



Boletín Jurídico

Tercera Edición Especial COVID-19

Junio de 2020

Con el fin de continuar ofreciendo una herramienta de consulta de la normatividad más relevante para el sector financiero, expedida como consecuencia y para hacer frente a la actual emergencia causada por el COVID 19, en este Boletín se presenta un tercer resumen de la regulación expedida desde el día 29 de abril del año en curso hasta la fecha. La normatividad publicada con anterioridad fue integrada y resumida en los Boletines que remitimos los días 6 y 28 de abril.

Decretos

1. Decreto 637 de 6 de mayo de 2020 “Por el cual se declara un Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio Nacional.”

A través de este Decreto el Gobierno nuevamente declaró el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio nacional, por el término de 30 días calendario contados a partir del día 6 de mayo.

De esta forma, el Gobierno podrá continuar adoptando, mediante decretos legislativos, todas aquellas medidas adicionales necesarias para conjurar la crisis e impedir la extensión de sus efectos, disponiendo de las operaciones presupuestales necesarias para llevarlas a cabo.

<https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/normativa/DECRETO%20637%20DEL%206%20MAYO%20DE%202020.pdf>

2. Decreto 749 de 28 de mayo de 2020 “Por el cual se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID-19, y el mantenimiento del orden público”.

El Gobierno nuevamente amplió el aislamiento obligatorio a partir de las cero horas (00:00 a.m.) del día 1o de junio de 2020, hasta las cero horas (00:00) del día 1o de julio de 2020, en el marco de la emergencia sanitaria por causa del Coronavirus COVID-19

Tal y como se ha previsto en los anteriores Decretos, esta regulación enumera los casos y actividades exceptuadas del aislamiento, dentro de los cuales se encuentra la prestación de servicios bancarios y financieros, de operadores postales de pago, de los profesionales de compra y venta de divisas, de las centrales de riesgo, de transporte de valores, la realización de avalúos de bienes y de estudios de títulos que tengan por objeto la constitución de garantías ante entidades vigiladas por la SFC, las actividades notariales y de registro de instrumentos públicos y la expedición de licencias urbanísticas. El Superintendente de Notariado y Registro determinará los horarios y turnos en los que se prestarán los servicios notariales y los prestados por las oficinas de registro de instrumentos públicos.

Las personas que desarrollen las actividades exceptuadas deberán estar acreditadas o identificadas en el ejercicio de sus funciones o actividades y deberán cumplir con los protocolos de bioseguridad que establezca el Ministerio de Salud y Protección Social para el



control de la pandemia del Coronavirus COVID-19.

Señala el Decreto que durante el tiempo que dure la emergencia sanitaria por causa de la pandemia del Coronavirus COVID-19, las entidades del sector público y privado procurarán que sus empleados o contratistas cuya presencia no sea indispensable en la sede de trabajo, desarrollen las funciones y obligaciones bajo las modalidades de teletrabajo, trabajo en casa u otras similares.

<https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/normativa/DECRETO%20749%20DEL%2028%20DE%20MAYO%20DE%202020.pdf>

3. Decreto 131 de 31 de mayo de 2020 de la Alcaldía Mayor de Bogotá “Por el cual se imparten lineamientos para dar continuidad a la ejecución de la medida de aislamiento obligatorio en Bogotá D.C. y se toman otras determinaciones.”

Este decreto da continuidad al aislamiento preventivo obligatorio de todas las personas habitantes de Bogotá D.C., a partir de las cero horas (00:00 a.m.) del día 1 de junio de 2020, hasta las cero horas (00:00 a.m.) del día 16 de junio de 2020, en el marco de la emergencia sanitaria por causa del Coronavirus COVID-19.

En tal sentido, se limita totalmente la libre circulación de personas y vehículos en la ciudad de Bogotá D.C., con las excepciones previstas en el Decreto 131, que son las establecidas en el Decreto referenciado en el Decreto 749 de 28 de mayo.

<https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=93400>

4. Decreto 639 del 8 de mayo de 2020 “Por el cual se crea el Programa de apoyo al empleo formal -PAEF, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y

Ecológica declarado por el Decreto 637 de 2020”.

Por medio de este Decreto el Gobierno creó el Programa de Apoyo al Empleo Formal -PAEF-, que otorga a los beneficiarios un aporte monetario mensual de naturaleza estatal, con el objeto de apoyar y proteger el empleo formal del país durante la pandemia del nuevo coronavirus COVID-19.

