración propia Banca de las Oportunidades y SFC, con datos de TransUnion y DANE.

Además, los indicadores mostraron resultados más bajos a medida que incrementaba el nivel de ruralidad. Mientras que en las ciudades y aglomeraciones el acceso alcanzó un indicador superior al 100 % y en los municipios intermedios un 77,9 %, en las

zonas rurales este porcentaje fue de 70,4 %. La situación fue aún más desfavorable en los municipios rurales dispersos, donde el acceso se limitó a un 56,1 %. Esta misma tendencia se observó en los indicadores de uso (gráfica 5).

■ **Gráfica 5.** Indicadores de acceso y uso a productos de depósito por niveles de ruralidad 2023



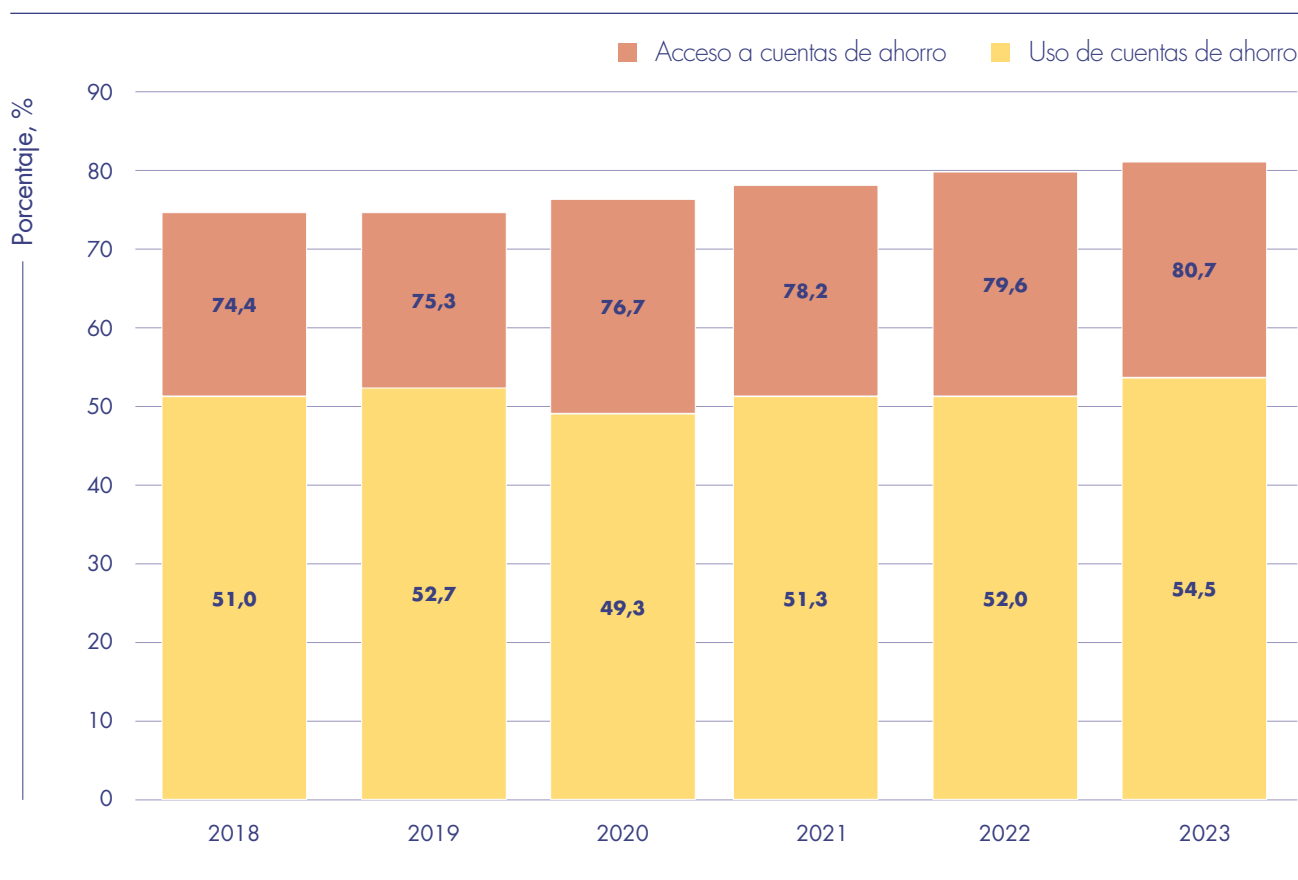
**Fuente:** elaboración propia Banca de las Oportunidades y SFC, con datos de TransUnion y DANE.

## 4.3 | Cuentas de ahorro

A diciembre de 2023, las cuentas de ahorro siguieron siendo el producto de depósito con mayor penetración en Colombia. En total, 30,8 millones de adultos tuvieron acceso a cuentas de ahorro, lo que representó un indicador de acceso de 80,7 % y un aumento de 1 pp con

respecto al año anterior (gráfica 6). Asimismo, de los adultos con acceso a cuentas de ahorro, 20,8 millones mantuvieron sus cuentas de ahorro activas. Esto se tradujo en un indicador de uso de 54,5 %, reflejando un incremento de 2,5 pp respecto a 2022 (gráfica 6).

■ **Gráfica 6.** Indicadores de acceso y uso a cuentas de ahorro 2018-2023

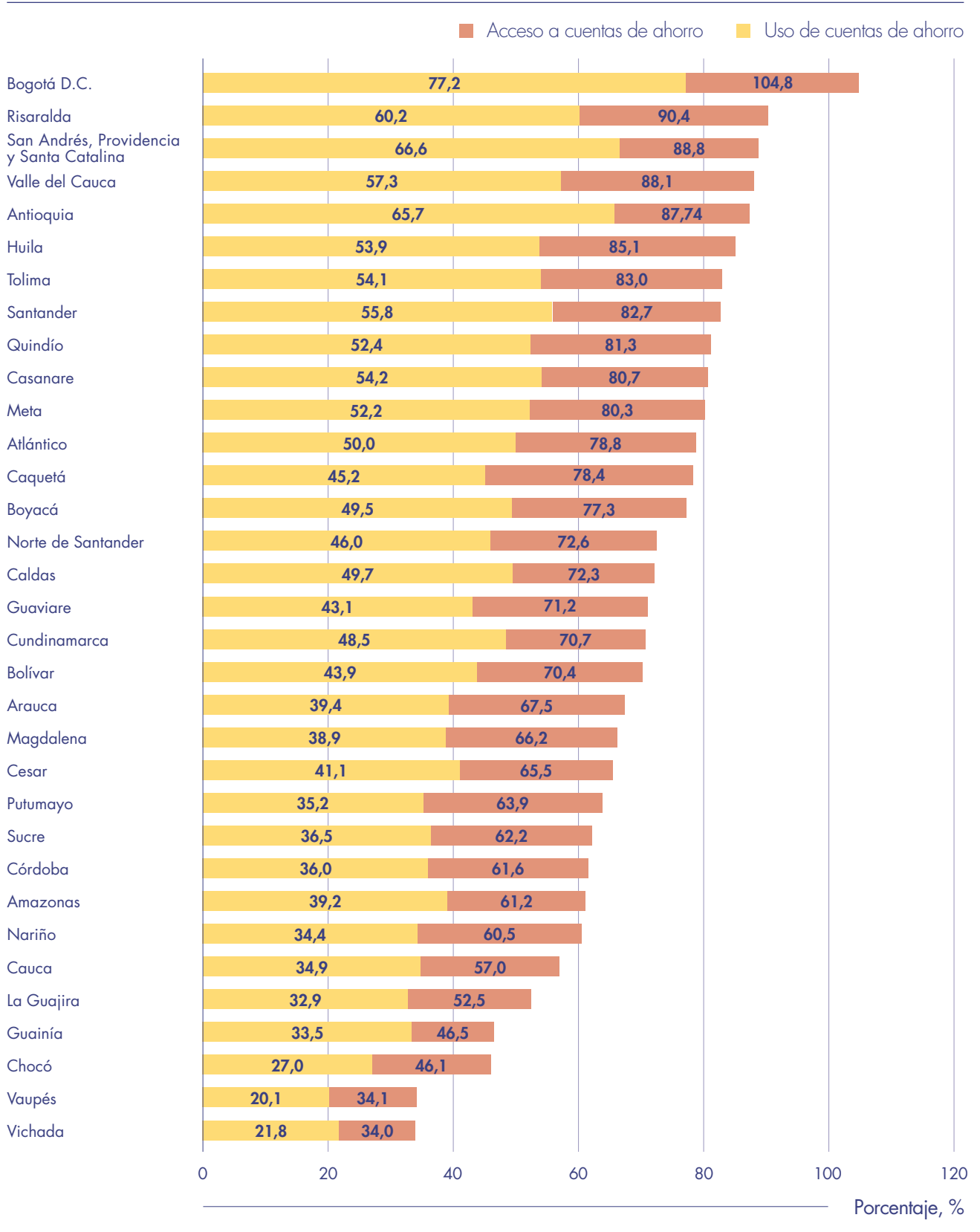


**Fuente:** elaboración propia Banca de las Oportunidades y SFC, con datos de TransUnion y DANE.

Durante 2023 se observaron marcadas diferencias en la penetración de cuentas de ahorro entre los departamentos de Colombia. Bogotá D. C. se destacó con una tasa de penetración superior al 100 %, seguido por Risaralda con un 90,4 %. Por otro lado, departamentos como Vichada, Vaupés, Chocó y Guainía registraron las tasas más bajas, con 34,0 %, 34,1 %, 46,1 % y 46,5 %, respectivamente (gráfica 7). Estos

datos revelan una marcada disparidad regional, la cual es especialmente pronunciada en departamentos con mayor proporción de municipios rurales. Por ejemplo, las regiones del Llano, con un 76,4 % en acceso y un 49 % en uso; el Pacífico, con un 75,7 % y 47,4 %, respectivamente; y el Caribe, con un 69,4 % y 42,6 %, en ese orden, presentan los índices más bajos tanto en acceso como en uso.

■ Gráfica 7. Indicadores de acceso y uso a cuentas de ahorro por departamentos 2023



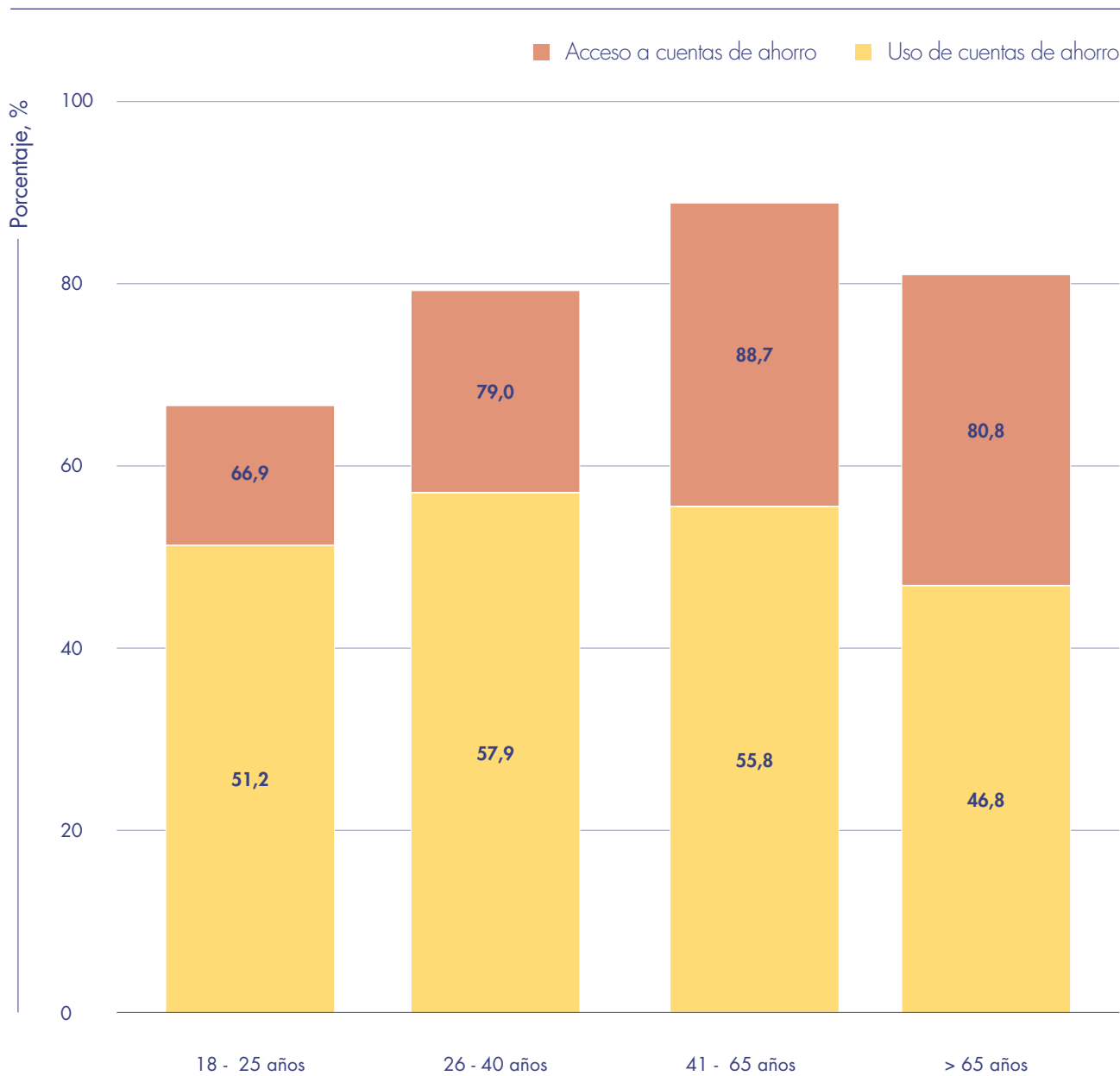
Fuente: elaboración propia Banca de las Oportunidades y SFC, con datos de TransUnion y DANE.

Por grupos de edad, el indicador de acceso a cuentas de ahorro fue más alto entre los adultos de 41 a 65 años, con un 88,7 %, seguidos por los adultos mayores de 65 años con un 80,8 %, los adultos de 26 a 40 años con un 79,0 % y, finalmente, los de 18 a 25 años con un 66,9 % (gráfica 8).

En relación con el uso de cuentas de ahorro, se observa que el segmento de población de 26 a 40 años regis-

tró la tasa más alta de uso, alcanzando un 57,9 %. Le sigue de cerca el grupo etario de 41 a 65 años, con un 55,8 %. Los adultos entre 41 a 65 años y aquellos mayores de 65 años exhibieron las discrepancias más significativas en términos de acceso y uso efectivo de estas cuentas, con brechas de 32,9 pp y 34 pp, respectivamente. Esto subraya el desafío existente en términos de la promoción del en el uso activo y constante dentro de estos rangos de edad (gráfica 8).

**Gráfica 8.** Indicadores de acceso y uso a cuentas de ahorro por edades 2023

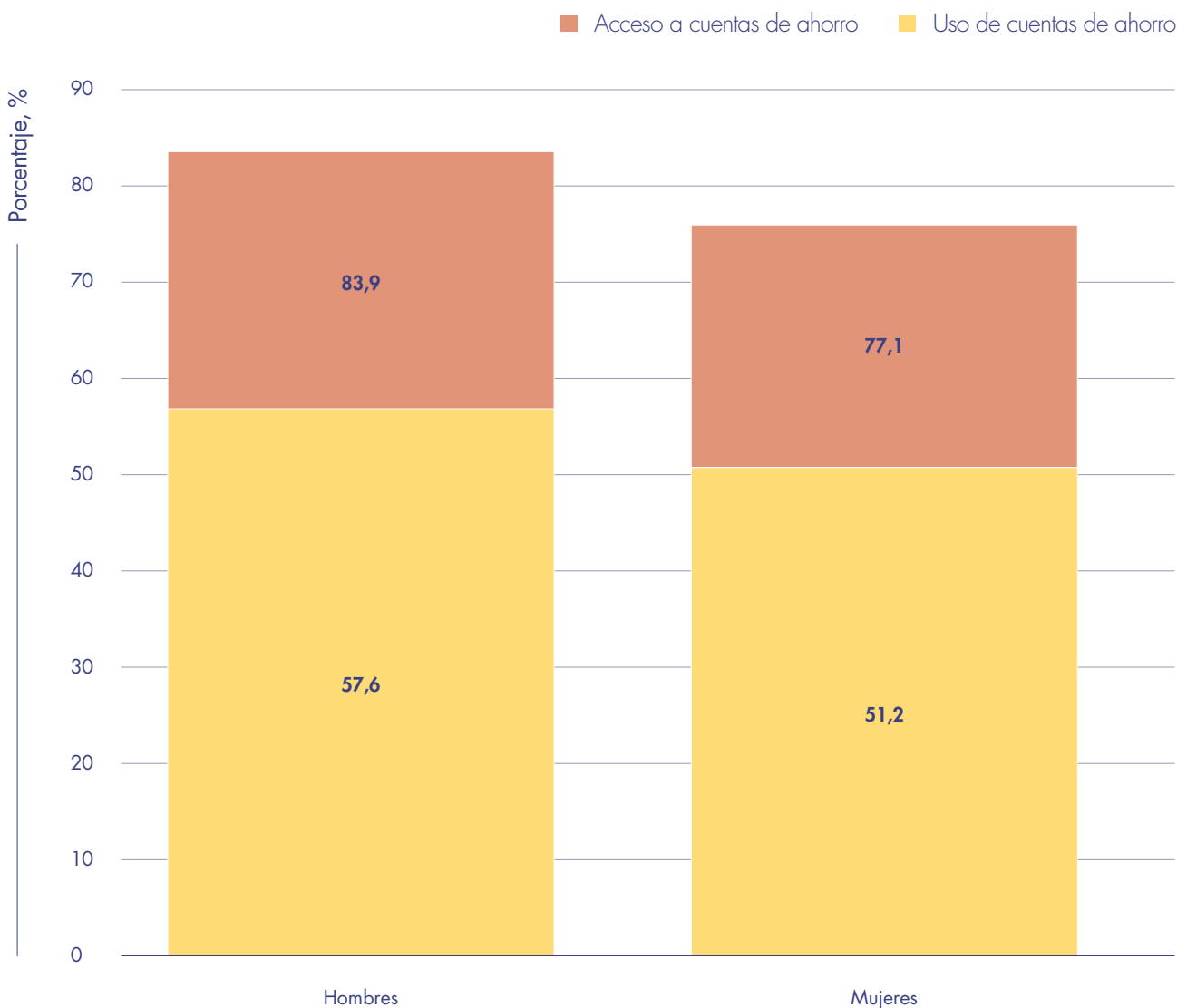


**Fuente:** elaboración propia Banca de las Oportunidades y SFC, con datos de TransUnion y DANE.

El acceso y el uso de cuentas de ahorro presentaron diferencias por sexo. El 83,9 % de los hombres tenía acceso a estos productos financieros en comparación con el 77,1 % de las mujeres, lo que resultó en una brecha de 6,8 pp a fa-

vor de los hombres. En términos absolutos, 15,4 millones de hombres y 15,3 millones de mujeres tenían acceso a una cuenta de ahorro. Con respecto al uso de estas cuentas, la brecha fue de 6,4 pp a favor de los hombres (gráfica 9).

■ **Gráfica 9.** Indicadores de acceso y uso a cuentas de ahorro por sexo 2023

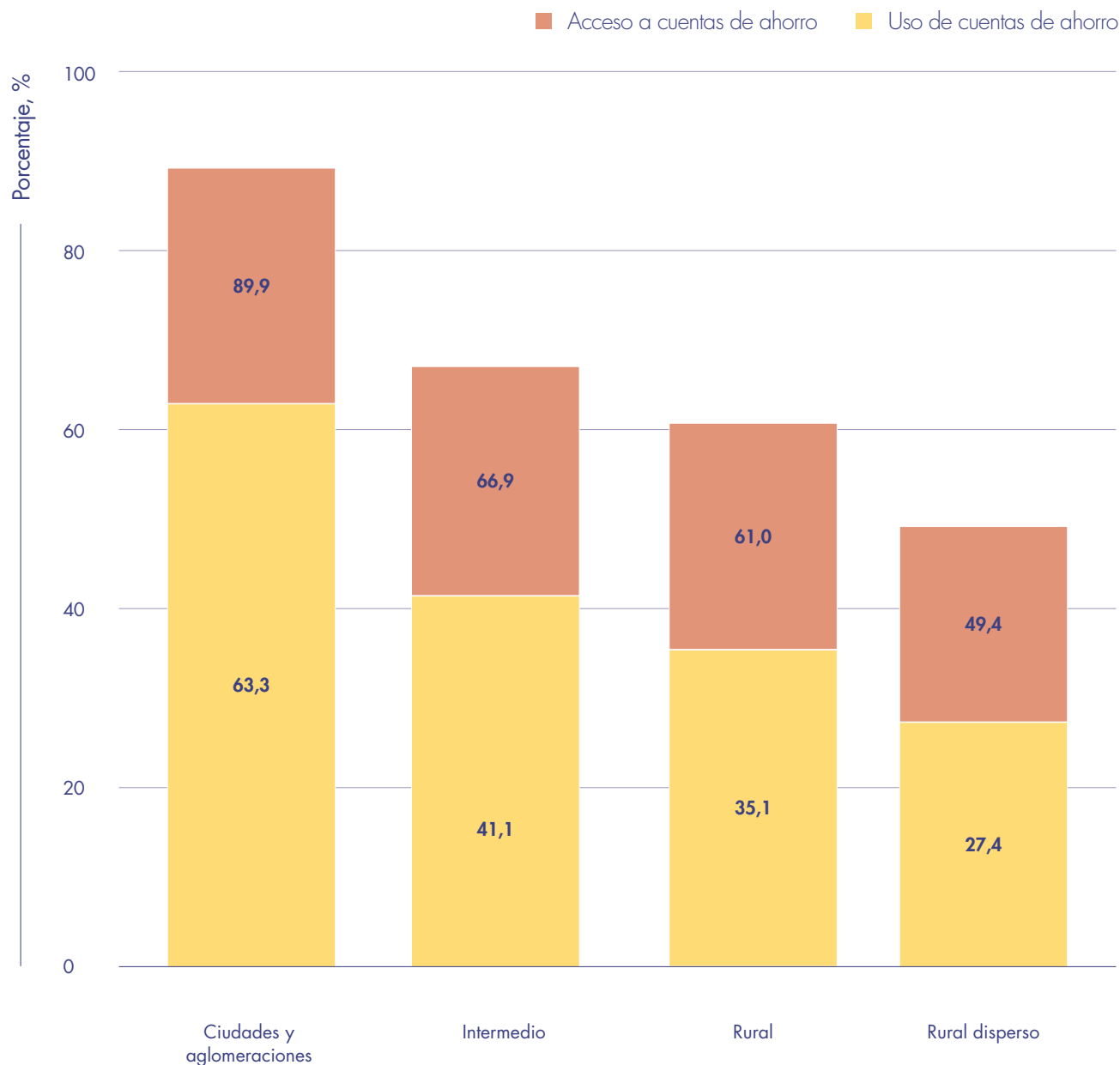


**Fuente:** elaboración propia Banca de las Oportunidades y SFC, con datos de TransUnion y DANE.

Ahora bien, el acceso y el uso de cuentas de ahorro evidencian una disminución progresiva conforme se transita hacia áreas con mayor ruralidad. En el espectro urbano, las ciudades y aglomeraciones presentan la cifra más elevada de acceso, con un 89,9 %, pero esta proporción desciende en los municipios de tamaño

intermedio a un 66,9 % y sigue decreciendo hasta un 61,0 % en las zonas rurales. Las áreas rurales dispersas registran la proporción más baja, con un 49,4 %. Un patrón similar se detecta en el uso de cuentas de ahorro, lo que subraya una variación notable asociada al nivel de ruralidad (gráfica 10).

■ **Gráfica 10.** Indicadores de acceso y uso a cuentas de ahorro por niveles de ruralidad 2023



**Fuente:** elaboración propia Banca de las Oportunidades y SFC, con datos de TransUnion y DANE.

En 2023 el análisis de los datos proporcionados por la SFC y la Superintendencia de Economía Solidaria (SES) reveló que en Colombia existían alrededor de 82,5 millones de cuentas de ahorro, correspondientes a 216 cuentas de ahorro totales por cada 100 adultos. Estas cuentas tenían un saldo total de COP 276,8 billones, lo que representa un promedio de COP 3,4 millones por cuenta. Sin embargo, de este total, solo 32,5 millones de cuentas estaban acti-

vas, concentrando un saldo de COP 259,6 billones, con un promedio de casi COP 8 millones por cuenta activa.

Al analizar el número de cuentas por cada 100 adultos se encontraron resultados heterogéneos: en la región Centro Oriente fue de 284; en el Eje Cafetero, de 214; y en el Centro Sur, de 211. Por su parte, el Llano (191), el Pacífico (183) y el Caribe (143) tuvieron indicadores menores.

Desagregando por departamento, Bogotá D. C. tuvo un indicador de 383 cuentas por cada 100 adultos, seguido de San Andrés, Providencia y Santa Catalina con 353, mientras que Vaupés (63) y Vichada (73) registraron los resultados más bajos, con menos de 100 cuentas por cada 100 adultos (gráfica 11).

Además, en el transcurso del 2023 se destacaron las regiones Centro Oriente, Eje Cafetero y el Llano por registrar los saldos promedio más elevados en cuentas de ahorro, con cifras de COP 4,7 millones, COP 3 millones y COP 2,2 millones, respectivamente.

Este comportamiento se vio influenciado en gran medida por Bogotá D. C. y Antioquia, que presentaron saldos promedio de COP 6,1 millones y COP 3,5 millones, respectivamente. Aunque el Llano mostró un promedio menor, se destaca que los departamentos de Vaupés y Guainía sobresalieron con saldos de COP 8,5 millones y COP 7,7 millones, en ese orden (gráfica 12).

En cambio, las regiones del Pacífico, Caribe y Centro Sur registraron los menores saldos promedio, con COP 2,1 millones, COP 1,9 millones y COP 1,5 millones, respectivamente. La región Centro Sur incluyó a los departamentos con los saldos más bajos, que fueron Huila y Tolima con aproximadamente COP 1,5 millones, y Caquetá, con COP 1,4 millones (gráfica 12).

En cuanto a los resultados por sexo, en 2023, la cantidad de cuentas de ahorro por cada 100 adultos fue de 217 para los hombres y 181 para las mujeres, lo que indica una diferencia de 36 cuentas de ahorro a favor de los hombres<sup>3</sup>. Las mayores brechas se observaron en las regiones

Centro Sur, Centro Oriente y el Llano, con diferencias de 50, 43 y 40 cuentas por cada 100 adultos, respectivamente. Los departamentos con las mayores brechas dentro de cada región fueron Tolima con 66 cuentas más para los hombres, seguido por Bogotá D. C. con 57 y Meta con 47 (gráfica 13).

Por otro lado, las menores diferencias se observaron en el Eje Cafetero, el Pacífico y el Caribe, destacando el departamento del Vaupés con la menor brecha, de solo 4 cuentas a favor de los hombres. Finalmente, en los departamentos de Vaupés y Chocó la diferencia fue de solo 4 y 6 cuentas de ahorro más para los hombres, respectivamente (gráfica 13).

En promedio, las mujeres registraron un saldo superior en COP 29 235 en comparación con los hombres durante 2023<sup>4</sup>. A nivel departamental, en 16 departamentos<sup>5</sup> las mujeres exhibieron un mayor saldo, mientras que en los 17 restantes<sup>6</sup> los hombres mostraron un saldo más elevado. En términos específicos, las mujeres en Vichada, Vaupés y Risaralda superaron a los hombres por márgenes de COP 300 000, COP 145 000 y COP 109 000, respectivamente. No obstante, los hombres tuvieron saldos promedio mayores en Guainía por COP 319 000, en el Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina por COP 240 000 y en Chocó por COP 152 000 (gráfica 14).

Por regiones, el Centro Oriente y el Pacífico presentaron diferencias en el saldo a favor de las mujeres con COP 65 500 y COP 34 300, respectivamente. Por el contrario, las regiones con saldo promedio mayor para los hombres fueron el Eje Cafetero, con una diferencia de COP 40 800 mayor, el Llano con COP 17 600, el Centro Sur con COP 8200 y el Caribe con COP 4100 (gráfica 14).

3. La brecha se calcula así: 
$$\left( \frac{\# \text{ cuentas de ahorro}_{\text{hombres}}}{\text{Población}_{\text{hombres}}} \right) \times 100 - \left( \frac{\# \text{ cuentas de ahorro}_{\text{mujeres}}}{\text{Población}_{\text{mujeres}}} \right) \times 100.$$

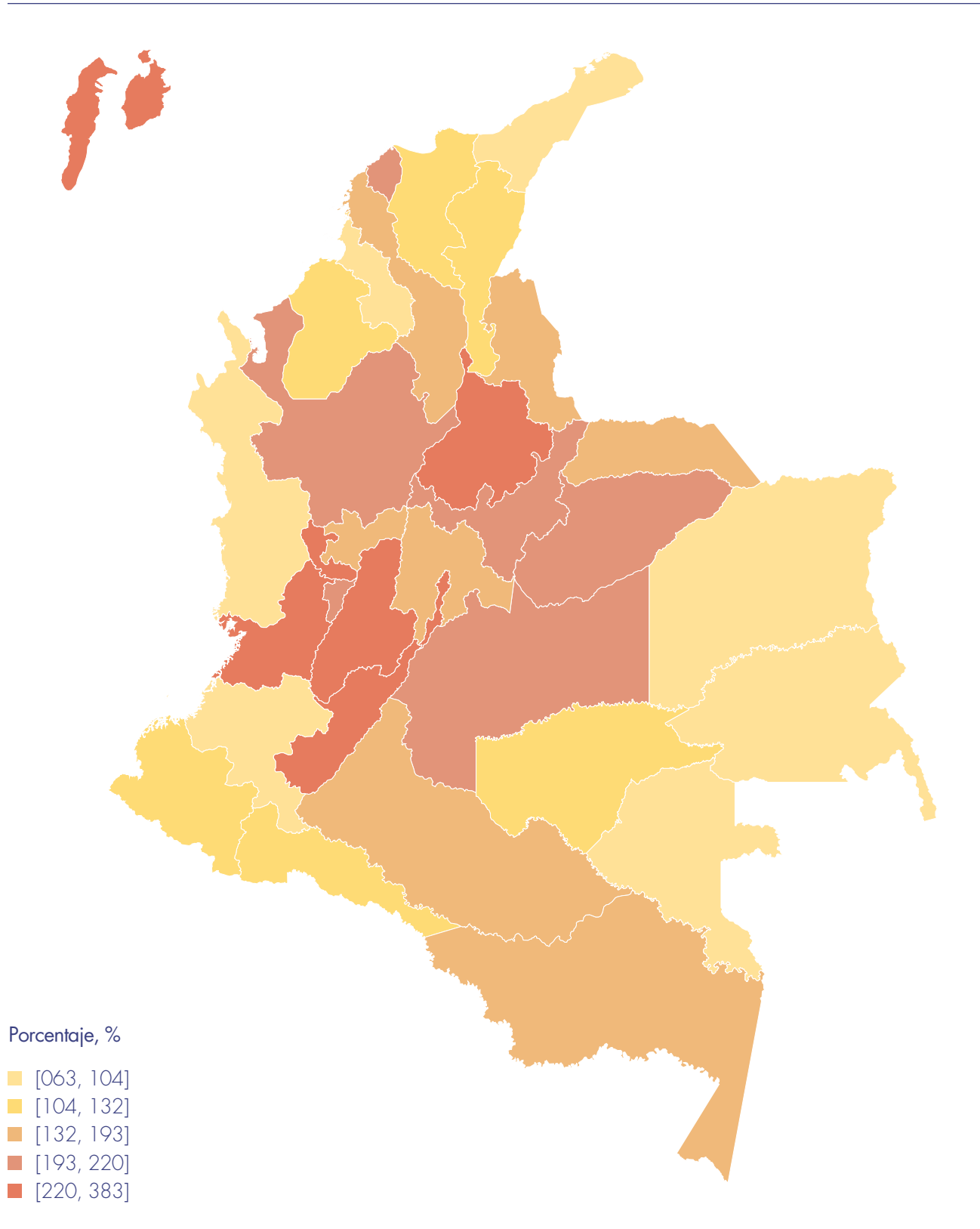
4. La brecha se calcula así: 
$$\frac{\text{Saldo}_{\text{hombres}}}{\# \text{ cuentas de ahorro}_{\text{hombres}}} - \frac{\text{Saldo}_{\text{mujeres}}}{\# \text{ cuentas de ahorro}_{\text{mujeres}}}$$

5. Vichada, Vaupés, Risaralda, Amazonas, Bogotá D. C., Valle del Cauca, Quindío, Santander, Cauca, Atlántico, Tolima, Cundinamarca, Guaviare, Magdalena, Arauca y Caldas.

6. Guainía, San Andrés, Providencia y Santa Catalina, Chocó, Nariño, Caquetá, Putumayo, Antioquia, Casanare, Cesar, La Guajira, Córdoba, Sucre, Bolívar, Meta, Huila, Boyacá y Norte de Santander.

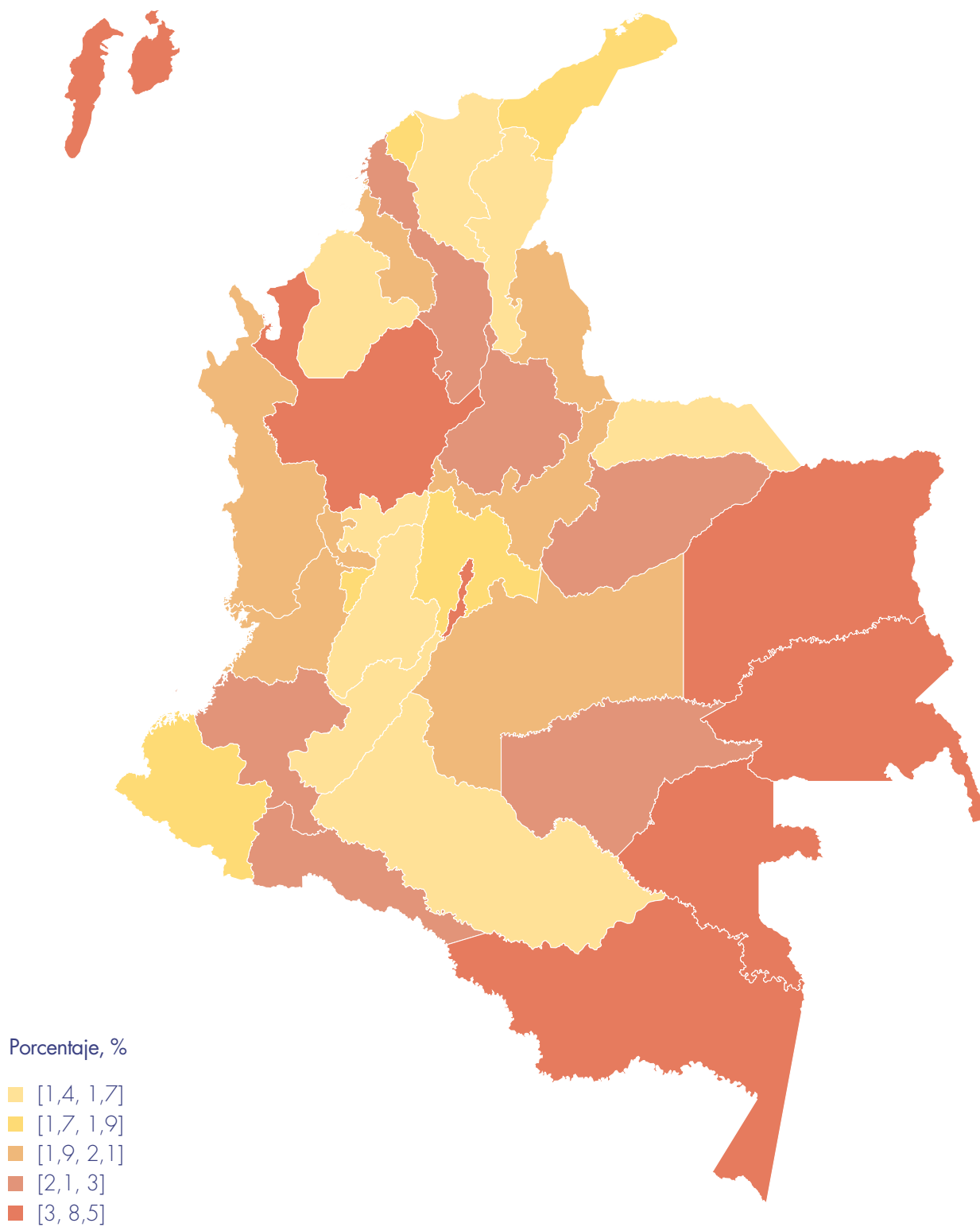


■ **Gráfica 11.** Mapa departamental del número de cuentas de ahorro por cada 100 adultos (leyenda agrupada por quintiles) 2023



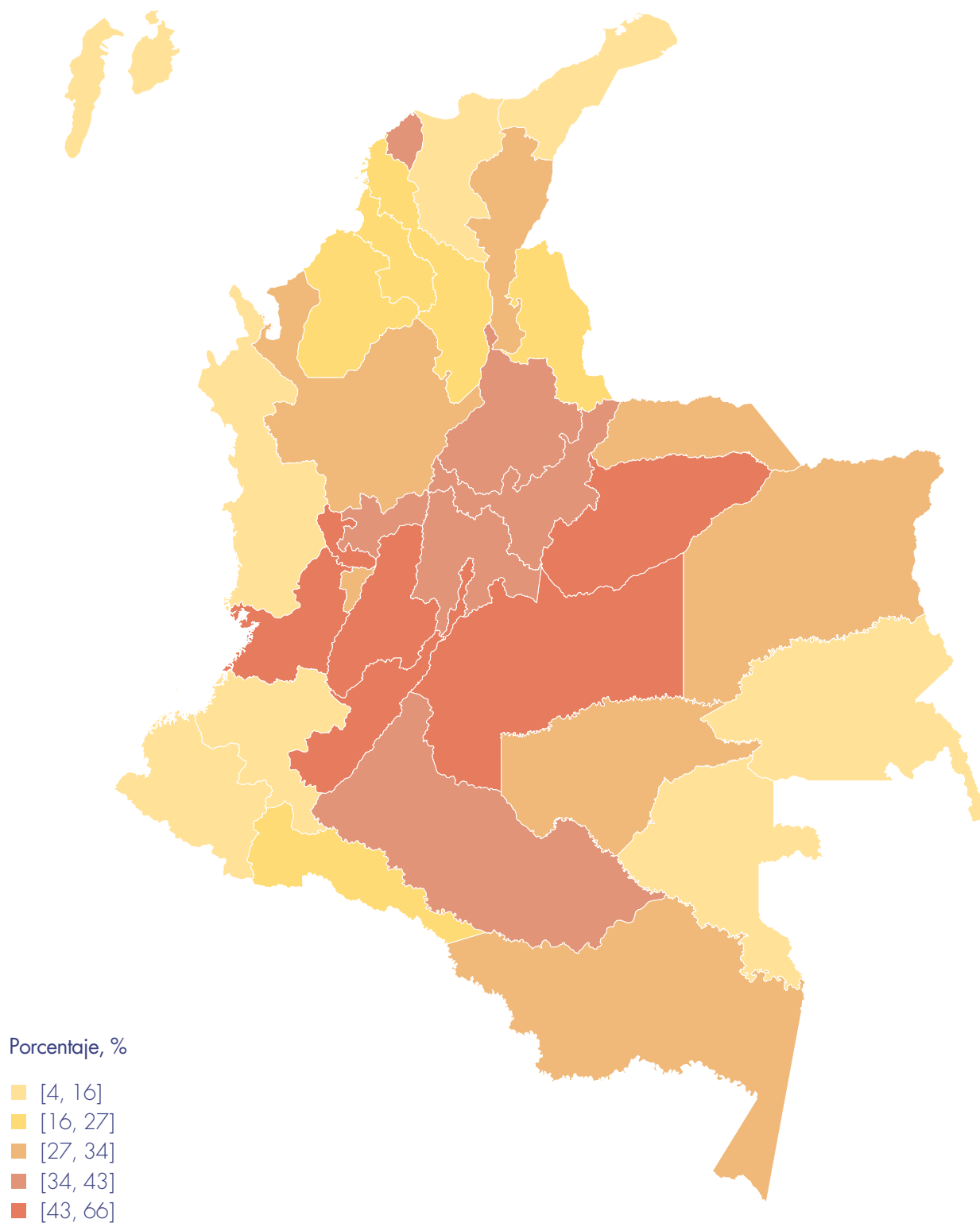
**Fuente:** elaboración propia Banca de las Oportunidades y SFC, con datos del Formato 534, SES y DANE.

■ **Gráfica 12.** Mapa departamental del saldo promedio en cuentas de ahorro en millones de COP (leyenda agrupada por quintiles) 2023



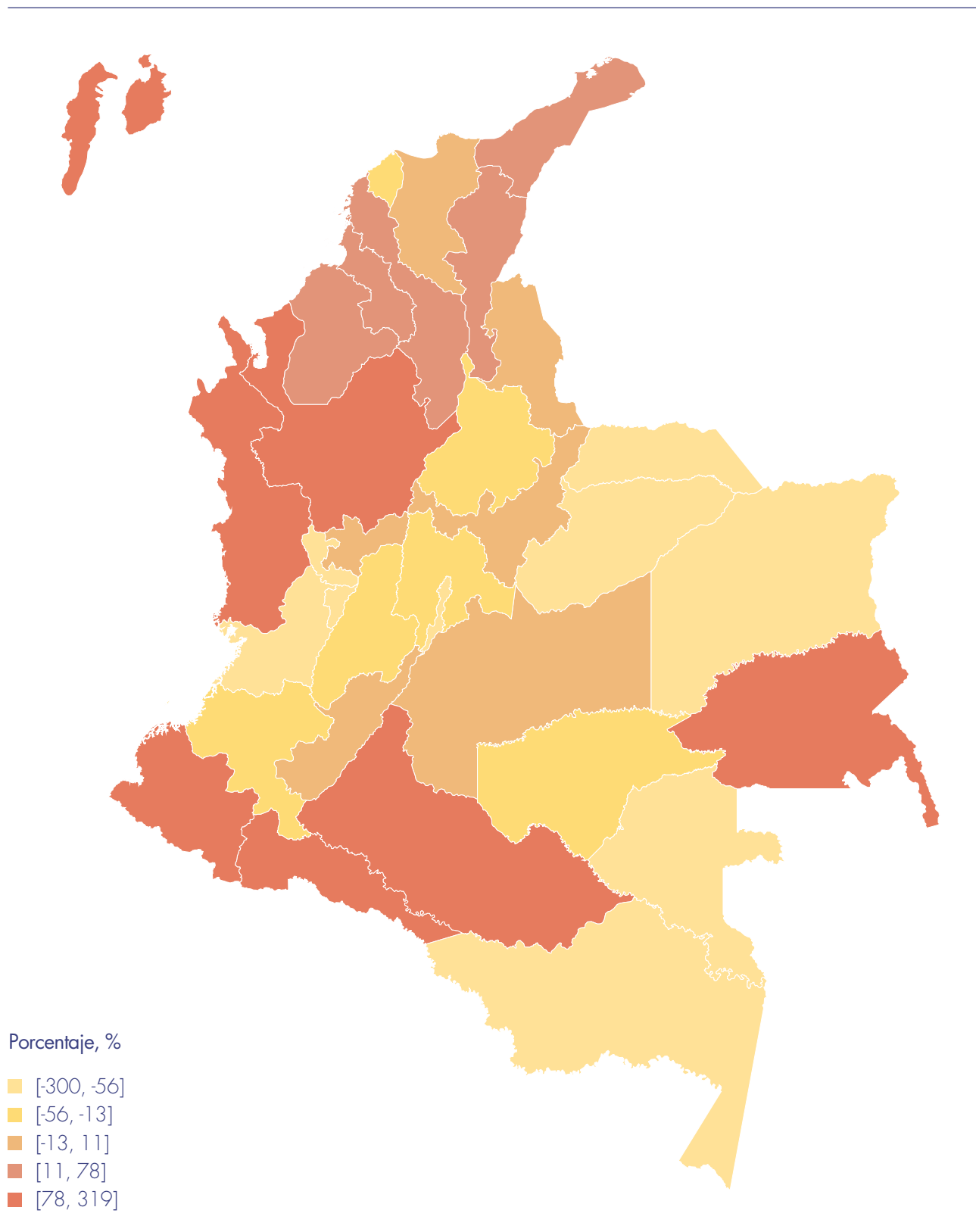
**Fuente:** elaboración propia Banca de las Oportunidades y SFC, con datos del Formato 534, y SES.

■ **Gráfica 13.** Mapa municipal de la brecha entre hombres y mujeres del número de cuentas de ahorro por cada 100 adultos (leyenda agrupada por quintiles) 2023



**Fuente:** elaboración propia Banca de las Oportunidades y SFC, con datos del Formato 534, SES y DANE.

■ **Gráfica 14.** Mapa departamental de la brecha del saldo promedio en cuentas de ahorro por sexo en miles de COP (leyenda agrupada por quintiles) 2023



**Fuente:** elaboración propia Banca de las Oportunidades y SFC, con datos del Formato 534, y SES.

## 4.4 | Depósitos de bajo monto

Durante el año 2023 se evidenció un incremento sostenido en el acceso a depósitos de bajo monto, alcanzando un índice del 72,1 %. Este porcentaje refleja un crecimiento de 9,7 pp respecto al año previo, lo cual señala un cambio positivo frente a la desaceleración notada en 2022, año en el que el aumento fue de 6,1 pp. Comparativamente, el avance en 2023 es notable si se considera el incremento de 10,6 pp registrado durante el periodo pandémico entre 2020 y 2021 (gráfica 15).

De forma específica, se registró que 27,5 millones de adultos contaban con depósitos de bajo monto, lo que representa un aumento del 17,4 % en comparación con el año anterior, sumando aproximadamente 4,1 millones de nuevos usuarios de este tipo de servicios financieros. Este crecimiento subraya la relevancia de los depósitos de bajo monto como una herramienta financiera accesible y en expansión (gráfica 15).

■ Gráfica 15. Indicador de acceso a depósitos de bajo monto 2020-2023



**Fuente:** elaboración propia Banca de las Oportunidades y SFC, con datos de TransUnion y DANE.

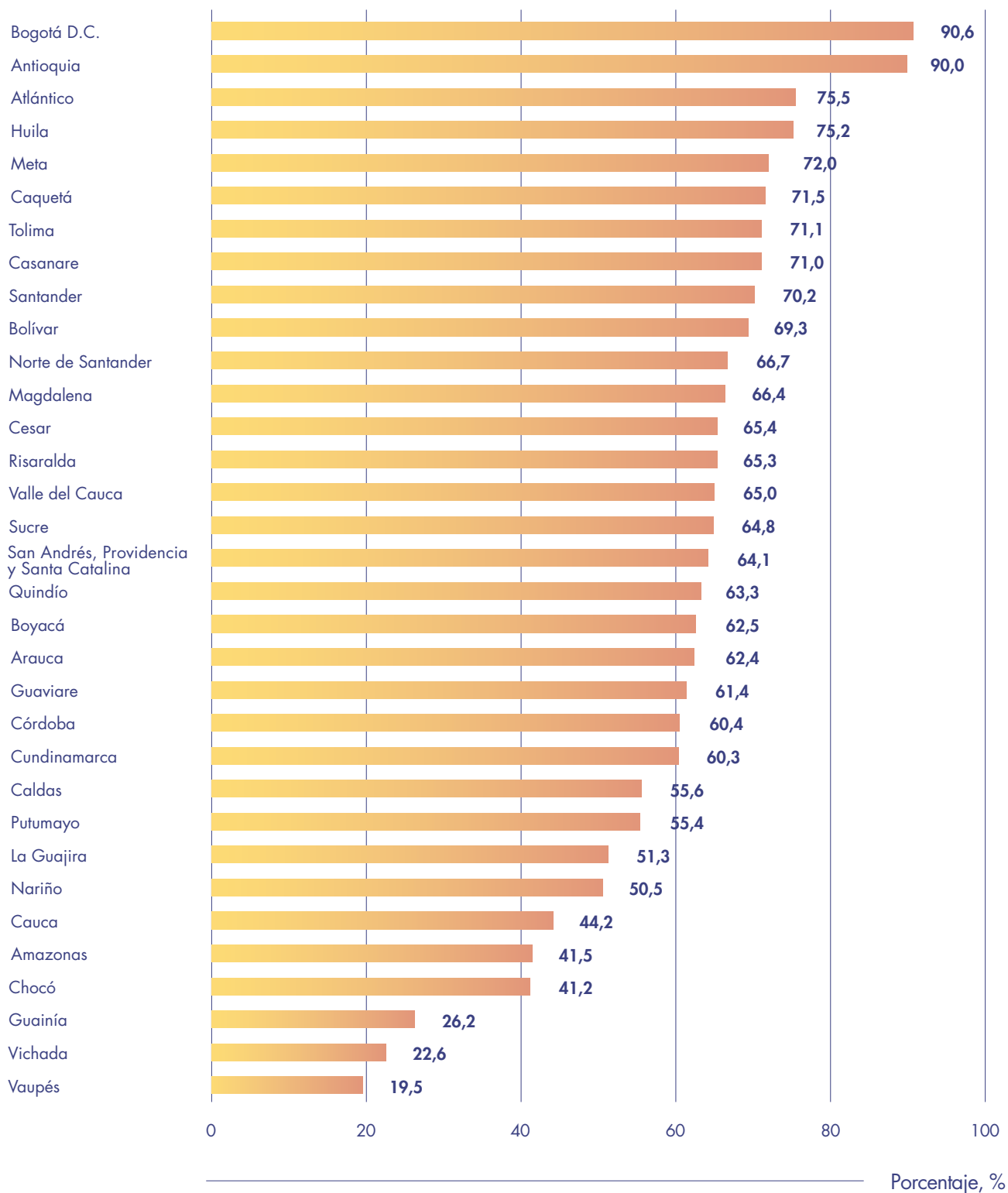
**Nota:** cifras preliminares

En términos de penetración de depósitos de bajo monto por departamentos, Bogotá D. C. y Antioquia lideraron con tasas cercanas al 90 % de la población adulta. En contraste, Vaupés, Vichada y Guainía presentaron los menores índices, con 19,5 %, 22,6 % y 26,2 %, respectivamente (gráfica 16). Esta disparidad podría explicar-

se por la baja apropiación digital y penetración de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en estos departamentos, reflejada en el acceso limitado a internet móvil. Por ejemplo, en 2022 solo el 9,1 % de los habitantes de Vichada contó con este servicio, el 3,9 % en Vaupés y el 18,5 % en Guainía<sup>7</sup>.

7. Para más información puede consultar el siguiente enlace: <https://www.dane.gov.co/files/operaciones/TICH/bol-TICH-2022.pdf>

■ **Gráfica 16.** Indicador de acceso a depósitos de bajo monto por departamentos 2023



**Fuente:** elaboración propia Banca de las Oportunidades y SFC, con datos de TransUnion y DANE.

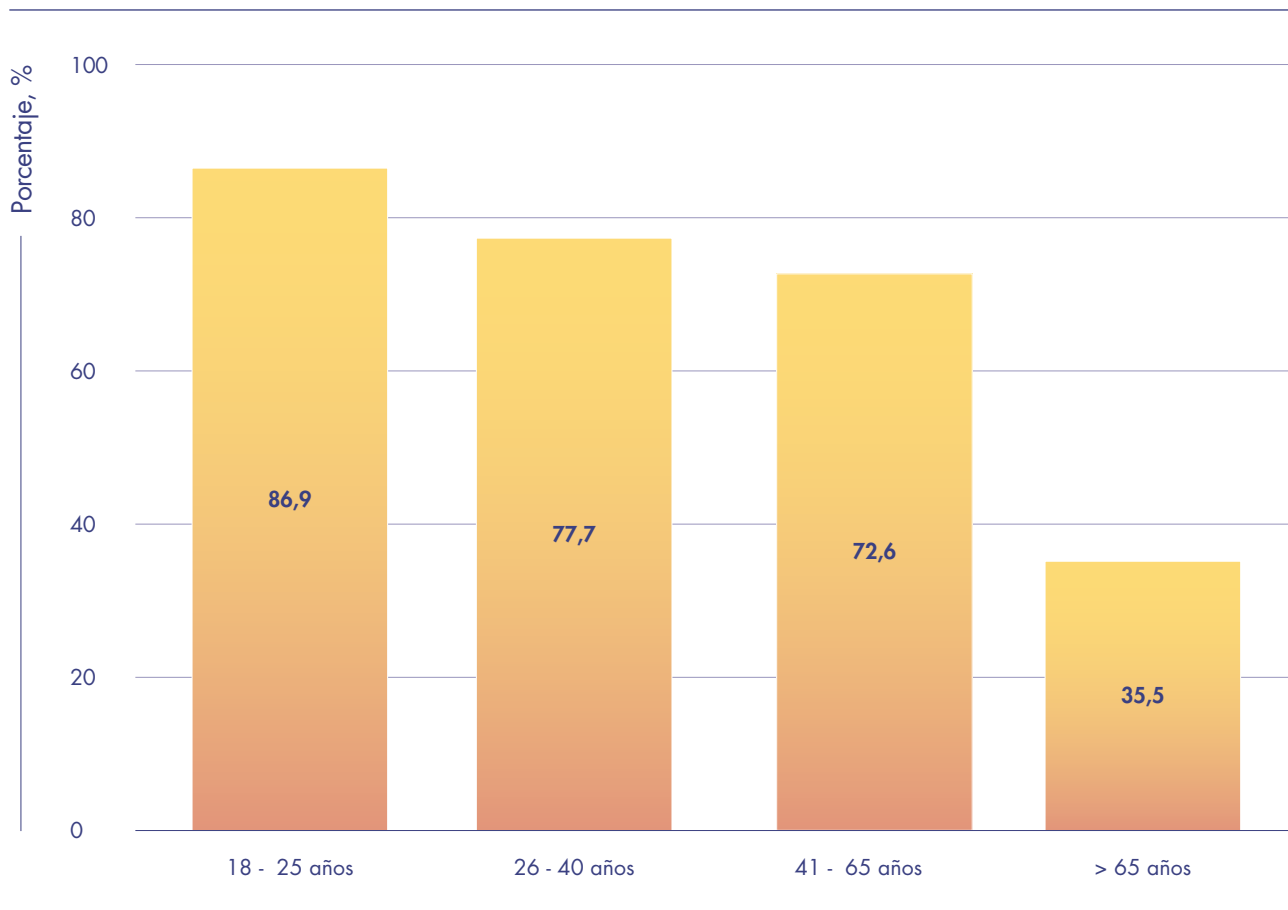
**Nota:** cifras preliminares

A nivel regional, el Eje Cafetero se destacó con un 81,9 % de acceso a estos depósitos, seguido por la región central, tanto en su parte oriental con un 77,3 % como en la del sur con un 70,2 %. Por otro lado, las regiones con menor acceso fueron el Caribe con un 66,8 %, el llano con un 65,9 % y el Pacífico con un 56,8 % (gráfica 16).

En relación con los grupos etarios, persiste una notable brecha generacional en el uso de este producto, siendo más pronunciada en personas mayores de 65 años. Esto se debe a que el acceso a depósitos de bajo monto

disminuyó con el incremento de la edad en la población adulta. Específicamente, los jóvenes adultos de 18 a 25 años presentaron la mayor tasa de acceso, con un 86,9 % (equivalente a 5,9 millones de personas), seguidos por el grupo de 26 a 40 años con un 77,7 % (9,5 millones), el de 41 a 65 años con un 72,6 % (10,4 millones) y, finalmente, los mayores de 65 años con un 35,5 % (1,7 millones). Estas cifras podrían correlacionarse con los indicadores de TIC del DANE, que revelaron un uso de internet del 46,8 % en personas mayores de 55 años en 2022, en contraste con una tasa superior al 80 % en el grupo de 12 a 54 años (gráfica 17).

■ **Gráfica 17.** Indicador de acceso a depósitos de bajo monto por edades 2023



**Fuente:** elaboración propia Banca de las Oportunidades y SFC, con datos de TransUnion y DANE.

**Nota:** cifras preliminares

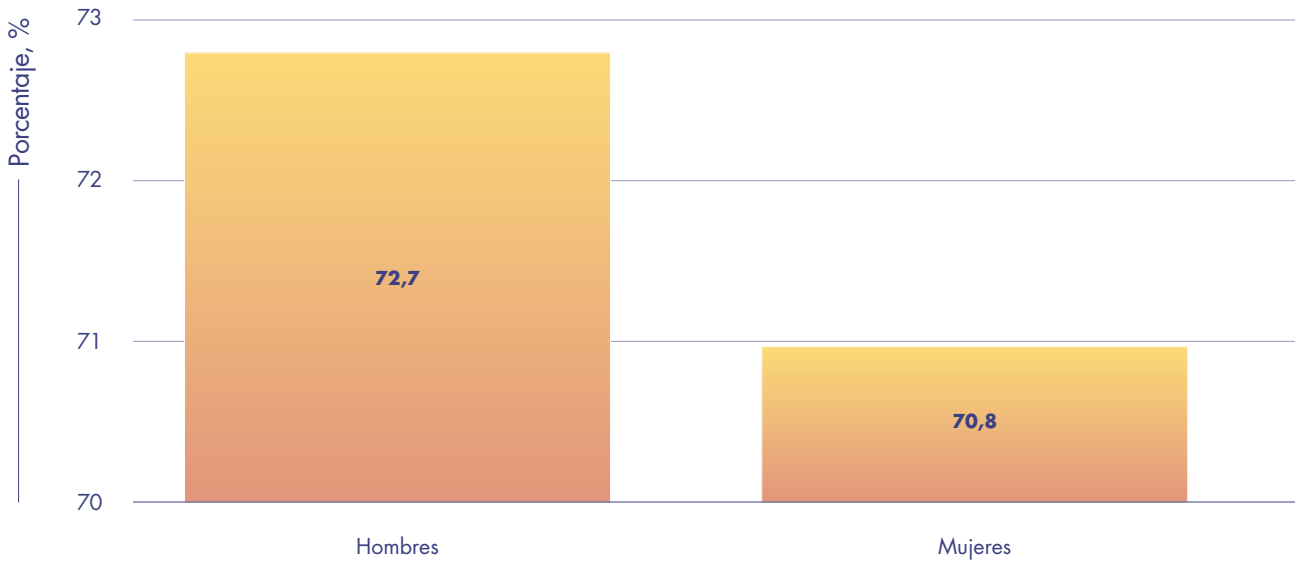
Por sexo, se observó que el 72,7 % de los hombres tienen acceso a depósitos de bajo monto, en comparación con el 70,8 % de las mujeres. Esto resultó en una brecha de género aproximada de 2 pp, marcando un incremento de 1,7 pp en esta diferencia desde la última medición.

En cuanto al número de adultos con depósitos de bajo monto, se contabilizaron 13,3 millones de hombres y 14,1 millones de mujeres, lo que representa un crecimiento anual del 18,7 % para los hombres y del 15,9 % para las mujeres (gráfica 18).

Para concluir, al analizar los resultados según el grado de ruralidad, se constató que el acceso a depósitos de bajo monto se reduce con la ruralidad. De esta manera, se registró un acceso más elevado en áreas clasificadas como

ciudades y aglomeraciones, alcanzando un 80,4 %, en comparación con un 41,3 % en municipios de zonas rurales dispersas (gráfica 19).

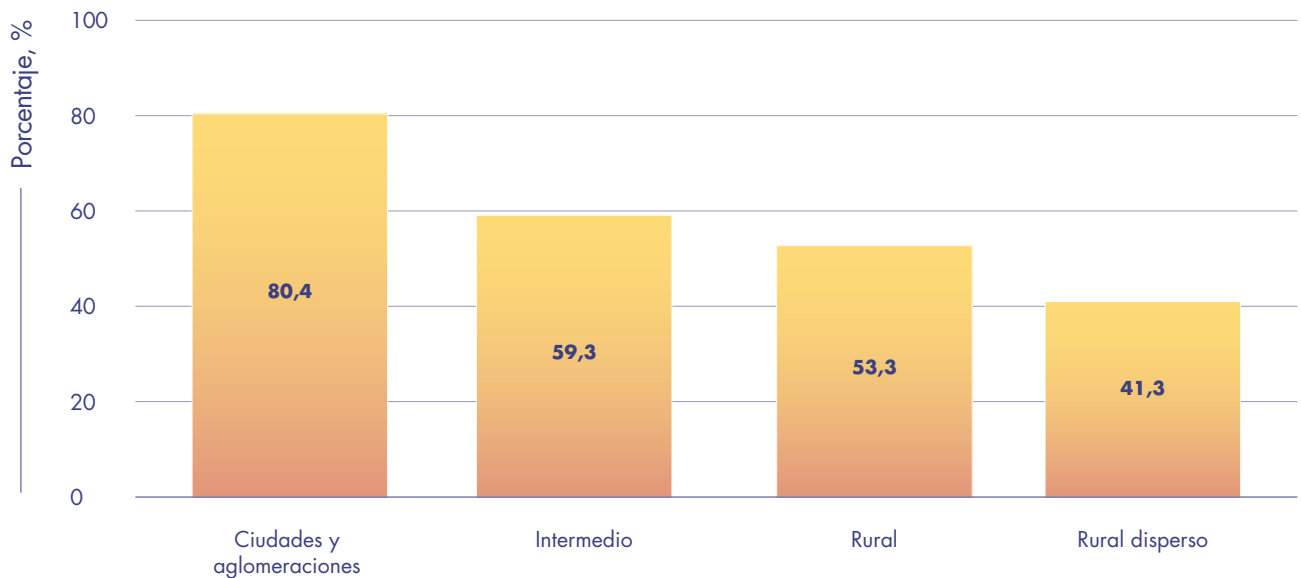
■ **Gráfica 18.** Indicador de acceso a depósitos de bajo monto por sexo 2023



**Fuente:** elaboración propia Banca de las Oportunidades y SFC, con datos de TransUnion y DANE.

**Nota:** cifras preliminares

■ **Gráfica 19.** Indicador de acceso a depósitos de bajo monto por niveles de ruralidad 2023



**Fuente:** elaboración propia Banca de las Oportunidades y SFC, con datos de TransUnion y DANE.

**Nota:** cifras preliminares

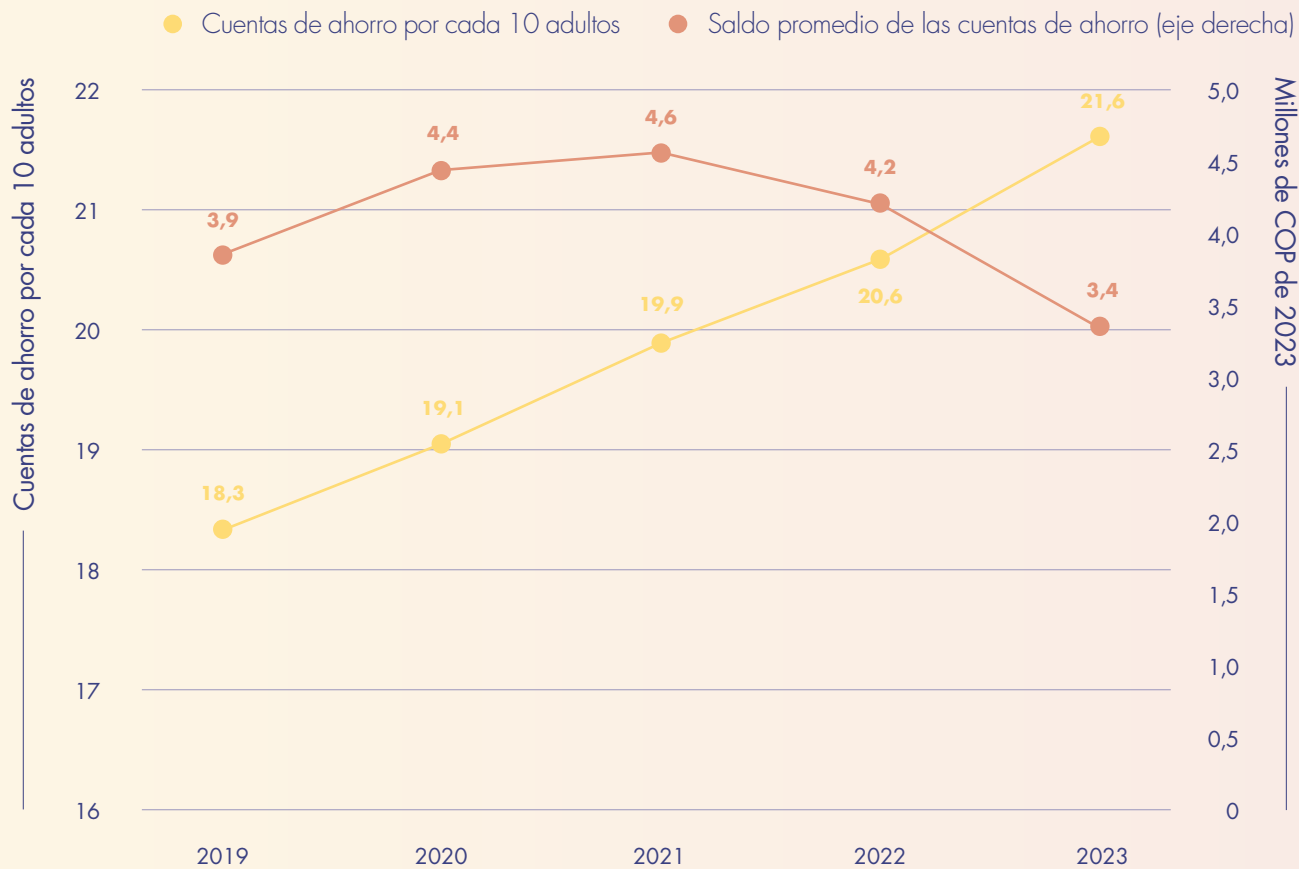


# Recuadro 1. Evolución de los productos transaccionales en Colombia

En los últimos años los productos de depósito, especialmente los de bajo monto, han sido fundamentales para la inclusión financiera en Colombia. Su popularidad ha crecido debido a la facilidad que ofrecen para gestionar ingresos y efectuar transacciones y pagos, a menudo sin incurrir en costos adicionales. Esta tendencia ha promovido el acceso a servicios financieros de manera más inclusiva, beneficiando a una amplia gama de individuos y micronegocios, que ahora tienen a estos productos financieros como su método de pago predilecto.

En 2023 la adopción de estos instrumentos en Colombia mantuvo una tendencia creciente, aunque a un ritmo más moderado en comparación con años anteriores, particularmente en lo que respecta a los depósitos de bajo monto. Se observó un incremento en el número de cuentas de ahorro, alcanzando 21,6 cuentas por cada diez adultos, lo que representa aproximadamente una cuenta adicional por cada diez adultos en comparación con el año 2022. Este aumento fue ligeramente superior al promedio de años previos, que se situó en 0,8, reflejando una tendencia positiva en la adopción de cuentas de ahorro (gráfica A).

■ Gráfica A. Número de cuentas de ahorro adulto y saldo promedio



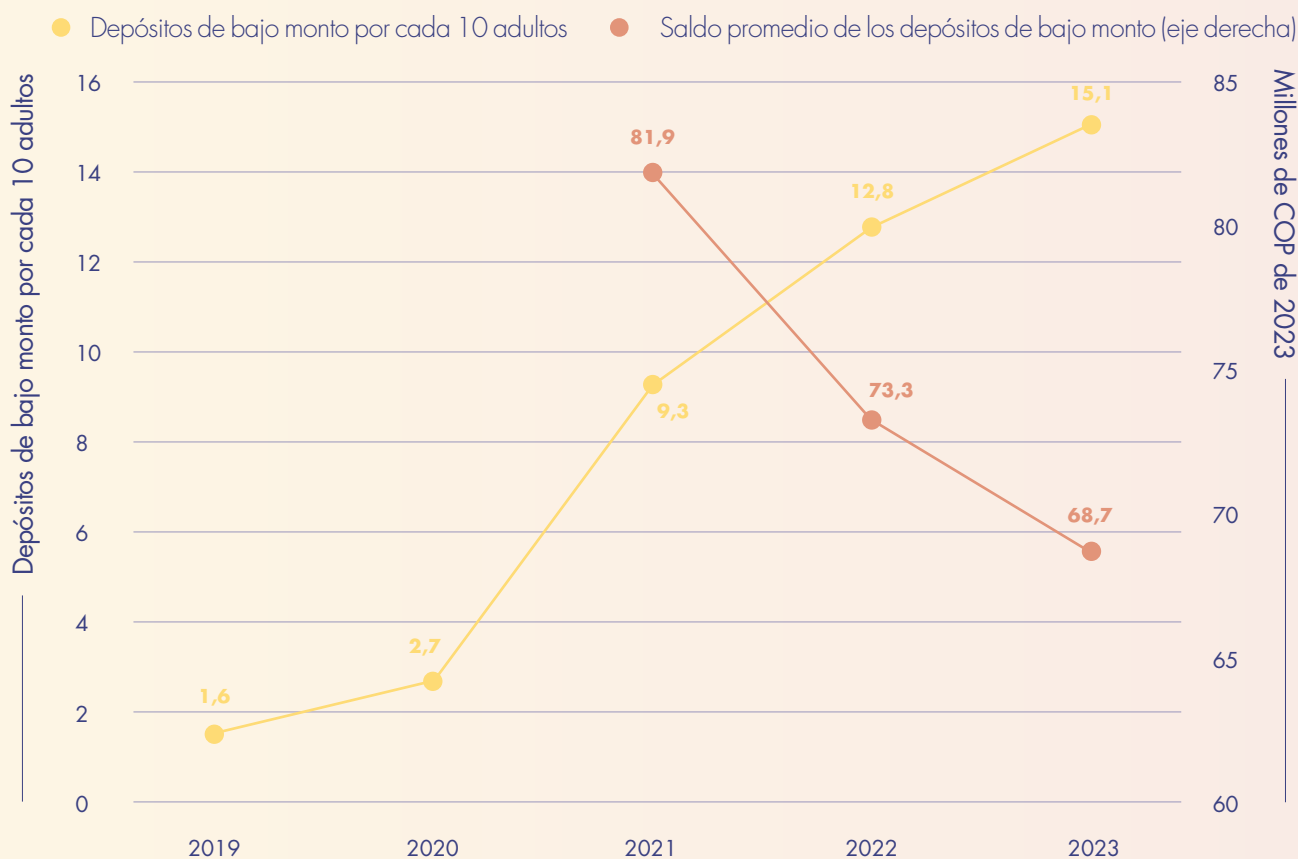
**Fuente:** elaboración propia Banca de las Oportunidades y SFC, con datos del Formato 534 SFC y SES.

**Nota:** El saldo promedio fue deflactado a precios de 2023 utilizando el índice de precios del consumidor (IPC) a fin de periodo (diciembre).

No obstante, los depósitos de bajo monto mostraron un incremento a 15,1 por cada diez adultos, casi dos depósitos más por cada diez adultos en comparación con el año anterior. Este crecimiento ha sido bajo en comparación con el de 2020 y 2021, ralentizándose

en los últimos años. Esta tendencia indica una posible estabilización en la demanda de estos productos, que habían experimentado un auge significativo durante la pandemia, momento en el cual se evidenció una preferencia por alternativas al uso de efectivo (gráfica B).

■ **Gráfica B. Número de depósitos de bajo monto y saldo promedio**



**Fuente:** elaboración propia Banca de las Oportunidades y SFC, con datos del Formato 534 SFC y SES.

**Nota:** El saldo promedio fue deflactado a precios de 2023 utilizando el índice de precios del consumidor (IPC) a fin de periodo (diciembre).

En términos de valor, las cuentas de ahorro presentan un saldo promedio considerablemente superior al de los depósitos de bajo monto. En promedio, durante el último año, las cuentas de ahorro registraron un saldo de aproximadamente COP 3,4 millones de 2023 (gráfica A). Por otro lado, los productos digitales y de apertura simplificada mostraron un promedio cercano a los COP 68 700 (gráfica B).

A pesar de las diferencias notables, los montos de ambos tipos de productos financieros mostraron diná-

micas similares en comparación con el año previo, manteniendo la tendencia negativa que se ha observado desde 2022. En particular, los saldos promedio en los depósitos de bajo monto y en las cuentas de ahorro experimentaron variaciones anuales del -6,3 % y -20,3 %, respectivamente. Sin embargo, aunque la disminución en el saldo de los depósitos de bajo monto se moderó significativamente (-10,4 % en 2022), la caída en las cuentas de ahorro se intensificó (-7,8 % en 2022) (gráficas A y B).

■ **Tabla A.** Número de productos transaccionales y porcentaje de actividad por tipo de entidad – promedio 2023

Concepto	Indicador	Bancos	SEDPE	CAC vigiladas por la SES	Compañías de financiamiento	Cooperativas de carácter financiero	Corporación financiera	Total productos
Depósitos ordinarios	Número de productos	648 061	54 824		5			702 890
	% de actividad	46,8 %	En revisión		57,9 %			50,9 % (p)
Depósitos de bajo monto	Número de productos	49 895 425	5 913 432		1 753 837	2014		57 564 708
	% de actividad	58,7 %	En revisión		21,5 %	En revisión		61,6 % (p)
Cuentas de ahorro	Número de productos	78 285 008		2 996 515	191 627	1 060 150	1 139	82 534 439
	% de actividad	38,6 %		57,5 %	43,7 %	43,9 %	33,2 %	39,4 %
<b>Total productos</b>		<b>128 828 494</b>	<b>5 968 256</b>	<b>2 996 515</b>	<b>1 945 469</b>	<b>1 062 164</b>	<b>1 139</b>	<b>140 802 036</b>

**Fuente:** elaboración propia Banca de las Oportunidades y SFC, con datos del Formato 534 SFC y SES.

**Nota:** Las cifras provisionales se diferencian con (p).

En general, entre 2022 y 2023 se observó un aumento del 12 % en el número total de productos de depósito. Este comportamiento fue impulsado principalmente por un crecimiento del 20 % en los depósitos de bajo monto, contribuyendo con 8 pp al incremento global. Por su parte, las cuentas de ahorro experimentaron un

crecimiento del 7 %, aportando 4 pp, mientras que los depósitos ordinarios<sup>8</sup> aumentaron un 15 %, contribuyendo con 0,1 pp. En relación con las entidades, los establecimientos bancarios cuentan con el 92 % del total de productos de depósito en 2023 (tablas A y B).

8. El Decreto 222 del 2020, que modificó al Decreto 2555 del 2010, establece que los depósitos ordinarios son depósitos de bajo monto que han sobrepasado los límites regulatorios de saldo máximo o de monto acumulado de 8 SMLMV. Además, el depósito ordinario está disponible también para personas jurídicas y no tiene límite con relación al número de cuentas.

■ **Tabla B.** Número de productos transaccionales y porcentaje de actividad por tipo de entidad – promedio 2022

Concepto	Indicador	Bancos	SEDPE	CAC vigiladas por la SES	Compañías de financiamiento	Cooperativas de carácter financiero	Corporación financiera	Total productos
Depósitos ordinarios	Número de productos	592 907	17 861		4			610 772
	% de actividad	59%	En revisión		56,3 %			60 % (p)
Depósitos de bajo monto	Número de productos	42 890 962	4 109 160		1 055 891	1 794		48 057 806
	% de actividad	59 %	En revisión		8,8 %	En revisión		61,6 % (p)
Cuentas de ahorro	Número de productos	72 859 238		2 979 288	573 192	1 007 394	1 019	77 420 131
	% de actividad	39,3 %		57,5 %	28,5 %	44,4 %	30 %	40 %
<b>Total productos</b>		<b>116 343 107</b>	<b>4 127 021</b>	<b>2 979 288</b>	<b>1 629 087</b>	<b>1 009 188</b>	<b>1 019</b>	<b>126 088 709</b>

**Fuente:** elaboración propia Banca de las Oportunidades y SFC, con datos del Formato 534 SFC y SES.

El análisis del comportamiento por tipo de producto y entidad revela diversas dinámicas. El número de depósitos ordinarios aumentó en bancos (9 %), sociedades especializadas en depósitos y pagos electrónicos (SEDPE) (207 %) y compañías de financiamiento (19 %). Sin embargo, solo estas dos últimas reportaron un incremento en su nivel de actividad, mientras que los bancos experimentaron una disminución (-12 pp).

Por otro lado, los depósitos de bajo monto crecieron en todas las entidades, especialmente en compañías de financiamiento (66 %<sup>9</sup>) y SEDPE (44 %). En este aspecto, solo las primeras mejoraron su nivel de actividad (13 pp adicionales). En cuanto a las cuentas de ahorro, los bancos, las cooperativas de carácter financiero y las cooperativas de ahorro y crédito las aumentaron (7 %, 5 % y 1 %, respectivamente).

9. En concreto, la transformación de Giros y Finanzas en Banco Unión causó este último comportamiento. Esta decisión se tomó con el propósito de facilitar la comunicación con respecto a los servicios que ofrecía la entidad y mejorar la percepción de solidez y reputación de esta.

La actividad de las cuentas de ahorro de los bancos y de las cooperativas de carácter financiero se redujo ligeramente, mientras que el de las compañías de financiamiento creció en 15 pp (tablas A y B). Asimismo, para el agregado, los depósitos de bajo monto registraron la mayor actividad, con un 62 %, frente a los depósitos ordinarios y las cuentas de ahorro, que lograron un 51 % y un 39 %, en ese orden (tabla A).

Finalmente, durante el año 2023, las entidades supervisadas por la SFC llevaron a cabo un total de 1959 millones de operaciones. De estas, 1212 millones fueron egresos, incluyendo pagos, retiros y transferencias realizadas, mientras que 747 millones correspondieron a ingresos ta-

les como depósitos y transferencias recibidas. En conjunto, se movilaron COP 1849 billones: COP 801 billones en ingresos y COP 1048 billones en egresos (tabla C).

Al analizar los tipos de productos de depósito, se observa que las cuentas de ahorro dominaron tanto en cantidad de operaciones como en volumen transado, seguidas por los depósitos de bajo monto y, en una menor proporción, los depósitos ordinarios. En cuanto al valor promedio para el total de las transacciones, las cuentas de ahorro registraron un promedio de COP 1,8 millones por operación; los depósitos ordinarios, COP 213 100; y los depósitos de bajo monto, COP 102 700 (tabla C).

■ **Tabla C.** Número y monto por tipo de transacciones y tipo de productos de depósito

Concepto	Transacciones	Monto (en miles de millones de COP)	Número (en millones)	Monto promedio en COP
Depósitos ordinarios	Depósitos	134	0,2	724 220
	Pagos	89	1,0	91 819
	Retiros	120	0,4	283 851
	Transferencias enviadas	367	1,6	231 735
	Transferencias recibidas	408	2,1	196 080
	<b>Total transacciones</b>	<b>1118</b>	<b>5,2</b>	<b>213 138</b>
	<b>Ingresos</b>	<b>542</b>	<b>2,3</b>	
	<b>Egresos</b>	<b>576</b>	<b>3,0</b>	

Concepto	Transacciones	Monto (en miles de millones de COP)	Número (en millones)	Monto promedio en COP
Depósito de bajo monto	Depósitos	21 862	142,6	153 282
	Pagos	5430	90,1	60 238
	Retiros	20 422	104,0	196 430
	Transferencias enviadas	27 969	355,7	78 637
	Transferencias recibidas	26 779	305,3	87 728
	<b>Total transacciones</b>	<b>102 463</b>	<b>997,7</b>	<b>102 702</b>
	<b>Ingresos</b>	<b>48 642</b>	<b>447,9</b>	
<b>Egresos</b>	<b>53 821</b>	<b>549,8</b>		
Cuentas de ahorro	Depósitos	110 714	56,8	1 950 723
	Pagos	222 428	188,2	1 182 171
	Retiros	173 053	170,1	1 017 131
	Transferencias enviadas	598 309	301,3	1 986 071
	Transferencias recibidas	641 144	240,2	2 669 465
	<b>Total transacciones</b>	<b>1 745 645</b>	<b>956,5</b>	<b>1 825 102</b>
	<b>Ingresos</b>	<b>751 858</b>	<b>296,9</b>	
<b>Egresos</b>	<b>993 789</b>	<b>659,5</b>		
<b>Total transacciones</b>	<b>1 849 225</b>	<b>1 959,4</b>	<b>1 986 071</b>	
<b>Ingresos</b>	<b>801 041</b>	<b>747,1</b>		
<b>Egresos</b>	<b>1 048 187</b>	<b>1 212,3</b>		

**Fuente:** elaboración propia Banca de las Oportunidades y SFC, con datos del Formato 534 SFC.

**Nota:** La desagregación del total de transacciones en algunos casos no da exacta al tratarse del promedio de los cuatro trimestres de 2023.

# 5

## Acceso al crédito

Página 66

**Principales resultados**

Página 66

**Perspectivas generales**

Página 71

**La dinámica del microcrédito en Colombia**

Página 86

**Estado del acceso a tarjetas de crédito y otros créditos de consumo**

Página 91

**Panorama actual del crédito de vivienda**

Página 96

**Recuadro 1.** Evolución de la estrategia de inclusión crediticia de la economía popular

Página 108

**Recuadro 2.** Las *fintechs* en Colombia

Página 113

**Recuadro 3.** Panorama general de los desembolsos de crédito apalancados en garantías mobiliarias

Página 118

**Recuadro 4.** Empresas e individuos nuevos al crédito en 2023

Página 124

**Recuadro 5.** Estado del acceso a financiamiento de las mujeres en Colombia

## 5.1 | Principales resultados

Durante 2023, los indicadores de acceso al crédito vigente mostraron una tendencia negativa en comparación con el año anterior. Esta situación se atribuyó a la dinámica observada en el crédito de consumo, que es la modalidad con mayor alcance, y en menor medida a la del crédito de vivienda, las tarjetas de crédito y el microcrédito. Dicho declive se produjo en un contexto de política monetaria contractiva, en la que el Banco de la República elevó la tasa de intervención de referencia hasta el 13 % al cierre de 2023, en contraste con el 3 % registrado a principios de 2022, lo que representa un aumento de 10 pp.

Las ciudades y aglomeraciones lideraron los indicadores de acceso al crédito en comparación con otras zonas del país más rurales. Esta tendencia se observó en todas las modalidades de crédito, con excepción del microcrédito, que tuvo

mayor incidencia en las áreas rurales. Por su parte, los hombres registraron un acceso al crédito superior en todas las modalidades en comparación con las mujeres. Por grupos etarios, el segmento de adultos de 25 a 65 años exhibió los indicadores más altos, lo cual se alinea con la etapa más productiva de las personas. Contrariamente, los jóvenes menores a 25 años tuvieron el menor indicador de acceso a crédito, seguidos de cerca por los mayores de 65 años.

Este capítulo se divide en cuatro secciones principales. La primera resume el comportamiento global de los indicadores de acceso y uso de productos de crédito. La segunda se centra en el microcrédito. La tercera detalla las estadísticas relacionadas con las tarjetas de crédito y otros tipos de crédito al consumo. Finalmente, la cuarta sección examina la evolución del crédito de vivienda.

## 5.2 | Perspectivas generales

En 2023, 13,5 millones de adultos, correspondientes al 35,3 % de la población adulta en Colombia, tenían vigente al menos un producto de crédito como una tarjeta de crédito, una libranza o un préstamo para un vehículo. La proporción de adultos con crédito vigente disminuyó en 0,9 pp frente al año anterior, lo que se traduce en que en 2023 cerca de 134 744 adultos menos accedieron a créditos en comparación con 2022 (gráfica 1).

En el ámbito regional, se encontró que el acceso a crédito vigente fue predominantemente mayor en los departamentos situados en la zona central del país. Precisamente, las regiones Centro Oriental<sup>1</sup>, el Eje Cafetero y Centro Sur lideraron con porcentajes de 44,2 %, 36,3 % y 35,4 % respectivamente. Por otro lado, las regiones del Pacífico (31,1%), el Llano (30,1%) y el Caribe (24,6%) registraron los índices más bajos. A nivel departamental, 16 de

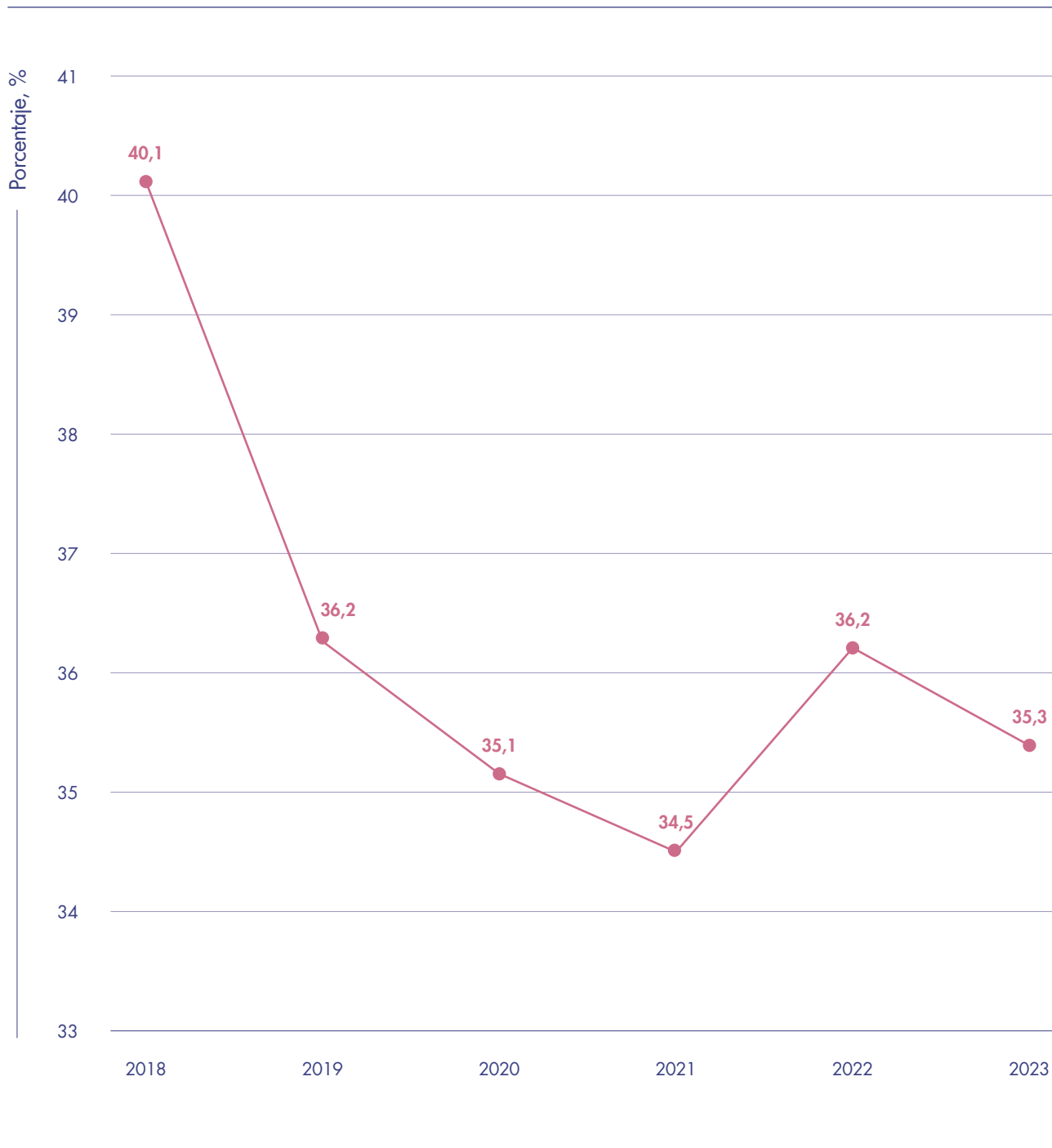
- Región Centro Oriente:** Bogotá D. C., Santander, Cundinamarca, Norte de Santander y Boyacá. **Región Caribe:** Atlántico, Bolívar, Magdalena, Córdoba, Cesar, Sucre, La Guajira, San Andrés, Providencia y Santa Catalina. **Región Eje Cafetero:** Antioquia, Risaralda, Quindío y Caldas. **Región Centro Sur:** Tolima, Huila, Caquetá, Putumayo y Amazonas. **Región Llano:** Meta, Casanare, Arauca, Guaviare, Guainía, Vichada y Vaupés.



los 33 departamentos superaron el umbral del 30 % en acceso a crédito, destacando entre ellos Bogotá D. C., Huila y el Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, con los más altos porcentajes de acceso:

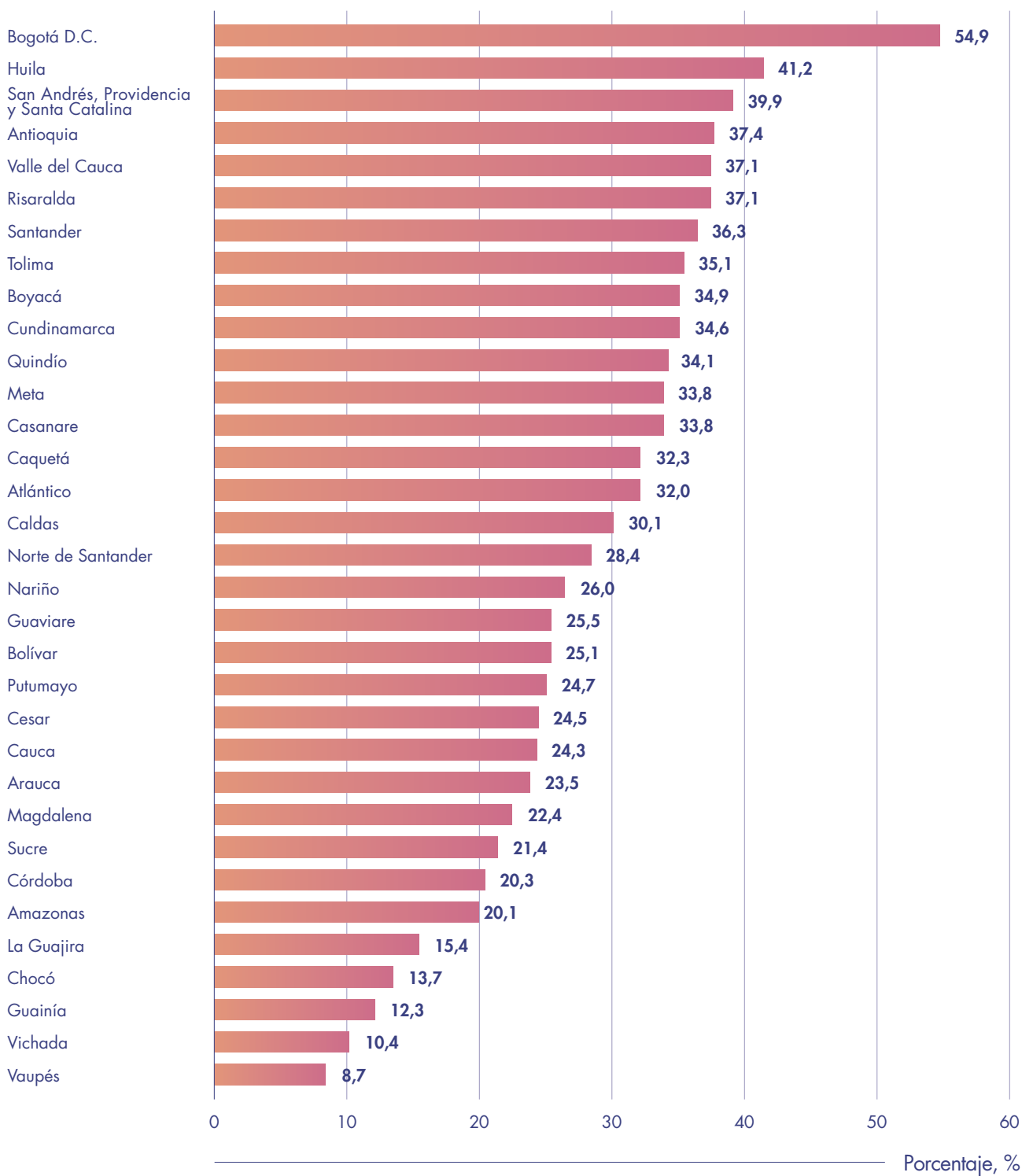
54,9 %, 41,2 % y 39,9 % en ese orden. En contraste, los departamentos de Vaupés, Vichada y Guainía mostraron los niveles más bajos, con menos del 13 % de los adultos con acceso a algún tipo de crédito (gráfica 2).

■ **Gráfica 1.** Indicador de acceso al crédito 2018-2023



**Fuente:** elaboración propia Banca de las Oportunidades y Superintendencia Financiera de Colombia (SFC), con datos de TransUnion y Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE).

■ **Gráfica 2.** Indicador de acceso a crédito por departamento 2023

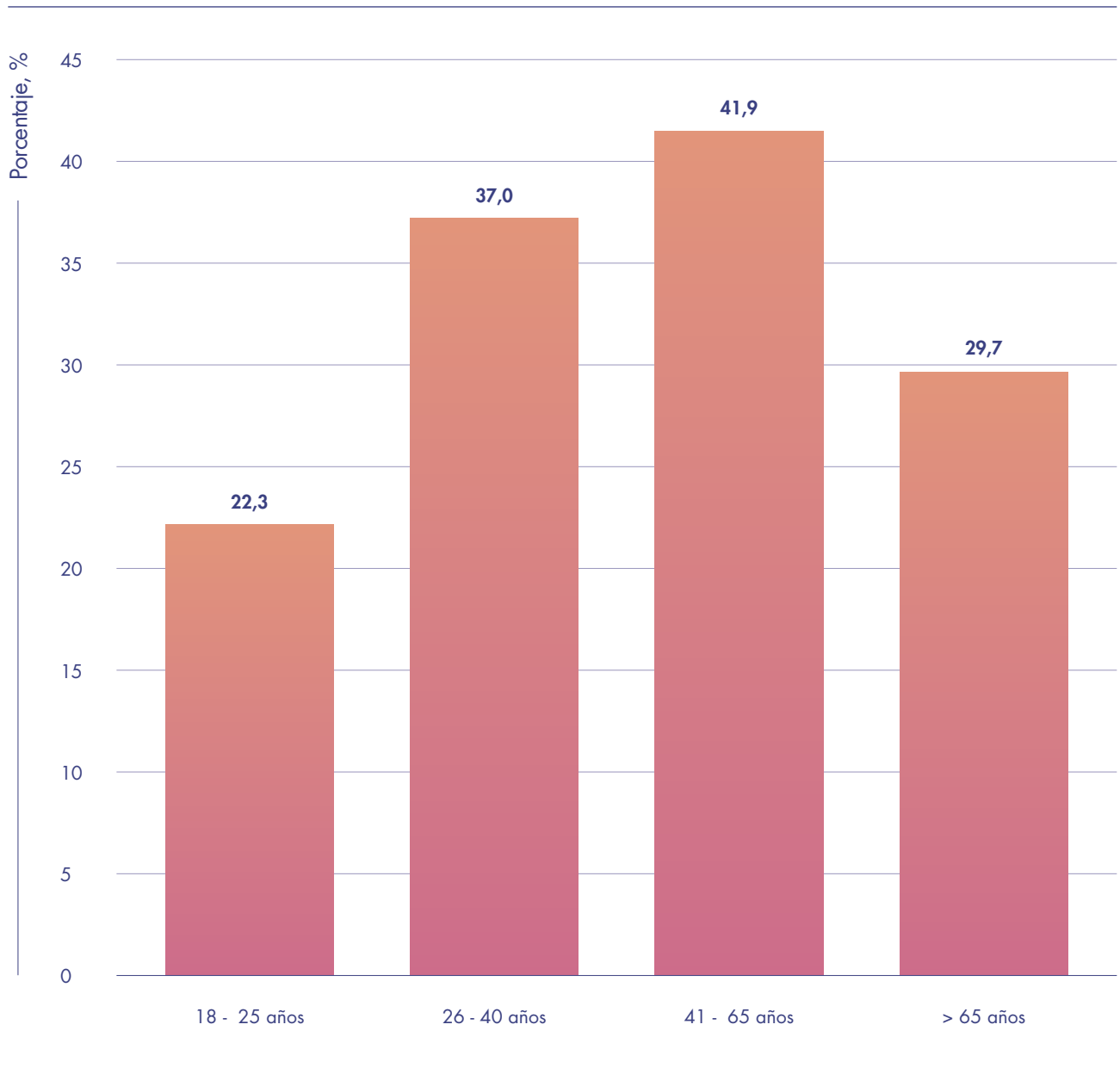


**Fuente:** elaboración propia Banca de las Oportunidades y SFC, con datos de TransUnion y DANE.

En relación con los grupos demográficos, se observó que los niveles más bajos de acceso a crédito vigente se presentaron entre los adultos jóvenes y los adultos mayores, así como en las mujeres y los residentes de municipios rurales y dispersos. Específicamente, apenas el 22,3 % de los individuos de 18 a 25 años poseían al menos un producto del activo bancario, mientras que el porcentaje para los mayores de 65 años fue del 29,7 % (gráfica 3).

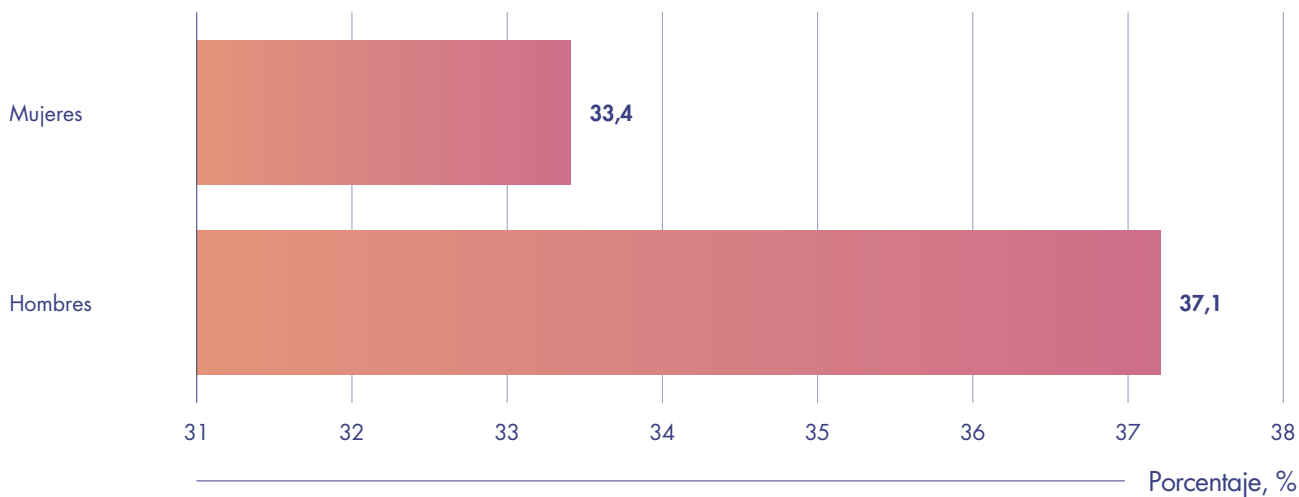
Los segmentos etarios con mayor acceso a servicios crediticios fueron el comprendido entre 41 y 65 años, con un 41,9 %, y el de 26 a 40 años, con un 37,1 % (gráfica 3). Además, existió una diferencia de 3,7 pp en el acceso a crédito a favor de los hombres (gráfica 4). Por último, en los municipios rurales dispersos, el acceso a crédito fue del 18,0 %, en comparación con los municipios rurales con un 22,6 %, los intermedios con un 25,7 % y las ciudades y aglomeraciones con un 41,2 % (gráfica 5).

■ **Gráfica 3.** Indicador de acceso al crédito por grupos de edades



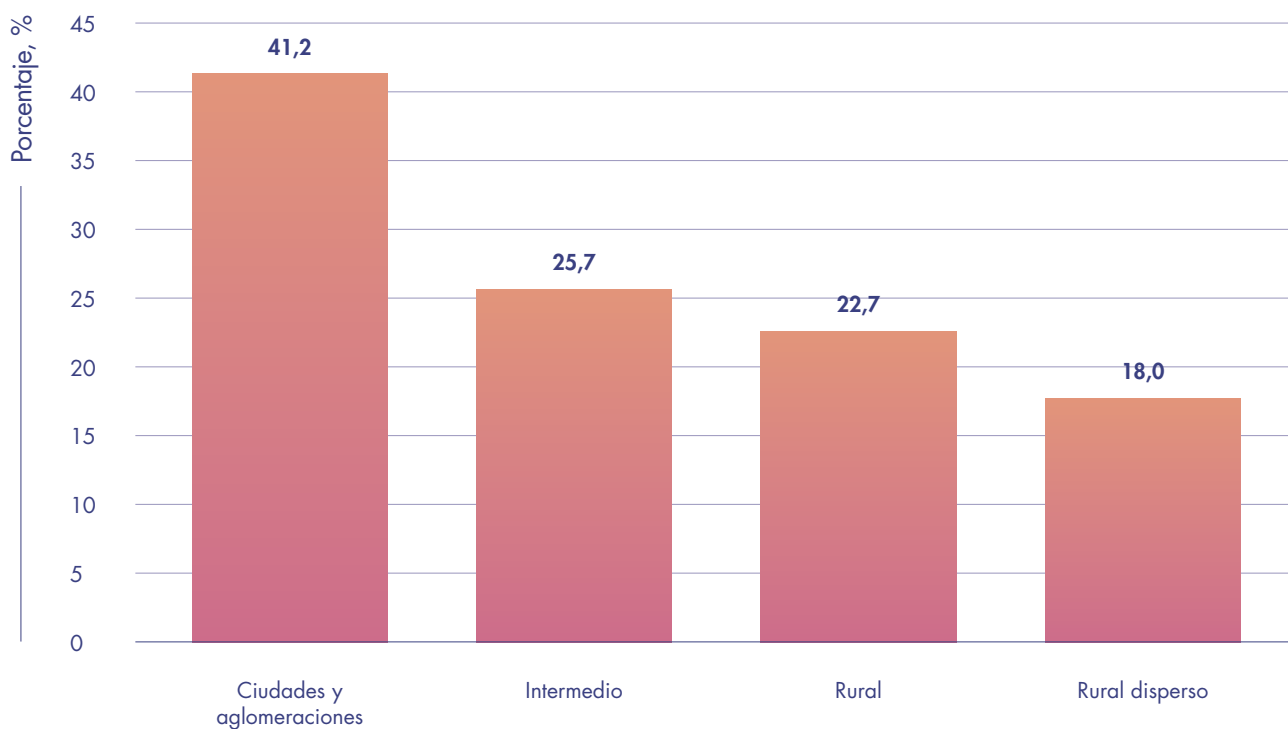
**Fuente:** elaboración propia Banca de las Oportunidades y SFC, con datos de TransUnion y DANE.