Los beneficiarios del PAEF son las personas jurídicas que cumplan con los requisitos descritos en el art. 2º del Decreto, dentro de los cuales se encuentra demostrar la necesidad del aporte estatal certificando una disminución del 20% o más en sus ingresos, según la metodología de cálculo determinada por el Ministerio de Hacienda en la Resolución 1129 de 20 de mayo de 2020, a la que se hará referencia en el numeral 8 de este Boletín Jurídico. Adicionalmente, los beneficiarios deberán contar con un producto de depósito en una entidad financiera vigilada por la SFC.

Indica el Decreto que la cuantía del aporte corresponderá al número de empleados multiplicado por hasta el 40% del valor de un SMLMV.

El PAEF estará vigente por los meses de mayo, junio y julio de 2020. Los beneficiarios sólo podrán solicitar una vez al mes el aporte estatal hasta por un máximo de 3 veces.

Señala el Decreto que los beneficiarios deberán adelantar el procedimiento de postulación descrito en el art. 4º, y presentar los documentos correspondientes ante la entidad financiera quien deberá recibir los documentos, verificando que los mismos se encuentran completos y comprobando la identidad y calidad de quien realiza la postulación al Programa.

Posteriormente, la entidad financiera informará a la UGPP sobre la recepción de los documentos, quien podrá verificar el



cumplimiento de los requisitos establecidos en el Decreto.

<https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/normativa/DECRETO%20639%20DEL%208%20DE%20MAYO%20DE%202020.pdf>

5. Decreto 677 de 19 de mayo de 2020
“Por el cual se modifica el Decreto Legislativo 639 del 8 de mayo de 2020 y se disponen medidas sobre el Programa de Apoyo al Empleo Formal-PAEF, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica declarado por el Decreto 637 de 2020”.

Este Decreto modifica y complementa varios artículos del Decreto 637 de 2020, en aspectos como los siguientes:

- Podrán ser beneficiarios del PAEF los consorcios y las uniones temporales.
- Los beneficiarios deberán contar con un producto de depósito en una entidad financiera vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia o por la Superintendencia de Economía Solidaria.
- No podrán acceder a este Programa las personas naturales que se encuentren en cualquiera de las siguientes condiciones: (i) tengan menos 3 empleados reportados en la Planilla Integrada de Liquidación de Aportes (PILA) correspondiente al período de cotización del mes de febrero de 2020 a cargo de dicha persona natural, (ii) sean Personas Expuestas Políticamente (PEP) o sean cónyuges, compañeros permanentes o parientes en el segundo grado de consanguinidad, primero de afinidad o único civil de Personas Expuestas Políticamente (PEP).

- Se modifica el procedimiento de postulación para la obtención del aporte estatal del PAEF.

<https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/normativa/DECRETO%20677%20DEL%2019%20DE%20MAYO%20DE%202020.pdf>

6. Decreto 685 de 22 de mayo de 2020
“Por el cual se ordena la emisión de Títulos de Solidaridad -TDS-, y se dictan otras disposiciones.”

A través del Decreto 562 de 2020 el Gobierno creó una inversión obligatoria temporal en Títulos de Deuda Pública Interna denominados Títulos de Solidaridad -TDS-, cuyos recursos serán destinados a conjurar las consecuencias económicas y sociales de los hechos que dieron lugar a la declaratoria del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica.

El Decreto 685 de 2020 ordena la emisión de los TDS hasta por la suma de \$9.811.300.000.000, dineros que serán incorporados presupuestalmente como una fuente de recursos adicional del Fondo de Mitigación de Emergencias -FOME.

Este Decreto enumera las características financieras y condiciones de emisión y colocación de los TDS, como son, entre otros, su ley de circulación, tipo de tasa, conformación de los títulos, plazo, forma de pago, amortización y rendimiento.

Indica que la inversión obligatoria se puede realizar en 2 cuotas. Una primera cuota por al menos el 80% de la inversión obligatoria el día 28 de mayo de 2020 y, la segunda cuota por el remanente, el día 13 de julio de 2020.

<https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/normativa/DECRETO%20685%20DEL%2022%20DE%20MAYO%20DE%202020.pdf>



Proyecto de Decreto

7. Proyecto de decreto “Por el cual se reglamenta el Decreto Ley 560 de 2020, a fin de atender los efectos de la emergencia social, económica y ecológica en el sector empresarial.”

Este proyecto de decreto busca reglamentar el Decreto Ley 560 de 2020, por medio del cual se dictaron normas temporales dirigidas a flexibilizar los requisitos para acceder a los procesos de reorganización empresarial, reducir su término de duración, permitir el pago de ciertas acreencias y promover alivios financieros, entre varias otras medidas.