■ **Gráfica 4.** Indicador de acceso a crédito por sexo



**Fuente:** elaboración propia Banca de las Oportunidades y SFC, con datos de TransUnion y DANE.

■ **Gráfica 5.** Indicador de acceso a crédito por niveles de ruralidad



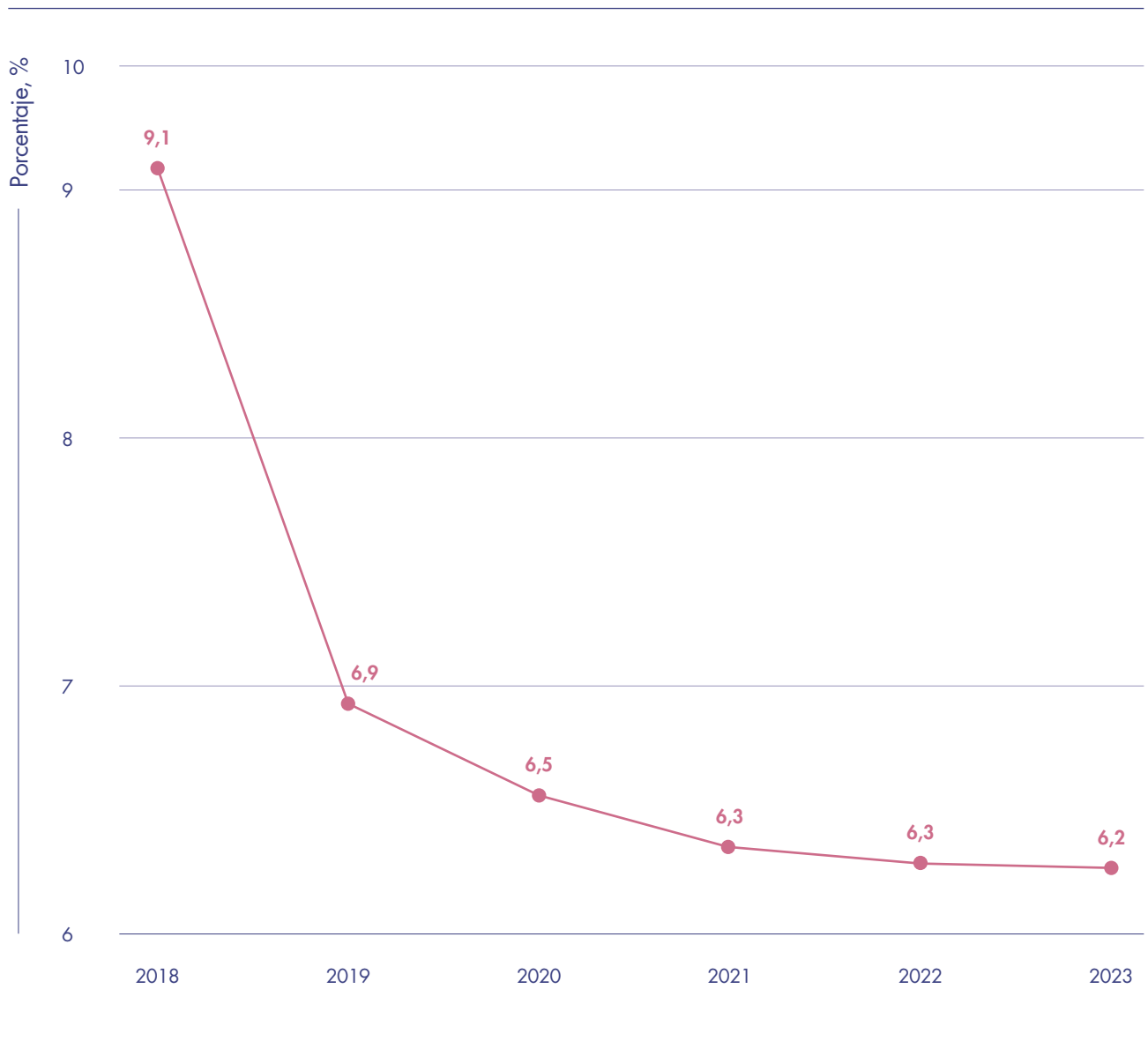
**Fuente:** elaboración propia Banca de las Oportunidades y SFC, con datos de TransUnion y DANE.

# 5.3 | La dinámica del microcrédito en Colombia

Con relación al microcrédito, el porcentaje total de adultos que poseían al menos uno alcanzó el 6,2 %, experimentando una leve reducción de 0,04 pp respecto al año anterior y manteniendo la tendencia negativa que se ha registrado desde 2019. No obstante, en términos

absolutos, el número de adultos con microcrédito aumentó un 1,4 %, pasando de 2,36 millones a 2,35 millones de adultos (este indicador se redujo debido al crecimiento del 1,6 % en la población de adultos entre 2022 y 2023) (gráfica 6).

■ **Gráfica 6.** Indicador de acceso a microcrédito nacional 2018-2023

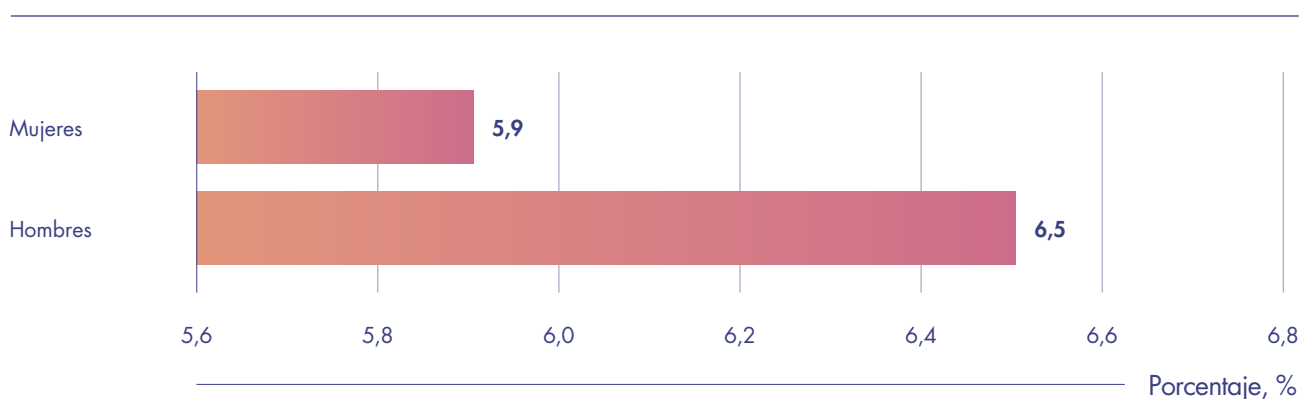


**Fuente:** elaboración propia Banca de las Oportunidades y SFC, con datos de TransUnion y DANE.

El acceso a los productos de microcrédito exhibió variaciones significativas entre distintos grupos demográficos. En primer lugar, se evidenció que los hombres tenían una ligera ventaja sobre las mujeres, con una diferencia de 0,6 pp a favor de los primeros (gráfica 7). Con respecto a la distribución por edad, se destaca que el 8,6 % de los adultos entre 41 y 65 años tenía un microcrédito, en comparación con el 3,7 % de los adultos jóvenes, el 4,0 % de los mayores de 65 años y el 5,7 % de aquellos con edades entre 26 y 40 años (gráfica 8).

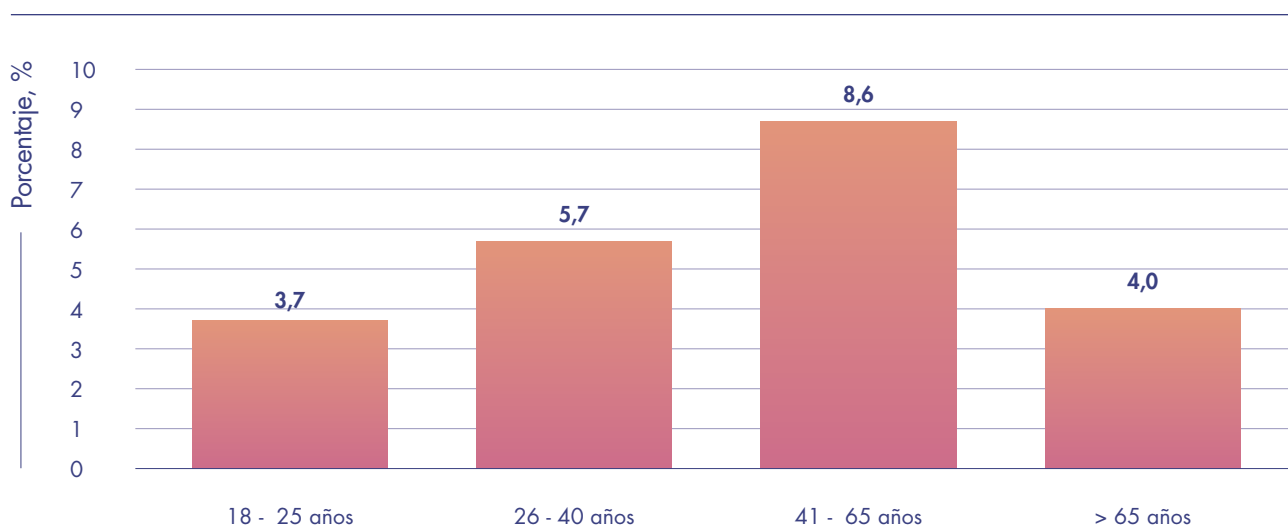
Por último, se notó un mayor acceso al microcrédito en municipios rurales e intermedios en comparación con las ciudades y aglomeraciones (gráfica 9). Este fenómeno podría explicarse por la creciente demanda de financiamiento en estas áreas, donde las comunidades suelen ser más vulnerables y cuentan con ingresos más reducidos. Además, la disponibilidad de microcréditos se ve facilitada por la flexibilización de los requisitos convencionales tales como garantías, codeudores, avales o fiadores, lo que representa una ventaja significativa para los habitantes de dichas regiones.

■ **Gráfica 7.** Indicador de acceso a microcrédito por sexo



**Fuente:** elaboración propia Banca de las Oportunidades y SFC, con datos de TransUnion y DANE.

■ **Gráfica 8.** Indicador de acceso a microcrédito por grupos de edades



**Fuente:** elaboración propia Banca de las Oportunidades y SFC, con datos de TransUnion y DANE.

Ahora bien, al examinar la información de desembolsos de microcrédito que es recolectada por la SFC, la Superintendencia de Economía Solidaria (SES) y las microfinancieras no vigiladas por la SES ni la SFC, se encontró que a nivel nacional en 2023 se realizaron 1,9 millones de desembolsos por COP 13,5 billones, equivalente a un monto promedio desembolsado de aproximadamente COP 7,1 millones.

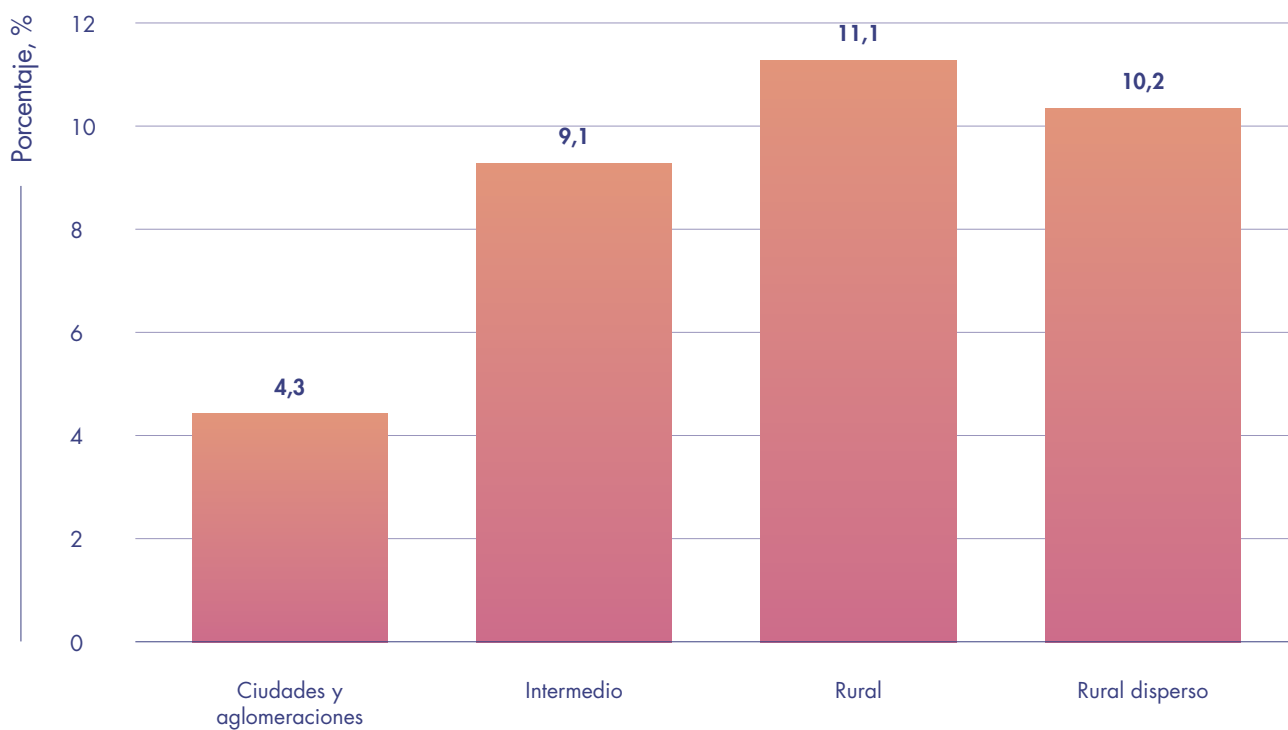
Los desembolsos descritos corresponden a 500 operaciones por cada 10 000 adultos. La región Centro Sur lideró en la tasa de desembolsos, con aproximadamente 1127, mientras que otras regiones no superaron los 400. En concreto, el Caribe registró 388; el Centro Oriente, 398, y el Eje Cafetero, el Llano y el Pacífico, 378 cada uno. En la región Centro Sur, los departamentos de Huila, Putumayo y Tolima encabezaron la lista, ubicándose en el último quintil con 1378, 1328 y 991 desembolsos, respectivamente. Además, departamentos como Nariño con 1317, Boyacá con 1013, Guaviare con 946 y Casanare con 871 presentaron cifras altas también. En contraste, Guainía con

237, Bogotá D. C. con 194 y Vichada con 169 mostraron los números de desembolsos por cada 10 000 adultos más bajos entre los 33 departamentos (gráfica 10).

En relación con el monto promedio desembolsado del microcrédito, algunas de las regiones con menos desembolsos por cada 10 000 adultos presentaron las cifras más altas. Tal es el caso de la región Centro Oriental, con COP 8,3 millones, el Llano, con COP 7,5 millones, y el Eje Cafetero, con COP 7,3 millones. Por su parte, el Pacífico, el Caribe y el Centro Sur mostraron montos promedios entre COP 6,2 millones y COP 6,5 millones, respectivamente.

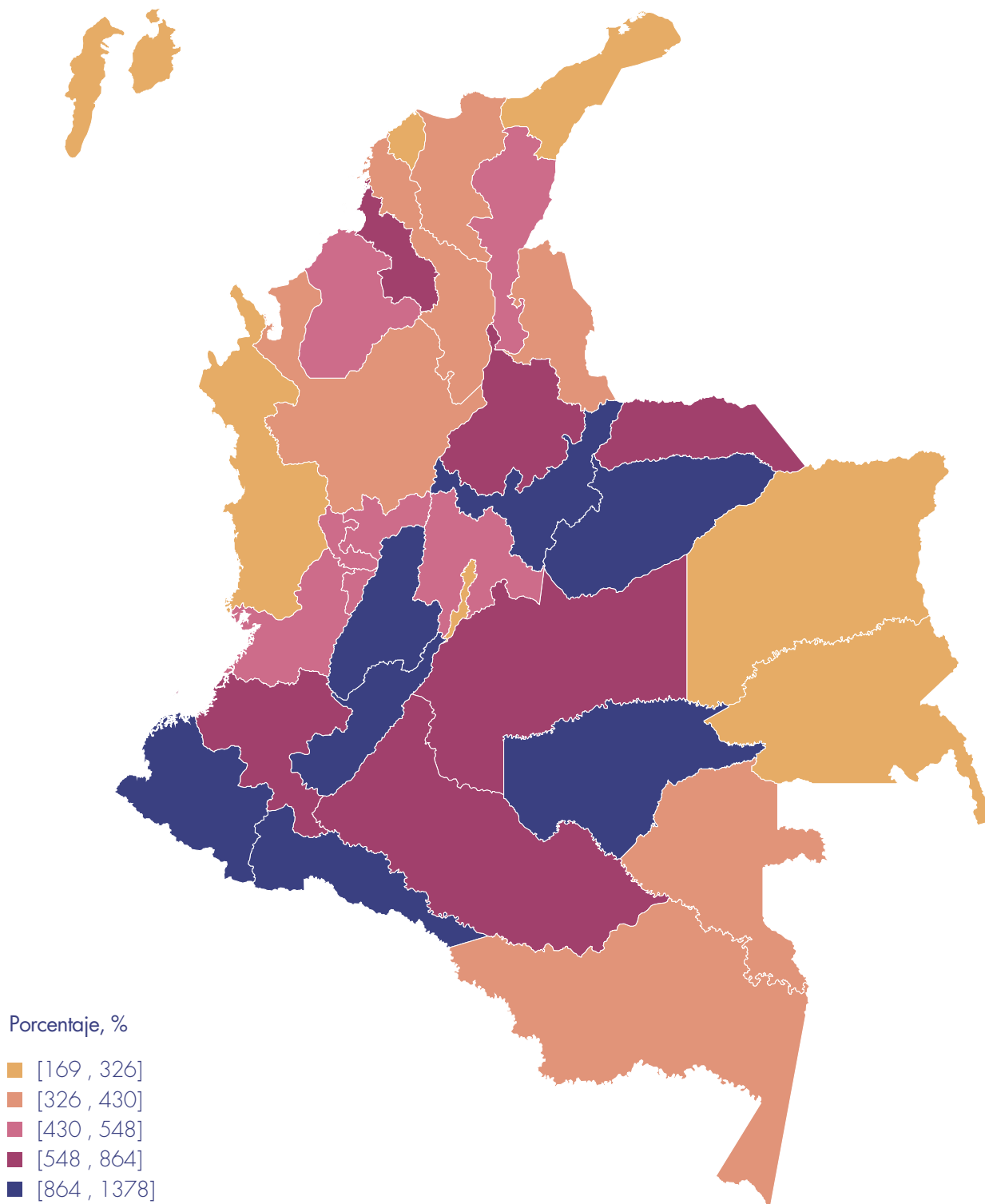
Bogotá D. C. (COP 10,1 millones), San Andrés, Providencia y Santa Catalina (COP 10,3 millones) y Guainía (COP 10,4 millones) fueron los departamentos con montos promedios desembolsados más altos (gráfica 11). Entretanto, Amazonas, con COP 5,1 millones, Quindío, con COP 5,8 millones, y Vaupés, con COP 3,6 millones, fueron los departamentos con menores montos promedios (gráfica 11).

■ Gráfica 9. Indicador de acceso a microcrédito por niveles de ruralidad



Fuente: elaboración propia Banca de las Oportunidades y SFC, con datos de TransUnion y DANE.

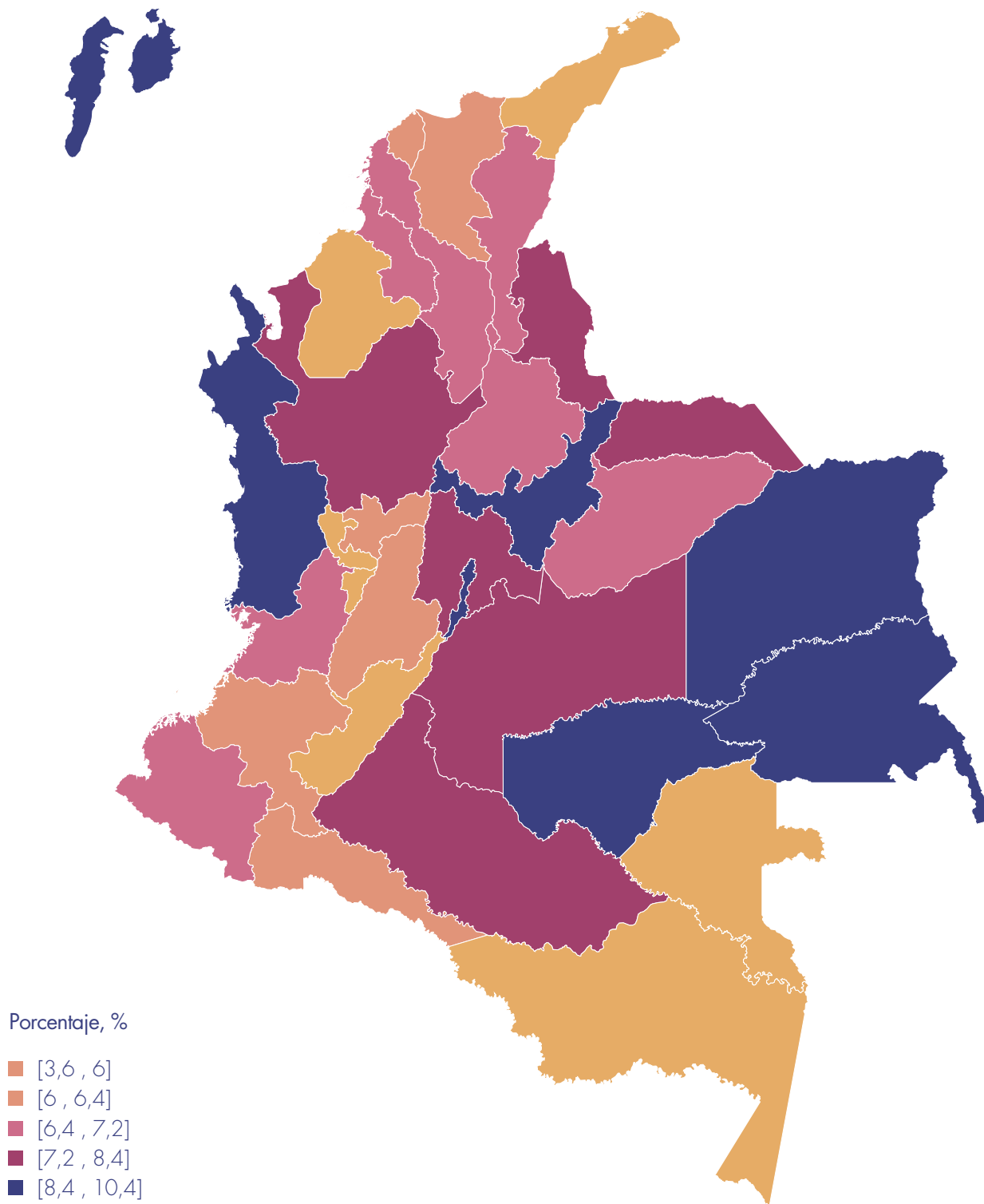
■ **Gráfica 10.** Mapa departamental del número de desembolsos de microcrédito por 10 000 adultos



**Fuente:** elaboración propia Banca de las Oportunidades y SFC con datos del Formato 534, SES y entidades microfinancieras no vigiladas por la SFC ni la SES.



■ **Gráfica 11.** Mapa departamental del monto promedio desembolsado de microcrédito en millones de COP



**Fuente:** elaboración propia Banca de las Oportunidades y SFC con datos del Formato 534, SES y entidades microfinancieras no vigiladas por la SFC ni la SES.

En relación con las brechas a nivel de sexo, se observó que los hombres recibieron, en promedio, montos de microcrédito superiores, mientras que las mujeres tuvieron una mayor frecuencia de desembolsos por cada 10 000 adultos. Esto indica que, aunque las mujeres obtuvieron un acceso más frecuente a los microcréditos, los montos asignados fueron inferiores. Por ejemplo, en 2023, por cada 10 000 adultos, se otorgaron 468 microcréditos a hombres y 518 a mujeres. Sin embargo, el monto promedio de los microcréditos fue de COP 7,3 millones para los hombres y de COP 6,2 millones para las mujeres.

Los patrones registrados en las brechas se mantuvieron a nivel regional, según se detalla en la tabla 1. Por una parte, las diferencias a favor de los hombres en el monto promedio de los desembolsos variaron entre COP 0,8 millones en la región Centro Sur y COP 1,3 millones en el Eje Cafetero. En cuanto al número de microcréditos desembolsados por cada 10 000 habitantes, se observó una dispersión más amplia. En particular, las mayores disparidades se presentaron en las regiones del Llano y el Pacífico, donde las mujeres recibieron aproximadamente 179 y 103 microcréditos más que los hombres, respectivamente, por cada 10 000 adultos. Por el contrario, en la región cafetera se alcanzó casi la paridad en este indicador.

■ **Tabla 1.** Brecha por sexo del número de desembolsos de microcrédito por cada 10 000 adultos y el monto promedio desembolsado a nivel regional

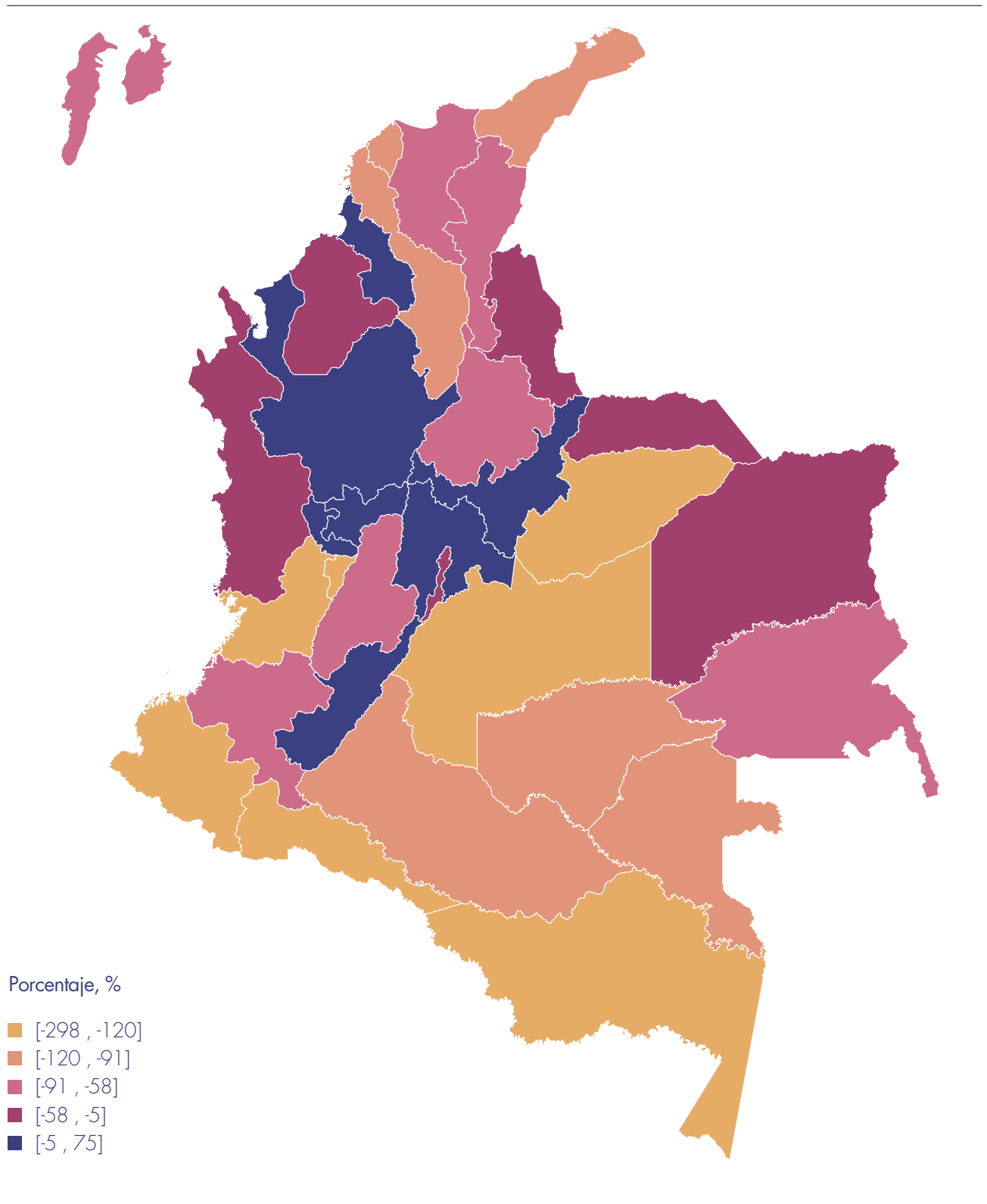
Región	Monto promedio desembolsado de microcrédito (en millones de COP)			Número de desembolsos de microcrédito por cada 10 000 adultos		
	Hombres	Mujeres	Brecha	Hombres	Mujeres	Brecha
Llano	7,2	6,1	1,1	608	787	-179
Pacífico	6,7	5,8	0,9	642	745	-103
Caribe	6,7	5,5	1,2	348	418	-71
Centro Sur	6,2	5,5	0,8	1084	1146	-61
Centro Oriente	8,4	7,2	1,2	378	404	-26
Eje Cafetero	7,7	6,3	1,3	372	374	-2

**Fuente:** elaboración propia Banca de las Oportunidades y SFC con datos del Formato 534, SES y entidades microfinancieras no vigiladas por la SFC ni la SES.

Al desglosar los resultados por departamento, a diferencia de la tendencia nacional, se encontró que el número de desembolsos por cada 10 000 adultos favoreció a los hombres en los siguientes departamentos: Huila (75), Sucre (40), Caldas (40), Risaralda (2),

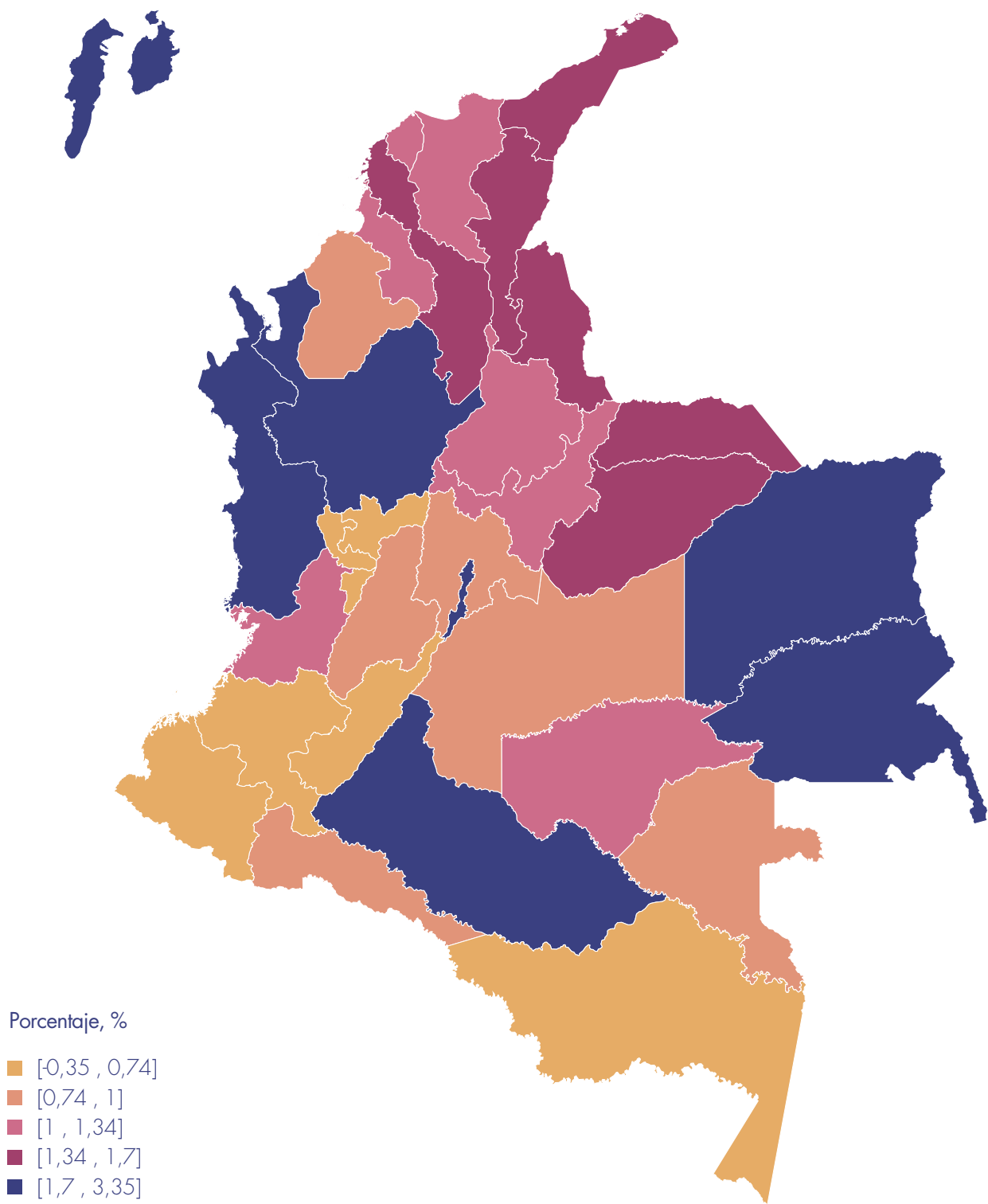
Boyacá (2) y Antioquia (1) (gráfica 12). Así mismo, solamente en el departamento de Amazonas, el monto promedio de microcrédito otorgado a las mujeres superó al de los hombres por un aproximado de COP 345 000 (gráfica 13).

■ **Gráfica 12.** Mapa departamental de la brecha entre hombres y mujeres en el número de desembolsos de microcrédito por 10 000 adultos



**Fuente:** elaboración propia Banca de las Oportunidades y SFC con datos del Formato 534, SES y entidades microfinancieras no vigiladas por la SFC ni la SES.

■ **Gráfica 13.** Mapa departamental de la brecha entre hombres y mujeres en el monto promedio desembolsado de microcrédito en millones de COP



**Fuente:** elaboración propia Banca de las Oportunidades y SFC con datos del Formato 534, SES y entidades microfinancieras no vigiladas por la SFC ni la SES.

Por tipo de entidades, los bancos especializados en microfinanzas<sup>2</sup> tuvieron la mayor participación del número de desembolsos de microcrédito. No obstante, la participación de las entidades por desembolso varió según los montos. Específicamente, cuando se categorizan los desembolsos de microcrédito por salarios mínimos legales vigentes (SMLV), se observó que la participación en el mercado de los bancos especializados en microfinanzas aumentó en la medida en el que el monto desembolsado se redujo. Estos bancos pasaron del 76,8 % del total de los desembolsos de microcréditos de menos de 1 SMLV a alrededor del 28 % de los desembolsos entre 10 y 25 SMLV. En contraste, la banca pública incrementó su participación de mercado a medida que los montos desembolsados se fueron incrementando. Así, por ejemplo, pasó de tener 0,4 % de los microcréditos desembolsados de menos de 1 SMLV a el 51,2 % del tramo que comprende entre 10 y 25 SMLV (gráfica 14).

Así mismo, se resalta el papel de las microfinancieras no vigiladas por la SES ni la SFC en los desembolsos bajos. En concreto, en aquellos desembolsos entre los 1 y 4 SMLV, su participación ronda alrededor del 20 %. Por su parte, los bancos tradicionales atendieron segmentos de montos más altos, con una participación fluctuante entre el 14 % y el 12 % en los rangos de 2 a 25 SMLV, y una presencia menor al 10 % en los niveles de desembolsos más bajos que 2 SMLV. Entretanto, las compañías de financiamiento (promedio de 2,3 %), las cooperativas de carácter financiero (promedio de 0,9 %) y las cooperativas de ahorro y crédito (CAC) vigiladas por la SES (promedio de 0,001 %) registraron las participaciones más bajas en el mercado de microcrédito (gráfica 14).

Desagregando los datos según el nivel de ruralidad, se observó que en las ciudades y aglomeraciones, así como en los municipios intermedios, a medida que aumentó el monto desembolsado, los bancos especializados en microcréditos perdieron participación de mercado. No obstante, esta participación es considerablemente mayor

y su decrecimiento es menos pronunciado que en los municipios rurales y dispersos, donde estos establecimientos no tienen tanta influencia (gráficas 15 y 16).

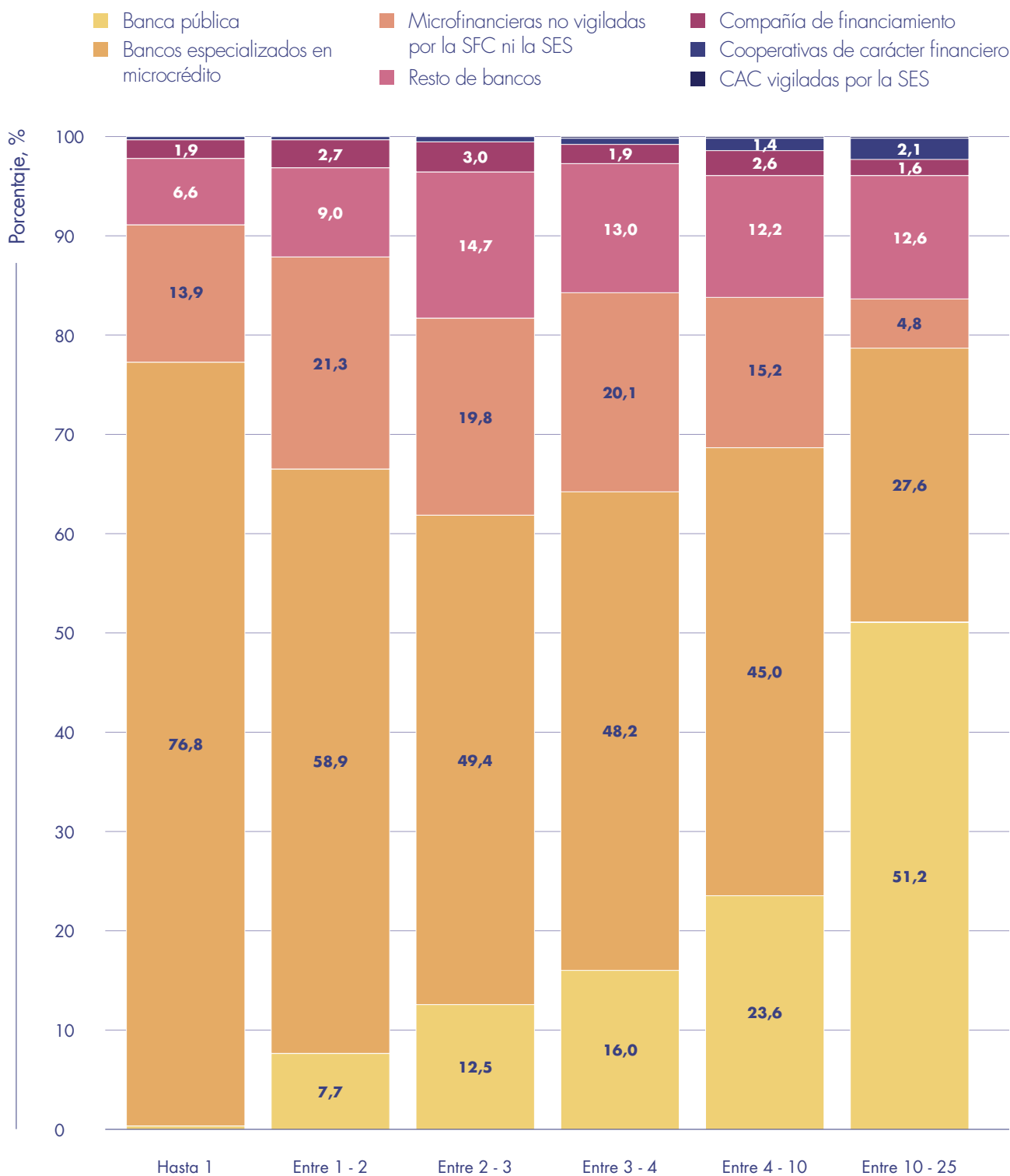
El patrón observado en la banca pública se reflejó igualmente a nivel de ruralidad. En las ciudades y aglomeraciones, la proporción de fondos desembolsados por la banca pública varió desde un 0,1 % en montos inferiores a 1 SMLV hasta un 18 % en aquellos que oscilan entre 10 y 25 SMLV (gráfica 15). Sin embargo, estas cifras fueron considerablemente menores en comparación tanto con el promedio nacional (gráfica 14), como con su participación en los municipios intermedios y zonas rurales y dispersas, donde aumentó del 0,7 % al 65,1 % (gráfica 16), del 1,8 % al 87,1 %, (gráfica 17) y del 24,2 % al 90,4 % (gráfica 18), respectivamente. Este incremento progresivo en la participación y en el crecimiento se asocia con el aumento de la ruralidad. Tal tendencia se explica por la influencia del Banco Agrario, entidad que cuenta con una presencia significativa en este tipo de municipios y se concentra en apoyar las actividades económicas agropecuarias predominantes en estas regiones.

Las entidades microfinancieras no vigiladas por la SFC ni la SES, por su parte, registraron una mayor participación en municipios rurales y rurales dispersos, predominando en los desembolsos inferiores a 10 SMLV, y con mayor notoriedad en aquellos menores a 1 SMLV (gráficas 17 y 18). Al contrario, los demás bancos tradicionales mostraron una participación sustancialmente mayor en el volumen de desembolsos de microcréditos en ciudades y aglomeraciones, destacándose en los tramos entre 10 y 25 SMLV (gráfica 15).

Paralelamente, las compañías de financiamiento registraron un mayor número de desembolsos de microcrédito en municipios rurales en comparación con otras desagregaciones (gráfica 17). Por otro lado, al analizar el nivel de las cooperativas, no se observaron diferencias significativas en la cantidad de desembolsos realizados en los diferentes niveles de ruralidad.

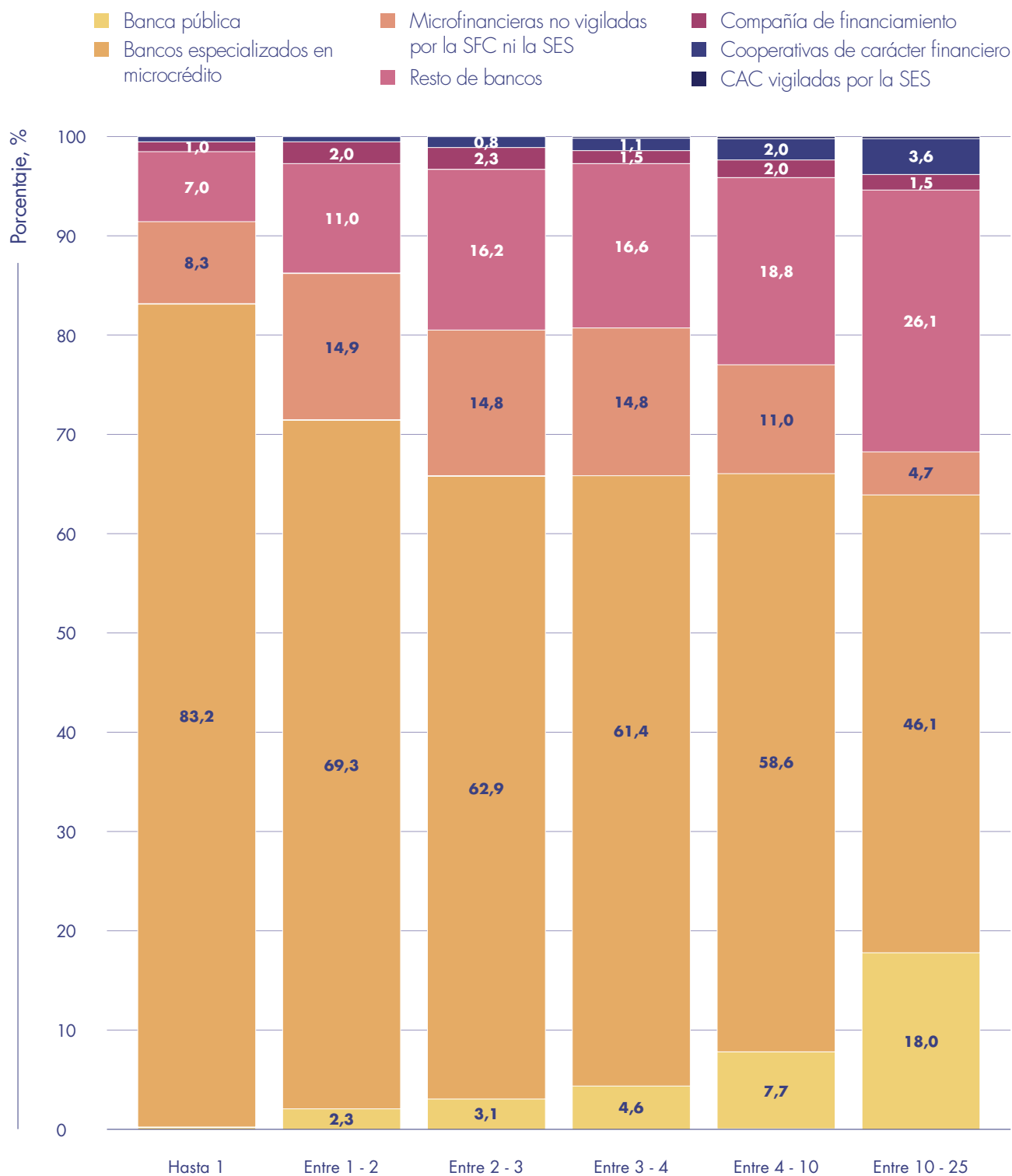
2. Los bancos especializados en microfinanzas son aquellos proveedores de servicios financieros vigilados por la SFC cuyo enfoque de negocio es el microcrédito.

**Gráfica 14.** Participación en el número de desembolsos de microcrédito por rangos de monto en salarios mínimos y tipo de entidad



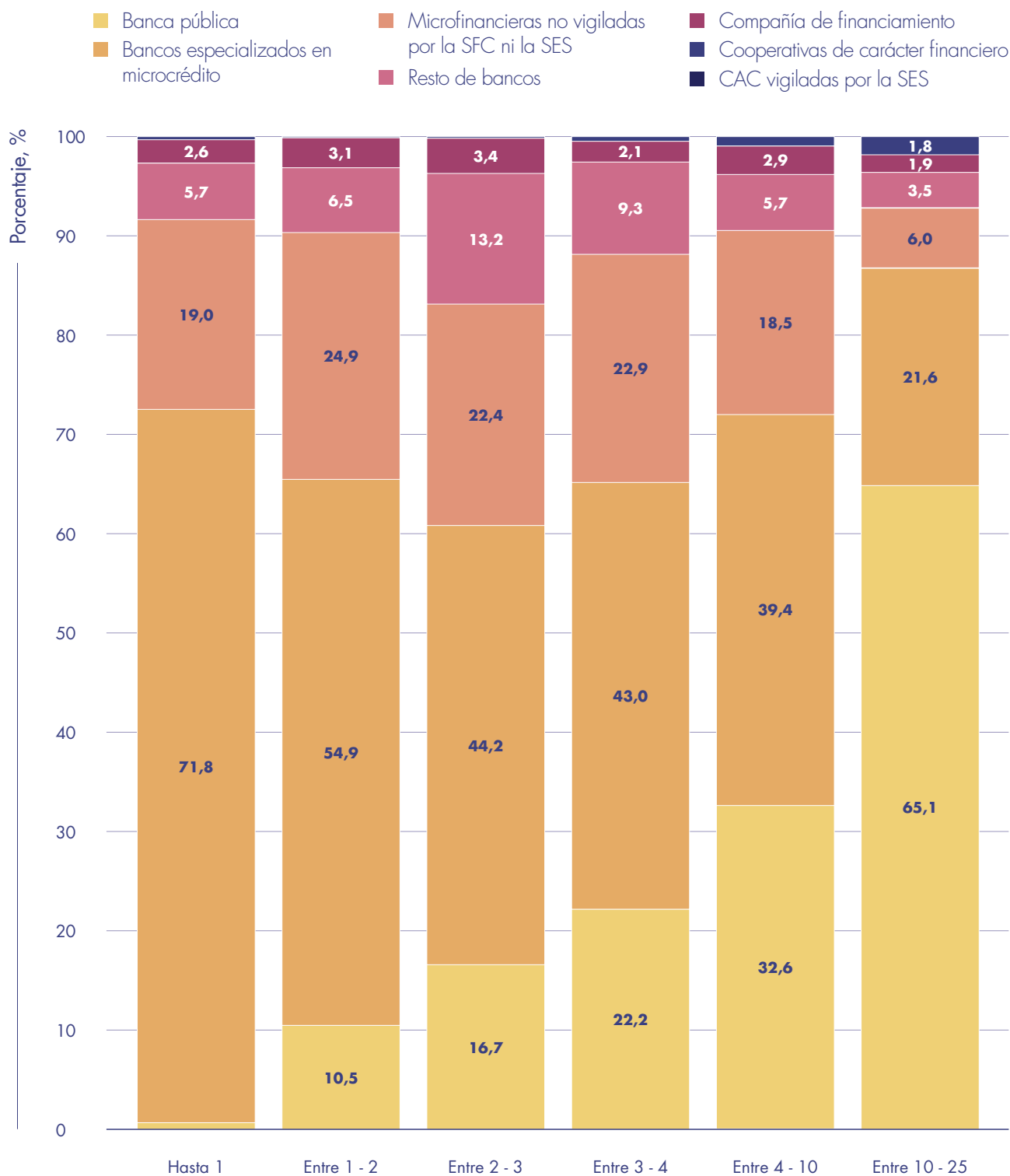
**Fuente:** elaboración propia Banca de las Oportunidades y SFC con datos del Formato 534, SES y entidades microfinancieras no vigiladas por la SFC ni la SES.

■ **Gráfica 15.** Participación en el número de desembolsos de microcrédito por rangos de monto en salarios mínimos y tipo de entidad: **ciudades y aglomeraciones**



**Fuente:** elaboración propia Banca de las Oportunidades y SFC con datos del Formato 534, SES y entidades microfinancieras no vigiladas por la SFC ni la SES.

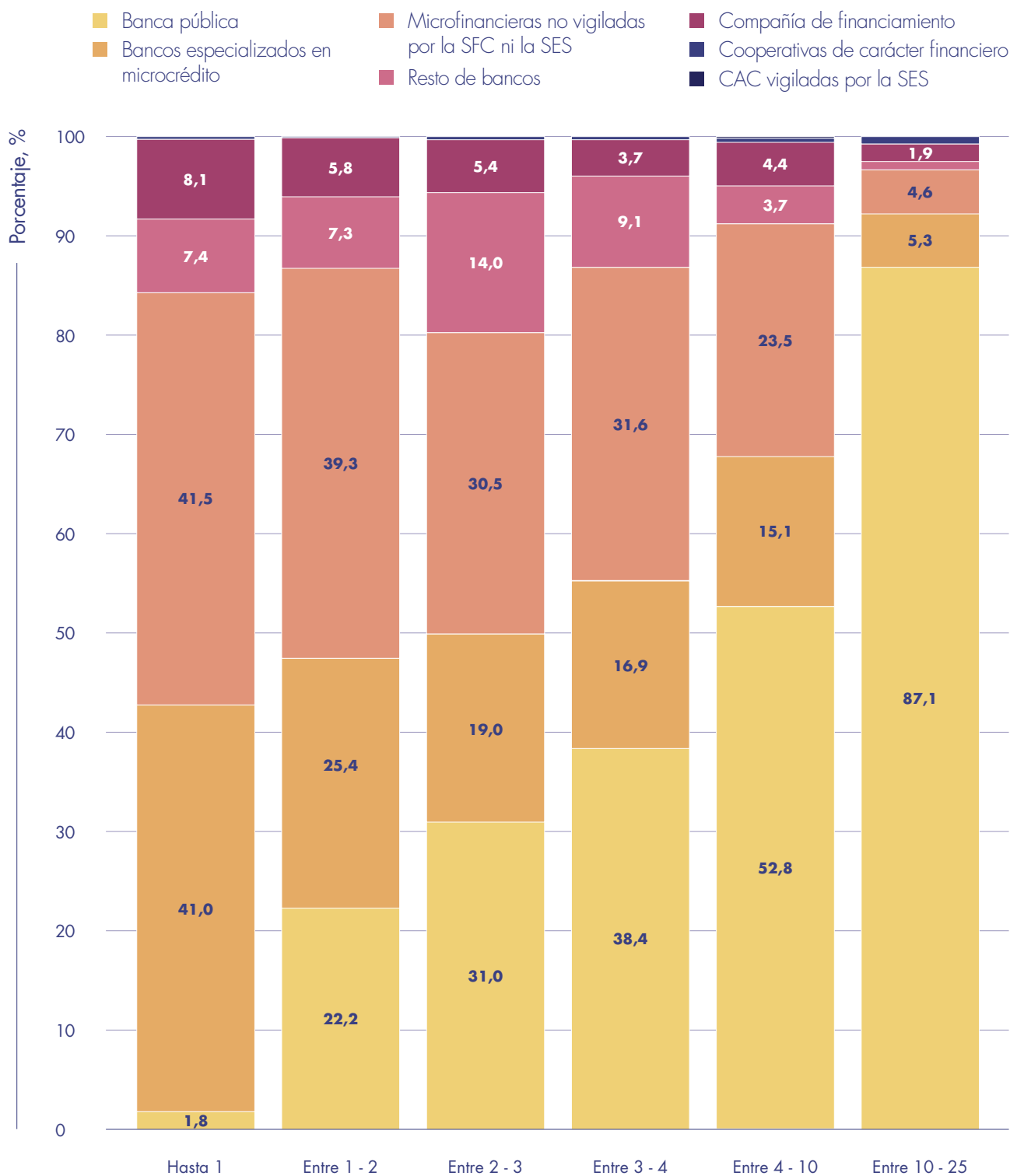
**Gráfica 16.** Participación en el número de desembolsos de microcrédito por rangos de monto en salarios mínimos y tipo de entidad: **municipios intermedios**



**Fuente:** elaboración propia Banca de las Oportunidades y SFC con datos del Formato 534, SES y entidades microfinancieras no vigiladas por la SFC ni la SES.

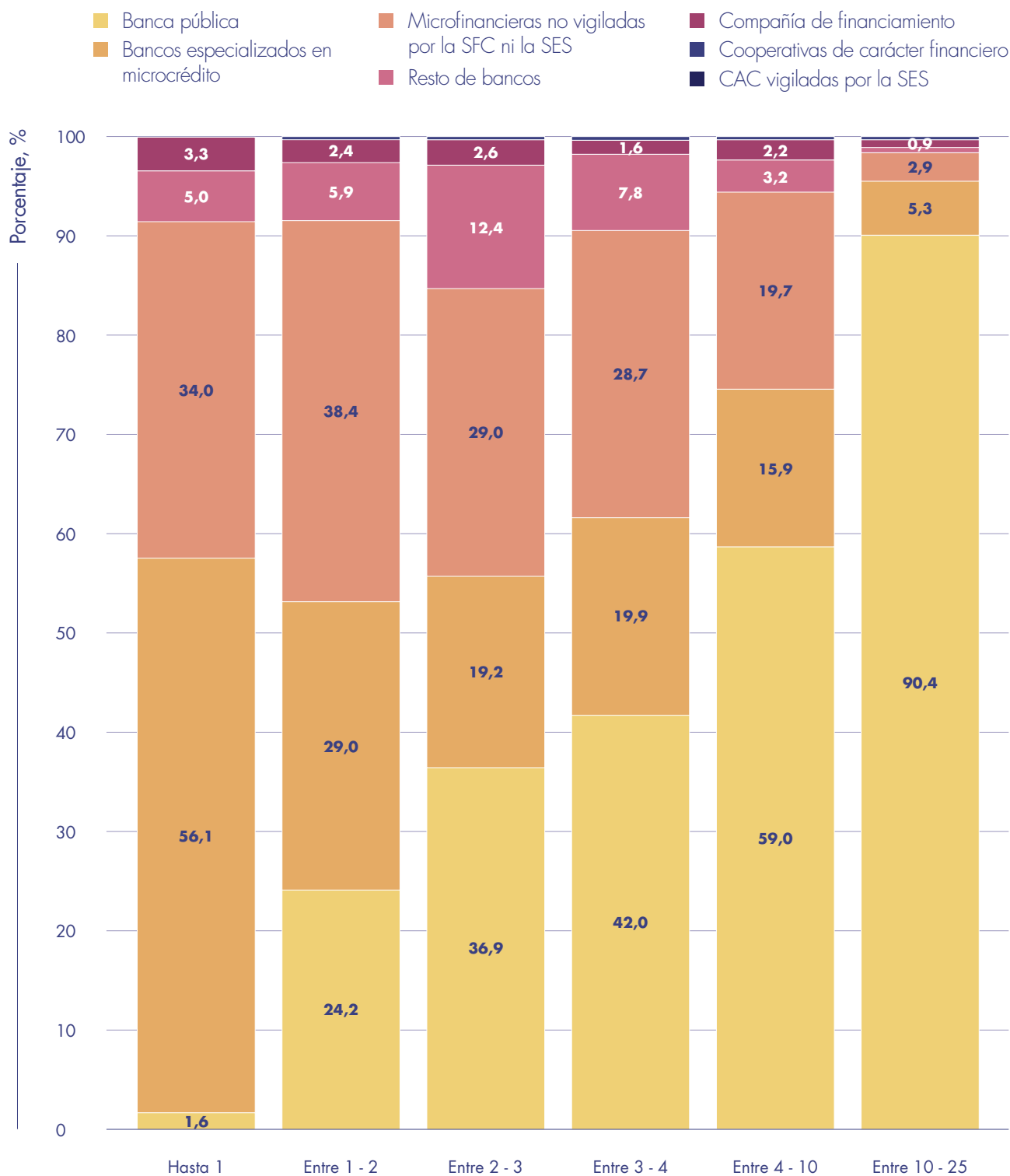


■ **Gráfica 17.** Participación en el número de desembolsos de microcrédito por rangos de monto en salarios mínimos y tipo de entidad: **municipios rurales**



**Fuente:** elaboración propia Banca de las Oportunidades y SFC con datos del Formato 534, SES y entidades microfinancieras no vigiladas por la SFC ni la SES.

■ **Gráfica 18.** Participación en el número de desembolsos de microcrédito por rangos de monto en salarios mínimos y tipo de entidad: **municipios rurales dispersos**

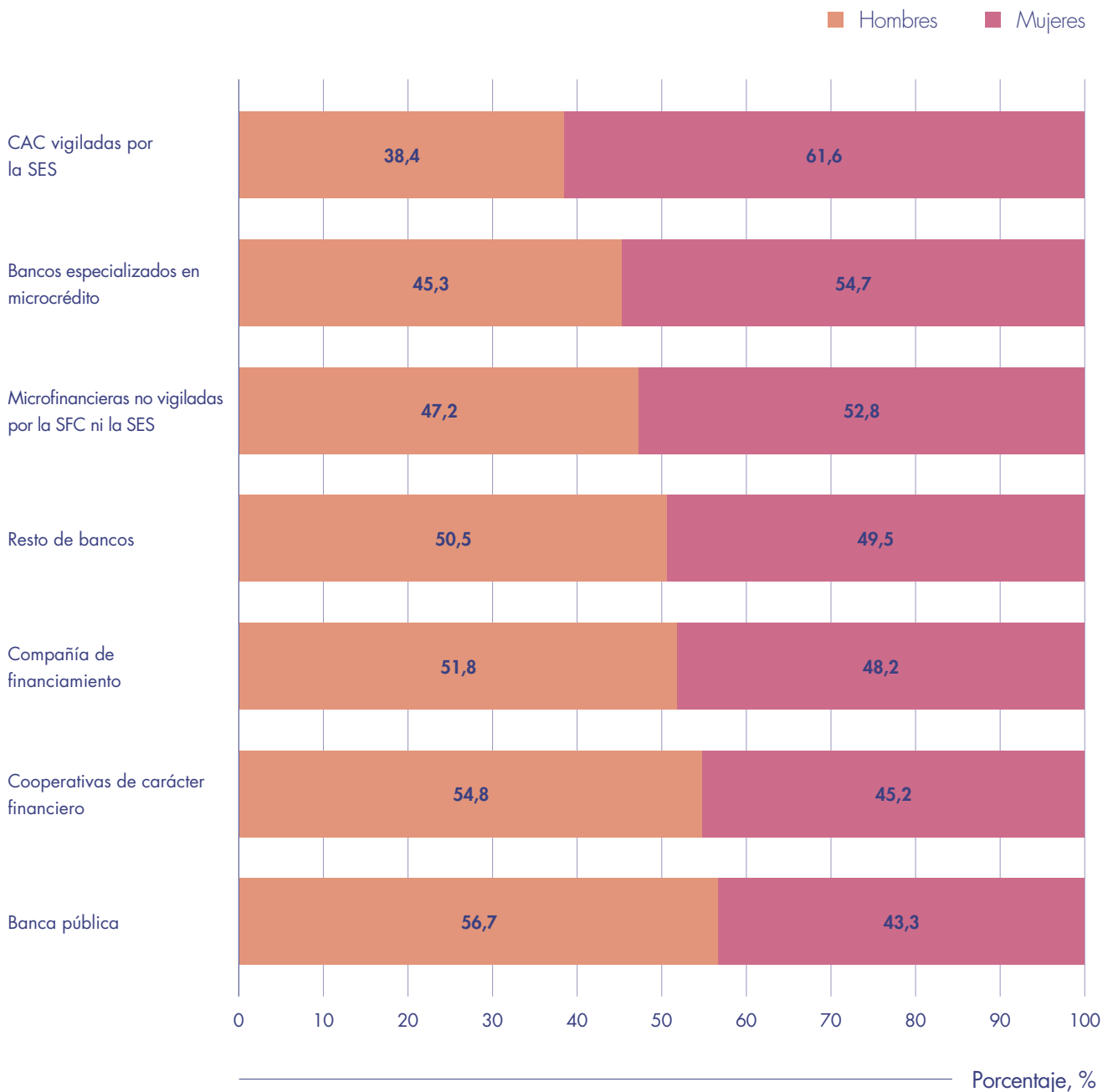


**Fuente:** elaboración propia Banca de las Oportunidades y SFC con datos del Formato 534, SES y entidades microfinancieras no vigiladas por la SFC ni la SES.

El análisis de la distribución por sexo en los desembolsos de microcréditos reveló que, en general, hay una mayor cantidad de clientes masculinos en la mayoría de las instituciones. Sin embargo, se resalta que los bancos dedicados específicamente a microcréditos, así como las CAC supervisadas por la SES y las microfinancieras no vigiladas por la SES ni la SFC, presentan una proporción más alta de desembolsos dirigidos a clientas mujeres (gráfica 19).

ficamente a microcréditos, así como las CAC supervisadas por la SES y las microfinancieras no vigiladas por la SES ni la SFC, presentan una proporción más alta de desembolsos dirigidos a clientas mujeres (gráfica 19).

■ **Gráfica 19.** Participación del número de desembolsos de microcrédito por sexo y tipo de entidad



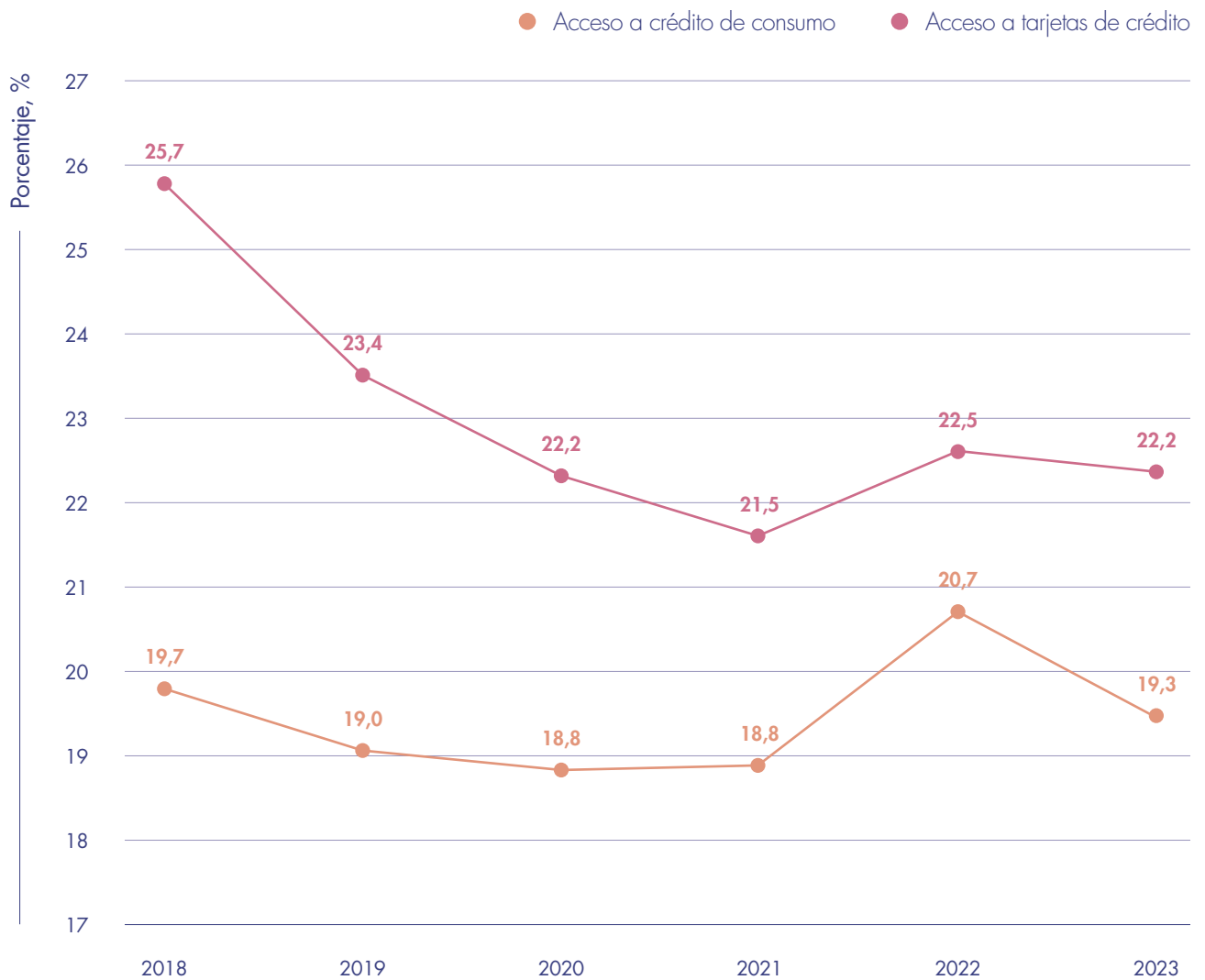
**Fuente:** elaboración propia Banca de las Oportunidades y SFC con datos del Formato 534, SES y entidades microfinancieras no vigiladas por la SFC ni la SES.

# 5.4 | Estado del acceso a tarjetas de crédito y otros créditos de consumo

El acceso a tarjetas de crédito y otros tipos de créditos al consumo experimentó un deterioro durante el último año, tras el repunte observado en 2022. Por una parte, el porcentaje de adultos que poseían al menos una tarjeta crédito disminuyó ligeramente al 22,2 %, lo que representó una caída de

0,3 pp en comparación con el año anterior. Por otra parte, la proporción de adultos con al menos un crédito de consumo, ya fuera de vehículo, de libre inversión o libranza, se situó en el 19,3 % al finalizar 2023, marcando una reducción de 1,3 pp respecto al año anterior (gráfica 20).

■ Gráfica 20. Indicador de acceso a crédito de consumo y tarjetas de crédito 2018-2023

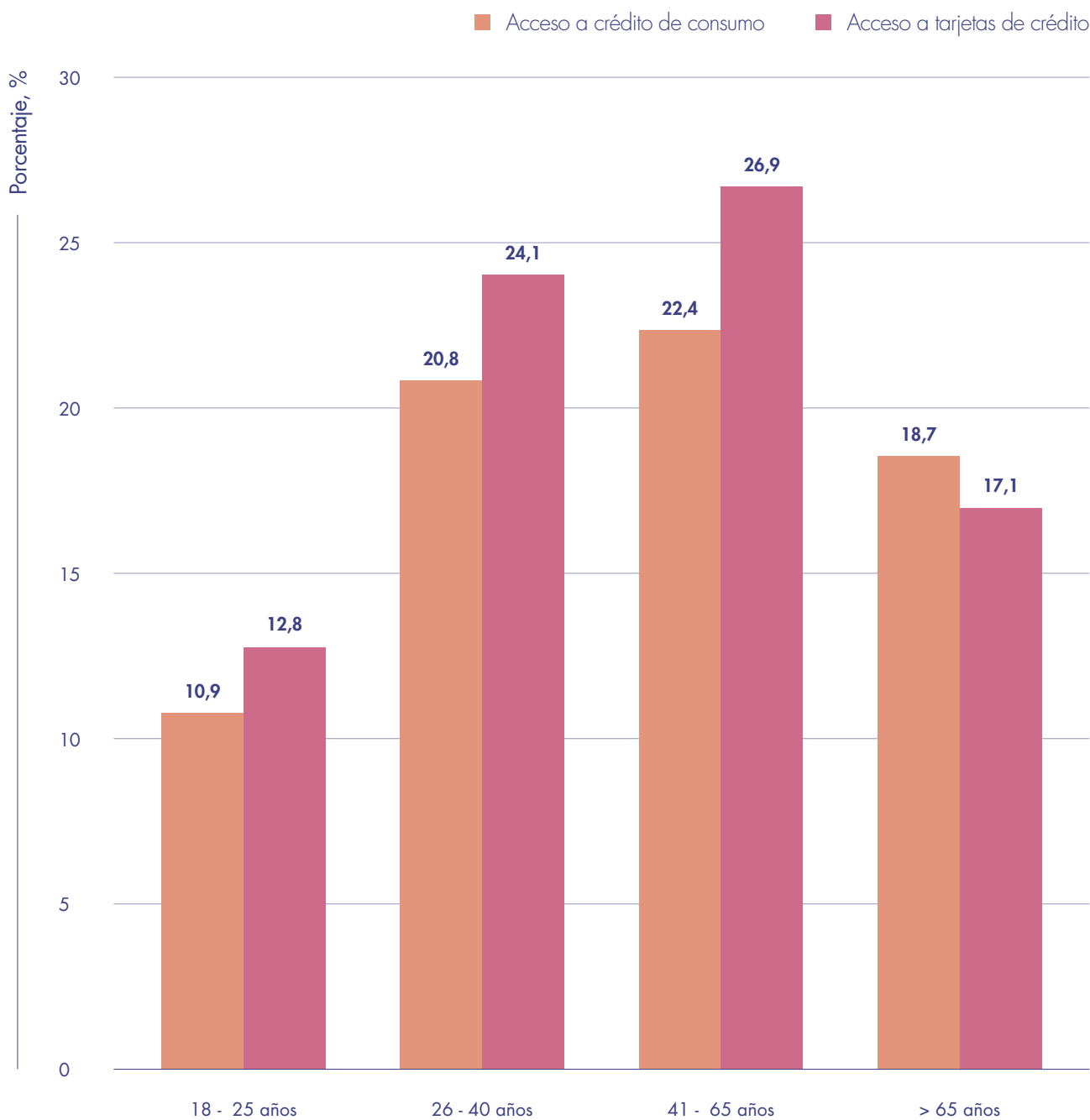


Fuente: elaboración propia Banca de las Oportunidades y SFC, con datos de TransUnion y DANE.

Por grupos etarios, se observaron resultados variados en cuanto a créditos de consumo y tarjetas de crédito. Los jóvenes de 18 a 25 años presentaron los niveles más bajos de acceso, con tasas de 10,9 % para créditos de

consumo y 12,8 % para tarjetas de crédito. Esta tendencia contrasta significativamente con la de otros grupos etarios, los cuales mostraron índices de acceso superiores al 17 % (gráfica 21).

■ **Gráfica 21.** Indicador de acceso a crédito de consumo y tarjetas de crédito por edades

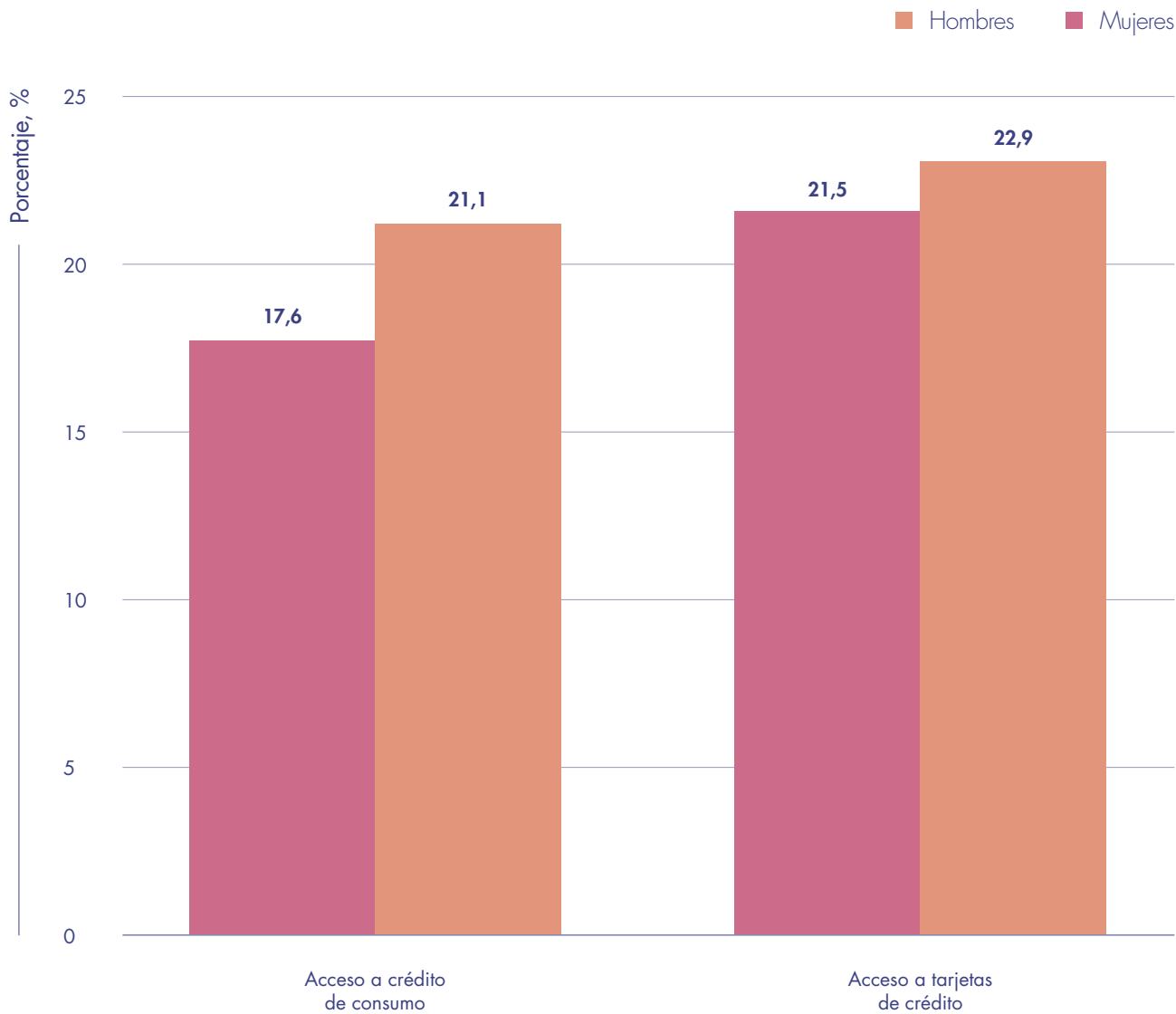


**Fuente:** elaboración propia Banca de las Oportunidades y SFC, con datos de TransUnion y DANE.

Frente a los indicadores desglosados por sexo, se registraron brechas a favor de los hombres tanto en tarjeta de crédito como en consumo, siendo más pronunciada en el segundo

caso. En cuanto a las tarjetas de crédito, el indicador de acceso para las mujeres fue 1,5 pp inferior al de los hombres, y en los créditos de consumo, 3,5 pp (gráfica 22).

■ **Gráfica 22.** Indicador de acceso a crédito de consumo y tarjetas de crédito por sexo

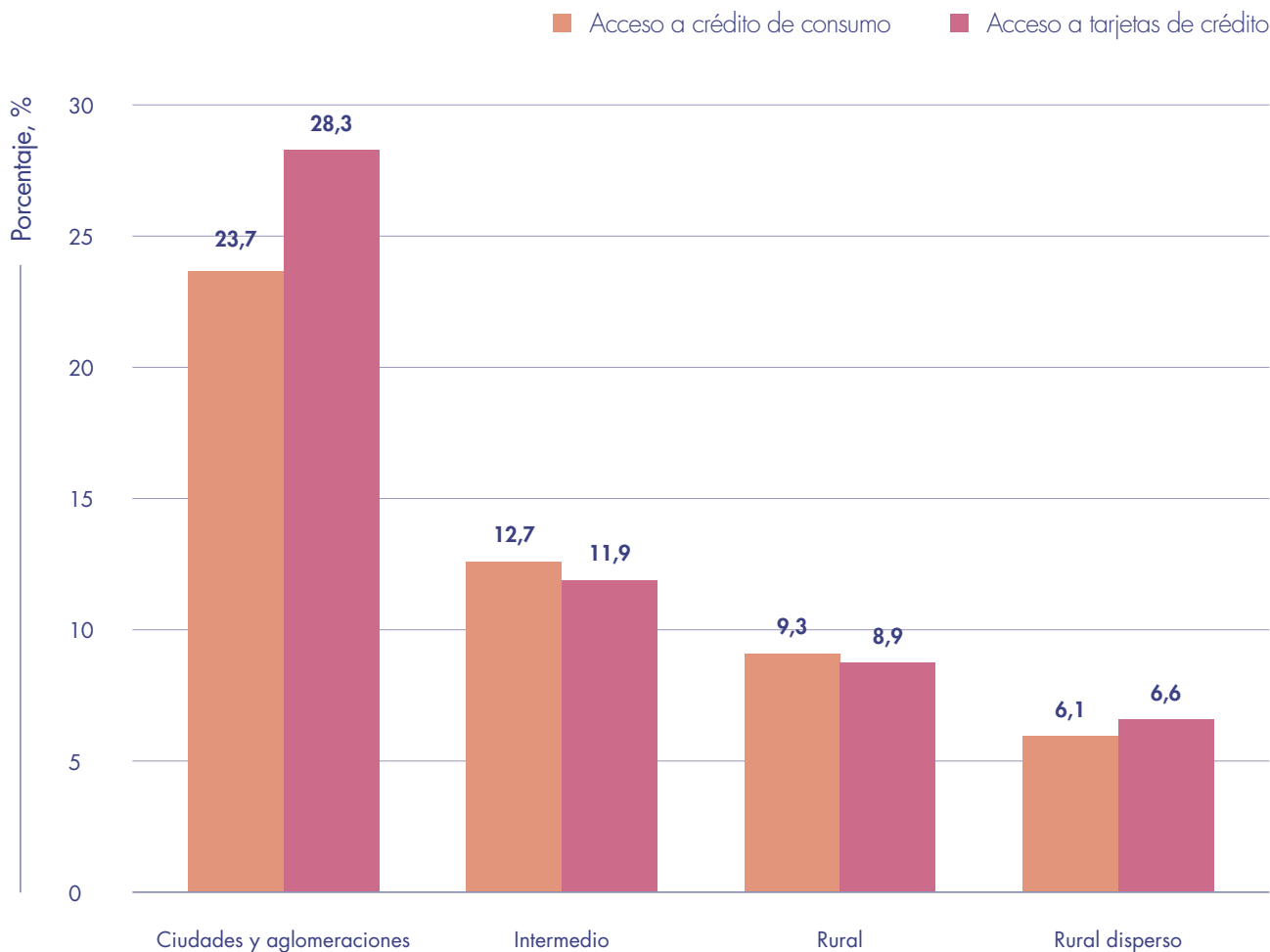


**Fuente:** elaboración propia Banca de las Oportunidades y SFC, con datos de TransUnion y DANE.

Con respecto a las dinámicas entre los dominios urbanos y rurales, el acceso a los créditos de consumo y a las tarjetas de crédito mejoró a medida que la ruralidad se redujo. De hecho, en las ciudades y aglomeraciones, el índice de acceso para créditos de consumo y tarjetas de

crédito se situó en 23,7 % y 28,3 % respectivamente. Mientras tanto, en las zonas intermedias, estos índices fueron del 12,7 % y 11,9 %; en áreas rurales, del 9,3 % y 8,9 %; y en zonas rurales dispersas, del 6,1 % y 6,6 %, respectivamente (gráfica 23).

■ **Gráfica 23.** Indicador de acceso a crédito de consumo y tarjetas de crédito por niveles de ruralidad



**Fuente:** elaboración propia Banca de las Oportunidades y SFC, con datos de TransUnion y DANE.

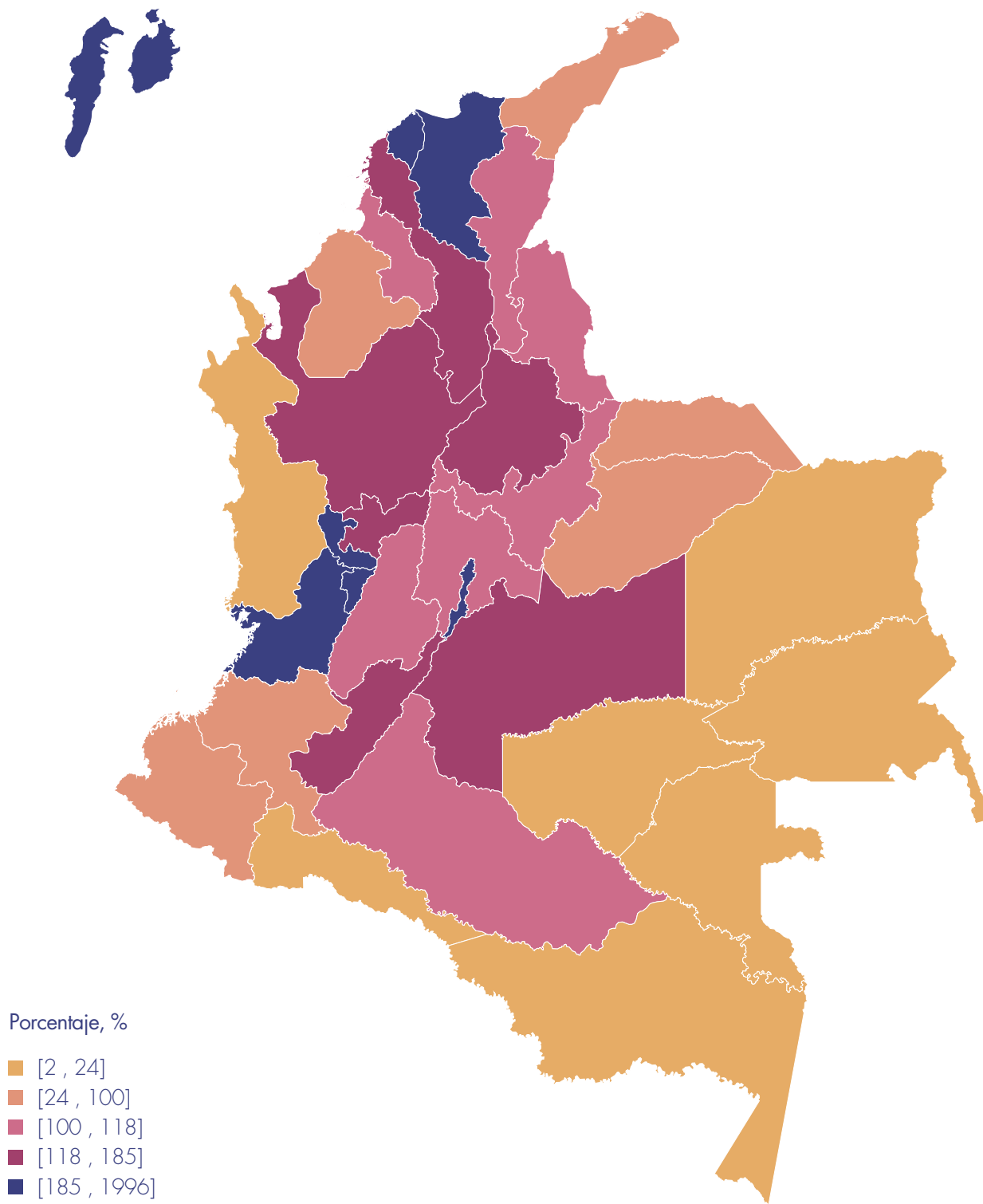
Por otra parte, al evaluar los datos de desembolsos de crédito de consumo recolectados por la SFC y la SES, se realizaron 173,6 millones de operaciones a nivel nacional que totalizaron COP 137,5 billones, lo que da un promedio de alrededor de COP 0,8 millones por préstamo. Además, según el número de operaciones reportadas en la SES y la SFC, se otorgaron 455 créditos de consumo por cada 100 adultos a nivel nacional.

A nivel de regiones, la Centro Oriental (1093) lideró en número de créditos de consumo, con Bogotá D. C. a la cabeza, seguida por el Eje Cafetero (195) y el Caribe (178). A nivel departamental, Bogotá D. C. registró 1996 créditos; Atlántico, 335; y Valle del Cauca, 230, lideran

do los resultados en sus respectivas regiones. En contraste, el Llano (99) presentó la menor proporción de créditos de este tipo respecto a su población, con la región Centro Sur y el Pacífico mostrando también cifras bajas (104 y 149 respectivamente). En estas áreas, algunos departamentos como Putumayo, Vichada y Vaupés registraron menos de 10 créditos por cada 100 adultos (gráfica 24).

En cuanto a los resultados por sexo, en 2023, los hombres registraron 480 desembolsos por cada 100 adultos, con un monto promedio de COP 0,9 millones por desembolso. Mientras tanto, para las mujeres, las cifras fueron menores, con 431 desembolsos por cada 100 adultas, con un monto promedio de COP 0,7 millones por desembolso.

■ **Gráfica 24.** Mapa departamental del número de desembolsos de crédito de consumo por 100 adultos



**Fuente:** elaboración propia Banca de las Oportunidades y SFC, con datos del Formato 534, y SES.



# 5.5 | Panorama actual del crédito de vivienda

El acceso de la población adulta a créditos de vivienda rompió la tendencia ascendente que había mantenido desde 2019, experimentando una disminución de 0,3 pp en comparación con el año anterior, pasando del 3,4 % al 3,1 % (gráfica 25). Esto significa que

hubo 112 077 adultos menos en 2023 con créditos para vivienda, lo que situó el número total de adultos con estos créditos en 1,2 millones para 2023, en un contexto de alta inflación y una política monetaria contractiva (gráfica 25).

■ Gráfica 25. Indicador de acceso a crédito de vivienda en Colombia 2018-2023



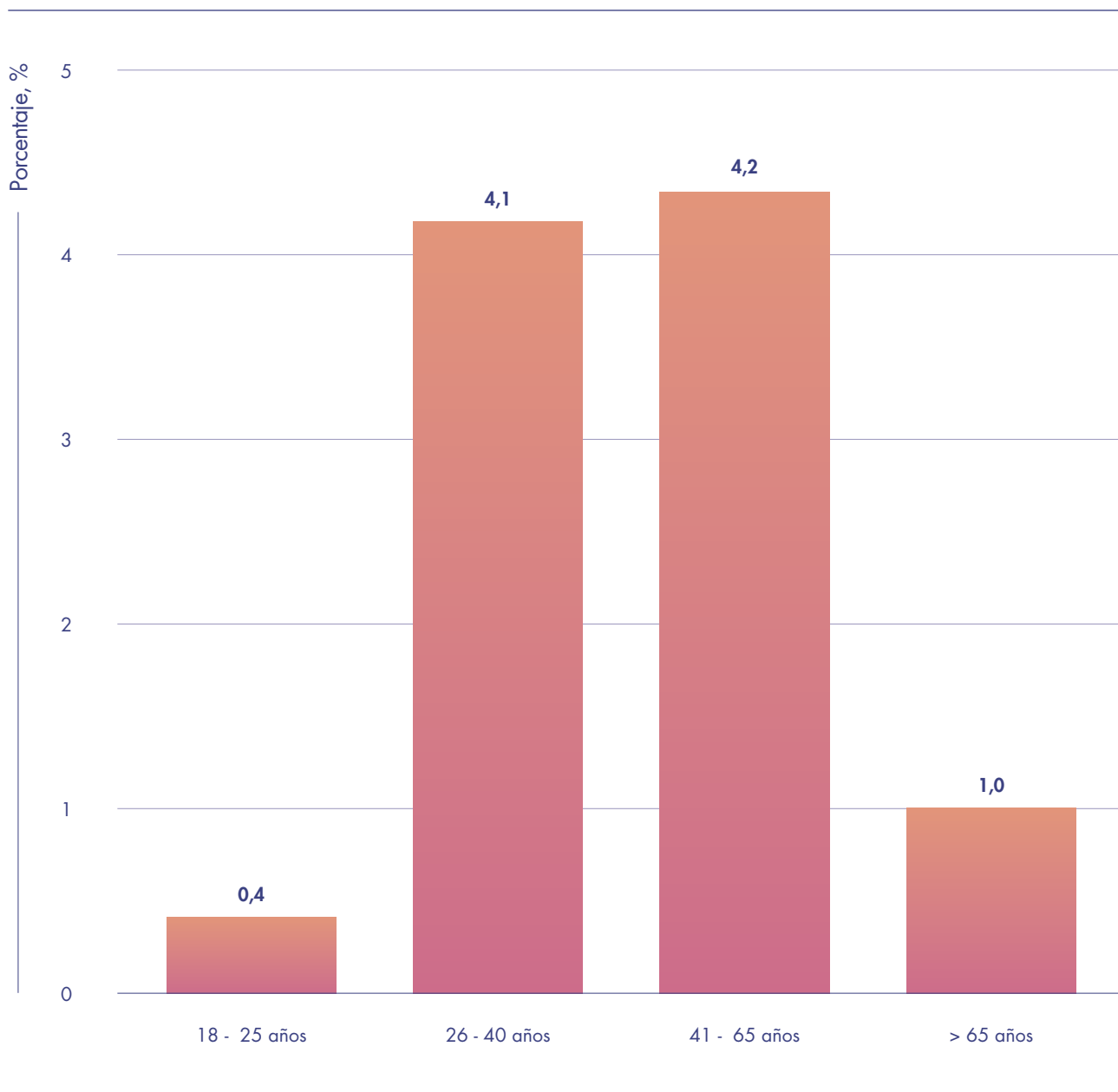
Fuente: elaboración propia Banca de las Oportunidades y SFC, con datos de TransUnion y DANE.

Al analizar los resultados por grupos etarios, el acceso a créditos de vivienda se concentró sobre todo en adultos de 26 a 65 años. Este segmento mostró un indicador de acceso aproximado del 4 %, en contraste con la participación significativamente menor de jóvenes y personas mayores de 65 años, con tasas del 0,4 % y 1 %, respectivamente (gráfica 26).

Con relación a la distribución geográfica, el acceso a créditos fue más frecuente en ciudades y aglomeraciones, con una tasa del 4,2 %, mientras que en munic-

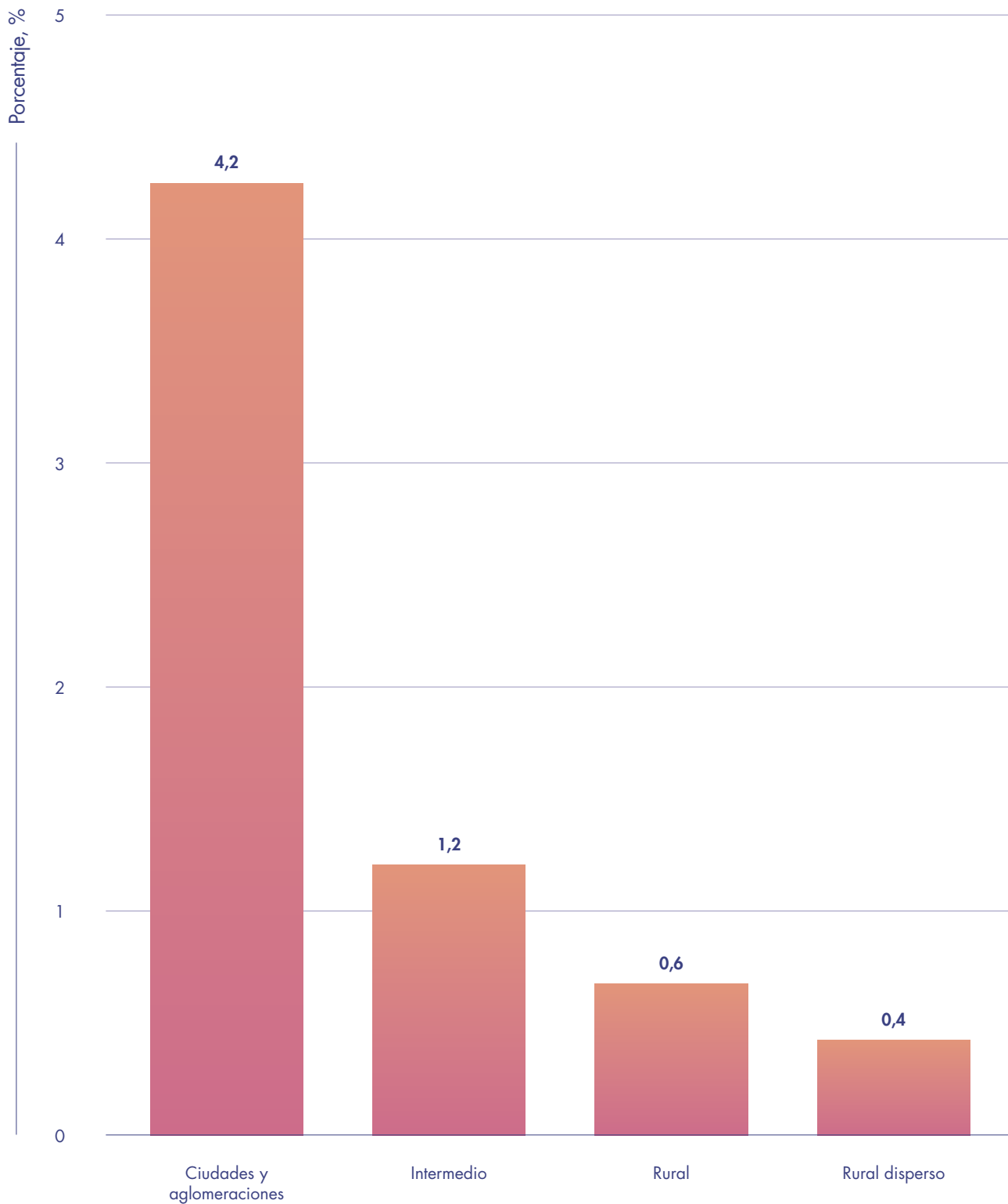
pios intermedios descendió a menos del 1,2 %, y en áreas rurales no excedió el 1 %. Este patrón refleja la mayor densidad poblacional en zonas urbanas donde reside el 84 % de la población, generando así una demanda más alta de créditos de vivienda en dichas áreas (gráfica 27). Además, se identificó una ligera disparidad en el acceso a créditos de vivienda por sexo, con un indicador de acceso del 3,2 % para hombres y del 2,9 % para mujeres, evidenciando una brecha de 0,4 pp (gráfica 28).

■ **Gráfica 26.** Indicador de acceso a crédito de vivienda por edades



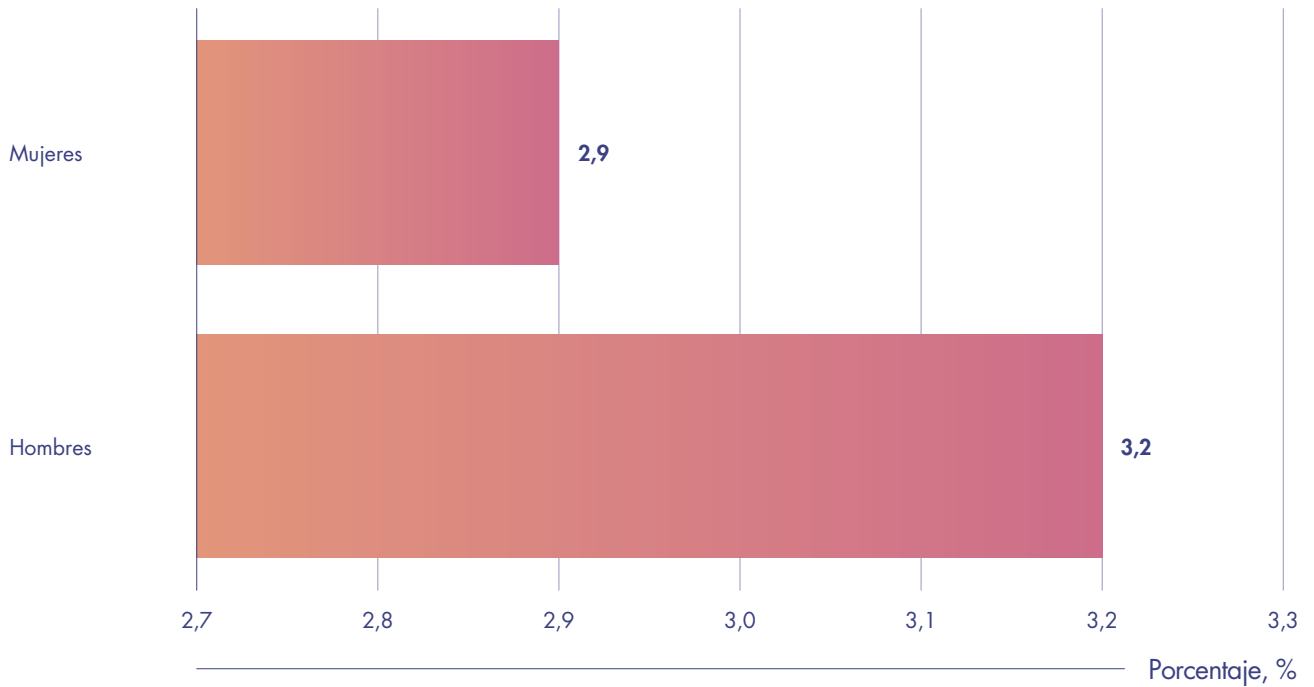
**Fuente:** elaboración propia Banca de las Oportunidades y SFC, con datos de TransUnion y DANE.

■ **Gráfica 27.** Indicador de acceso a crédito de vivienda por niveles de ruralidad



**Fuente:** elaboración propia Banca de las Oportunidades y SFC, con datos de TransUnion y DANE.

■ **Gráfica 28.** Indicador de acceso a crédito de vivienda por sexo



**Fuente:** elaboración propia Banca de las Oportunidades y SFC, con datos de TransUnion y DANE.

Por otro lado, según datos de desembolsos de crédito de vivienda recopilados por la SFC y SES, se llevaron a cabo 197 000,7 desembolsos, acumulando un total de COP 23,1 billones. Esto resultó en un promedio de COP 116,9 millones por cada préstamo. Además, se encontró que se efectuaron 52 desembolsos de crédito para vivienda por cada 10 000 adultos, con evidencia de una disparidad regional. Así, en el Llano, el Caribe y el Centro Sur del país, los índices fueron menores, con 21, 31 y 43 desembolsos, respectivamente, mientras que en el Centro Oriente, el Pacífico y el Eje Cafetero se observaron los mayores valores, con 75, 52 y 45 desembolsos, en ese orden.

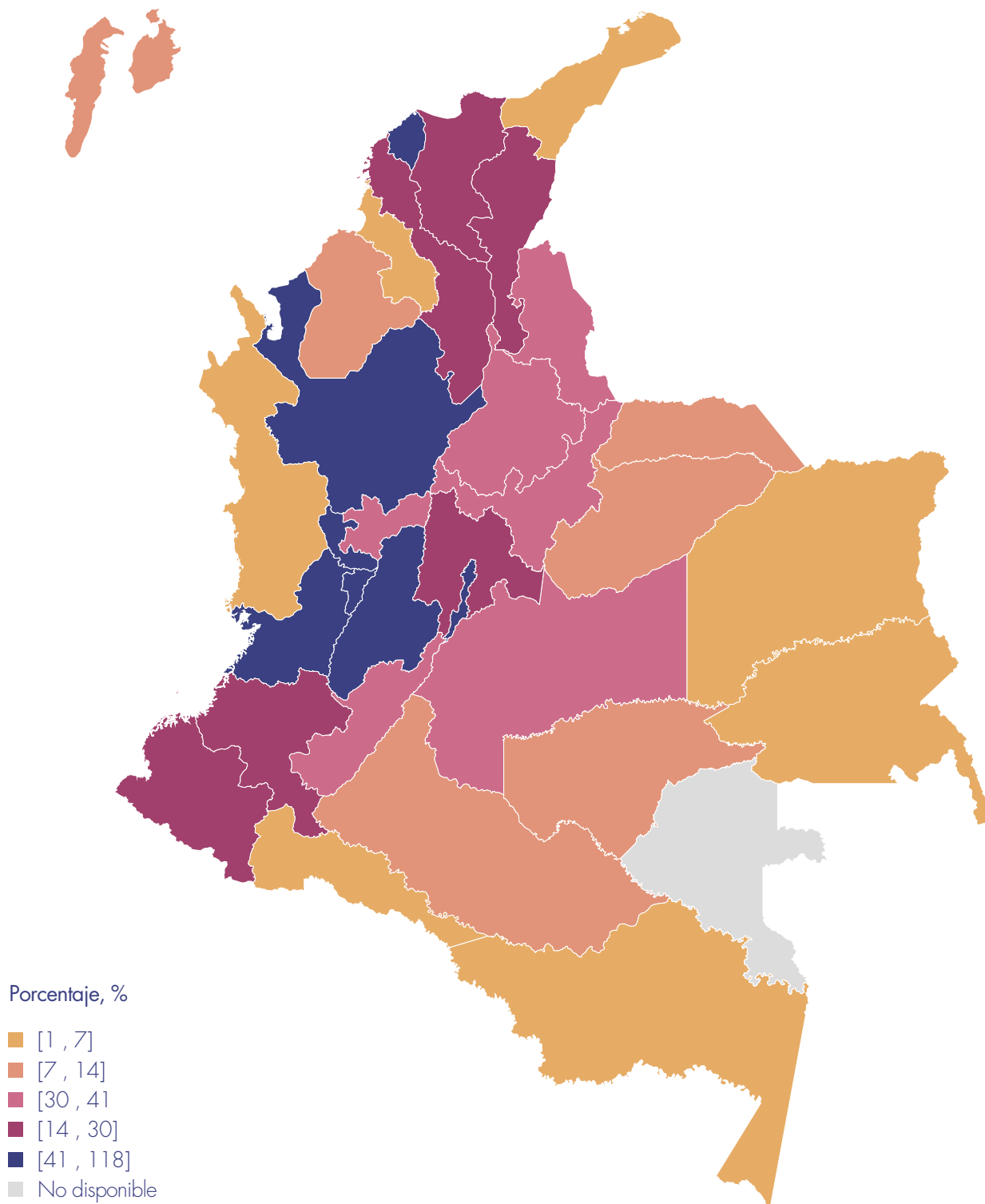
Sin embargo, la variabilidad entre departamentos en cuanto a desembolsos fue significativa. Por ejemplo, en el Pacífico y Chocó se registró uno de los índices más

bajos, con solo dos desembolsos, mientras que en zonas con niveles bajos de desembolsos, Atlántico y Tolima, se alcanzaron tasas más altas, con 68 y 66 desembolsos por cada 10 000 adultos respectivamente (gráfica 29). Cabe señalar que departamentos con el número de desembolsos más reducidos como Guainía, Chocó y Vichada enfrentan severos déficits habitacionales, con tasas que superaron el 87 % en el año 2021<sup>3</sup>.

Finalmente, con respecto a los resultados diferenciados por sexo de 2023, se observó que, en términos de operaciones, los hombres realizaron 54 desembolsos por cada 100 adultos, mientras que en las mujeres la proporción fue de 50 por cada 100 adultas. Del lado del monto promedio por desembolso, entre los hombres el valor fue de COP 127 millones, en comparación con los COP 106,8 millones de las mujeres.

3. Puede consultar el informe del DANE en: [Comunicado\\_deficit\\_habitacional\\_2021.docx \(dane.gov.co\)](#)

■ **Gráfica 29.** Mapa departamental del número de desembolsos de crédito de vivienda por 10 000 adultos



**Fuente:** elaboración propia Banca de las Oportunidades y SFC, con datos del Formato 534, y SES.

## Recuadro 1. Evolución de la estrategia de inclusión crediticia de la economía popular

### ¿Qué es la economía popular?

Según el Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2022-2026, la economía popular comprende una amplia gama de actividades, tanto mercantiles como no mercantiles, realizadas por individuos, familias, comunidades y micronegocios, predominantemente en el sector informal. Estas actividades se distinguen por generar ingresos modestos, operar con márgenes limitados y contar con pocos empleados, reflejando así su naturaleza de pequeña escala<sup>4</sup>.

Estas unidades se encuentran a menudo marginadas de ciertas dinámicas económicas como el acceso financiero formal. Por ejemplo, según la Encuesta de Micronegocios (EMICRON) realizada por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), que recoge

datos de unidades económicas con hasta nueve empleados, solo el 18,1 % solicitó crédito en 2021. Este indicador fue más bajo en las áreas rurales dispersas y los centros poblados (16,6 %) que en las cabeceras municipales (18,8 %), lo que resulta en una brecha de 2,2 pp.

A pesar de su tamaño reducido, estas unidades productivas de pequeña escala desempeñan un papel importante en la economía colombiana. Según la EMICRON, estas entidades emplearon a cerca de 6,8 millones de personas en el último trimestre de 2023, lo que representa el 29,7 % del empleo total. Además, sus ingresos nominales representaron aproximadamente el 11,4 % del producto interno bruto (PIB) durante ese mismo periodo.

### ¿Qué es CREO?

En marzo de 2023, el Gobierno nacional de Colombia lanzó la estrategia “CREO, un crédito para conocernos”, liderada por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, en colaboración con otros ministerios clave como el de Agricultura y Desarrollo Rural, y el de Comercio, Industria y Turismo. Esta iniciativa, que cuenta con el apoyo del Grupo Bicentenario (GB) y Banca de las Oportunidades, busca promover la inclusión financiera en la economía popular, centrándose en las pequeñas unidades productivas tradicionalmente desatendidas del sistema financiero convencional debido a su baja visibilidad y la percepción de alto riesgo asociada a ellas.

CREO se sustenta en tres pilares fundamentales: garantías silenciosas para mejorar el perfil de riesgo, fondeo concesional para impulsar innovaciones operativas y me-

jorar las condiciones de acceso a recursos, e incentivos al buen pago para fomentar prácticas financieras saludables y responsables de pago de obligaciones financieras entre los beneficiarios. De esta forma se busca construir confianza entre las partes, permitir una comprensión más precisa del comportamiento y la capacidad de pago del deudor, y establecer procesos responsables de graduación que permitan la transición hacia una variedad amplia y diversa de canales y servicios dentro del sector financiero formal. Así, el programa aspira a crear círculos virtuosos de inclusión, dando visibilidad a la población invisible a medida que se construye un historial crediticio positivo a partir de los primeros créditos. Esto servirá como garantía reputacional mientras se ayuda a superar las barreras asociadas a la falta de garantías y las asimetrías de información.

I 4. DNP. (2023). *Bases del Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026, “Colombia, potencia mundial de la vida”*.

## Criterios de elegibilidad del paquete inicial

Los criterios de elegibilidad de CREO son para personas naturales que:

- **Pertenezcan a las categorías A, B o C del Sisbén IV.**
- **No hayan tenido operaciones de crédito activas en los últimos cuatro años.**

Los fondos de financiamiento otorgados deben destinarse al capital de trabajo o a la modernización, lo que incluye la adquisición o el arrendamiento de bienes muebles, maquinaria y equipo, así como mejoras en instalaciones y otros activos fijos. Es importante destacar que los beneficios del programa están limitados a un primer crédito.

El programa se encuentra segmentado en dos sectores: el agropecuario y el no agropecuario. Finagro y el Fondo Agropecuario de Garantías (FAG) manejan las operaciones de crédito para el primero, con un límite de COP 4 millones y un plazo máximo de 24 meses. Bancóldex y el Fondo Nacional de Garantías (FNG) manejan las operaciones

para los sectores económicos diferentes al agro, ofreciendo hasta COP 2 millones con un plazo de amortización de hasta 12 meses.

Dicho lo anterior, el 10 de mayo se lanzó la línea de Finagro con un monto de COP 102 000 millones; la del FNG, el 18 de mayo; y la de Bancóldex, el 24 de noviembre de 2023. Estas dos últimas comenzaron con un monto de COP 17 500 millones.

Sin embargo, la reglamentación del programa CREO, estipulada en el Decreto 2120 del 11 de diciembre de 2023, incorporó nuevos criterios para su participación. Específicamente, se flexibilizaron las condiciones de elegibilidad con el fin de aumentar el alcance entre la población objetivo. Por ejemplo, se amplió el mecanismo de focalización del Sisbén para considerar mediciones de ingresos, con metodologías diferenciadas para los sectores agropecuario y no agropecuario. Además, se brindó la opción de que, en vez de limitarse a solicitar un solo crédito, pudieran aprovechar hasta dos (tabla A).

■ **Tabla A.** Criterios de elegibilidad

Rubro	Paquete inicial	Decreto CREO
Esquema	Individual	Individual <i>Grupal/asociativo</i>
Beneficiarios	Personas naturales consideradas como micronegocios	Personas naturales y <i>jurídicas</i> consideradas como micronegocios
Condiciones	No tener operaciones de crédito vigentes en los últimos <i>cuatro años</i> .  <i>Un crédito</i> por beneficiario.  Estar clasificados en los grupos A, B o C del <i>Sisbén</i> .	No tener operaciones de crédito vigentes en los últimos <i>dos años</i> . <i>Hasta dos créditos</i> por beneficiario.  Estar clasificados en los grupos A, B o C del <i>Sisbén</i> o: <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>No agropecuario:</b> tener ingresos anuales inferiores a 50 SMMLV (salarios mínimos mensuales legales vigentes).</li> <li>● <b>Agropecuario:</b> ser pequeño productor de ingresos bajos.</li> </ul>

**Fuente:** elaboración propia Banca de las Oportunidades con base en el Decreto 2120 del 11 de diciembre de 2023.

## Cifras generales de CREO<sup>5</sup>

A corte de diciembre de 2023, las entidades del GB han otorgado 16 727 créditos a la economía popular en el marco del programa CREO, sumando un total de COP 30 226 millones desembolsados (tabla B).

Por entidad, el FNG realizó un desembolso de COP 16 549 millones en 11 170 operaciones con cor-

te a diciembre de 2023, agotando casi la totalidad de sus recursos disponibles. Por otro lado, Finagro, hasta la misma fecha, otorgó 3318 créditos, con un desembolso total de COP 9858 millones. Finalmente, Bancóldex, en su primer mes completo de operaciones, logró desembolsar COP 3820 millones a 2239 beneficiarios (tabla B).

■ **Tabla B.** Resumen CREO por entidad

Entidad	Monto desembolsado (millones de COP)	Beneficiarios	Monto promedio
FNG	16 549	11 170	1 481 518
Finagro	9858	3318	2 970 918
Bancóldex	3820	2239	1 706 224
<b>Total</b>	<b>30 226</b>	<b>16 727</b>	<b>6 158 660</b>

**Fuente:** elaboración propia Banca de las Oportunidades con datos de FNG, Finagro y Bancóldex.

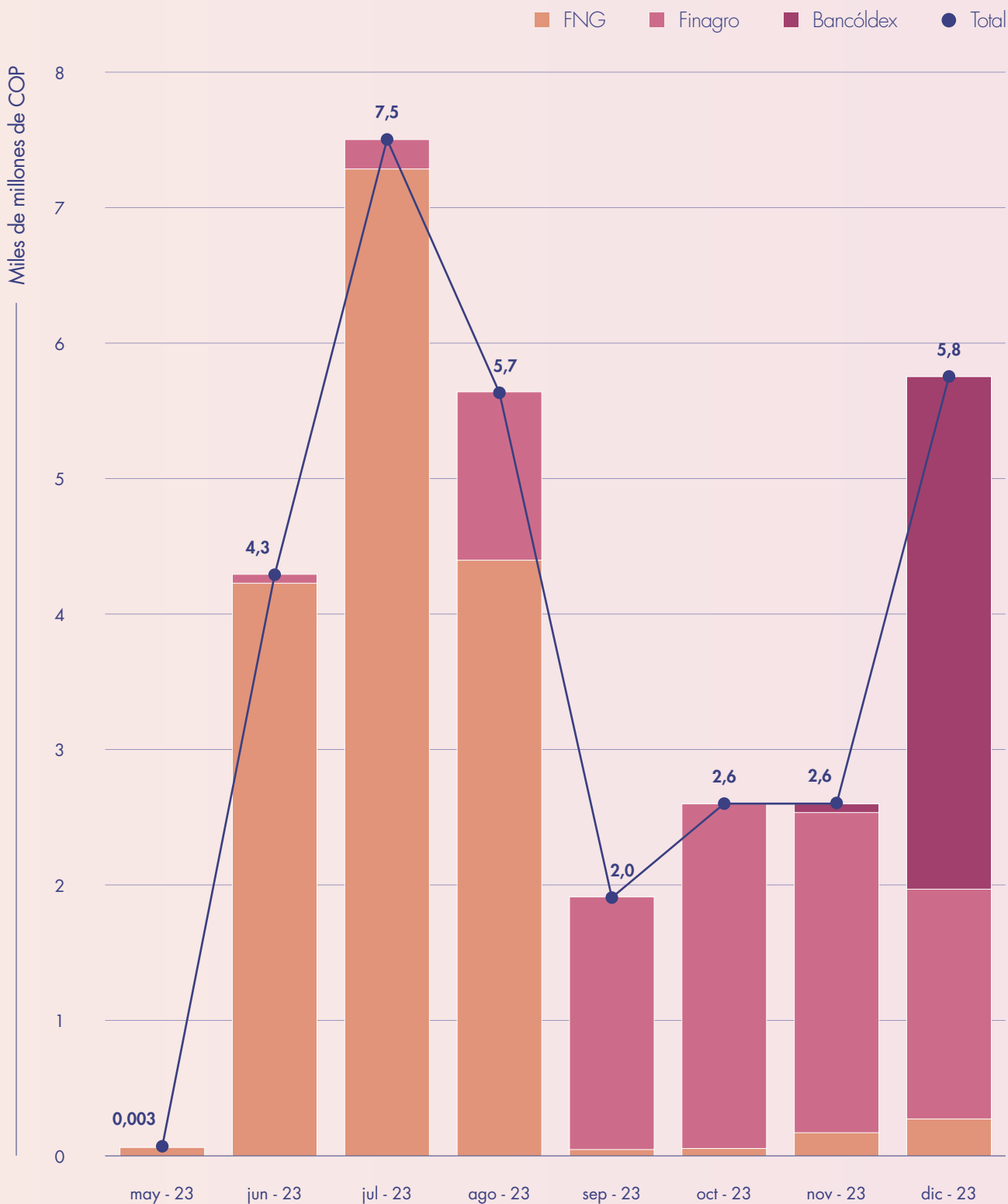
Al desglosar los datos mensualmente, se observa que el FNG realizó la mayor parte de sus desembolsos durante el periodo de junio a julio. Por otra parte, las colocaciones de Finagro experimentaron una aceleración notable desde septiembre hasta noviembre

de 2023, aunque se registró una ligera desaceleración en el último mes del año. En cuanto a Bancóldex, dado que su línea de crédito se lanzó a finales de noviembre, todos sus desembolsos se concentraron en diciembre (gráficas A y B).

5. Para más detalles de los datos de esta sección, puede consultar las cifras exactas de las gráficas que aquí se presentan en las tablas C, D y E.

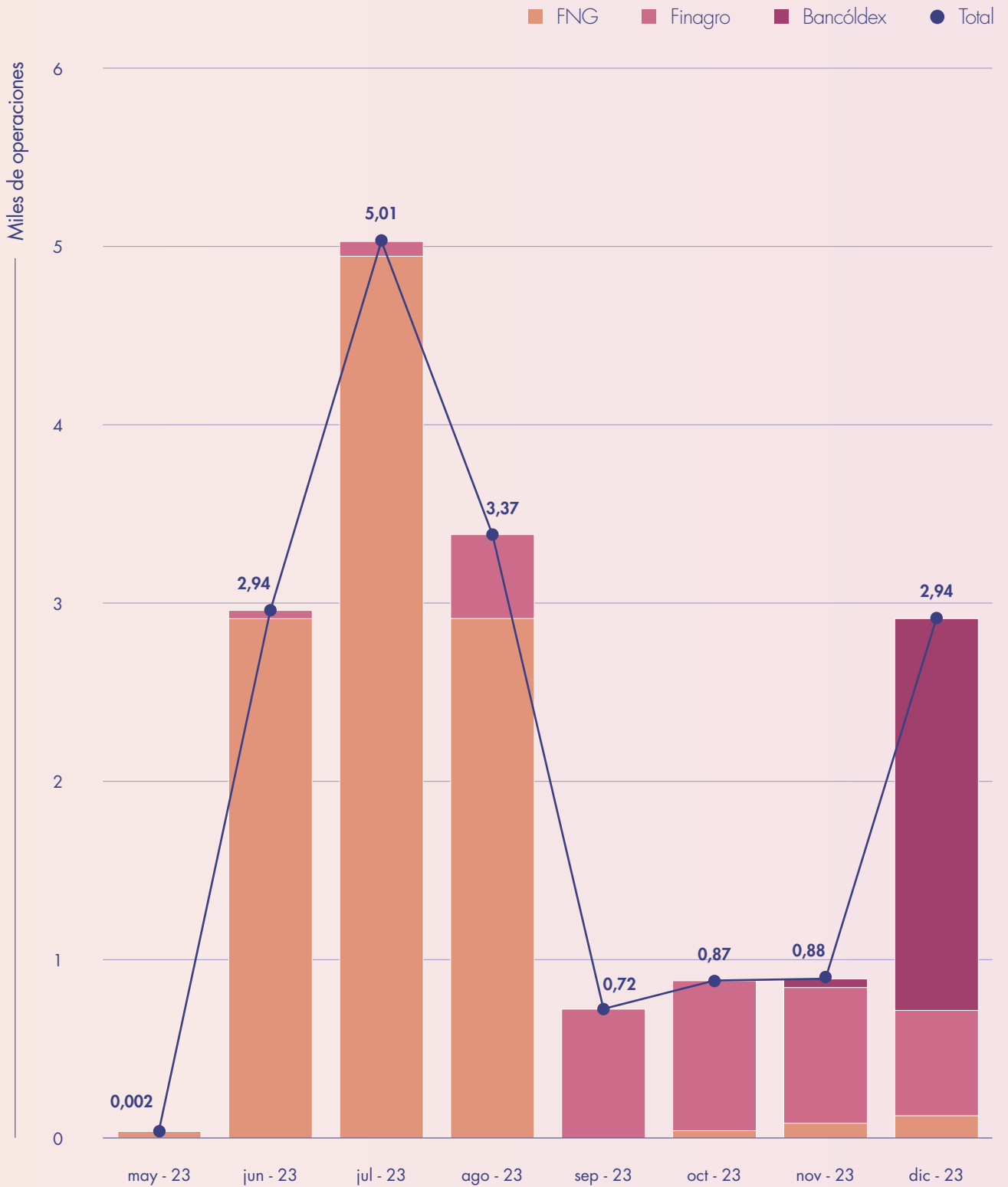


■ **Gráfica A.** Monto desembolsado por entidad del GB (may-23 a dic-23)



**Fuente:** elaboración propia Banca de las Oportunidades con datos de FNG, Finagro y Bancóldex.

■ Gráfica B. Número de beneficiarios por entidad del GB (may-23 a dic-23)

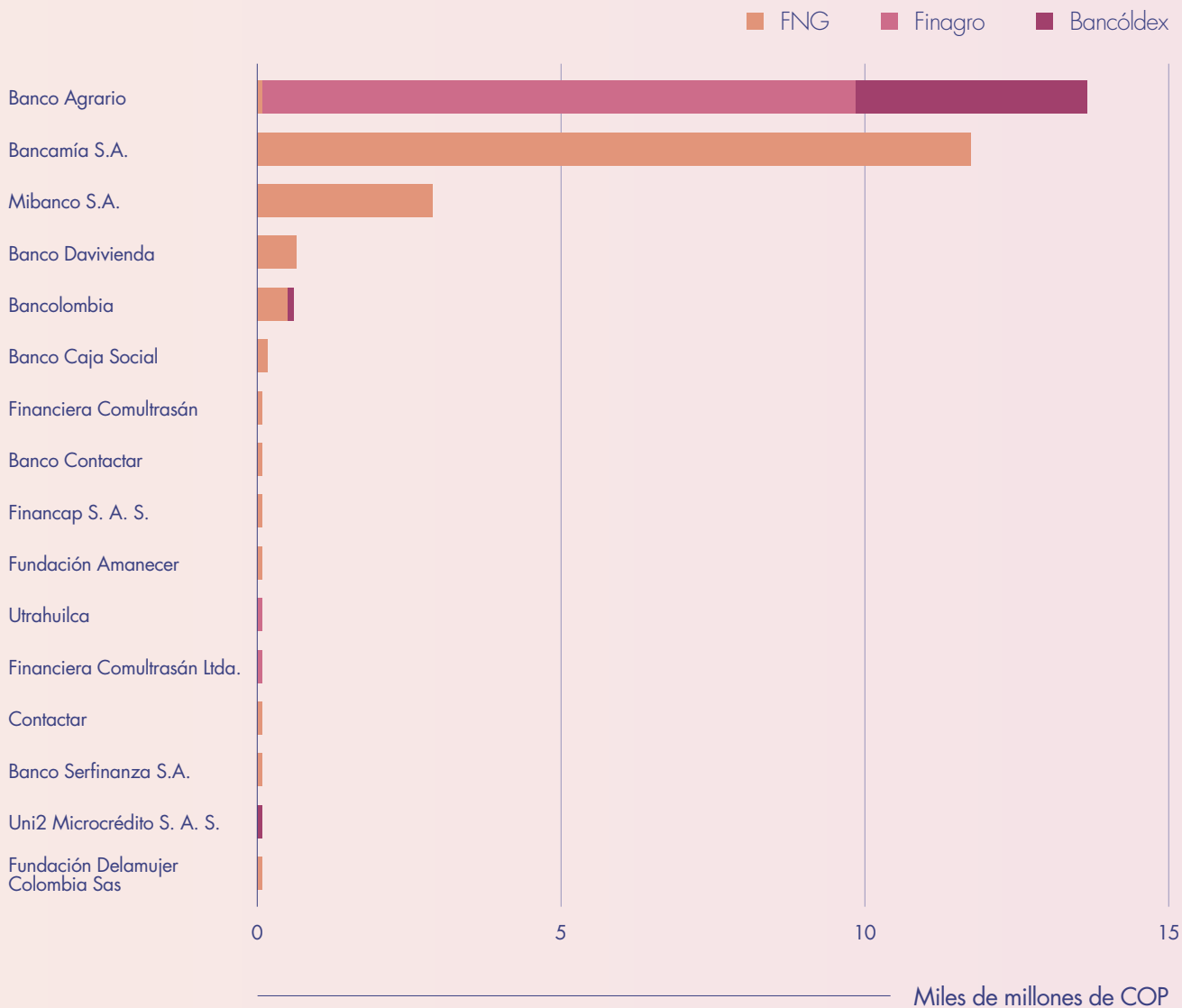


Fuente: elaboración propia Banca de las Oportunidades con datos de FNG, Finagro y Bancóldex.

En lo que respecta a los intermediarios financieros que han participado en CREO, se puede evidenciar que la mayoría de los créditos se han desembolsado a través del Banco Agrario, Bancamía, Mibanco y el Banco Davivienda. El Banco Agrario ha dirigido su enfoque hacia el sector agropecuario, aunque también ha llevado a cabo operaciones de redescuento con Bancóldex en el segmento no agropecuario. Bancamía, Mibanco y el Banco Davivienda, por otro lado, han centrado sus esfuerzos en el segmento no agropecuario (gráficas C y D).

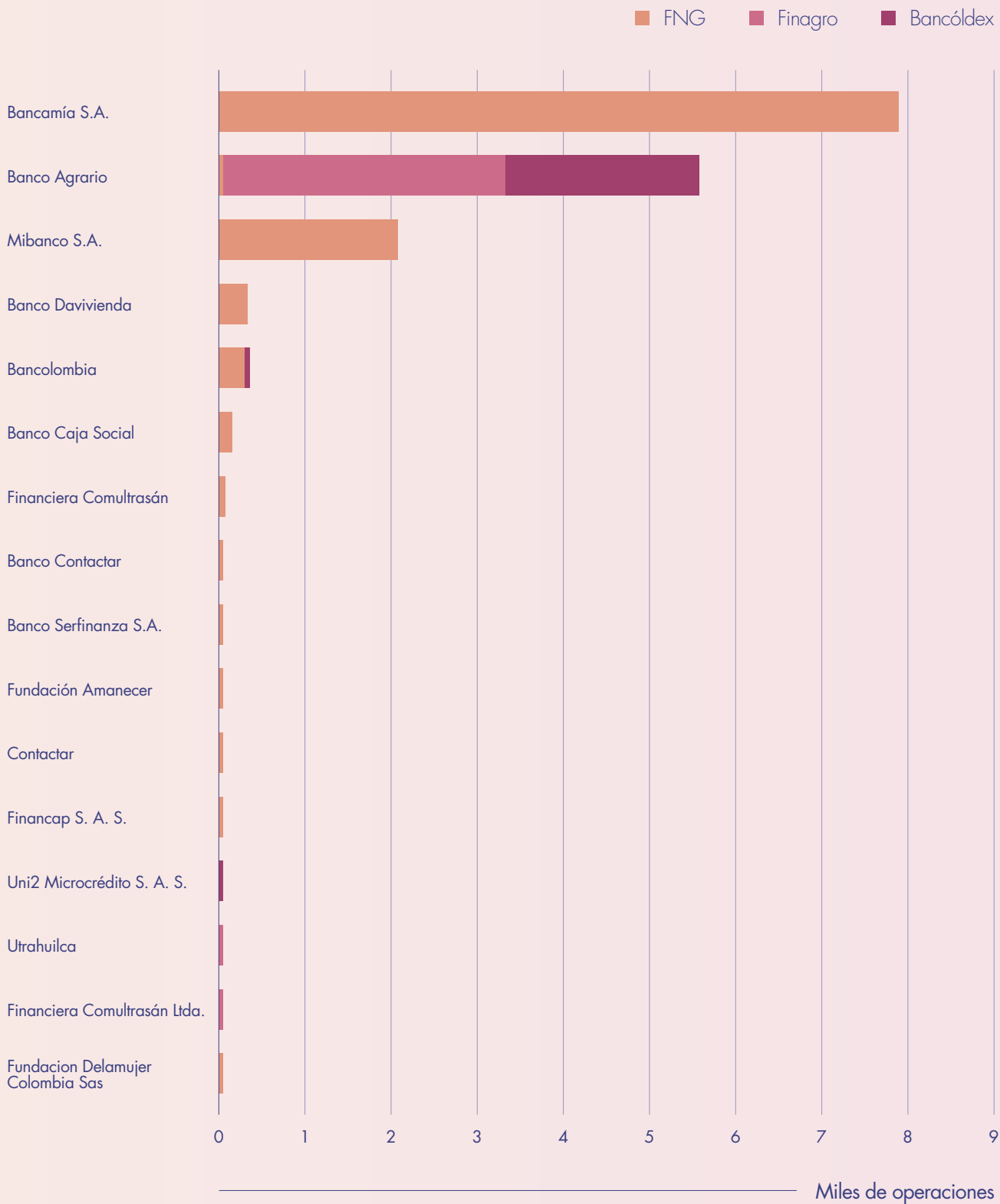
En particular, del total desembolsado de COP 30 200, el Banco Agrario ha desembolsado el 45 %, seguido de Bancamía con un 39 %, Mibanco con un 10 % y Davivienda y Bancolombia con un 2 %. Se observa un patrón similar a nivel de operaciones, donde Bancamía lidera con una participación del 47 %, seguido por el Banco Agrario con un 33 %, luego Mibanco con un 13 % y finalmente el Banco Davivienda y Bancolombia con un 2 %.

■ Gráfica C. Monto desembolsado por intermediario financiero y por entidad del GB



Fuente: elaboración propia Banca de las Oportunidades con datos de FNG, Finagro y Bancóldex.

■ **Gráfica D.** Número de beneficiarios por intermediario financiero y por entidad del GB

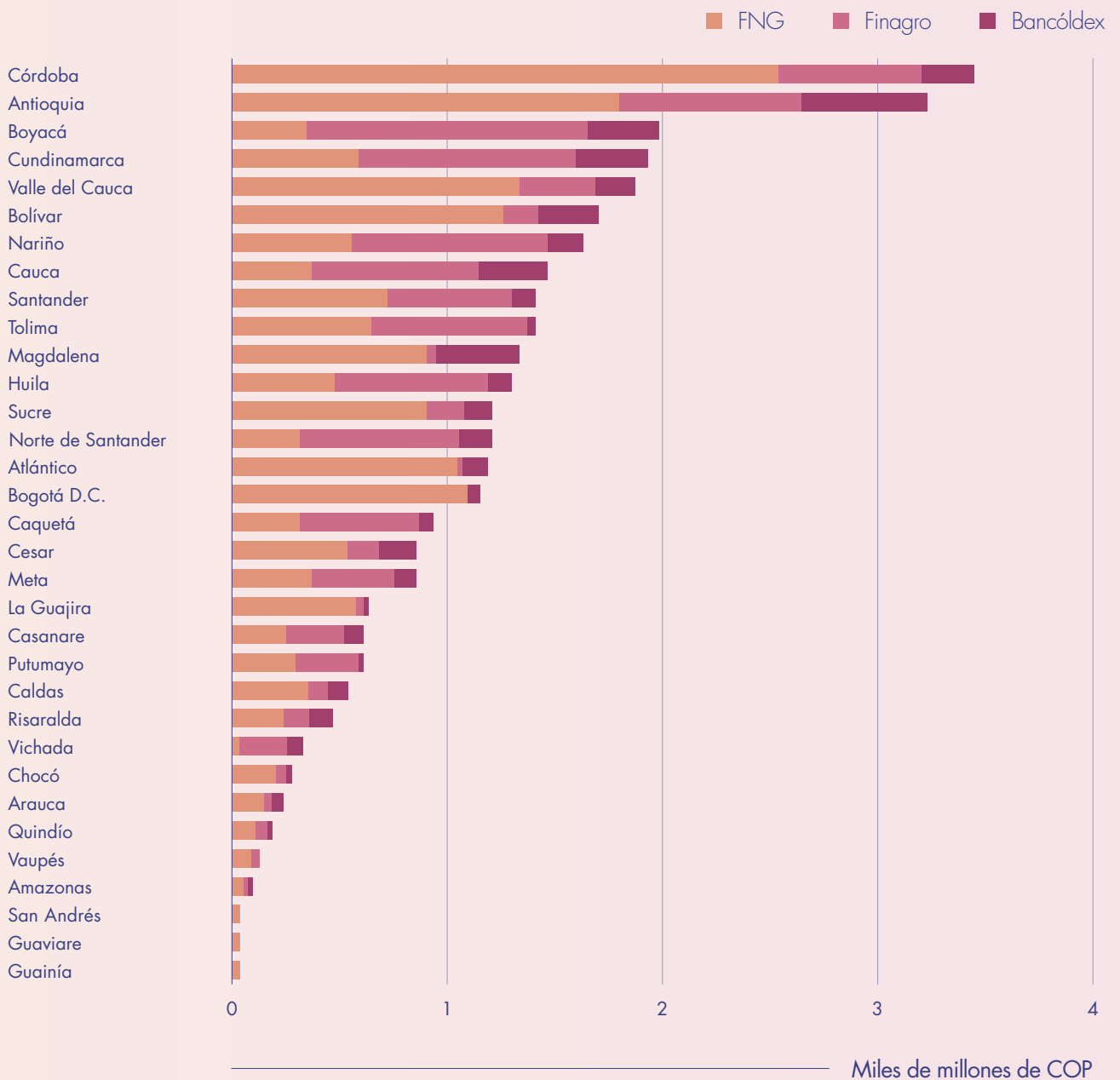


**Fuente:** elaboración propia Banca de las Oportunidades con datos de FNG, Finagro y Bancóldex.

Ahora bien, a nivel departamental, se reporta que las regiones del país con un desempeño destacado son el Caribe y el Centro Oriente, mientras que el Pacífico, el Eje Cafetero, el Centro Sur y el Llano muestran un desempeño más modesto. Entre los departamentos con mayor número de desembolsos y monto desembolsado se encuentran

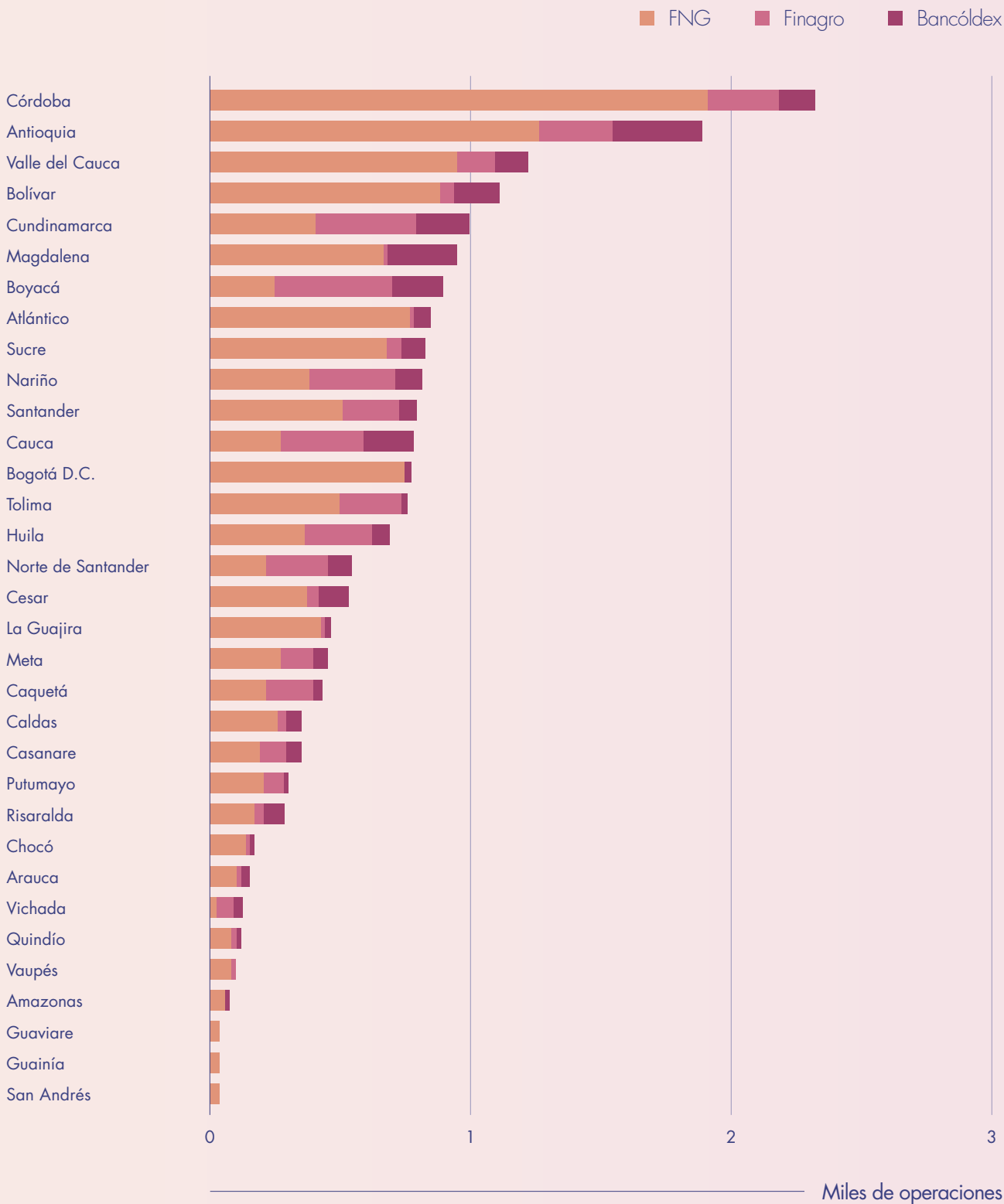
Córdoba, con un desembolso de COP 3000 millones distribuidos en 1900 operaciones, y Antioquia, con un desembolso de COP 2800 millones repartidos en 1600 operaciones. En contraste, Guainía, Guaviare, y San Andrés son los que menos han accedido al programa (gráficas E y F).

■ **Gráfica E. Monto desembolsado por departamento y por entidad del GB**



**Fuente:** elaboración propia Banca de las Oportunidades con datos de FNG, Finagro y Bancóldex.

■ Gráfica F. Número de beneficiarios por departamento y por entidad del GB



Fuente: elaboración propia Banca de las Oportunidades con datos de FNG, Finagro y Bancóldex.

## Datos de referencia

■ **Tabla C.** Evolución del monto desembolsado en COP y del número de beneficiarios por entidad del GB 2023

Fecha	Monto desembolsado (en COP)				Beneficiarios			
	FNG	Finagro	Bancóldex	Total	FNG	Finagro	Bancóldex	Total
may-23	3 000 000			<b>3 000 000</b>	2			<b>2</b>
jun-23	4 241 341 836	15 300 000		<b>4 256 641 836</b>	2928	7		<b>2935</b>
jul-23	7 259 936 668	200 600 000		<b>7 460 536 668</b>	4946	67		<b>5013</b>
ago-23	4 403 771 096	1 256 300 000		<b>5 660 071 096</b>	2936	437		<b>3373</b>
sep-23	56 100 000	1 894 054 000		<b>1 950 154 000</b>	32	691		<b>723</b>
oct-23	93 700 000	2 478 256 000		<b>2 571 956 000</b>	53	814		<b>867</b>
nov-23	205 400 000	2 321 638 000	23 746 208	<b>2 550 784 208</b>	112	748	19	<b>879</b>
dic-23	285 302 000	1 691 357 000	3 796 490 000	<b>5 773 149 000</b>	161	554	2220	<b>2935</b>

**Fuente:** elaboración propia Banca de las Oportunidades con datos de FNG, Finagro y Bancóldex.

■ **Tabla D.** Monto desembolsado y número de beneficiarios por entidad del GB y por intermediario financiero 2023

Intermediario	Monto desembolsado (en COP)				Beneficiarios			
	FNG	Finagro	Bancóldex	Total	FNG	Finagro	Bancóldex	Total
Bancamía S. A.	11 711 890 771			11 711 890 771	7918			7918
Mibanco S. A.	2 880 981 400			2 880 981 400	2112			2112
Banco Davivienda	634 400 000			634 400 000	327			327
Bancolombia	548 700 000	20 000 000	2 000 000	570 700 000	304	5	1	310
Banco Caja Social	241 900 000			241 900 000	171			171
Financiera Comultrasan	138 999 999			138 999 999	84			84
Banco Agrario	128 040 000	9 755 605 000	3 794 490 000	13 678 135 000	72	3281	2219	5572
Banco Contactar	97 820 820			97 820 820	68			68
Financap S. A. S.	50 000 000			50 000 000	25			25
Fundación Amanecer	46 162 000			46 162 000	30			30
Contactar	35 556 610			35 556 610	28			28
Banco Serfinanza S. A.	32 100 000			32 100 000	30			30
Fundación de la Mujer Colombia S. A. S.	2 000 000			2 000 000	1			1
Utrahuilca		45 700 000		45 700 000		18		18
Financiera Comultrasan Ltda.		36 200 000		36 200 000		14		14
Uni2 Microcrédito S. A. S.			23 746 208	23 746 208			19	19
<b>Total</b>	<b>16 548 551 600</b>	<b>9 857 505 000</b>	<b>3 820 236 208</b>	<b>30 226 292 808</b>	<b>11 170</b>	<b>3318</b>	<b>2239</b>	<b>16 727</b>

**Fuente:** elaboración propia Banca de las Oportunidades con datos de FNG, Finagro y Bancóldex.



■ **Tabla E.** Monto desembolsado y número de beneficiarios por entidad del GB y por departamento 2023

Departamento	Monto desembolsado (en COP)				Beneficiarios			
	FNG	Finagro	Bancóldex	Total	FNG	Finagro	Bancóldex	Total
Córdoba	2 238 186 310	581 880 000	209 350 000	<b>3 029 416 310</b>	1599	223	117	<b>1939</b>
Antioquia	1 576 573 550	757 830 000	500 650 000	<b>2 835 053 550</b>	1050	238	283	<b>1571</b>
Valle del Cauca	1 168 994 261	313 120 000	162 734 924	<b>1 644 849 185</b>	795	120	98	<b>1013</b>
Bolívar	1 102 515 504	156 100 000	234 090 000	<b>1 492 705 504</b>	731	45	142	<b>918</b>
Bogotá D. C.	958 465 232	8 000 000	43 500 000	<b>1 009 965 232</b>	616	2	25	<b>643</b>
Atlántico	925 463 004	27 800 000	90 500 000	<b>1 043 763 004</b>	636	8	61	<b>705</b>
Magdalena	809 180 120	20 600 000	342 480 000	<b>1 172 260 120</b>	557	9	226	<b>792</b>
Sucre	807 464 188	133 740 000	126 050 000	<b>1 067 254 188</b>	563	49	74	<b>686</b>
Santander	638 126 643	501 080 000	104 750 000	<b>1 243 956 643</b>	424	175	61	<b>660</b>
Tolima	575 163 762	626 340 000	42 350 000	<b>1 243 853 762</b>	409	202	23	<b>634</b>
Cundinamarca	525 682 266	872 955 000	295 490 000	<b>1 694 127 266</b>	337	318	168	<b>823</b>
La Guajira	507 173 996	27 500 000	24 100 000	<b>558 773 996</b>	357	10	15	<b>382</b>
Nariño	486 139 581	804 440 000	142 672 077	<b>1 433 251 658</b>	318	276	82	<b>676</b>
Cesar	481 137 296	1 177 400 000	159 550 000	<b>758 427 296</b>	308	37	93	<b>438</b>
Huila	430 581 014	622 040 000	97 832 077	<b>1 150 453 091</b>	302	211	59	<b>572</b>
Cauca	335 952 210	676 330 000	273 055 053	<b>1 285 337 263</b>	222	265	158	<b>645</b>
Meta	334 731 680	335 080 000	84 640 000	<b>754 451 680</b>	229	99	47	<b>375</b>
Boyacá	319 486 574	1 134 900 000	281 400 000	<b>1 735 786 574</b>	208	373	160	<b>741</b>
Caldas	306 594 552	85 480 000	89 592 077	<b>481 666 629</b>	214	29	51	<b>294</b>
Norte de Santander	289 638 236	635 740 000	129 900 000	<b>1 055 278 236</b>	180	193	78	<b>451</b>
Caquetá	283 701 946	480 320 000	52 450 000	<b>816 471 946</b>	176	152	30	<b>358</b>
Putumayo	273 191 212	257 800 000	2 100 000	<b>533 091 212</b>	170	69	2	<b>241</b>
Casanare	226 290 198	232 370 000	80 200 000	<b>538 860 198</b>	157	85	46	<b>288</b>
Risaralda	214 775 768	93 240 000	110 350 000	<b>418 365 768</b>	142	29	62	<b>233</b>
Chocó	187 917 636	37 500 000	24 000 000	<b>249 417 636</b>	110	10	13	<b>133</b>
Arauca	135 014 520	36 200 000	44 850 000	<b>216 064 520</b>	84	11	27	<b>122</b>
Quindío	107 729 040	41 600 000	6 800 000	<b>156 129 040</b>	70	12	4	<b>86</b>
Vaupés	84 677 964	28 000 000		<b>112 677 964</b>	67	7		<b>74</b>
Amazonas	60 685 369	1 164 000	2 000 000	<b>74 325 369</b>	44	4	1	<b>49</b>
San Andrés	44 083 680			<b>44 083 680</b>	24			<b>24</b>
Guaviare	41 040 324			<b>41 040 324</b>	27			<b>27</b>
Guainía	40 680 494			<b>40 680 494</b>	26			<b>26</b>
<b>Total nacional</b>	<b>16 548 551 600</b>	<b>9 857 505 000</b>	<b>3 820 236 208</b>	<b>30 226 292 808</b>	<b>11 170</b>	<b>3318</b>	<b>2239</b>	<b>16 727</b>

**Fuente:** elaboración propia Banca de las Oportunidades con datos de FNG, Finagro y Bancóldex.

## Recuadro 2. Las *fintechs* en Colombia

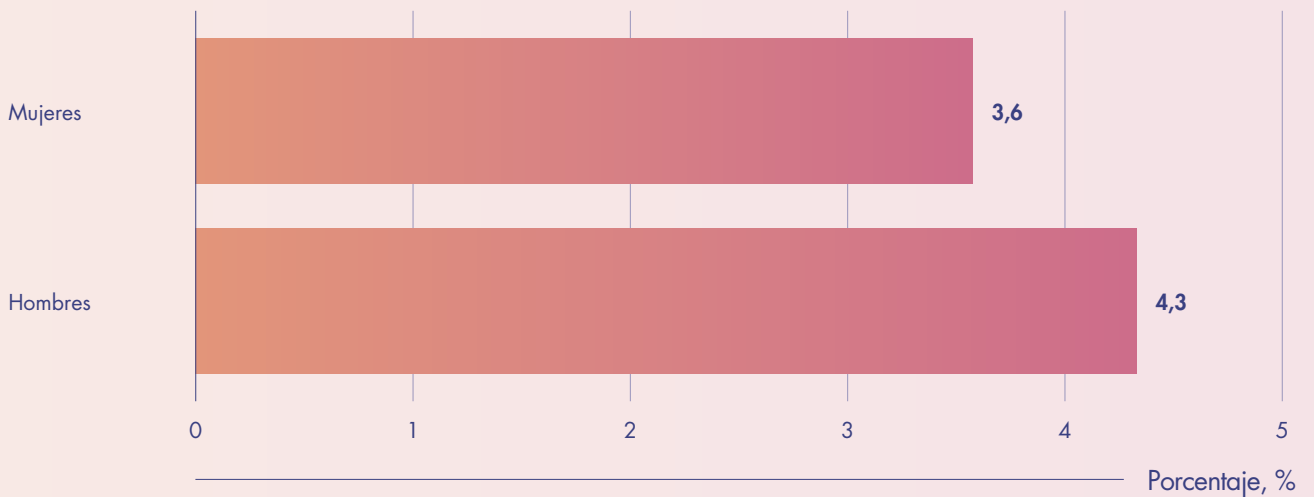
El surgimiento de empresas de tecnología ha avanzado rápidamente en los últimos años, protagonizando diversos ámbitos, en especial en la cadena de valor de la industria de servicios, donde proveen distintos productos y servicios financieros apalancados en la innovación y las nuevas fuentes de información. La presencia de las *fintechs* en Colombia se ha fortalecido desde 2019, sobre todo después de la pandemia por COVID-19, cuando funcionó como un catalizador para acercar los servicios financieros en medio del confinamiento y las distintas medidas adoptadas. Por otro lado, se destaca que los incumbentes o entidades financieras tradicionales — como bancos, entidades microfinancieras y aseguradoras — también vienen acelerando sus procesos de adopción tecnológica e innovación.

El grupo *fintech* para este reporte está conformado por 67<sup>6</sup> empresas de base tecnológica financiera que re-

portan a centrales de información, las cuales se clasifican en dos grupos. En el primero se encuentran las entidades que se dedican exclusivamente a la colocación de recursos, sin realizar actividades de captación de recursos del público. En el segundo grupo se ubicaron los neobancos y un grupo de sociedades especializadas en depósitos y pagos electrónicos (SE-DPE) vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) que están autorizadas para colocar o captar recursos del público.

El indicador de acceso al crédito del grupo *fintech* para el 2023 se ubicó en 4,0 %, que representa a 1,5 millones de adultos. Por sexo, se encontró que el 4,3 % de los hombres acceden a crédito con las *fintech*, mientras que el 3,6 % de las mujeres lo hacen, lo que representa una brecha de 0,7 pp a favor de los hombres.

■ Gráfica A. Acceso a *fintech* por sexo



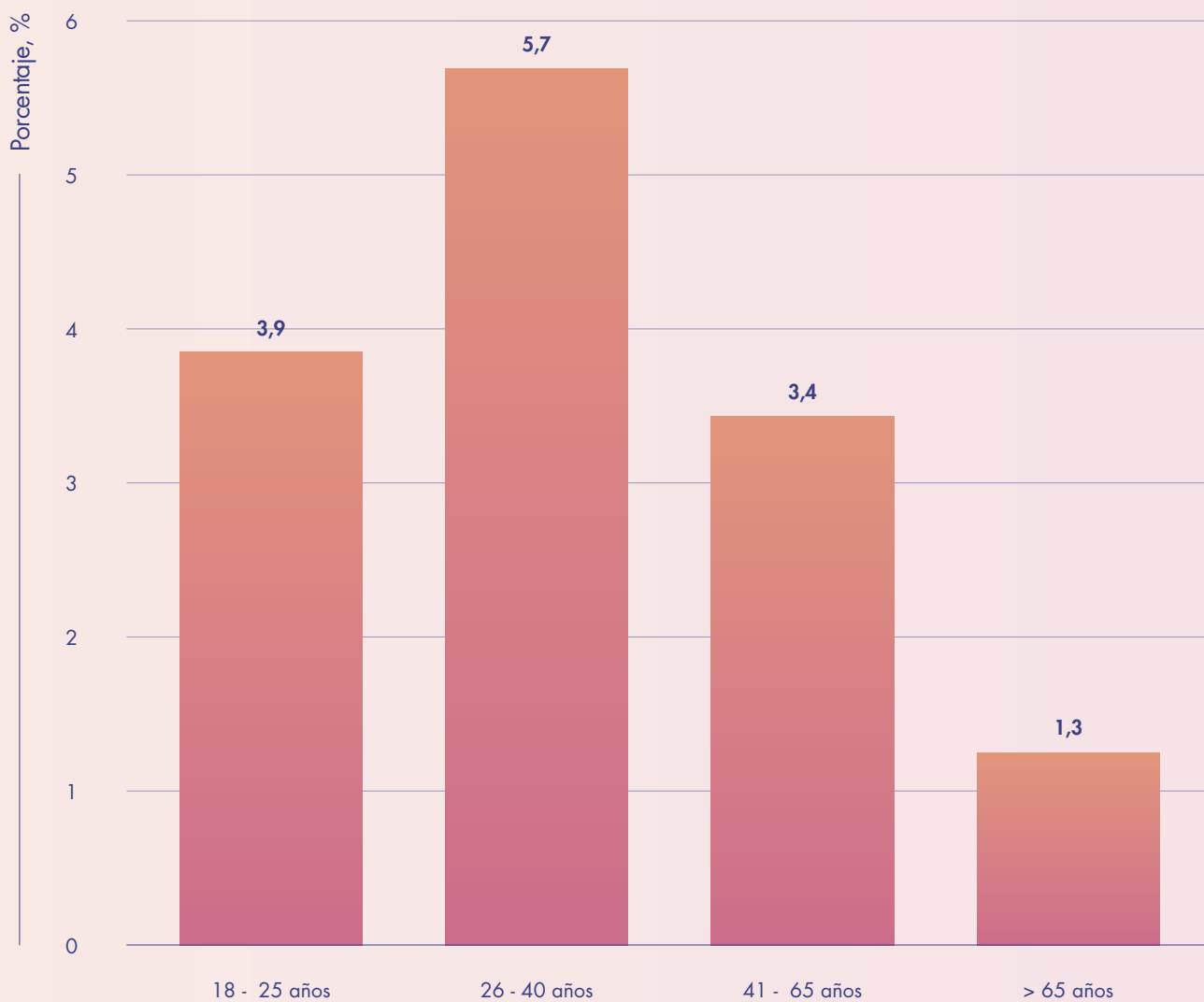
**Fuente:** elaboración propia Banca de las Oportunidades basada en TransUnion y DANE.

1 ó. Ver lista de entidades al final del recuadro.

Se observa que, a partir de los 25 años, la participación de los adultos con acceso a financiación con el sector *fintech* se reduce en la medida en que la edad del grupo poblacional aumenta. En el indicador de acceso a crédito, el resultado

más alto lo obtiene el grupo de 26 a 40 años con 5,7 %, seguido por los jóvenes de 18 a 25 años con 3,9 %. Entretanto, los adultos de 41 a 65 años se ubicaron con 3,4 %, y los adultos mayores de 65 años, con 1,3 %.

■ **Gráfica B. Acceso a crédito por grupos etarios**

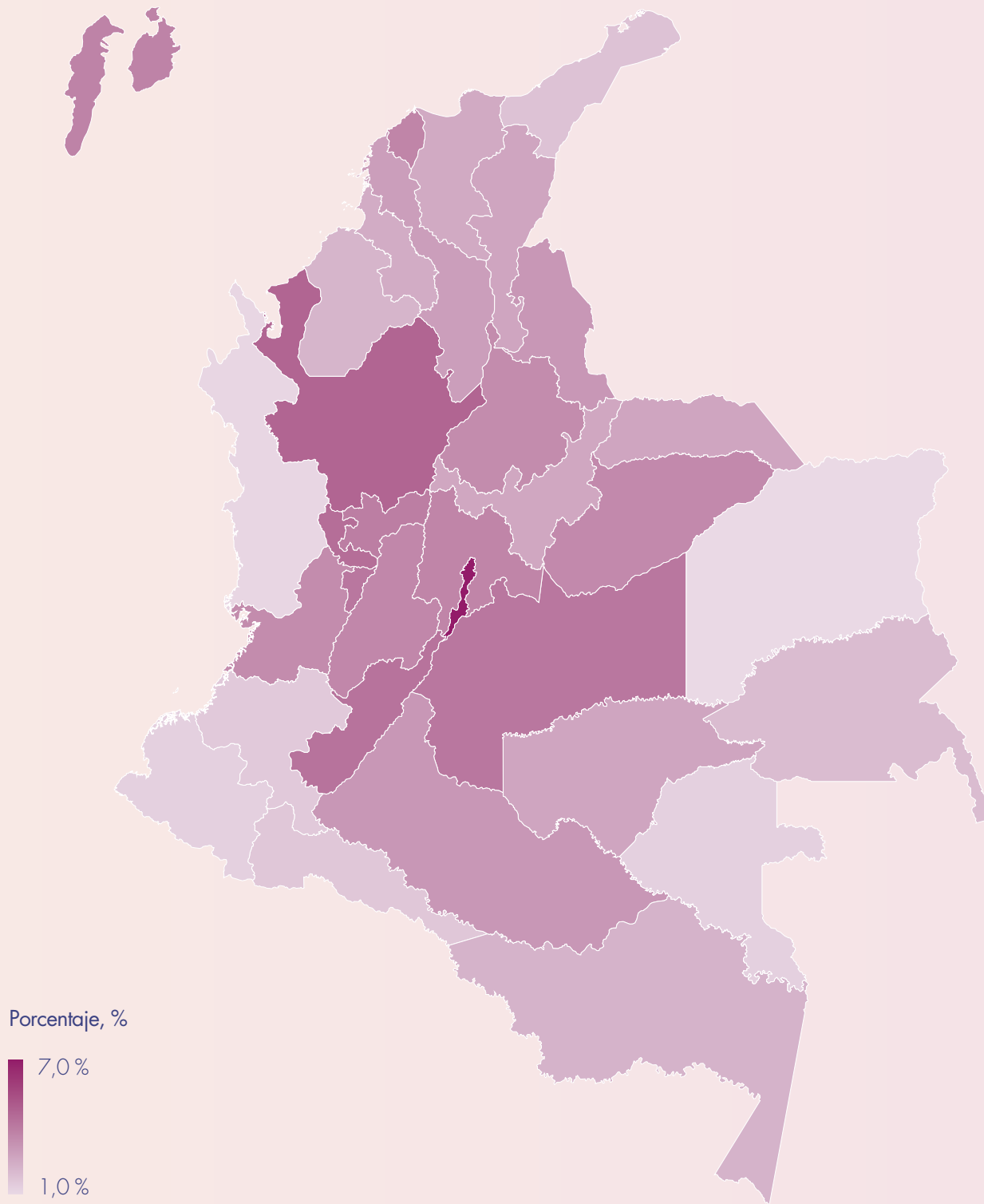


**Fuente:** elaboración propia Banca de las Oportunidades con base en TransUnion y DANE.

A nivel departamental, se observó una concentración en el centro del país, en donde Bogotá D. C. (7,0 %), Antioquia (4,7 %) y Risaralda (4,4 %) obtuvieron los resultados más altos. Por el contrario, en zonas periféricas se presentó un resultado menor, como en Chocó (1,2 %), Vau-

pés (1,4 %) y Vichada (1,0 %). Cuando se analizan en detalle los municipios que tienen los mayores resultados en el indicador, se encontró que pertenecen a los departamentos de Cundinamarca y Antioquia. Estos son: Agua de Dios (13,6 %), Sabaneta (7,1 %) y Medellín (6,8 %).

■ Gráfica C. Acceso a crédito por departamentos

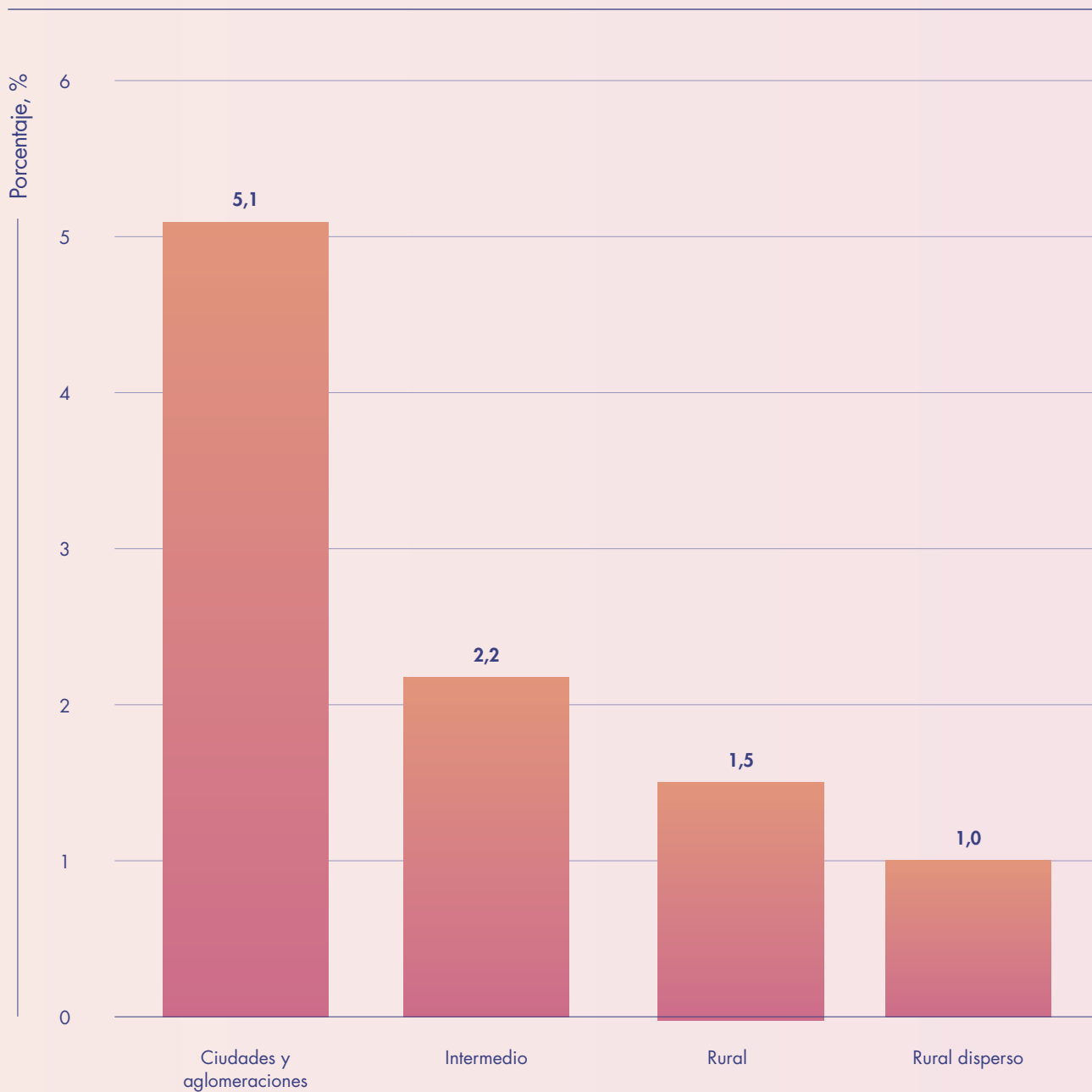


Fuente: elaboración propia Banca de las Oportunidades con base en TransUnion y DANE.

En la desagregación por niveles de ruralidad, se encontró que a medida que los municipios se hacen más rurales la penetración del crédito con el sector fintech se reduce. En ese sentido, distintos estudios evidencian que los problemas asociados con la falta de conectividad y apropiación digital se acentúan con la ruralidad, lo cual dificulta la penetración de las soluciones de financiamiento de las

empresas de base tecnológica. Las ciudades y aglomeraciones, en cambio, presentan la cifra más alta, con un indicador de acceso al crédito con fintechs de 5,1 %, seguidas por los intermedios, que llegaron a 2,2 %, y las áreas rurales y rurales dispersas, con un 1,5 % y 1,0 %, respectivamente. Esto implica que existe una brecha de 3,2 pp a favor del dominio urbano.

■ Gráfica D. Desagregación por niveles de ruralidad



Fuente: elaboración propia Banca de las Oportunidades con base en TransUnion y DANE.

## Lista de entidades

Adelante Soluciones Financieras S. A. S.	Lineru – Zinobe S. A. S.
Aflore S. A. S.	Lulo Bank S. A.
Aptuno S.A.S.	Mercado Libre
Atalante Soluciones Financieras S. A. S	Mercadopago Colombia Ltda.
Bancamoda S. A. S.	Movii S. A.
Bancupo – Compañía Fintech de Colombia S. A. S.	Muy Cul S. A. S.
Bold.Co S. A. S.	Nu Colombia S. A.
Cada Buck Financial Group S. A. S.	On Off Soluciones En Línea S. A. S.
Capital Logistic S. A.	Pagos GDE S.A.
CFG Partners Colombia S. A. S.	Pana Colombia S. A. S.
Compañía de Créditos Rápidos S. A. S.	Payco Paga y Cobra Online S. A. S.
Crediminuto S. A. S.	Payu Colombia S. A. S.
Credissimo Colombia S. A. S.	Pepper Colombia S. A. S.
Crédito Colombia S. A. S.	Placetopay/Egm - Ingenieria Sin Fronteras S. A. S.
Créditos Quick S. A. S.	Prestándonos S. A. S.
Dlocal Colombia S. A. S.	Rappi S. A. S.
Druo S. A. S.	Renting T&T S. A. S.
DTC Asociados S. A. S.	Resuelve Tu Deuda Colombia S. A. S.
Ebanx Colombia S. A. S.	Rimsa Group S. A. S.
Excelcredit S. A. S.	Rush Global Colombia S. A. S.
Finaktiva S. A. S.	Sempli S. A. S.
Financial Tech S. A. S.	Siul.Net S. A. S.
Finexus S. A. S.	Small Business Loans Colombia S. A. S.
Finsocial S. A. S.	Smart Payments S. A. S.
Fintech Solutions Colombia S. A. S.	Solo Vive S. A. S.
Fintra S. A.	Solventa Colombia S. A. S.
Gestión de Oportunidades S. A	Tecnipagos S. A.
Global Securities S. A. Comisionista de Bolsa	Teranova Labs S. A. S.
Grupo Mayi S. A. S.	Tpaga S. A. S.
Habi – Inversiones MCN S. A. S.	Tu Compra S. A. S.
Juancho Te Presta S. A. S.	Velara Fintech S. A. S.
Kushki Colombia S. A. S.	Wali S. A. S.
Labor Financiera S. A. S.	Zona Virtual S. A.
Lineru – Zinobe Consumer Credits S. A. S.	

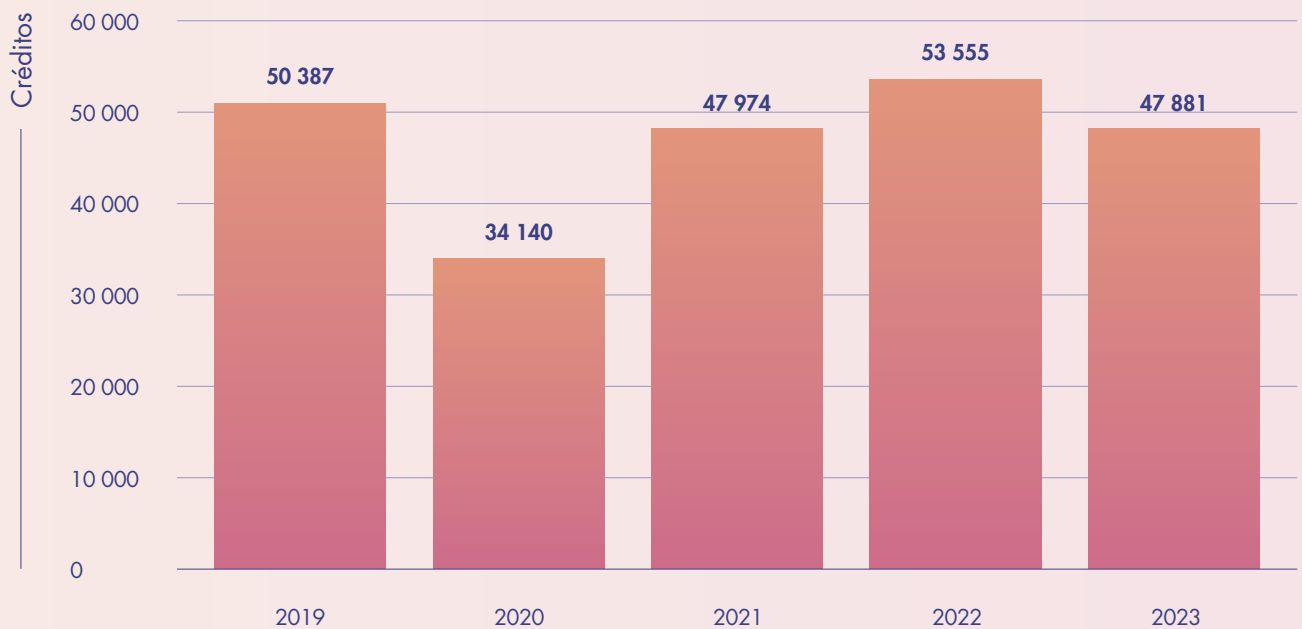
## Recuadro 3. Panorama general de los desembolsos de crédito apalancados en garantías mobiliarias

Las garantías mobiliarias (GM) nacieron en Colombia con la Ley 1976 de 2013 y el Decreto 1835 de 2015, como una adaptación de la ley modelo de la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional. El diseño e implementación del régimen de garantías mobiliarias se fundamentó en varios pilares clave. En primer lugar, se buscó facilitar el acceso al crédito, permitiendo que más empresas pudieran obtener financiamiento al otorgar como colateral los bienes, tangibles e intangibles, con los que usualmente operan. Para ello, fue esencial desarrollar un marco legal claro que ofreciera seguridad jurídica a las partes involucradas en la originación de créditos, especialmente los acreedores garantizados, así como establecer un registro centralizado para establecer la prelación de derechos sobre la ejecución de garantías.

También se introdujeron nuevos mecanismos de ejecución de garantías, proporcionando métodos más eficientes y efectivos para dichas ejecuciones en caso de incumplimiento. En paralelo, se promovieron la creación y el fortalecimiento de productos financieros basados en bienes muebles, diversificando las opciones disponibles en el mercado y mejorando las condiciones para el desarrollo empresarial.

Este recuadro tiene por objetivo mostrar el comportamiento de las GM en los últimos años, con base en la información reportada por el Registro de Garantías Mobiliarias (RGM), administrado por Confecámaras. Por un lado, se observa que, entre 2019 y 2023, se desembolsaron 233 937 créditos respaldados con bienes muebles, totalizando COP 65,2 billones (Confecámaras, 2024). Para 2023, esta cifra se elevó a 47 881 operaciones.

■ **Gráfica A.** Desembolsos de créditos respaldados con bienes muebles 2019-2023

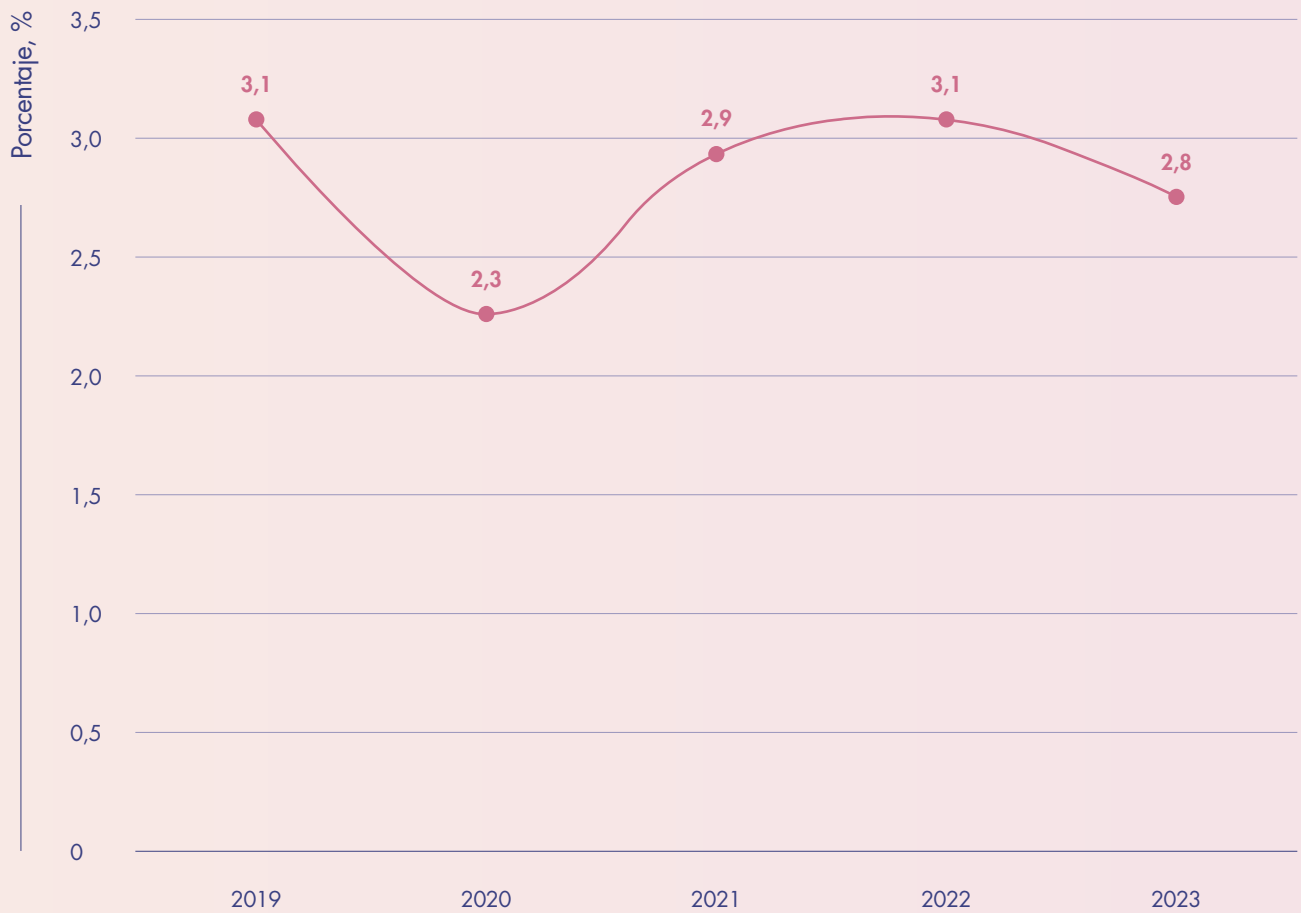


**Fuente:** elaboración propia con base en el RGM de Confecámaras.

Asimismo, al cierre de 2023, el 2,8 % de las empresas colombianas con registro activo en el Registro Único Empresarial y Social (RUES) han logrado acceder a

financiación a través de este mecanismo (gráfica B). Esta cifra se ha mantenido relativamente estable en los últimos años.

■ **Gráfica B.** Porcentaje de empresas con créditos respaldados con bienes muebles 2019-2023



**Fuente:** elaboración propia con base en el RGM de Confecámaras y en el RUES.

El tejido empresarial en Colombia se compone principalmente de microempresas, seguidas de las pequeñas, medianas y grandes empresas. Además, la mayoría de las microempresas son nacientes y jóvenes. Así, a medida que aumenta el tamaño de las empresas, la proporción por grado de madurez aumenta.

De acuerdo con el RGM, el 77 % de los créditos garantizados con GM se otorgó a las microempresas; 9 %, a las pequeñas; y en menor medida a medianas (6 %) y

grandes empresas (8 %). Por tanto, el 92 % del crédito garantizado se dirigió a mipymes (tabla A).

A medida que aumenta el tamaño, también lo hace el monto, respondiendo a las necesidades y capacidades de cada segmento. En efecto, al analizar los montos promedio desembolsados, las microempresas accedieron a COP 67,9 millones; las pequeñas, a COP 125,9 millones; las medianas, a COP 271,2 millones; y las grandes, a COP 606,7 millones.



■ **Tabla A.** Distribución de los desembolsos de créditos respaldados con bienes muebles por tipo de empresa 2023

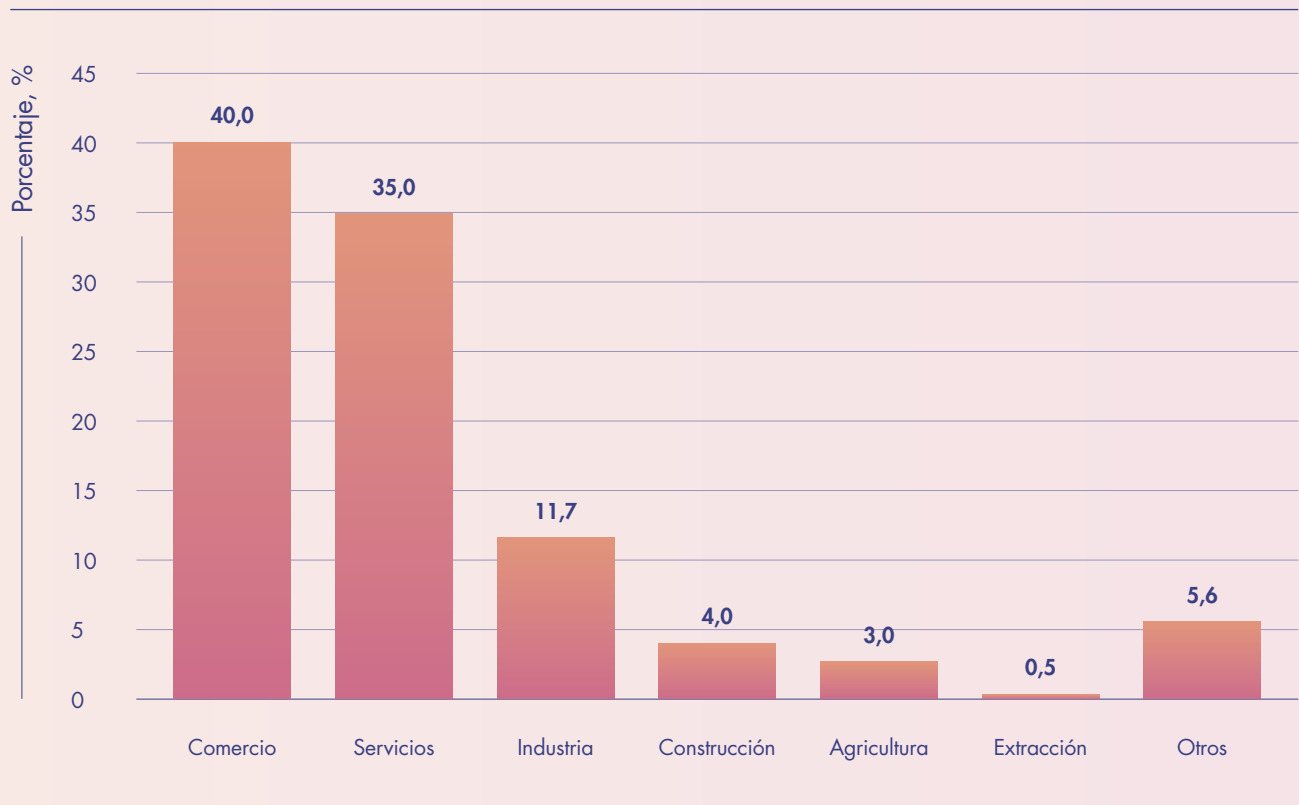
Tipo de empresa	Número de inscripciones	Participación (%)
Microempresa	180 793	77 %
Pequeña	21 882	9 %
Grande	17 891	8 %
Mediana	13 371	6 %
<b>Total</b>	<b>233 937</b>	<b>100 %</b>

**Fuente:** elaboración propia con base en Confecámaras.

Por sectores, se observa que las empresas del sector comercio lideraron con un 40 % del acceso a créditos respaldados con GM, seguidas por el sector de servicios con un 35 %, y la industria con un 11,7 %. Estos tres segmentos representan la mayor proporción de acceso a financiamiento basado en GM durante el

periodo analizado. Otros, como la construcción (4 %), la agricultura (3 %) y la extracción (0,5 %), tuvieron una participación significativamente menor. Esta distribución sugiere que las GM son particularmente relevantes para sectores con alta rotación de bienes y servicios (gráfica C).

■ **Gráfica C.** Distribución de los desembolsos de créditos respaldados con bienes muebles por sector económico 2023

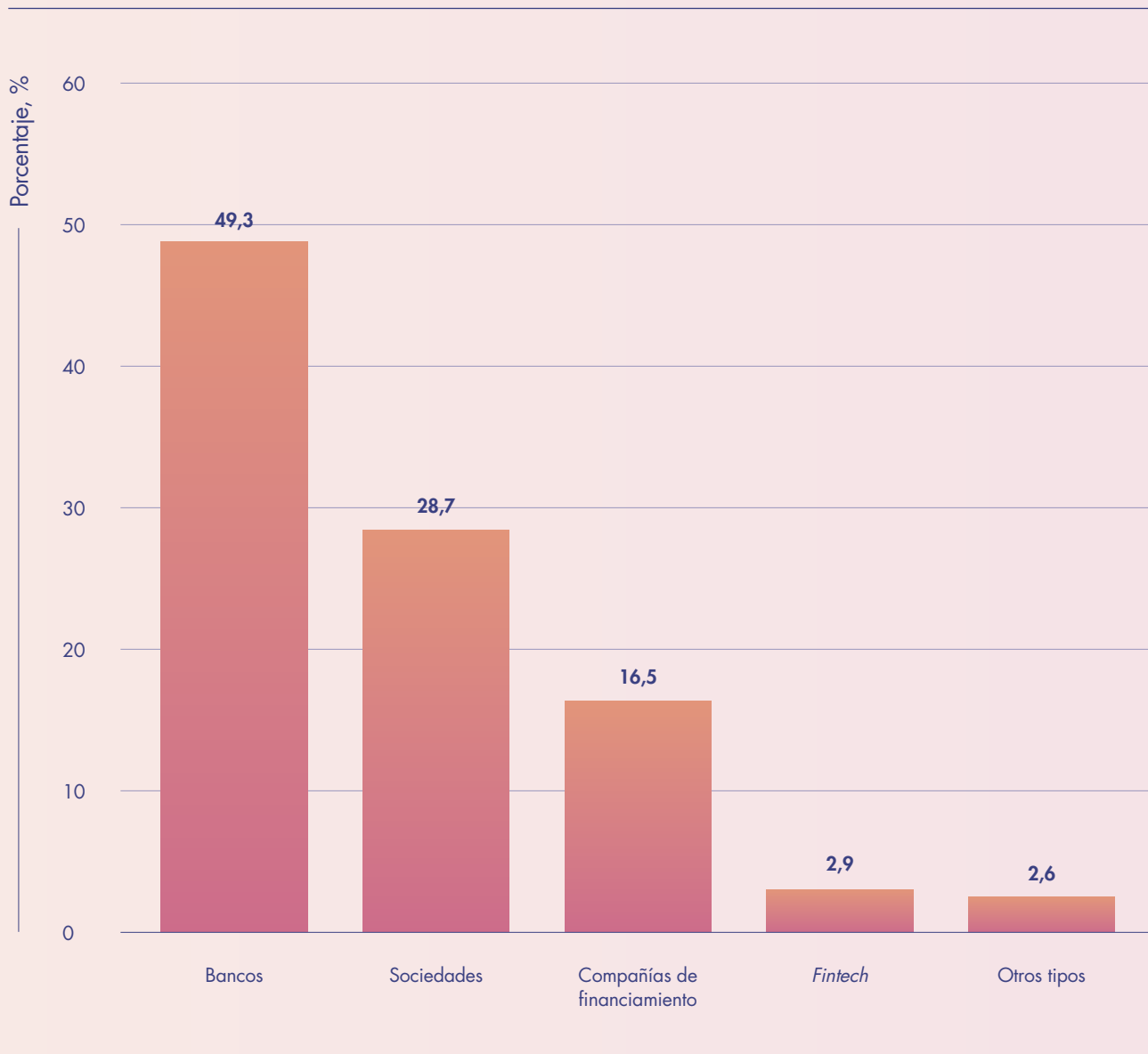


**Fuente:** elaboración propia con base en RGM.

Entre los proveedores de servicios financieros, los bancos son las entidades que más desembolsan a través de GM, pues casi la mitad de las operaciones de crédito entre

2019 y 2023 fueron otorgadas por este tipo de entidad, seguidas de las sociedades (28,7 %) y las compañías de financiamiento (16,5 %) (gráfica D).

■ **Gráfica D.** Distribución de los desembolsos de créditos respaldados con bienes muebles por tipo de entidad financiera 2023



**Fuente:** elaboración propia con base en RGM.

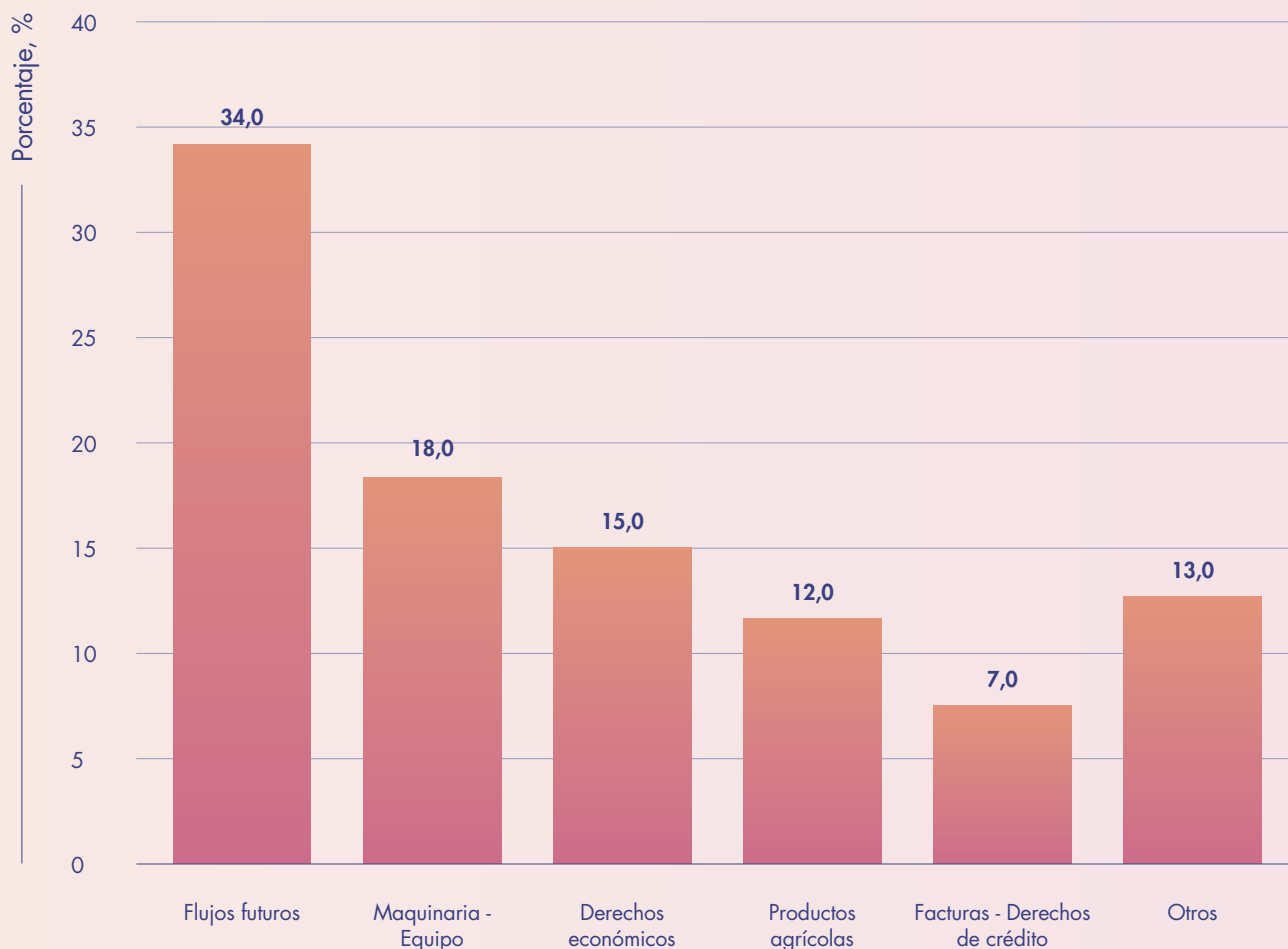
Por su parte, con la entrada en vigor del Decreto 1835 de 2015, se establecieron dos nuevos procesos de ejecución de GM: el pago directo y la ejecución especial. En este contexto, se observa que uso del mecanismo tradicional de ejecución por la vía judicial ha venido

en descenso. Esto se debe esencialmente a una mejora de los pactos contractuales entre deudores y acreedores garantizados. En efecto, al analizar los mecanismos empleados para la ejecución de GM, se encontró que el 92 % ha sido solucionado a través del pago directo.

De igual modo, al revisar la participación por tipo de bien utilizado como GM, se observa que los flujos futuros representan el 34 % del total de los créditos respaldados por GM, siendo el tipo de garantía más común. Estos flujos futuros incluyen pignoraciones de adquisiciones y otros ingresos esperados. La maquinaria y equipo son la segunda categoría más utilizada, representando el 18 % de los créditos, lo que indica un uso importante de activos físicos tangibles como respaldo.

En tercer lugar, los derechos económicos constituyen el 15 % de las garantías, seguidos de productos agrícolas con un 12 %, reflejando la relevancia del sector agropecuario en el uso de GM. Las facturas y derechos de crédito, que recogen el uso de documentos comerciales y ventas futuras como apalancamiento financiero, representan el 7 %.

■ **Gráfica E.** Distribución de los desembolsos de créditos respaldados con bienes muebles por tipo de bien utilizado 2023



**Fuente:** elaboración propia con base en RGM.

Finalmente, según datos de Confecámaras a nivel geográfico, se encuentra que el 27 % de los créditos se otorgaron en Bogotá; 7 % en Medellín; 5,9 %, en Cali; 3 %, en Barran-

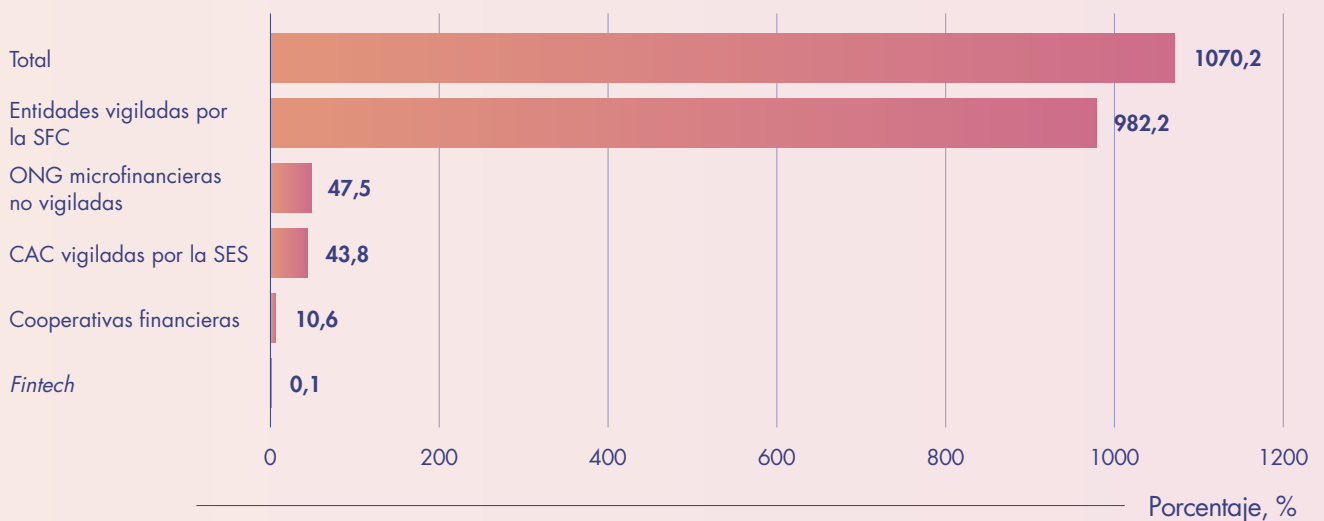
quilla; y 2,6 %, en Bucaramanga. Al desagregar por ciudades capitales principales, se observó que estas concentran el 46,3 %, y otras ciudades y municipios, el 53,7 %.

## Recuadro 4. Empresas e individuos nuevos al crédito en 2023

Existe un volumen de evidencia cada vez mayor que sugiere que el acceso al financiamiento formal promueve el crecimiento inclusivo y sostenible de los países, la creación de empleo y la mejora en la asignación de los recursos disponibles. También se ha visto que el crédito facilita la adquisición de activos, la consecución de metas financieras y la gestión de choques financieros futuros en individuos, hogares y empresas. Más aun, el uso de este recurso por primera vez contribuye a nutrir el historial crediticio en los registros de obligaciones financieras de las centrales de información, lo que les proporciona a los proveedores de servicios financieros información relevante para evaluar su capacidad y comportamiento de pago futuro, reducir las asimetrías de información y mitigar el riesgo moral en procesos de otorgamiento de crédito.

Durante 2023, 1 070 220<sup>7</sup> personas naturales y jurídicas accedieron por primera vez a un crédito a través de entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) o por la Superintendencia de Economía Solidaria (SES) y mediante entidades microfinancieras no vigiladas por la SFC ni la SES (gráfica A). Concretamente, las entidades vigiladas por la SFC vincularon a 982 000 personas naturales y jurídicas que no estaban en el mercado de crédito en los últimos cuatro años, seguidas por las microfinancieras no vigiladas por la SFC ni la SES, que vincularon a 47 000 adultos y empresas por primera vez. Esta cifra fue de cerca de 44 000 para las cooperativas de ahorro y crédito (CAC) vigiladas por la SES, 11 000 en las cooperativas financieras vigiladas por la SFC y alrededor de 100 en las *fintechs* no vigiladas por la SFC.

■ Gráfica A. Miles de personas naturales y jurídicas nuevas al crédito



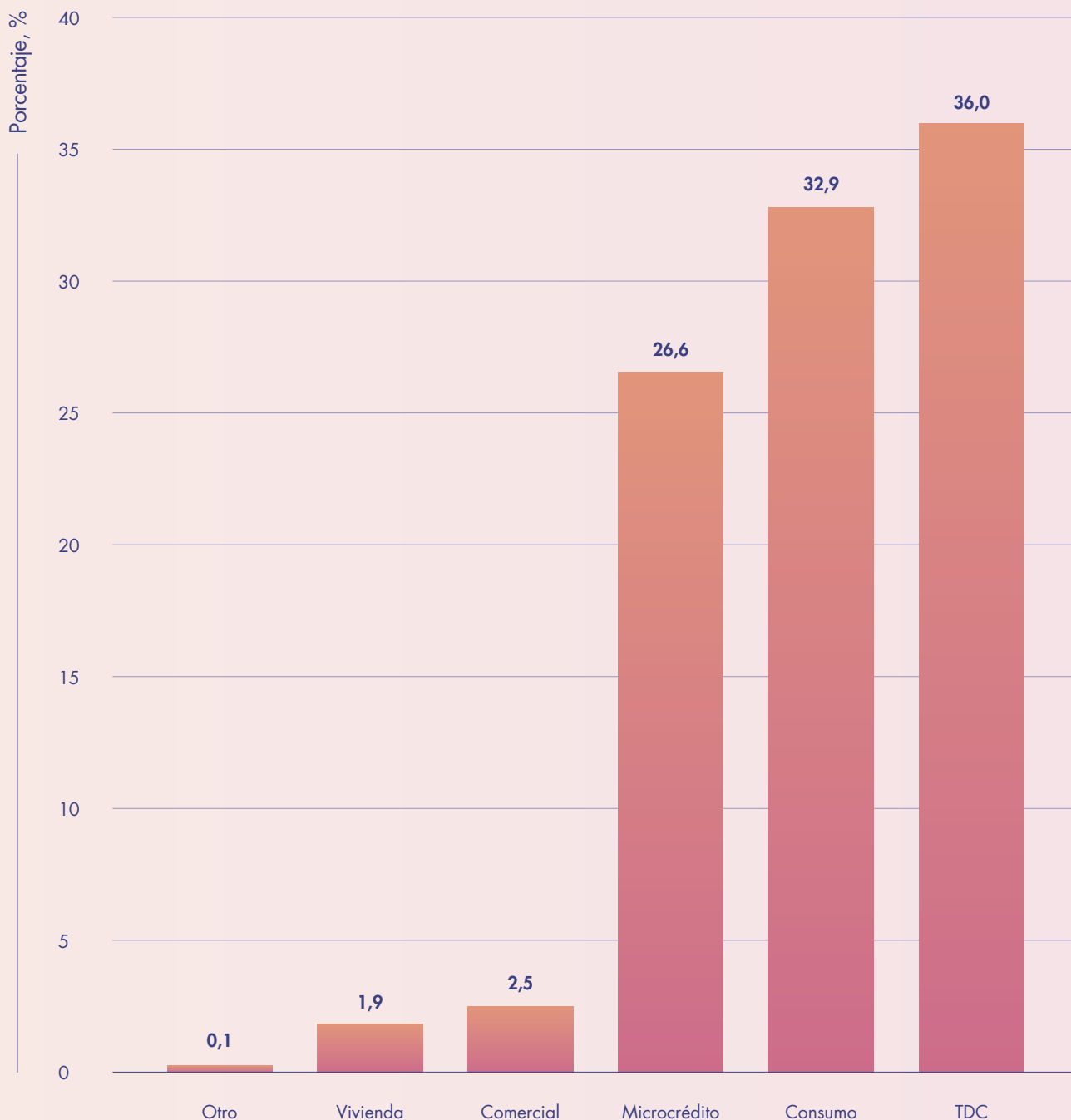
**Fuente:** elaboración propia Banca de las Oportunidades y SFC, con datos de TransUnion y DANE.

7. La definición de nuevos al crédito tiene en cuenta a personas y empresas que no habían accedido a un producto de financiamiento formal en los últimos cuatro años y que en 2023 obtuvieron uno.

Del total de personas naturales y jurídicas que accedieron por primera vez al crédito en 2023, el 36 % lo hizo con una tarjeta de crédito, el 32,9 % por otros créditos

de consumo, el 26,6 % con microcrédito, y el resto a través de crédito comercial, de vivienda u otros tipos de productos (gráfica B).

■ **Gráfica B.** Porcentaje de personas naturales y jurídicas nuevas al crédito por tipo de producto

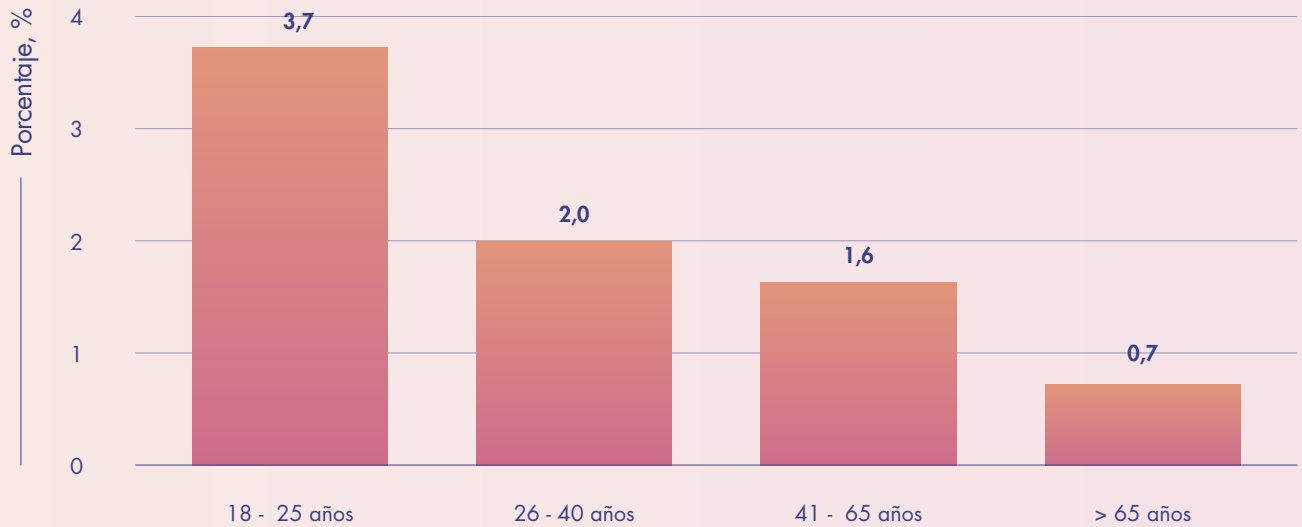


**Fuente:** elaboración propia Banca de las Oportunidades y SFC, con datos de TransUnion y DANE.

Por su parte, 1 047 817 adultos fueron nuevos al crédito en 2023, lo que representa el 2,7 % de la población adulta en el país para ese año. Dentro de los nuevos al crédito, los

adultos más jóvenes fueron el grupo poblacional que más accedió en los últimos cuatro años (3,7 %), porcentaje que disminuye a medida que avanza el ciclo de vida (gráfica C).

■ **Gráfica C.** Porcentaje de adultos nuevos al crédito por rangos de edad

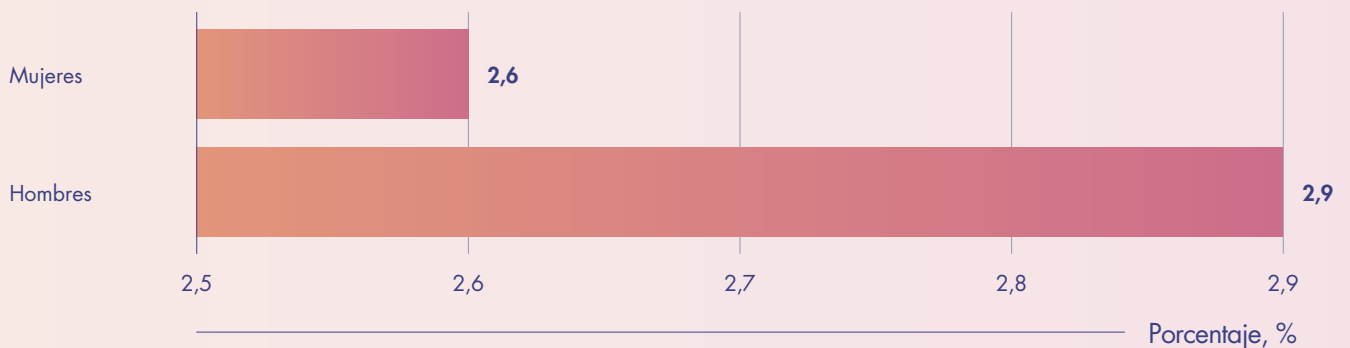


**Fuente:** elaboración propia Banca de las Oportunidades y SFC, con datos de TransUnion y DANE.

Asimismo, el porcentaje de adultos nuevos al crédito fue marginalmente mayor en hombres (gráfica D). En efecto, el 2,9 % de los hombres adultos proyectados por el

DANE ingresó por primera vez al mercado de crédito en los últimos cuatro años, mientras que esta cifra fue de 2,6 % para las mujeres.

■ **Gráfica D.** Porcentaje de adultos nuevos al crédito por sexo



**Fuente:** elaboración propia Banca de las Oportunidades y SFC, con datos de TransUnion y DANE.

Los adultos nuevos al crédito fueron en mayor proporción habitantes de las 121 ciudades y aglomeraciones. De hecho, este porcentaje cae con la ruralidad. El 3 % de los habitantes adultos de las ciudades y aglomeraciones

fueron nuevos al crédito, proporción que para los municipios intermedios fue de 2,3 %, mientras que en los rurales fue de 2,2 %, y en los rurales dispersos, 1,8 % (gráfica E).

■ **Gráfica E.** Porcentaje de adultos nuevos al crédito por niveles de ruralidad

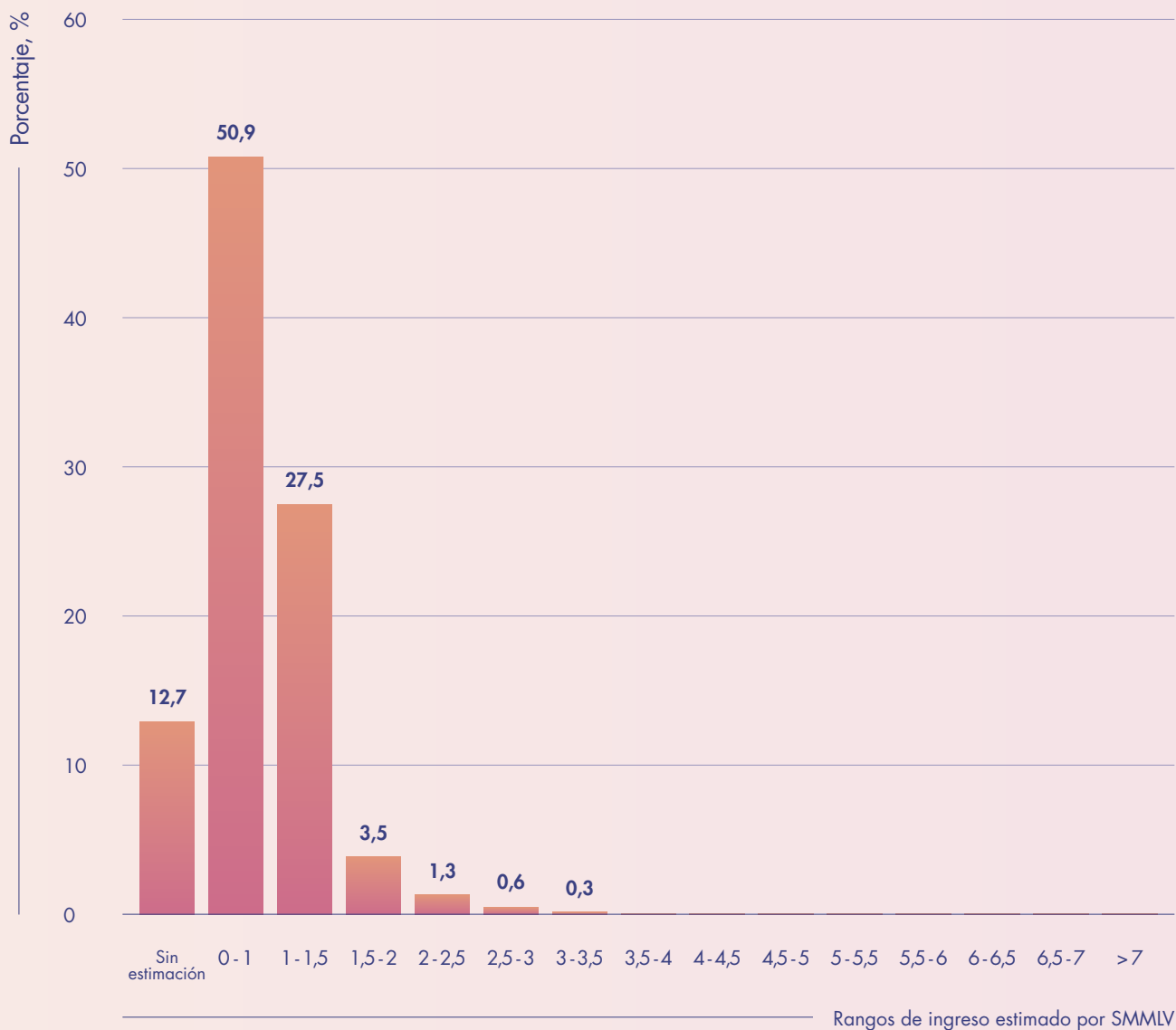


**Fuente:** elaboración propia Banca de las Oportunidades y SFC, con datos de TransUnion y DANE.

En cuanto a la distribución de ingresos de los nuevos al crédito, el mayor volumen se encuentra en adultos con ingresos inferiores a 2 SMMLV (salarios mínimos mensuales legales vigentes) (gráfica F). El 50,9 % de los adultos nuevos al crédito

tienen ingresos inferiores a un 1 SMMLV, cifra que desciende a 27,5 % para los nuevos al crédito, que tienen ingresos entre 1 SMMLV y 1,5 SMMLV, y a 3,5 % para los adultos con ingreso estimado entre 1,5 SMMLV y 2 SMMLV.