El proyecto de decreto regula, ente otros, los siguientes aspectos contenidos en el Decreto Ley 560:

- **Pago anticipado de pequeños acreedores dentro de un proceso de reorganización empresarial:** cuando se realice el pago a pequeños acreedores previsto en el artículo 3º del Decreto 560 de 2020, se deberá considerar prioritariamente aquellas acreencias que tengan el menor saldo reconocido en los estados financieros del deudor.

- **Sujetos que podrán acudir al procedimiento de recuperación empresarial en las Cámaras de Comercio:** podrán acudir al procedimiento de recuperación empresarial previsto en el Decreto Ley 560 de 2020, las personas naturales comerciantes, y las jurídicas excluidas y no excluidas del régimen de insolvencia empresarial establecido en la Ley 1116 de 2006, las sucursales de sociedades extranjeras y los patrimonios autónomos afectos a la realización de actividades empresariales.

- **Medios virtuales para la presentación del aviso de la intención de negociación de emergencia de acuerdos de reorganización y el procedimiento de recuperación empresarial:** los procesos de negociación de emergencia de acuerdos de reorganización y el procedimiento de recuperación empresarial previstos en el Decreto Ley 560 de 2020, se tramitarán preferentemente haciendo uso de medios virtuales y tecnológicos. El aviso de la intención de iniciar la negociación de emergencia, al igual que la solicitud del procedimiento de recuperación empresarial, se podrán tramitar preferiblemente por el aplicativo disponible en la página web de la Superintendencia de Sociedades y de la cámara de comercio correspondiente.

- **Aplazamiento de pagos de gastos de administración dentro de las negociaciones de emergencia de un acuerdo de reorganización:** durante el término de la negociación de emergencia de un acuerdo de reorganización, el deudor podrá aplazar los pagos de los gastos de administración que considere necesario, salvo aquellos por concepto de salarios, aportes parafiscales, y obligaciones con el sistema de seguridad social, sin que se constituya como un incumplimiento o mora.

- **Publicidad de la admisión al trámite de negociación de emergencia de un acuerdo de reorganización y al procedimiento de recuperación empresarial en las Cámaras de Comercio:** con la providencia de admisión del inicio de trámite de negociación de emergencia de un acuerdo de reorganización o con el oficio del inicio del procedimiento de recuperación empresarial, el deudor deberá fijar un aviso sobre el inicio de la negociación de emergencia de un acuerdo de reorganización o del procedimiento de recuperación empresarial, en un lugar visible de su sede principal y sucursales y en su página web, en caso de tenerla.



También deberá: (i) informar a todos los acreedores, mediante mensaje de correo electrónico o físico, o cualquier medio idóneo, sobre el inicio de la negociación de emergencia de un acuerdo de reorganización o el procedimiento de recuperación empresarial, orientados a la celebración de un acuerdo, (ii) informar a los despachos judiciales y entidades que estén conociendo de procesos ejecutivos, de restitución de bienes del deudor por mora con los cuales desarrolle su actividad, de jurisdicción coactiva y de cobros, tanto judiciales como extrajudiciales, con el fin de que los suspendan y no admitan nuevos procesos sobre obligaciones sujetas al trámite, (iii) inscribir un formulario de ejecución concursal en el Registro de Garantía Mobiliarias incluyendo el nombre e identificación del deudor, la identificación del procedimiento como procedimiento de recuperación empresarial y el nombre e identificación de la entidad competente ante la cual se adelanta el mismo.

• **Derechos del financiador en la negociación de un acuerdo de reorganización:** cuando se otorgue financiación al deudor, el Juez del Concurso solamente podrá confirmar el acuerdo de reorganización después de verificar que se pagaron las obligaciones adquiridas con el financiador o que el deudor está cumpliendo con los términos del crédito.

<https://www.mincit.gov.co/normatividad/proyectos-de-normatividad/proyectos-de-decretos-2020/pd-reglamentario-insolvencia-dl560-29-04-30-vf.aspx>

Resoluciones

8. Resolución 1129 de 20 de mayo de 2020
“Por medio de la cual se define la metodología de cálculo de la disminución en ingresos de los beneficiarios del Programa de apoyo al empleo formal -

PAEF-, los plazos de postulación, los mecanismos de dispersión, y se dictan otras disposiciones.”

El Decreto 639 de 2020 cuyo contenido se resume en el numeral 4 de este Boletín, establece que el Ministerio de Hacienda determinará el método de cálculo de la disminución en ingresos, aspecto que debe demostrarse para acceder al beneficio del PAEF, y señala que dicha Cartera establecerá el proceso y las condiciones (periodos y plazos máximos para el cumplimiento de los requisitos y el pago de los aportes) a las que deberán sujetarse las entidades financieras, la UGPP y, en general, todos los actores que participen en este Programa.