■ **Gráfica F.** Porcentaje de nuevos al crédito por rangos de ingreso estimado



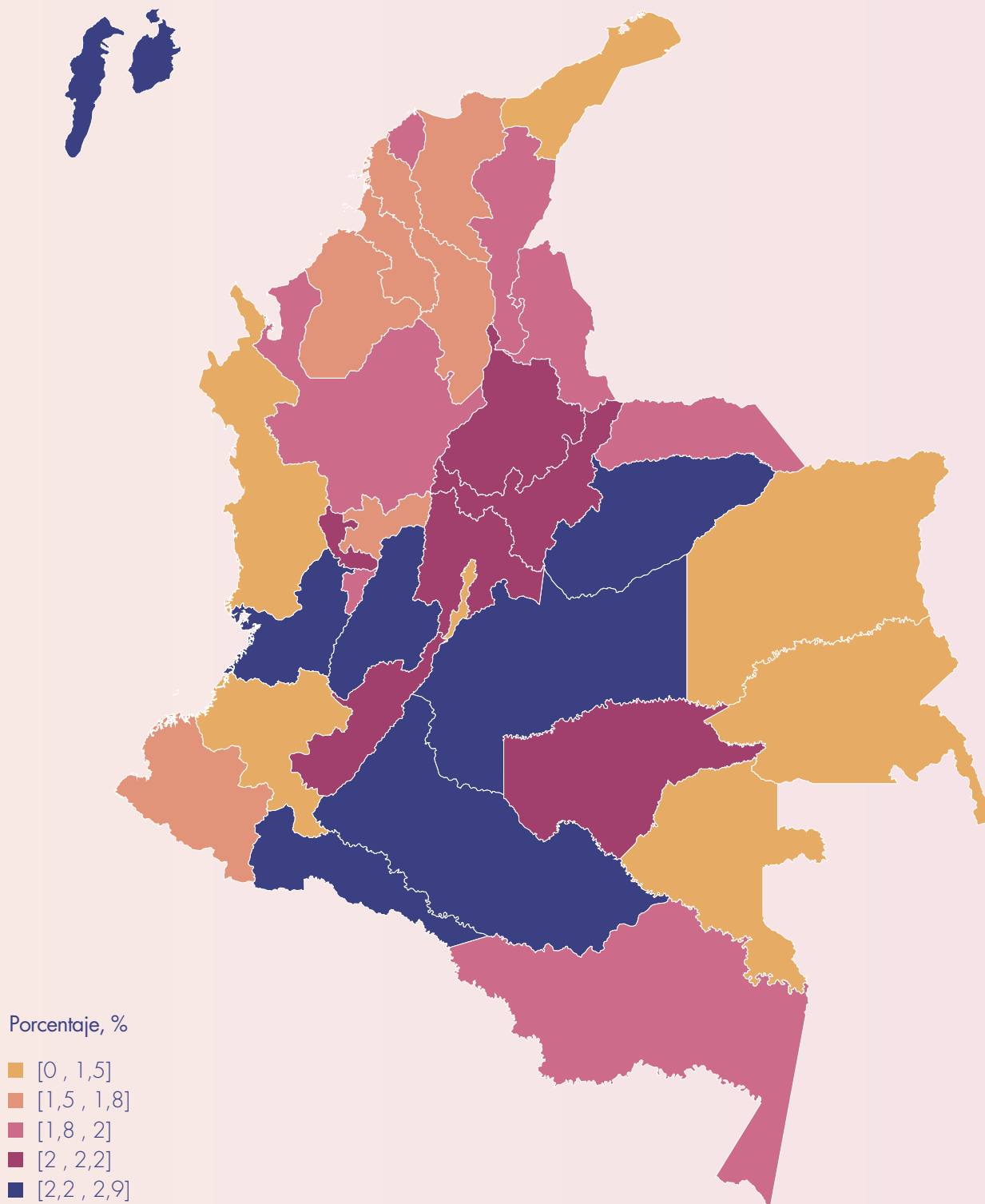
**Fuente:** elaboración propia Banca de las Oportunidades y SFC, con datos de TransUnion y DANE.

Por último, los departamentos con mayor porcentaje de nuevos al crédito son el Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina (2,9 %), Caquetá (2,3 %) y Casanare

(2,3 %) (gráfica G). De otro lado, Bogotá D. C. (0,03 %), Vichada (0,9 %) y Guainía (1,2 %) son los departamentos que tienen los niveles más bajos de este indicador en el 2023.



■ **Gráfica G.** Quintiles del porcentaje de adultos nuevos al crédito por departamento



**Fuente:** elaboración propia Banca de las Oportunidades y SFC, con datos de TransUnion y DANE.

## Recuadro 5. Estado del acceso a financiamiento de las mujeres en Colombia

El acceso a financiamiento es esencial para el crecimiento y bienestar económico de los hogares y empresas. Este permite afrontar la volatilidad de ingresos ante imprevistos, incrementar la productividad de los negocios y proporcionar recursos que estimulen la economía. Ahora bien, a pesar de los avances en inclusión financiera en el país, las mujeres aún enfrentan desafíos, especialmente en cuanto a los productos de financiamiento formal. Por un lado, sus niveles de acceso a estos son menores que los de los hombres, a pesar de sus mejores hábitos de consumo y pago, y por otro, perciben condiciones menos favorables en cuanto a monto y tasa de interés.

Estas brechas pueden ser explicadas por algunas dinámicas particulares que experimentan las mujeres, como la baja inserción en el mercado laboral formal, la sobrerrepresentación en sectores de baja remuneración y en la economía del cuidado, los bajos niveles de educación o alfabetización financiera, las convenciones sociales y familiares que

enfrentan las mujeres. También cabe señalar los posibles sesgos de género desde la oferta de servicios financieros y la tecnología empleada por las entidades financieras, que puede derivar en discriminación algorítmica al basarse en variables tradicionales que penalizan a las mujeres, como aquellas asociadas con la inserción al mercado laboral, y que no logran capturar adecuadamente los hábitos transaccionales y de consumo más responsables de las mujeres.

Este recuadro busca analizar el estado del acceso a financiamiento de las mujeres en Colombia, ahondado en las principales brechas por edad, zona, tipo de crédito y condiciones otorgadas. De igual forma, se busca hacer un resumen de los principales hallazgos y recomendaciones encontradas en el *Estudio experimental de género* desarrollado por el Banco de Desarrollo de América Latina y el Caribe (CAF) y Banca de las Oportunidades (2024), en el que se buscó dar un análisis de las brechas a partir de un enfoque de la economía conductual.

### Acceso al crédito

A finales de 2023, el indicador de acceso a crédito de las mujeres alcanzó el 33,4 %, lo que representó 3,7 pp menos que el de los hombres, ubicado en 37,1 %. Pese

a que en 2021 se evidenció una disminución en la brecha pasando a 3,2 pp, en los demás años ha mantenido una tendencia creciente (gráfica A).

■ **Gráfica A.** Indicador de acceso a crédito por sexo 2019-2023



**Fuente:** elaboración propia Banca de las Oportunidades y Superintendencia Financiera de Colombia (SFC), con datos de TransUnion y el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE).

En la medida en que los municipios se hacen más rurales, la brecha en el acceso a financiamiento a favor de los hombres se reduce, al tiempo que la penetración del crédito cae tanto para hombres como para mujeres. Así, la zona urbana, conformada por ciudades y aglo-

meraciones e intermedios, presentó una brecha de 4,4 pp a favor de los hombres, mientras que en la zona rural, conformada por municipios rurales y rurales dispersos, la brecha fue de 1,8 pp a favor de los hombres (gráfica B).

■ **Gráfica B.** Indicador de acceso a crédito por sexo y nivel de ruralidad



**Fuente:** elaboración propia Banca de las Oportunidades y SFC, con datos de TransUnion y DANE.

Por grupo etario, las edades más productivas reportaron los niveles más altos de acceso al crédito para ambos sexos. En el caso de las mujeres, el acceso fue del 39,7 % entre los 41 y 65 años, del 35,5 % entre los 25 a 40 años, del 27,0 % para las mayores de 65 años y del 20,7 % en las mujeres de 18 a 25 años. Sin embargo,

la diferencia de acceso frente a los hombres creció a medida que la edad del grupo poblacional aumentó: en los jóvenes de 18 a 25 años la brecha fue de 2,6 pp; en el grupo de 26 a 40 años, de 2,8 pp; en el grupo de 41 a 65 años, de 4,8 pp; y en los adultos mayores de 65 años, de 6,3 pp (gráfica C).

■ Gráfica C. Indicador de acceso a crédito por grupo etario y sexo

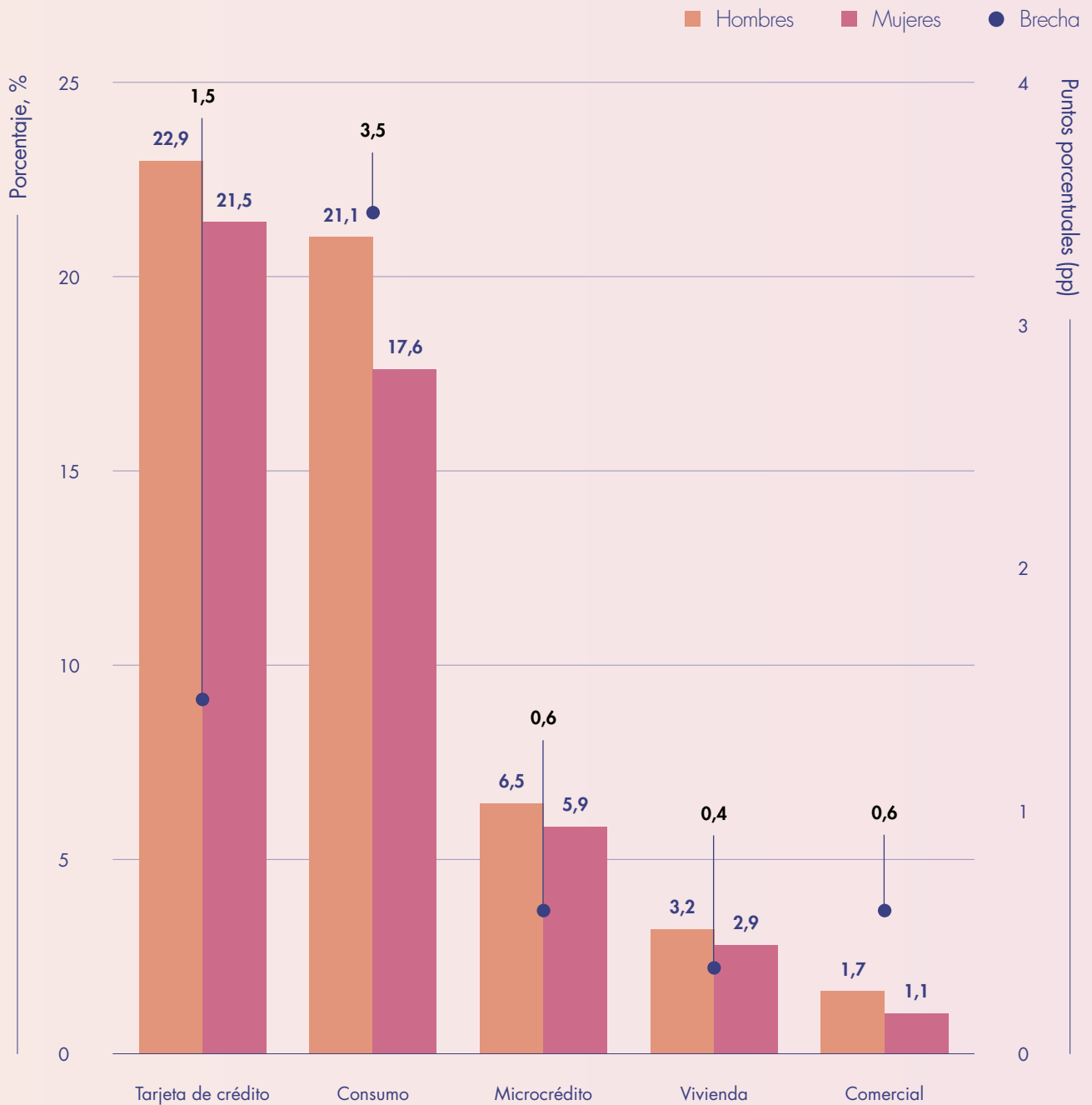


Fuente: elaboración propia Banca de las Oportunidades y SFC, con datos de TransUnion y DANE.

En cuanto a los tipos de crédito, las mujeres accedieron principalmente a tarjetas de crédito (21,5 %) y créditos de consumo (17,7 %). Les siguieron el microcrédito (5,9 %), el crédito de vivienda (2,9 %) y el crédito comercial (1,1 %).

Sin embargo, en todas estas categorías las mujeres reportaron índices más bajos que los hombres. Las brechas más notables se observaron en los créditos de consumo (3,5 pp) y en las tarjetas de crédito (1,5 pp).

■ Gráfica D. Indicador de acceso a crédito por tipo de crédito y sexo



Fuente: elaboración propia Banca de las Oportunidades y SFC, con datos de TransUnion y DANE.

## Condiciones de acceso a crédito

### Número y monto desembolsado

El número de desembolsos por cada 10 000 habitantes fue menor para las mujeres en todas las modalidades, menos en microcrédito, donde alcanzó el 110,7 % de las operaciones registradas por los hombres. En cuanto a los montos, estos fueron más bajos para las mujeres en todas las modalidades de crédito en comparación con los

hombres. El total desembolsado para las modalidades de crédito de consumo de bajo monto, comercial, consumo, vivienda y microcrédito fue de COP 96,2 billones para los hombres y COP 78,0 billones para las mujeres. Como se muestra en la tabla A, en todos los casos el promedio del desembolso por tipo de crédito otorgado a las mujeres fue menor que el de los hombres, representando en promedio el 80 % del monto desembolsado a los hombres.

■ **Tabla A.** Número y monto promedio desembolsado por tipo de crédito y sexo

Tipo de crédito	Número de desembolsos por cada 10 000 adultos			Monto promedio desembolsado		
	Hombre	Mujer	Ratio <sup>8</sup>	Hombre	Mujer	Ratio
Comercial	11	7	65,4 %	26 358 659	18 578 502	70,5 %
Consumo	48 021	43 097	89,7 %	872 767	708 744	81,2 %
Vivienda	54	50	92,5 %	127 018 763	106 828 393	84,1 %
Microcrédito	468	518	110,7 %	7 263 466	6 167 051	84,9 %

**Fuente:** elaboración propia Banca de las Oportunidades, con datos de SFC, Superintendencia de Economía Solidaria (SES) y organizaciones no gubernamentales (ONG).

8. El ratio es el cociente entre el número de desembolsos por cada 10 000 adultas mujeres sobre este mismo indicador para los adultos hombres. El ratio en la columna del monto promedio desembolsado es análogo al que se menciona antes.

## Tasas

En materia del costo del crédito, las tasas del mercado para las mujeres fueron mayores que para los hombres en todas las modalidades de crédito menos en crédito de vivienda.

Por tipo de producto, las brechas más amplias se encontraron en crédito productivo (3,1 pp), crédito comercial (0,9 pp), consumo (0,9 pp) y microcrédito (0,7 pp) (gráfica E).

■ Gráfica E. Tasa de interés por tipo de crédito y sexo



Fuente: elaboración propia Banca de las Oportunidades, con datos del formato 414 de la SFC.

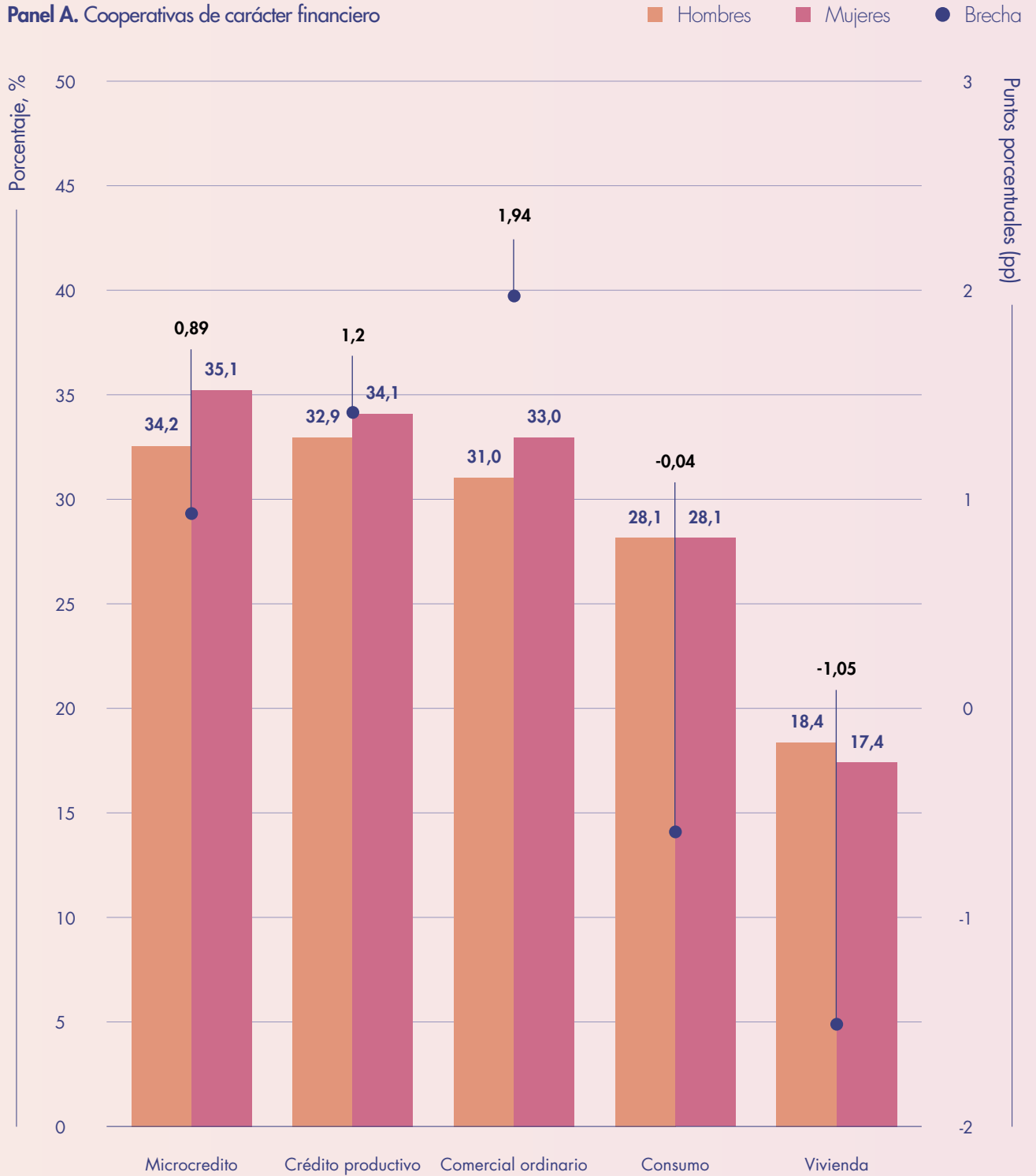


Se destaca que en todos los tipos de entidad las mujeres tuvieron una brecha a favor en el crédito de vivienda, y lo mismo ocurrió para el crédito de consumo en las coo-

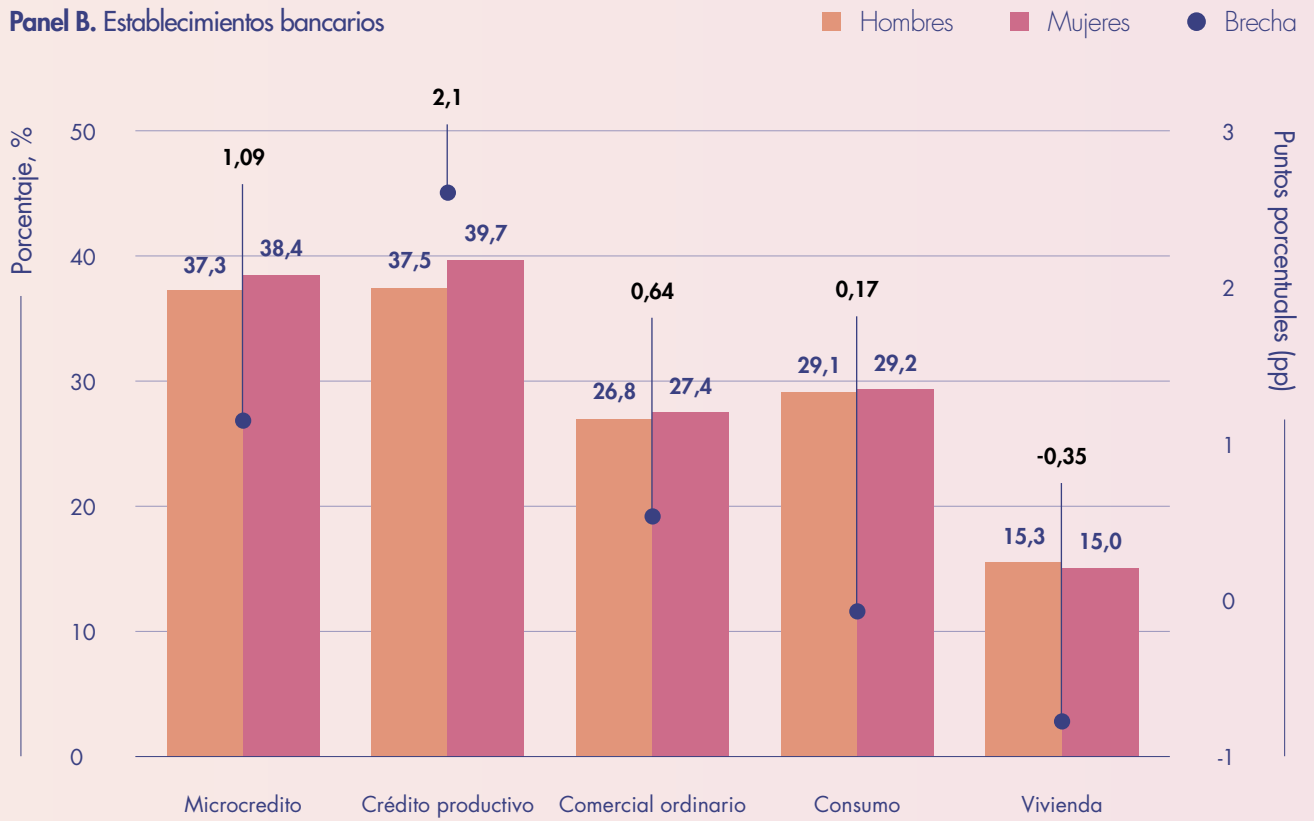
perativas de carácter financiero. En el resto, la brecha en la tasa de interés fue a favor de los hombres (gráfica F, paneles A, B y C).

■ Gráfica F. Tasa de interés por tipo de entidad y sexo

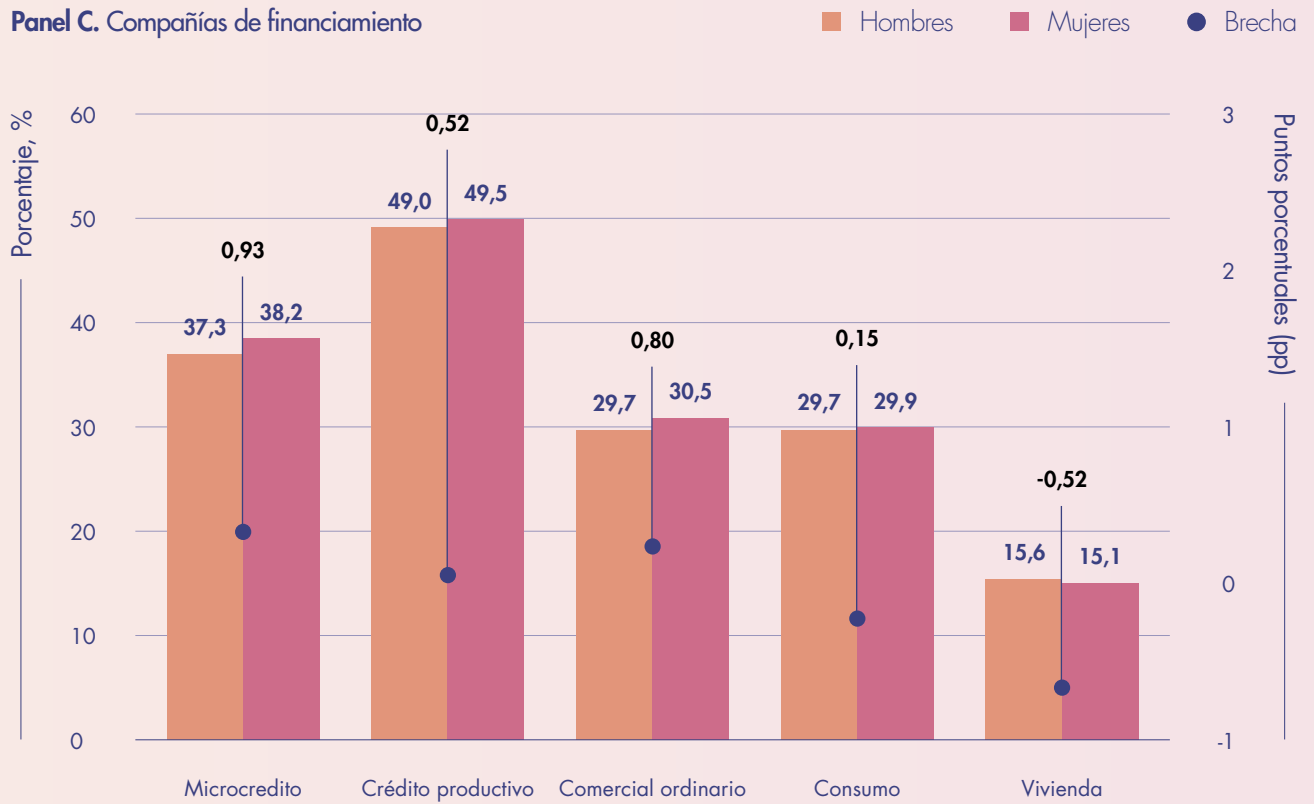
Panel A. Cooperativas de carácter financiero



**Panel B. Establecimientos bancarios**



**Panel C. Compañías de financiamiento**



Fuente: elaboración propia Banca de las Oportunidades, con datos del formato 414 de la SFC.

## Estudio experimental de género

Las brechas de género presentadas en los apartados anteriores también se pueden explicar por los sesgos conscientes o inconscientes que experimenta la población, en especial los agentes que tienen poder de decisión sobre el proceso de crédito de las mujeres. Para entender desde un enfoque experimental y conductual la existencia de sesgos en el acceso a financiamiento en Colombia, Banca de las Oportunidades y la CAF publicaron el *Estudio experimental de género*, que evidencia que:

- Las mujeres reportaron una menor autoconfianza en sí mismas y en sus habilidades. Dudaron más que los hombres de que se les podía aprobar un crédito y de su capacidad para cumplir con los compromisos que asumían. También la solicitud de crédito les generó más estrés, nerviosismo y percepción negativa, situación relacionada con la creencia de que el acceso al crédito es más complicado para ellas.
- Las mujeres relacionaron con mayor frecuencia que los hombres rechazos en las solicitudes de crédito con requisitos asociados al mercado laboral, como certificaciones de ingresos, antigüedad o tipo de contrato.
- Se evidenciaron sesgos de los asesores al asociar a las mujeres con ingresos bajos y *score* alto y a los hombres con ingresos altos y *score* bajo, reflejando también las dificultades del mercado laboral. Esto llevó a que, en perfiles comparables, los asesores otorgaran una mayor probabilidad de aprobación a las mujeres, pero menor monto.

- Presentar y enfocarse en los beneficios de las instituciones financieras incrementó la probabilidad de solicitar crédito formal más que enfocarse en las limitaciones del préstamo informal, como el gota a gota.
- La sobrecarga de información no comparable y los sesgos pueden abrumar a las mujeres en su decisión, llevándolas a elegir lo que les parece más familiar o accesible, pero no necesariamente lo más racional.

Para superar estas disparidades, la agenda público-privada debe enfocarse en cuatro áreas. Primero, es preciso integrar en la educación financiera el desarrollo de habilidades blandas, fomentando así el empoderamiento femenino y confianza y apalancando su espíritu emprendedor al facilitar conexiones, el acceso a redes y mercados diversos. Segundo, es necesario promover modelos de *scoring* crediticio y casos de uso con perspectiva de género apalancados en las finanzas abiertas, impulsando la adopción de tecnologías digitales y finanzas embebidas para acercar la cotidianidad comercial de las mujeres al sistema financiero. En tercer lugar, sería apropiado promover la gestión del cambio en la industria para reducir sesgos de género, cultivar la diversidad organizacional y aumentar la transparencia de la información financiera. Por último, se requiere robustecer la agenda de investigación en género para idear soluciones financieras que conecten con las realidades sociales y económicas de mujeres y grupos con diversas identidades de género.

# 6

# Inclusión financiera empresarial



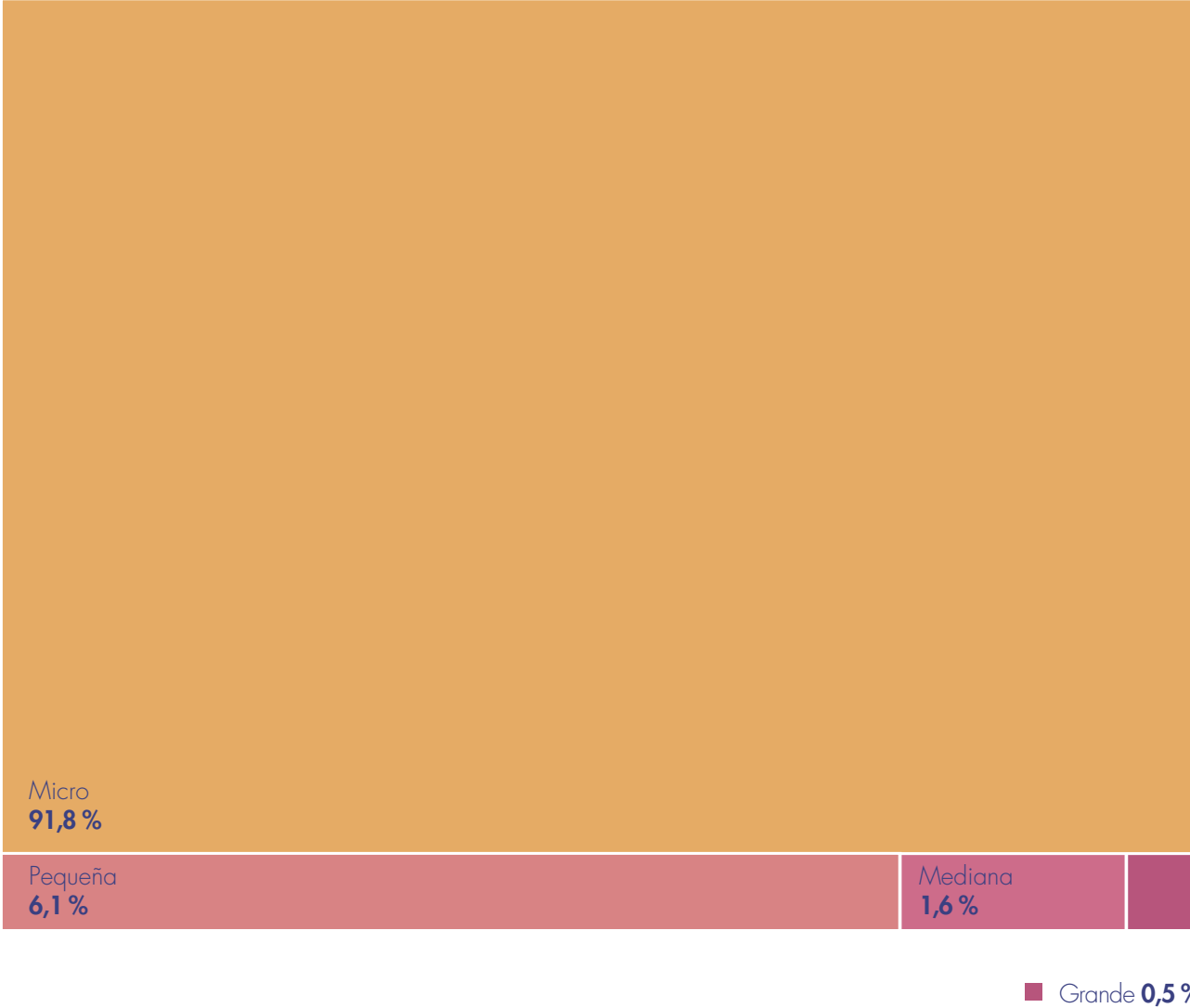
Página 138

**Inclusión financiera de las personas jurídicas**

Para el año 2023 el tejido empresarial del país estaba compuesto por más de 1,6 millones de empresas con registro empresarial activo y renovado ante las 57 cáma-

ras de comercio del país. Por tamaño<sup>1</sup>, se encontró que el 91,8 % corresponden a microempresas, seguidas de pequeñas (6,1 %), medianas (1,6 %) y grandes (0,5 %).

■ **Gráfica 1.** Porcentaje de empresas con registro activo en cámara de comercio por tamaño empresarial

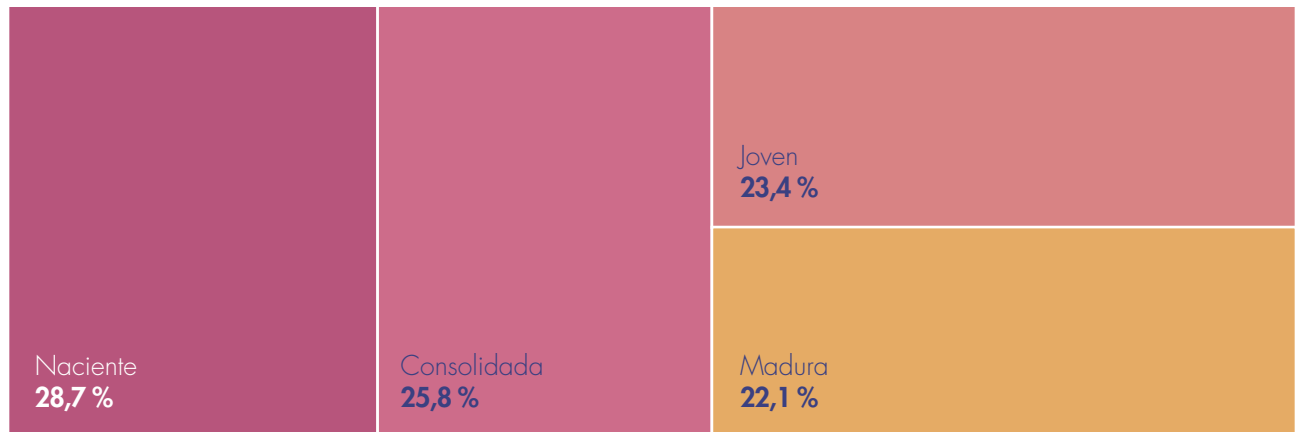


**Fuente:** elaboración propia Banca de las Oportunidades y Superintendencia Financiera de Colombia (SFC), con datos de TransUnion y del Registro Único Empresarial y Social (RUES).

1. De acuerdo con la Ley 905 de 2004, que define el tamaño de las empresas en Colombia usando el enfoque de activos, una microempresa es una firma que posee activos por al menos 500 salarios mínimos mensuales legales vigentes (SMMLV), la pequeña tiene activos entre 500 y 5000 SMMLV, la mediana empresa tiene 5000 y 30 000 SMMLV, y la empresa grande tiene más de 30 000 SMMLV en activos. La aplicación de esta definición se hace debido a que el registro administrativo de la información de las ventas de las empresas es aún incipiente, con posibles errores de medida, y todavía se encuentra en calibración, siguiendo la nueva reglamentación del Decreto 957 de 2019.

Al analizar la composición del tejido empresarial por edad<sup>2</sup>, se encontró que las empresas nacientes alcanzaron la mayor proporción con 28,7 %. Por su parte, las consolidadas representaron el 25,8 %; las jóvenes, el 23,4 %; y las maduras, el 22,1 %.

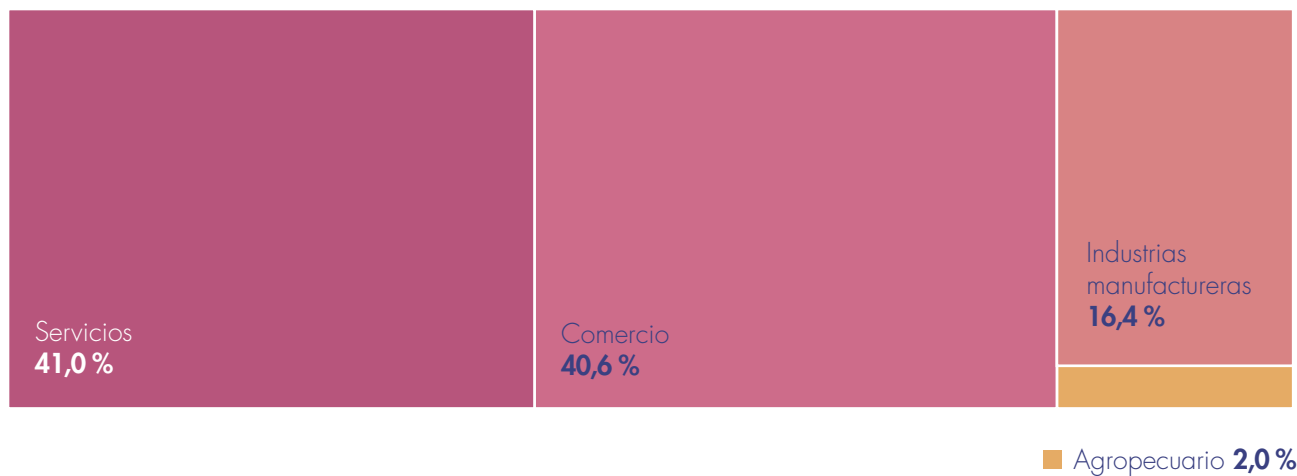
■ **Gráfica 2.** Porcentaje de empresas con registro activo en cámara de comercio por edad empresarial



Fuente: elaboración propia Banca de las Oportunidades y SFC, con datos de TransUnion y del RUES.

Por sectores, se encuentra que las empresas dedicadas a servicios (41,0 %) y comercio (40,6 %) tuvieron la mayor participación del tejido empresarial colombiano, con más del 80 %, mientras que el 16,4 % perteneció a industrias manufactureras, y el 2 %, al sector agropecuario.

■ **Gráfica 3.** Porcentaje de empresas con registro activo en cámara de comercio por 4 macro sectores económicos

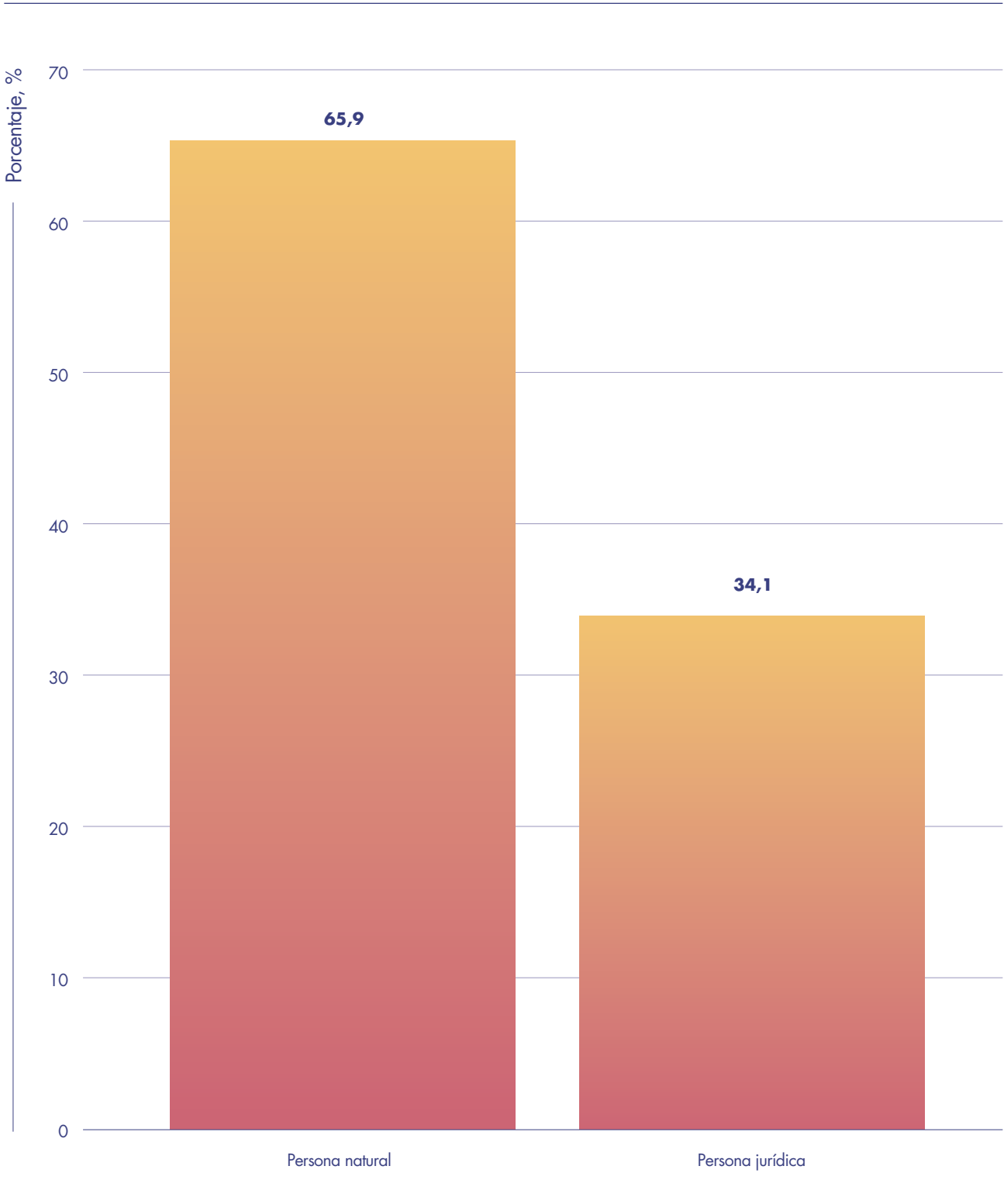


Fuente: elaboración propia Banca de las Oportunidades y SFC, con datos de TransUnion y del RUES.

2. La clasificación por edad empresarial se plantea de la siguiente manera: las empresas nacientes llevan de funcionamiento entre 0 a 2 años, las empresas jóvenes llevan de funcionamiento entre 2 y 5 años, las empresas maduras llevan entre 5 y 10 años de funcionamiento, y las empresas consolidadas llevan más de 10 años de funcionamiento.

El tejido empresarial se compone de personas naturales y jurídicas. Para el año 2023, la mayor proporción se concentró en personas naturales con 65,9 %, mientras que las personas jurídicas representaron el 34,1 %.

■ **Gráfica 4.** Composición del tejido empresarial por persona natural y jurídica



**Fuente:** elaboración propia Banca de las Oportunidades y SFC, con datos de TransUnion y del RUES.

# 6.1 | Inclusión financiera de las personas jurídicas

Esta sección se enfoca solo en la inclusión financiera de las personas jurídicas y se dejan de lado las naturales. Lo anterior se debe a que no es posible identificar si los productos que tiene una persona natural es de uso exclusivo de la empresa o es usado para propósitos personales. Más específicamente, la identificación de los productos de las empresas con registro activo en cámaras de comercio se hace a partir del tipo y número de identificación que está inscrito en el Registro Único Empresarial y Social (RUES), el cual se cruza con la base de datos que reposan en los registros de obligaciones financieras del buró de crédito (TransUnion). Así, como las personas naturales están inscritas en el RUES

con su número de cédula de ciudadanía, no es posible diferenciar qué productos son personales y cuáles tienen fines empresariales. Con esto, este recuadro analiza la inclusión financiera solo de las personas jurídicas.

En 2023, el indicador de acceso a productos financieros de las personas jurídicas en Colombia, que mide la proporción de empresas con registro activo en cámaras de comercio que registran al menos un producto financiero, se ubicó en 73,1 %. Entre 2020 y 2022, este indicador creció sostenidamente en 4,1 pp, mientras que para 2023 se presentó una caída de 0,2 pp.

■ **Gráfica 5.** Indicador de acceso a productos financieros para empresas registradas como personas jurídicas 2019-2023



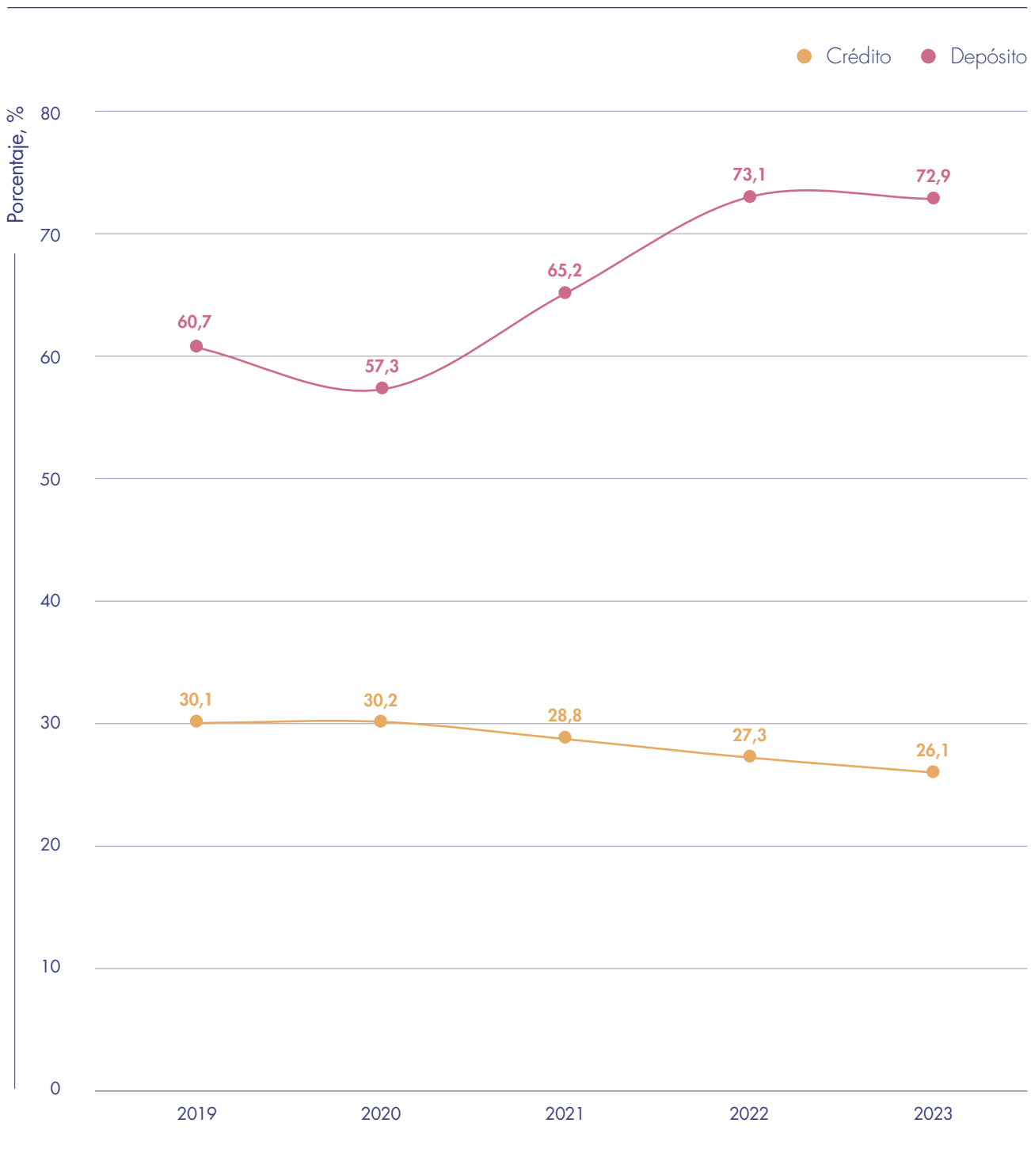
**Fuente:** elaboración propia Banca de las Oportunidades y SFC, con datos de TransUnion y del RUES.



Los indicadores de acceso a crédito y depósitos de las personas jurídicas se ubicaron en 26,1 % y 72,9 %, respectivamente. Entre 2022 y 2023, el indicador de

acceso a crédito vigente registró una disminución en 1,2 pp y el de depósito presentó una leve disminución de 0,2 pp.

■ **Gráfica 6.** Indicador de acceso a productos de depósito y crédito para empresas registradas como personas jurídicas 2019-2023

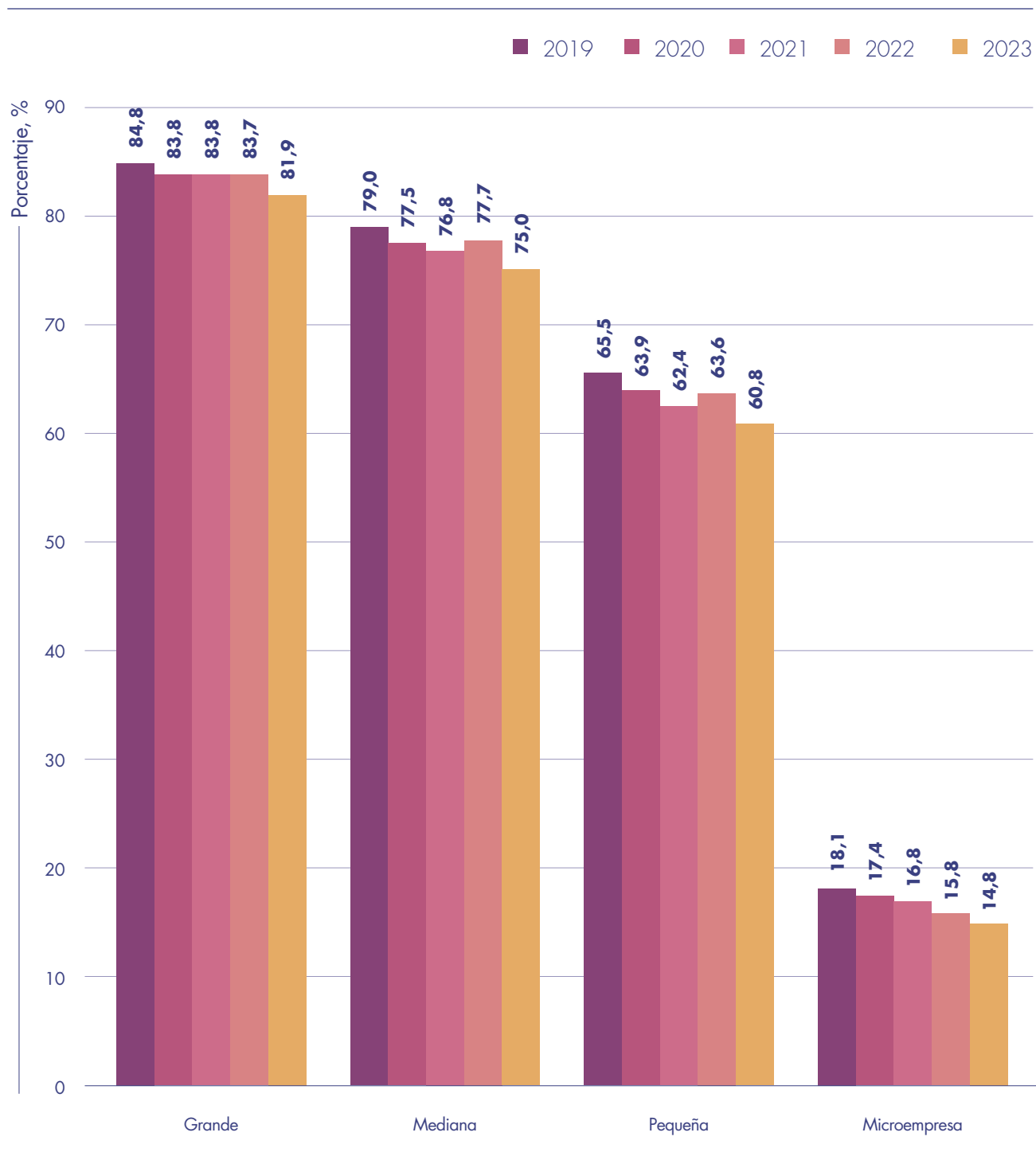


**Fuente:** elaboración propia Banca de las Oportunidades y SFC, con datos de TransUnion y del RUES.

El indicador de acceso a crédito se reduce en la medida en que el tamaño de las empresas cae. El porcentaje de grandes empresas con créditos vigentes fue del 81,9 %, mientras que para las microempresas fue de 14,8 %. La

penetración del crédito cayó entre 2022 y 2023 para los distintos tamaños de empresas: la de las pequeñas, en 2,8 pp; medianas, en 2,7 pp; grandes, en 1,8 pp; y microempresas, en 1 pp.

■ **Gráfica 7.** Indicador de acceso a productos de crédito para personas jurídicas por tamaño empresarial 2019-2023

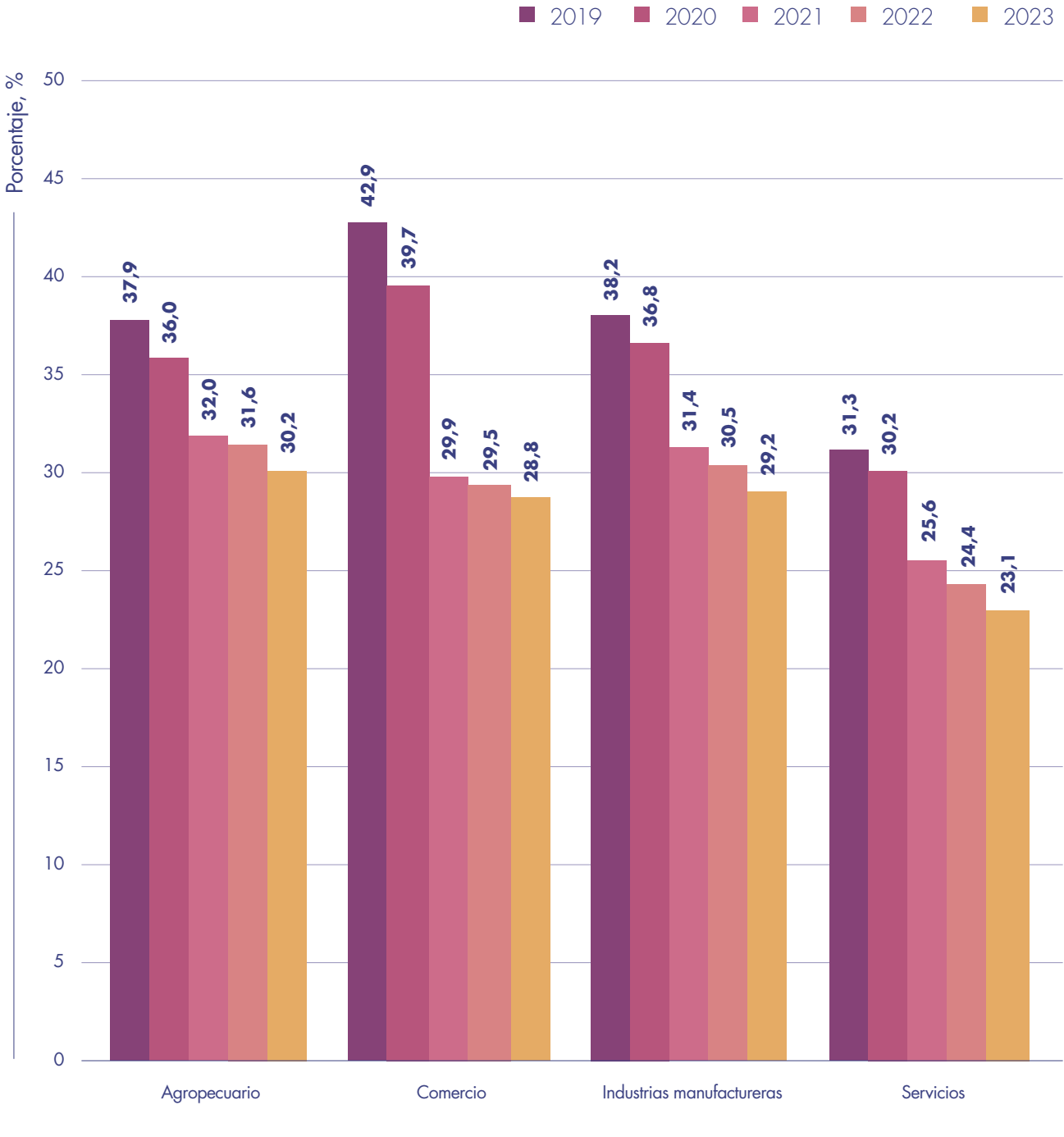


**Fuente:** elaboración propia Banca de las Oportunidades y SFC, con datos de TransUnion y del RUES.

Por sectores, el sector agropecuario, que cuenta con el menor número de empresas, obtuvo el mayor nivel de acceso con 30,2 %, seguido de las industrias manufactureras, que alcanzaron 29,2 %, comercio, con 28,8 %, y servicios, con 23,1 %. Además, en el último año se

encontró un decrecimiento en todos los casos, y la principal caída se presentó en las empresas de actividades agropecuarias con 1,4 pp. Las industrias manufactureras y servicios lo hicieron a su vez en 1,3 pp, mientras que la menor variación se encontró en comercio (0,7 pp).

■ **Gráfica 8.** Indicador de acceso a productos de crédito para personas jurídicas por sector económico 2019-2023

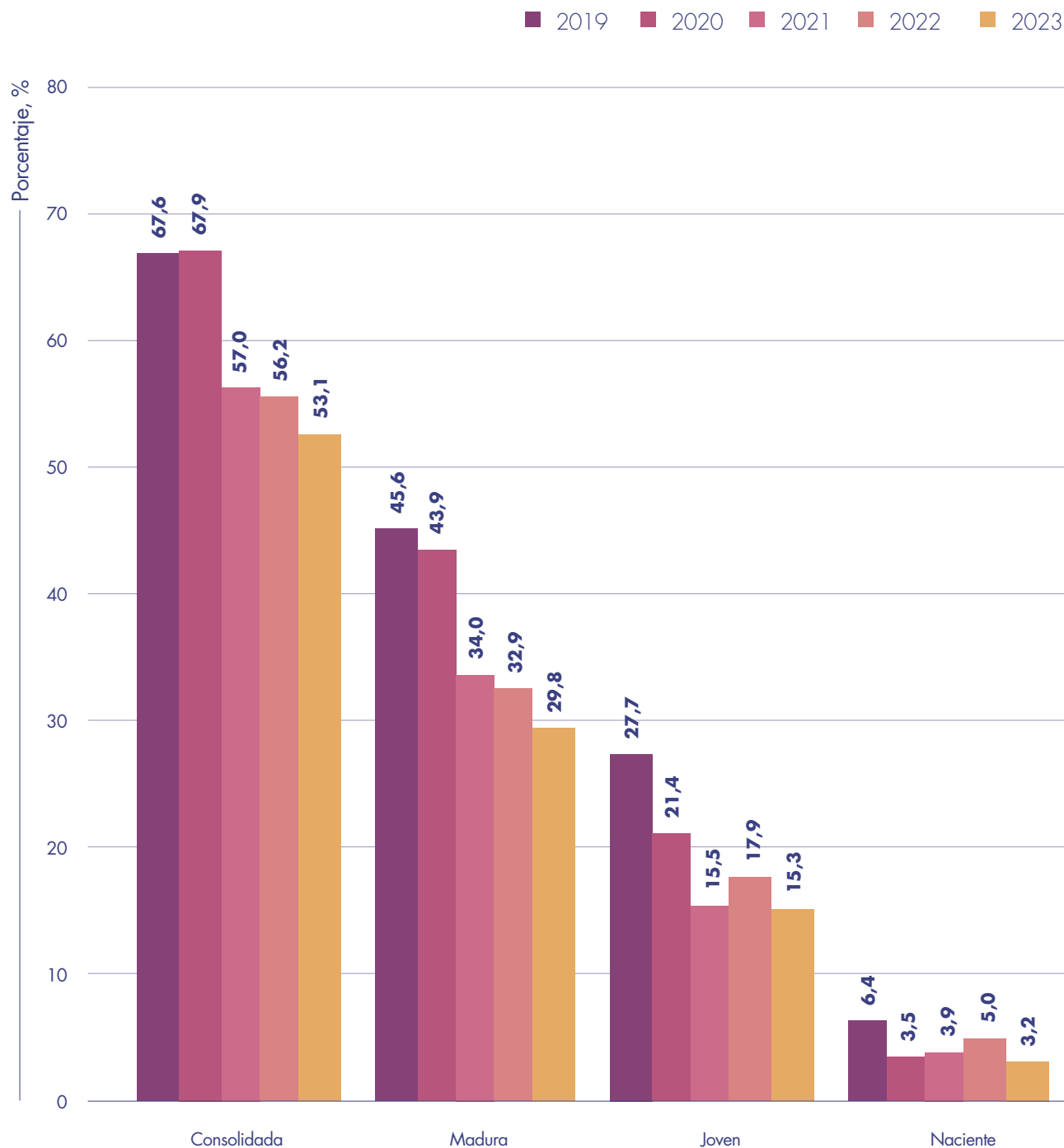


Fuente: elaboración propia Banca de las Oportunidades y SFC, con datos de TransUnion y del RUES.

El indicador de acceso a crédito aumenta con la edad de las empresas. Entre las empresas consolidadas, esta fue del 53,1 %; en empresas maduras, de 29,8 %; en las jóvenes, de 15,3 %; y en las nacientes, de 3,2 %. Las

variaciones respecto al año anterior fueron negativas en todos los casos: las empresas consolidadas y maduras cayeron en 3,1 pp, seguidas por las empresas jóvenes en 2,6 pp y las nacientes en 1,8 pp.

■ **Gráfica 9.** Indicador de acceso a productos de crédito para personas jurídicas por antigüedad 2019-2023



**Fuente:** elaboración propia Banca de las Oportunidades y SFC, con datos de TransUnion y del RUES.

# 7

# Capilaridad de los puntos de acceso del sistema financiero

Página 144

Página 145

Página 151

Página 157

Página 160

Página 163

Página 167

**Principales resultados**

**Oficinas**

**Contratos de corresponsalía**

**Datáfonos**

**Cajeros automáticos**

**Municipios con vulnerabilidad en la cobertura**

**Recuadro 1.** Georreferenciación de corresponsales en Colombia

## 7.1 | Principales resultados

Al cierre de 2023, se reportaron 1 912 047 puntos de contacto físicos<sup>1</sup>, 20 % más que en 2022. De estos, 610 963 (32 %) correspondieron a puntos para la realización de operaciones monetarias (como ingreso y retiro de efectivo) y no monetarias (como consultas de saldos) en donde los tres canales financieros dedicados fueron: oficinas, cajeros automáticos y corresponsales. Los 1 301 084 (68 %) restantes fueron puntos habilitados para el pago en comercios y otros establecimientos con tarjetas de crédito o débito. El crecimiento del total de puntos se dio principalmente por los corresponsales y datáfonos y, en menor medida, por los cajeros automáticos. Entretanto, las oficinas restaron a dicho crecimiento.

En particular, se reportaron 6763 oficinas en 867 municipios del país (78,7 % de los municipios). De esta forma, dicho canal mantuvo su tendencia decreciente de los últimos años, lo cual puede explicarse por la sustitución cada vez mayor hacia canales de atención digitales u operativamente más ligeros para las entidades financieras como los corresponsales. Esta reducción se registró principalmente en las ciudades y aglomeraciones, donde el número de oficinas se redujo en 4,2%, seguidas por los municipios rurales dispersos, donde se registró una caída de 3,7 %. Este comportamiento, sin embargo, contrasta con el crecimiento del 0,5 % y 2,1 % que se registró en municipios intermedios y rurales, respectivamente.

Así el 68,1 % de las oficinas se encontraba y aglomeraciones; el 18,4 %, en municipios intermedios; el 8,7 %, en municipios rurales; y el 3,9 %, en municipios rurales

dispersos. Por tipo de entidad, los bancos concentraron el mayor número de oficinas, con un 73,2 %, seguidos por las cooperativas de ahorro y crédito (CAC) con un 13,8 %, las organizaciones no gubernamentales (ONG) microfinancieras no vigiladas con un 6,4 % y, por último, las cooperativas financieras y las compañías de financiamiento, con 3,3 % y 3,1 %, respectivamente.

El canal de corresponsales continuó fortaleciéndose al contar con cobertura de puntos físicos activos en todos los municipios del país y con puntos móviles activos en el 22,1 % de estos territorios. Al cierre de 2023, se reportaron 587 983 contratos de corresponsalía, un aumento del 18,9 % respecto a 2022. De estos, 414 550 correspondieron a contratos de corresponsales físicos (98 %); 2927 fueron móviles (0,5 %); y 8871 digitales (1,5 %). Además, la densidad de corresponsales activos aumentó de 74 a 84 contratos activos por cada 10 000 adultos entre 2022 y 2023.

A 2023, el 94,6 % de los municipios del país tuvo cobertura estable<sup>2</sup>, mientras que el 5,3 % restante, 59 municipios, se clasificó como vulnerable bajo alguna de las cuatro subcategorías definidas en el reporte: en un municipio no se registraron oficinas o corresponsales activos; en 13 solo había corresponsales inactivos o tercerizados activos; en 18 solo hubo un corresponsal activo propio; y en 27 se identificaron dos corresponsales activos propios. Así, el número de municipios clasificados como vulnerables reflejó una disminución de 10 % frente al 2022.

1. Los puntos de contacto son: corresponsales, oficinas, cajeros y datáfonos.

2. Un municipio tiene cobertura estable cuando cuenta con una o más oficinas o cuando hay presencia de más de dos corresponsales activos propios.

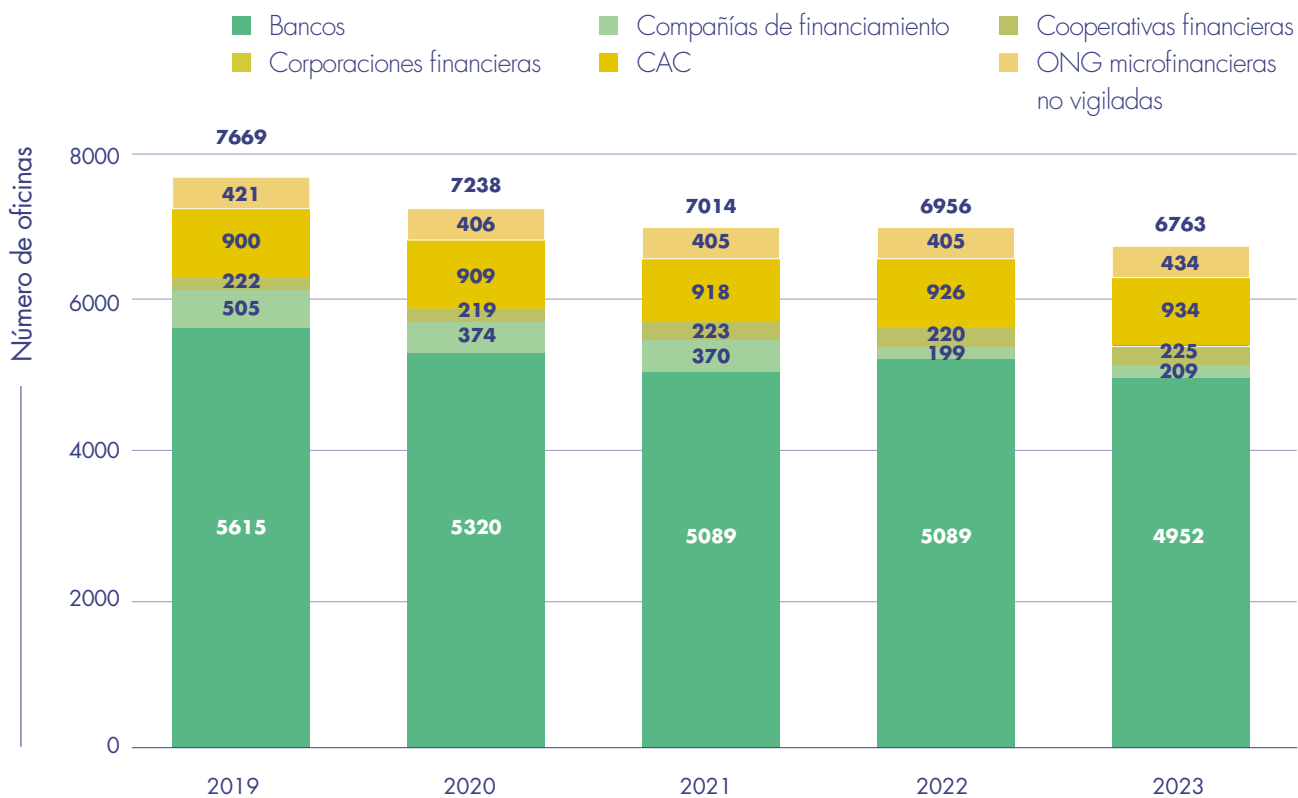
## 7.2 | Oficinas

Al cierre de 2023, el número total de oficinas fue de 6763 entre bancos, cooperativas financieras, compañías de financiamiento y corporaciones financieras vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC), las CAC vigiladas por la Superintendencia de Economía Solidaria (SES) y las ONG, fundaciones y sociedades por acciones simplificadas (S. A. S.) especializadas en la colocación de microcrédito vigiladas por la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) (gráfica 1). Esta cifra es inferior en un 2,8 % a la reportada en 2022, año en el que se registraron 6956. Esta tenden-

cia decreciente viene presentándose en los últimos años tras la sustitución y expansión de otros canales, como los digitales y de correspondencia.

Por tipo de entidad, los bancos concentraron el mayor número de oficinas con un 73,2 %, seguidos por las CAC con un 13,8 %, las instituciones especializadas en la colocación de microcrédito con un 6,4 % y, por último, las cooperativas financieras y las compañías de financiamiento, cada una con un 3,3 % y 3,1 % de participación, respectivamente.

■ **Gráfica 1.** Número de oficinas por tipo de entidad 2019-2023



**Fuente:** elaboración propia Banca de las Oportunidades y SFC, con datos de la SFC, la SES e instituciones especializadas en la colocación de microcrédito.

En cuanto a la densidad de oficinas, en 2023 había 1,77 de estos establecimientos por cada 10 000 adultos a nivel nacional, cifra ligeramente menor a la observada en 2022,

de 1,85 (tabla 1). Dicha reducción se presentó principalmente en los bancos, entre los cuales el número de oficinas por entidad pasó de 1,38 a 1,30 en el mismo periodo.

■ **Tabla 1.** Número de oficinas por cada 10 000 adultos por tipo de entidad 2022 y 2023

Tipo de entidad	2022	2023	Diferencia
Bancos	1,38	1,30	-0,08
Compañías de financiamiento	0,05	0,05	-
Cooperativas financieras	0,06	0,06	-
CAC	0,25	0,24	-0,01
Instituciones especializadas en la colocación de microcrédito	0,11	0,11	-
<b>Total nacional</b>	<b>1,85</b>	<b>1,77</b>	<b>-0,08</b>

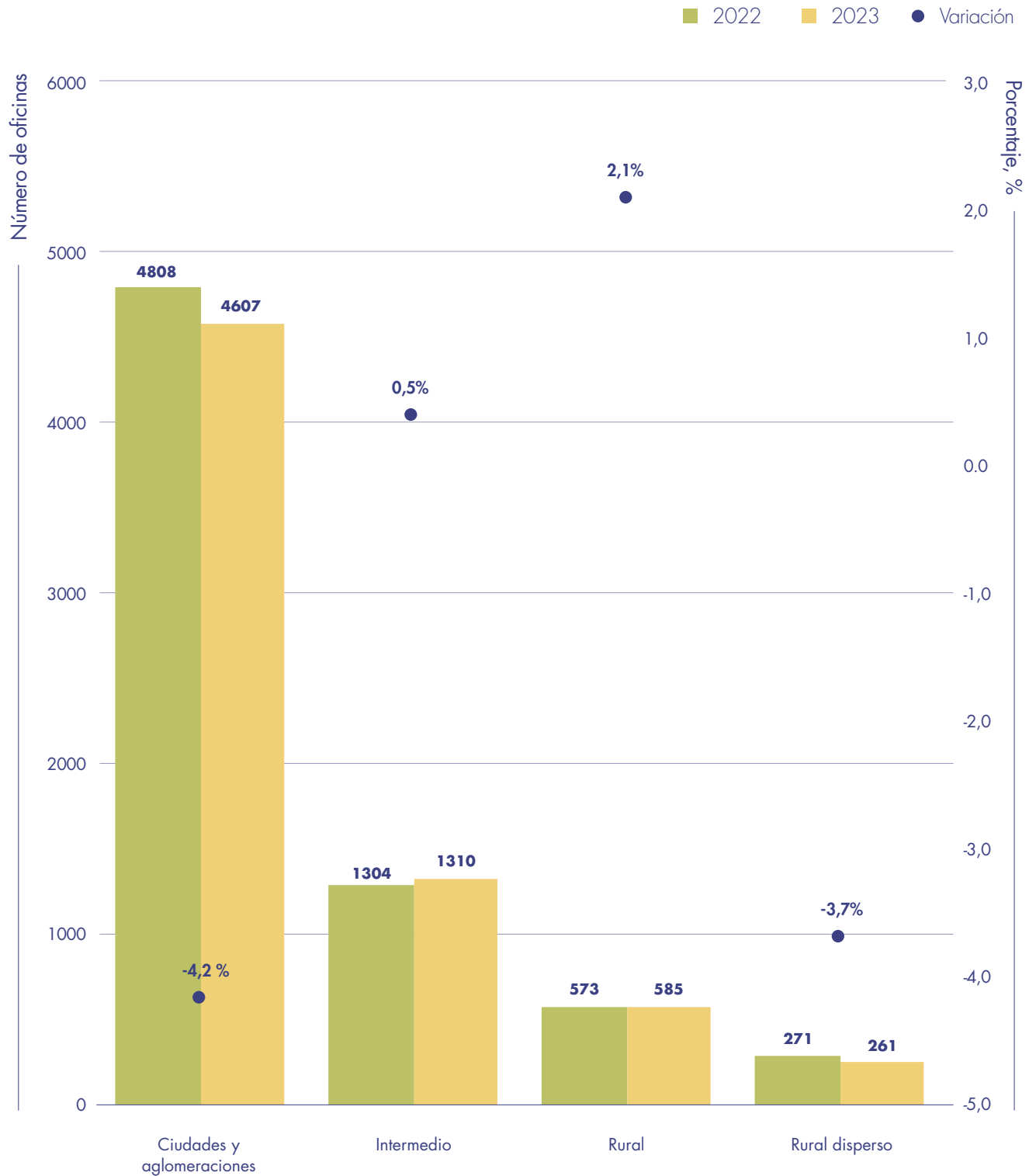
**Fuente:** elaboración propia Banca de las Oportunidades y SFC, con datos del Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), SFC, SES e instituciones especializadas en la colocación de microcrédito.

La variación en el número de oficinas por nivel de ruralidad refleja heterogeneidades. Por una parte, la cantidad de estos establecimientos en las ciudades y aglomeraciones se redujo en 4,2 %, pasando de 4808 a 4607, y en los municipios rurales dispersos disminuyó en 3,7 %,

pasando de 271 a 261 (gráfica 2). Por otra parte, en los municipios intermedios esta variable aumentó 0,5 %, pasando de 1304 a 1310, y en los municipios rurales, 2,1 %, pasando de 573 a 585.



■ **Gráfica 2.** Número de oficinas por niveles de ruralidad 2022 y 2023, con variación porcentual



**Fuente:** elaboración propia Banca de las Oportunidades y SFC, con datos de la SFC, SES e instituciones especializadas en la colocación de microcrédito.

■ **Tabla 2.** Número de oficinas por cada 10 000 adultos por nivel de ruralidad 2022 y 2023

Ruralidad	2022	2023
Ciudades y aglomeraciones	1,92	1,81
Intermedio	2,00	1,95
Rural	1,55	1,57
Rural disperso	1,19	1,14
<b>Total general</b>	<b>1,85</b>	<b>1,77</b>

**Fuente:** elaboración propia Banca de las Oportunidades y SFC, con datos del DANE, SFC, SES e instituciones especializadas en la colocación de microcrédito.

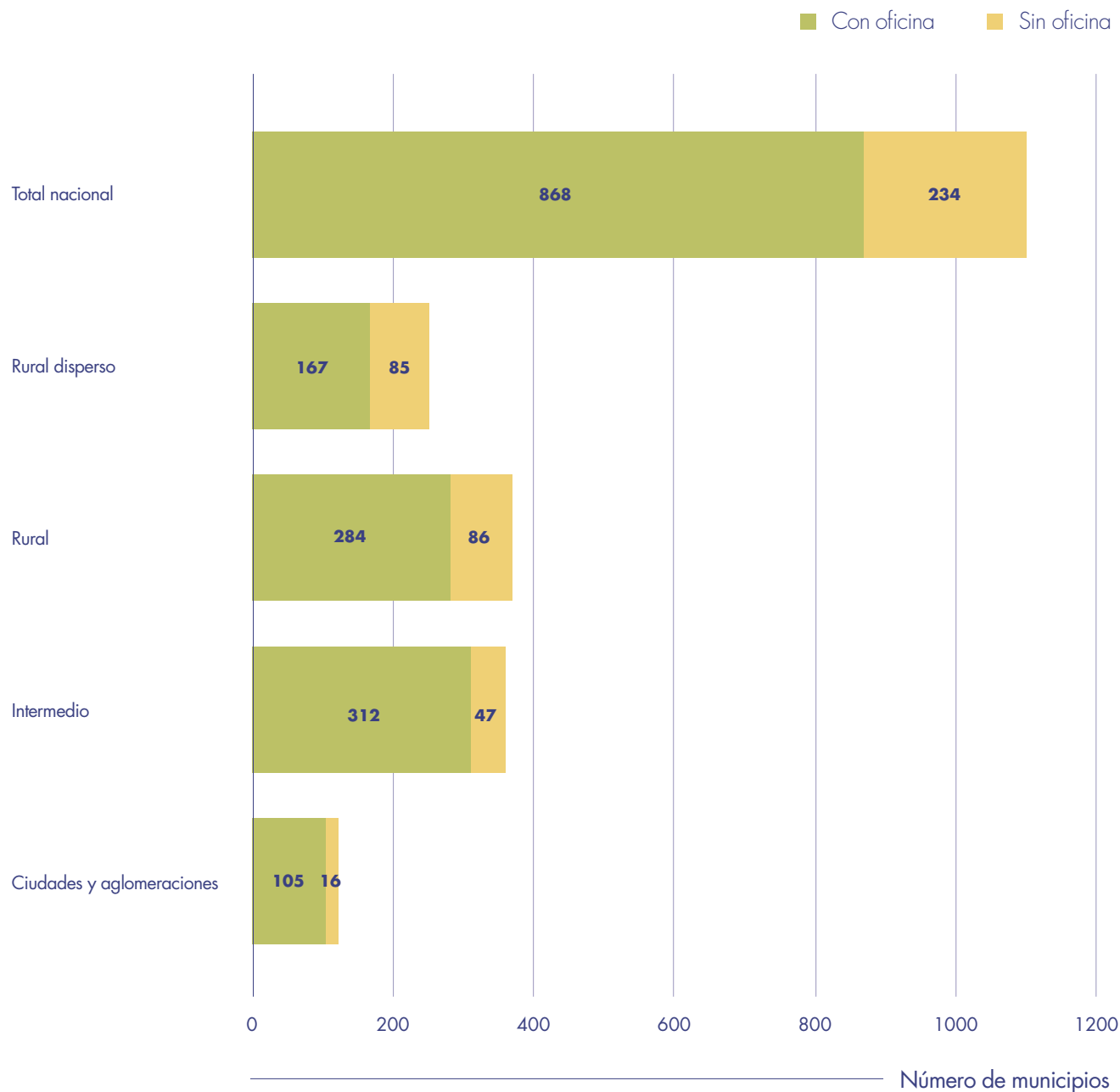
Por niveles de ruralidad, 4607 oficinas (el 68,1 %) se encontraban localizadas en ciudades y aglomeraciones; 1310 (19,4 %), en municipios intermedios; el 585 (8,7 %), en municipios rurales; y 261 (3,9 %), en municipios rurales dispersos (gráfica 2). El número de oficinas por 10 000 adultos solo ha aumentado en los municipios rurales, pasando de 1,55 en 2022 a 1,57 en 2023 (tabla 2).

El número de oficinas disminuyó en 64 municipios del país, aumentó en 41 y se mantuvo en el mismo nivel en 765. Las ciudades y aglomeraciones fueron la categoría donde más se redujo esta cantidad, en 35 municipios, pasando de 4808 oficinas en 2022 a 4607 en el 2023. Por el contrario, en 12 municipios rurales la presencia de estos establecimientos aumentó, pasando de

569 a 585 entre 2022 y 2023. Vale la pena mencionar que dos municipios que tenían al menos una oficina ya no cuentan con ella: Buriticá (Antioquia) y Palmas del Socorro (Santander). Así mismo, tres municipios que no tenían abrieron al menos una oficina: Villanueva (Bolívar), Florencia (Cauca) y Santiago (Putumayo).

A diciembre de 2023, la mayoría de los municipios del país contaba con la presencia de al menos una oficina. En total, 868 municipios, que representan el 78,7 % del territorio nacional, tenían como mínimo uno de estos establecimientos, mientras que 234 municipios no. La proporción en este sentido fue del 86,8 % en los municipios clasificados como ciudades y aglomeraciones, del 86,9 % en los intermedios, del 76,8 % en los rurales y del 66,3 % en los rurales dispersos.

■ **Gráfica 3.** Número de municipios con oficinas por nivel de ruralidad 2023

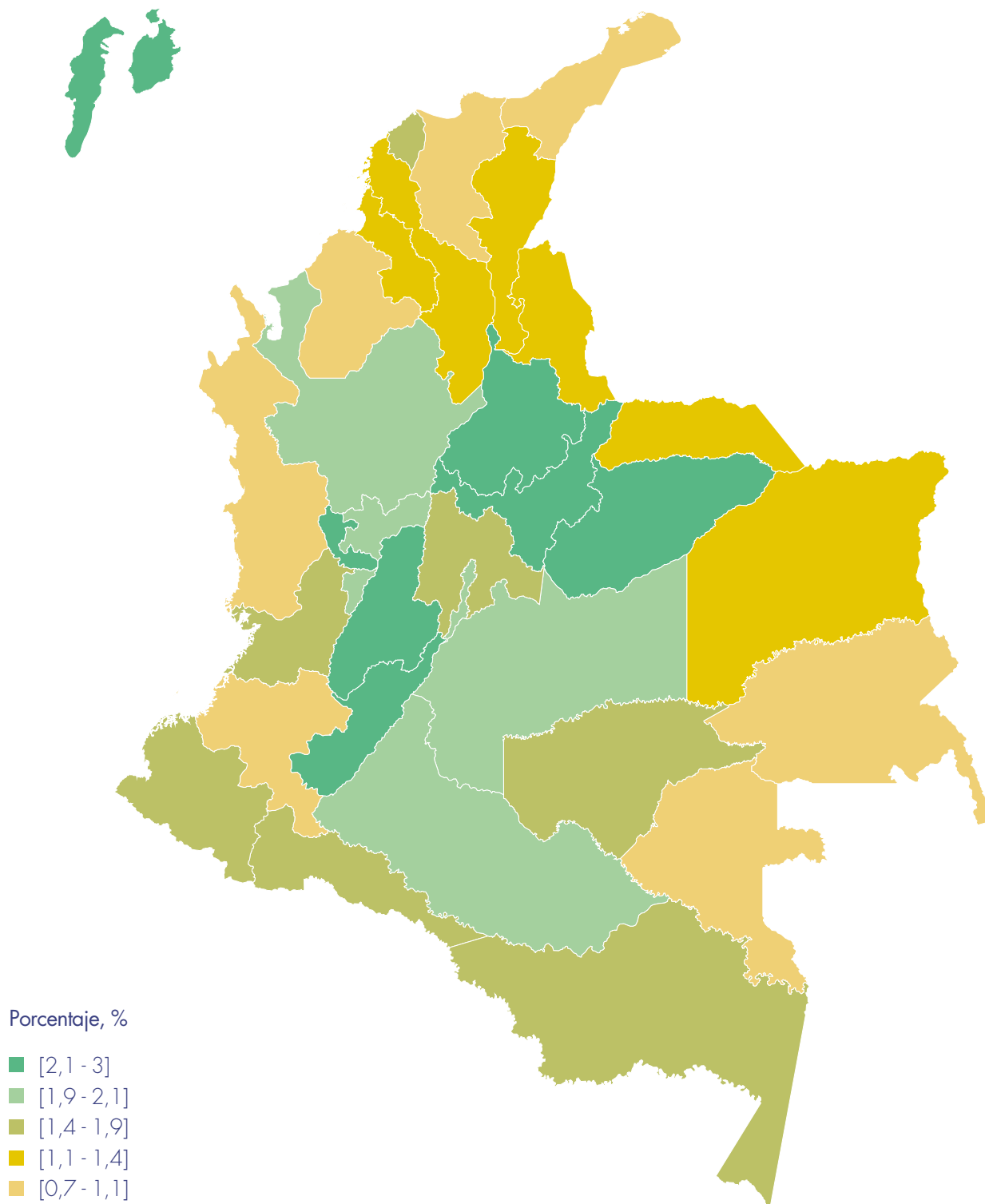


**Fuente:** elaboración propia Banca de las Oportunidades y SFC, con datos de SFC, SES y ONG microfinancieras no vigiladas.

Al revisar los datos de oficinas por departamento, se encontró que el Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, Boyacá y Santander tuvieron los mayores niveles de densidad de estos establecimientos,

con cifras de 3,0, 2,7 y 2,6 oficinas por cada 10 000 adultos, respectivamente (gráfica 4). En contraste, Chocó (0,74), Vaupés (0,84) y La Guajira (0,88) reflejan los menores niveles al respecto.

■ **Gráfica 4.** Quintiles del número de oficinas por departamento y por cada 10 000 adultos



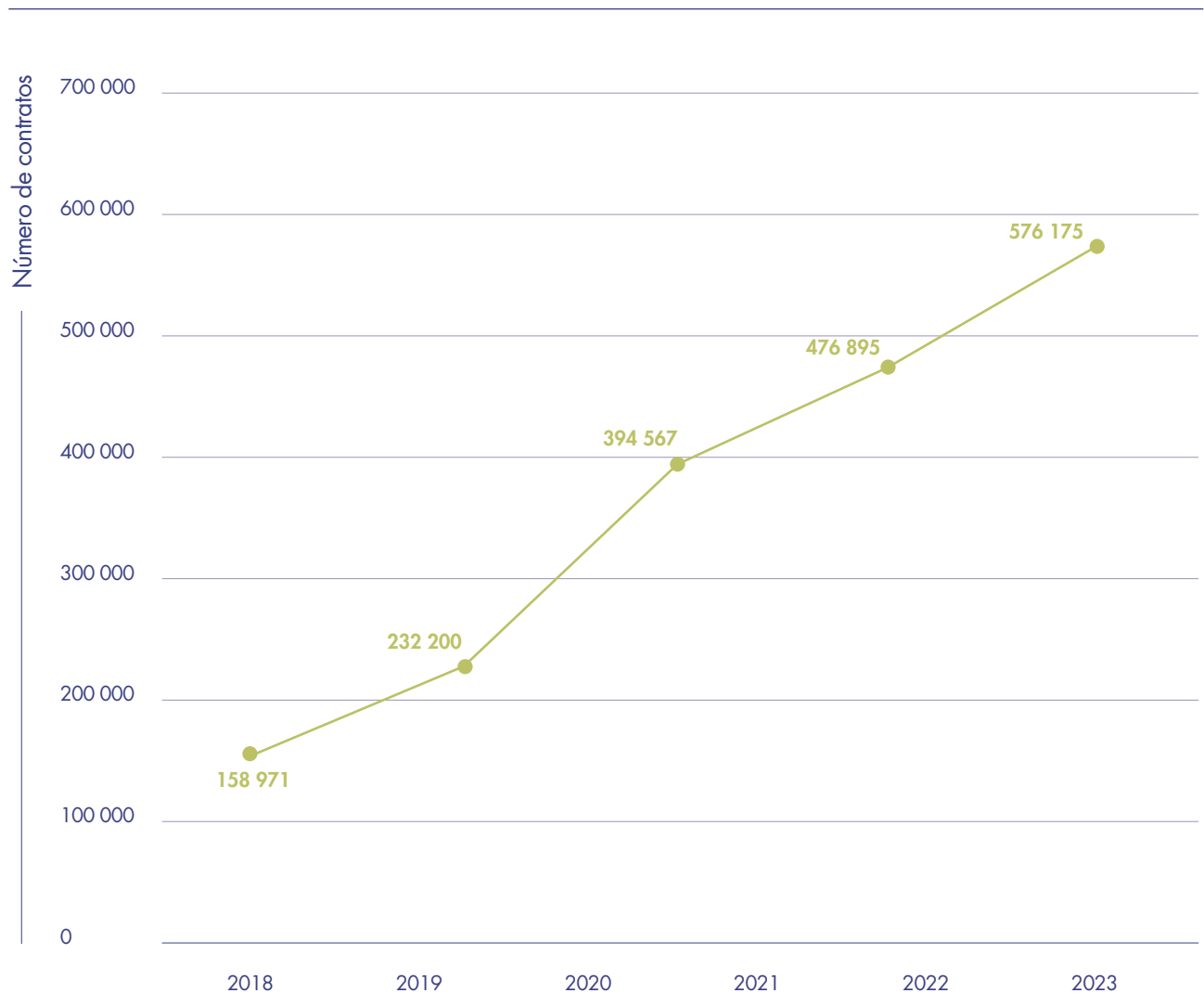
**Fuente:** elaboración propia Banca de las Oportunidades y SFC, con datos de SFC, SES y ONG microfinancieras no vigiladas.

## 7.3 | Contratos de corresponsalía

La corresponsalía siguió consolidándose como un punto de contacto en expansión, contando con cobertura de puntos físicos activos en la mayoría de los municipios del país y puntos móviles activos en el 22,1 % de ellos. Desde 2018, el número de corresponsales físicos

ha experimentado un crecimiento considerable, pasando de 158 971 a 576 175 en 2023, un aumento de 262,4 % (gráfica 5). Este canal, de hecho, es el principal punto de entrada al sistema financiero actualmente.

■ Gráfica 5. Número de contratos de corresponsalía 2019-2023



**Fuente:** elaboración propia Banca de las Oportunidades y SFC, con datos de SFC, SES y ONG microfinancieras no vigiladas.

Los contratos de corresponsalía físicos son el principal tipo de agente que utiliza el sistema financiero para brindar la capilaridad de puntos de atención en el país. En efecto, los bancos cuentan con 414 550 contratos de este tipo, seguidos por las sociedades especializadas en depósitos y pagos electrónicos (SEDPE) con 119 681 contratos y las cooperativas financieras con 31 610 (tabla 3). Los contratos de corresponsalía móviles y digitales siguen siendo un porcentaje relativamente marginal en comparación con los físicos.

Por su parte, los corresponsales tercerizados son el principal modelo de operación que utilizan bancos, compañías financieras, cooperativas financieras y SEDPE para ofrecer los puntos de atención en su modelo de operación. No obstante, el 55,3 % de los contratos físicos de corresponsalía se encontraban activos en el país, mientras que este porcentaje es del 46,4 % en los contratos de corresponsalía móvil, con mayor actividad en los bancos.

■ **Tabla 3.** Número de corresponsales por tipo de entidad y tipo de corresponsal

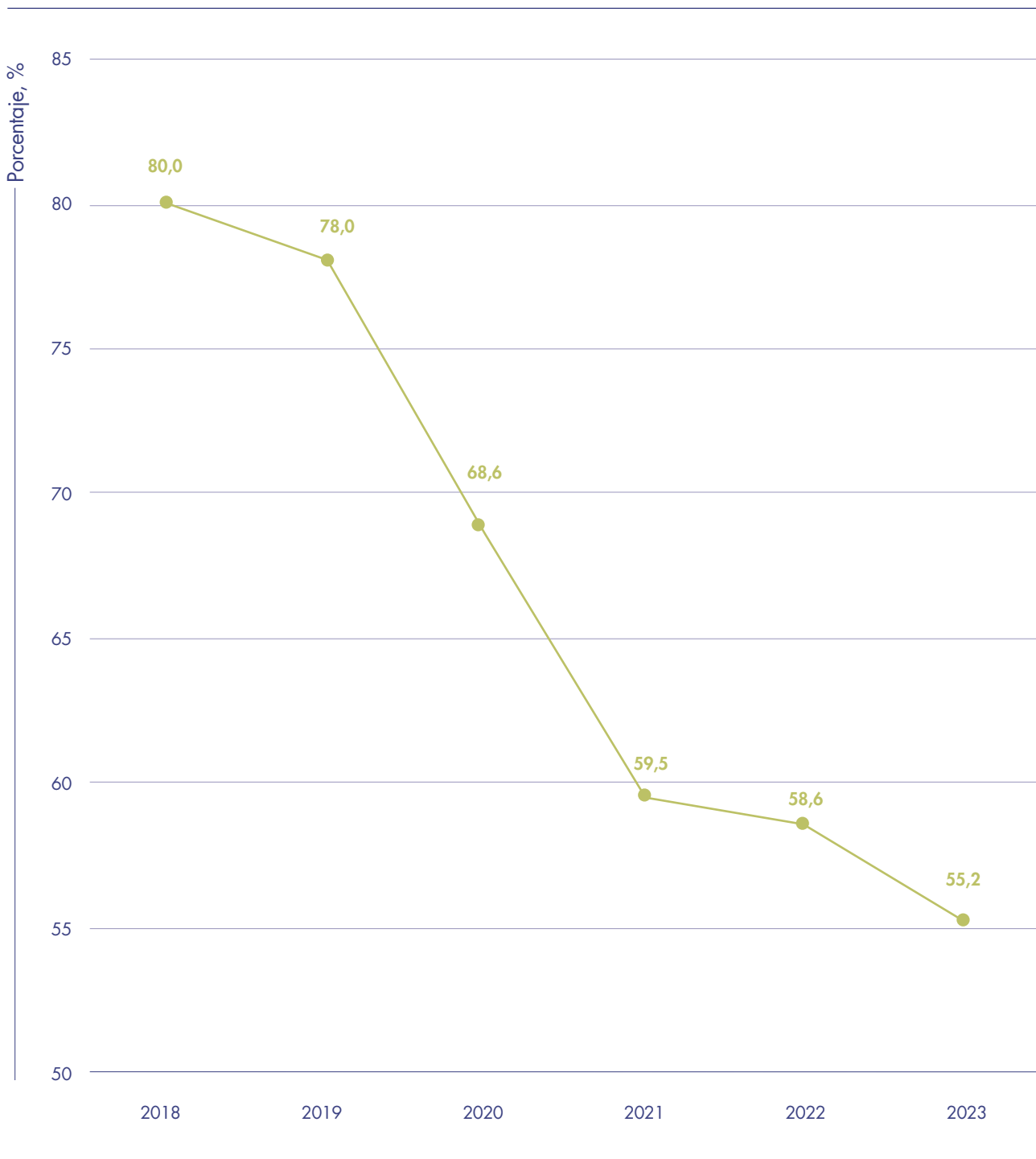
Tipo de entidad	Tipo de corresponsal			Modelo de operación		Actividad				Total
	Físicos	Móviles	Digitales	Propios	Tercerizados	Físicos activos	Físicos inactivos	Móviles activos	Móviles inactivos	
Bancos	414 550	2927	8810	27 414	398 873	276 428	138 122	1362	1565	<b>426 287</b>
Compañías de financiamiento	9962	-	-	747	9215	6055	3907	-	-	<b>9962</b>
Cooperativas financieras	31 610	9	-	166	31 453	13 415	18 195	1	8	<b>31 619</b>
SEDPE	119 681	1	-	5800	113 882	22 527	97 154	-	1	<b>119 682</b>
CAC	372	-	-	-	-	-	372	-	-	<b>372</b>
Administradoras de sistemas de pago de bajo valor	-	-	61	55	6	-	-	-	-	<b>61</b>
<b>Total</b>	<b>576 175</b>	<b>2937</b>	<b>8871</b>	<b>34 182</b>	<b>553 429</b>	<b>318 425</b>	<b>257 750</b>	<b>1363</b>	<b>1574</b>	<b>587 983</b>

**Fuente:** elaboración propia Banca de las Oportunidades y SFC, con datos de SFC y SES.

Si bien el número de corresponsales siguió en aumento, el porcentaje de actividad de estos decreció, aunque en menor grado que en los años 2020 y 2021, cuando los puntos presenciales se vieron afectados por las

restricciones en circulación asociadas a la pandemia (gráfica 6). En concreto, el porcentaje de actividad pasó de 58,6 % en 2022 a 55,2 % en 2023.

■ **Gráfica 6.** Evolución de la participación de corresponsales activos 2018-2023



**Fuente:** elaboración propia Banca de las Oportunidades y SFC, con datos de SFC y SES.

Por ruralidad, el nivel de actividad de los corresponsales tercerizados mantiene una tendencia similar en ciudades (55,7 %), intermedios (55,0 %), rurales (52,7 %) y rurales dispersos (54,0 %) (gráfica 7). Además, el nivel de activi-

dad de los corresponsales propios se mantiene más alto, siendo de 91,9 % en municipios intermedios, 92,3 % en rurales y 91,9 % en rurales dispersos, mientras que en las ciudades y aglomeraciones es de 75,4 %.

■ **Gráfica 7.** Porcentaje de actividad de los corresponsales por nivel de ruralidad y tipo de corresponsal 2023

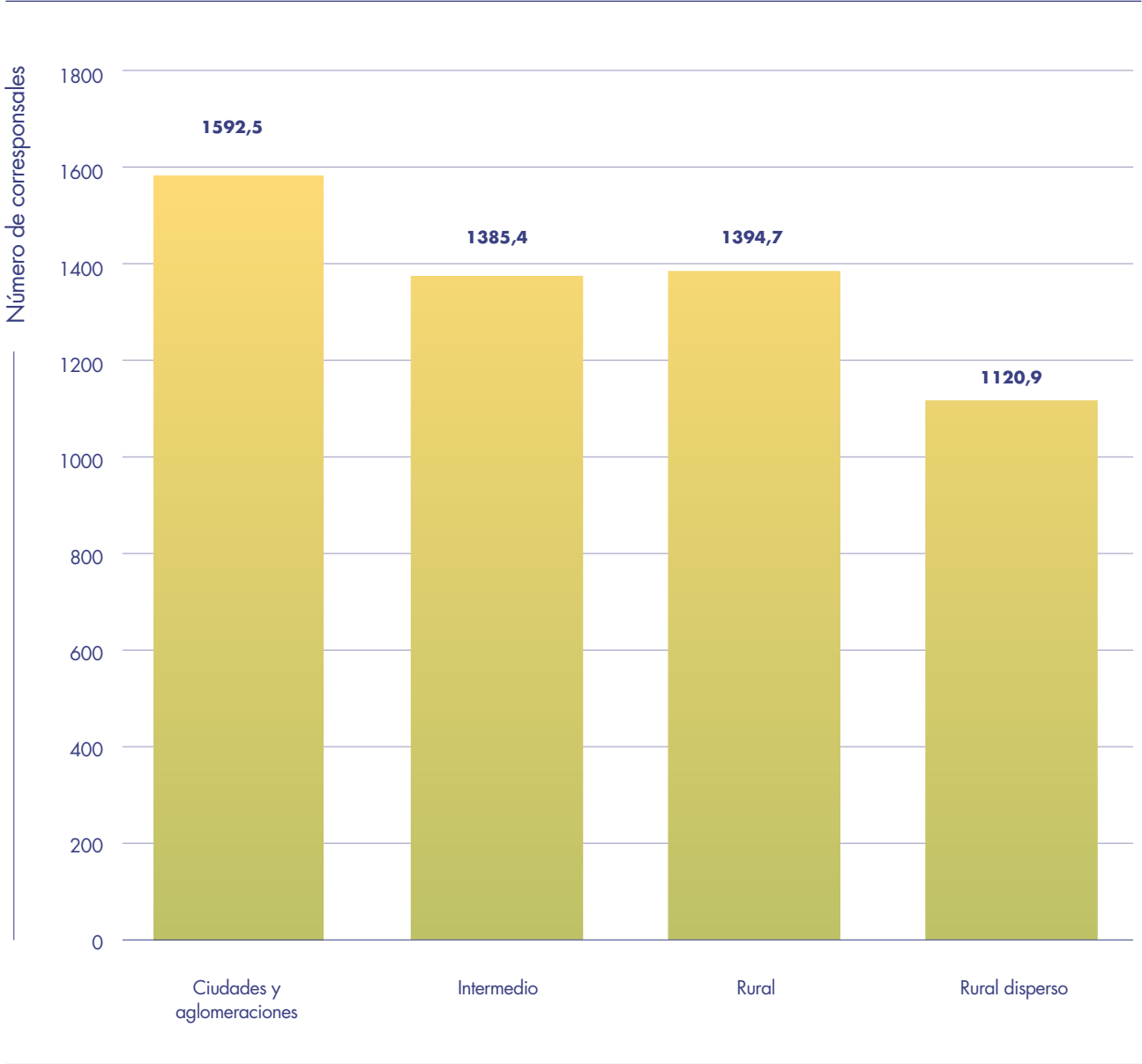


**Fuente:** elaboración propia Banca de las Oportunidades y SFC, con datos de SFC y SES.



El número de corresponsales por 10 000 adultos es de 1592,5 en las ciudades y aglomeraciones, mientras que en los municipios rurales dispersos fue de 1120,9 (gráfica 8).

**Gráfica 8.** Número de corresponsales por 10 000 adultos y por niveles de ruralidad



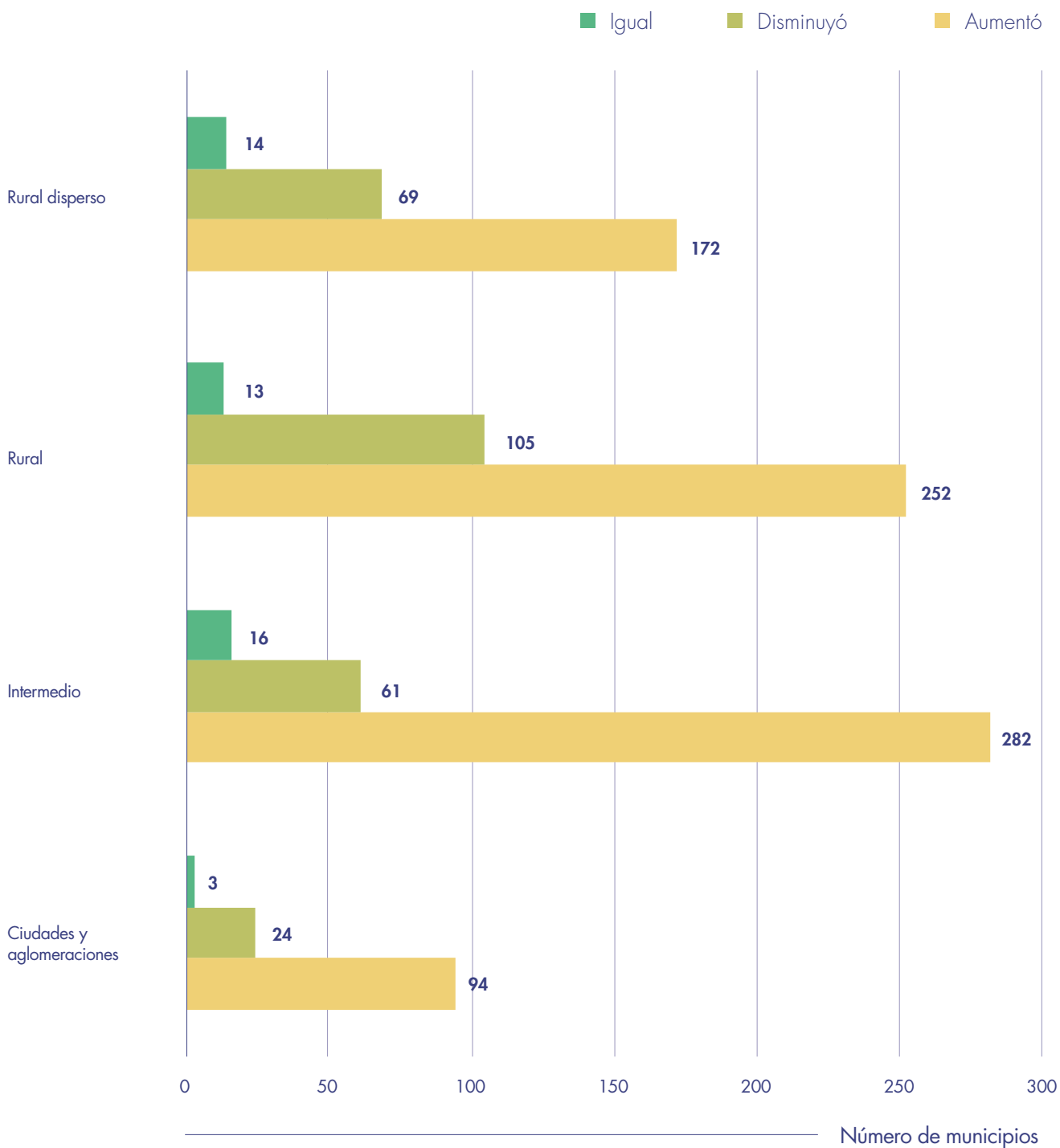
**Fuente:** elaboración propia Banca de las Oportunidades y SFC, con datos de SFC y SES.

Cabe mencionar que este indicador para los municipios rurales fue superior al de los municipios intermedios: 1394,7 para el primero y 1385,4 en el segundo.

Durante 2023, la cantidad de corresponsales activos se incrementó en el 72,4 % de los municipios del país, se mantuvo igual en el 4,2 % y disminuyó en el 23,4 %

(gráfica 9). En los municipios intermedios y en ciudades y aglomeraciones se observó una mayor expansión del canal, dado que el 78,6 % y el 77,7 % de estas zonas, respectivamente, presentaron un aumento. En cuanto a los municipios rurales y rurales dispersos, la expansión del canal durante 2023 fue del 68,1 % y el 67,5 %, en ese orden.

■ **Gráfica 9.** Número de municipios en los que varió el número de corresponsales activos



**Fuente:** elaboración propia Banca de las Oportunidades y SFC, con datos de SFC y SES.

Por último, la densidad de corresponsales activos frente a la población adulta aumentó con respecto a la de

2022, pasando de 74 corresponsales activos por cada 10 000 adultos para el promedio nacional a 84.

# 7.4 | Datáfonos

A cierre de 2023 se registró un total de 1 301 084 datáfonos en todo el territorio nacional, cifra superior en 18,7% a la alcanzada el año anterior. El indicador

de densidad frente a la población alcanzó 341 dispositivos por cada 10 000 adultos (gráfica 10).

■ Gráfica 10. Número de datáfonos y variación anual a nivel nacional

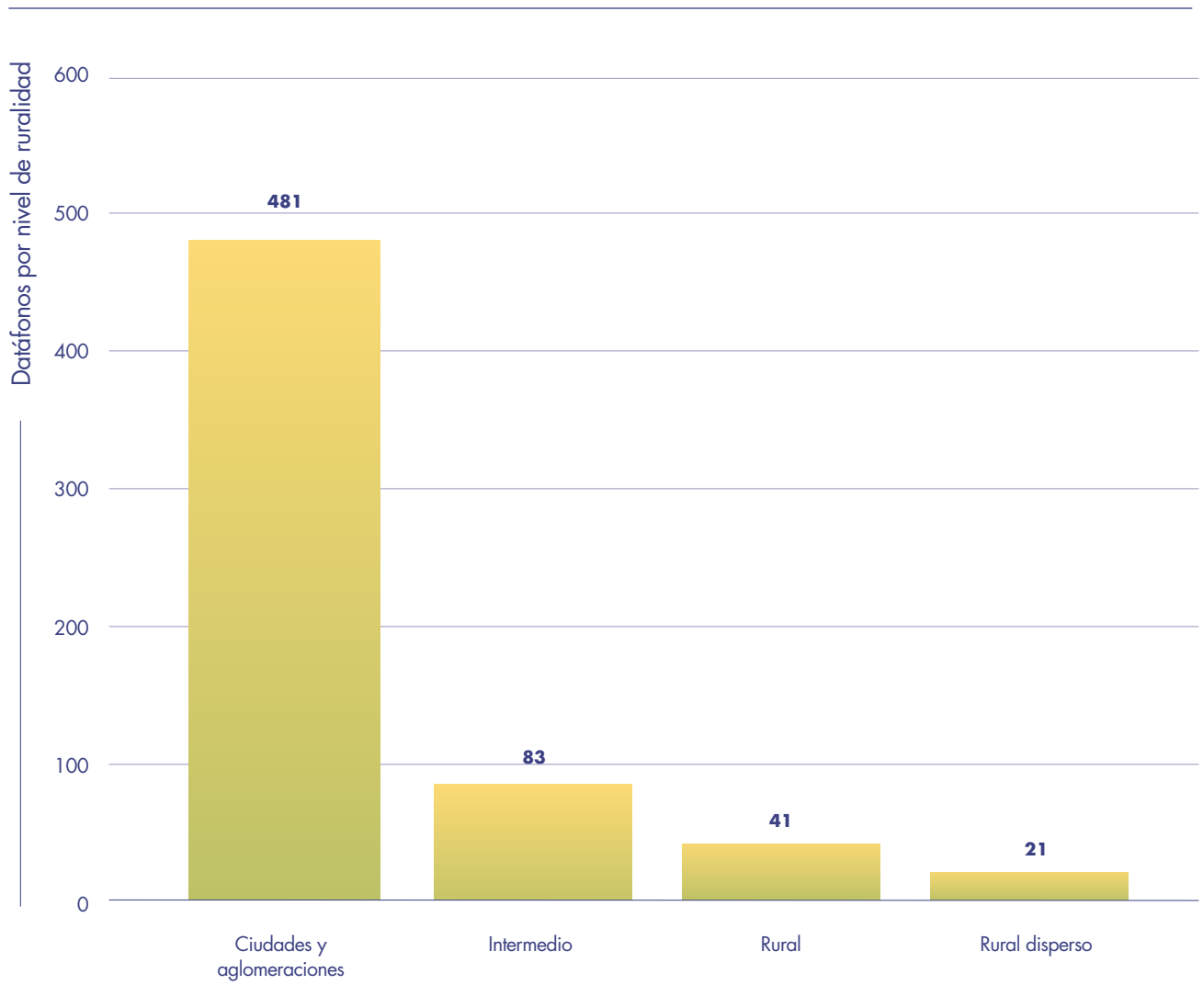


Fuente: elaboración propia Banca de las Oportunidades y SFC, con datos de SFC.

Por nivel de ruralidad, la densidad de los datáfonos en las ciudades y aglomeraciones fue de 481 por cada 10 000 adultos, 83 en los municipios intermedios, 41 en los rurales y 21 en los rurales dispersos (gráfica 11). El estado de disponibilidad de los datáfonos en las zonas rurales y rurales dispersas responde a la fragilidad de la conectividad a internet que todavía experimentan

estos territorios, de la cual depende la operatividad de estos dispositivos, así como a la preferencia por el uso de efectivo. A su vez, la penetración de dichos instrumentos en estos municipios depende en buena medida de las barreras a la entrada y los costos de la adquisición para los comercios que se encuentran en los municipios más rurales.

**Gráfica 11.** Número de datáfonos por nivel de ruralidad por cada 10 000 adultos

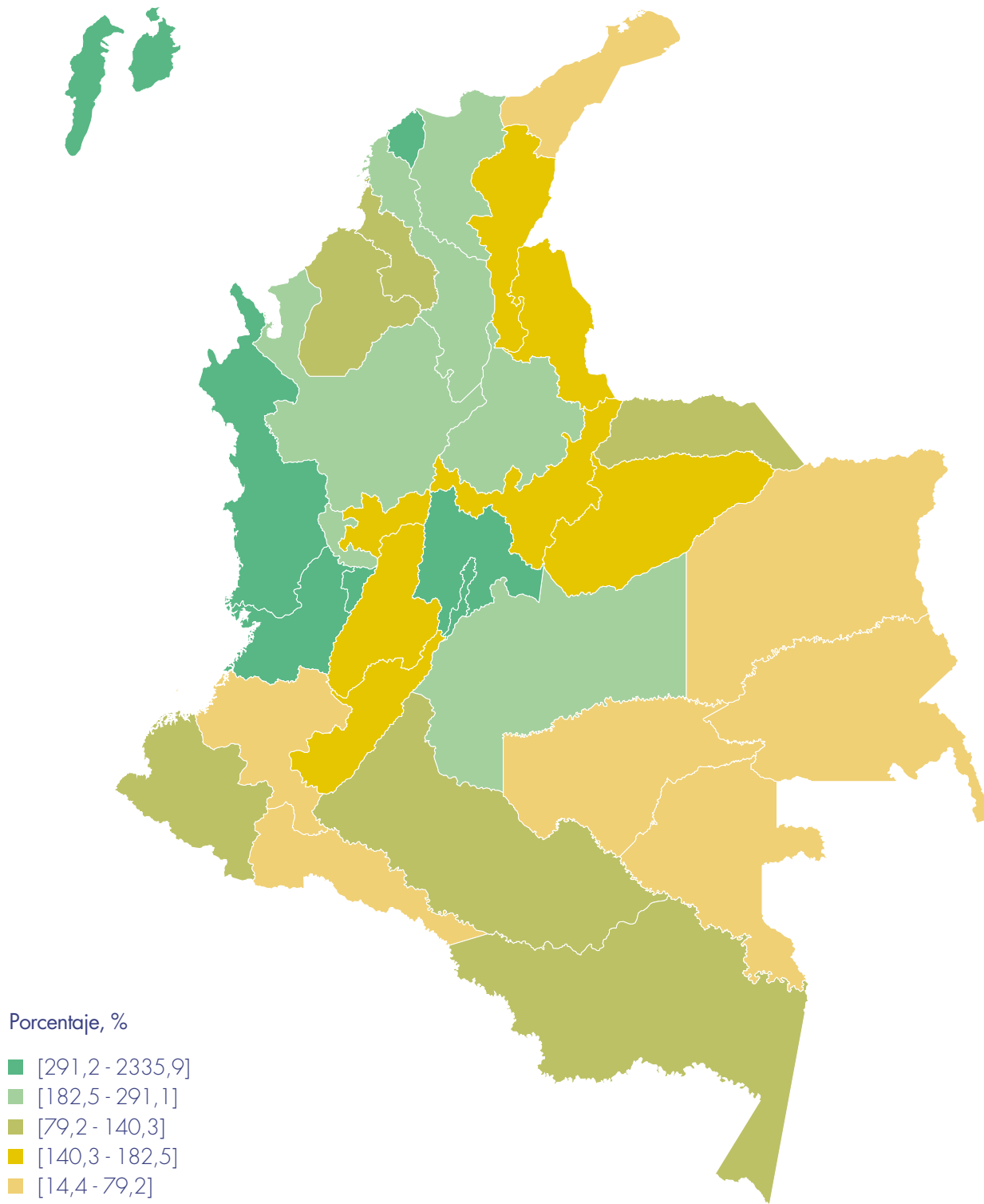


**Fuente:** elaboración propia Banca de las Oportunidades y SFC, con datos de SFC.

A nivel departamental, Bogotá D. C., Cundinamarca y el Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina tuvieron los niveles más altos de datáfonos por cada 10 000 adultos, con 691, 663 y 662, respectivamente

(gráfica 12). Por el contrario, el número de estos dispositivos por cada 10 000 adultos en Vaupés fue de 14,4, seguido por Vichada con 18,8 y Guainía con 27,2, departamentos en los últimos lugares de ese ranking.

■ **Gráfica 12.** Quintiles del número de datáfonos por departamento y por cada 10 000 adultos

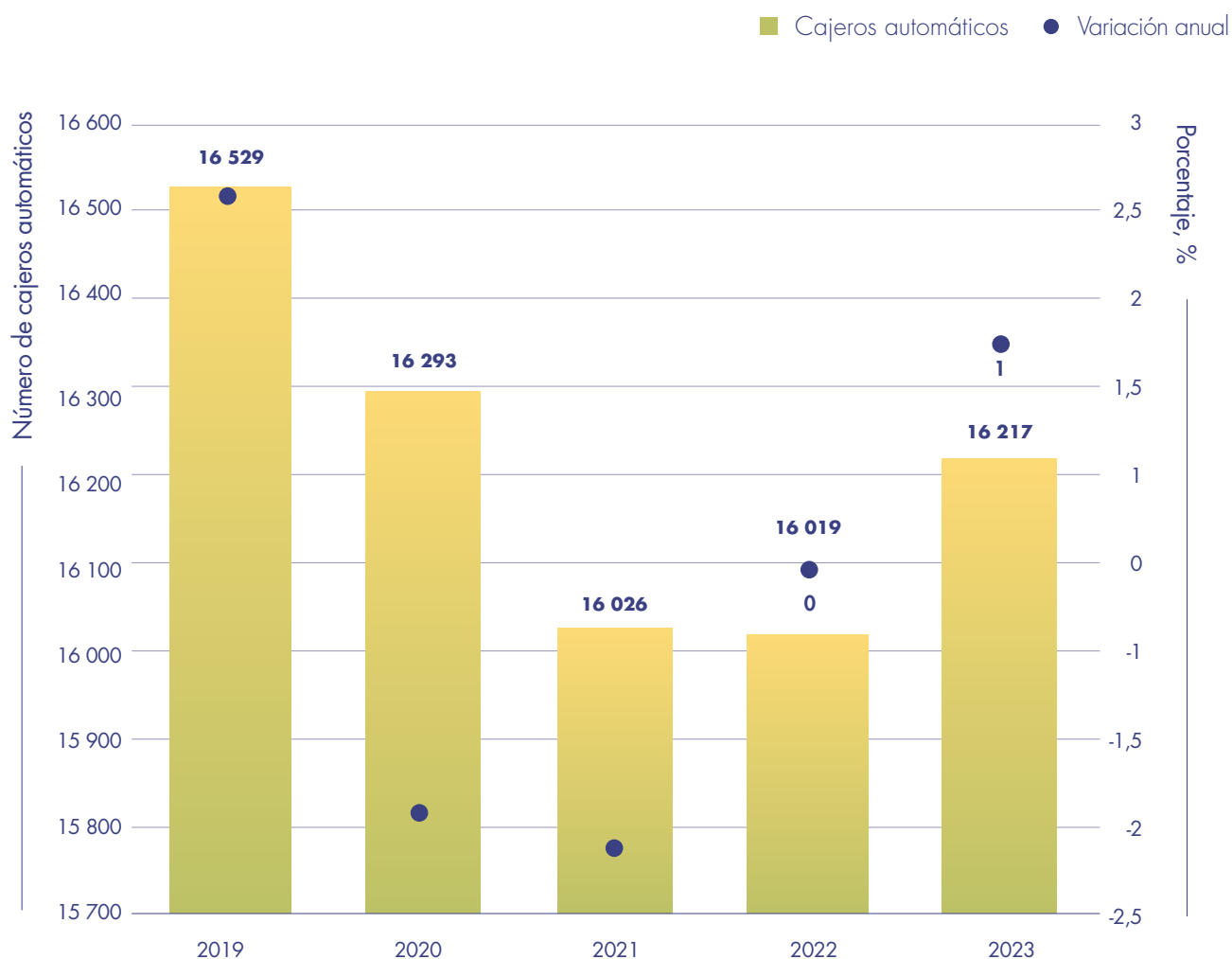


**Fuente:** elaboración propia Banca de las Oportunidades y SFC, con datos de SFC.

# 7.5 | Cajeros automáticos

El número de cajeros automáticos se situó en 16 217, un 1 % más que en 2022, cuando fue de 16 019, cam- biando a una tendencia creciente que no se observaba desde antes de la pandemia (gráfica 13).

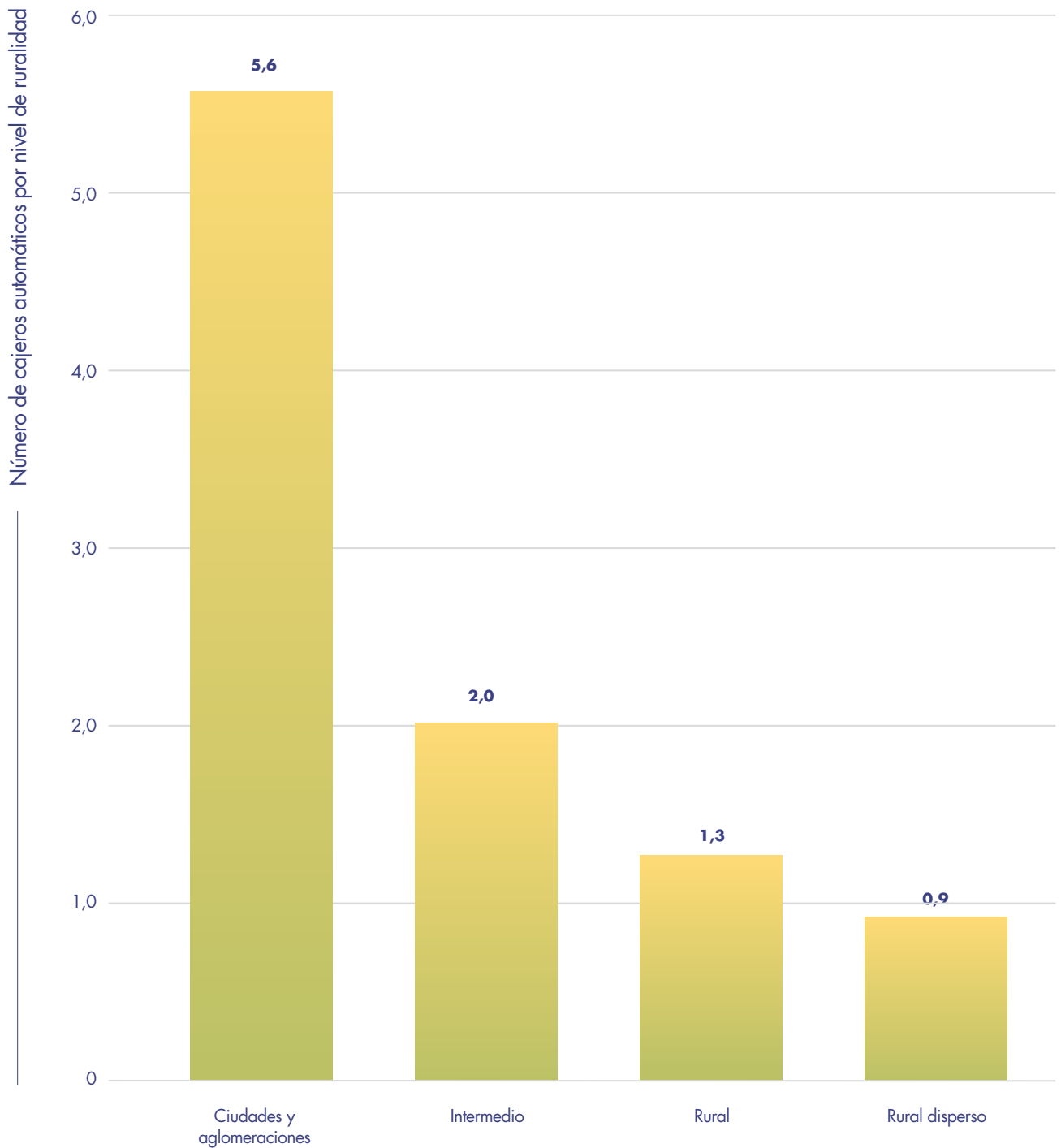
■ **Gráfica 13.** Número de cajeros automáticos a nivel nacional y variación porcentual 2019-2023



**Fuente:** elaboración propia Banca de las Oportunidades y SFC, con datos de SFC.

La densidad de cajeros disponibles fue de 4,2 por cada 10 000 personas a cierre de 2023. Por nivel de ruralidad, se registraron 5,6 cajeros por cada 10 000 habitantes en ciudades y aglomeraciones, 2 en municipios intermedios, 1,3 en municipios rurales y 0,9 en el rural disperso (gráfica 14).

■ **Gráfica 14.** Número de cajeros automáticos por nivel de ruralidad por cada 10 000 adultos

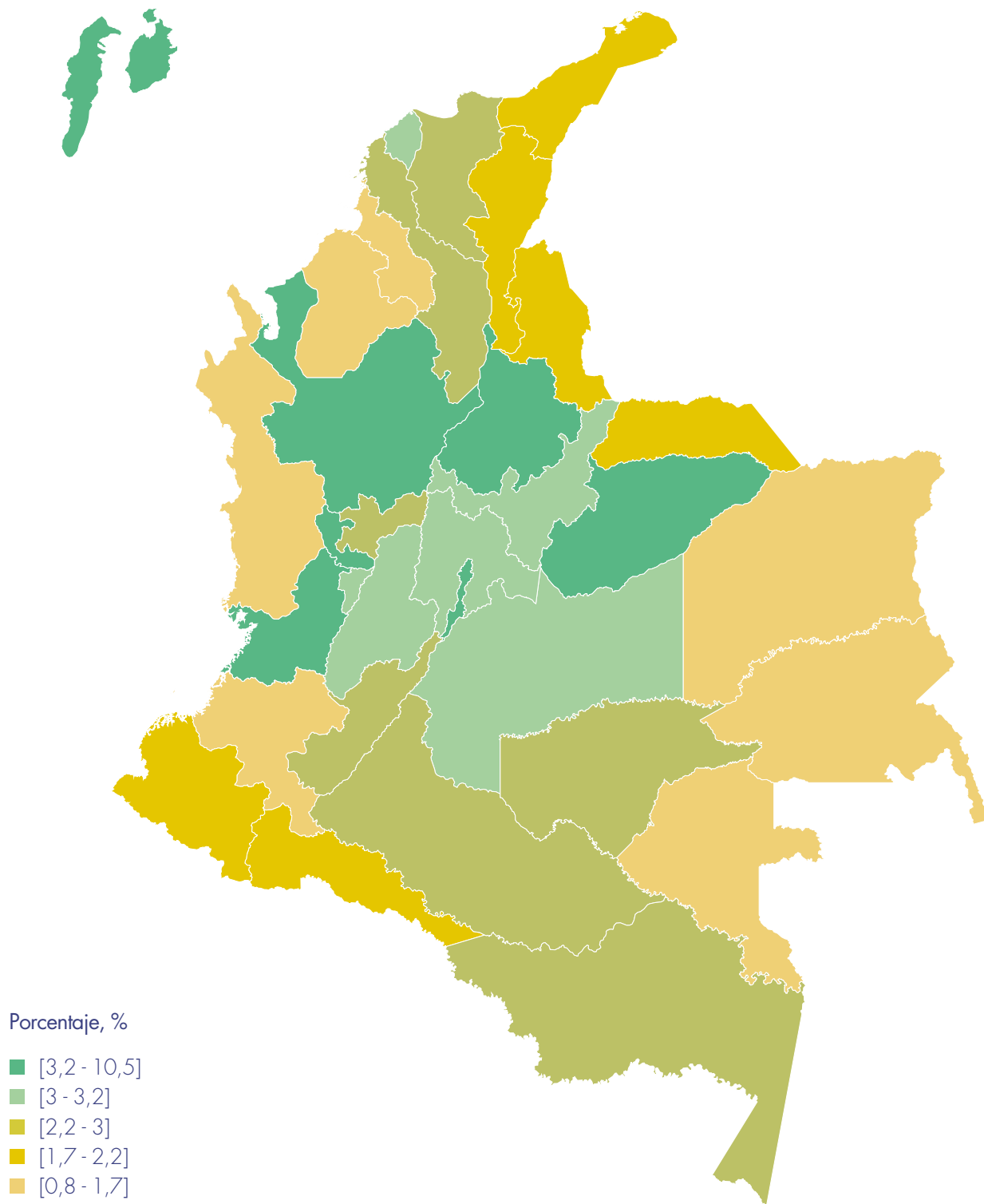


**Fuente:** elaboración propia Banca de las Oportunidades y SFC, con datos de SFC.

A nivel departamental, Antioquia, el Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina y Bogotá D. C. tuvieron los mayores niveles de cajeros automáticos por cada 10 000

adultos, con 10,5, 8,4 y 5,62, respectivamente (gráfica 15). En contraste, esta variable fue la más baja en Vaupés (0,8), seguido por Vichada (1,2) y Guainía (1,3).

■ **Gráfica 15.** Quintiles del número de cajeros automáticos por departamento y por cada 10 000 adultos



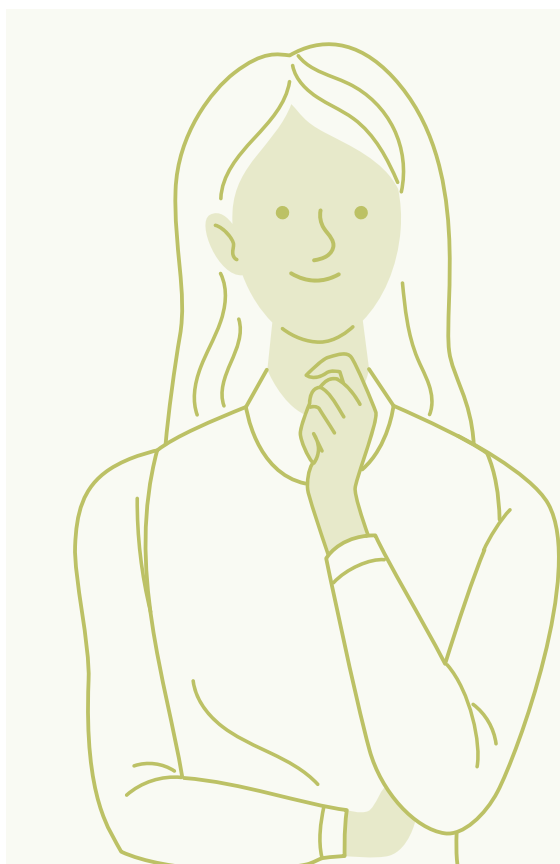
**Fuente:** elaboración propia Banca de las Oportunidades y SFC, con datos de SFC.



## 7.6 | Municipios con vulnerabilidad en la cobertura

La presencia limitada de puntos de contacto físico de las entidades financieras dificulta el acceso y uso de los productos financieros por parte de la población. La identificación de aquellos municipios donde dicho acceso es restringido debido a la escasa cantidad de oficinas y corresponsales pone en evidencia el alto grado de vulnerabilidad que aún enfrentan ciertas zonas del país.

Tomando como referencia el ejercicio llevado a cabo en el RIF 2018, se considera que un municipio tiene cobertura estable cuando cuenta con una o más oficinas o cuando hay presencia de más de dos corresponsales activos propios. El resto de los municipios se consideran vulnerables y se clasifican en los siguientes cuatro grupos (de más a menos vulnerables):



### Grupo A

Sin oficinas y sin corresponsales activos (solo corresponsales inactivos).

### Grupo B

Sin oficinas y sin corresponsales activos propios (solo corresponsales inactivos o tercerizados activos).

### Grupo C

Sin oficinas y con un solo corresponsal activo propio.

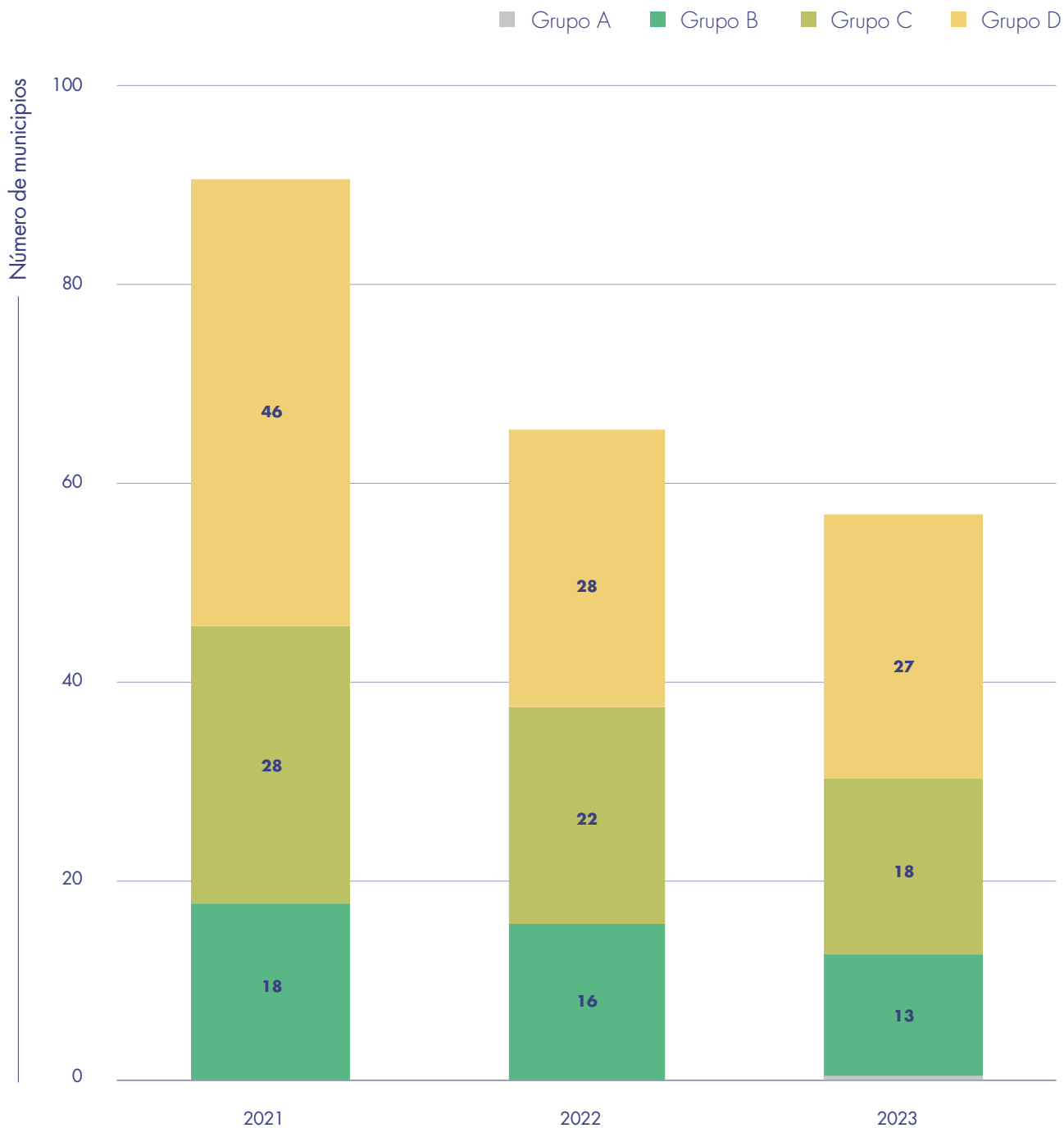
### Grupo D

Sin oficinas y con solo dos corresponsales activos propios.

En 2023 se reportaron 1043 municipios con cobertura estable, los cuales representaron el 95 % del territorio nacional. Dentro de este grupo, 175 no tenían presencia de oficinas, 326 solo contaban con una oficina que era del banco público, 53 apenas tenían una oficina que no era del banco público, y 489 disponían de más de una oficina.

Los 59 municipios restantes se clasificaron como vulnerables bajo las siguientes subcategorías: uno en la categoría A; 13 en la categoría B, donde solo hay corresponsales inactivos o tercerizados activos; 18 en la categoría C, donde hay un solo corresponsal activo propio; y 27 en la categoría D, donde hay 2 corresponsales activos propios (gráfica 16). Sin embargo, cabe resaltar que este grupo ha venido decreciendo significativamente durante los últimos años, reduciéndose un 10 % frente al 2022.

■ **Gráfica 16.** Número de municipios con cobertura vulnerable 2021, 2022 y 2023

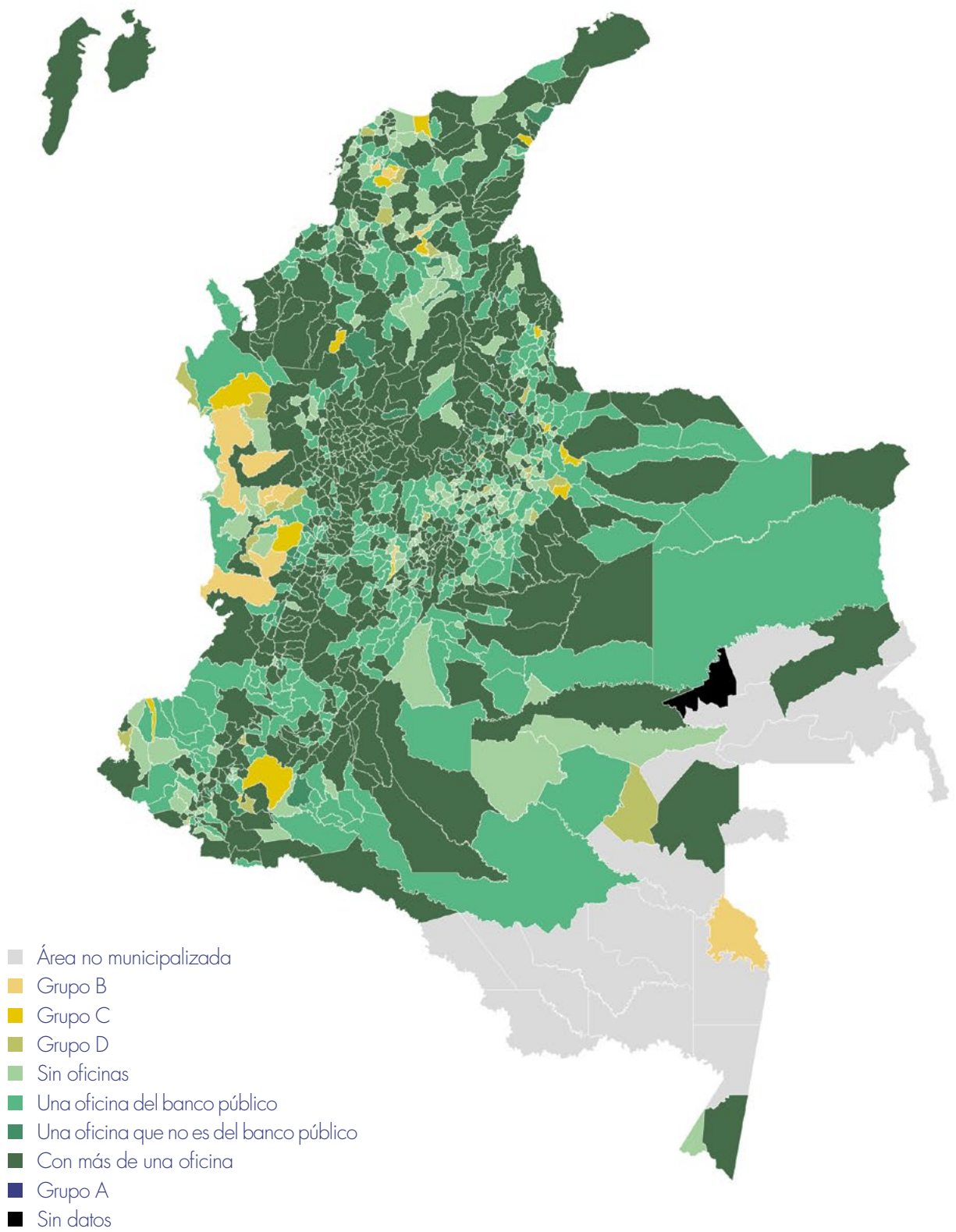


**Fuente:** elaboración propia Banca de las Oportunidades y SFC, con datos de SFC y SES.

Por nivel de ruralidad, los municipios vulnerables se concentraron en zonas rurales (37 %) y rurales dispersas (56 %), y en menor medida en municipios intermedios (7 %). A escala

departamental, los que registraron el mayor número de municipios vulnerables fueron Chocó (24 %), Boyacá (15 %), Santander (8 %), Magdalena (8 %) y Bolívar (8 %) (gráfica 17).

■ **Gráfica 17.** Municipios con cobertura vulnerable, sin oficinas y municipios cuya única oficina es del banco público 2023



**Fuente:** elaboración propia Banca de las Oportunidades y SFC, con datos de SFC y SES.

Por último, en cuanto a los municipios con vulnerabilidad crítica (grupos A y B), se registró la inclusión de un municipio nuevo en la categoría A: Jordán (Santander),

mientras que tres municipios dejaron de pertenecer a la categoría B: Murindó (Antioquia), Margarita (Bolívar) y Santiago (Norte de Santander) (tabla 4).

■ **Tabla 4.** Listado de municipios con niveles críticos de vulnerabilidad en cobertura financiera (grupos A y B) 2021, 2022 y 2023

Municipio	Departamento	2023	2022	2021
Murindó	Antioquia		B	B
Arroyohondo	Bolívar	B	B	B
Margarita	Bolívar		B	
Bojayá	Chocó	B	B	B
El Litoral del San Juan	Chocó	B	B	B
Medio Atrato	Chocó	B	B	
Sipí	Chocó	B	B	B
Alto Baudó	Chocó	B	B	B
Atrato	Chocó	B	B	B
Lloró	Chocó	B	B	B
Río Iró	Chocó	B	B	
Bagadó	Chocó			B
Beltrán	Cundinamarca	B	B	B
Pedraza	Magdalena	B	B	B
San Zenón	Magdalena	B	B	B
Roberto Payán	Nariño			B
Santiago	Norte de Santander	B	B	
Jordán	Santander	A	B	B
Taraira	Vaupés	B	B	B

**Fuente:** elaboración propia Banca de las Oportunidades y SFC, con datos de SFC y SES.

# Recuadro 1. Georreferenciación de corresponsales en Colombia

Desde su creación en 2006, la red de corresponsales se ha ampliado significativamente. Los registros administrativos de la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) y la Superintendencia de Economía Solidaria (SES) dan muestra de este excepcional desempeño, donde a diciembre de 2023 se registraron 587 175 contratos de corresponsalía. Sin embargo, estos datos administrativos no permiten caracterizar el estado y la evolución de los puntos físicos únicos de este canal dado que un solo punto puede tener tantos contratos de corresponsalía como entidades a las que les operan el canal.

La identificación de puntos fijos de corresponsales puede contribuir con la definición de estrategias de profundización de cobertura al detectar zonas saturadas o desatendidas, pero con potencial, así como analizar la distribución y la densidad geográfica de este canal. En este contexto, Banca de las Oportunidades y el Grupo Consultivo para la Superación de la Pobreza (CGAP, por sus siglas en inglés), con el apoyo técnico de *Masae*

*Analytics*, construyeron una metodología para georreferenciar y analizar exhaustivamente la cobertura de la red de corresponsales en Colombia.

Esta aproximación implicó, primero, la identificación de 19 entidades financieras que, al cierre de diciembre de 2021, tenían información pública en sus páginas web sobre sus puntos de atención. Luego, mediante técnicas de *web scrapping*, extrajo la información de las coordenadas, que reflejan la latitud y la longitud del corresponsal, o de la dirección al punto de corresponsalía bancaria. Para aquellas direcciones que no estaban reportadas como coordenadas, se realizó la geocodificación con ubicaciones precisas mediante API.

Tras la depuración y eliminación de duplicados, se identificó un total de 179 881 contratos de corresponsalía, de los cuales se obtuvieron 134 444 puntos físicos únicos del canal, 99 186 (73,8 %) exclusivos y 35 258 (26,2 %) multiinstitucionales (gráfica A).

■ Gráfica A. Contratos de corresponsalía y puntos físicos únicos, según exclusividad

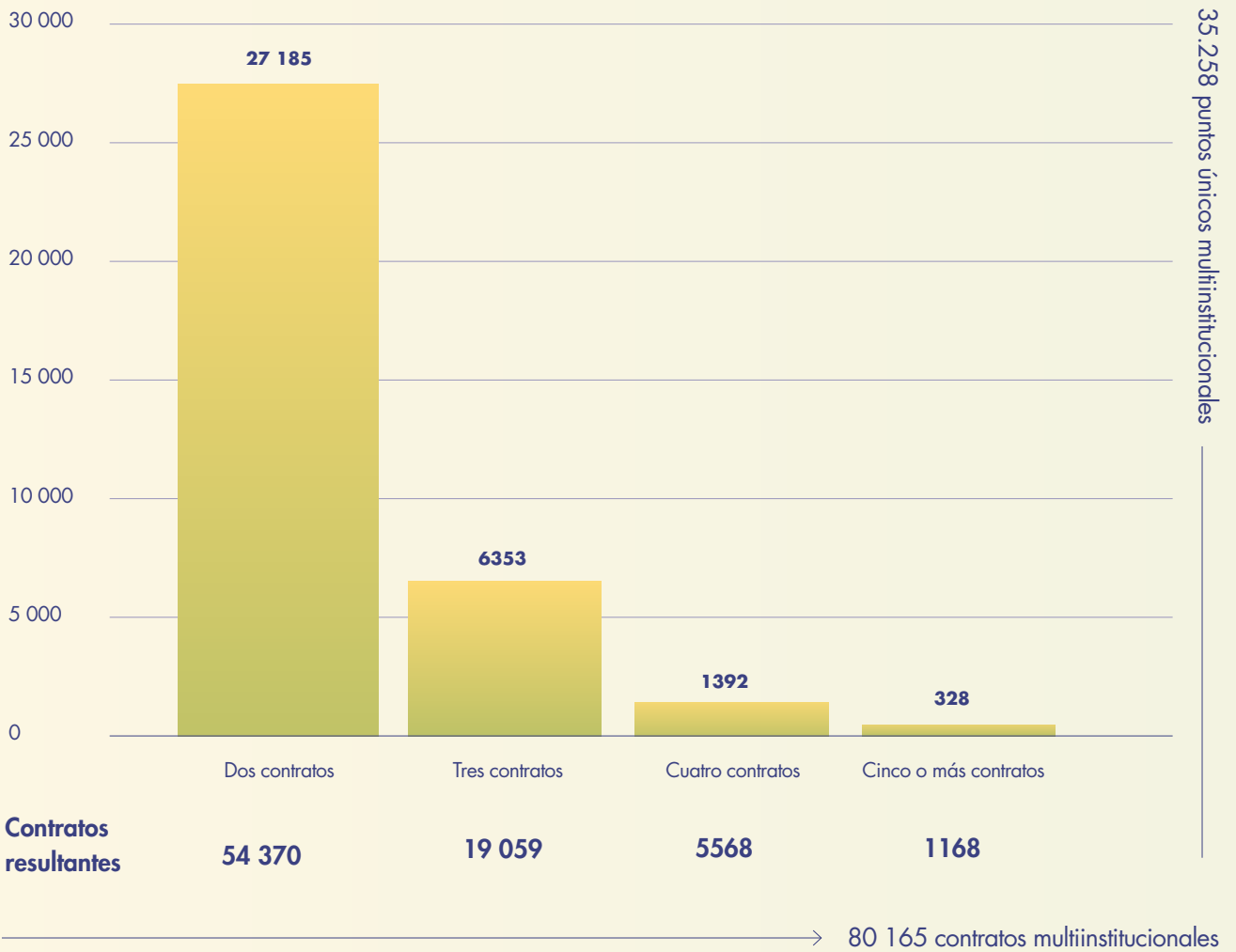
	Contratos de corresponsalía		Puntos físicos únicos
Exclusivos	99 186 (55 %)	=	99 186 (74 %)
Multiinstitucionales	80 165 (45 %)	→	35 258 (26 %)
	179 881	→	134 444

Fuente: Banca de las Oportunidades y CGAP.

La gran mayoría (77,1 %) de los 35 258 puntos físicos únicos multiinstitucionales operaba con dos contratos de corresponsalía, el 18 % estaba vinculado contractual-

mente a tres entidades financieras y menos del 5 % de los puntos físicos únicos multiinstitucionales operaba con más de cuatro entidades (gráfica B).

■ **Gráfica B.** Puntos físicos únicos, según número de contratos de corresponsalía que operan



**Fuente:** Banca de las Oportunidades y CGAP.

El análisis de la proximidad de los corresponsales a la población reveló que la densidad geográfica de este canal es favorable. La distancia mediana al corresponsal más cercano fue inferior a 1 km en todos los departamentos del país, salvo en Vichada y Amazonas (gráfica C). Esto quiere decir que, en 31 departamentos, la mitad de la

población se encontraba a menos de un 1 km de un corresponsal. Además, 27 departamentos, que representan el 81 % del total, tenían una distancia mediana de menos de 500 m. Entre estos, Bogotá D. C., Atlántico, Valle del Cauca y Risaralda destacan por registrar una mayor cercanía, con una distancia mediana menor a 150 metros.

■ **Gráfica C.** Distancia mediana al corresponsal más cercano

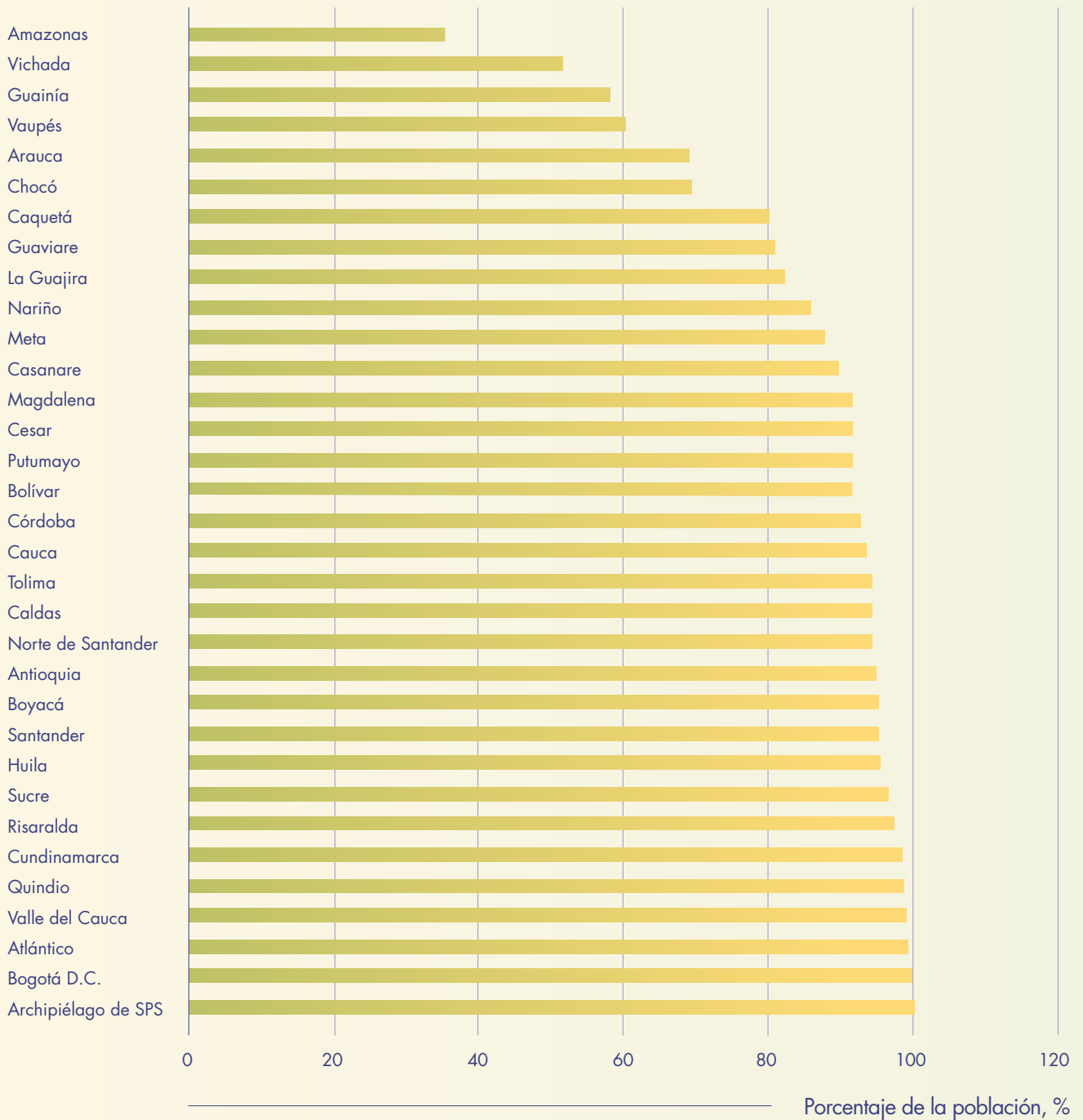


Fuente: Banca de las Oportunidades y CGAP.

El 94 % de la población reside a un radio de menos de 5 km de un corresponsal bancario, y este porcentaje supera el 98 % en seis departamentos: Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, Bogotá D. C., Atlántico, Valle del Cauca, Quindío y Cundinamarca.

Sin embargo, en los departamentos de Chocó, Arauca, Vaupés, Guainía, Amazonas y Vichada, menos del 70 % de su población vive a 5 km de un corresponsal bancario, una proporción que resulta particularmente baja en Amazonas, donde desciende hasta el 35 % (gráfica D).

■ Gráfica D. Población a menos de 5 km a la redonda de un corresponsal (%)



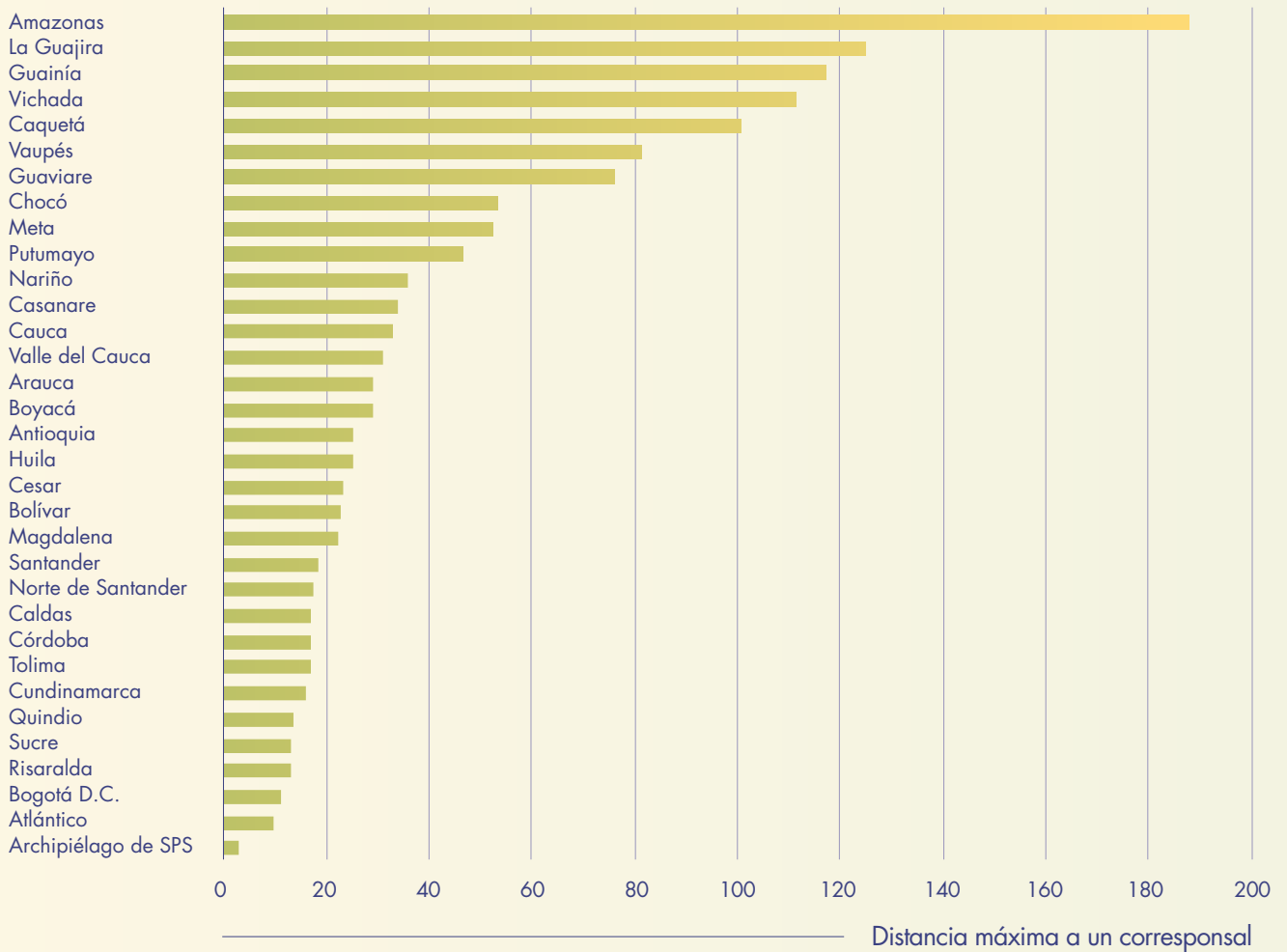
Fuente: Banca de las Oportunidades y CGAP.



Sin embargo, los rezagos de departamentos periféricos son importantes. Aunque la distancia mediana a corresponsales es menor a 500 m en casi todos los departamentos, la distancia máxima revela una proximidad heterogénea

a la población, con diez departamentos registrando una distancia máxima superior a los 45 km. Dentro de estos, la mitad, que incluye Caquetá, La Guajira, Guainía, Vichada y Amazonas, supera los 100 km (gráfica E).

■ **Gráfica E.** Distancia máxima al corresponsal más cercano



**Fuente:** Banca de las Oportunidades y CGAP.

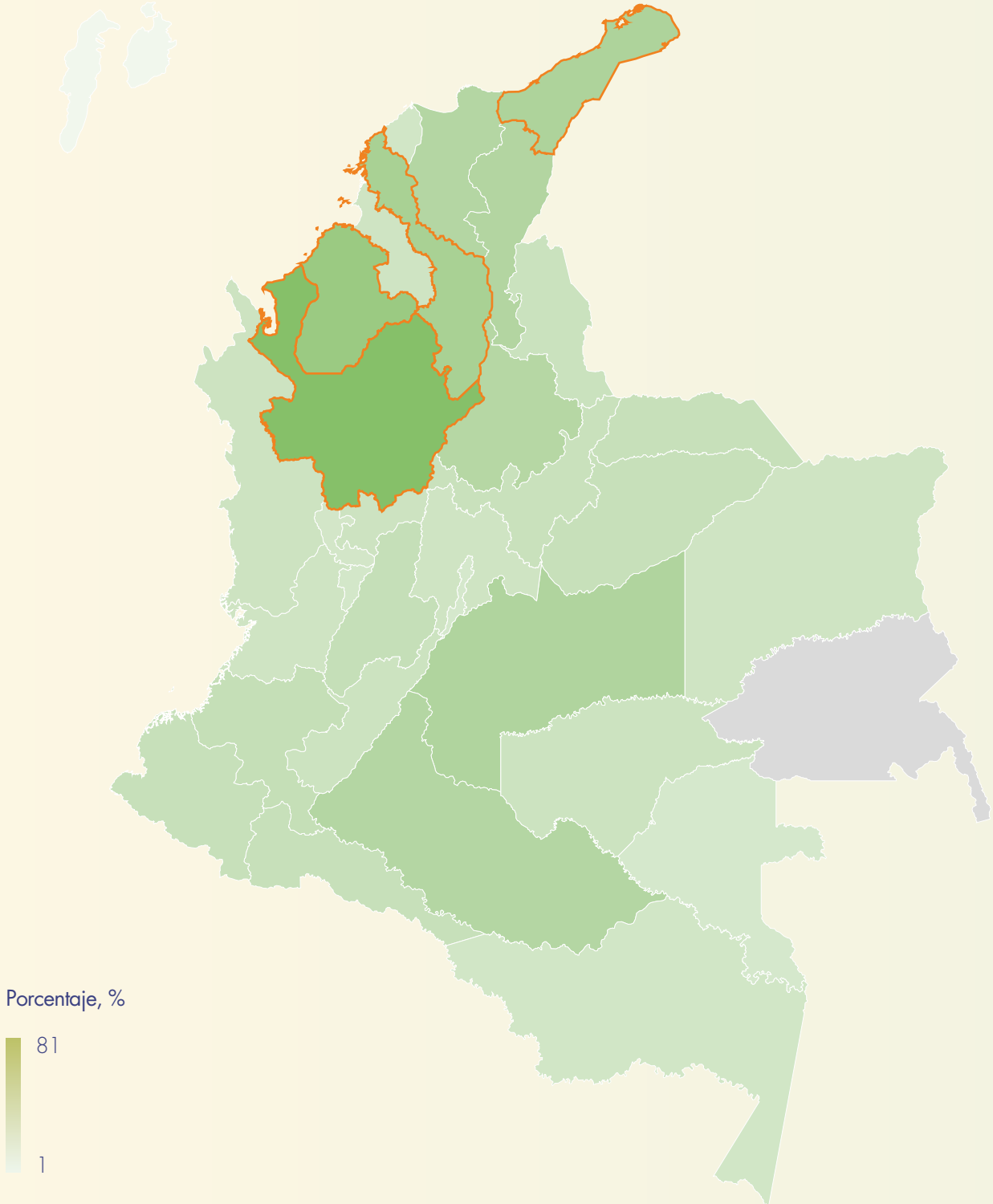
También se utilizaron los datos para identificar y priorizar ubicaciones potenciales<sup>3</sup> para la asignación y apertura de nuevos puntos de corresponsales. Esta metodología arrojó 766 asentamientos con potencial, en los que existe una población promedio de 36 751 habitantes

(3,2 % de la población del país), primando en los departamentos de Antioquia, Córdoba, Bolívar, La Guajira y Meta. Esto implica que una de cada diez personas vive en un área sin cobertura de corresponsales, pero con potencial (gráfica F).

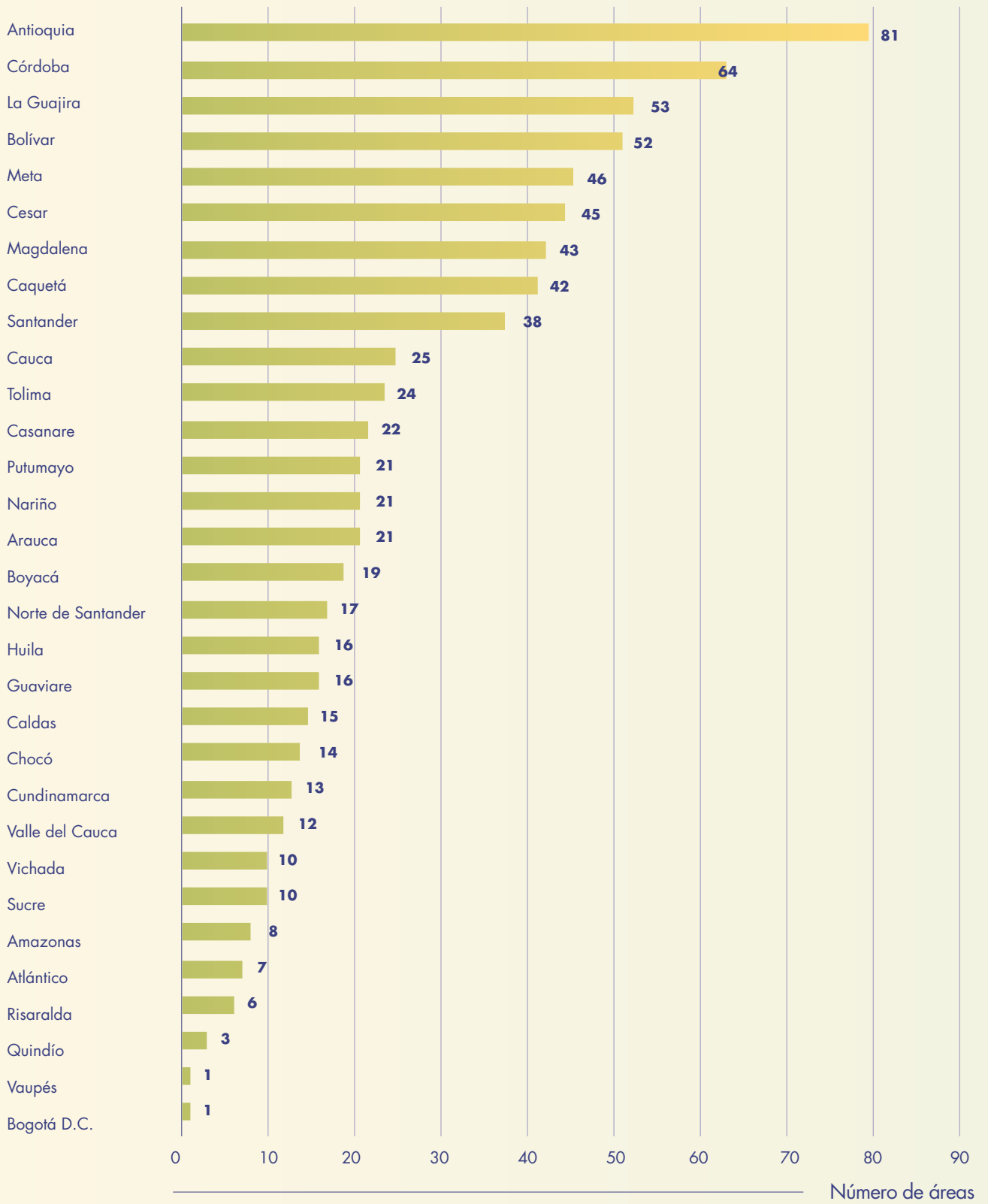
3. Criterios de definición de los asentamientos: (i) no contaban con corresponsales dentro de 5 km; (ii) tenían una densidad poblacional suficiente en comparación con la cobertura promedio de los corresponsales por población, que es de 544 habitantes, calculado a nivel municipal; y (iii) contaban con conectividad vial al encontrarse a menos de 2 km de la red vial principal. Este último criterio se definió para propender a la accesibilidad de los corresponsales.

■ Gráfica F. Número de áreas sin cobertura y potencial por departamento

Panel A.



**Panel B. Intermedio**



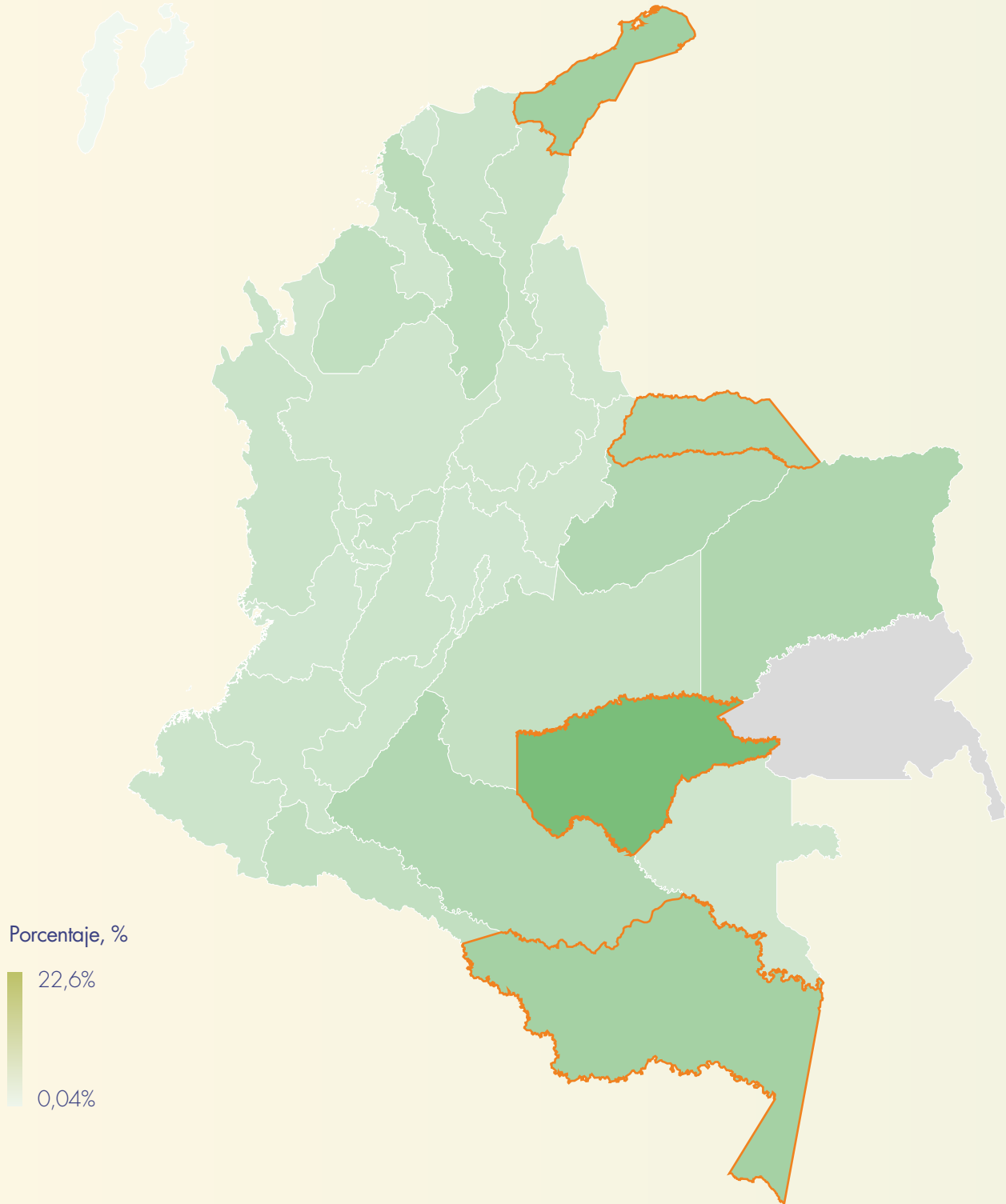
**Fuente:** Banca de las Oportunidades y CGAP.

Finalmente, se encontraron zonas con acumulaciones relevantes poblacionales, pero sin cobertura de corresponsales. Guaviare, La Guajira, Amazonas y Arauca

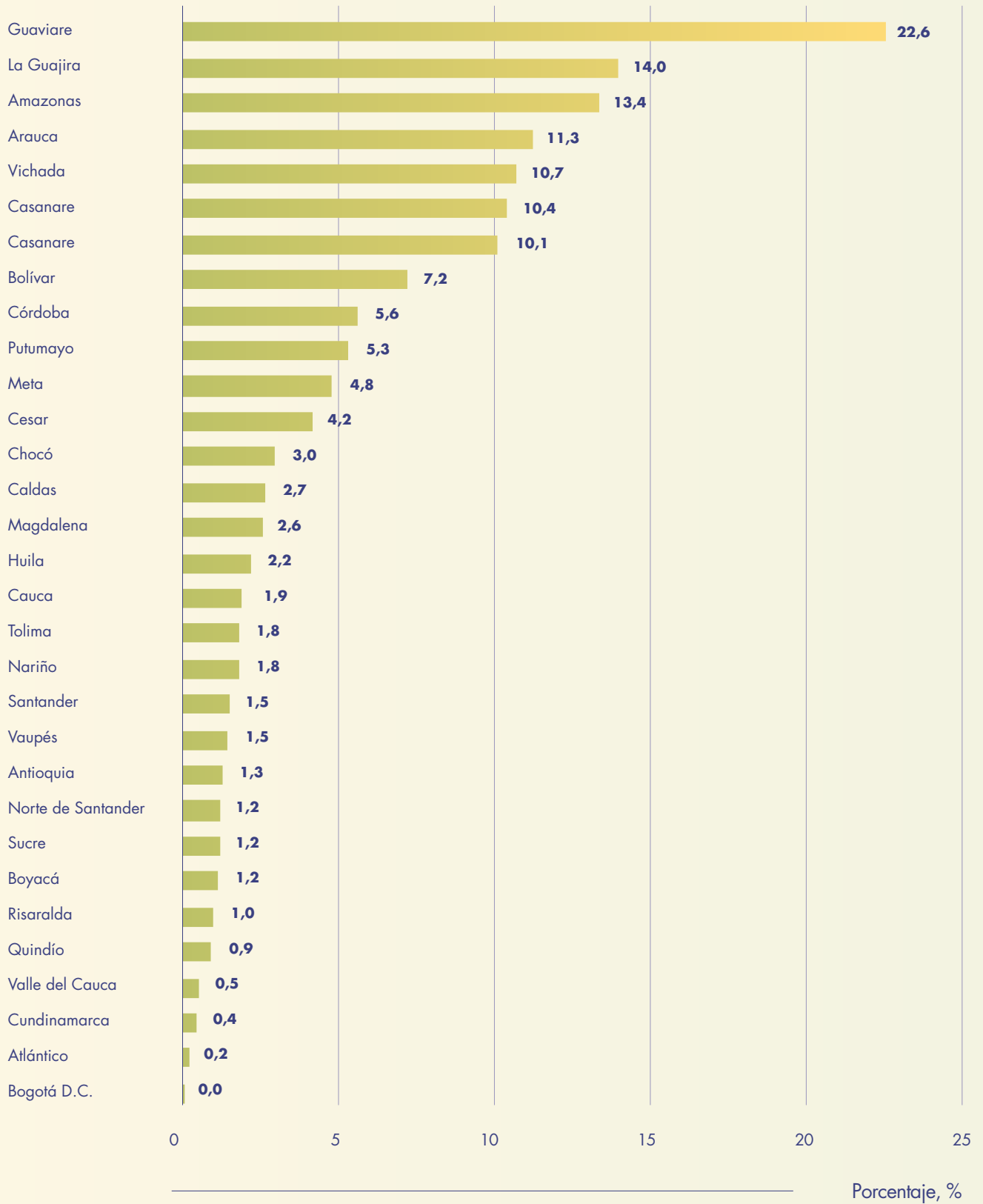
son los departamentos con mayor porcentaje de su población ubicada en estas áreas (gráfica G).

■ **Gráfica G.** Zonas con acumulaciones relevantes poblacionales, pero sin cobertura de corresponsales

Panel A.



**Panel B. Intermedio**



**Fuente:** Banca de las Oportunidades y CGAP.

# 8

# Transaccionalidad



Página 177

**Principales resultados**

Página 177

**Total de operaciones**

Página 179

**Operaciones por canal**

Página 181

**Operaciones en canales digitales**

Página 183

**Operaciones monetarias por tipo de operación**

Página 185

**Transaccionalidad en tarjetas de crédito y débito**

## 8.1 | Principales resultados

Las operaciones realizadas en 2023 representaron 6,3 veces el Producto Interno Bruto (PIB), disminuyendo su tamaño relativo a la producción ya que entre 2018 y 2022 esta había oscilado entre 7,3 y 7,8 veces el PIB. El 44,1 % de las operaciones corresponden a operaciones no monetarias, y 55,9 %, a operaciones monetarias.

Los canales digitales, como internet y las aplicaciones móviles, han aumentado su participación en el total de operaciones y en valor transado en los últimos años. Así, el número de operaciones monetarias pasó de 19,9 % en 2018 a 62,9 % en 2023, con un aumento de más del 40 % en los últimos cinco años. En cuanto a las operaciones no monetarias, el 96,8 % se realizaron por canales digitales, seguidos por los corresponsales, que se convierten en la siguiente opción para los usuarios financieros a la hora de hacer consultas y operaciones que no requieren el uso de dinero. Con respecto al movimiento de dinero,

los canales digitales son los más usados, mientras que los datáfonos siguen siendo la segunda opción.

Las operaciones más ejecutadas durante el 2023 fueron: las solicitudes (cambio de clave, solicitud de extractos, asesorías, etc.) con el 44,1 %, transferencias (26,7 %), pagos (19,1 %), y retiros (7,3 %). En canales digitales, los pagos encabezaron como la operación más realizada. Asimismo, entre 2018 y 2023 las tarjetas débito mostraron un creciente número de plásticos por adulto, mayor transaccionalidad por tarjeta y mayor uso en compras de menor tamaño, evidenciando el aumento en el alcance que este medio de pago tiene en compras con montos bajos. Por tipo de transacción, el número de compras continúa superando el de los retiros desde 2021, por lo que su uso principal se enfoca en compras más que en retiro de dinero, aunque el monto de dinero retirado es superior al utilizado en pagos.

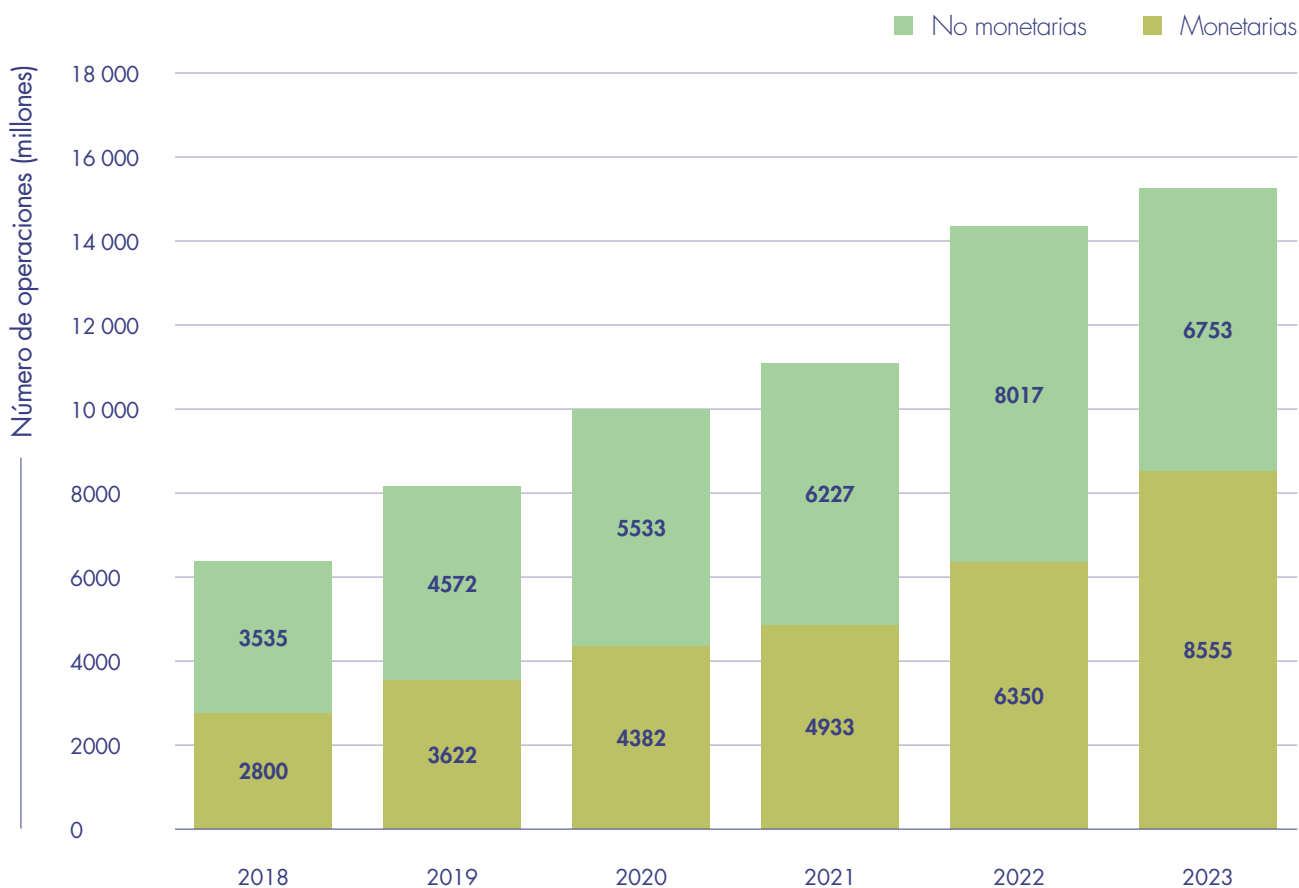
## 8.2 | Total de operaciones

En 2023 se realizaron 15 308 millones de operaciones, de las cuales el 55,9 % fueron monetarias, y 44,1 %, no monetarias. En el último año se observó un crecimiento del 6,6 % en el total de operaciones (gráfica 1). El valor de las operaciones ascendió a COP 9960 billones, lo que representó 6,3 veces el PIB de 2023 (tabla 1). Es importante resaltar que este último fue el año en el que el monto de las operaciones representó menos veces el PIB desde 2018.

Al analizar la relación entre el número de las operaciones, su valor y la cantidad de personas que tuvieron ac-

ceso al sistema financiero, en 2023 se observa que por cada persona que tiene al menos un producto financiero se realizaron alrededor de 424 transacciones, con un valor promedio transado anual por adulto con producto financiero de COP 276 millones. En 2022, el promedio de operaciones por adulto con producto financiero fue de 178, con un valor promedio transado de COP 310 millones. Aproximadamente, 187 de las 424 operaciones por adulto realizadas en 2023 fueron solicitudes, 113 correspondieron a transferencias; 81, a pagos; 31, a retiros; y 9 se trataron de depósitos.

■ **Gráfica 1.** Número de operaciones monetarias y no monetarias 2018-2023 (valores en millones de COP)



**Fuente:** elaboración propia Banca de las Oportunidades y Superintendencia Financiera de Colombia (SFC), con base en Formatos 534 y 413 de la SFC.

■ **Tabla 1.** Valor de las operaciones totales, valor promedio por persona con producto financiero y valor de las operaciones en el PIB 2018-2023

	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Valor operaciones (billones de COP)	9054	10 045	9224	10 406	11 093	9960
Valor promedio por persona con producto (millones de COP)	313	331	280	301	310	276
Valor en PIB	7,3	7,8	7,7	7,7	7,6	6,3

**Fuente:** elaboración propia Banca de las Oportunidades y SFC, con base en Formatos 534 y 413 de la SFC.



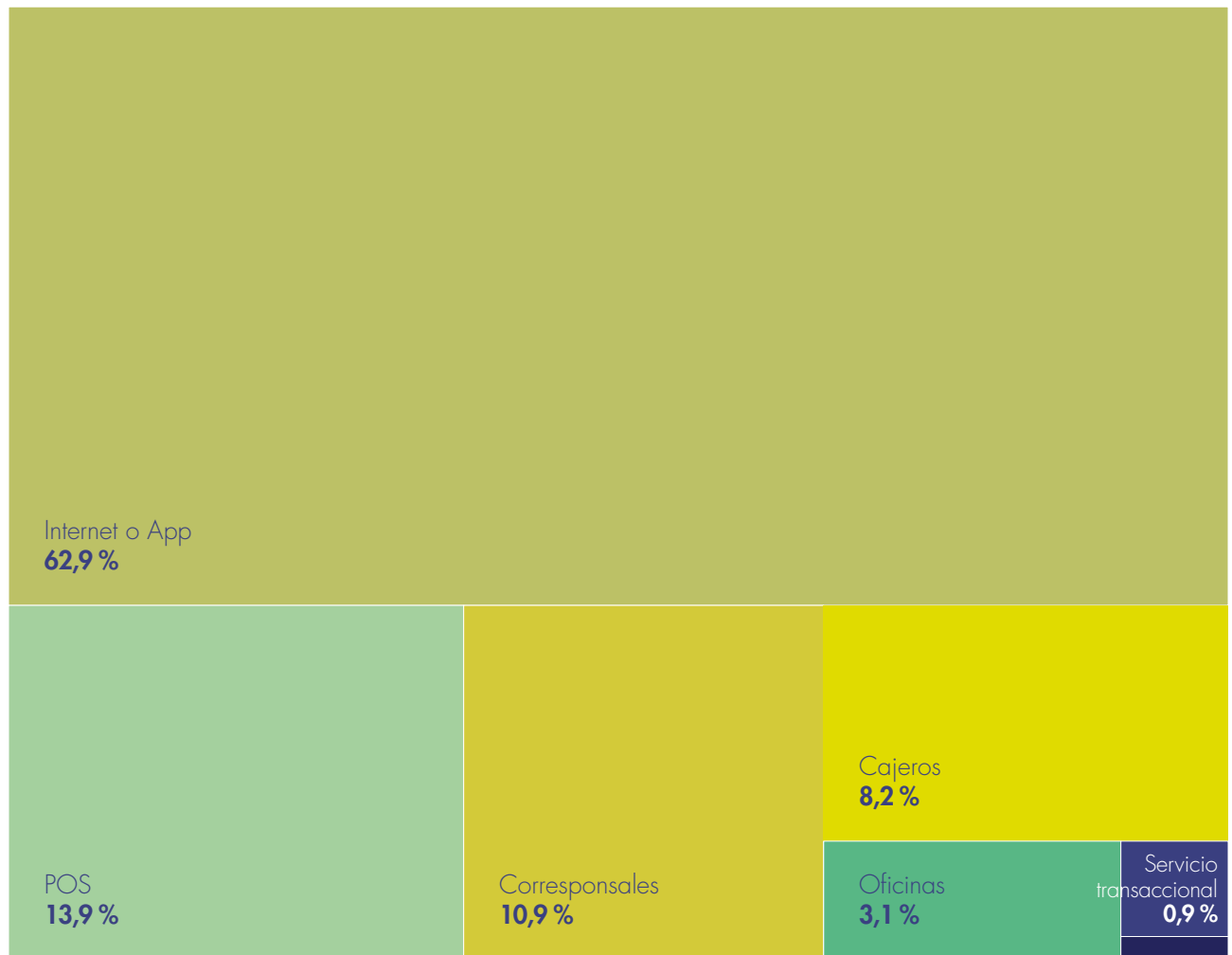
# 8.3 | Operaciones por canal

En 2023, el mayor número de operaciones monetarias se realizaron en los canales digitales (5377 millones), los cuales incluyen internet y aplicaciones móviles. Esto corresponde a una proporción de 62,9 % operaciones monetarias por esa vía, por un valor de COP 6238 billones (gráfica 2), lo cual evidencia cómo los canales

digitales han tomado el liderazgo en la preferencia de los usuarios. El valor promedio por operación fue más alto en los canales telefónicos (COP 18,1 millones) y en oficinas (COP 9,5 millones), mientras que en promedio los valores más bajos se transan en datáfonos (COP 155 000).

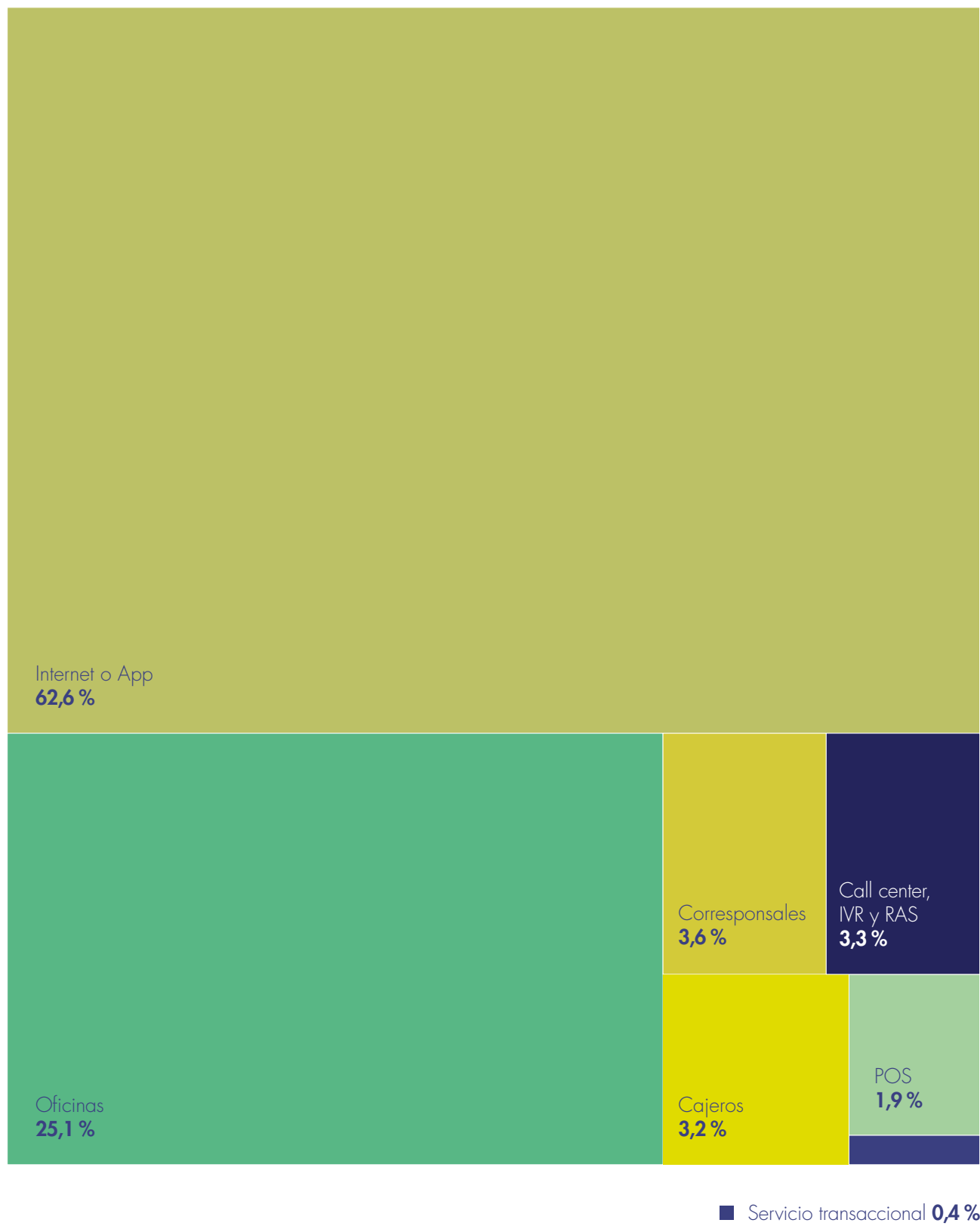
■ **Gráfica 2.** Participación en el número de operaciones monetarias y su valor por canal 2023

**Panel A.** Porcentaje en el número de las operaciones



■ Call center, IVR y RAS **0,2 %**

**Panel B.** Porcentaje en el valor de las operaciones



**Fuente:** elaboración propia Banca de las Oportunidades y SFC, con base en Formatos 534 y 413 de la SFC.

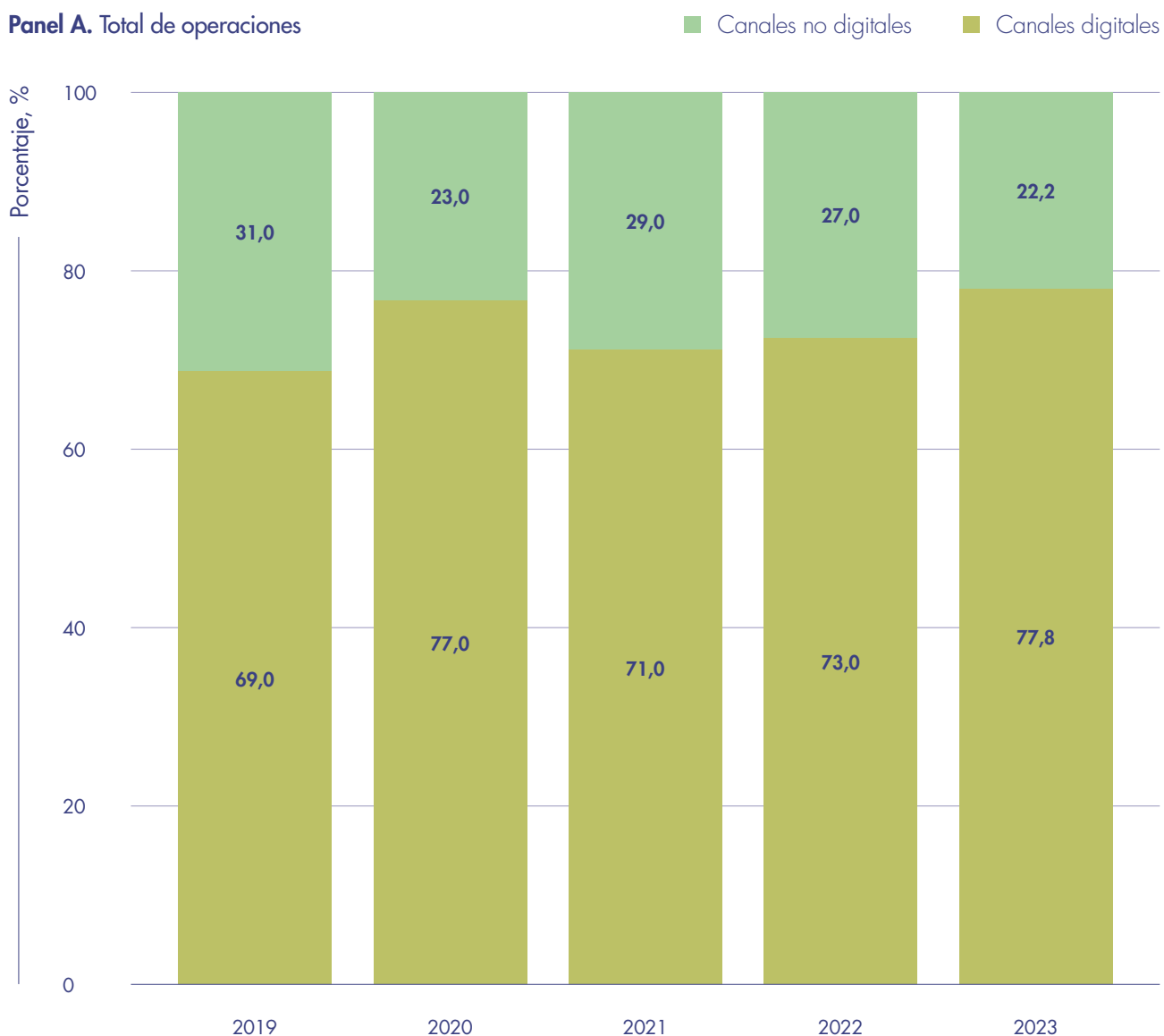
# 8.4 | Operaciones en canales digitales

Las operaciones llevadas a cabo por medio de canales digitales presentaban una tendencia creciente en los últimos años, con un incremento importante en 2020 asociado a las restricciones en circulación y medidas de distanciamiento social tomadas en pandemia

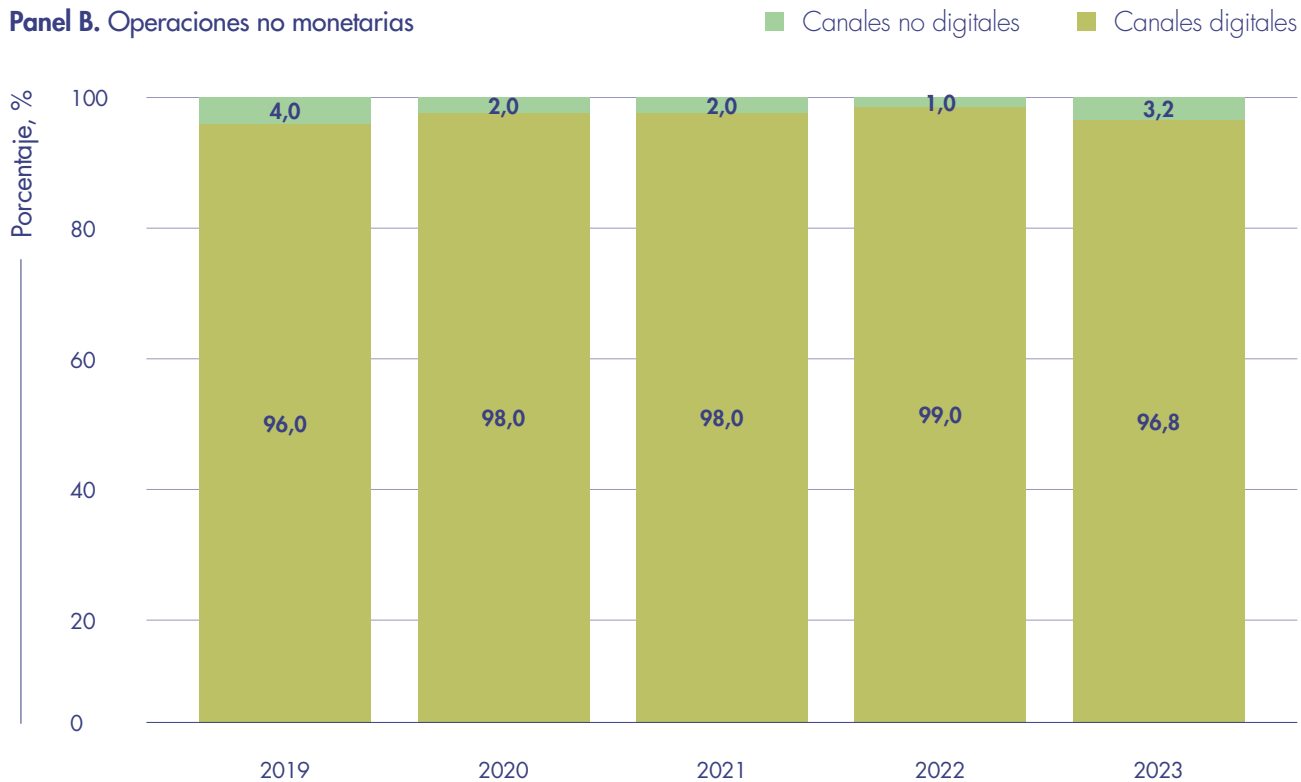
por COVID-19. En 2023 se hicieron 15 308 millones de operaciones, de las cuales 77,8 % se realizaron por canales digitales, lo que muestra un aumento con respecto al año anterior, ya que para 2022 fue de 73 % (gráfica 3 - panel A).

■ **Gráfica 3.** Participación por número de operaciones realizadas por tipo de canal 2019-2023

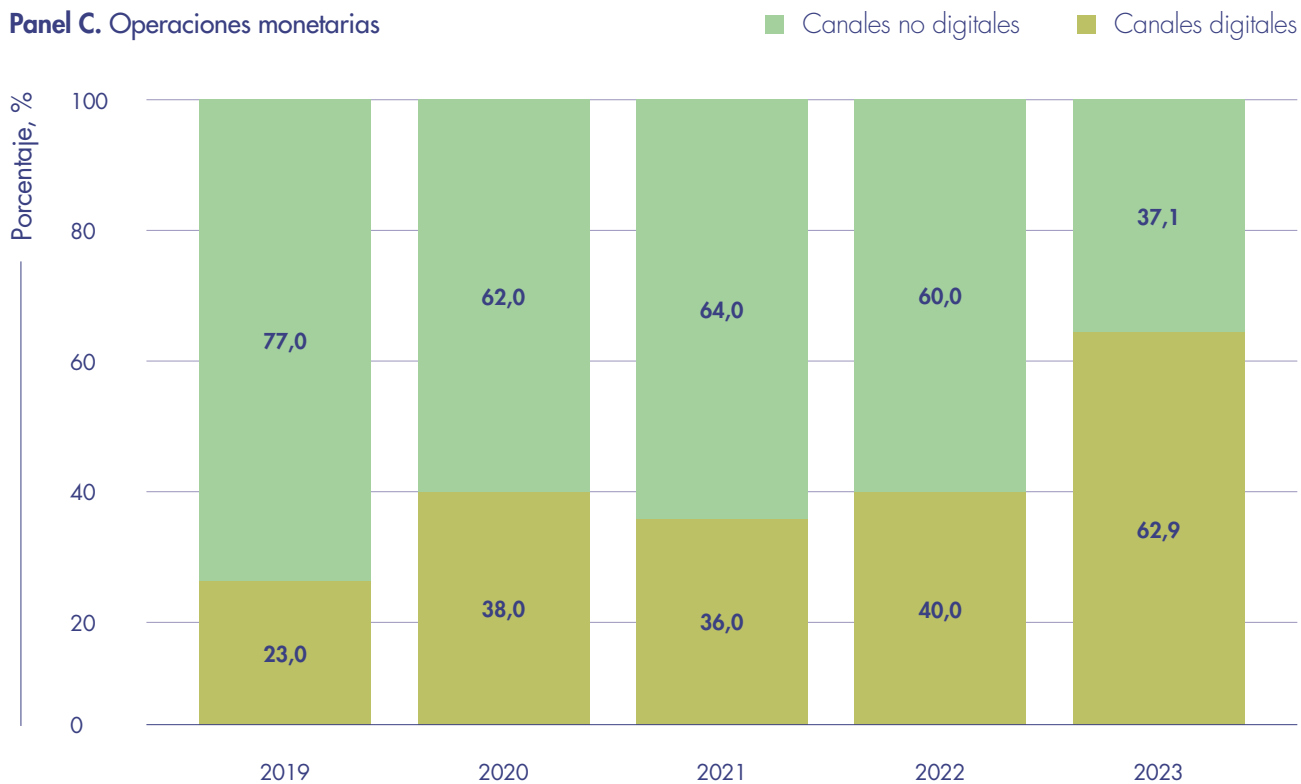
**Panel A.** Total de operaciones



**Panel B. Operaciones no monetarias**



**Panel C. Operaciones monetarias**



**Fuente:** elaboración propia Banca de las Oportunidades y SFC, con base en Formatos 534 y 413 de la SFC.

El 44,1 % del total de operaciones llevadas a cabo durante 2023 fueron no monetarias. De estas, el 96,8 % fueron por canales digitales (internet y aplicación), y el resto (3,2 %) se hicieron por medio de canales no digitales como corresponsales (0,5 %), oficinas (1 %), cajeros (0,8 %) y otros (0,9 %) (gráfica 3 - panel B).

Por otro lado, al analizar las operaciones monetarias, se observó que la participación en número y valor de las transacciones realizadas por medio de canales digitales ha venido aumentando en los últimos años. En

2023 se realizaron 8555 millones de transacciones monetarias, un crecimiento anual de cerca del 34,7 %, con una participación de canales digitales que, como se destacó, aumentó con respecto al 2022 al pasar de 40,5 % a 62,9 % (gráfica 3 - panel C). El valor de las operaciones monetarias realizadas en 2023 ascendió a COP 9960 billones, de los cuales 62,6 % se transaron por canales digitales en 2023, mayor a lo reportado en 2022, cuando la proporción fue del 50 %. Las oficinas se mantuvieron como la segunda alternativa, y los corresponsales, como la tercera.