En cumplimiento de tales mandatos, el Ministerio expidió la Resolución 1129 de 2020, dentro de la cual se regulan, entre otros, los siguientes aspectos:

• **Monto del aporte estatal del PAEF:** corresponde al número de empleados multiplicado por \$351.000.

• **Método de cálculo de la disminución del 20% de los ingresos de los beneficiarios:** los beneficiarios deberán encontrarse en alguno de los dos siguientes eventos de disminución de ingreso para postularse al aporte: (i) la disminución deberá evidenciarse comparando los ingresos del mes anterior al de la solicitud del aporte, con los ingresos del mismo mes del año 2019 o, (ii) la disminución en los ingresos deberá evidenciarse a comparar los ingresos del mes inmediatamente anterior al de la solicitud del aporte, con el promedio aritmético de ingresos de enero y febrero de 2020. Para estos efectos se tendrán en cuenta las reglas de realización del ingreso según los marcos normativos contables vigentes en el país.

• **Proceso y calendario de postulación y plazos del Programa:** para la postulación del



mes de mayo, la recepción de documentos se realiza desde el 22 hasta el 29 de mayo. Para el mes de junio, la recepción de documentos se realiza hasta el 17 de dicho mes, y para el mes de julio, hasta el 16 de dicho mes.

• **Remisión de estos documentos a la UGPP:** las entidades financieras remitirán a la UGPP los documentos para la postulación de mes de mayo, en múltiples envíos que deberán empezar el 24 y hasta el 30 de mayo. Para el mes de junio, hasta el 19 de este mes, y para el mes de julio hasta el 21 de este mes.

La Resolución también establece plazos para que la UGPP informe a las entidades financieras sobre el cumplimiento de los requisitos para la postulación.

Recibida esta información por parte de las entidades financieras, éstas remitirán al Ministerio de Hacienda una cuenta de cobro en la que se indique el monto de los recursos a transferir a los beneficiarios e indiquen el número de cuenta de depósito del Banco de la República a la cual deben abonarse los recursos. Recibido el dinero, las entidades financieras transferirían el valor correspondiente a los beneficiarios del programa, lo que deberá suceder al día siguiente hábil de recibir el dinero.

Las entidades financieras que no tengan cuenta de depósito en el Banco de la República informarán en la respectiva cuenta de cobro, el número de cuenta de otra entidad financiera con la cual hayan acordado la canalización de los recursos.

https://www.minhacienda.gov.co/webcenter/ShowProperty?nodeId=/ConexionContent/WCC_CLUSTER-131416//idcPrimaryFile&revision=latestrelea sed

9. Resolución 1195 de 30 de mayo de 2020
“Por medio de la cual se ordena el pago y

traslado, a través de las entidades financieras, del aporte estatal del Programa Apoyo al Empleo Formal – PAEF

Por medio de esta Resolución el Ministerio de Hacienda ordena el pago y transferencia de los recursos a los beneficiarios del PAEF, en los montos y a través de las entidades financieras señaladas en el artículo 1o de la Resolución 1195.

Señala la Resolución que cada entidad financiera deberá expedir una certificación suscrita por su revisor fiscal, donde acredite el valor total abonado a los beneficiarios del Programa. Dicha certificación deberá ser enviada a los correos electrónicos que establezca el Manual Operativo del PAEF, dentro de los 5 días hábiles siguientes a la fecha en que la Dirección General de Crédito Público y Tesoro Nacional haya consignado los respectivos recursos en la cuenta del Banco de la República que la entidad financiera haya indicado.

https://www.minhacienda.gov.co/webcenter/ShowProperty?nodeId=/ConexionContent/WCC_CLUSTER-131979

10. Resolución 042 de 5 de mayo de 2020
“Por la cual se desarrollan los sistemas de facturación, los proveedores tecnológicos, el registro de la factura electrónica de venta como título valor, se expide el anexo técnico de factura electrónica de venta y se dictan otras disposiciones en materia de sistemas de facturación.”

Dentro de los varios temas que regula esta Resolución expedida por la DIAN, se encuentra el correspondiente al registro de la factura electrónica de venta considerada como título valor en el RADIAN que es el registro (sistema de información) que



permitirá la circulación y trazabilidad de facturas (FE) electrónicas como título valor.

Indica la Resolución que los aspectos operativos, técnicos y tecnológicos del RADIÁN serán descritos por la DIAN en el “Anexo Técnico del Registro de la factura electrónica considerada como Título Valor”, que será publicado probablemente en el segundo semestre del año, luego de que el MinCit expida el respectivo Decreto que reglamente la circulación de la factura electrónica como título valor a través del RADIÁN.