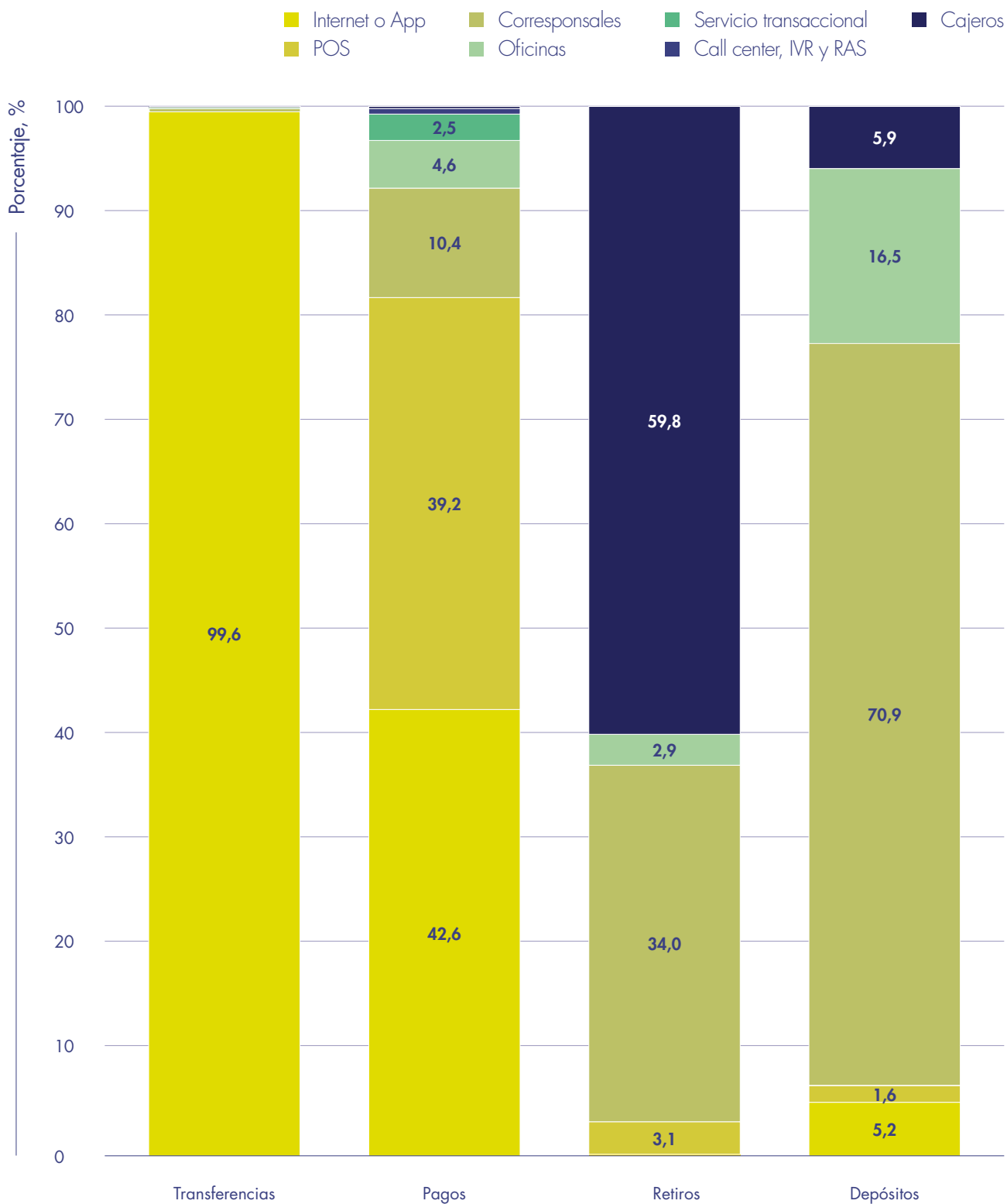
---

## 8.5 | Operaciones monetarias por tipo de operación

El uso de canales varía dependiendo del tipo de operación. Las transferencias representaron el 47,7 % de todas las operaciones con movimientos de dinero, siendo los canales digitales los más usados con un 99,6 % de las veces. Los pagos representaron el 34,2 % de las operaciones y se llevaron a cabo en todos los canales reportados, principalmente en los digitales (42,6 %) y datáfonos (39,2 %). Los corresponsales fueron la tercera opción para estas operaciones con el 10,4 %.

En el caso de los retiros, representaron 13 % de las operaciones monetarias realizadas en 2023, y de estas el 59,8 % se ejecutaron en cajeros, mientras que el 34 % se llevaron a cabo en corresponsales. En cuanto a las oficinas, su participación fue tan solo del 2,9 %. Por otro lado, los depósitos representaron 3,7 % de las operaciones y se hicieron principalmente en corresponsales (70,9 %) y oficinas (16,5 %). La mayoría de las operaciones llevadas a cabo por canales digitales fueron transferencias o pagos, mientras que los retiros y depósitos se realizan en mayor medida a través de canales presenciales (gráfica 4).

■ **Gráfica 4.** Participación del número de operaciones por operación y canal



**Fuente:** elaboración propia Banca de las Oportunidades y SFC, con base en Formatos 534 y 413 de la SFC.

## 8.6 | Transaccionalidad en tarjetas de crédito y débito

Las tarjetas son cada vez más usadas por los adultos para llevar a cabo sus transacciones, especialmente las de débito, que se emplean como medio de pago asociado a un producto de depósito. Al cierre de 2023 se registraron 47,1 millones de tarjetas débito y 14,9 millones de tarjetas de crédito vigentes. En el último año, el número de tarjetas débito creció 3 %, mientras que el de tarjetas de crédito bajó en 6,4 %.

El indicador de profundización a diciembre de 2023, que mide el número de tarjetas por cada 10 adultos, alcanzó 13,6 en el caso de las tarjetas débito y bajó a 4,1 para las tarjetas de crédito (gráfica 5). En el caso de las tarjetas débito, el crecimiento en profundización ha sido sostenido en los últimos años, mientras que para las tarjetas de crédito se mantienen niveles de tenencia similares.

■ **Gráfica 5.** Indicadores de profundización de tarjetas débito y crédito (número de tarjetas por cada 10 adultos) 2018-2023



**Fuente:** elaboración propia Banca de las Oportunidades y SFC, con base en Formato 466 de la SFC.

La transaccionalidad observada en ambos tipos de tarjeta en los últimos años es similar. Desde 2020 este indicador ha crecido, y para 2023 se observaron niveles similares a prepandemia en tarjetas débito, mientras que en las de crédito se siguen reportando niveles superiores, con tendencia creciente.

Con tarjetas débito se realizaron 1554 millones de transacciones en 2023: 66,4 % fueron compras, y 33,6 %,

retiros, por lo que en promedio se realizaron 33,3 operaciones con tarjeta por año, niveles similares a los observados en 2018 y 2019 (gráfica 6 - panel A). Ahora bien, en los últimos años ha aumentado el uso de las tarjetas débito para realizar compras, teniendo en cuenta que en 2018 representaban el 35,6 % de la transaccionalidad del medio de pago. A su vez, el valor de las transacciones ascendió a COP 383 billones en 2023, de los cuales el 27,2 % está asociado a compras, y 72,8 %, a retiros.

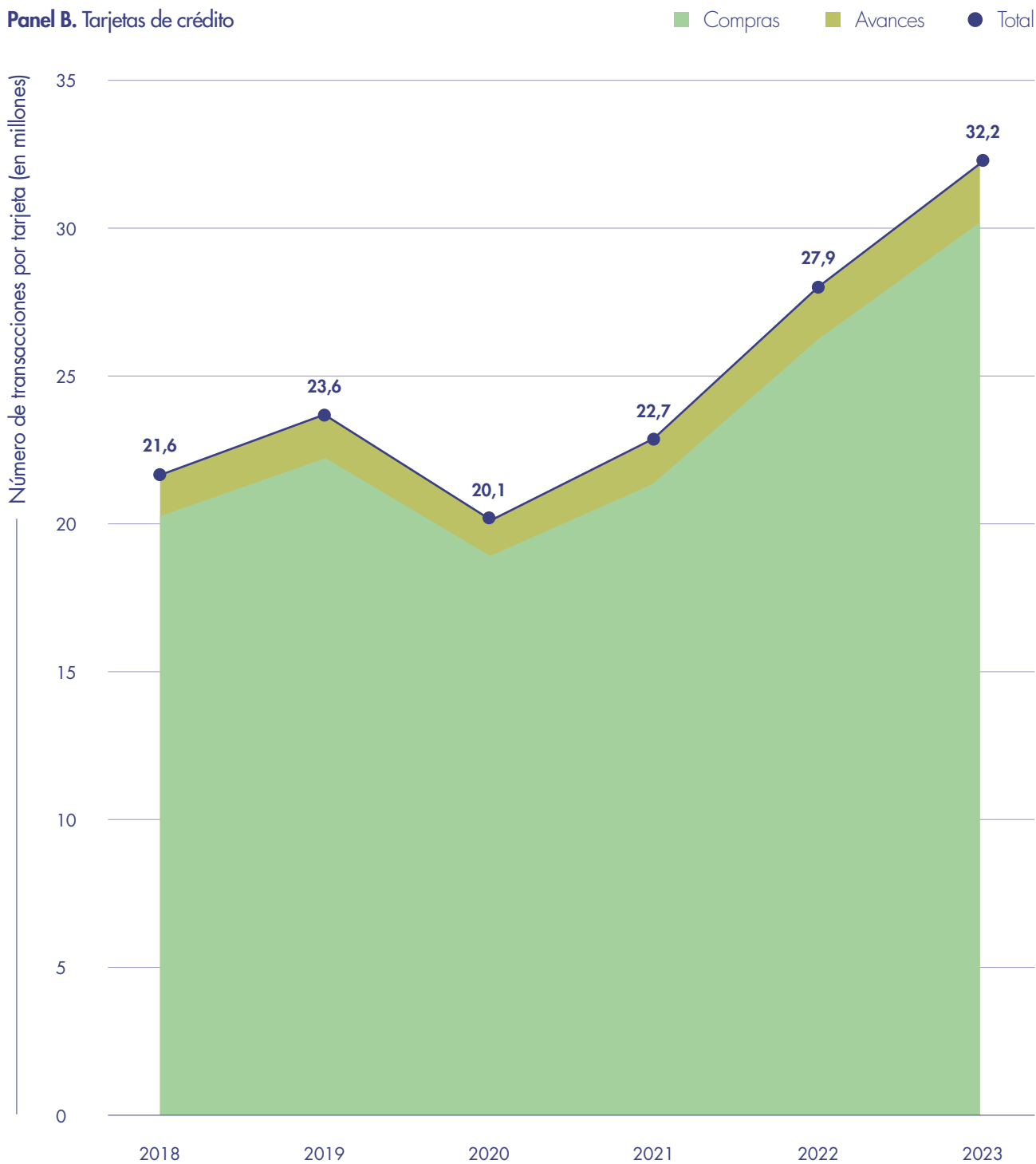
■ Gráfica 6. Transaccionalidad por tarjeta, por tipo de transacción, 2018-2023

Panel A. Tarjetas débito





Panel B. Tarjetas de crédito



**Fuente:** elaboración propia Banca de las Oportunidades y SFC, con base en Formato 466 de la SFC.

En el caso de tarjetas de crédito, se realizaron 497 millones de operaciones: 94 % compras y 6 % avances, alcanzando 32,2 operaciones por tarjeta en promedio en 2023. Por tanto, aun cuando el número de tarjetas de crédito por

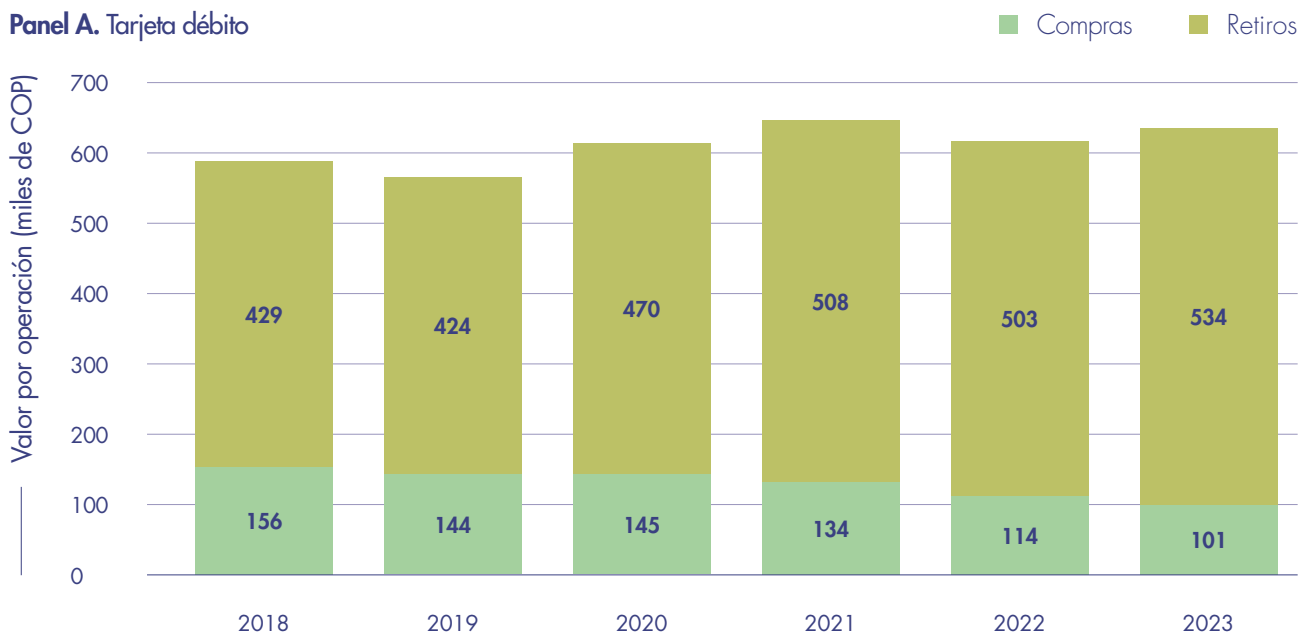
adulto se ha mantenido estable, desde 2020 se observa un mayor uso del producto (gráfica 6 - panel B). El valor de las transacciones ascendió a 119 billones de COP en 2023: 81,2 % asociado a compras, y 18,8 %, a avances.

El valor de las operaciones con tarjetas se ha inclinado consistentemente hacia el uso del efectivo, siendo los retiros y los avances la preferencia de los usuarios por encima de las compras. Sin embargo, en la tarjeta de

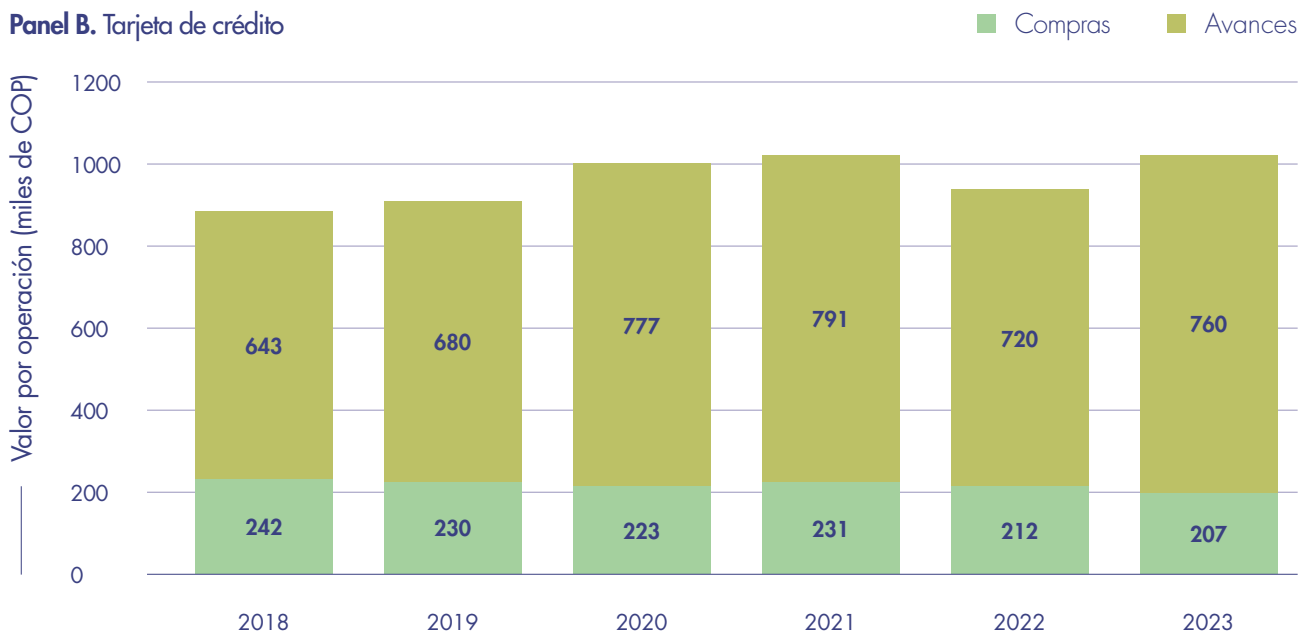
crédito el monto de las compras duplica al de la tarjeta débito, y esta última aumenta la brecha desde 2018 entre compras y retiros.

■ **Gráfica 7.** Valor promedio por tipo de transacción y tarjeta 2018-2023

**Panel A. Tarjeta débito**



**Panel B. Tarjeta de crédito**



**Fuente:** elaboración propia Banca de las Oportunidades y SFC, con base en Formato 466 de la SFC.

# 9

# Acceso a seguros

Página 190

**Principales resultados**

Página 191

**Densidad y penetración**

Página 197

**Cobertura y acceso**

Página 199

**Canales de comercialización**

Página 203

**Características de los asegurados**

Página 206

**Características de los riesgos asegurados**

Página 211

**Calidad del producto**

# 9.1 | Principales resultados

La inclusión financiera a través de los seguros busca que más personas y empresas empleen productos que protejan sus activos, salud y vida. Atención especial merecen los seguros diseñados para atender las necesidades de las poblaciones más vulnerables, como aquellas con bajos ingresos, informales y grupos hasta ahora no atendidos por el sistema financiero. El sector asegurador enfrenta el reto de desarrollar productos asequibles, que respondan a nuevas necesidades de protección de personas y empresas ante imprevistos o choques inesperados.

El contenido de este capítulo cuenta con indicadores de acceso, uso y calidad que cubren la totalidad de los productos ofrecidos y los riesgos asegurados tomando como base el formato que desde 2021 se utiliza en el sector de los seguros para reportar información de inclusión financiera a la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC)<sup>1</sup>. También se profundiza en el análisis de los microseguros y los seguros masivos<sup>2</sup>. A lo largo de este reporte, se considera que una póliza es un microseguro si fue diseñada para el uso de la población con bajos ingresos o negocios de menor tamaño y es voluntaria, sencilla y asequible<sup>3</sup>. En el caso de seguros masivos, este reporte se refiere a las pólizas comercializadas masivamente que cumplen con los requisitos de universalidad, sencillez y estandarización<sup>4</sup>.

En 2023, la industria aseguradora colombiana demostró una estabilidad en términos de penetración y

densidad de seguros, manteniéndose en un 3,2 % del producto interno bruto (PIB) con un gasto por habitante de COP 970 303. A pesar de esta consistencia, se observó un decrecimiento real del 2 % en las primas emitidas.

El mercado de seguros masivos, por su parte, es maduro y diversificado, y continuó su sólida expansión durante el año, representando el 32,4 % de las primas emitidas. Vida grupo deudores y el seguro obligatorio de accidentes de tránsito (SOAT)<sup>5</sup> fueron las principales líneas de negocio en este segmento. Significativamente, 32 de las 46 aseguradoras que operan en Colombia participaron en este mercado, con cinco de ellas acaparando el 49,4 % de las primas. Este sector también ha sido un pionero en la utilización de canales no tradicionales de comercialización, como entidades vigiladas y tiendas, lo que subraya una tendencia hacia la innovación en la distribución de productos de seguros.

En contraste, el mercado de microseguros sigue siendo incipiente, representando solo el 2,1 % de las primas emitidas. A pesar de esta pequeña participación, estos productos tuvieron una comercialización significativa a través de coberturas como vida grupo, accidentes personales y vida individual voluntario. Este tipo de seguro muestra una preferencia por la comercialización a través de pólizas presenciales y colectivas.

1. El formato y el instructivo empleado hacen parte de los archivos adjuntos a la Carta Circular 066 de 2023 de la SFC. Los indicadores presentados en esta sección se encuentran calculados con base en la información reportada por las entidades vigiladas de la industria aseguradora a través de dicho formato.
2. El formato permite la identificación de tres grupos independientes: los microseguros masivos (pólizas que cumplen los requisitos para ser microseguros y al mismo tiempo son masivos), los microseguros (no masivos) y los seguros masivos (no microseguros).
3. Póliza será asequible si su prima mensual, neta de subsidios, es menor a COP 20 000 en el caso de seguros de vida y accidentes, COP 30 000 para seguros de propiedad y agricultura, y COP 75 000 para seguros de salud.
4. Ver artículo 2.31.2.2.1 del Decreto 2555 de 2010.
5. Este seguro cubre lesiones y muerte de personas involucradas en accidentes de tránsito. Todos los vehículos que transitan por el país deben tener un SOAT vigente.

Los puntos de venta presenciales siguen siendo fundamentales, con 168 090 puntos disponibles, mayormente en zonas urbanas. Además, el 27,5 % de las primas fueron comercializadas a través de medios digitales como páginas web y aplicaciones móviles, destacando un enfoque gradual hacia la digitalización del sector. Esto es particularmente relevante en el contexto de los seguros masivos y microseguros, donde la digitalización y la simplificación de procesos han permitido una mayor eficiencia, como se refleja en los días promedio reducidos para el pago de siniestros en estas categorías, en comparación con el promedio de la industria.

La diversidad en la cobertura, primas y valores asegurados también es notable. En 2023, la prima mensual promedio fue de COP 102 992, con diferencias significativas entre microseguros y seguros masivos (COP 20 754 para microseguros y COP 65 252 para seguros masivos). Además, una considerable cantidad de las pólizas emitidas fueron de contratación obligatoria, especialmente en los seguros masivos, donde el 48,9 % de las pólizas y el 58,6 % de las primas emitidas estuvieron vinculadas a este tipo de seguros.

En cuanto al sexo, se observó que las mujeres aseguradas tuvieron una menor siniestralidad que los hombres, pero a su vez su acceso a los seguros fue más limitado. La tasa de siniestralidad para las mujeres fue más baja, alcanzando un 45,8 %, lo que es 3,6 pp menos que la de los hombres en el conjunto de la industria, y esta diferencia se

amplía hasta 17,8 pp en los seguros masivos. Estas cifras indican diferencias significativas en los perfiles de riesgo y en las oportunidades de acceso entre sexos. La brecha de acceso entre hombres y mujeres asegurados se redujo en el último año, cerrando en 3,6 pp al finalizar 2023.

También destaca la reducción en la tasa de siniestralidad, que alcanzó el 45,3 % para el total de pólizas de la industria, una cifra que subraya una mejora en la gestión de riesgos y reclamaciones en el sector. Tanto los microseguros como los seguros masivos exhibieron tasas de siniestralidad inferiores al promedio de la industria, incluso después de considerar sus costos de intermediación. Sin embargo, las tasas de siniestralidad están marcadas por una gran heterogeneidad en cuanto a las líneas de negocio y tipos de seguros.

En cuanto al tejido productivo, el 26,1 % de las primas emitidas se destinaron a cubrir a asegurados identificados como personas jurídicas, de los cuales casi la mitad correspondieron a mipymes. Para estas últimas, se observó una tasa de siniestralidad del 41,9 %, superior a la registrada en asegurados identificados como grandes empresas (37,9 %) y personas naturales.

Por último, los seguros masivos registran los niveles más altos de insatisfacción y tasas de rechazo entre los consumidores, con cuatro quejas por cada mil pólizas y un 12,6 % de siniestros rechazados.

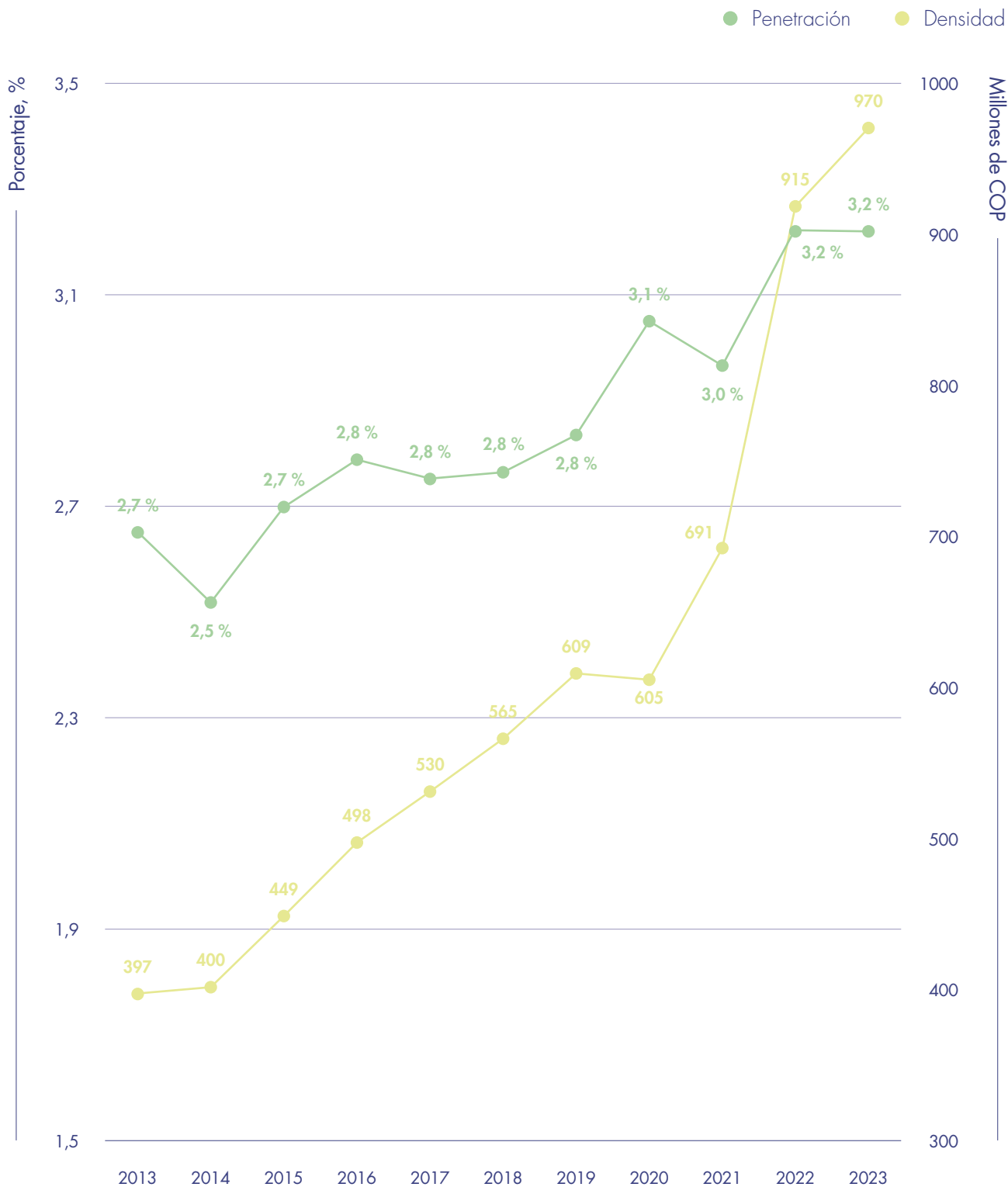
## 9.2 | Densidad y penetración

Durante 2023, las primas emitidas<sup>6</sup> por las compañías de seguros alcanzaron COP 50,6 billones, lo que implicó un decrecimiento real de 2,1 %, menor al crecimiento real del PIB observado de 0,6 %. La penetración del sector

se ubicó en 3,2 % en el mismo año<sup>7</sup> y el indicador de la densidad del seguro ascendió nominalmente a COP 970 303, lo que representó un decrecimiento real de 3 % frente a 2022<sup>8</sup> (gráfica 1).

6. Primas emitidas se definen como la suma de las primas emitidas directas, las primas aceptadas en coaseguro, menos las cancelaciones o anulaciones de primas emitidas directas y coaseguro.
7. La penetración del sector asegurador se calcula como la relación entre el Monto total de primas emitidas y el PIB.
8. La densidad del seguro se estima como el gasto por habitante en seguros (población estimada a 2023 de 52 215 503 según el DANE).

■ Gráfica 1. Penetración y densidad del seguro 2013-2023



Fuente: equipo RIF con datos de SFC y el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE).

El mercado de los microseguros es aún incipiente, concentrándose en algunas líneas de negocio y aseguradoras. El 2,0 % de las primas emitidas en 2023 correspondió a microseguros (COP 1 billón), participación similar a la observada en el 2022 (gráfica 2). Las compañías de seguros de vida emitieron el 47,5 % de las primas de microseguros, y las generales, el 53,4 %. Las líneas de negocio más representativas en los microseguros en 2023 fueron vida grupo voluntario (48,3 % de las primas con valor de COP 486 000 millones),

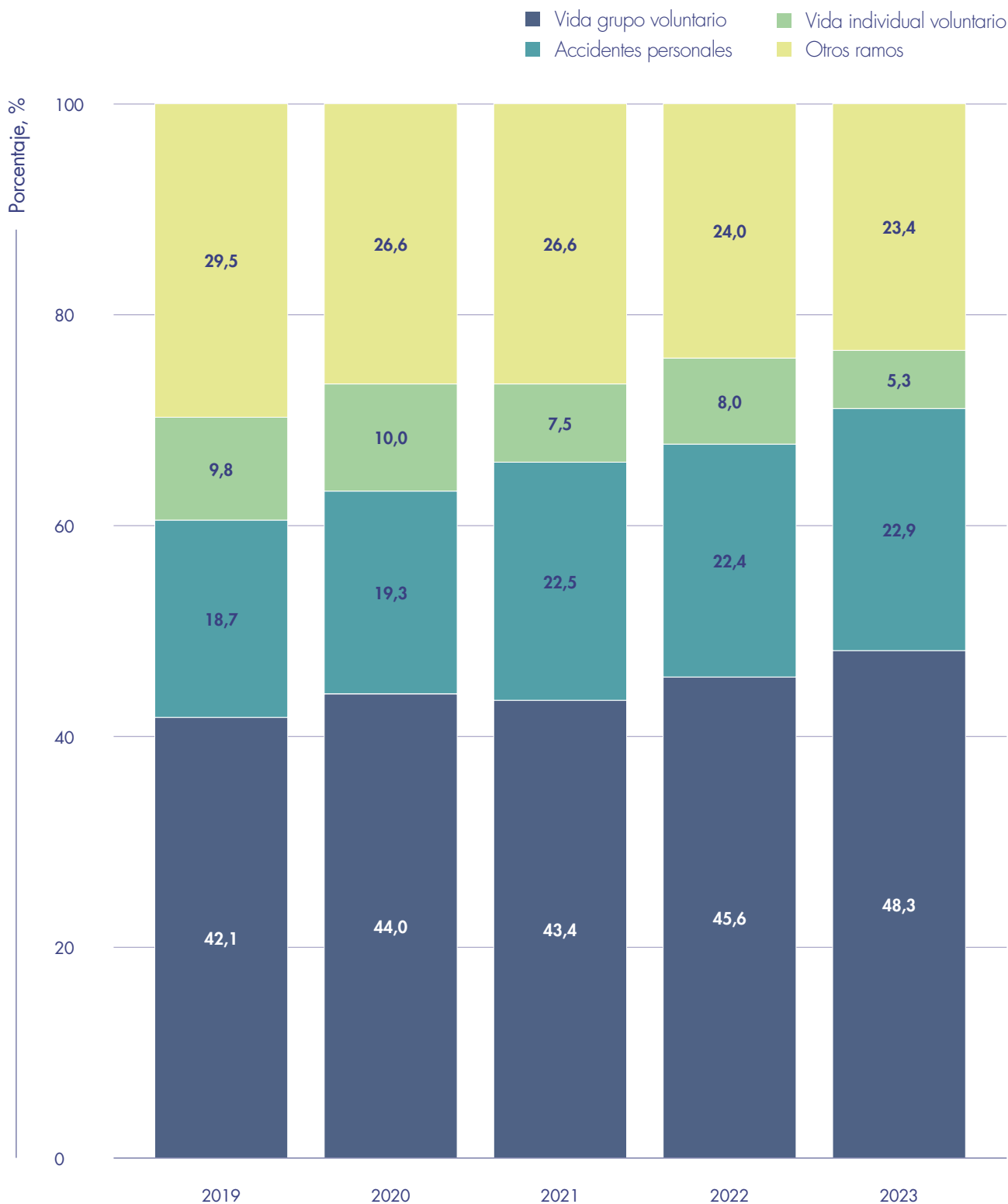
accidentes personales (22,9 % con COP 231 000 millones) y vida individual (5,3 % con COP 54 000 millones). En estos tres ramos se concentran el 76,6 % de las primas emitidas en microseguros. Por su parte, participan con montos entre COP 17 000 millones y COP 34 000 millones otras líneas de negocio como los seguros agropecuarios, exequiales, incendio, terremoto, salud, sustracción. Por último, con primas menores a los COP 10 000 millones, se registraron desempleo, hogar y responsabilidad civil.

■ **Gráfica 2.** Evolución de la participación de los microseguros sobre el total de primas 2019-2023



Fuente: equipo RIF con datos de SFC.

■ **Gráfica 3.** Participación de las primas emitidas en microseguros por ramo 2019-2023



Fuente: equipo RIF con datos de SFC.



En 2023, 22 de las 46 aseguradoras establecidas en Colombia vendieron microseguros. La aseguradora de mayor participación en microseguros emitió el 23,5 % de las primas, y las tres aseguradoras con mayor producción concentraron el 52,4 % de las primas, lo que muestra un mayor grado de concentración que el año anterior en este tipo de seguros<sup>9</sup>. La relevancia del microseguro en la producción de las aseguradoras es baja, y las tres aseguradoras con mayor participación

en sus primas emitidas alcanzaron 26,6 %, 22,9 % y 22 %, respectivamente (tabla 1).

Para construir la presencia de la industria en segmentos de la población que demandan microseguros, se han usado principalmente canales de comercialización masivos y pólizas colectivas. Para el 2023, el 80,2 % de los microseguros se comercializaron masivamente y el 62,2 % de las primas emitidas estuvieron asociadas a pólizas colectivas.

■ **Tabla 1.** Número de aseguradoras, según relevancia en la comercialización de microseguros en 2023

% Primas emitidas	Número de aseguradoras con microseguros
Casi exclusivas: mayores a 80 %	0
Especializadas: entre 33 % a 80 %	0
No marginal: entre 10 % a 33 %	3
Marginal: entre 0 % a 10 %	19
Sin participación: 0 %	24
<b>Total aseguradoras</b>	<b>46</b>

**Fuente:** equipo RIF con datos de SFC.

El mercado de los seguros masivos es maduro, diversificado y mantiene una sólida expansión, comparado con el de microseguros. En efecto, el 32,4 % de las primas emitidas en 2023 correspondieron a seguros masivos (COP 16,4 billones), participación menor a la observada en 2022. Las compañías especializadas en seguros de vida vendieron el 54,8 % de los seguros masivos, que han ampliado su participación en los últimos años.

El porcentaje restante fue comercializado por compañías de seguros generales.

Las líneas de negocio más relevantes en el mercado del seguro masivo en 2023 fueron los seguros de vida grupo a deudores (23,3 % de las primas) y el SOAT (13,8 %). La mayoría de las líneas de negocio incrementaron el valor de primas emitidas en 2023, con la excepción de SOAT, exequias y terremoto.

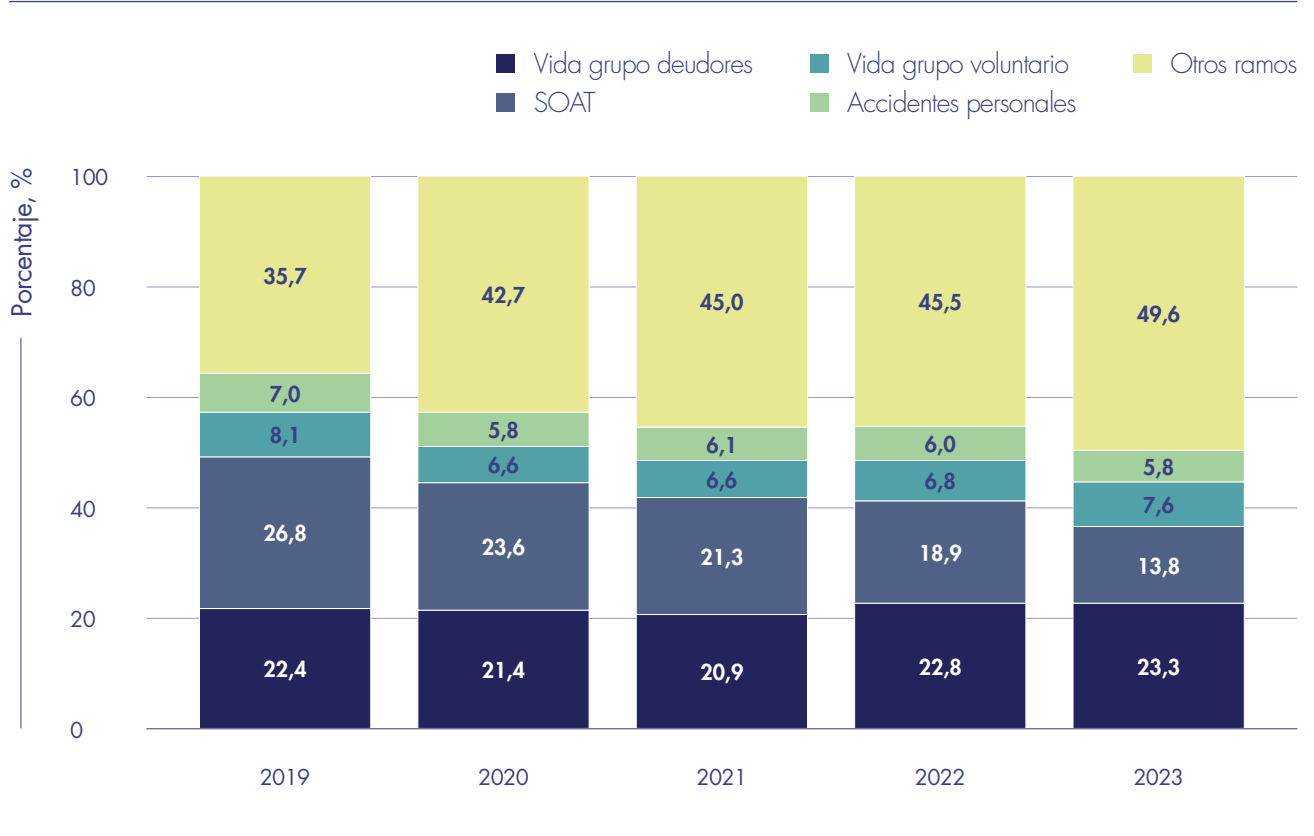
I 9. En 2023 el índice de Herfindahl en el mercado de los microseguros fue de 1 170, menor al observado en 2022, de 1 342.

■ **Gráfica 4.** Evolución de la participación de los seguros masivos sobre el total de primas 2019-2023



**Fuente:** equipo RIF con datos de SFC.

■ **Gráfica 5.** Participación de las primas emitidas de seguros masivos por ramo 2019-2023



**Fuente:** equipo RIF con datos de SFC.

Finalmente, 31 de las 46 aseguradoras establecidas en Colombia vendieron seguros masivos. Las cinco aseguradoras con mayor producción concentraron el 52,4 % de estas primas<sup>10</sup>. Nueve aseguradoras comercializaban casi exclusivamente seguros masivos (80 % o más de sus

primas emitidas), 8 estaban especializadas en comercializar este tipo de seguros (entre 33 % y 80 % de sus primas emitidas) y 14 aseguradoras tenían participación no marginal en seguros masivos (entre 10 % y 33 % de sus primas emitidas).

■ **Tabla 2.** Número de aseguradoras, según relevancia en la comercialización de seguros masivos en 2023

% Primas emitidas	Aseguradoras con seguros masivos
Casi exclusivas: mayores a 80 %	9
Especializadas: entre 33 % a 80 %	8
No marginal: entre 10 % a 33 %	14
Marginal: entre 0 % a 10 %	0
Sin participación: 0 %	15
<b>Total aseguradoras</b>	<b>46</b>

Fuente: equipo RIF con datos de SFC.

## 9.3 | Cobertura y acceso

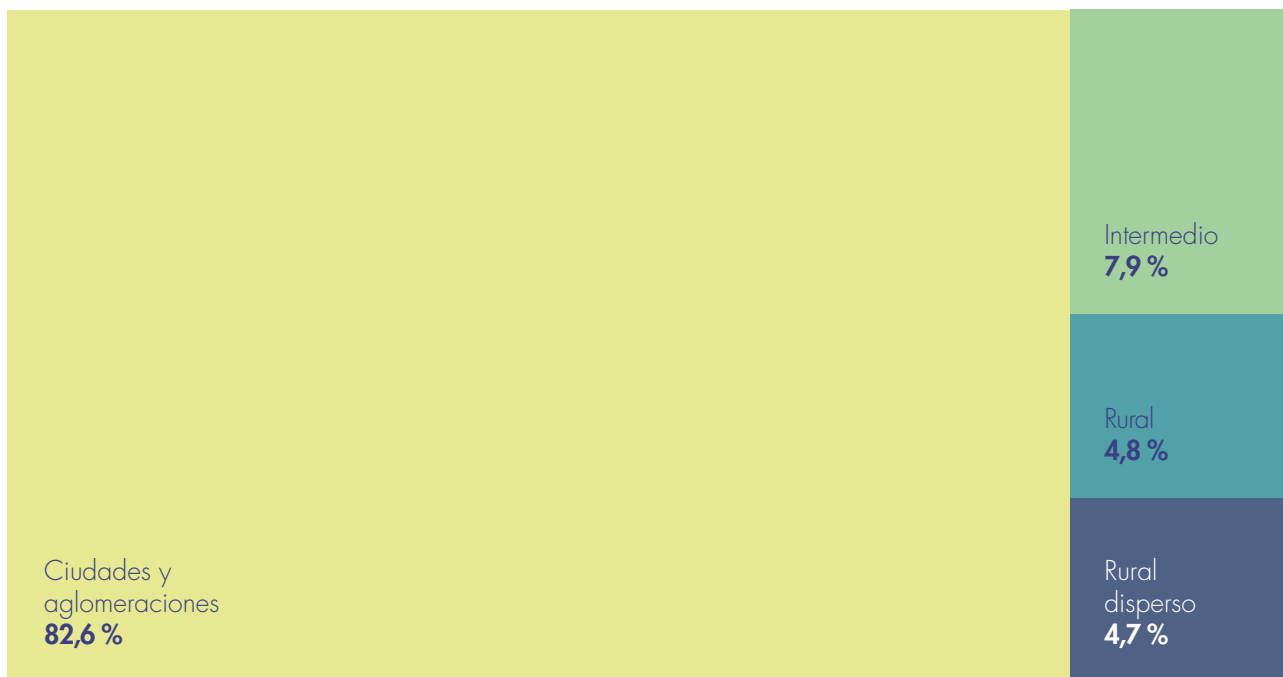
La cobertura que ofrece la industria aseguradora para adquirir pólizas alcanzó 168 090 puntos presenciales en 2023. El 82,6 % de los puntos de acceso estaban en ciudades y aglomeraciones; 7,9 %, en municipios intermedios; 4,8 %, en municipios rurales; y 4,7 %, en municipios rurales dispersos (gráfica 6). Así, la participación de los puntos de acceso rurales y rurales dispersos fue de 9,5 %, menor a la presentada en 2022 (17,7 %).

Los canales de comercialización con mayor número de puntos de acceso presencial en 2023 fueron el uso de red de otras entidades vigiladas por la SFC (45,3 %) y las agencias de seguro y agentes independientes (40,5 %). En zonas rurales la presencia de la industria aseguradora se focaliza en el uso de red.

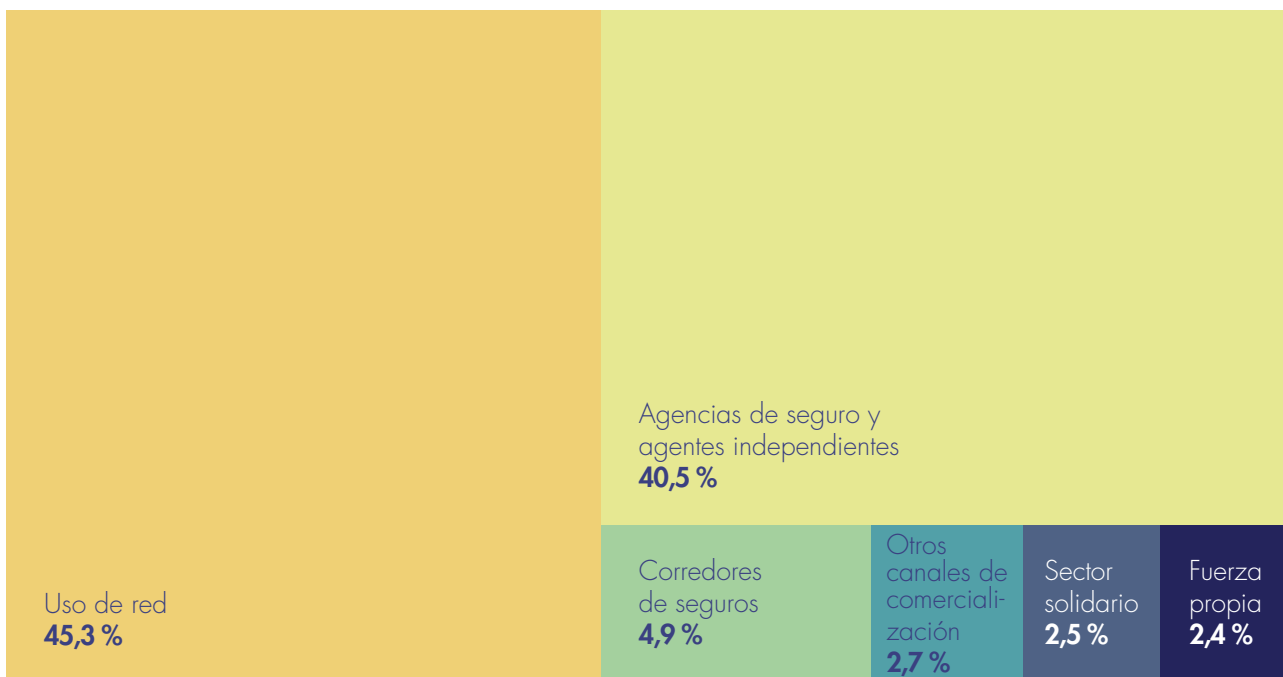
10. En el último año ha aumentado la competencia de las aseguradoras en este tipo de seguros. En efecto, el índice de Herfindahl en el mercado de los seguros masivos fue de 919, menor al observado en 2022, de 893.

■ **Gráfica 6.** Puntos de acceso para adquirir seguros, por categoría de ruralidad y canal de comercialización en 2023

**Panel A.** Por categoría de ruralidad



**Panel B.** Por canal de comercialización



**Fuente:** equipo RIF con datos de SFC.

En cuanto a la diversidad de productos ofrecidos, la industria aseguradora ofreció para la venta a los consumidores financieros cerca de 1743 productos comerciales o tipos de póliza en 2023. El 20,7 % de estos productos fueron pólizas de microseguros, y 39,1 % correspondieron a seguros masivos. En este sentido, cabe señalar que la flexibilización del marco normativo del Sistema de Administración de Riesgos de Lavados de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT) ha facilitado el acceso a seguros por medio de la implementación de procedimientos simplificados para el conocimiento del cliente. Dicha condición ha contribuido a agilizar la apertura de productos de seguros por medio del uso de canales digitales<sup>11</sup>.

Al cierre de 2023, se observó un amplio uso de procedimientos simplificados para el conocimiento de clientes en el sector asegurador. En 35 de 46 aseguradoras (76,1 %) se emplearon estos procedimientos en personas naturales, y en 58,7 % de las aseguradoras se reportó su utilización en más de la mitad de los clientes identificados como personas naturales. La normatividad también contempla la aplicación de procedimientos simplificados para el conocimiento de clientes identificados como personas jurídicas, lo que ha permitido a 17 de las 45 aseguradoras simplificar el acceso de este tipo de clientes.

---

## 9.4 | Canales de comercialización

La industria ha fomentado el desarrollo de canales no presenciales, propios y de aliados, para conectar con clientes en forma ágil y con contenidos especializados. De hecho, las nuevas tecnologías han permitido que el 27,5 % de los seguros comercializados en 2023 hayan usado herramientas no presenciales, como páginas web, aplicaciones móviles o centros de atención telefónica (gráfica 7). El 36,8 % de las primas emitidas de seguros masi-

vos se comercializaron con herramientas no presenciales, mientras que en los microseguros esta cifra fue del 21,6 %.

Los canales de comercialización que hicieron un mayor uso de herramientas no presenciales para la venta de seguros fueron las tiendas y grandes superficies, la fuerza de ventas propia, los corredores de seguros, las agencias de seguros y agentes independientes y el uso de red.

11. Numeral 4.2.2.2.1.4.4. del Capítulo IV, Título IV, Parte I, de la Circular Básica Jurídica de la SFC.

■ **Gráfica 7.** Participación de herramientas no presenciales en el total de primas emitidas por tipo de seguro 2022-2023



**Fuente:** equipo RIF con datos de SFC.

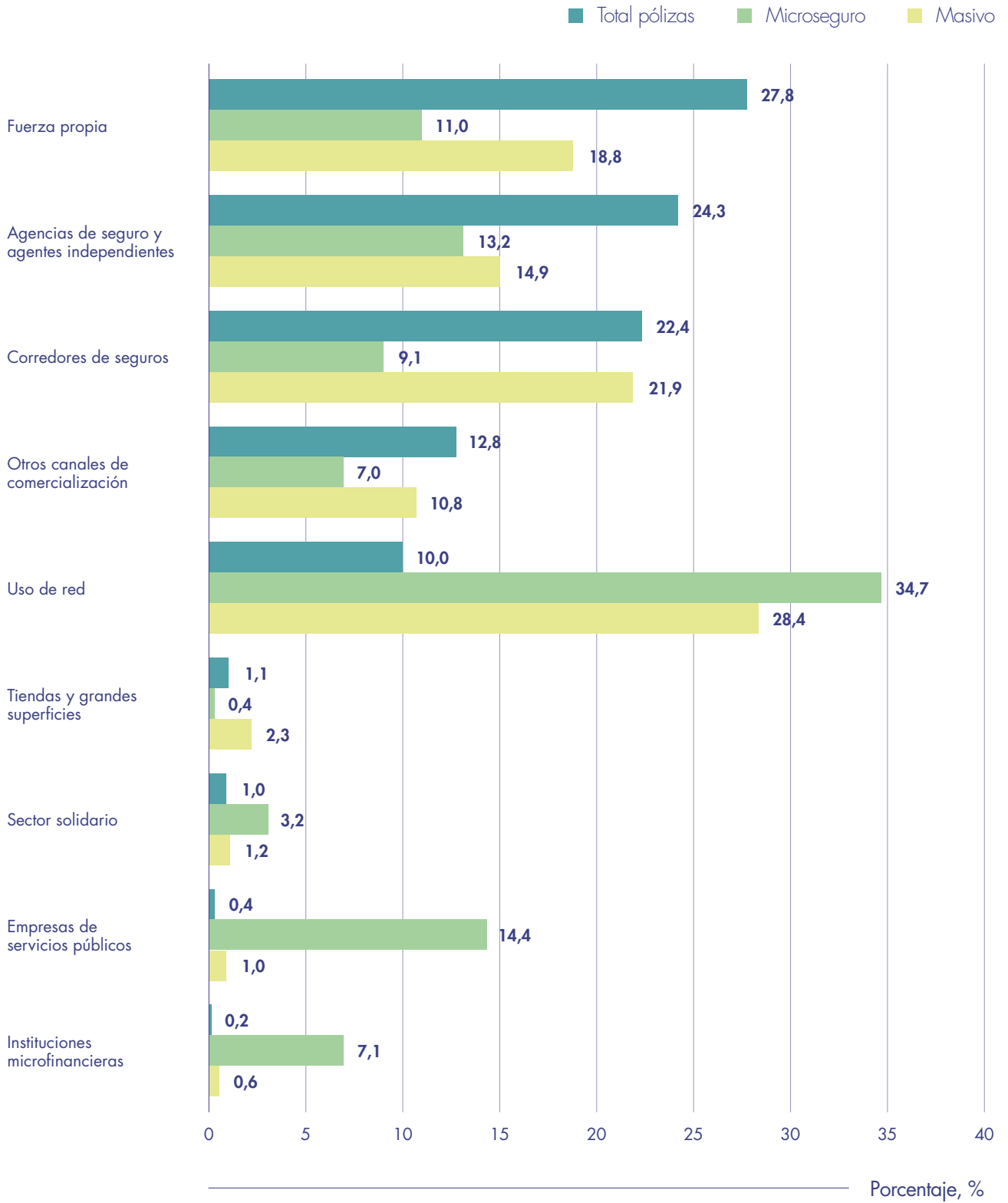
A nivel general, los canales de comercialización tradicionales<sup>12</sup> siguen siendo los más usados para la venta de seguros. En 2023, la fuerza propia de ventas fue el canal de comercialización más usado (27,8 % de las primas emitidas), seguida de las agencias de seguros y agentes independientes (24,3 %) y de los corredores de seguros (22,4 %) (gráfica 8).

No obstante, para el caso específico de los microseguros y seguros masivos, se registran canales más novedosos

como el uso de red. Este último fue, de hecho, el más empleado para comercializar microseguros (34,7 % de las primas emitidas), destacando las empresas de servicios públicos (14,4 %) (gráfica 8). Por su parte, en lo correspondiente a los seguros masivos, los principales canales fueron el uso de red (28,4 % del valor de las primas emitidas), seguido de corredores de seguros (21,9 %), fuerza propia (18,8 %) y agencias de seguros y agentes independientes (14,9 %).

12. Los canales de comercialización tradicionalmente usados por la industria son la fuerza de ventas propia, los corredores, agencias y agentes independientes de seguros.

■ **Gráfica 8.** Participación de primas emitidas por canal de comercialización y tipo de seguro en 2023

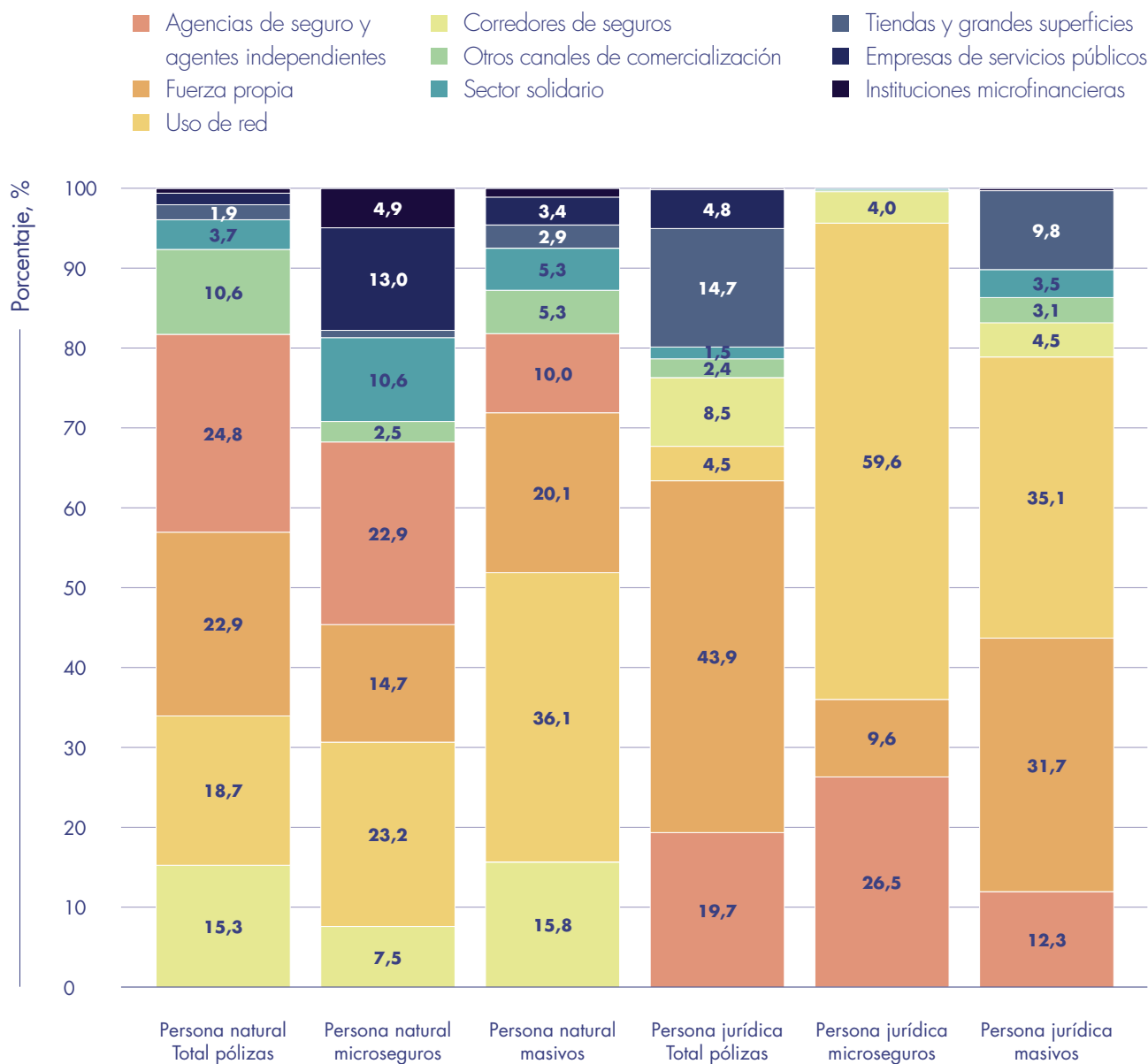


Fuente: equipo RIF con datos de SFC.

El uso de canales también puede analizarse dependiendo de si el asegurado es una persona natural o jurídica. Para el primer caso, se presentó una mayor comercialización por medio de agencias de seguro y agentes independientes. De hecho, el 24,8 % de las personas naturales aseguradas usaron este canal, mientras que para las personas jurídicas este porcentaje ascendió a 19,7 %. En cuanto a los microseguros, el 22,9 % de las personas naturales

obtuvieron su seguro por medio de agencias de seguro y agentes independientes, y 23,2 %, con uso de red (gráfica 9). Entretanto, el 36,1 % de las personas naturales aseguradas obtuvieron su seguro masivo por medio del uso de red. Por su parte, el 72 % de las personas jurídicas se aseguraron por medio de canales de comercialización tradicionales, participación que es menor en el caso de microseguros (40,1 %) y seguros masivos (48,4 %).

**Gráfica 9. Participación de asegurados por canal de comercialización, por tipo de seguro y persona (natural y jurídica)**



Fuente: equipo RIF con datos de SFC.



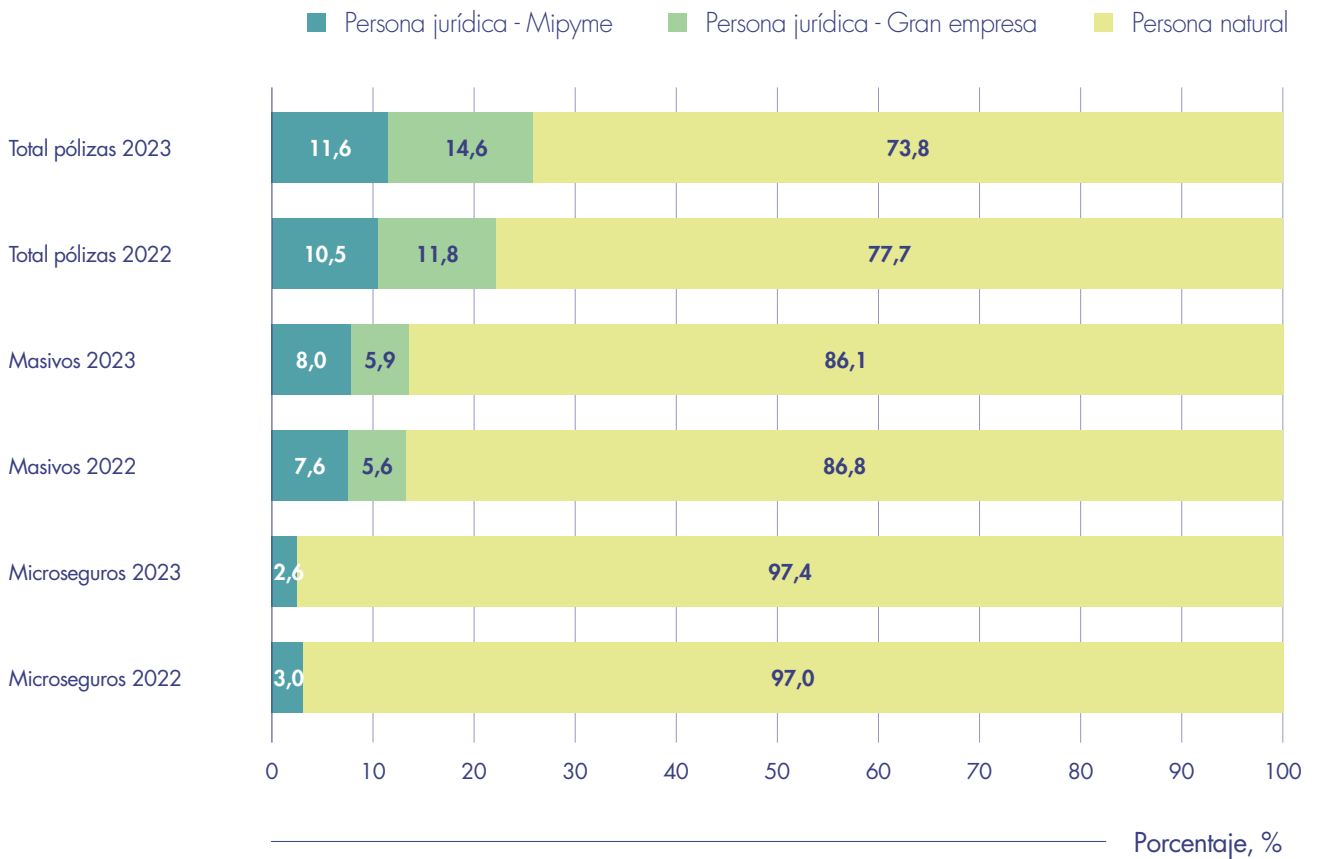
# 9.5 | Características de los asegurados

En el mundo de los seguros, la distinción entre la persona natural y la persona jurídica es crucial en la determinación de las necesidades de cobertura, riesgos y responsabilidades. Ambas categorías representan segmentos distintos de asegurados, cada uno con sus propias características, requerimientos y consideraciones únicas dentro del mercado asegurador. Las primas emitidas asociadas a pólizas donde el asegurado se identificó como una persona jurídica aumentaron su participación en el último año, al pasar de 22,3 % de las primas emitidas en 2022 a 26,2 % en 2023 (gráfica 10). Esto correspondió, por tanto, a una

reducción en el porcentaje de primas emitidas asociadas a pólizas donde el asegurado se identificó como una persona natural: de 77,7 % a 73,8 % en el mismo periodo. La distribución por tipo de persona en el caso de seguros masivos y microseguros se mantuvo casi inalterada.

La gran empresa aumentó su participación en el último año. En 2023, el 55,8 % de las primas emitidas donde el asegurado fue una persona jurídica cubrieron riesgos a las grandes empresas en una participación mayor a la registrada en 2022 (52,9 %).

■ **Gráfica 10.** Participación de primas emitidas por tipo de persona asegurada y tipo de seguro 2022-2023



Fuente: equipo RIF con datos de SFC.

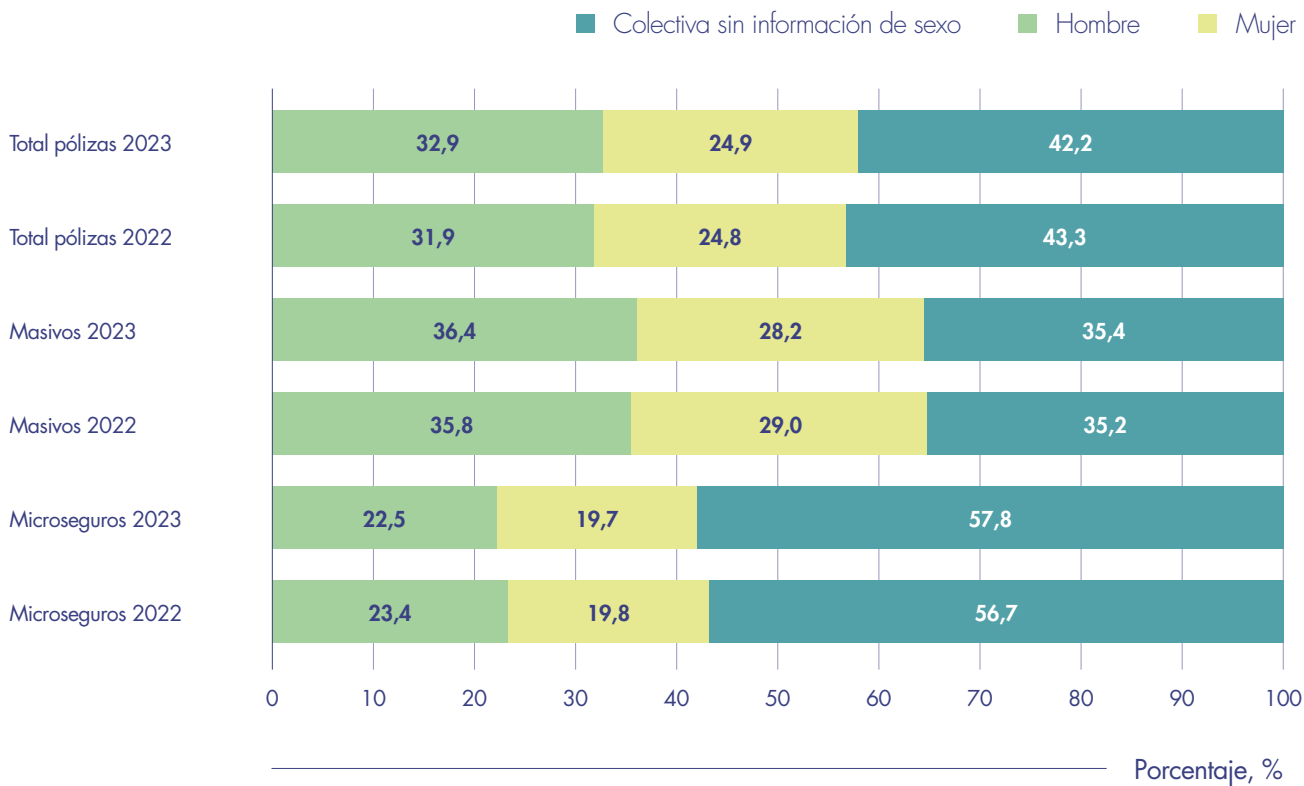
Los seguros masivos y los microseguros no han sido los productos más usados para el aseguramiento de las mipymes. En 2023 el 11,6 % de las primas emitidas aseguraron a mipymes, 1,1 pp más que lo reportado en 2022. Esta participación es mayor si solo tenemos en cuenta las primas de los seguros masivos (8 %) o los microseguros (2,6 %). A su vez, 20 de las 26 compañías de seguros generales incluidas en este reporte vendieron pólizas donde el asegurado fue una mipyme, número que se reduce a 7 si solo se consideran microseguros, y a 14 al observar exclusivamente los seguros masivos.

Lo anterior sugiere que el incremento de los niveles de inclusión de micro, pequeñas y medianas empresas en el sector asegurador requiere el desarrollo de microseguros y seguros masivos con soluciones de protección sencillas, diseñadas a partir de las necesidades de este tipo de empresas y comercializadas por medio de canales cercanos a este tipo de negocios.

En el caso de las personas naturales, se destaca el predominio de los seguros masivos, los cuales representan una parte significativa del mercado. De los COP 37,3 billones en primas emitidas para este segmento, COP 14,3 billones corresponden a seguros masivos. En el año 2023, las primas emitidas para personas naturales representaron el 73,8 % del total, mostrando una disminución de 3,9 pp en comparación con el año anterior.

En las pólizas donde el asegurado es una persona natural, el 42,2 % de los asegurados usaron pólizas colectivas en las que no fue posible determinar el sexo del asegurado (gráfica 11). Esta participación es menor cuando el seguro fue comercializado masivamente (35,4 %). El uso de pólizas colectivas donde no fue posible determinar el sexo del asegurado fue mayoritario en los microseguros (57,8 % de asegurados). La proporción de asegurados por medio de pólizas colectivas sin información de sexo se redujo en el último año en todos los tipos de seguro.

■ **Gráfica 11.** Participación de asegurados por tipo de persona natural y tipo de seguro 2022-2023

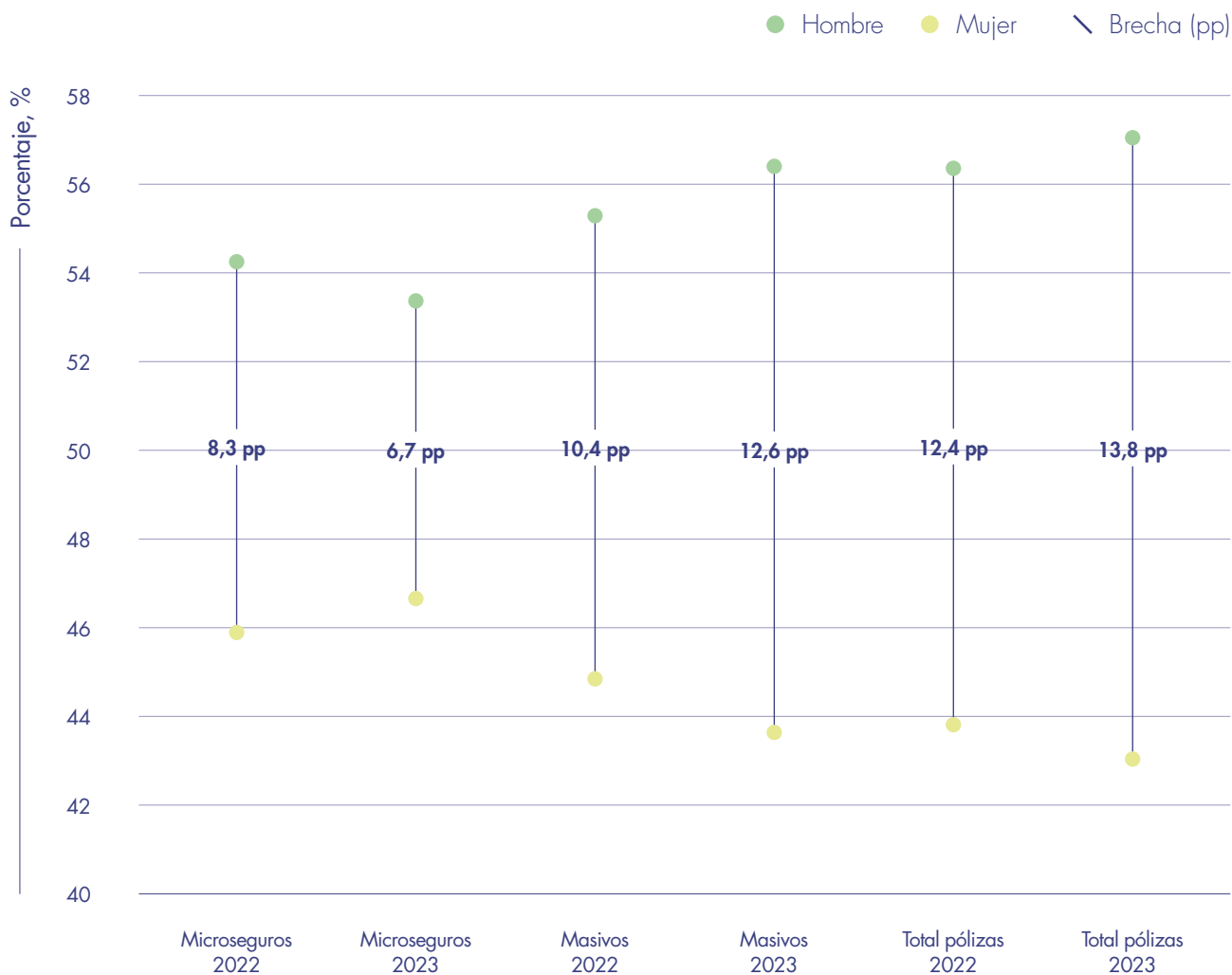


Fuente: equipo RIF con datos de SFC.

Así, la brecha de acceso por sexo<sup>13</sup> fue de 13,9 pp para el total de pólizas, ampliándose en 1,4 pp en el último año (gráfica 12). Los microseguros exhibieron la menor diferencia entre la proporción de asegurados hombres y mujeres (6,7 pp), así como una disminución en la brecha en 2023. En el caso de los seguros masivos, la brecha de acceso por sexo fue de 12,6 pp, mayor a la observada el año anterior.

La brecha de acceso por sexo es mayor en las compañías de seguro generales (27,3 %), mientras que en las de vida se observó una mayor participación de las mujeres aseguradas en comparación a los hombres (brecha de 2 pp). En todos los casos analizados la brecha es positiva, con un evidente menor acceso de las mujeres a los seguros en general, incluyendo microseguros y masivos.

■ Gráfica 12. Brecha de acceso para asegurados persona natural por sexo, por tipo de seguro 2022-2023



Fuente: equipo RIF con datos de SFC.

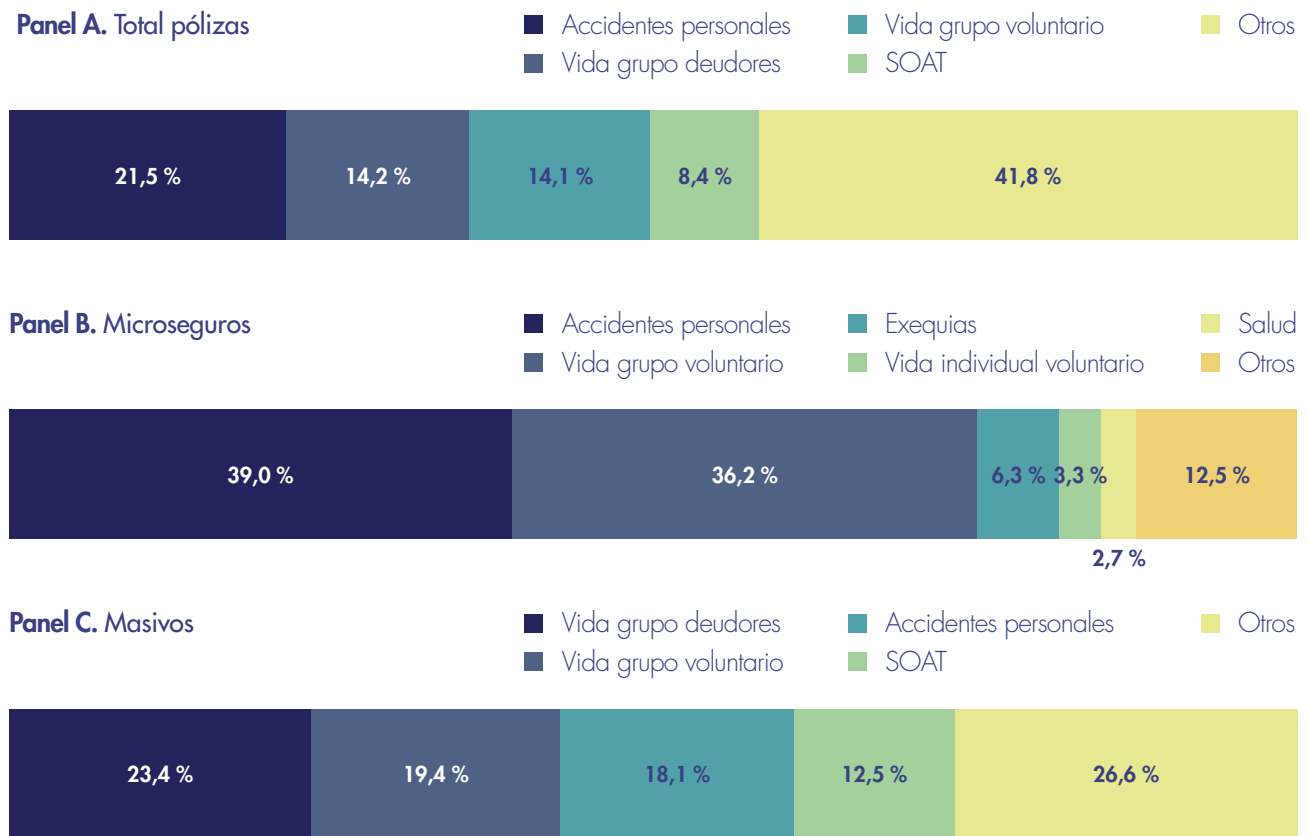
13. Se define la brecha de acceso por sexo como la diferencia entre la participación de asegurados hombres y mujeres en el total de asegurados personas naturales en las cuales se identificó el sexo del asegurado.

# 9.6 | Características de los riesgos asegurados<sup>14</sup>

Los principales riesgos asegurados en 2023 fueron accidentes personales (21,5 % del total de riesgos asegurados), vida grupo deudores (14,2 %), vida grupo voluntario (14,1 %) y SOAT (8,4 %) (gráfica 13). El 9,9 % del total de riesgos se aseguraron por medio de microseguros, donde los principales riesgos asegurados se concentran en accidentes personales (39 % del total de

microseguros) y vida grupo voluntario (36,2 %). Por su parte, los seguros masivos representaron el 46,1 % de los riesgos asegurados por la industria, donde las coberturas más comunes fueron vida grupo deudores (23,4 % de los riesgos asegurados en seguros masivos), vida grupo voluntario (19,4 %), accidentes personales (18,1 %) y SOAT (12,5 %).

■ **Gráfica 13.** Participación por ramo de los principales riesgos asegurados, por tipo de seguro en 2023



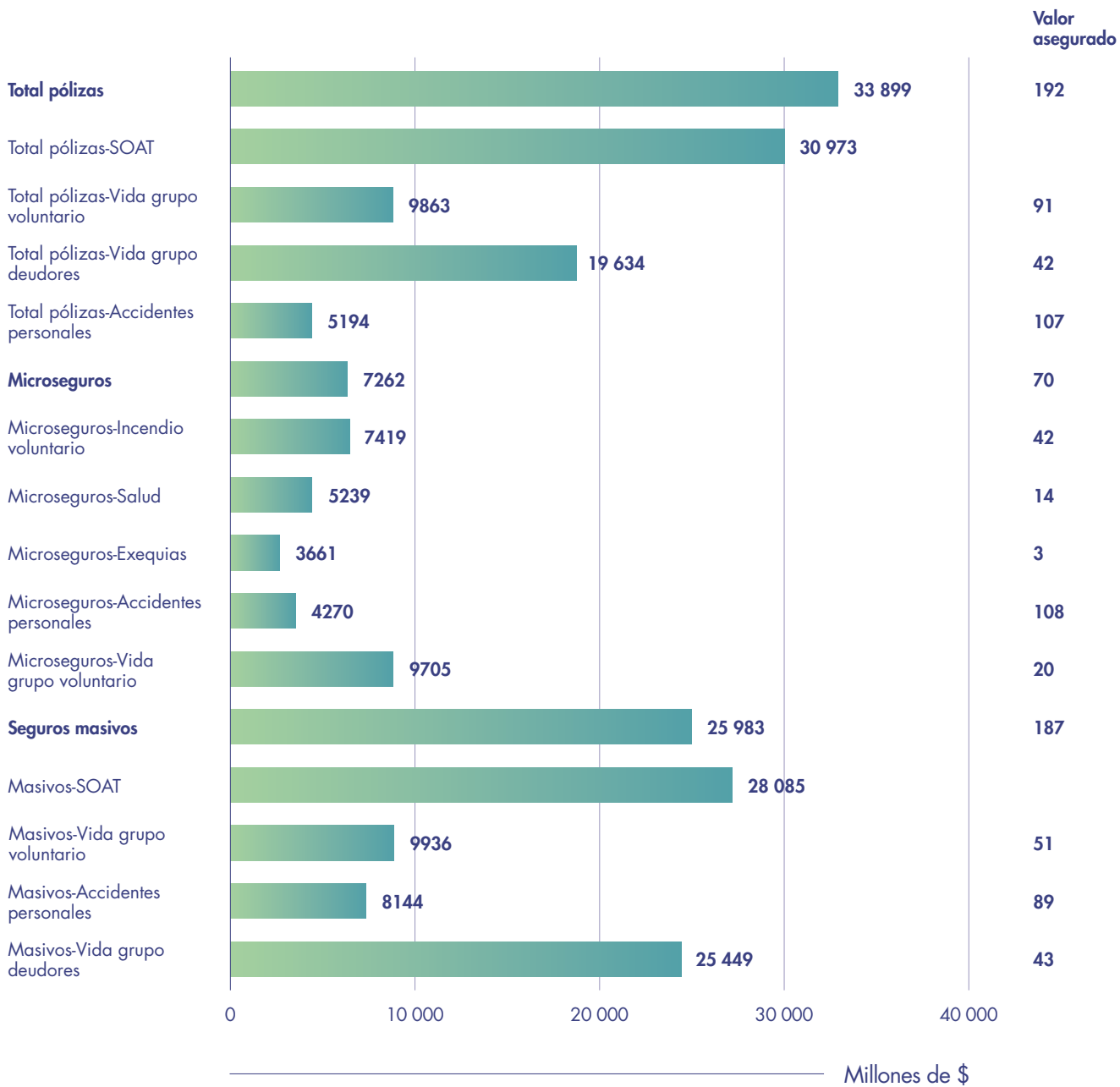
Fuente: equipo RIF con datos de SFC.

14. Corresponde al número de vidas o propiedades asegurados y se clasifican en ramos o líneas de negocio. Gran parte de las pólizas ofrecidas por las aseguradoras contienen más de una cobertura o riesgo asegurado.

La industria aseguradora ofrece una variedad de coberturas, con un amplio rango en primas y valores asegurados. En 2023, el valor de la prima mensual promedio por riesgo asegurado fue de COP 33 899 para todo el sector, COP 7262 para microseguros y COP 25 983 para seguros masivos.

En lo correspondiente al valor asegurado promedio por riesgo asegurado, este ascendió a COP 192 millones para el total de la industria, COP 70 millones en el caso de microseguros y COP 187 millones en el caso de seguros masivos (gráfica 14).

■ **Gráfica 14.** Prima mensual y valor asegurado, promedio por riesgo asegurado y por tipo de seguro, y sus principales riesgos asegurados en millones de pesos en 2023



Fuente: equipo RIF con datos de SFC.

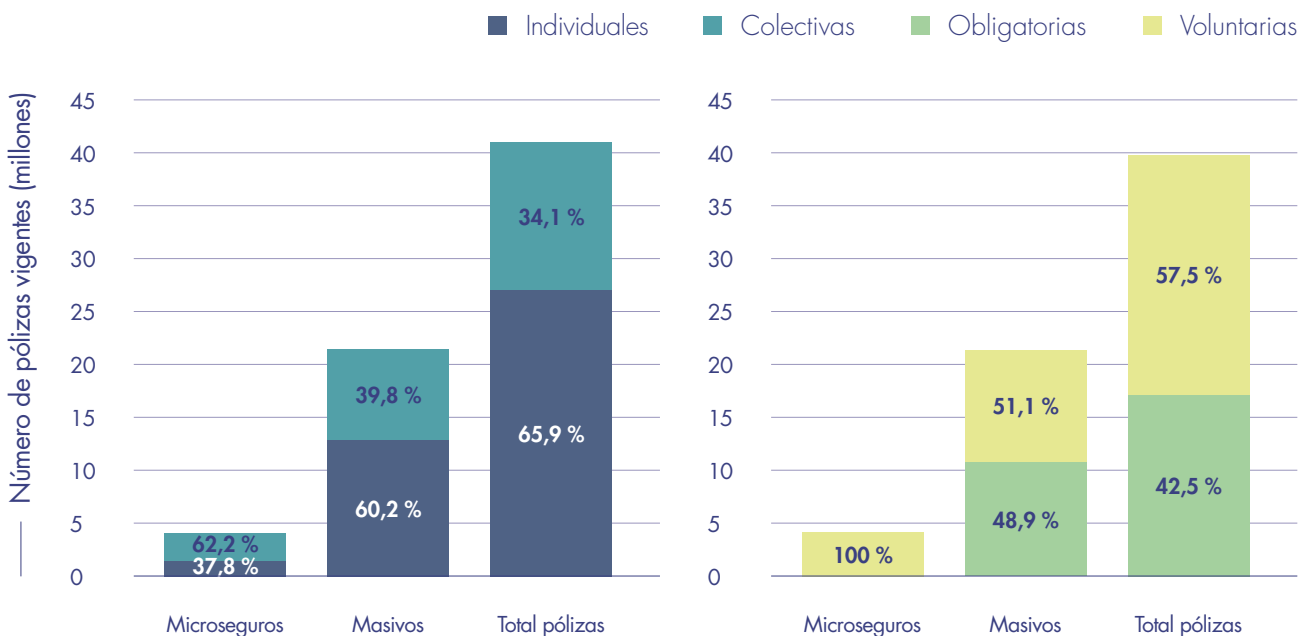
La variedad y la asequibilidad también son aplicables a las pólizas ofrecidas por la industria aseguradora. Al finalizar 2023, se contó con 40,9 millones de pólizas vigentes, 0,2 millones de pólizas menos que las registradas en el año 2022. De estas, 9,8 % fueron pólizas de microseguros, y 52,1 %, pólizas de seguros masivos.

Asimismo, una parte considerable de las pólizas y primas emitidas por la industria son de obligatoria contratación por parte de los usuarios<sup>15</sup>. En 2023, para el total del sector asegurador, 42,5 % de las pólizas vigentes y 40,2 % de las primas emitidas estuvieron asociadas a pólizas consideradas como imperativas (gráfica 15). En el caso de los seguros masivos, el 48,9 % de las pólizas y el 58,6 % de las primas emitidas se asociaron a este

tipo de obligación. En lo correspondiente a los microseguros, se trata de pólizas de voluntario uso para el consumidor, por lo que no existe algún carácter forzoso.

Al analizar si las pólizas vigentes tienen la característica de ser individuales o colectivas (donde con una misma póliza se da cobertura a un grupo de personas), se encontró que, para el promedio de la industria, el 34,1 % de las pólizas vigentes al final de 2023 fueron colectivas y representaron el 43,2 % de las primas emitidas. Las pólizas colectivas son mayormente usadas en microseguros, donde el 62,2 % de las pólizas y el 69,4 % de las primas emitidas corresponden a este tipo de póliza. En el caso de los seguros masivos, estos porcentajes son de 39,8 % y 57,7 %, respectivamente.

■ Gráfica 15. Número de pólizas vigentes por tipo de vinculación y tipo de seguro en 2023



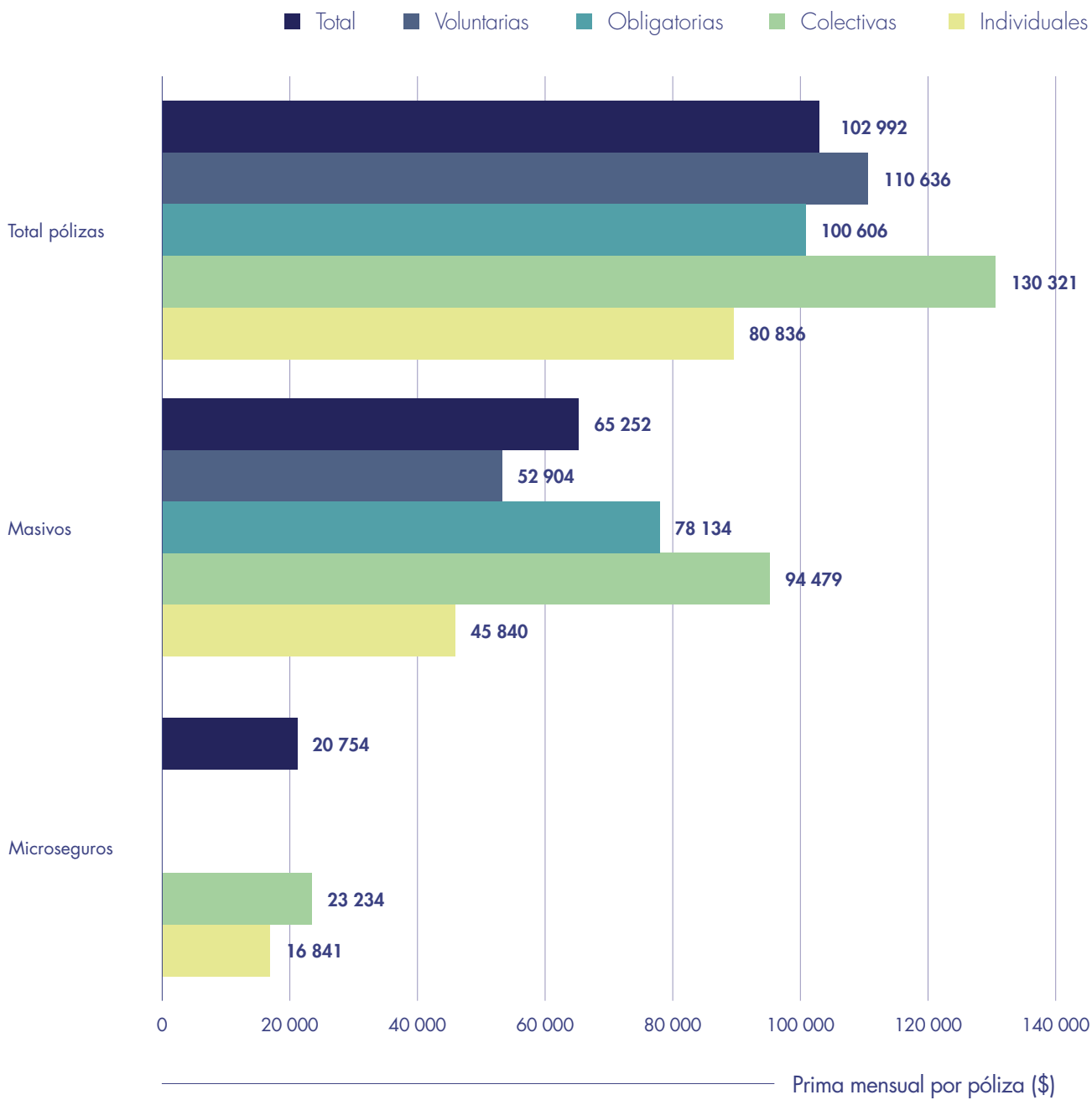
Fuente: equipo RIF con datos de SFC.

15. Se considera que una póliza es obligatoria si cumple con cualquiera de estas condiciones: i) se adquirió para cumplir con la normatividad vigente (como es el caso de pólizas de riesgos laborales, SOAT, terremoto o incendio de bienes inmuebles hipotecados a entidades vigiladas; ii) es requerida por entidades financieras, vigiladas y no vigiladas, como condición para acceder a un crédito; iii) se emitió como resultado de la adquisición de otro producto o servicio que, sin la existencia del seguro, no hubiera podido adquirir el consumidor (por ejemplo, el seguro de accidentes para estudiantes como requisito en planteles educativos). El resto de las pólizas se consideran voluntarias.

Por su parte, la prima mensual promedio por póliza vigente fue de COP 102 992, y el número de riesgos asegurados promedio por póliza fue de 2,9 durante 2023 (gráfica 16). En el caso de seguros masivos, la prima mensual promedio por póliza fue menor (COP 65

252), y el número de riesgos asegurados por pólizas fue de 2,5. Los microseguros muestran mayor cantidad de riesgos asegurados promedio por póliza (2,9) y, en línea con su naturaleza, presentaron menores primas mensuales promedio por póliza (COP 20 754).

**Gráfica 16.** Prima mensual promedio por póliza, tipo de vinculación y tipo de seguro para 2023

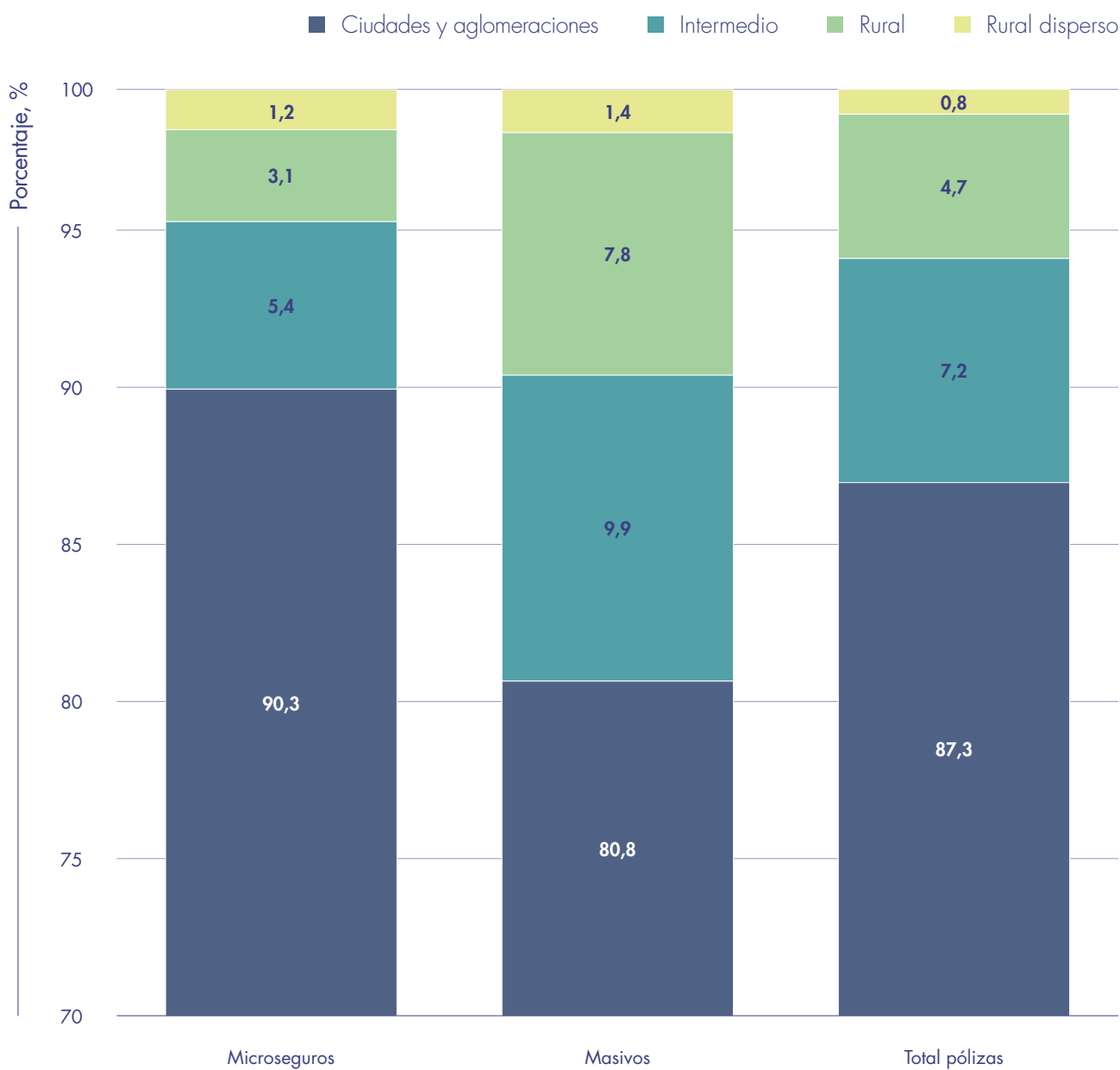


Fuente: equipo RIF con datos de SFC.

Por último, se analizó la ubicación de los riesgos asegurados por nivel de ruralidad (gráfica 17). El 87,3 % de los riesgos asegurados (lugar de la propiedad o residencia de la vida asegurada) están localizados en ciudades; 7,2 %, en municipios intermedios; 4,7 %, en municipios rurales; y 0,8 %, en municipios rurales dispersos. En los microseguros

también se observó una mayor cantidad de riesgos asegurados en ciudades y aglomeraciones (90,3 % de los riesgos), mientras que los seguros masivos cubren más riesgos en municipios intermedios (9,9 % de los riesgos) y rurales (7,8 %). Por tanto, para el aseguramiento por fuera de ciudades la industria ha usado más el seguro masivo que el microseguro.

■ **Gráfica 17.** Participación por nivel de ruralidad de los riesgos asegurados, por tipo de seguro en 2023



Fuente: equipo RIF con datos de SFC.

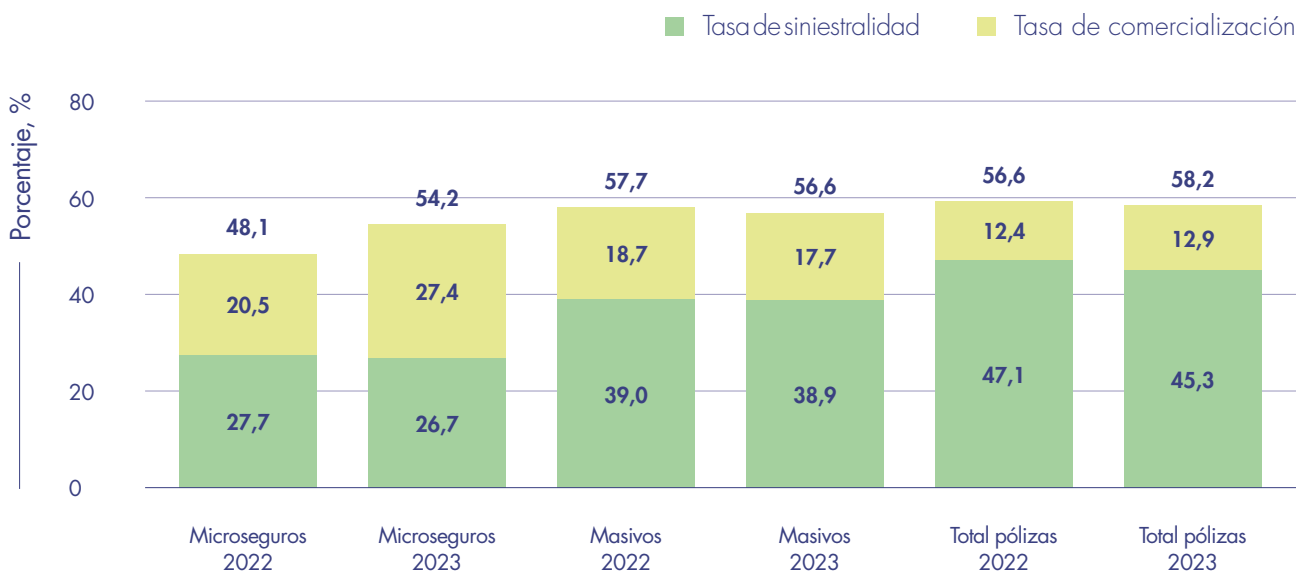


# 9.7 | Calidad del producto

La tasa de siniestralidad es la fracción de las primas emitidas que utilizó la aseguradora para indemnizar los siniestros de sus asegurados<sup>16</sup>. En 2023 este parámetro de la industria aseguradora fue de 45,3 %, menor al observada en 2022, de 47,1 % (gráfica 18). Por tanto, de cada COP 100 en primas emitidas, el sector reconoció a los beneficiarios de sus pólizas COP 47 en siniestros. La reducción en la tasa de siniestralidad en 2023 también se

observó en microseguros y en seguros masivos, tipos de seguro en los que esta variable sigue siendo menor que para el total de la industria. En el caso de los seguros masivos, esta tasa fue 38,9 % (6,5 pp menor a la industria). Por su parte, la tasa en microseguros (26,7%) implicó un menor pago de siniestros a sus beneficiarios comparado con el promedio de la industria (COP 18,6 menos de indemnizaciones por cada COP 100 en primas).

■ Gráfica 18. Tasas de siniestralidad y comercialización por tipo de seguro 2022-2023



Fuente: equipo RIF con datos de SFC.

Como se ha expuesto, los microseguros y seguros masivos hacen mayor uso de canales de comercialización no tradicionales para contactar potenciales clientes y expedir sus pólizas, por lo que los costos de intermediación incluyen al

gún tipo de remuneración a estos canales. Por consiguiente, en microseguros y seguros masivos los costos de comercialización<sup>17</sup> ascendieron al 22,6 % de las primas emitidas en promedio, casi 10 pp más que para el total de la industria.

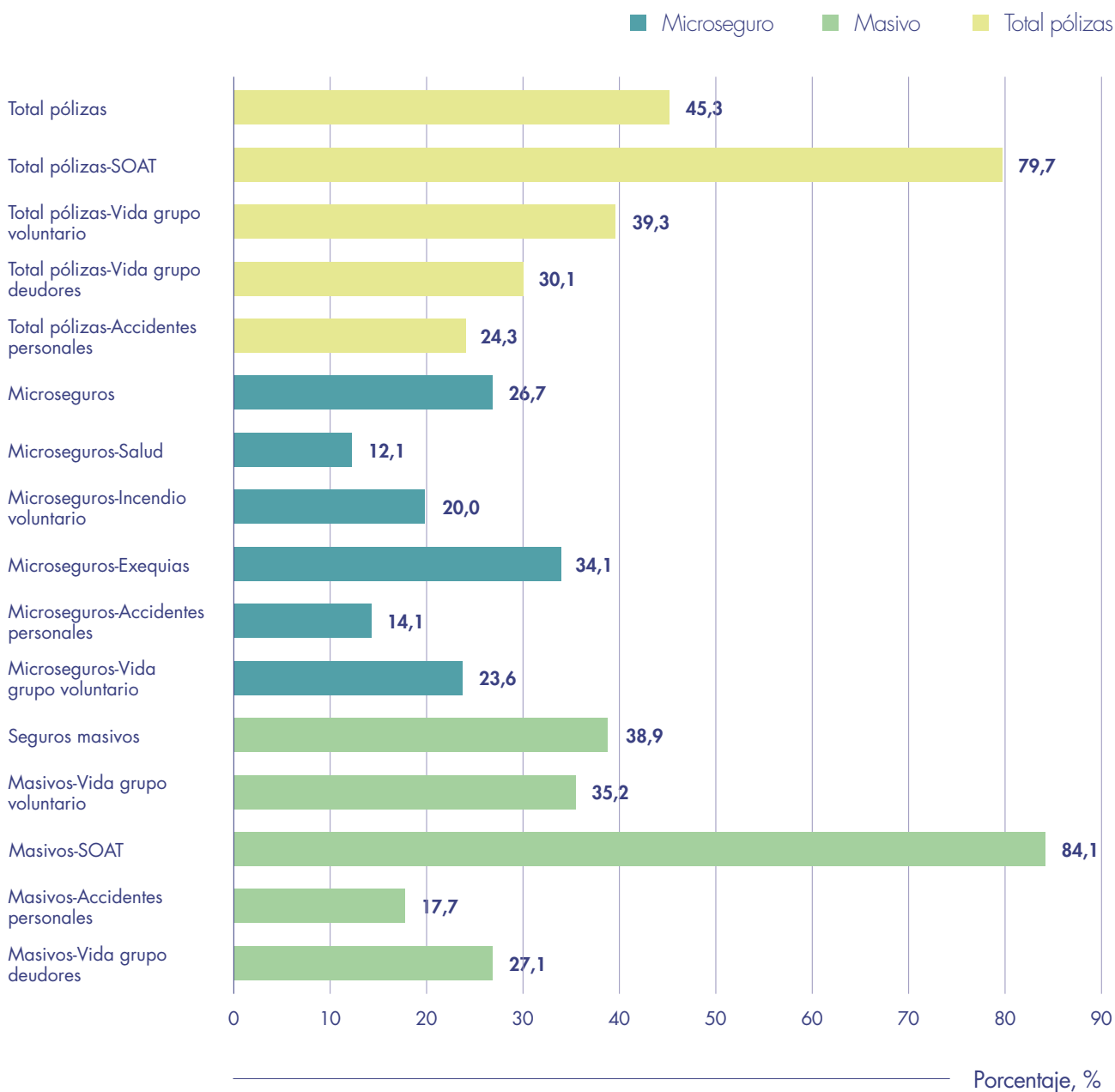
16. La tasa de siniestralidad descrita en este capítulo se calculó como el cociente entre siniestros liquidados y primas emitidas.

17. Los gastos de comercialización descritos incluyen la remuneración a favor de intermediarios dependientes e independientes, remuneraciones por uso de red y a canales de comercialización.

Al segmentar la tasa de siniestralidad en las líneas de negocio, se observó heterogeneidad entre los principales ramos de cada tipo de seguro, donde el microseguro fue el que frecuentemente presentó menores tasas (gráfica 19). Por ejemplo, para el ramo vida grupo voluntario la tasa de siniestralidad fue de 39,3 %, una

proporción que en las pólizas masivas de este ramo llega a ser de 35,2% mientras que para microseguros fue de 23,6 %. En accidentes personales la tasa de siniestralidad también es mayor para el total de pólizas de la entidad (24,3 %) que para los microseguros (14,1 %) o los seguros masivos (17,7 %).

■ **Gráfica 19.** Tasas de siniestralidad por tipo de seguro y para sus principales ramos en 2023



Fuente: equipo RIF con datos de SFC.

Al segmentar la tasa de siniestralidad de acuerdo con el sexo del asegurado, se observaron menores valores en las mujeres con respecto a los hombres para el total de pólizas de la industria y los seguros masivos<sup>18</sup>. Así, esta tasa de las mujeres aseguradas por el total del sistema asegurador fue de 45,8 %, mientras que para los hombres fue de 49,4 % (una diferencia de 3,6 pp) (gráfica 20). En el caso de los seguros masivos, la tasa de siniestralidad fue de 52,2 % para hombres y 34,5 % para mujeres, una diferencia de 17,8 pp. En cuanto a los microseguros, se reportó una mayor tasa de siniestralidad para las mujeres aseguradas, por lo que la diferencia alcanzó -3,1 pp (30,7 % para hombres y 33,8 % para mujeres).

Se destaca la menor tasa de siniestralidad asociada con los microseguros y seguros masivos de pólizas colectivas donde el asegurado fue una persona natural a la cual la aseguradora no le fue posible determinar su sexo. En este caso el valor fue de 46,6 % para todo tipo de seguros.

En lo relacionado con las personas jurídicas aseguradas, la tasa de siniestralidad fue mayor a la presentada por las personas naturales en 2023. En el caso de las grandes empresas, la tasa de 37,9 % fue menor a la presentada por las mipymes (41,9 %). En estas últimas, dicho parámetro fue de 114,2 % dentro de los microseguros y de 37,4 % en seguros masivos.

■ **Gráfica 20.** Tasas de siniestralidad por tipo de seguro y persona (natural y jurídica) en 2023



**Fuente:** equipo RIF con datos de SFC.

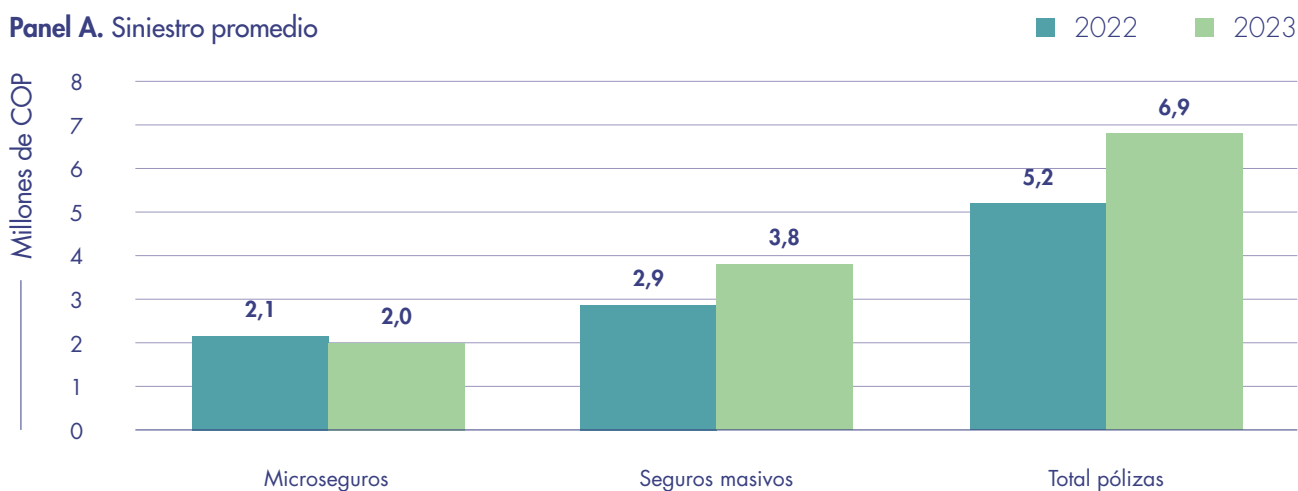
18. El reporte de información de primas y siniestros, desagregada entre persona natural y jurídica, se hizo conforme a la naturaleza del asegurado; no del tomador ni del beneficiario. Por tanto, la tasa de siniestralidad se calcula para los asegurados de acuerdo con sus características.

El valor promedio del siniestro pagado en 2023 se incrementó para el total de pólizas de la industria, alcanzando COP 6,9 millones. En el caso de los microseguros y los seguros masivos, esta variable se redujo en el último año, alcanzando COP 2,0 millones y COP 3,8 millones, respectivamente (gráfica 21). Por su parte, la tasa de rechazos de siniestros<sup>19</sup> se aumentó para el total de pólizas y seguros masivos, mientras que en el caso de microseguros disminuyó hasta el 10,1 %.

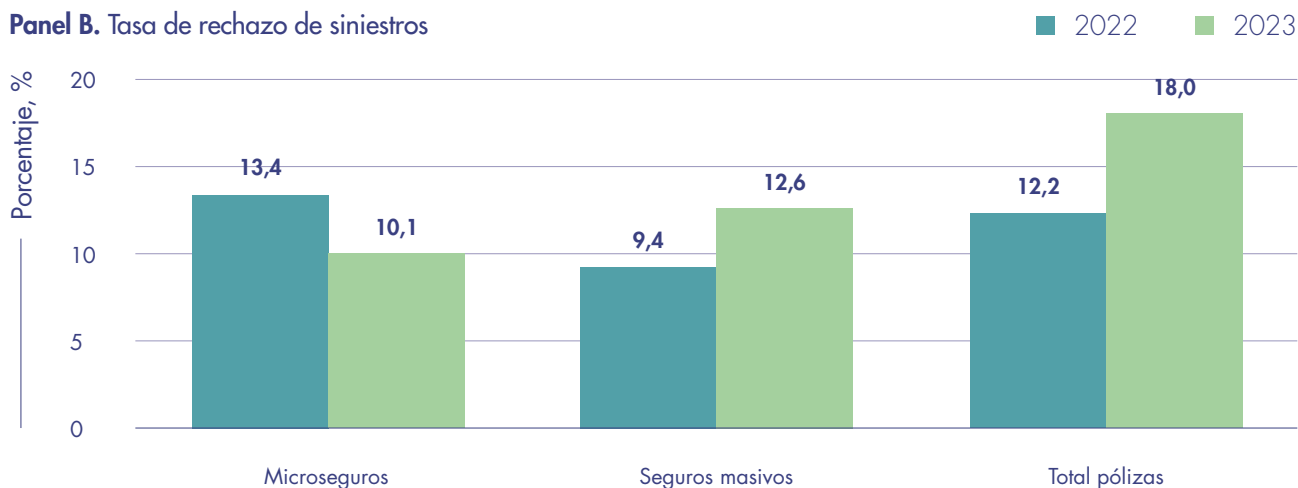
Entretanto, el número de días promedio para el pago del siniestro se redujo para el total de pólizas alcanzando los 22,1 días, aunque aumentó en los microseguros y seguros masivos en particular, con niveles menores en estos últimos<sup>20</sup>. Por último, el nivel de insatisfacción de los usuarios, medido por el número de quejas por cada 1000 pólizas vigentes, disminuyó durante el último año. En los seguros masivos se presentó una mayor cantidad de reclamos: 3,9 por cada 1000 pólizas, aunque es una cifra ligeramente menor a la presentada el año anterior, de 4 por cada 1000 pólizas.

■ Gráfica 21. Variables asociadas con el pago del siniestro y satisfacción de usuarios, por tipo de seguro 2022-2023

Panel A. Siniestro promedio



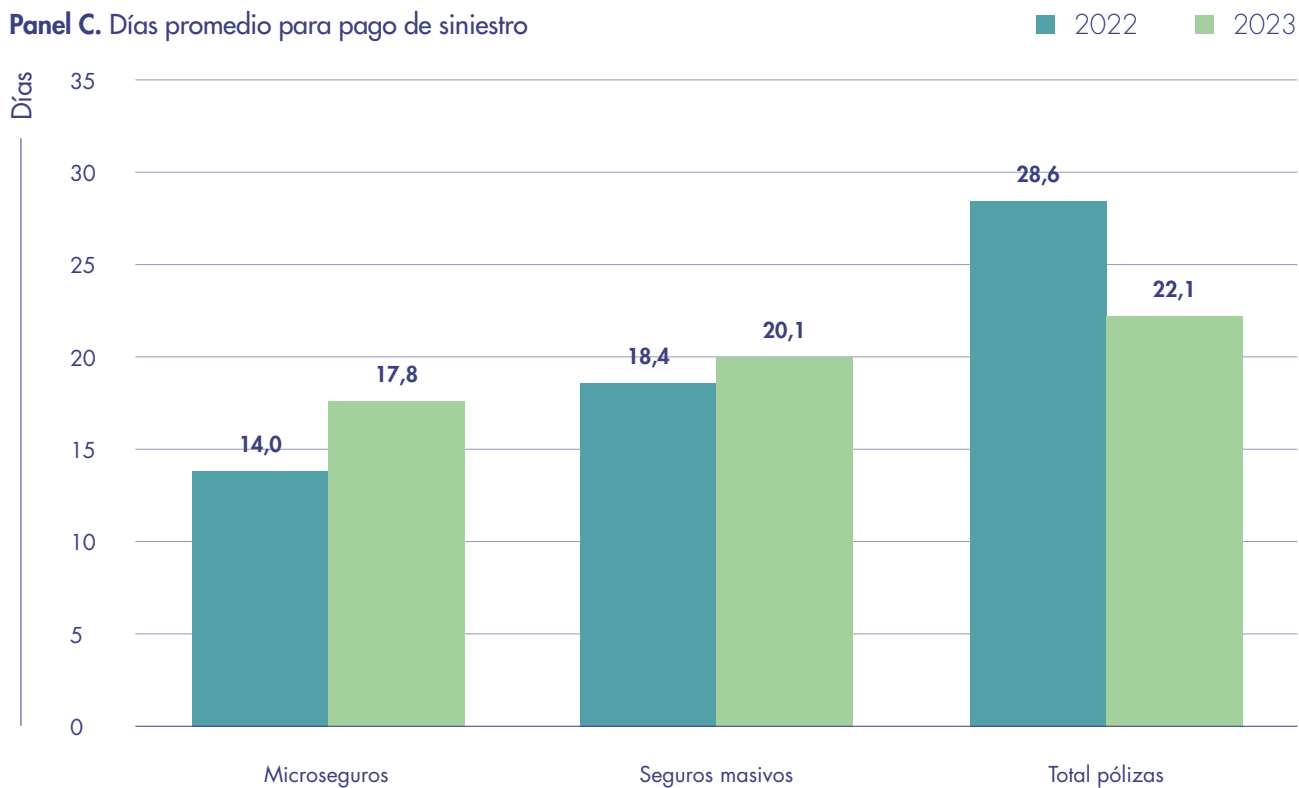
Panel B. Tasa de rechazo de siniestros



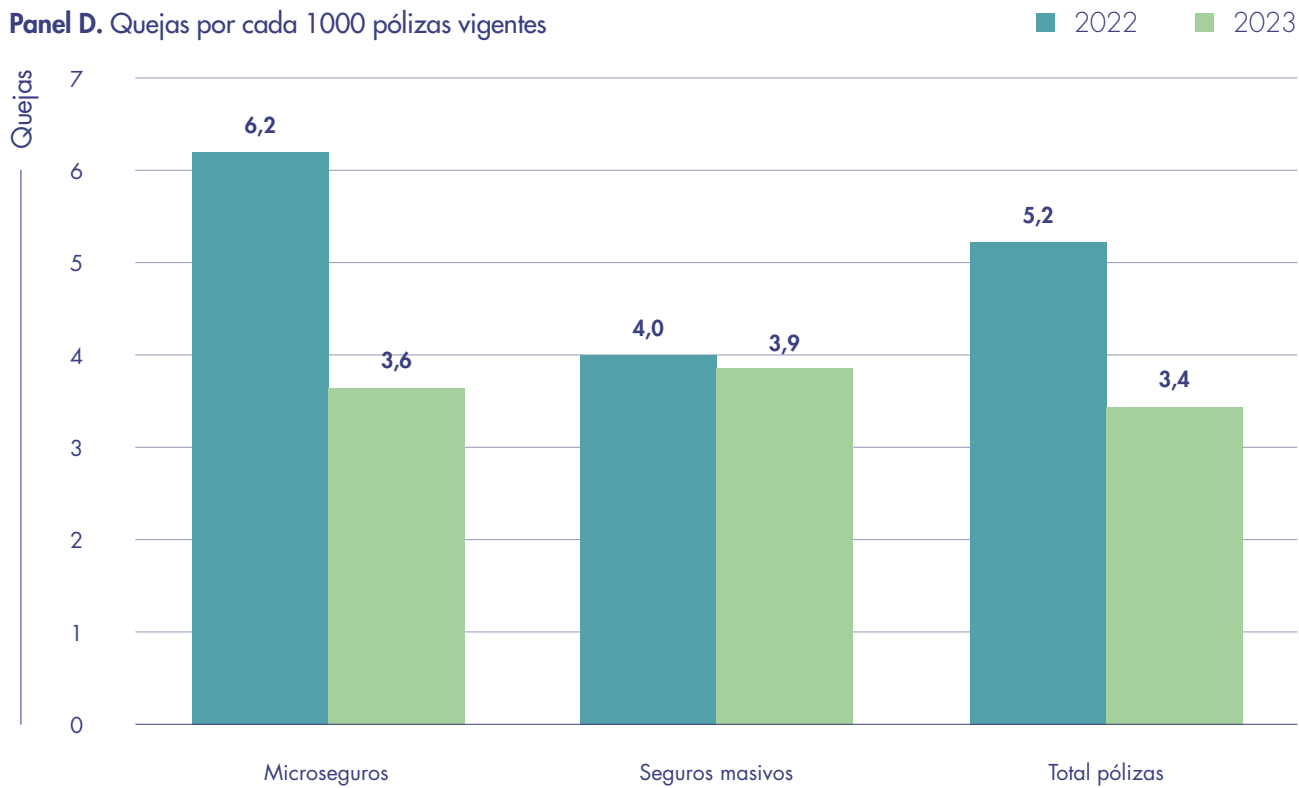
19. Definida como el cociente entre siniestros objetados y siniestros presentados (que es equivalente a la suma de los siniestros liquidados y objetados).

20. Debido a la implementación de procesos simplificados de reclamación establecidos en la normatividad cuando la comercialización se realiza por corresponsales o uso de red.

**Panel C. Días promedio para pago de siniestro**



**Panel D. Quejas por cada 1000 pólizas vigentes**



Fuente: equipo equipo RIF con datos de SFC.

# 10

# Anexos



Página 217

**Anexo técnico del Reporte de Inclusión  
Financiera 2023 – adultos con productos**

Página 221

**Colombia en cifras (departamentos)**

Página 287

**Glosario**

# Anexo técnico del Reporte de Inclusión Financiera 2023 – adultos con productos

Desde su creación, Banca de las Oportunidades ha presentado los principales indicadores de inclusión financiera en Colombia mediante el Reporte de Inclusión Financiera (RIF). Este informe proporciona indicadores sobre el acceso y el uso de productos de depósito y crédito, derivados de los datos suministrados por los proveedores de servicios financieros que reposan en los registros de obligaciones financieras de la central de información TransUnion.

Los proveedores de servicios financieros que reportan datos se clasifican en tres grupos. El primero incluye bancos, cooperativas financieras, compañías de financiamiento y sociedades especializadas en depósitos y pagos electrónicos (SEDPE), supervisadas por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC). El segundo grupo com-

prende a las cooperativas de ahorro y crédito (CAC) supervisadas por la Superintendencia de la Economía Solidaria (SES). El tercer grupo consta de entidades que ofrecen microcrédito principalmente sin operaciones de captación y no son supervisadas por no vigiladas por la SFC ni la SES como organizaciones no gubernamentales (ONG), fundaciones y sociedades por acciones simplificadas (SAS) especializadas en microcrédito.

En 2023, Banca de las Oportunidades llevó a cabo un análisis de las entidades que conforman cada uno de estos grupos como parte de los esfuerzos para mejorar la producción de las estadísticas oficiales de inclusión financiera. En este proceso se identificó la necesidad de actualizar cada uno de esos grupos en función de la entrada y salida de entidades desde 2017 (tabla 1).

## ■ Tabla 1. Proveedores de servicios financieros que reportan datos sobre la tenencia y utilización de productos financieros

### Grupo 1

Banco de Bogotá S. A., Banco Popular, Banco Itaú, Bancolombia, Citibank, Banco GNB Sudameris, BBVA Colombia, Banco de Occidente, Banco Caja Social S. A., Banco Davivienda, Banco Colpatria, Banco Agrario de Colombia, Av Villas, Credifinanciera S. A., Bancamía S. A., Banco W S. A., Bancoomeva, Finandina, Banco Falabella S. A., Banco Pichincha S. A., Coopcentral, Banco Santander, Banco Mundo Mujer S. A., MiBanco S. A., Banco Serfinanza S. A., Banco J. P. Morgan Colombia S. A., Lulo Bank S. A., Banco BTG Pactual Colombia S. A., Banco Unión S. A., Corficolombiana S. A., Banca de Inversión Bancolombia, BNP Paribas Colombia, Corfi GNB Sudameris, Corporación Financiera Davivienda S. A., Tuya, GM Financial Colombia S. A., Coltefinanciera, IRIS CF, Credifamilia, Crezcamos, La Hipotecaria, Financiera Juriscoop C. F., RCI Colombia S. A., Bancar Tecnología S. A. Compañía de Financiamiento, RappiPay, Santander Consumer S. A. Compañía de Financiamiento, Aval Soluciones Digitales S. A., Coink S. A., Globalóó, Movii S. A., PGDE, Tecnipagos S. A., Cooperativa Financiera de Antioquia C. F. A, JFK Cooperativa Financiera, Cooperativa Financiera Coofinep, Cooperativa Financiera Cotrafa, Cooperativa Financiera Confiar.

## Grupo 2

Cooperativa de Empleados de Cafam, Cooperativa de Trabajadores de la Industria Militar, Cooperativa de los Profesionales de la Salud Coasmedas, Cooperativa de Ahorro y Crédito para el Bienestar Social, Cooperativa para el Bienestar Social, Cooperativa Financiera San Francisco, Cooperativa Multiactiva de la Aviación Civil Colombiana, Cooperativa de Empleados de Dow Colombia, Progressa Entidad Cooperativa de Ahorro y Crédito, Cooperativa AV, Febor Entidad Cooperativa, Cooperativa de Profesores de la U Nacional de Colombia, Caja Cooperativa Credicoop, Cooperativa de Ahorro y Crédito de Suramérica, Financiera Cooperativa Colombiana de Ingenieros, Cooperativa de Ahorro y Crédito de Trabajadores de Peldar y Otros de Colombia, Cooperativa Alianza, Cooperativa del Magisterio, Cooperativa de Ahorro y Crédito Crediflores, Cooperativa de Ahorro y Crédito de Chipaque, Cooperativa de Ahorro y Crédito Universidad Santo Tomás, Caja Cooperativa Petrolera, Cooperativa Texas Ltda., Cooperativa de los Trabajadores del Instituto de los Seguros Sociales, Cooperativa de Trabajadores de Bavaria Dirección y Ventas Ltda., Cooindegab, Coprocenva Cooperativa de Ahorro y Crédito, Cooperativa de Ahorro y Crédito Alcalicoo, Cooperativa Empresarial de Ahorro y Crédito, Cooperativa de Ahorro y Crédito de Tenjo, Cooperativa de Trabajadores y Pensionados de la E. A. A., Coolever Entidad Cooperativa, Cooperativa Independiente de Empleados de Antioquia, Cooperen, Cooperativa de Ahorro y Crédito, Cooperativa de Ahorro y Crédito Cootramed, Cooperativa Multiactiva Antonio José Jaramillo Tobo, Cooperativa de TT de El Colombiano Ltda., Cooperativa Nacional de Trabajadores, Cooperativa León XIII de Maceo Ltda., Cooperativa San Pío X de Granada Ltda., Cooperativa León XIII Ltda. de Guatapé, Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito Orbischoo, Cooperativa de Ahorro y Crédito Riachón Ltda., Cooperativa San Roque, Cooperativa de Trabajadores de las Empresas Departamentales de Antioquia, Cooperativa de Ahorro y Crédito Creafam, Cooperativa Antioqueña de Trabajadores Grupo Cafetero, Cooperativa de Trabajadores del Sena, Cooperativa Médica de Antioquia Ltda., Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan de Dios Gómez, Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopservunal, Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito Universidad de Medellín, Cooperativa de Ahorro y Crédito Soycoop, Cooperativa de Trabajadores Departamentales de Antioquia, Cooperativa Telepostal Ltda., Cooperativa de Profesores de la Universidad de Antioquia, Cooperativa Multiactiva de El Paujil Caquetá Limitada, Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooyamor, Comfamigos Cooperativa de Ahorro y Crédito, Cooperativa de Ahorro y Crédito de Empleados del Sector Financiero, Avancop Cooperativa de Ahorro y Crédito, Coocervunion Cooperativa de Ahorro y Crédito, Cooperativa de Yarumal, Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito Cooperenka, Cooperativa de Ahorro y Crédito Pío XII, Cooperativa de Empleados Suramericana, Cooperativa de Ahorro y Crédito del INEM de Pereira, Cooperativa de Ahorro y Crédito de Profesores, Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Rosa de Osos Limitada, Cooperativa San Vicente de Paul Ltda., Cooperativa de Ahorro y Crédito de Entrerríos Ltda., Cooperativa Ahorro y Crédito Gómez Plata Ltda., Cooperativa de Ahorro y Crédito Crear Ltda. Crearcop, Forjar Cooperativa de Ahorro y Crédito, Cooperativa de Ahorro y Crédito Universitaria Bolivariana, Cooperativa Fraternidad Sacerdotal Ltda., Cooperativa de Pilotos Civiles de Colombia, Cooperativa Multiactiva El Bagre Ltda., Cooperativa de Ahorro y Crédito San Luis, Cooperativa de Mujeres para la Promoción Integral, Cooperativa Integral Agropecuaria La Paz Ltda., Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Provincia de Vélez Coopservivélez Ltda., Cooperativa de Ahorro y Crédito Congente, Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito de la Orinoquia, Cooperativa de Ahorro y Crédito de Trabajadores Unidos por el Progreso, Gran Cooperativa de Energía Eléctrica y Recursos Naturales, Cooperativa de Fomento e Inversión Social Popular, Cooperativa Energética de Ahorro y Crédito, Cooperativa Multiactiva con Sección de Ahorro y Crédito del Centro Comercial Sanandresito La Isla Ltda., Cooperativa de Empleados del Sector Cooperativo Ltda., Cooperativa Multiactiva de Profesionales de Santander Ltda., Cooperativa Diocesana del Clero Ltda., Cooperativa Multiactiva de Empleados de Colgate Palmolive, Cooperativa de Trabajadores del Grupo Carvajal Ltda., Cooperativa de Ahorro y Crédito Cootraipi, Empresa Cooperativa de Ahorro y Crédito Siglo XX Ltda., Multiactiva El Roble, Entidad Cooperativa, Cooperativa de la Universidad Nacional de Colombia, Cooperativa de Ahorro y Crédito Manuelita, Cooperativa de Ahorro y Crédito de Trabajadores de Goodyear de Colombia, Cooperativa Multiempresas, Cootraim, Casa Nacional del Profesor, Organización Cooperativa de Ahorro y Crédito Norte de Boyacá, Cooperativa Multiactiva de Educadores de Casanare Ltda.,



## Grupo 2

---

Cooperativa Multiactiva de Educadores de Boyacá, Cooperativa de La Guajira, Cooperativa de Comerciantes Comerciacoop, Cooperativa Multiactiva del INEM de Ibagué, Cooperativa de Maestros y Empleados de la Educación del Tolima, Cooperativa San Simón, Cooperativa Judicial del Tolima, Cooperativa Tolimense de Ahorro y Crédito Coofinanciar, Cooperativa Multiactiva de los Trabajadores del ISS, Cesca Cooperativa de Ahorro y Crédito, Cooperativa Multiactiva de Trabajadores de la Chec Ltda., Cooperativa de Profesionales de Caldas, Cooperativa Caldense del Profesor, Cooperativa de Promoción Social, Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel, Cooperativa Latinoamericana de Ahorro y Crédito, Cooperativa de Ahorro y Crédito del Futuro, Cooperativa Futurista de Ahorro y Crédito de Neiva, Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito Cootracerrejón, Cooperativa Multiactiva Coomoneros, Cooperativa Financiera Cafetera, Cooperativa Nacional de Ahorro y Crédito Avanza, Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito Coopigon, Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito Guadalupe, Cooperativa Multiservicios Barichara Ltda., Cooperativa de Ahorro y Crédito La Belleza, Cooperativa de Ahorro y Crédito para el Desarrollo Solidario de Colombia, Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Trabajadores del Sector Educativo de Colombia Ltda., Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito Crediservir, Cooperativa Integral para el Desarrollo Social y Económico de Teorama, Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito Coinprogua Ltda., Cooperativa de Ahorro y Crédito de Telecomunicaciones de Cúcuta Ltda., Cooperativa de Ahorro y Crédito La Playa de Belén Ltda., Cooperativa de Ahorro y Crédito Nacional Limitada, Cooperativa de los Trabajadores de la Educación y Empresarios del Putumayo, Cooperativa de Ahorro y Crédito Villanueva, Cooperativa de Ahorro y Crédito del Páramo Ltda., Cooperativa de Ahorro y Crédito de Puente Nacional, Cooperativa de Servicios Múltiples Mogotes, Cooperativa de Ahorro y Crédito Valle de San José Ltda., Cooperativa de Ahorro y Crédito del Núcleo Familiar de los Trabajadores de ECP Ltda., Cooperativa de Ahorro y Crédito La Granja Ltda., Cooperativa de Ahorro y Crédito Tabacalera y Agropecuaria Ltda., Cooperativa Multiactiva del Guainía, Cooperativa Nacional Educativa de Ahorro y Crédito, Cooperativa de Trabajadores de la Educación del Risaralda, Cooperativa La Rosa, Cooperativa Favi UTP, Cooperativa de Ahorro y Crédito Social Ltda. Prosperando, Cooperativa de Ahorro y Crédito Financiera Coagrosur, Coopantex Cooperativa de Ahorro y Crédito, Cooperativa de Ahorro y Crédito Coompartir, Cooperativa de Ahorro y Crédito Berlín, Cooperativa de Ahorro y Crédito de Aipe, Cooperativa de Ahorro y Crédito de Santander Limitada, Cooperativa de Ahorro y Crédito Trabajadores del Sena Ltda., Cooperativa de Ahorro y Crédito Fincomercio Ltda., Cooperativa Belén Ahorro y Crédito, Cooperativa de Ahorro y Crédito Unimos, Cooperativa de Ahorro y Crédito Financifondos, Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Colombiana, Cooperativa de Ahorro y Crédito de Droguistas Detallistas, Cooperativa de Ahorro y Crédito Colanta, Microempresas de Colombia Cooperativa de Ahorro y Crédito, Cooperativa de Ahorro y Crédito Caja Unión Cooperativa, Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito Afroamericana, Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito Canapro, La Cooperativa de Ahorro y Crédito Su crédito, Cooperativa Especializada de Ahorro y Crédito Tax La Feria, Cooperativa Suya.

## Grupo 3

---

Actuar Bolívar, ONG – Actuar – Famiempresas Corporación Acción por el Quindío, Actuar Famiempresas – Corporación Acción por el Tolima, ONG – CONTACTAR – Corporación Nariño Empresa y Futuro, Corporación acción por Atlántico, Corporación Interactuar, ECLOF Colombia S. A. S., Finanzfuturo, Fintra S. A., Fundación a Progresar Colombia, ONG Fundación Amanecer, Fundación de Desarrollo Microempresarial FUDEMIC, Fundación de la Mujer Colombia S. A. S., Fundación Entreseres, Fundación Indufrial, Fundación para el Desarrollo Magdalena, ONG – Avansar, Fundación El Alcaraván, Corporación Microcrédito Aval.

---

**Fuente:** elaboración propia Banca de las Oportunidades y SFC, con datos de TransUnion.

Este informe abarca una amplia variedad de productos financieros, categorizados por varios factores sociodemográficos. El reporte de depósitos incluye cuentas de ahorro, cuentas corrientes, depósitos de bajo monto y certificados de depósito a término (CDT), mientras que el reporte de créditos cubre las modalidades de consumo, tarjetas de crédito reportadas de forma separada, comercial, vivienda y microcrédito. Los datos pueden desglosarse por dominio geográfico, grupos de edad y sexo del titular del producto.

Utilizando estos datos y las proyecciones del Censo Nacional de Población y Vivienda de 2018 realizadas por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), se construyen indicadores de acceso y uso como la proporción de adultos que poseen algún producto financiero (activo o vigente) en relación con la población total mayor de 18 años.

Este conjunto de indicadores puede superar el 100 % debido tanto al comportamiento del numerador como al del denominador. En el caso del numerador, puede haber subreportes o sobreportes en la información proporcionada por los proveedores de servicios financieros a TransUnion, especialmente en lo que respecta a produc-

tos de depósito. Además, variables como la ubicación, el sexo y la edad corresponden a estimaciones, lo que introduce un margen de error.

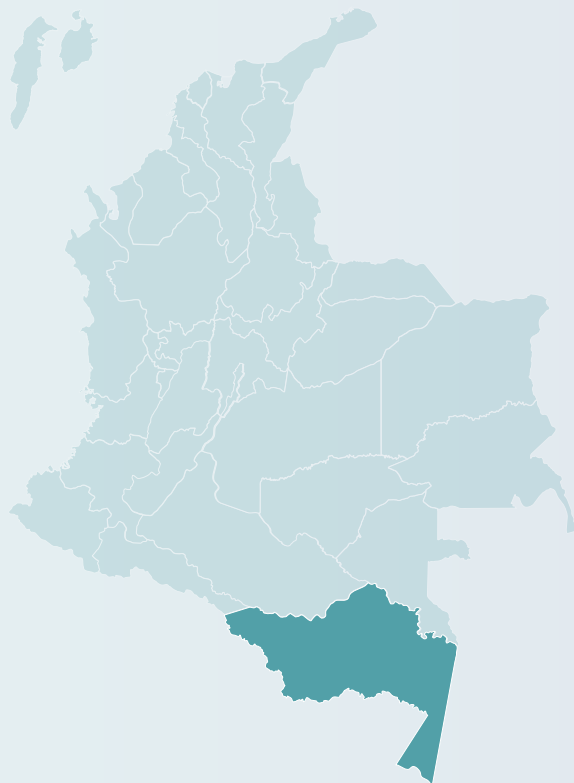
En el caso del denominador, la población reportada por el DANE, al ser una estimación, puede no capturar adecuadamente tanto el número total de adultos como los flujos migratorios internos de cada entidad territorial (municipio o departamento). En particular, en comparación con la edición anterior del RIF, las proyecciones poblacionales del DANE fueron ajustadas para reflejar los impactos de la pandemia de COVID-19 en aspectos demográficos clave como la fecundidad, la mortalidad y la migración. Así, se observó un incremento en la población estimada para los años 2021 y 2022, especialmente en los grupos de adultos jóvenes de 18 a 25 años, con un aumento del 1,3 % en 2021 y del 1,8 % en 2022, y en aquellos de 26 a 40 años, con un incremento del 0,1 % en 2021 y del 0,7 % en 2022. En contraste, la población de 41 a 65 años experimentó una disminución del 0,5 % en ambos años, y el grupo de mayores de 65 años presentó una reducción del 3,7 % en 2022 y del 2,5 % en 2021, en comparación con las proyecciones previas (Tabla 2).

■ **Tabla 2.** Población adulta 2021 y 2022 – comparación antes del ajuste de la pandemia

Año	Concepto	18 - 25 años	26 - 40 años	41 - 65 años	> 65 años
2021	Post-COVID	6 909 599	11 834 678	13 745 953	4 482 721
2022		6 879 480	12 067 437	14 014 147	4 635 330
2021	Pre-COVID	6 820 830	11 820 019	13 816 712	4 597 861
2022		6 756 695	11 985 092	14 086 140	4 811 321
2021	Comparación, %	1,3	0,1	-0,5	-2,5
2022			0,7	-0,5	-3,7

**Fuente:** elaboración propia Banca de las Oportunidades y SFC, con datos del DANE.

# Amazonas



## Población adulta

50 444



## Ahorro

Número de cuentas de ahorro por 10 000 habitantes

1,32

Saldo promedio cuentas de ahorro

3 064 015,09



## Cobertura

Número de corresponsales físicos por 10 000 adultos

405,20

Número de corresponsales móviles y digitales por 10 000 adultos

0,99

Número de corresponsales físicos, móviles y digitales activos por 10 000 adultos

31,72

Número de corresponsales físicos, móviles y digitales propios por 10 000 adultos

2,97

Número de corresponsales físicos, móviles y digitales tercerizados por 10 000 adultos

403,22

Oficinas por 10 000 adultos

1,78

Datáfonos por 10 000 adultos

135,99



## Crédito

Número de crédito de consumo por 10 000 habitantes

1 229,28

Monto promedio crédito de consumo

7 814 548

Número de crédito de vivienda por 10 000 habitantes

4,56

Monto promedio crédito de vivienda

119 274 301



## Microcrédito

Número de desembolsos de microcrédito por 10 000 habitantes

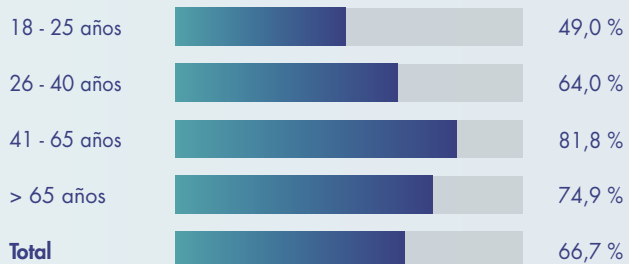
370,11

Monto desembolsado en microcrédito

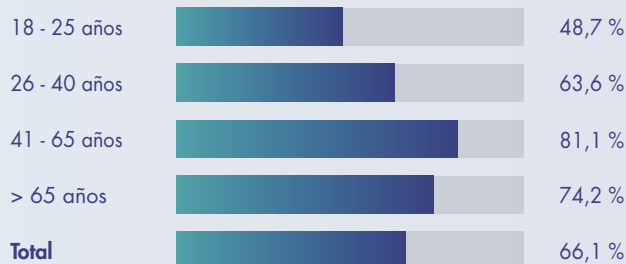
5 114 706

## Acceso

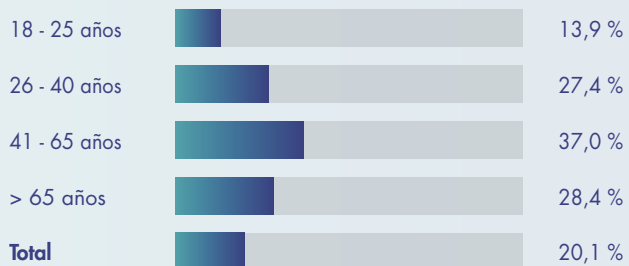
### Al menos un producto



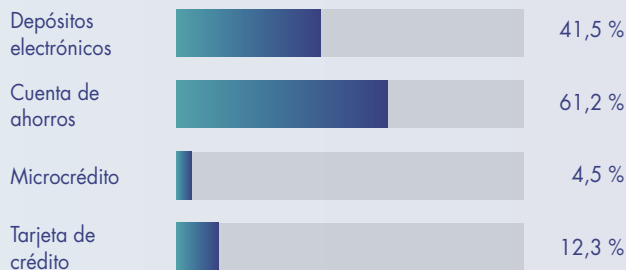
### Depósitos



### Crédito

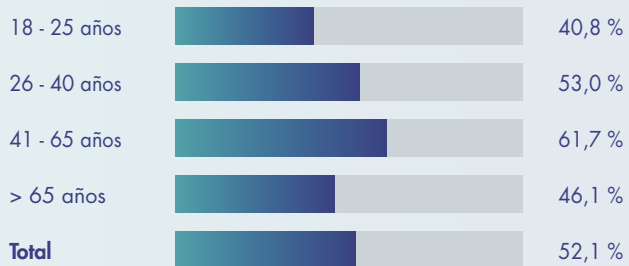


### Por producto

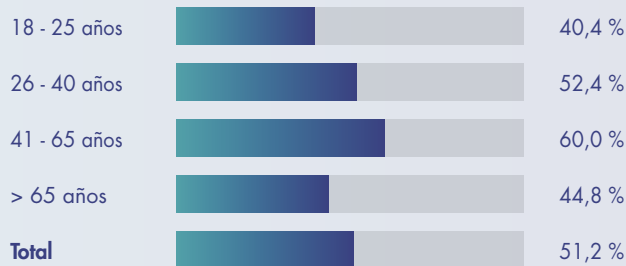


## Uso

### Al menos un producto



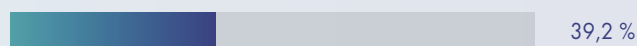
### Depósito



### Depósitos electrónicos



### Cuenta de ahorros



\* Algunos indicadores pueden ser mayores al 100 debido a diversos factores, como el uso proyecciones poblacionales que no necesariamente capturan flujos migratorios. Consulte el anexo para mayor profundidad en la información y la metodología.

# Antioquia



## Cobertura

Número de  
corresponsales físicos por  
10 000 adultos

87,64

Número de corresponsales  
móviles y digitales por  
10 000 adultos

1,74

Número de corresponsales  
físicos, móviles y digitales  
activos por 10 000 adultos

46,18

Número de corresponsales  
físicos, móviles y digitales  
propios por 10 000 adultos

7,70

Número de corresponsales  
físicos, móviles y digitales  
tercerizados por 10 000 adultos

81,45

Oficinas por  
10 000 adultos

2,14

Datáfonos por  
10 000 adultos

258,60

## Población adulta

5 186 813

## Crédito

Número de crédito de consumo  
por 10 000 habitantes

17 795,03

Monto promedio crédito  
de consumo

2 026 947

Número de crédito de  
vivienda por 10 000  
habitantes

41,34

Monto promedio  
crédito de vivienda

142 925 599

## Ahorro

Número de  
cuentas de ahorro  
por 10 000 habitantes

2,14

Saldo promedio  
cuentas  
de ahorro

3 498 802,39

## Microcrédito

Número de desembolsos  
de microcrédito por  
10 000 habitantes

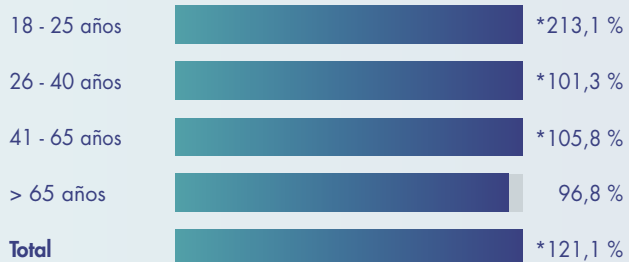
335,75

Monto  
desembolsado  
en microcrédito

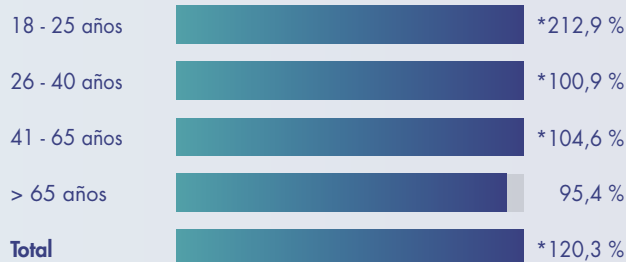
8 066 094

## Acceso

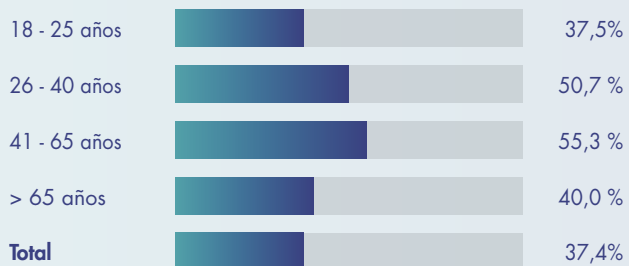
### Al menos un producto



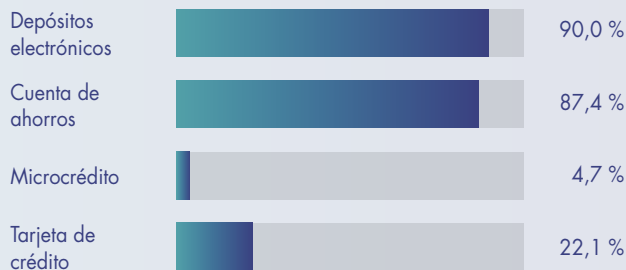
### Depósitos



### Crédito

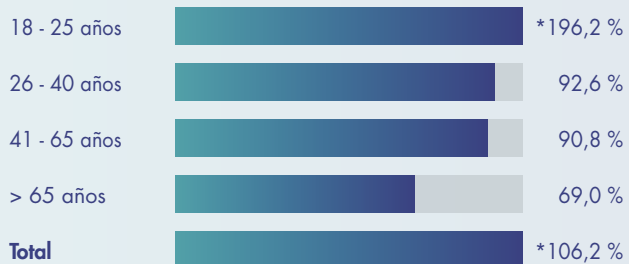


### Por producto

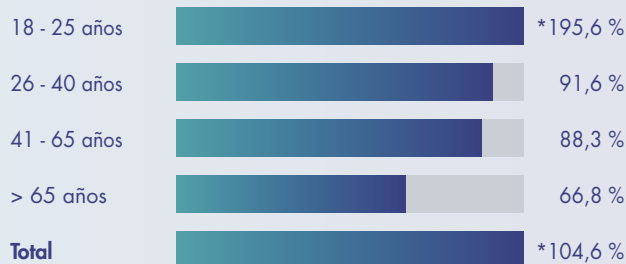


## Uso

### Al menos un producto



### Depósito



### Depósitos electrónicos



### Cuenta de ahorros



\* Algunos indicadores pueden ser mayores al 100 debido a diversos factores, como el uso proyecciones poblacionales que no necesariamente capturan flujos migratorios. Consulte el anexo para mayor profundidad en la información y la metodología.

# Arauca



## Cobertura

Número de  
corresponsales físicos por  
10 000 adultos

224,45

Número de corresponsales  
móviles y digitales por  
10 000 adultos

3,95

Número de corresponsales  
físicos, móviles y digitales  
activos por 10 000 adultos

131,44

Número de corresponsales  
físicos, móviles y digitales  
propios por 10 000 adultos

8,70

Número de corresponsales  
físicos, móviles y digitales  
tercerizados por 10 000 adultos

219,70

Oficinas por  
10 000 adultos

1,22

Datáfonos por  
10 000 adultos

97,06

## Población adulta

212 650

## Crédito

Número de crédito de consumo  
por 10 000 habitantes

6 014,15

Monto promedio crédito  
de consumo

1 484 956

Número de crédito de  
vivienda por 10 000  
habitantes

7,95

Monto promedio  
crédito de vivienda

86 663 445

## Ahorro

Número de  
cuentas de ahorro  
por 10 000 habitantes

1,56

Saldo promedio  
cuentas  
de ahorro

1 708 686

## Microcrédito

Número de desembolsos  
de microcrédito por  
10 000 habitantes

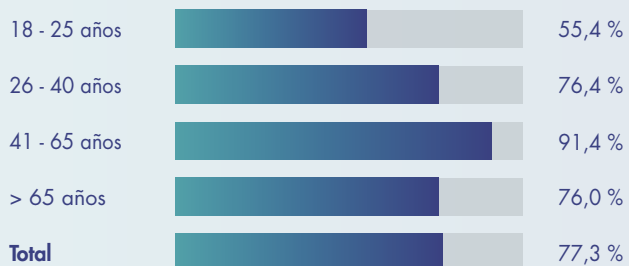
606,58

Monto  
desembolsado  
en microcrédito

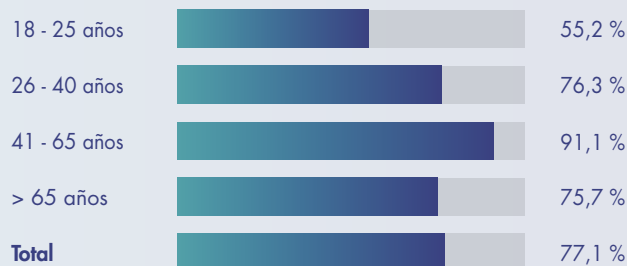
8 146 411

## Acceso

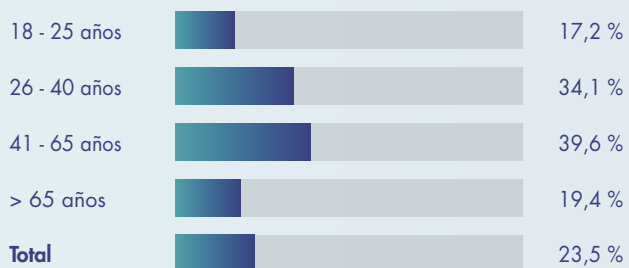
### Al menos un producto



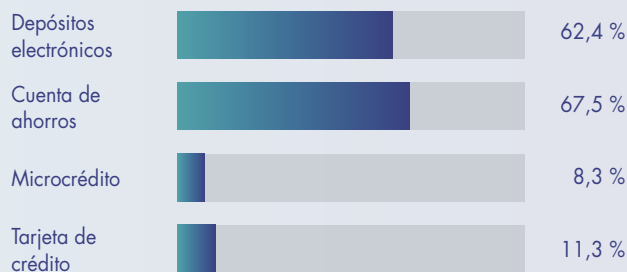
### Depósitos



### Crédito

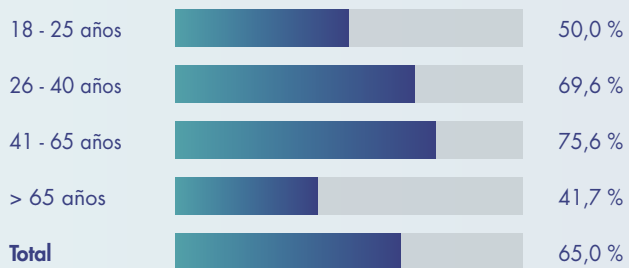


### Por producto

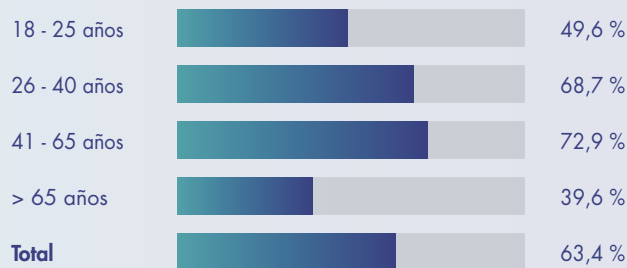


## Uso

### Al menos un producto



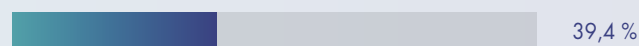
### Depósito



### Depósitos electrónicos



### Cuenta de ahorros



\* Algunos indicadores pueden ser mayores al 100 debido a diversos factores, como el uso proyecciones poblacionales que no necesariamente capturan flujos migratorios. Consulte el anexo para mayor profundidad en la información y la metodología.



# Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina



## Población adulta

46 408



## Ahorro

Número de cuentas de ahorro por 10 000 habitantes

3,53

Saldo promedio cuentas de ahorro

3 382 752



## Cobertura

Número de corresponsales físicos por 10 000 adultos

255,13

Número de corresponsales móviles y digitales por 10 000 adultos

2,37

Número de corresponsales físicos, móviles y digitales activos por 10 000 adultos

147,60

Número de corresponsales físicos, móviles y digitales propios por 10 000 adultos

5,39

Número de corresponsales físicos, móviles y digitales tercerizados por 10 000 adultos

252,11

Oficinas por 10 000 adultos

3,02

Datáfonos por 10 000 adultos

662,60



## Crédito

Número de crédito de consumo por 10 000 habitantes

33 351,58

Monto promedio crédito de consumo

1 019 402

Número de crédito de vivienda por 10 000 habitantes

13,14

Monto promedio crédito de vivienda

190 223 498



## Microcrédito

Número de desembolsos de microcrédito por 10 000 habitantes

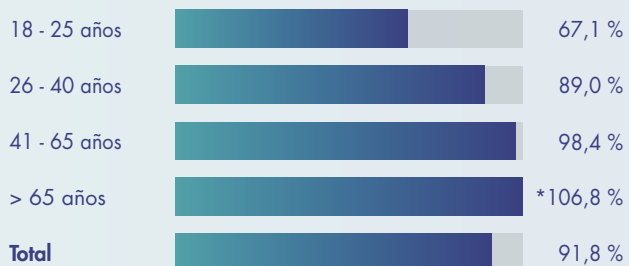
318,70

Monto desembolsado en microcrédito

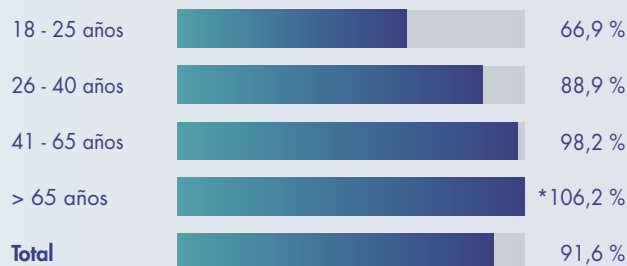
10 329 080

## Acceso

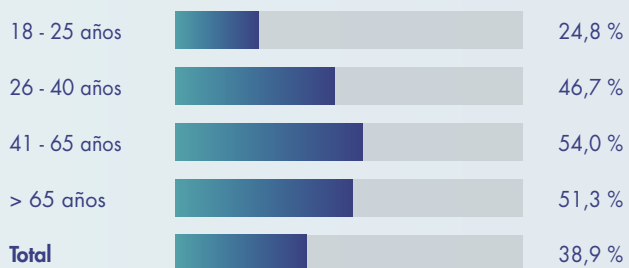
### Al menos un producto



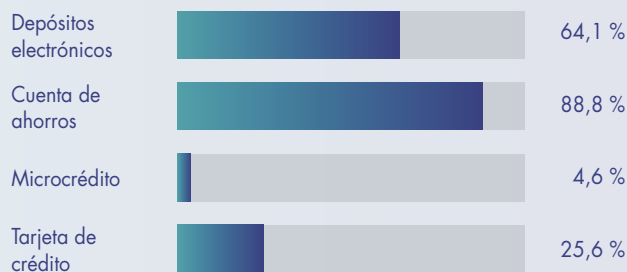
### Depósitos



### Crédito

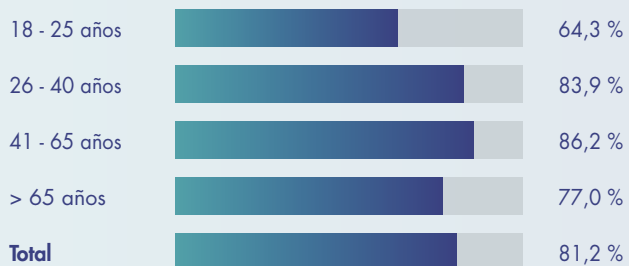


### Por producto



## Uso

### Al menos un producto



### Depósito



### Depósitos electrónicos



### Cuenta de ahorros



\* Algunos indicadores pueden ser mayores al 100 debido a diversos factores, como el uso proyecciones poblacionales que no necesariamente capturan flujos migratorios. Consulte el anexo para mayor profundidad en la información y la metodología.

# Atlántico



## Cobertura

Número de  
corresponsales físicos por  
10 000 adultos

126,78

Número de corresponsales  
móviles y digitales por  
10 000 adultos

2,12

Número de corresponsales  
físicos, móviles y digitales  
activos por 10 000 adultos

64,06

Número de corresponsales  
físicos, móviles y digitales  
propios por 10 000 adultos

4,19

Número de corresponsales  
físicos, móviles y digitales  
tercerizados por 10 000 adultos

124,71

Oficinas por  
10 000 adultos

1,36

Datáfonos por  
10 000 adultos

312,70

## Población adulta

2 005 852

## Ahorro

Número de  
cuentas de ahorro  
por 10 000 habitantes

2,09

Saldo promedio  
cuentas  
de ahorro

1 770 631

## Crédito

Número de crédito de consumo  
por 10 000 habitantes

33 512,69

Monto promedio crédito  
de consumo

833 407

Número de crédito de  
vivienda por 10 000  
habitantes

67,66

Monto promedio  
crédito de vivienda

95 762 754

## Microcrédito

Número de desembolsos  
de microcrédito por  
10 000 habitantes

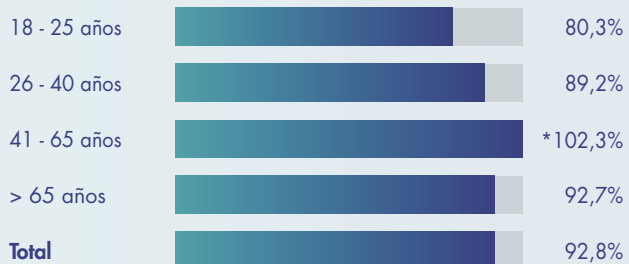
280,19

Monto  
desembolsado  
en microcrédito

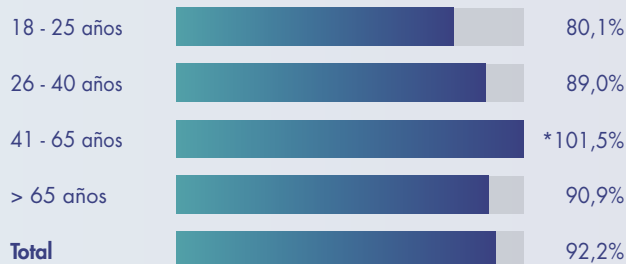
6 350 918

## Acceso

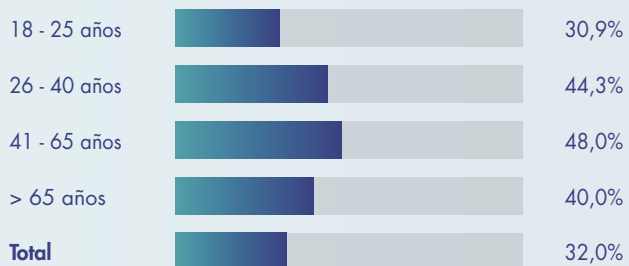
### Al menos un producto



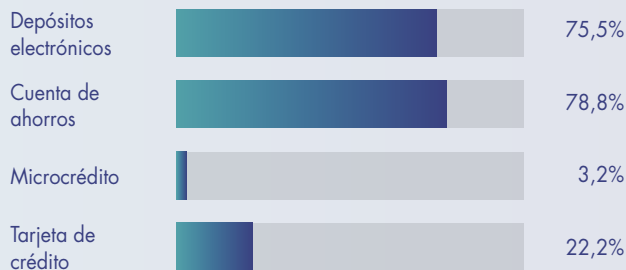
### Depósitos



### Crédito

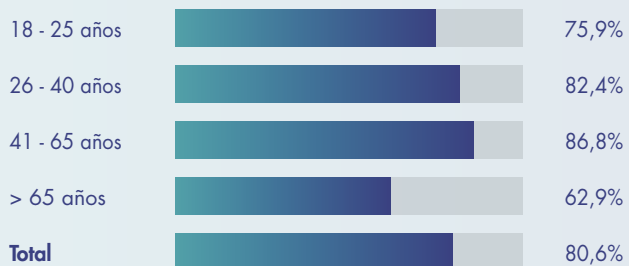


### Por producto

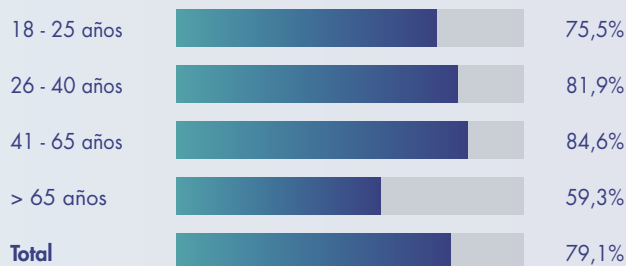


## Uso

### Al menos un producto



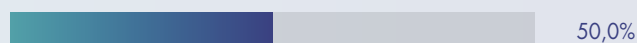
### Depósito



### Depósitos electrónicos

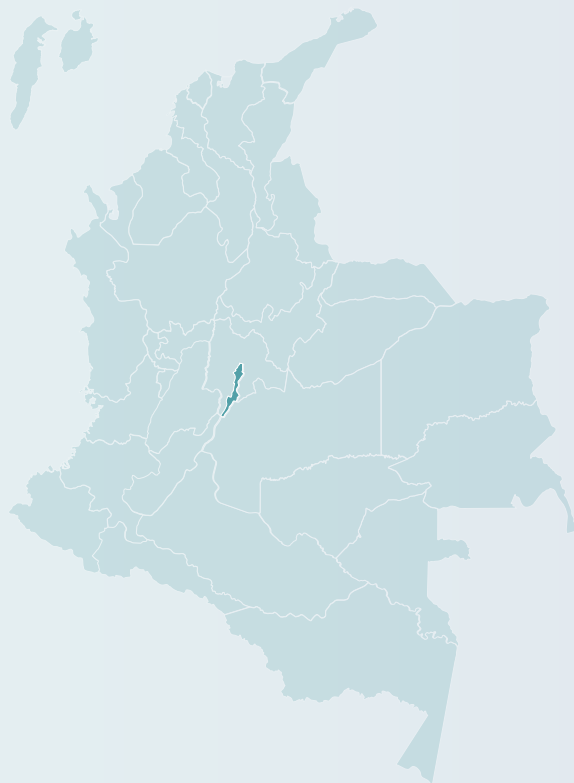


### Cuenta de ahorros



\* Algunos indicadores pueden ser mayores al 100 debido a diversos factores, como el uso proyecciones poblacionales que no necesariamente capturan flujos migratorios. Consulte el anexo para mayor profundidad en la información y la metodología.

# Bogotá D.C.



## Cobertura

Número de corresponsales físicos por 10 000 adultos

202,55

Número de corresponsales móviles y digitales por 10 000 adultos

5,03

Número de corresponsales físicos, móviles y digitales activos por 10 000 adultos

122,09

Número de corresponsales físicos, móviles y digitales propios por 10 000 adultos

13,17

Número de corresponsales físicos, móviles y digitales tercerizados por 10 000 adultos

194,40

Oficinas por 10 000 adultos

1,91

Datáfonos por 10 000 adultos

691,29

## Crédito

Número de crédito de consumo por 10 000 habitantes

199 635,59

Monto promedio crédito de consumo

547 177

Número de crédito de vivienda por 10 000 habitantes

117,71

Monto promedio crédito de vivienda

142 320 893

## Población adulta

6 196 825

## Ahorro

Número de cuentas de ahorro por 10 000 habitantes

3,83

Saldo promedio cuentas de ahorro

6 079 088

## Microcrédito

Número de desembolsos de microcrédito por 10 000 habitantes

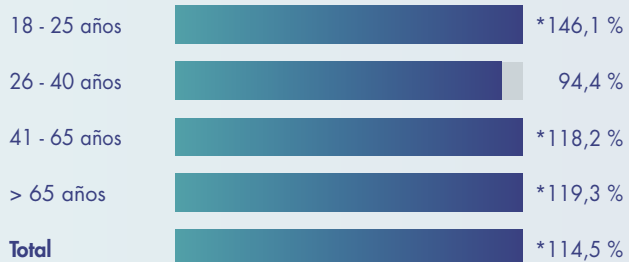
194,06

Monto desembolsado en microcrédito

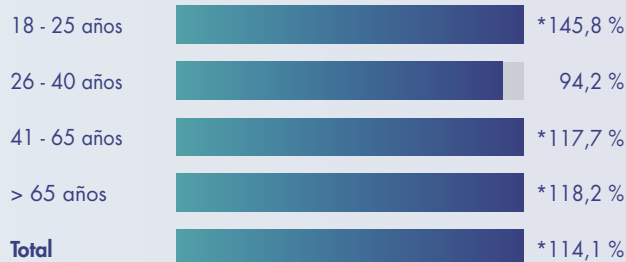
10 105 188

## Acceso

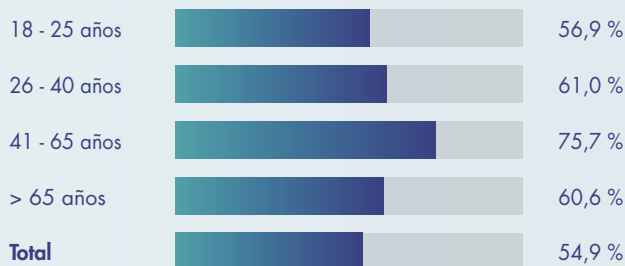
### Al menos un producto



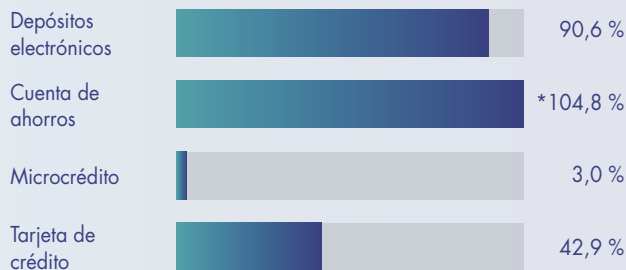
### Depósitos



### Crédito

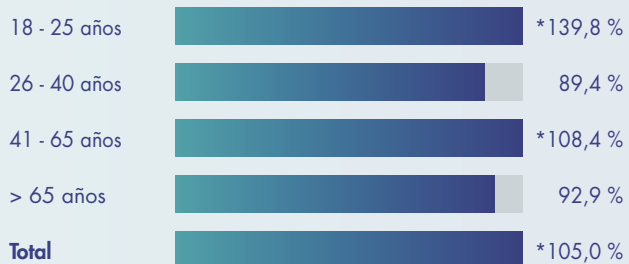


### Por producto

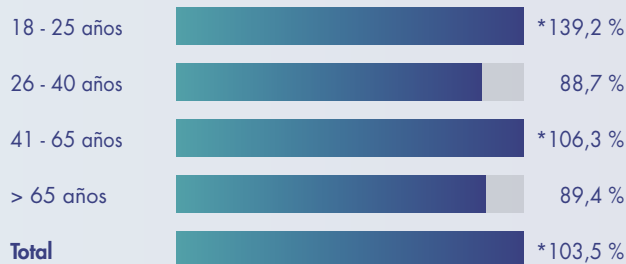


## Uso

### Al menos un producto



### Depósito



### Depósitos electrónicos



### Cuenta de ahorros



\* Algunos indicadores pueden ser mayores al 100 debido a diversos factores, como el uso proyecciones poblacionales que no necesariamente capturan flujos migratorios. Consulte el anexo para mayor profundidad en la información y la metodología.

# Bolívar



## Cobertura

Número de corresponsales físicos por 10 000 adultos

155,93

Número de corresponsales móviles y digitales por 10 000 adultos

1,46

Número de corresponsales físicos, móviles y digitales activos por 10 000 adultos

82,56

Número de corresponsales físicos, móviles y digitales propios por 10 000 adultos

4,92

Número de corresponsales físicos, móviles y digitales tercerizados por 10 000 adultos

152,45

Oficinas por 10 000 adultos

1,14

Datáfonos por 10 000 adultos

237,77

## Población adulta

1 561 650

## Crédito

Número de crédito de consumo por 10 000 habitantes

17 185,87

Monto promedio crédito de consumo

972 438

Número de crédito de vivienda por 10 000 habitantes

28,94

Monto promedio crédito de vivienda

112 094 271

## Ahorro

Número de cuentas de ahorro por 10 000 habitantes

1,45

Saldo promedio cuentas de ahorro

2 479 717

## Microcrédito

Número de desembolsos de microcrédito por 10 000 habitantes

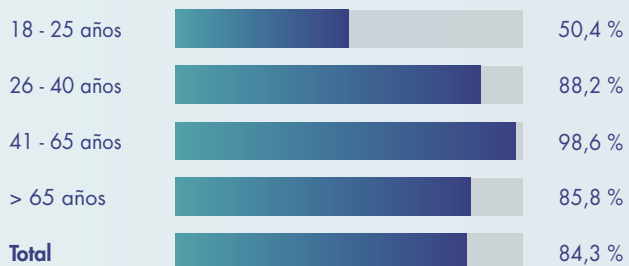
351,57

Monto desembolsado en microcrédito

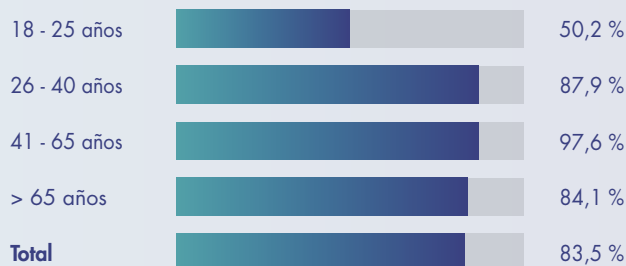
6 493 652

## Acceso

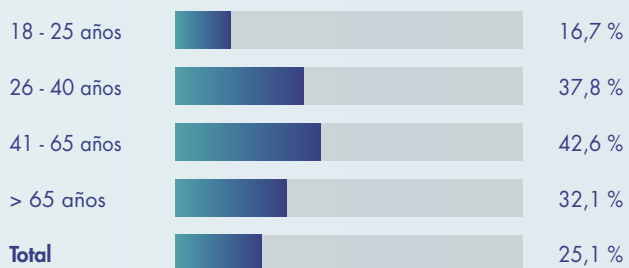
### Al menos un producto



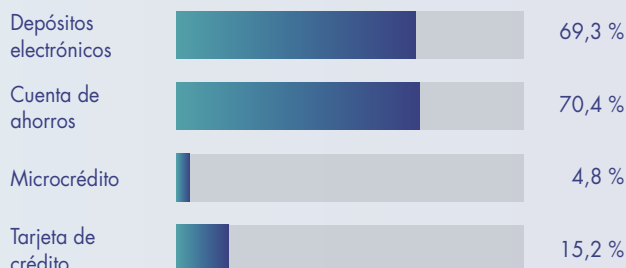
### Depósitos



### Crédito

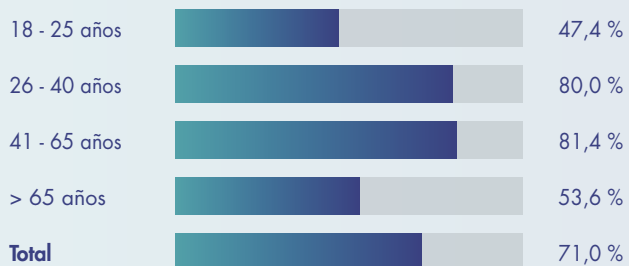


### Por producto

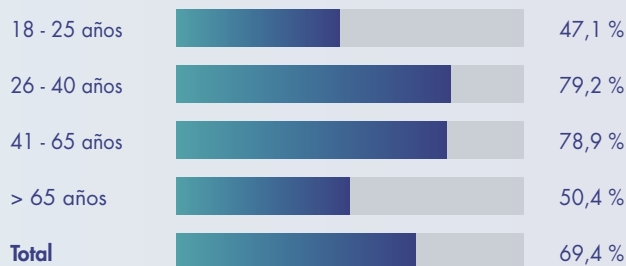


## Uso

### Al menos un producto



### Depósito



### Depósitos electrónicos



### Cuenta de ahorros



\* Algunos indicadores pueden ser mayores al 100 debido a diversos factores, como el uso proyecciones poblacionales que no necesariamente capturan flujos migratorios. Consulte el anexo para mayor profundidad en la información y la metodología.



# Boyacá



## Cobertura

Número de corresponsales físicos por 10 000 adultos

201,38

Número de corresponsales móviles y digitales por 10 000 adultos

3,54

Número de corresponsales físicos, móviles y digitales activos por 10 000 adultos

106,19

Número de corresponsales físicos, móviles y digitales propios por 10 000 adultos

16,15

Número de corresponsales físicos, móviles y digitales tercerizados por 10 000 adultos

188,59

Oficinas por 10 000 adultos

2,66

Datáfonos por 10 000 adultos

176,37

## Población adulta

958 171

## Crédito

Número de crédito de consumo por 10 000 habitantes

11 426,22

Monto promedio crédito de consumo

1 488 864

Número de crédito de vivienda por 10 000 habitantes

32,86

Monto promedio crédito de vivienda

84 619 563

## Ahorro

Número de cuentas de ahorro por 10 000 habitantes

1,97

Saldo promedio cuentas de ahorro

1 890 470

## Microcrédito

Número de desembolsos de microcrédito por 10 000 habitantes

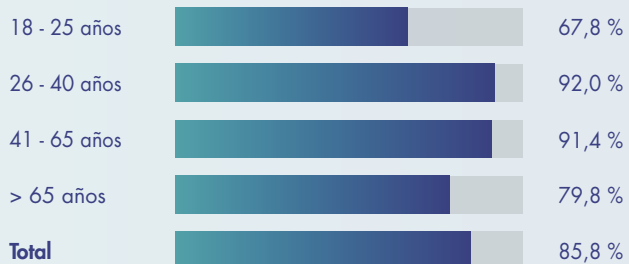
1013,25

Monto desembolsado en microcrédito

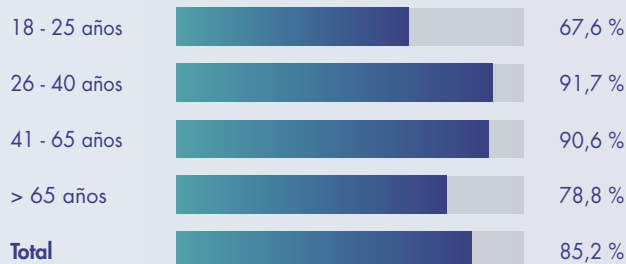
8 967 510

## Acceso

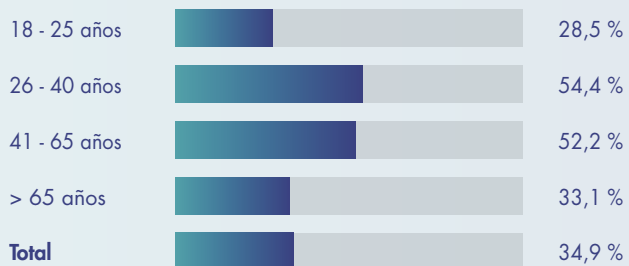
### Al menos un producto



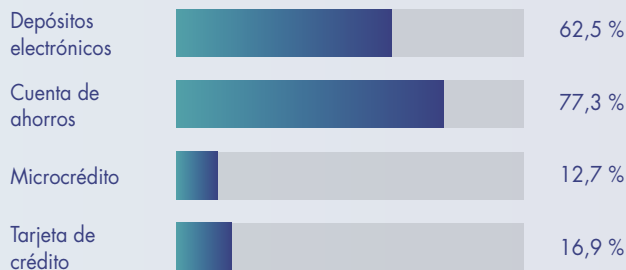
### Depósitos



### Crédito

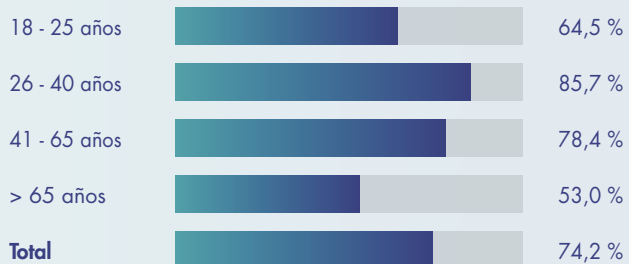


### Por producto

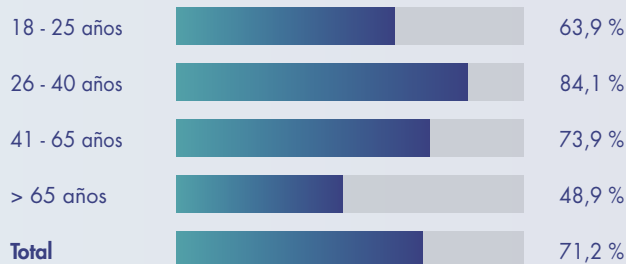


## Uso

### Al menos un producto



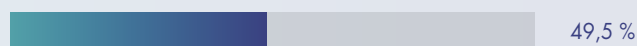
### Depósito



### Depósitos electrónicos



### Cuenta de ahorros



\* Algunos indicadores pueden ser mayores al 100 debido a diversos factores, como el uso proyecciones poblacionales que no necesariamente capturan flujos migratorios. Consulte el anexo para mayor profundidad en la información y la metodología.

# Caldas



## Cobertura

Número de corresponsales físicos por 10 000 adultos

126,12

Número de corresponsales móviles y digitales por 10 000 adultos

1,61

Número de corresponsales físicos, móviles y digitales activos por 10 000 adultos

70,34

Número de corresponsales físicos, móviles y digitales propios por 10 000 adultos

6,27

Número de corresponsales físicos, móviles y digitales tercerizados por 10 000 adultos

121,21

Oficinas por 10 000 adultos

2,08

Datáfonos por 10 000 adultos

143,19

## Crédito

Número de crédito de consumo por 10 000 habitantes

14 883,65

Monto promedio crédito de consumo

1 351 802

Número de crédito de vivienda por 10 000 habitantes

34,60

Monto promedio crédito de vivienda

111 252 222

## Población adulta

806 035

## Ahorro

Número de cuentas de ahorro por 10 000 habitantes

1,92

Saldo promedio cuentas de ahorro

1 661 495

## Microcrédito

Número de desembolsos de microcrédito por 10 000 habitantes

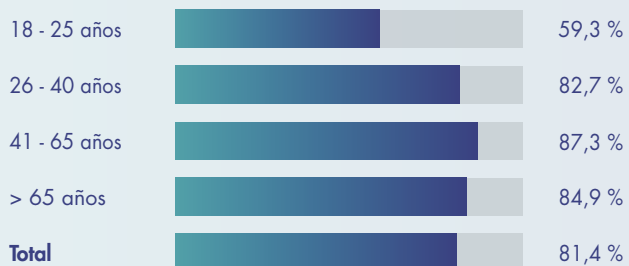
500,70

Monto desembolsado en microcrédito

6 165 674

## Acceso

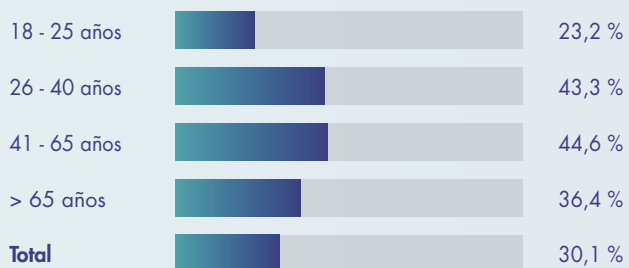
### Al menos un producto



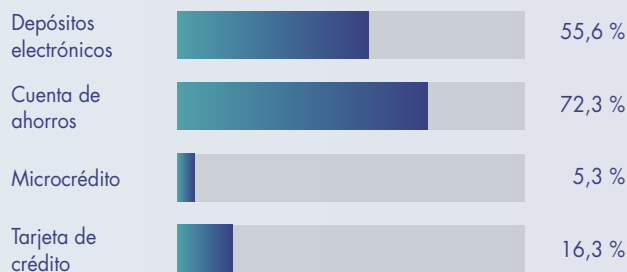
### Depósitos



### Crédito

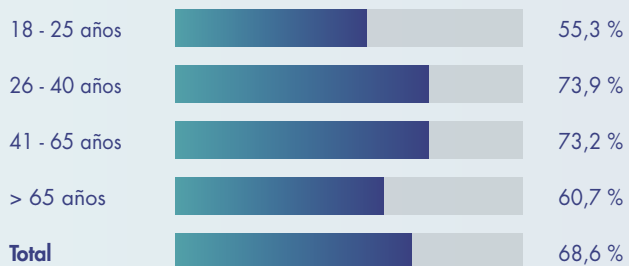


### Por producto



## Uso

### Al menos un producto



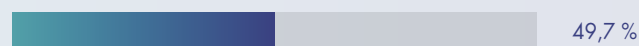
### Depósito



### Depósitos electrónicos



### Cuenta de ahorros



\* Algunos indicadores pueden ser mayores al 100 debido a diversos factores, como el uso proyecciones poblacionales que no necesariamente capturan flujos migratorios. Consulte el anexo para mayor profundidad en la información y la metodología.

# Caquetá



## Población adulta

281 934



## Ahorro

Número de cuentas de ahorro por 10 000 habitantes

1,56

Saldo promedio cuentas de ahorro

1 385 782



## Cobertura

Número de corresponsales físicos por 10 000 adultos

245,45

Número de corresponsales móviles y digitales por 10 000 adultos

4,11

Número de corresponsales físicos, móviles y digitales activos por 10 000 adultos

128,47

Número de corresponsales físicos, móviles y digitales propios por 10 000 adultos

11,17

Número de corresponsales físicos, móviles y digitales tercerizados por 10 000 adultos

238,25

Oficinas por 10 000 adultos

1,95

Datáfonos por 10 000 adultos

106,66



## Crédito

Número de crédito de consumo por 10 000 habitantes

10 942,88

Monto promedio crédito de consumo

1 346 129

Número de crédito de vivienda por 10 000 habitantes

7,27

Monto promedio crédito de vivienda

98 841 628



## Microcrédito

Número de desembolsos de microcrédito por 10 000 habitantes

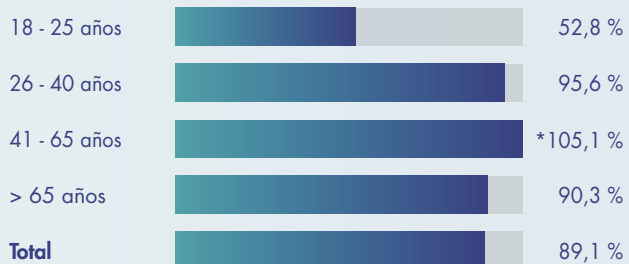
854,31

Monto desembolsado en microcrédito

8 265 022

## Acceso

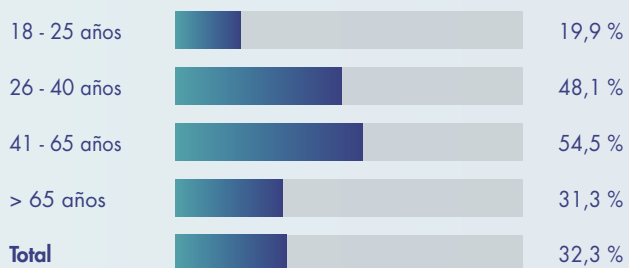
### Al menos un producto



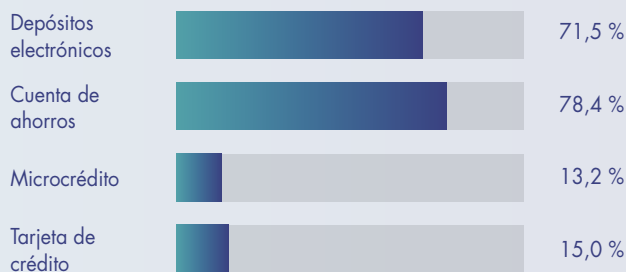
### Depósitos



### Crédito

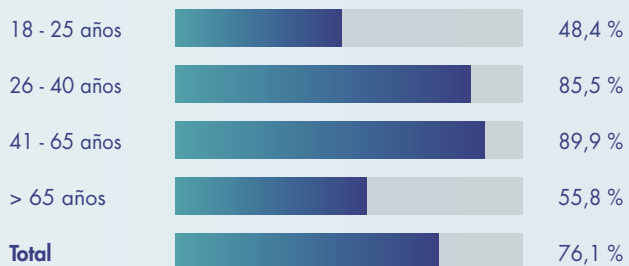


### Por producto

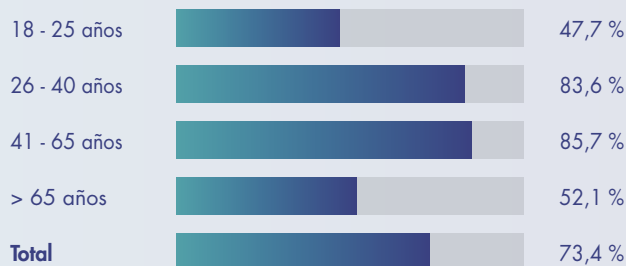


## Uso

### Al menos un producto



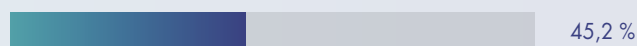
### Depósito



### Depósitos electrónicos



### Cuenta de ahorros



\* Algunos indicadores pueden ser mayores al 100 debido a diversos factores, como el uso proyecciones poblacionales que no necesariamente capturan flujos migratorios. Consulte el anexo para mayor profundidad en la información y la metodología.

# Casanare



## Población adulta

325 384



## Ahorro

Número de cuentas de ahorro por 10 000 habitantes

2,08

Saldo promedio cuentas de ahorro

2 421 192



## Cobertura

Número de corresponsales físicos por 10 000 adultos

225,33

Número de corresponsales móviles y digitales por 10 000 adultos

3,47

Número de corresponsales físicos, móviles y digitales activos por 10 000 adultos

129,11

Número de corresponsales físicos, móviles y digitales propios por 10 000 adultos

10,82

Número de corresponsales físicos, móviles y digitales tercerizados por 10 000 adultos

217,90

Oficinas por 10 000 adultos

2,18

Datáfonos por 10 000 adultos

176,81



## Crédito

Número de crédito de consumo por 10 000 habitantes

9 350,64

Monto promedio crédito de consumo

1 922 960

Número de crédito de vivienda por 10 000 habitantes

13,95

Monto promedio crédito de vivienda

88 145 251



## Microcrédito

Número de desembolsos de microcrédito por 10 000 habitantes

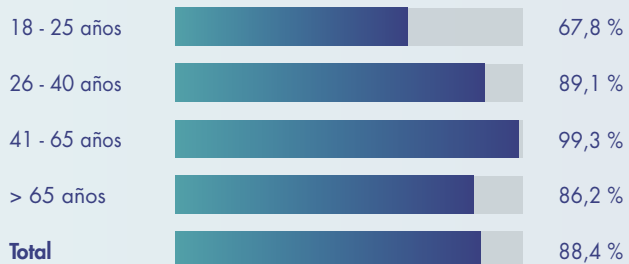
870,63

Monto desembolsado en microcrédito

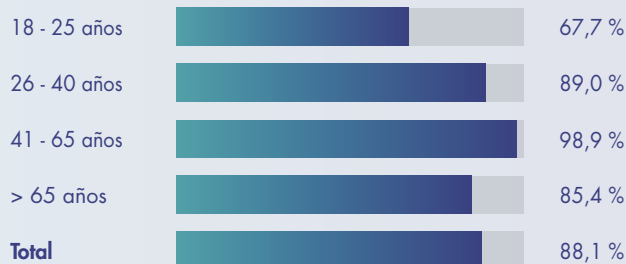
7 112 426

## Acceso

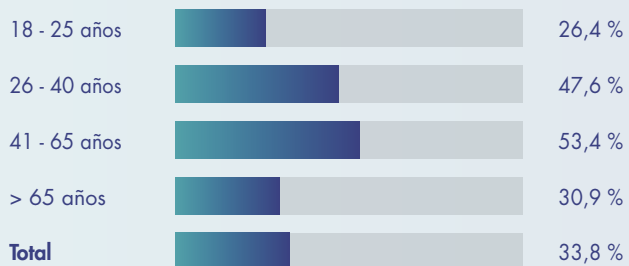
### Al menos un producto



### Depósitos



### Crédito

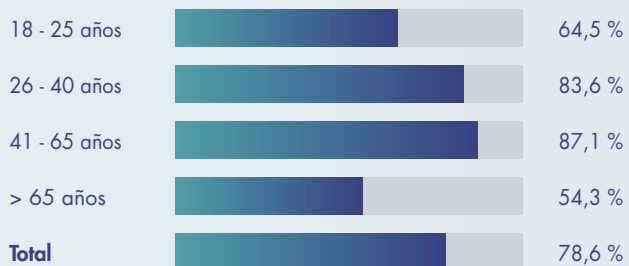


### Por producto

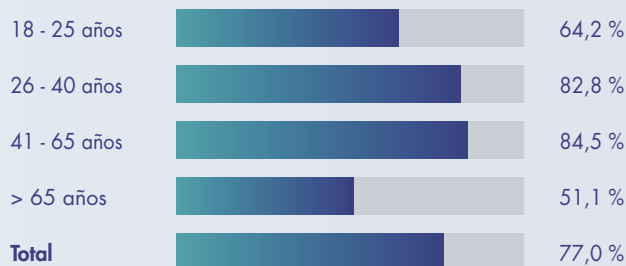


## Uso

### Al menos un producto



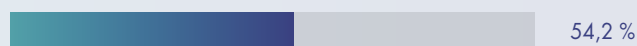
### Depósito



### Depósitos electrónicos



### Cuenta de ahorros



\* Algunos indicadores pueden ser mayores al 100 debido a diversos factores, como el uso proyecciones poblacionales que no necesariamente capturan flujos migratorios. Consulte el anexo para mayor profundidad en la información y la metodología.



# Cauca



## Población adulta

1 124 096



## Ahorro

Número de cuentas de ahorro por 10 000 habitantes

0,98

Saldo promedio cuentas de ahorro

2 748 680



## Cobertura

Número de corresponsales físicos por 10 000 adultos

140,25

Número de corresponsales móviles y digitales por 10 000 adultos

1,49

Número de corresponsales físicos, móviles y digitales activos por 10 000 adultos

74,69

Número de corresponsales físicos, móviles y digitales propios por 10 000 adultos

7,07

Número de corresponsales físicos, móviles y digitales tercerizados por 10 000 adultos

134,60

Oficinas por 10 000 adultos

1,12

Datáfonos por 10 000 adultos

61,17



## Crédito

Número de crédito de consumo por 10 000 habitantes

48 65,71

Monto promedio crédito de consumo

1 691 351

Número de crédito de vivienda por 10 000 habitantes

20,17

Monto promedio crédito de vivienda

74 602 957



## Microcrédito

Número de desembolsos de microcrédito por 10 000 habitantes

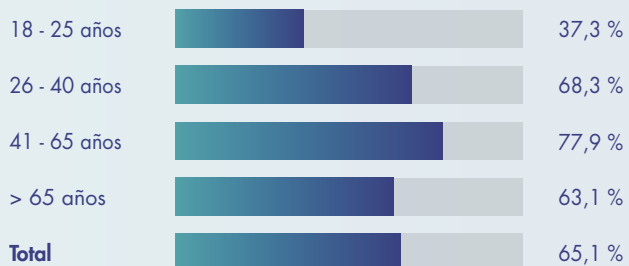
807,16

Monto desembolsado en microcrédito

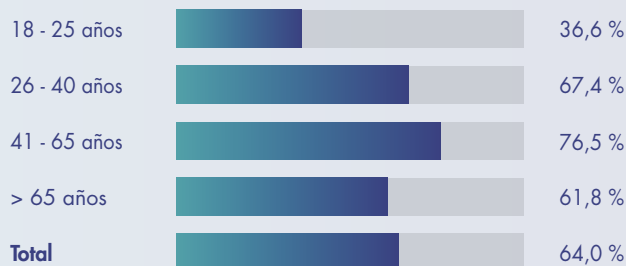
6 201 663

## Acceso

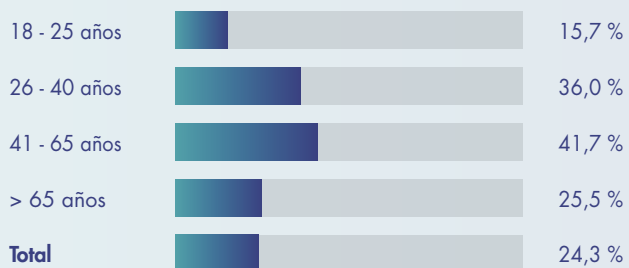
### Al menos un producto



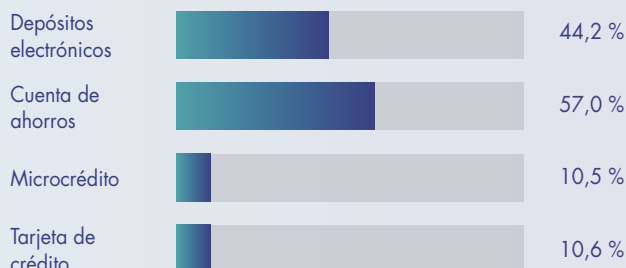
### Depósitos



### Crédito

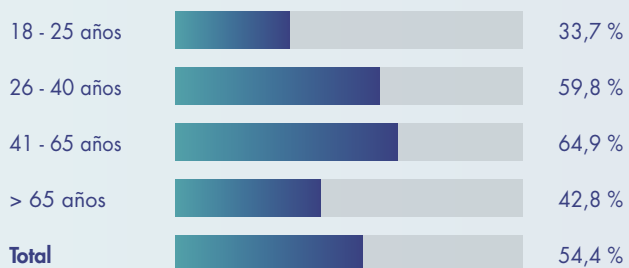


### Por producto

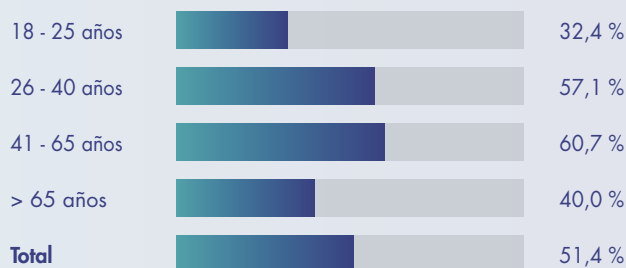


## Uso

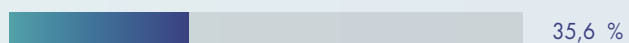
### Al menos un producto



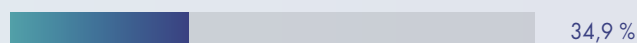
### Depósito



### Depósitos electrónicos



### Cuenta de ahorros



\* Algunos indicadores pueden ser mayores al 100 debido a diversos factores, como el uso proyecciones poblacionales que no necesariamente capturan flujos migratorios. Consulte el anexo para mayor profundidad en la información y la metodología.

# Cesar



## Cobertura

Número de corresponsales físicos por 10 000 adultos

192,12

Número de corresponsales móviles y digitales por 10 000 adultos

2,34

Número de corresponsales físicos, móviles y digitales activos por 10 000 adultos

101,23

Número de corresponsales físicos, móviles y digitales propios por 10 000 adultos

7,39

Número de corresponsales físicos, móviles y digitales tercerizados por 10 000 adultos

187,06

Oficinas por 10 000 adultos

1,32

Datáfonos por 10 000 adultos

141,40

## Crédito

Número de crédito de consumo por 10 000 habitantes

10 584,56

Monto promedio crédito de consumo

1 270 577

Número de crédito de vivienda por 10 000 habitantes

26,49

Monto promedio crédito de vivienda

92 598 777

## Población adulta

915 204

## Ahorro

Número de cuentas de ahorro por 10 000 habitantes

1,31

Saldo promedio cuentas de ahorro

1 715 871

## Microcrédito

Número de desembolsos de microcrédito por 10 000 habitantes

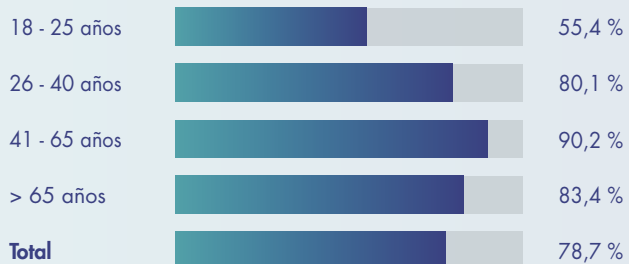
477,57

Monto desembolsado en microcrédito

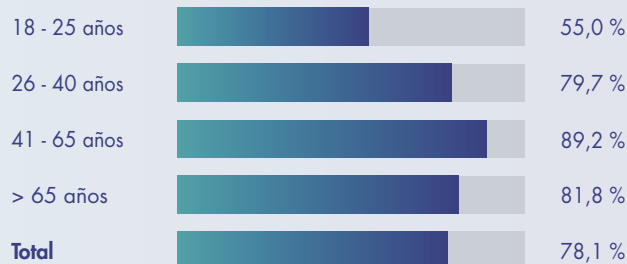
6 752 291

## Acceso

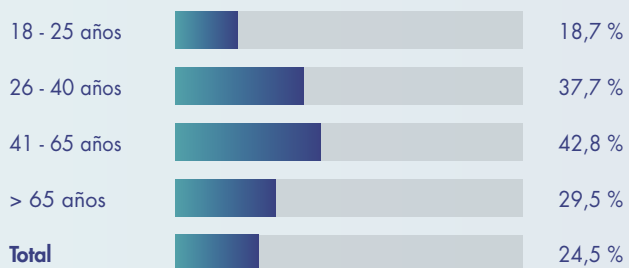
### Al menos un producto



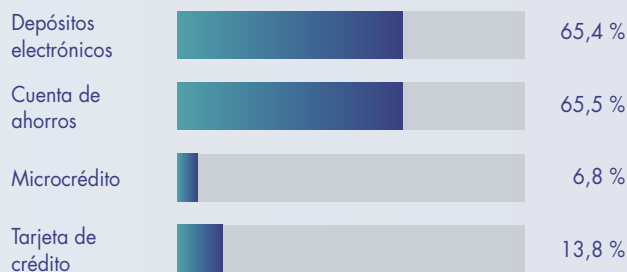
### Depósitos



### Crédito



### Por producto



## Uso

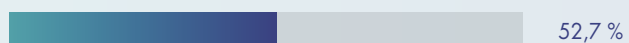
### Al menos un producto



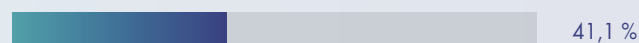
### Depósito



### Depósitos electrónicos



### Cuenta de ahorros



\* Algunos indicadores pueden ser mayores al 100 debido a diversos factores, como el uso proyecciones poblacionales que no necesariamente capturan flujos migratorios. Consulte el anexo para mayor profundidad en la información y la metodología.

# Chocó



## Cobertura

Número de  
corresponsales físicos por  
10 000 adultos

88,06

Número de corresponsales  
móviles y digitales por  
10 000 adultos

0,87

Número de corresponsales  
físicos, móviles y digitales  
activos por 10 000 adultos

59,70

Número de corresponsales  
físicos, móviles y digitales  
propios por 10 000 adultos

6,14

Número de corresponsales  
físicos, móviles y digitales  
tercerizados por 10 000 adultos

82,74

Oficinas por  
10 000 adultos

0,74

Datáfonos por  
10 000 adultos

2335,85

## Población adulta

377 708

## Ahorro

Número de  
cuentas de ahorro  
por 10 000 habitantes

0,82

Saldo promedio  
cuentas  
de ahorro

2 010 614

## Crédito

Número de crédito de consumo  
por 10 000 habitantes

1803,11

Monto promedio crédito  
de consumo

6 752 291

Número de crédito de  
vivienda por 10 000  
habitantes

1,80

Monto promedio  
crédito de vivienda

132 132 319

## Microcrédito

Número de desembolsos  
de microcrédito por  
10 000 habitantes

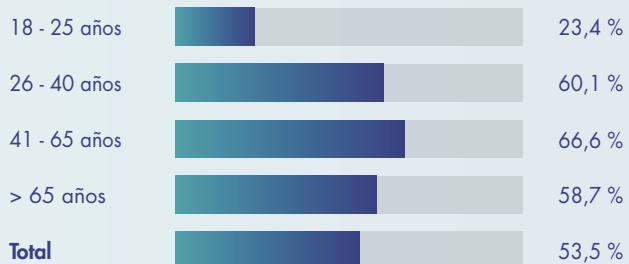
260,33

Monto  
desembolsado  
en microcrédito

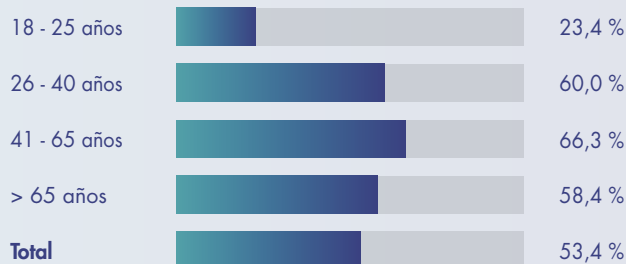
9 257 500

## Acceso

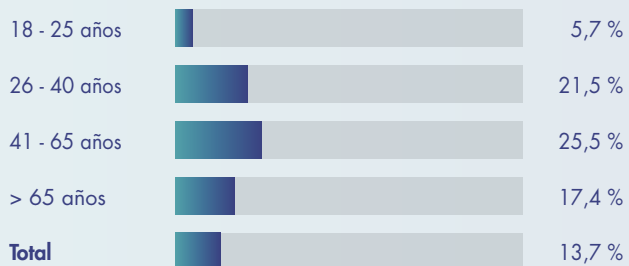
### Al menos un producto



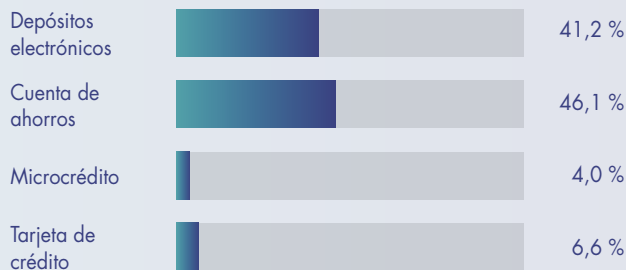
### Depósitos



### Crédito

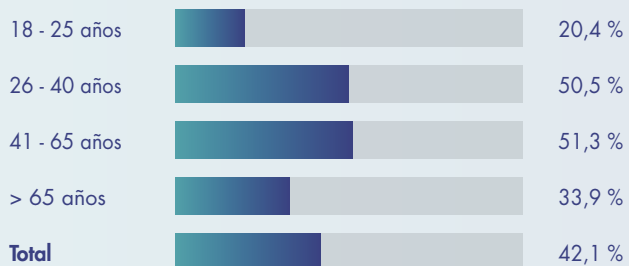


### Por producto

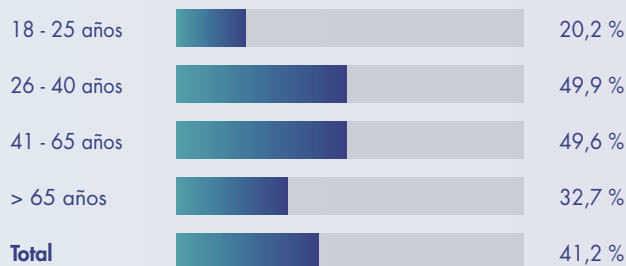


## Uso

### Al menos un producto



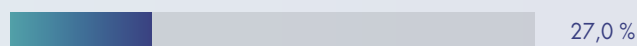
### Depósito



### Depósitos electrónicos

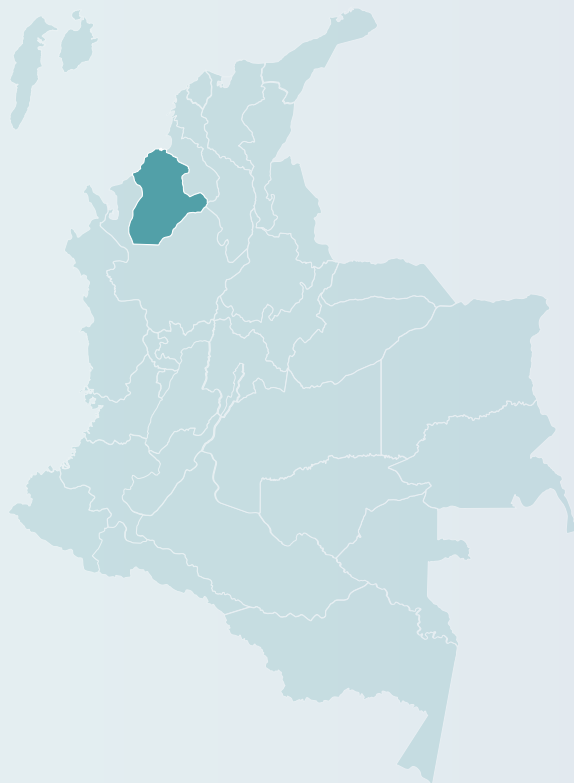


### Cuenta de ahorros



\* Algunos indicadores pueden ser mayores al 100 debido a diversos factores, como el uso proyecciones poblacionales que no necesariamente capturan flujos migratorios. Consulte el anexo para mayor profundidad en la información y la metodología.

# Córdoba



## Cobertura

Número de corresponsales físicos por 10 000 adultos

107,77

Número de corresponsales móviles y digitales por 10 000 adultos

1,98

Número de corresponsales físicos, móviles y digitales activos por 10 000 adultos

62,27

Número de corresponsales físicos, móviles y digitales propios por 10 000 adultos

5,70

Número de corresponsales físicos, móviles y digitales tercerizados por 10 000 adultos

103,96

Oficinas por 10 000 adultos

0,99

Datáfonos por 10 000 adultos

81,32

## Población adulta

2 561 044

Número de crédito de consumo por 10 000 habitantes

8855,27

Monto promedio crédito de consumo

1 194 125

Número de crédito de vivienda por 10 000 habitantes

12,29

Monto promedio crédito de vivienda

102 759 947

## Ahorro

Número de cuentas de ahorro por 10 000 habitantes

1,05

Saldo promedio cuentas de ahorro

1 842 251

## Microcrédito

Número de desembolsos de microcrédito por 10 000 habitantes

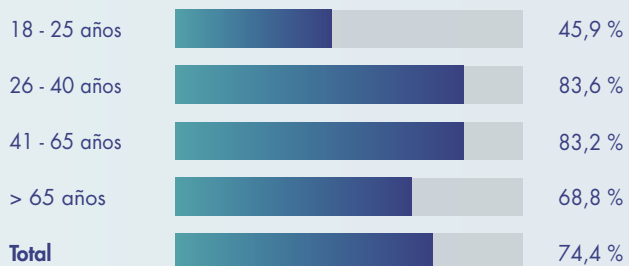
495,81

Monto desembolsado en microcrédito

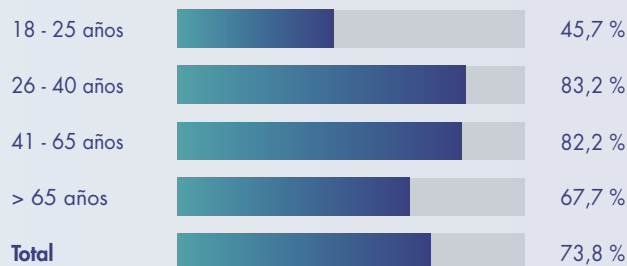
5 982 282

## Acceso

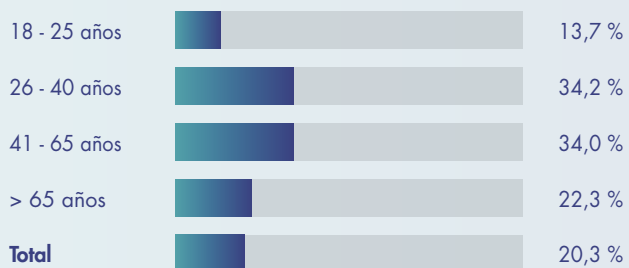
### Al menos un producto



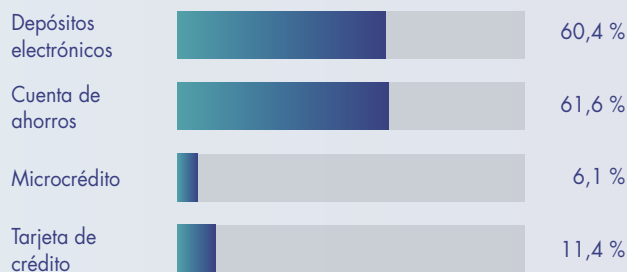
### Depósitos



### Crédito

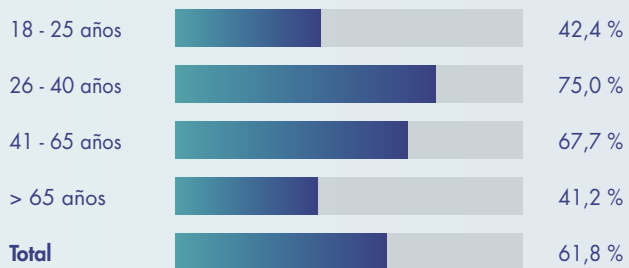


### Por producto

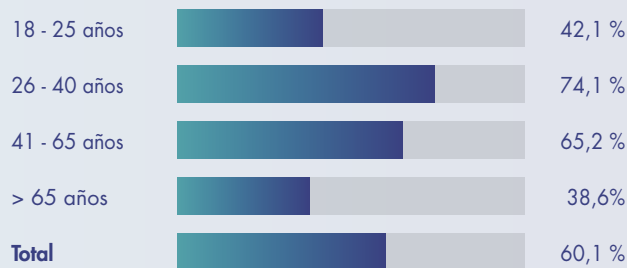


## Uso

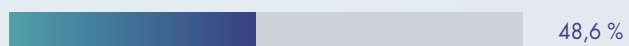
### Al menos un producto



### Depósito



### Depósitos electrónicos



### Cuenta de ahorros



\* Algunos indicadores pueden ser mayores al 100 debido a diversos factores, como el uso proyecciones poblacionales que no necesariamente capturan flujos migratorios. Consulte el anexo para mayor profundidad en la información y la metodología.



# Cundinamarca



## Cobertura

Número de corresponsales físicos por 10 000 adultos

150,70

Número de corresponsales móviles y digitales por 10 000 adultos

5,54

Número de corresponsales físicos, móviles y digitales activos por 10 000 adultos

86,38

Número de corresponsales físicos, móviles y digitales propios por 10 000 adultos

10,01

Número de corresponsales físicos, móviles y digitales tercerizados por 10 000 adultos

146,18

Oficinas por 10 000 adultos

1,66

Datáfonos por 10 000 adultos

663,57

## Población adulta

1 321 933

## Crédito

Número de crédito de consumo por 10 000 habitantes

11 204,24

Monto promedio crédito de consumo

1 230 608

Número de crédito de vivienda por 10 000 habitantes

30,12

Monto promedio crédito de vivienda

94 245 417

## Ahorro

Número de cuentas de ahorro por 10 000 habitantes

1,68

Saldo promedio cuentas de ahorro

1 797 302

## Microcrédito

Número de desembolsos de microcrédito por 10 000 habitantes

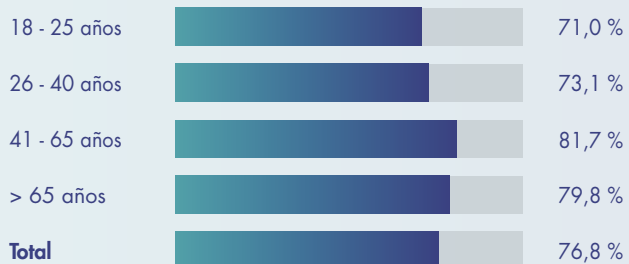
534,24

Monto desembolsado en microcrédito

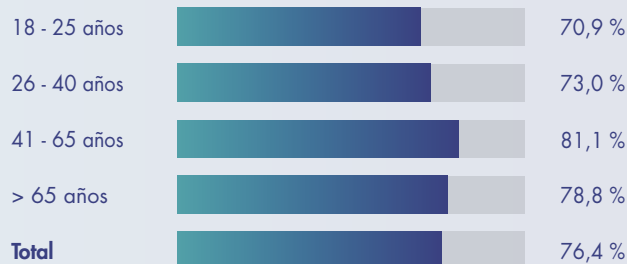
7 472 520

## Acceso

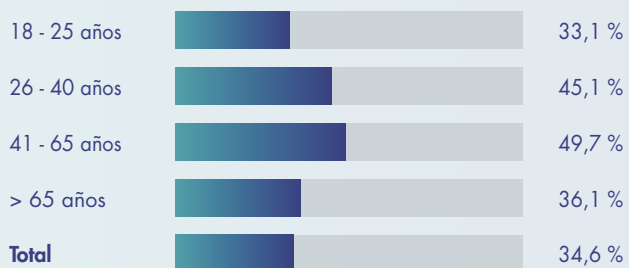
### Al menos un producto



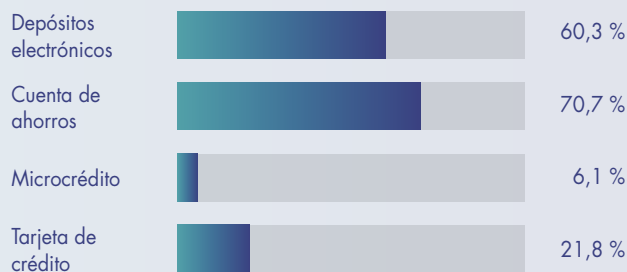
### Depósitos



### Crédito

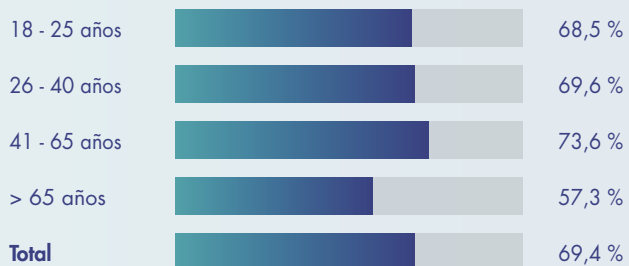


### Por producto

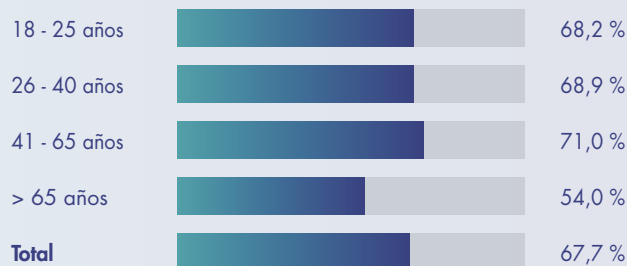


## Uso

### Al menos un producto



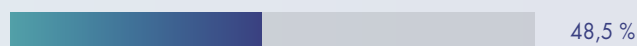
### Depósito



### Depósitos electrónicos



### Cuenta de ahorros



\* Algunos indicadores pueden ser mayores al 100 debido a diversos factores, como el uso proyecciones poblacionales que no necesariamente capturan flujos migratorios. Consulte el anexo para mayor profundidad en la información y la metodología.

# Guainía



## Población adulta

31 547



## Ahorro

Número de cuentas de ahorro por 10 000 habitantes

1,03

Saldo promedio cuentas de ahorro

7 683 271,28



## Cobertura

Número de corresponsales físicos por 10 000 adultos

99,22

Número de corresponsales móviles y digitales por 10 000 adultos

0,63

Número de corresponsales físicos, móviles y digitales activos por 10 000 adultos

55,47

Número de corresponsales físicos, móviles y digitales propios por 10 000 adultos

6,34

Número de corresponsales físicos, móviles y digitales tercerizados por 10 000 adultos

93,51

Oficinas por 10 000 adultos

0,95

Datáfonos por 10 000 adultos

27,26



## Crédito

Número de crédito de consumo por 10 000 habitantes

1019,11

Monto promedio crédito de consumo

4 845 856

Número de crédito de vivienda por 10 000 habitantes

1,27

Monto promedio crédito de vivienda

112 897 955



## Microcrédito

Número de desembolsos de microcrédito por 10 000 habitantes

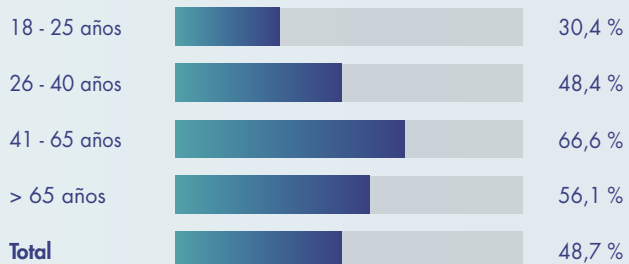
237,11

Monto desembolsado en microcrédito

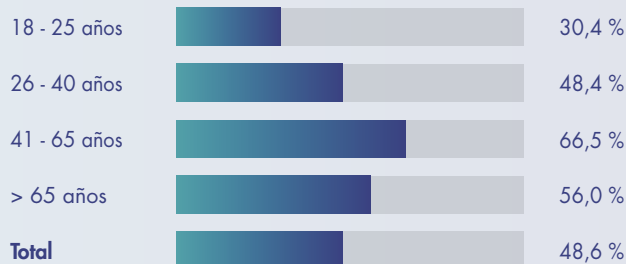
10 420 519

## Acceso

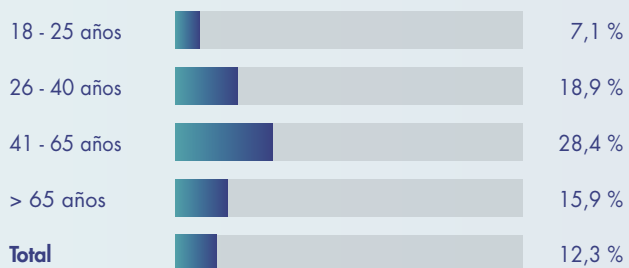
### Al menos un producto



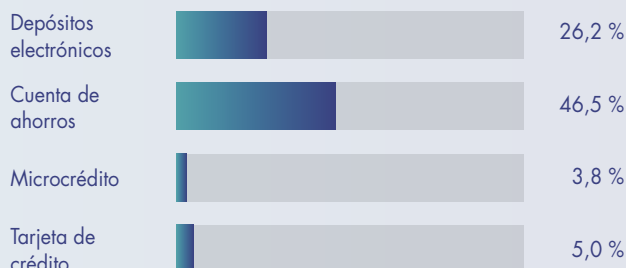
### Depósitos



### Crédito

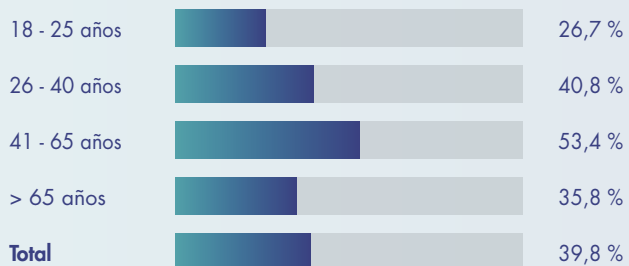


### Por producto

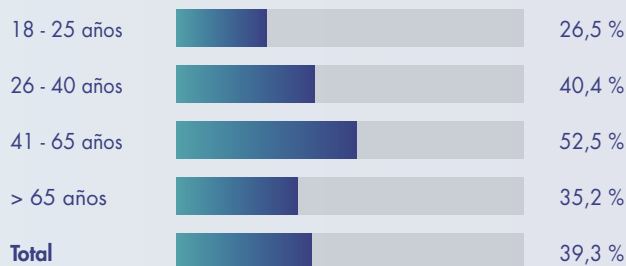


## Uso

### Al menos un producto



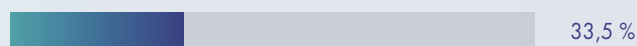
### Depósito



### Depósitos electrónicos



### Cuenta de ahorros



\* Algunos indicadores pueden ser mayores al 100 debido a diversos factores, como el uso proyecciones poblacionales que no necesariamente capturan flujos migratorios. Consulte el anexo para mayor profundidad en la información y la metodología.

# Guaviare



## Población adulta

63 263

## Ahorro

Número de cuentas de ahorro por 10 000 habitantes

1,23

Saldo promedio cuentas de ahorro

2 793 297,10

## Cobertura

Número de corresponsales físicos por 10 000 adultos

202,17

Número de corresponsales móviles y digitales por 10 000 adultos

1,90

Número de corresponsales físicos, móviles y digitales activos por 10 000 adultos

125,51

Número de corresponsales físicos, móviles y digitales propios por 10 000 adultos

9,64

Número de corresponsales físicos, móviles y digitales tercerizados por 10 000 adultos

194,43

Oficinas por 10 000 adultos

1,42

Datáfonos por 10 000 adultos

77,77

## Crédito

Número de crédito de consumo por 10 000 habitantes

1264,56

Monto promedio crédito de consumo

7 510 594

Número de crédito de vivienda por 10 000 habitantes

10,91

Monto promedio crédito de vivienda

87 649 542

## Microcrédito

Número de desembolsos de microcrédito por 10 000 habitantes

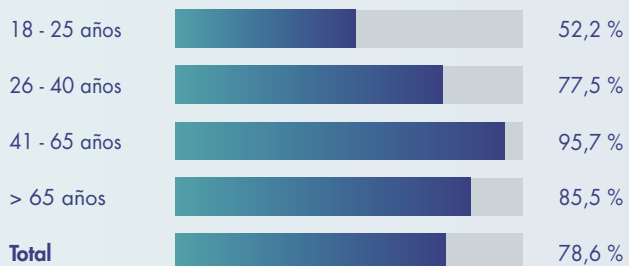
946,05

Monto desembolsado en microcrédito

8 707 893

## Acceso

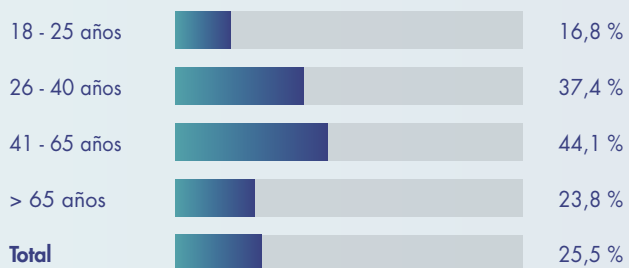
### Al menos un producto



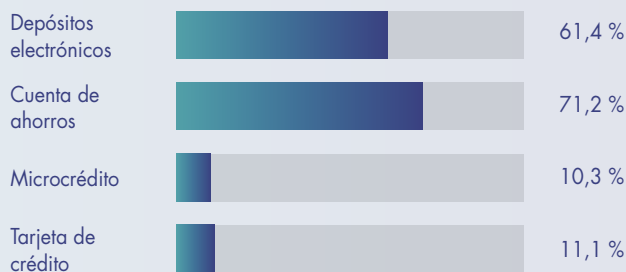
### Depósitos



### Crédito

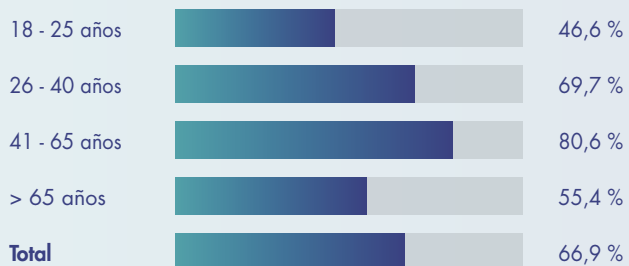


### Por producto

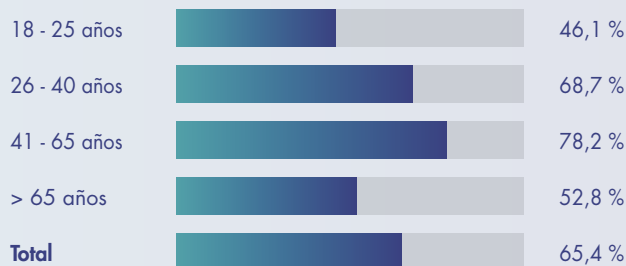


## Uso

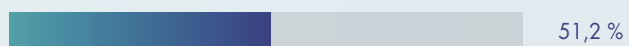
### Al menos un producto



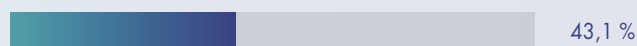
### Depósito



### Depósitos electrónicos



### Cuenta de ahorros



\* Algunos indicadores pueden ser mayores al 100 debido a diversos factores, como el uso proyecciones poblacionales que no necesariamente capturan flujos migratorios. Consulte el anexo para mayor profundidad en la información y la metodología.

# Huila



## Cobertura

Número de corresponsales físicos por 10 000 adultos

197,21

Número de corresponsales móviles y digitales por 10 000 adultos

3,71

Número de corresponsales físicos, móviles y digitales activos por 10 000 adultos

98,94

Número de corresponsales físicos, móviles y digitales propios por 10 000 adultos

11,47

Número de corresponsales físicos, móviles y digitales tercerizados por 10 000 adultos

188,24

Oficinas por 10 000 adultos

2,45

Datáfonos por 10 000 adultos

155,30

## Población adulta

808 485

## Crédito

Número de crédito de consumo por 10 000 habitantes

13 382,86

Monto promedio crédito de consumo

1 565 138

Número de crédito de vivienda por 10 000 habitantes

41,18

Monto promedio crédito de vivienda

82 075 779

## Ahorro

Número de cuentas de ahorro por 10 000 habitantes

2,51

Saldo promedio cuentas de ahorro

1 468 920

## Microcrédito

Número de desembolsos de microcrédito por 10 000 habitantes

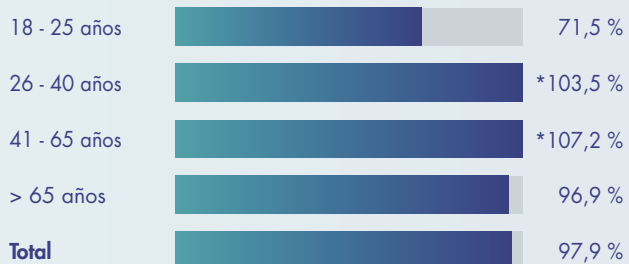
1378,49

Monto desembolsado en microcrédito

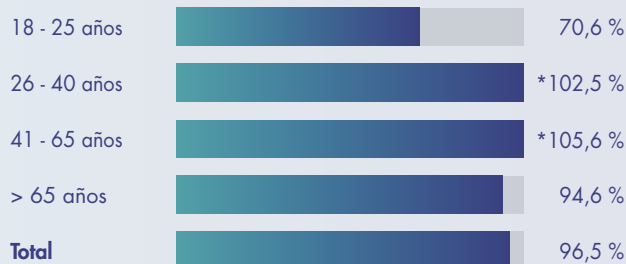
5 792 275

## Acceso

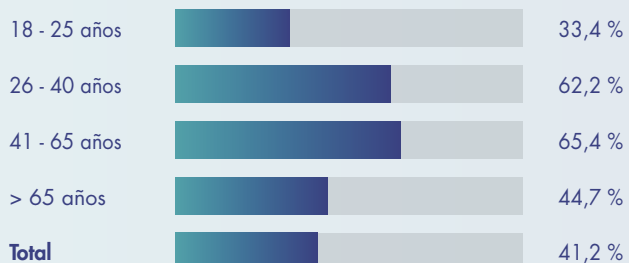
### Al menos un producto



### Depósitos



### Crédito

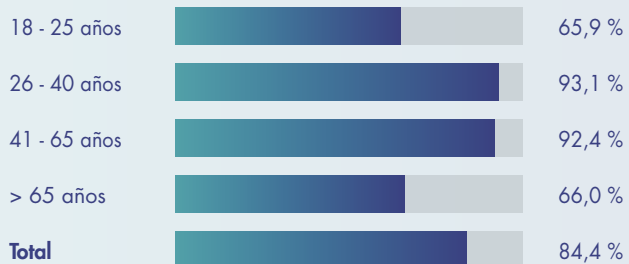


### Por producto

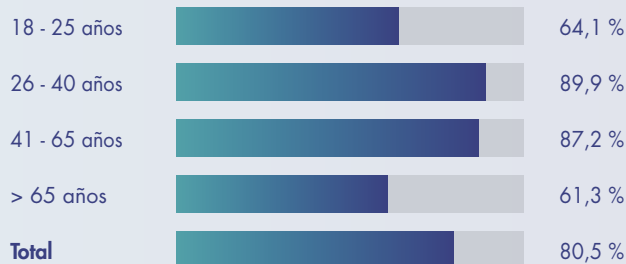


## Uso

### Al menos un producto



### Depósito



### Depósitos electrónicos



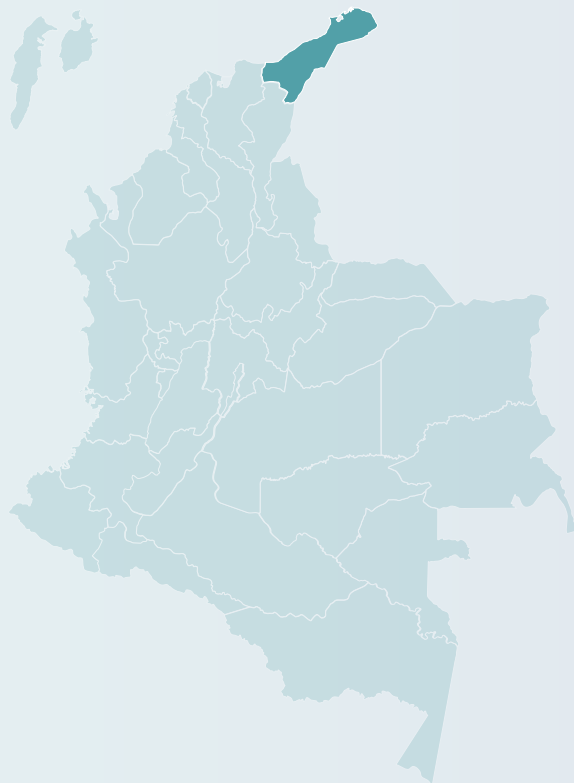
### Cuenta de ahorros



\* Algunos indicadores pueden ser mayores al 100 debido a diversos factores, como el uso proyecciones poblacionales que no necesariamente capturan flujos migratorios. Consulte el anexo para mayor profundidad en la información y la metodología.



# La Guajira



## Población adulta

641 886



## Ahorro

Número de cuentas de ahorro por 10 000 habitantes

0,95

Saldo promedio cuentas de ahorro

1 795 984



## Cobertura

Número de corresponsales físicos por 10 000 adultos

124,34

Número de corresponsales móviles y digitales por 10 000 adultos

1,89

Número de corresponsales físicos, móviles y digitales activos por 10 000 adultos

70,15

Número de corresponsales físicos, móviles y digitales propios por 10 000 adultos

3,51

Número de corresponsales físicos, móviles y digitales tercerizados por 10 000 adultos

122,72

Oficinas por 10 000 adultos

0,89

Datáfonos por 10 000 adultos

58,53



## Crédito

Número de crédito de consumo por 10 000 habitantes

3409,81

Monto promedio crédito de consumo

2 032 911

Número de crédito de vivienda por 10 000 habitantes

6,22

Monto promedio crédito de vivienda

125 968 647



## Microcrédito

Número de desembolsos de microcrédito por 10 000 habitantes

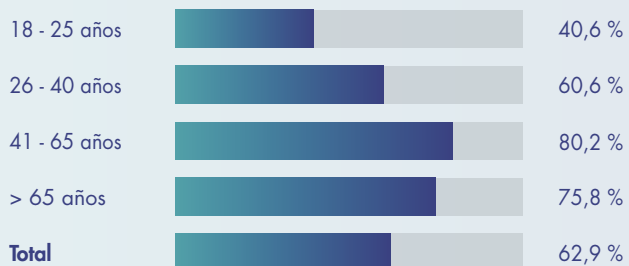
289,51

Monto desembolsado en microcrédito

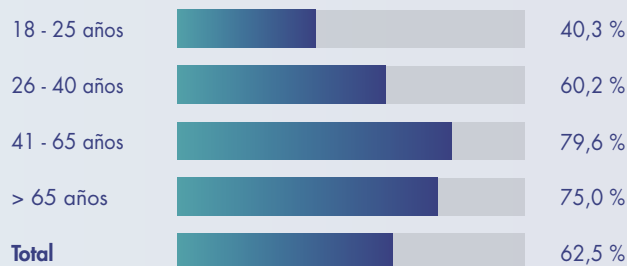
5 956 523

## Acceso

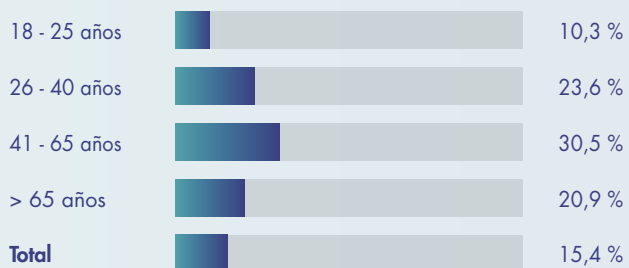
### Al menos un producto



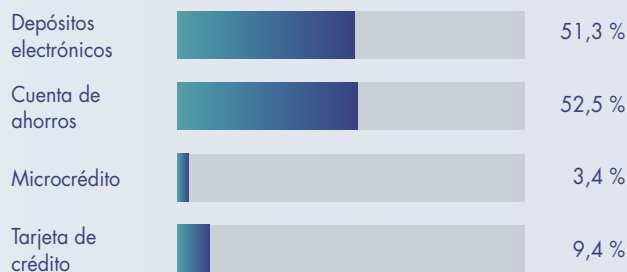
### Depósitos



### Crédito

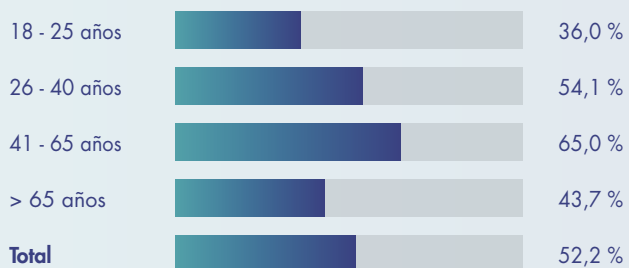


### Por producto

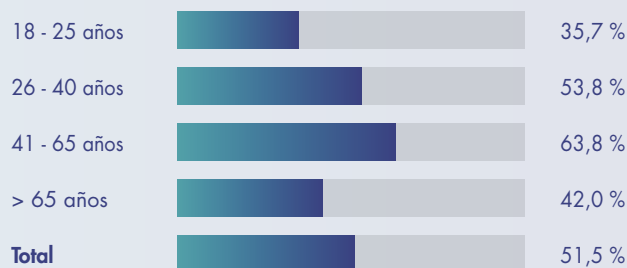


## Uso

### Al menos un producto



### Depósito



### Depósitos electrónicos



### Cuenta de ahorros



\* Algunos indicadores pueden ser mayores al 100 debido a diversos factores, como el uso proyecciones poblacionales que no necesariamente capturan flujos migratorios. Consulte el anexo para mayor profundidad en la información y la metodología.

# Magdalena



## Cobertura

Número de corresponsales físicos por 10 000 adultos

119,65

Número de corresponsales móviles y digitales por 10 000 adultos

1,97

Número de corresponsales físicos, móviles y digitales activos por 10 000 adultos

67,97

Número de corresponsales físicos, móviles y digitales propios por 10 000 adultos

5,15

Número de corresponsales físicos, móviles y digitales tercerizados por 10 000 adultos

116,47

Oficinas por 10 000 adultos

1,03

Datáfonos por 10 000 adultos

278,61

## Crédito

Número de crédito de consumo por 10 000 habitantes

18 939,89

Monto promedio crédito de consumo

725 590

Número de crédito de vivienda por 10 000 habitantes

19,94

Monto promedio crédito de vivienda

114 844 092

## Población adulta

1 017 902

## Ahorro

Número de cuentas de ahorro por 10 000 habitantes

1,25

Saldo promedio cuentas de ahorro

1 673 329

## Microcrédito

Número de desembolsos de microcrédito por 10 000 habitantes

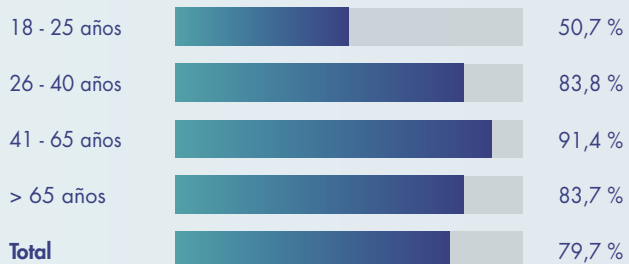
386,87

Monto desembolsado en microcrédito

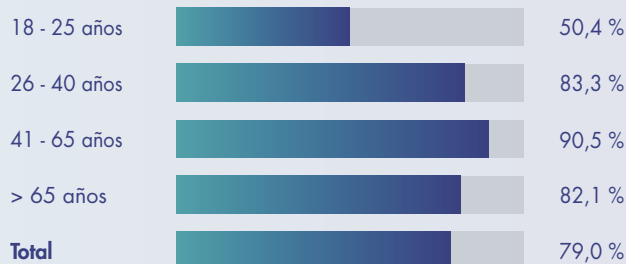
6 113 549

## Acceso

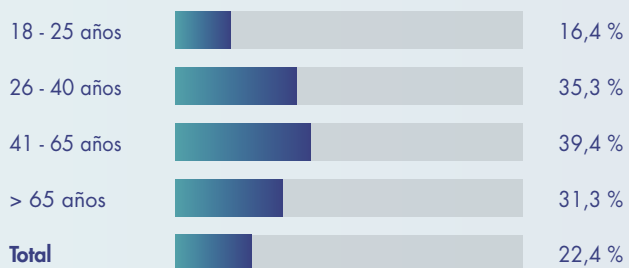
### Al menos un producto



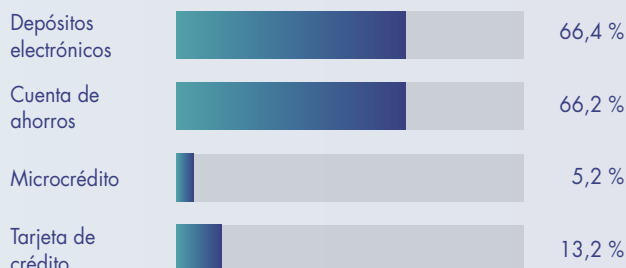
### Depósitos



### Crédito

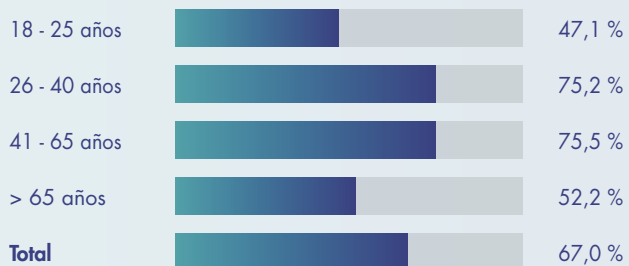


### Por producto



## Uso

### Al menos un producto



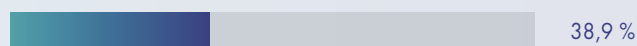
### Depósito



### Depósitos electrónicos



### Cuenta de ahorros



\* Algunos indicadores pueden ser mayores al 100 debido a diversos factores, como el uso proyecciones poblacionales que no necesariamente capturan flujos migratorios. Consulte el anexo para mayor profundidad en la información y la metodología.

# Meta



## Población adulta

805 959

## Ahorro

Número de cuentas de ahorro por 10 000 habitantes  
2,16

Saldo promedio cuentas de ahorro  
2 050 444

## Cobertura

Número de corresponsales físicos por 10 000 adultos  
190,30

Número de corresponsales móviles y digitales por 10 000 adultos  
4,33

Número de corresponsales físicos, móviles y digitales activos por 10 000 adultos  
117,25

Número de corresponsales físicos, móviles y digitales propios por 10 000 adultos  
19,31

Número de corresponsales físicos, móviles y digitales tercerizados por 10 000 adultos  
175,22

Oficinas por 10 000 adultos  
1,92

Datáfonos por 10 000 adultos  
205,38

## Crédito

Número de crédito de consumo por 10 000 habitantes  
13 338,30

Monto promedio crédito de consumo  
1 611 683

Número de crédito de vivienda por 10 000 habitantes  
30,44

Monto promedio crédito de vivienda  
110 241 790

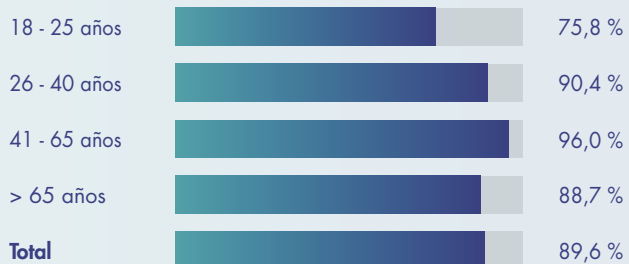
## Microcrédito

Número de desembolsos de microcrédito por 10 000 habitantes  
741,58

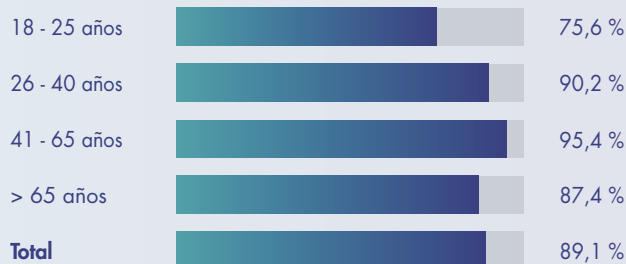
Monto desembolsado en microcrédito  
7 328 730

## Acceso

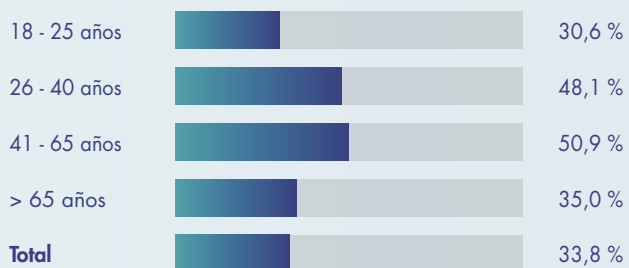
### Al menos un producto



### Depósitos



### Crédito

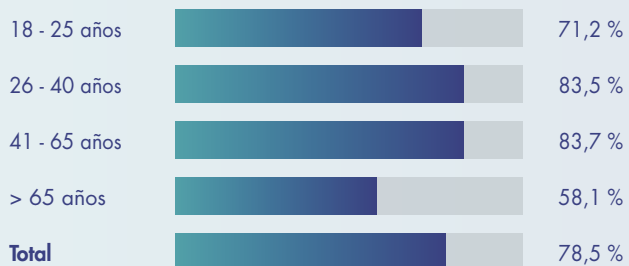


### Por producto

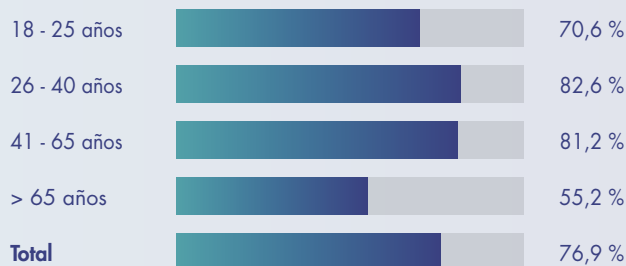


## Uso

### Al menos un producto



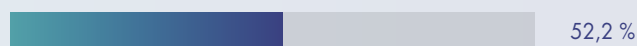
### Depósito



### Depósitos electrónicos



### Cuenta de ahorros



\* Algunos indicadores pueden ser mayores al 100 debido a diversos factores, como el uso proyecciones poblacionales que no necesariamente capturan flujos migratorios. Consulte el anexo para mayor profundidad en la información y la metodología.

# Nariño



## Cobertura

Número de corresponsales físicos por 10 000 adultos

113,90

Número de corresponsales móviles y digitales por 10 000 adultos

2,51

Número de corresponsales físicos, móviles y digitales activos por 10 000 adultos

64,71

Número de corresponsales físicos, móviles y digitales propios por 10 000 adultos

8,71

Número de corresponsales físicos, móviles y digitales tercerizados por 10 000 adultos

107,70

Oficinas por 10 000 adultos

1,49

Datáfonos por 10 000 adultos

104,71

## Crédito

Número de crédito de consumo por 10 000 habitantes

5588,50

Monto promedio crédito de consumo

1 790 304

Número de crédito de vivienda por 10 000 habitantes

14,18

Monto promedio crédito de vivienda

99 104 956

## Población adulta

1 245 815

## Ahorro

Número de cuentas de ahorro por 10 000 habitantes

1,29

Saldo promedio cuentas de ahorro

1 878 367

## Microcrédito

Número de desembolsos de microcrédito por 10 000 habitantes

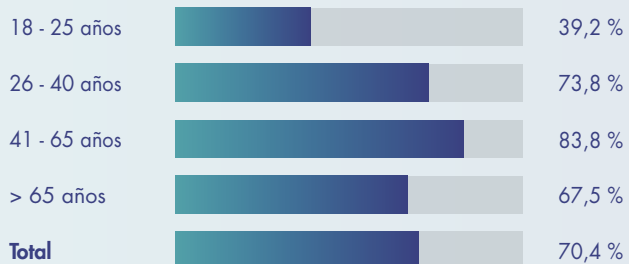
1317,15

Monto desembolsado en microcrédito

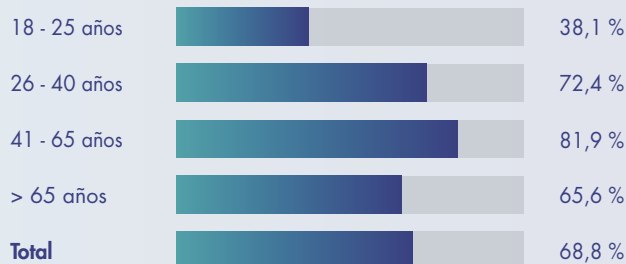
6 543 289

## Acceso

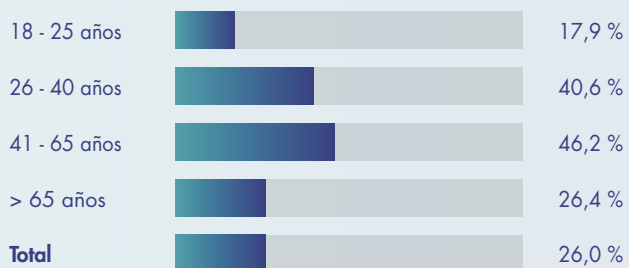
### Al menos un producto



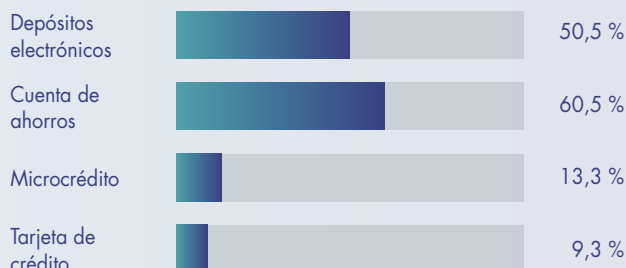
### Depósitos



### Crédito

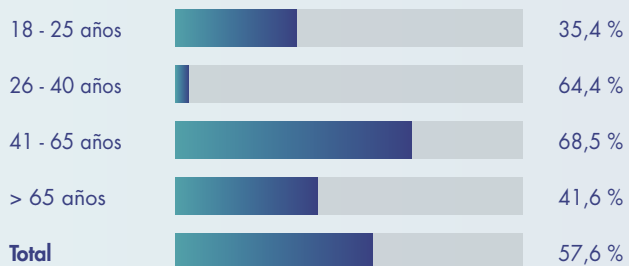


### Por producto

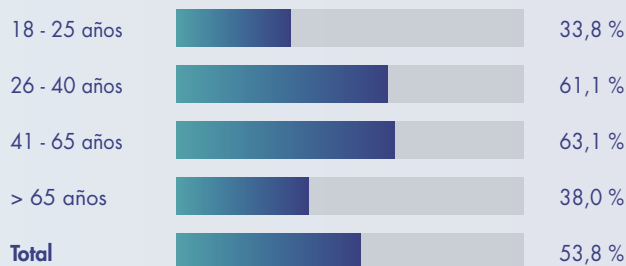


## Uso

### Al menos un producto



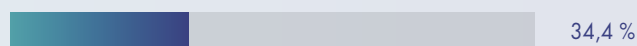
### Depósito



### Depósitos electrónicos



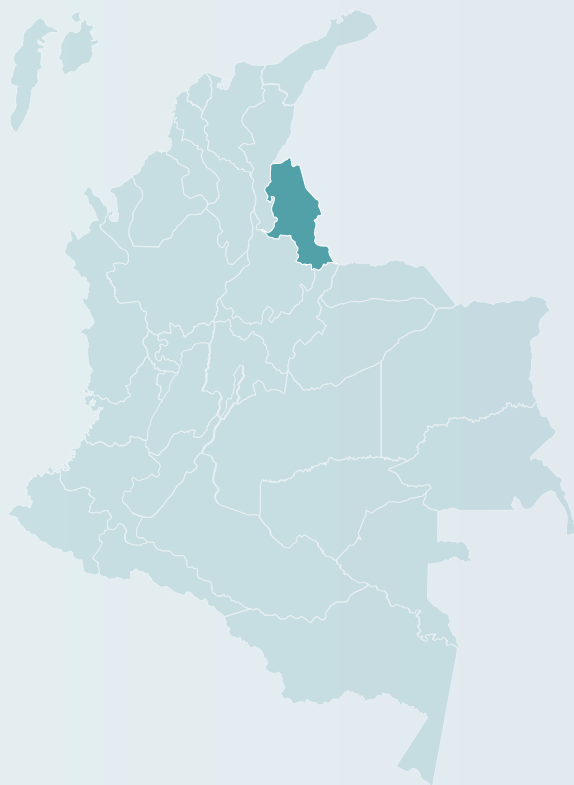
### Cuenta de ahorros



\* Algunos indicadores pueden ser mayores al 100 debido a diversos factores, como el uso proyecciones poblacionales que no necesariamente capturan flujos migratorios. Consulte el anexo para mayor profundidad en la información y la metodología.



# Norte de Santander



## Población adulta

1 208 699

## Ahorro

Número de cuentas de ahorro por 10 000 habitantes

1,63

Saldo promedio cuentas de ahorro

2 066 369

## Cobertura

Número de corresponsales físicos por 10 000 adultos

177,51

Número de corresponsales móviles y digitales por 10 000 adultos

3,93

Número de corresponsales físicos, móviles y digitales activos por 10 000 adultos

97,34

Número de corresponsales físicos, móviles y digitales propios por 10 000 adultos

12,52

Número de corresponsales físicos, móviles y digitales tercerizados por 10 000 adultos

168,93

Oficinas por 10 000 adultos

1,35

Datáfonos por 10 000 adultos

149,29

## Crédito

Número de crédito de consumo por 10 000 habitantes

10 161,91

Monto promedio crédito de consumo

1 518 680

Número de crédito de vivienda por 10 000 habitantes

35,37

Monto promedio crédito de vivienda

77 738 830

## Microcrédito

Número de desembolsos de microcrédito por 10 000 habitantes

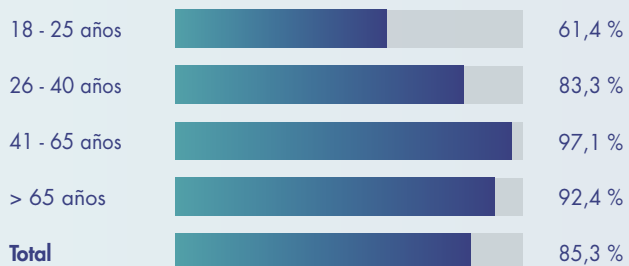
372,80

Monto desembolsado en microcrédito

7 779 170

## Acceso

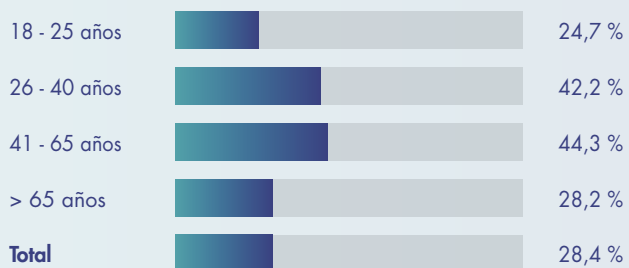
### Al menos un producto



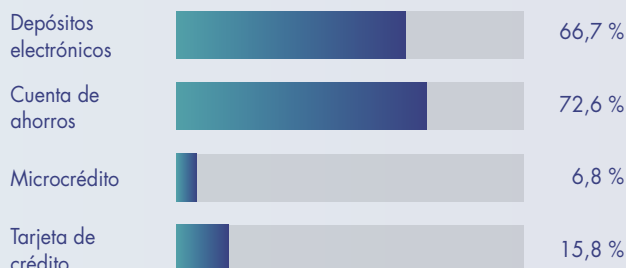
### Depósitos



### Crédito

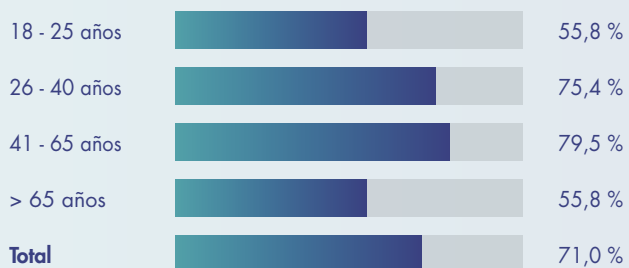


### Por producto



## Uso

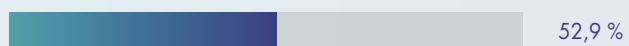
### Al menos un producto



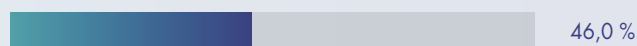
### Depósito



### Depósitos electrónicos



### Cuenta de ahorros



\* Algunos indicadores pueden ser mayores al 100 debido a diversos factores, como el uso proyecciones poblacionales que no necesariamente capturan flujos migratorios. Consulte el anexo para mayor profundidad en la información y la metodología.

# Putumayo



## Población adulta

263 212



## Ahorro

Número de cuentas de ahorro por 10 000 habitantes

1,22

Saldo promedio cuentas de ahorro

2 169 975



## Cobertura

Número de corresponsales físicos por 10 000 adultos

111,77

Número de corresponsales móviles y digitales por 10 000 adultos

1,52

Número de corresponsales físicos, móviles y digitales activos por 10 000 adultos

63,52

Número de corresponsales físicos, móviles y digitales propios por 10 000 adultos

6,91

Número de corresponsales físicos, móviles y digitales tercerizados por 10 000 adultos

106,38

Oficinas por 10 000 adultos

1,79

Datáfonos por 10 000 adultos

75,07



## Crédito

Número de crédito de consumo por 10 000 habitantes

840,01

Monto promedio crédito de consumo

9 309 634

Número de crédito de vivienda por 10 000 habitantes

4,75

Monto promedio crédito de vivienda

88 645 298



## Microcrédito

Número de desembolsos de microcrédito por 10 000 habitantes

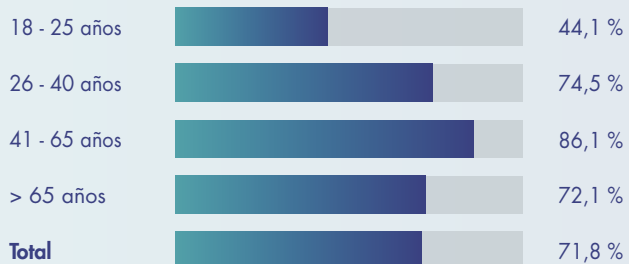
1328,17

Monto desembolsado en microcrédito

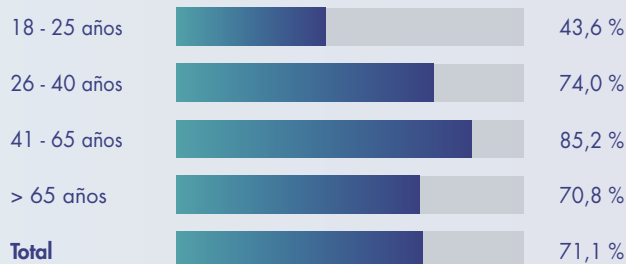
6 152 931

## Acceso

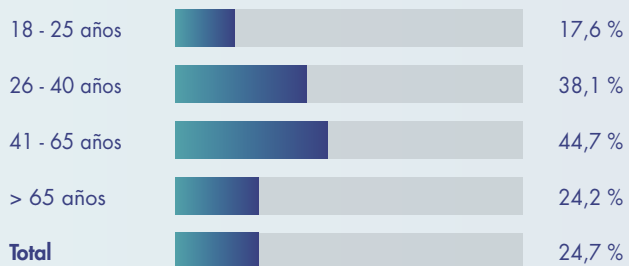
### Al menos un producto



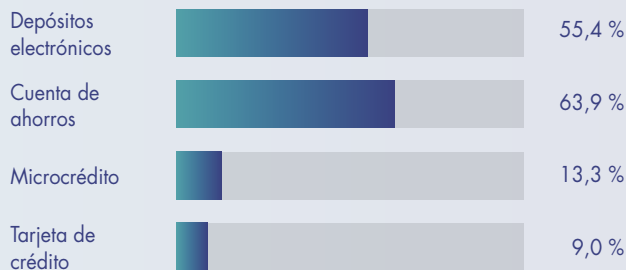
### Depósitos



### Crédito

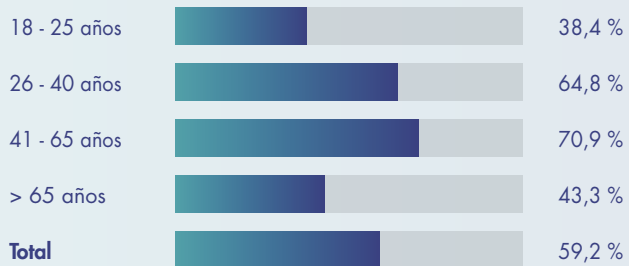


### Por producto

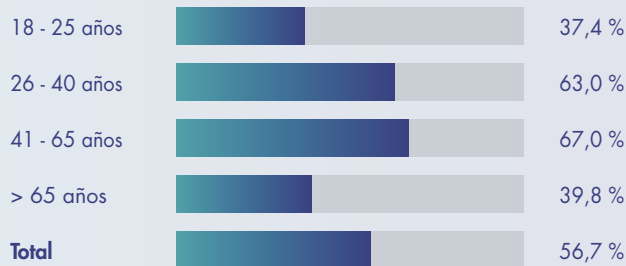


## Uso

### Al menos un producto



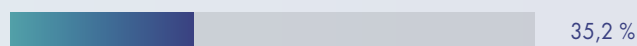
### Depósito



### Depósitos electrónicos



### Cuenta de ahorros



\* Algunos indicadores pueden ser mayores al 100 debido a diversos factores, como el uso proyecciones poblacionales que no necesariamente capturan flujos migratorios. Consulte el anexo para mayor profundidad en la información y la metodología.

# Quindío



## Población adulta

442 225



## Ahorro

Número de cuentas de ahorro por 10 000 habitantes

2,12

Saldo promedio cuentas de ahorro

1 742 288



## Cobertura

Número de corresponsales físicos por 10 000 adultos

118,70

Número de corresponsales móviles y digitales por 10 000 adultos

3,46

Número de corresponsales físicos, móviles y digitales activos por 10 000 adultos

65,60

Número de corresponsales físicos, móviles y digitales propios por 10 000 adultos

6,02

Número de corresponsales físicos, móviles y digitales tercerizados por 10 000 adultos

116,09

Oficinas por 10 000 adultos

2,08

Datáfonos por 10 000 adultos

299,64



## Crédito

Número de crédito de consumo por 10 000 habitantes

34 093,55

Monto promedio crédito de consumo

808 313

Número de crédito de vivienda por 10 000 habitantes

67,07

Monto promedio crédito de vivienda

94 670 525



## Microcrédito

Número de desembolsos de microcrédito por 10 000 habitantes

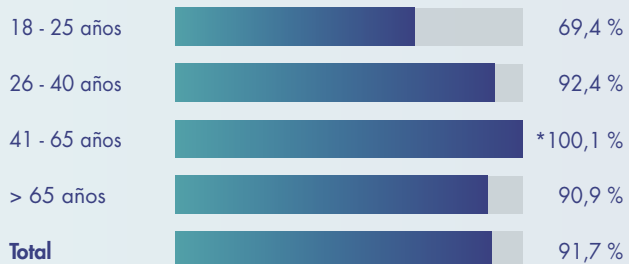
547,44

Monto desembolsado en microcrédito

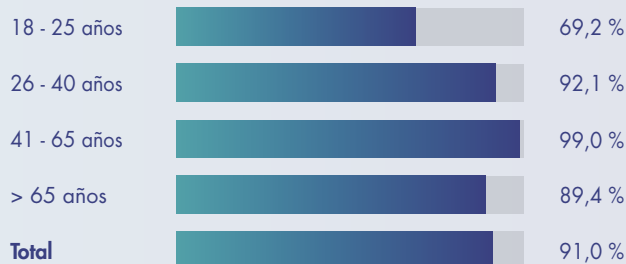
5 771 976

## Acceso

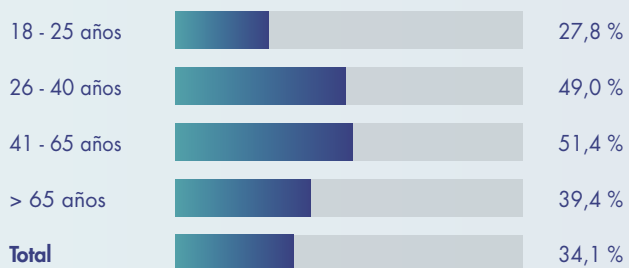
### Al menos un producto



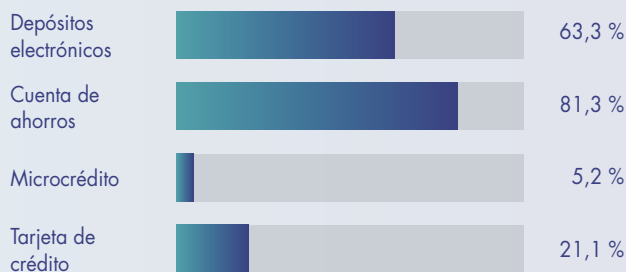
### Depósitos



### Crédito

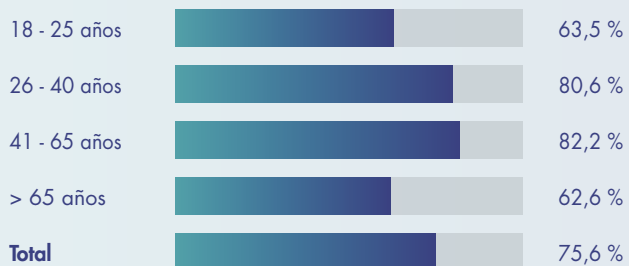


### Por producto

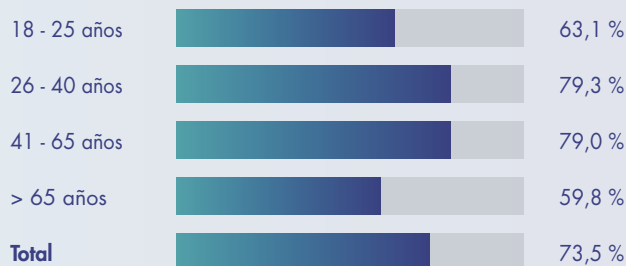


## Uso

### Al menos un producto



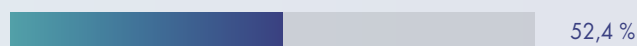
### Depósito



### Depósitos electrónicos



### Cuenta de ahorros



\* Algunos indicadores pueden ser mayores al 100 debido a diversos factores, como el uso proyecciones poblacionales que no necesariamente capturan flujos migratorios. Consulte el anexo para mayor profundidad en la información y la metodología.

# Risaralda



## Cobertura

Número de  
corresponsales físicos por  
10 000 adultos

103,84

Número de corresponsales  
móviles y digitales por  
10 000 adultos

1,75

Número de corresponsales  
físicos, móviles y digitales  
activos por 10 000 adultos

49,25

Número de corresponsales  
físicos, móviles y digitales  
propios por 10 000 adultos

5,02

Número de corresponsales  
físicos, móviles y digitales  
tercerizados por 10 000 adultos

100,45

Oficinas por  
10 000 adultos

2,15

Datáfonos por  
10 000 adultos

262,51

## Población adulta

744 418

## Crédito

Número de crédito de consumo  
por 10 000 habitantes

27 809,15

Monto promedio crédito  
de consumo

1 100 098

Número de crédito de  
vivienda por 10 000  
habitantes

64,06

Monto promedio  
crédito de vivienda

105 105 472

## Ahorro

Número de  
cuentas de ahorro  
por 10 000 habitantes

2,37

Saldo promedio  
cuentas  
de ahorro

2 132 410

## Microcrédito

Número de desembolsos  
de microcrédito por  
10 000 habitantes

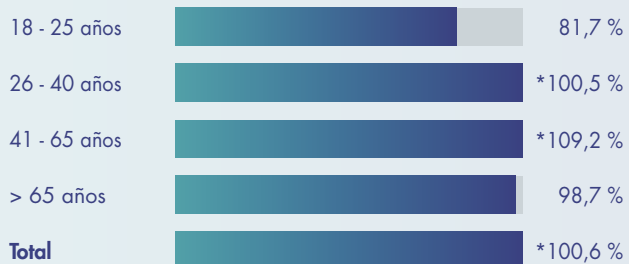
440,67

Monto  
desembolsado  
en microcrédito

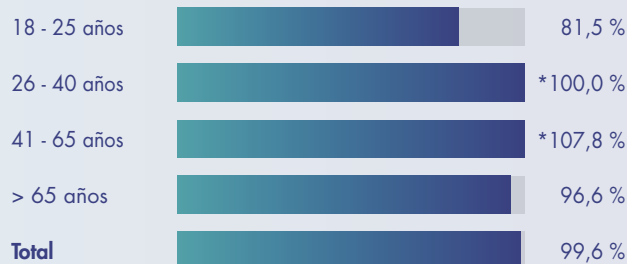
5 933 432

## Acceso

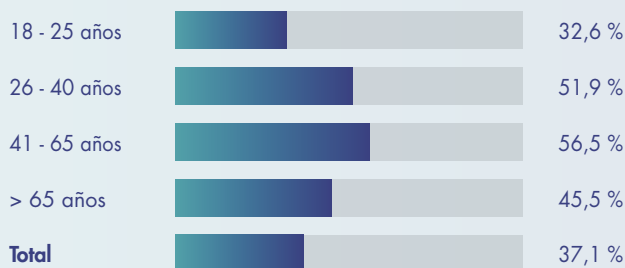
### Al menos un producto



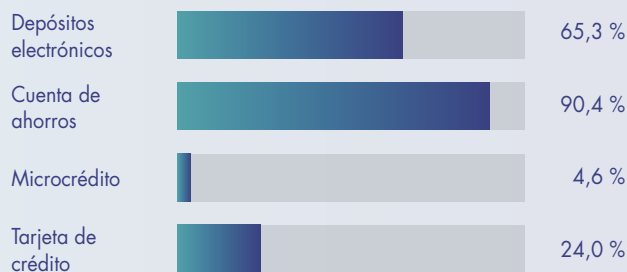
### Depósitos



### Crédito

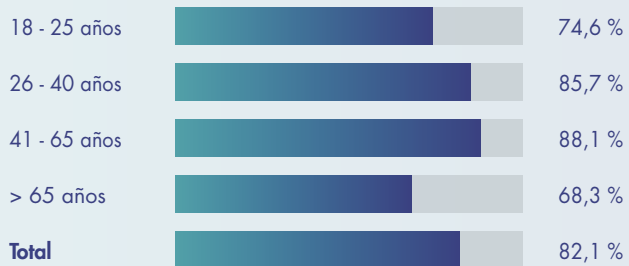


### Por producto

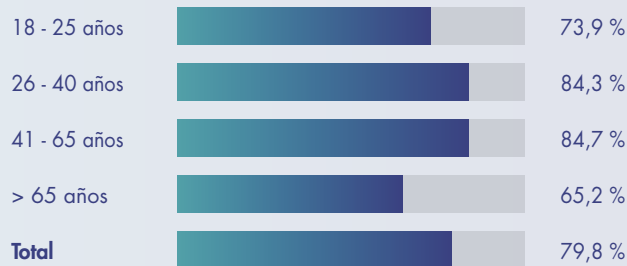


## Uso

### Al menos un producto



### Depósito



### Depósitos electrónicos



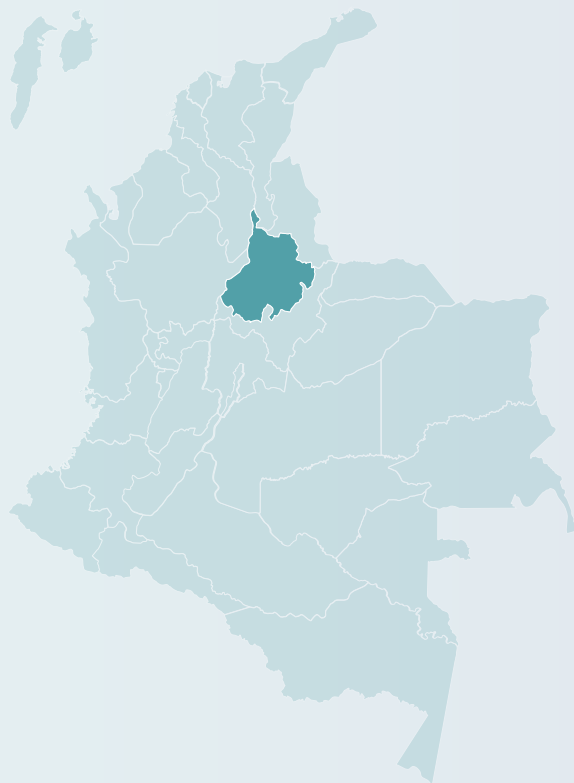
### Cuenta de ahorros



\* Algunos indicadores pueden ser mayores al 100 debido a diversos factores, como el uso proyecciones poblacionales que no necesariamente capturan flujos migratorios. Consulte el anexo para mayor profundidad en la información y la metodología.



# Santander



## Cobertura

Número de corresponsales físicos por 10 000 adultos

182,34

Número de corresponsales móviles y digitales por 10 000 adultos

3,86

Número de corresponsales físicos, móviles y digitales activos por 10 000 adultos

86,35

Número de corresponsales físicos, móviles y digitales propios por 10 000 adultos

10,35

Número de corresponsales físicos, móviles y digitales tercerizados por 10 000 adultos

175,68

Oficinas por 10 000 adultos

2,59

Datáfonos por 10 000 adultos

247,60

## Población adulta

1 764 712

## Crédito

Número de crédito de consumo por 10 000 habitantes

16 554,98

Monto promedio crédito de consumo

1 690 467

Número de crédito de vivienda por 10 000 habitantes

39,33

Monto promedio crédito de vivienda

97 907 598

## Ahorro

Número de cuentas de ahorro por 10 000 habitantes

2,38

Saldo promedio cuentas de ahorro

2 197 580

## Microcrédito

Número de desembolsos de microcrédito por 10 000 habitantes

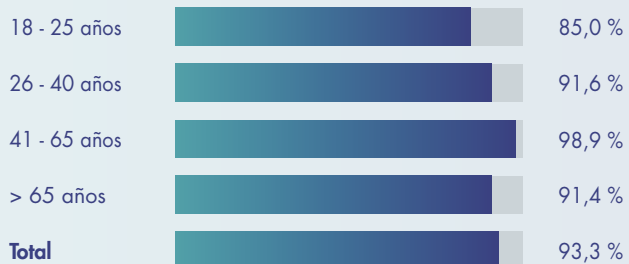
598,81

Monto desembolsado en microcrédito

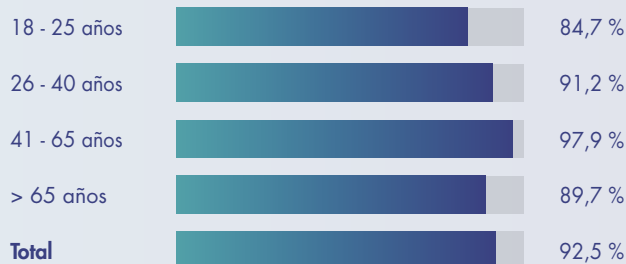
6 688 401

## Acceso

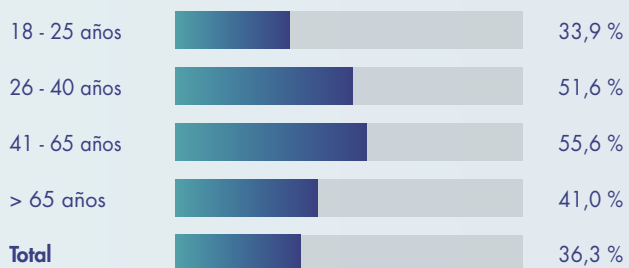
### Al menos un producto



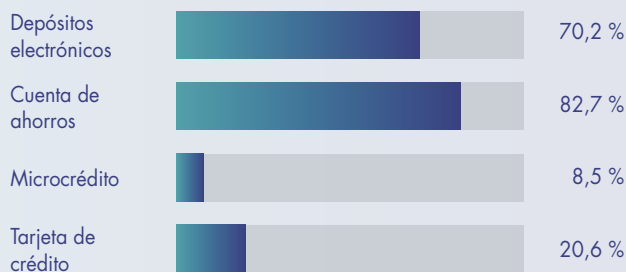
### Depósitos



### Crédito

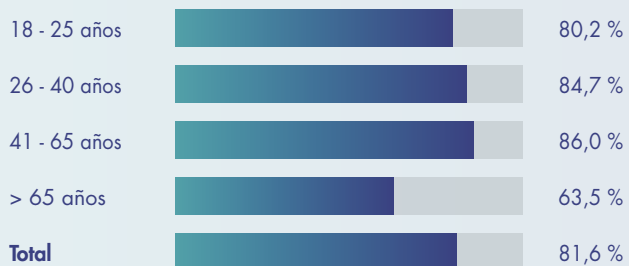


### Por producto

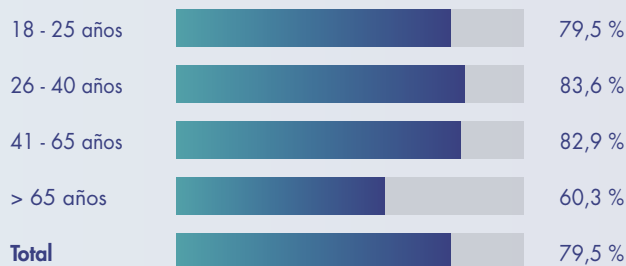


## Uso

### Al menos un producto



### Depósito



### Depósitos electrónicos

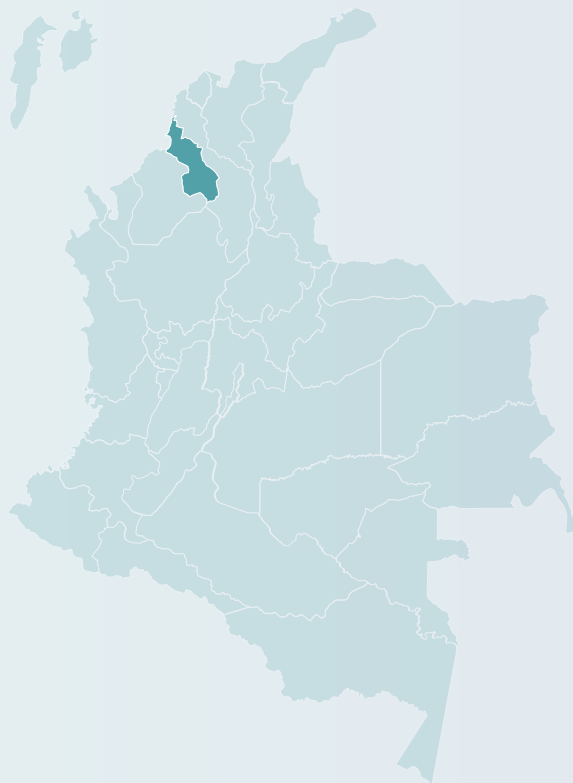


### Cuenta de ahorros



\* Algunos indicadores pueden ser mayores al 100 debido a diversos factores, como el uso proyecciones poblacionales que no necesariamente capturan flujos migratorios. Consulte el anexo para mayor profundidad en la información y la metodología.

# Sucre



## Población adulta

695 788

## Ahorro

Número de cuentas de ahorro por 10 000 habitantes  
0,99

Saldo promedio cuentas de ahorro  
1 902 600

## Cobertura

Número de corresponsales físicos por 10 000 adultos  
156,40

Número de corresponsales móviles y digitales por 10 000 adultos  
1,61

Número de corresponsales físicos, móviles y digitales activos por 10 000 adultos  
83,78

Número de corresponsales físicos, móviles y digitales propios por 10 000 adultos  
5,12

Número de corresponsales físicos, móviles y digitales tercerizados por 10 000 adultos  
152,88

Oficinas por 10 000 adultos  
1,18

Datáfonos por 10 000 adultos  
87,07

## Crédito

Número de crédito de consumo por 10 000 habitantes  
10 938,79

Monto promedio crédito de consumo  
922 081

Número de crédito de vivienda por 10 000 habitantes  
7,20

Monto promedio crédito de vivienda  
120 440 046

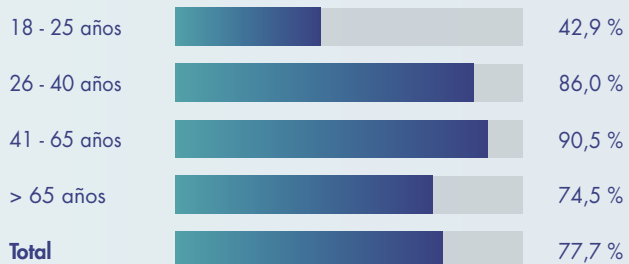
## Microcrédito

Número de desembolsos de microcrédito por 10 000 habitantes  
550,38

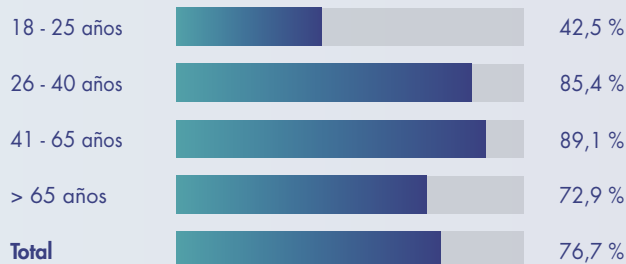
Monto desembolsado en microcrédito  
6 480 129

## Acceso

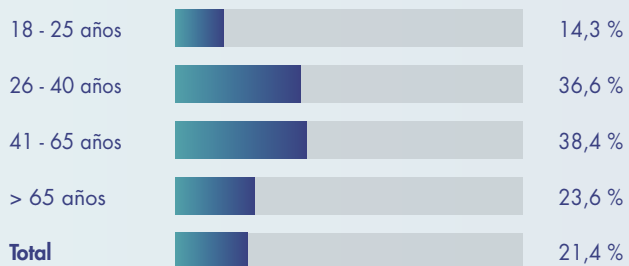
### Al menos un producto



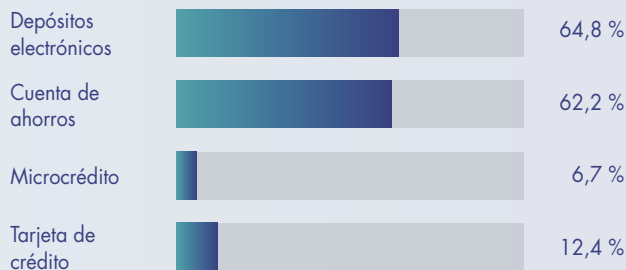
### Depósitos



### Crédito

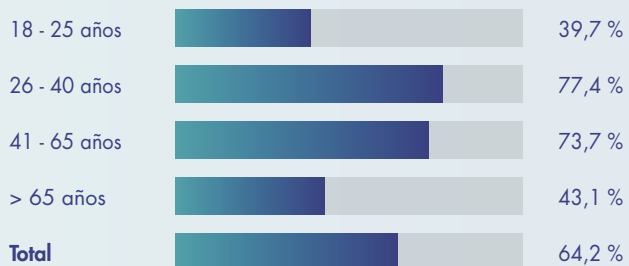


### Por producto

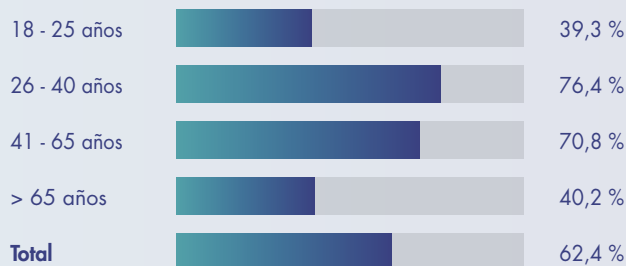


## Uso

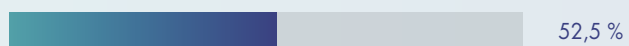
### Al menos un producto



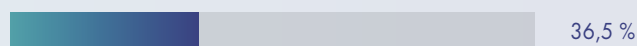
### Depósito



### Depósitos electrónicos



### Cuenta de ahorros



\* Algunos indicadores pueden ser mayores al 100 debido a diversos factores, como el uso proyecciones poblacionales que no necesariamente capturan flujos migratorios. Consulte el anexo para mayor profundidad en la información y la metodología.

# Tolima



## Población adulta

1 028 981



## Ahorro

Número de cuentas de ahorro por 10 000 habitantes

2,22

Saldo promedio cuentas de ahorro

1 455 196



## Cobertura

Número de corresponsales físicos por 10 000 adultos

157,93

Número de corresponsales móviles y digitales por 10 000 adultos

2,91

Número de corresponsales físicos, móviles y digitales activos por 10 000 adultos

77,39

Número de corresponsales físicos, móviles y digitales propios por 10 000 adultos

10,90

Número de corresponsales físicos, móviles y digitales tercerizados por 10 000 adultos

149,90

Oficinas por 10 000 adultos

2,17

Datáfonos por 10 000 adultos

168,46



## Crédito

Número de crédito de consumo por 10 000 habitantes

10 753,31

Monto promedio crédito de consumo

1 762 454

Número de crédito de vivienda por 10 000 habitantes

65,96

Monto promedio crédito de vivienda

74 293 709



## Microcrédito

Número de desembolsos de microcrédito por 10 000 habitantes

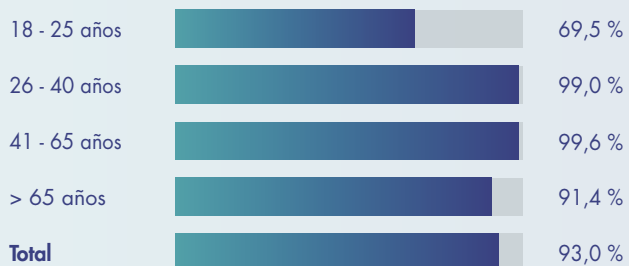
990,91

Monto desembolsado en microcrédito

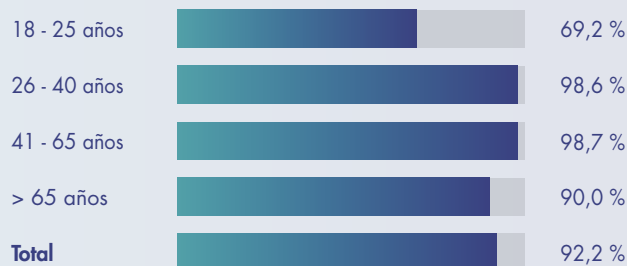
6 195 638

## Acceso

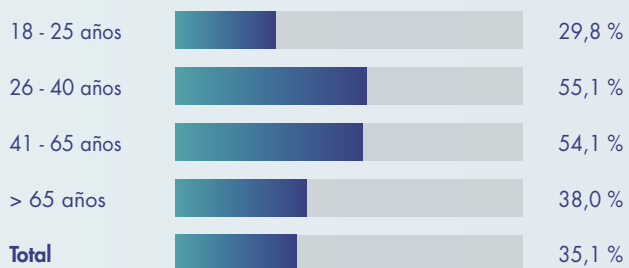
### Al menos un producto



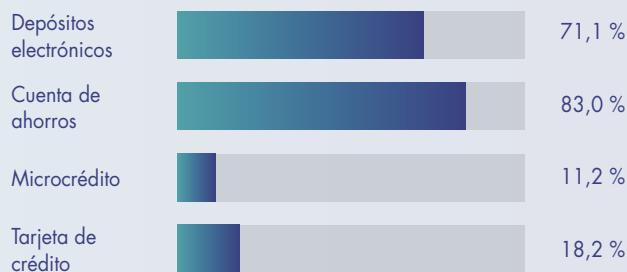
### Depósitos



### Crédito

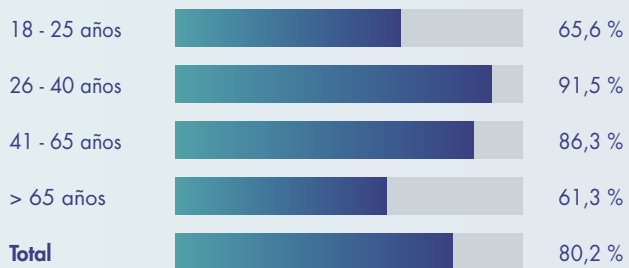


### Por producto

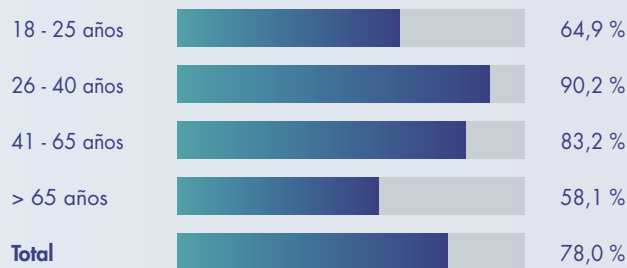


## Uso

### Al menos un producto



### Depósito



### Depósitos electrónicos



### Cuenta de ahorros



\* Algunos indicadores pueden ser mayores al 100 debido a diversos factores, como el uso proyecciones poblacionales que no necesariamente capturan flujos migratorios. Consulte el anexo para mayor profundidad en la información y la metodología.

# Valle del Cauca



## Población adulta

3 403 679

## Ahorro

Número de cuentas de ahorro por 10 000 habitantes

2,42

Saldo promedio cuentas de ahorro

2 118 888

## Cobertura

Número de corresponsales físicos por 10 000 adultos

145,08

Número de corresponsales móviles y digitales por 10 000 adultos

3,08

Número de corresponsales físicos, móviles y digitales activos por 10 000 adultos

82,26

Número de corresponsales físicos, móviles y digitales propios por 10 000 adultos

6,94

Número de corresponsales físicos, móviles y digitales tercerizados por 10 000 adultos

141,17

Oficinas por 10 000 adultos

1,89

Datáfonos por 10 000 adultos

329,15

## Crédito

Número de crédito de consumo por 10 000 habitantes

23 021,13

Monto promedio crédito de consumo

1 426 812

Número de crédito de vivienda por 10 000 habitantes

81,81

Monto promedio crédito de vivienda

90 427 691

## Microcrédito

Número de desembolsos de microcrédito por 10 000 habitantes

491,92

Monto desembolsado en microcrédito

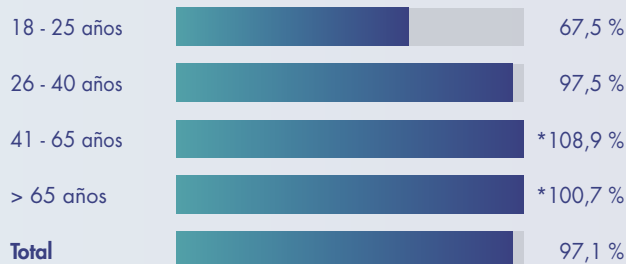
6 444 100

## Acceso

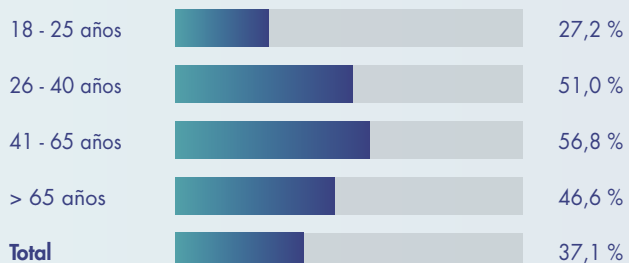
### Al menos un producto



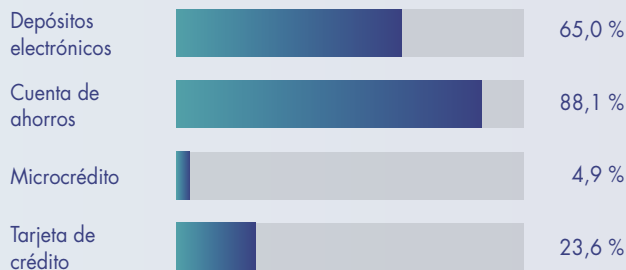
### Depósitos



### Crédito

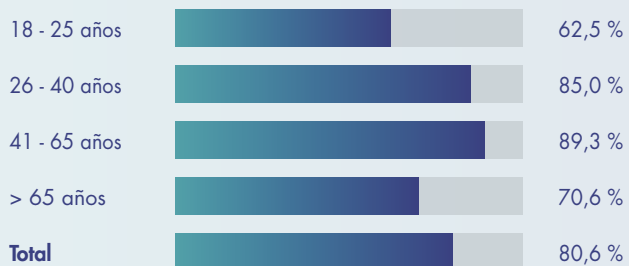


### Por producto

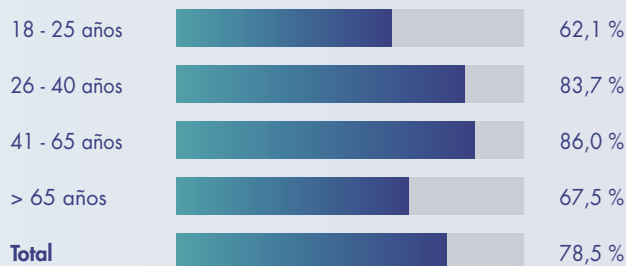


## Uso

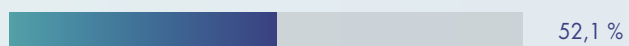
### Al menos un producto



### Depósito



### Depósitos electrónicos



### Cuenta de ahorros



\* Algunos indicadores pueden ser mayores al 100 debido a diversos factores, como el uso proyecciones poblacionales que no necesariamente capturan flujos migratorios. Consulte el anexo para mayor profundidad en la información y la metodología.



# Vaupés



## Cobertura

Número de  
corresponsales físicos por  
10 000 adultos

124,59

Número de corresponsales  
móviles y digitales por  
10 000 adultos

0,42

Número de corresponsales  
físicos, móviles y digitales  
activos por 10 000 adultos

77,55

Número de corresponsales  
físicos, móviles y digitales  
propios por 10 000 adultos

5,09

Número de corresponsales  
físicos, móviles y digitales  
tercerizados por 10 000 adultos

119,93

Oficinas por  
10 000 adultos

0,85

Datáfonos por  
10 000 adultos

14,41

## Población adulta

23 597

## Crédito

Número de crédito de consumo  
por 10 000 habitantes

244,95

Monto promedio crédito  
de consumo

2 064 332

Número de crédito de  
vivienda por 10 000  
habitantes

0,00

Monto promedio  
crédito de vivienda

0,00

## Ahorro

Número de  
cuentas de ahorro  
por 10 000 habitantes

0,63

Saldo promedio  
cuentas  
de ahorro

8 495 909

## Microcrédito

Número de desembolsos  
de microcrédito por  
10 000 habitantes

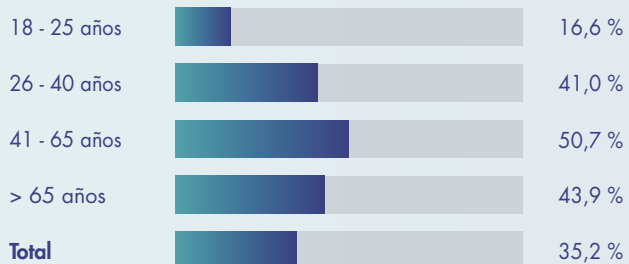
341,57

Monto  
desembolsado  
en microcrédito

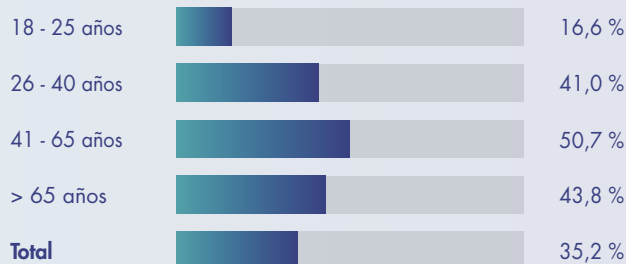
3 633 437

## Acceso

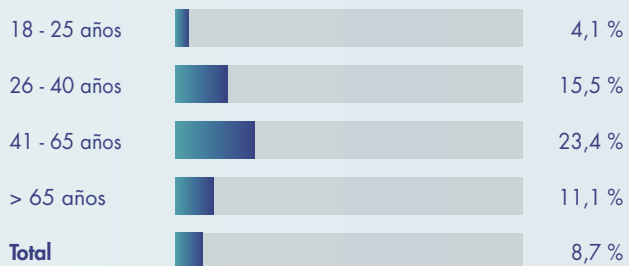
### Al menos un producto



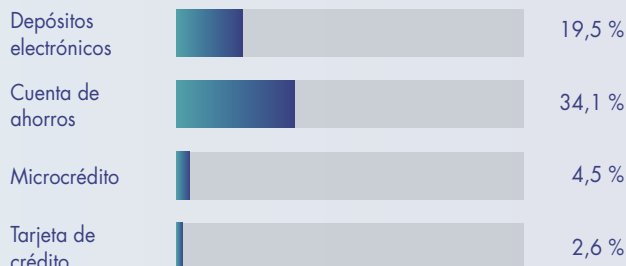
### Depósitos



### Crédito

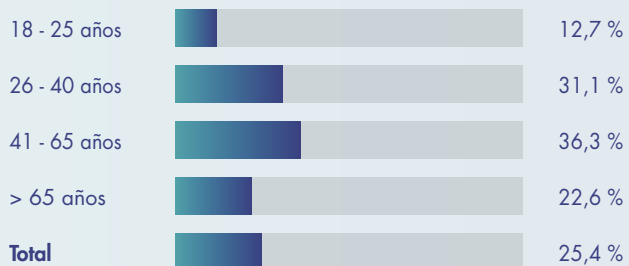


### Por producto

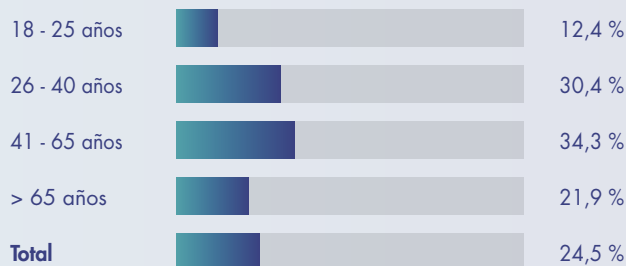


## Uso

### Al menos un producto



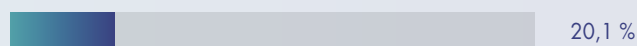
### Depósito



### Depósitos electrónicos



### Cuenta de ahorros



\* Algunos indicadores pueden ser mayores al 100 debido a diversos factores, como el uso proyecciones poblacionales que no necesariamente capturan flujos migratorios. Consulte el anexo para mayor profundidad en la información y la metodología.

# Vichada



## Cobertura

Número de  
corresponsales físicos por  
10 000 adultos

83,11

Número de corresponsales  
móviles y digitales por  
10 000 adultos

1,10

Número de corresponsales  
físicos, móviles y digitales  
activos por 10 000 adultos

51,29

Número de corresponsales  
físicos, móviles y digitales  
propios por 10 000 adultos

5,90

Número de corresponsales  
físicos, móviles y digitales  
tercerizados por 10 000 adultos

78,31

Oficinas por  
10 000 adultos

1,23

Datáfonos por  
10 000 adultos

18,79

## Población adulta

72 919

## Crédito

Número de crédito de consumo  
por 10 000 habitantes

426,23

Monto promedio crédito  
de consumo

8 169 117

Número de crédito de  
vivienda por 10 000  
habitantes

2,88

Monto promedio  
crédito de vivienda

88 002 106

## Ahorro

Número de  
cuentas de ahorro  
por 10 000 habitantes

0,73

Saldo promedio  
cuentas  
de ahorro

3 239 920

## Microcrédito

Número de desembolsos  
de microcrédito por  
10 000 habitantes

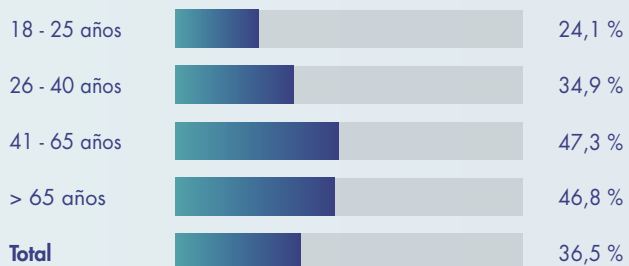
168,54

Monto  
desembolsado  
en microcrédito

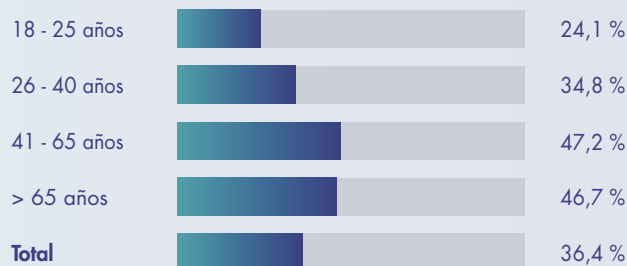
8 471 438

## Acceso

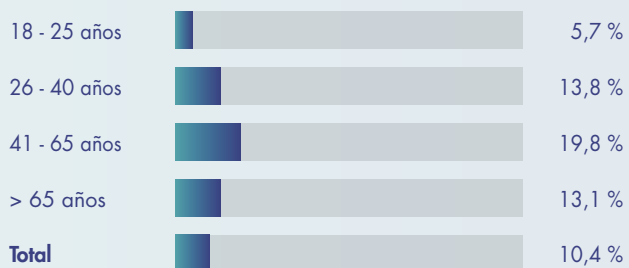
### Al menos un producto



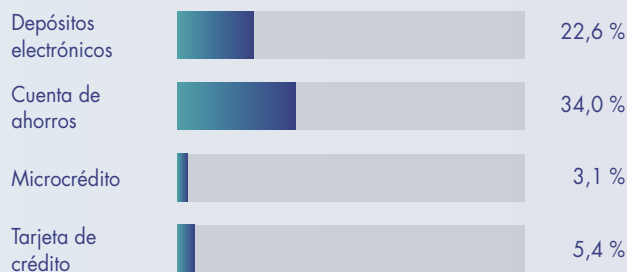
### Depósitos



### Crédito

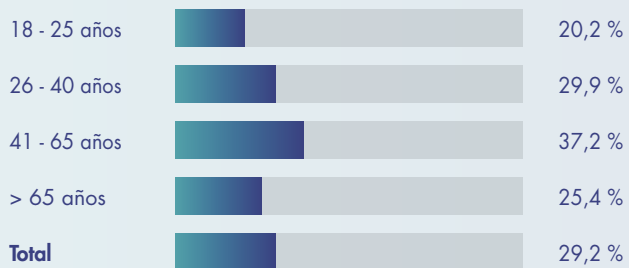


### Por producto

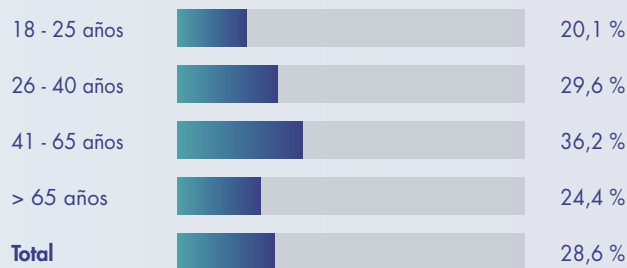


## Uso

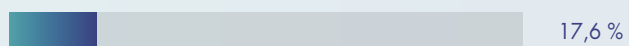
### Al menos un producto



### Depósito



### Depósitos electrónicos



### Cuenta de ahorros



\* Algunos indicadores pueden ser mayores al 100 debido a diversos factores, como el uso proyecciones poblacionales que no necesariamente capturan flujos migratorios. Consulte el anexo para mayor profundidad en la información y la metodología.

# Glosario

**Certificados de depósito a término (CDT):** Título valor que emite una entidad financiera a un cliente que ha hecho un depósito de dinero con el propósito de ahorrar y ganar rentabilidad a un plazo determinado. Este plazo depende de la entidad, el cual puede ir desde 30 días hasta incluso 720.

**Contrato de corresponsalía:** acuerdo legal entre una entidad financiera y un agente mediante el cual este último opera el canal de corresponsalía de dicha entidad. Pueden ser exclusivos o multiinstitucionales.

**Contrato multiinstitucional:** contrato de corresponsalía que comparte un mismo punto físico con al menos otro contrato.

**Cooperativas de ahorro y crédito (CAC):** la Ley 454 de 1998 define las CAC como los organismos cooperativos especializados cuya función principal consiste en adelantar actividad financiera exclusivamente con sus asociados. Estas se encuentran sometidas al control, inspección y vigilancia de la Superintendencia de Economía Solidaria.

**Cooperativas financieras:** la Ley 454 de 1998 define las cooperativas financieras como organismos cooperativos especializados cuya función principal consiste en adelantar actividad financiera a terceros no asociados. Estas se encuentran sometidas al control, inspección y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia.

**Corresponsales activos:** Puntos corresponsales que durante el último trimestre hayan realizado operaciones.

**Corresponsales bancarios:** Personas naturales o jurídicas contratadas para prestar servicios financieros a nombre

de un establecimiento de crédito bajo las condiciones establecidas en el Decreto 2672 de 2012.

**Corresponsales propios:** Puntos corresponsales conectados a través de sistemas de transmisión de datos, los cuales son administrados de manera directa por una entidad vigilada.

**Corresponsales tercerizados:** Puntos corresponsales conectados a través de sistemas de transmisión de datos, cuya administración es contratada por la entidad vigilada con un tercero.

**Cuentas de ahorro de trámite simplificado (CATS):** Depósitos a la vista dirigidos a personas naturales. Las CATS pueden activarse a través del celular, con el número de cédula y su fecha de expedición. Contrario a las cuentas de ahorro electrónicas, las CATS sí pueden tener tarifas por comisiones de cuota de manejo, retiros o transferencias. El límite de débitos mensuales de estas cuentas es de 3 SMMLV y el saldo máximo es de 8 SMMLV.

**Depósitos de bajo monto:** Depósitos a la vista cuyo titular únicamente pueden ser personas naturales. Estos se constituyen en una nueva categoría dentro de la que se enmarcan los denominados Depósitos de bajo monto, las cuentas de ahorro electrónicas y las cuentas de ahorro de trámite simplificado. El saldo máximo de depósitos no podrá exceder en ningún momento 8 SMMLV. Así mismo, el monto acumulado de las operaciones débito que se realicen en un mes calendario no podrá superar los 8 SMMLV. De igual forma, el consumidor financiero solamente puede ser titular de un depósito de bajo monto en cada entidad. Es un producto de trámite simplificado, lo que implica que los trámites relacionados con su apertura serán simplificados y no requerirán la presencia física del consumidor financiero.

**Depósitos ordinarios:** El Decreto 222 del 2020, que modificó al Decreto 2555 del 2010, establece que son depósitos de bajo monto que han sobrepasado los límites regulatorios de saldo máximo o de monto acumulado de 8 SMLMV. Además, el depósito ordinario está disponible también para personas jurídicas y no tiene límite con relación al número de cuentas.

**Establecimientos de crédito:** Establecimientos bancarios, corporaciones financieras, compañías de financiamiento y cooperativas financieras vigilados por la SFC.

**Fondos de empleados:** son empresas asociativas, de derecho privado, sin ánimo de lucro, constituidas por trabajadores dependientes.

**Garantías mobiliarias:** la Ley 1976 de 2013 define el concepto de garantías mobiliarias como toda operación que tenga como efecto garantizar una obligación con los bienes muebles del garante e incluye, entre otros, aquellos contratos, pactos o cláusulas utilizados para garantizar obligaciones respecto de bienes muebles; entre otras, la venta con reserva de dominio, la prenda de establecimiento de comercio, las garantías y transferencias sobre cuentas por cobrar, incluyendo compras, cesiones en garantía, la consignación con fines de garantía y cualquier otra forma contemplada en la legislación con anterioridad a dicha norma.

**Indicador de acceso:** Registro que muestra el porcentaje de adultos que acceden al sistema financiero. Este se calcula como el cociente del número de adultos con productos financieros (ya sea activo, vigente o no) y el tamaño de la población adulta.

**Indicador de uso:** Relación entre el número de adultos con algún producto activo o vigente y el número de adultos con ese producto. Un producto se considera activo cuando tuvo al menos un movimiento en los últimos seis meses.

**Monto promedio por adulto:** Se calcula como el cociente entre el monto total de transacciones en corresponsales bancarios y el número de adultos en el municipio, departamento o país en cuestión.

**Monto promedio por transacción:** Relación del monto y el número total de transacciones monetarias en corresponsales bancarios en cierta área geográfica.

**Monto total de operaciones:** Valor en millones de pesos de los movimientos, manejos o transferencias de dinero realizados por los clientes o usuarios de las entidades durante el periodo.

**Mutuales:** son entidades privadas, sin fines de lucro, formadas de manera libre y democrática por individuos, con el propósito de ofrecer apoyo mutuo frente a posibles riesgos y satisfacer necesidades a través de servicios de seguridad social, alimentación, y apoyo a la economía campesina familiar y comunitaria, así como otras actividades para atender las necesidades variadas de sus miembros.

**Número de operaciones monetarias:** Cantidad de movimientos, manejos o transferencias de dinero realizados por los clientes o usuarios de las entidades durante el periodo.

**Número de operaciones no monetarias:** Cantidad de consultas de saldo realizadas por los clientes de las entidades durante el periodo.

**Número total de operaciones:** Consolida el número de operaciones monetarias y el número de operaciones no monetarias (consultas de saldo) realizadas por los clientes o usuarios de las entidades durante el periodo.

**Programa “CREO, un crédito para conocernos”:** por medio del Decreto 2120 de 2023 del 11 de diciembre, el Gobierno nacional estableció el programa “CREO, un crédito para conocernos”, con el objetivo de ofrecerle a la población que hace parte de la economía popular alternativas de financiación y crédito para que eviten acceder a fuentes informales.

**Punto físico único de corresponsalía:** punto físico único que opera con al menos un contrato de corresponsalía. Puede ser exclusivo o multiinstitucional.

**Punto físico único multiinstitucional:** punto físico de corresponsalía que opera el servicio de corresponsalía a más de una entidad financiera. Un punto multiinstitucional tiene tantos contratos de corresponsalía multiinstitucional como número de entidades financieras con las que trabaje.

**SEDPE:** Entidades financieras vigiladas por la SFC, con requisitos regulatorios livianos, que pueden captar ahorros del público únicamente para ofrecer los servicios de pagos, giros, transferencias, recaudo y ahorro. Estas operaciones

estarán exentas del gravamen a los movimientos financieros siempre que los retiros no excedan de 65 UVT por mes.

**Transacción promedio por adulto:** Relación entre el número total de transacciones monetarias en corresponsales y el tamaño de la población adulta en cierta área geográfica.

**Transacciones monetarias:** Operaciones que involucran movimientos, manejos o transferencias de dinero realizados por los clientes o usuarios de las entidades.