La Resolución señala que los eventos que se inscriben en el RADIÁN son: (i) aceptación de la FE, (ii) acuse de recibo, (iii) formato de recepción del bien y/o aceptación del servicio, (iv) endoso electrónico, (v) anulación del endoso electrónico, (vi) mandato electrónico, terminación y/o cancelación. (vii) notificación de pago total o parcial, (viii) avales, (ix) documento de limitación de circulación, (x) cesión de derechos de crédito, y (xi) los que sean necesarios para el registro y la circulación de la FE.

Para el registro de los eventos que se inscriban en el RADIÁN se debe cumplir con los requisitos en la Resolución, dentro de los cuales se encuentra que la FE esté validada por la DIAN, y que sea aceptada por quien recibe el bien o servicio.

La Resolución enumera los sujetos que podrán consultar y registrar (tenedor legítimo, factores avalistas, entre otros) y describe el procedimiento para realizar las anotaciones en el Registro.

<https://www.dian.gov.co/normatividad/Normatividad/Resolución%20000042%20de%2005-05-2020.pdf>

11. Resolución 844 de 26 de mayo de 2020 “por la cual se prorroga la emergencia sanitaria por el nuevo Coronavirus que causa la COVID 19, se modifica la Resolución 385 del 12 de marzo de 2020, modificada por las Resoluciones 407 y 450 de 2020 y se dictan otras disposiciones.”

Esta Resolución prorroga la emergencia sanitaria en todo el territorio nacional hasta el 31 de agosto del 2020, modificándose así el artículo 2º de la Resolución 385 del 17 de marzo del 2020, para establecer, entre otras, las siguientes medidas:

- Ordenar a quien corresponda la implementación de los protocolos de bioseguridad que expida el Ministerio de Salud y Protección Social respecto de los sectores o actividades en los que se permita el derecho de circulación de las personas.
- Extender hasta el 31 de agosto del 2020 las medidas sanitarias de aislamiento y cuarentena preventiva para las personas mayores de 70 años.
- Extender hasta el 31 de agosto del 2020 las medidas sanitarias de aislamiento y cuarentena preventiva para las personas mayores de 60 años residentes en centros de larga estancia, establecidas en la Resolución 470 del 2020.
- Extender hasta el 31 de agosto del 2020 la medida sanitaria obligatoria de cierre parcial de actividades en centro vida y centros día, a excepción de servicio de alimentación que deberá ser prestada de manera domiciliaria.
- Ordenar a las EPS e IPS que faciliten la afiliación al Sistema General de Seguridad Social en Salud de toda la población,



utilizando los canales virtuales dispuestos por el Ministerio de Salud y Protección Social.

https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Resolución%20No.%20844%20de%202020.pdf

Consejo Superior de la Judicatura

12. Acuerdo PCSJA20-11556 de 22 mayo de 2020 “Se prorrogan las medidas de suspensión de términos, se amplían sus excepciones y se dictan otras disposiciones.”

Este Acuerdo nuevamente prorroga la suspensión de términos judiciales en el territorio nacional desde el 25 de mayo hasta el 8 de junio del 2020, exceptuándose, entre otros, los siguientes:

- Las acciones de tutela y habeas corpus las cuales se recibirán mediante correo electrónico dispuesto para tal efecto. Los despachos judiciales no remitirán los expedientes a la Corte Constitucional hasta el levantamiento de esa suspensión;
- Las actuaciones que adelante la Corte Constitucional con ocasión a la expedición de los Decretos expedidos por el Presidente de la República;
- Las relacionadas en artículo 7 del citado Acuerdo en materia civil, como los autos que resuelven recursos de apelación en primera instancia, la emisión de sentencias anticipadas y las que deban proferirse por escrito si ya está anunciado el fallo en procesos de primera y única instancia, la de restitución de tierras con excepción a las inspecciones judiciales, el levantamiento de medidas cautelares sujetas a registro, la liquidación de créditos, entre otros.

- Las relacionadas en artículo 9 del citado Acuerdo en materia laboral, como la pensión de sobrevivientes cuando haya interés de adultos mayores, los incrementos, reajustes y retroactivos pensionales y auxilios funerarios ante jueces de pequeñas causas laborales, todos los procesos de La persona en condición de discapacidad y los procesos escriturales de fuero sindical.

Mientras duren las medidas adoptadas por el Consejo Superior de la Judicatura con ocasión al COVID- 19, los funcionarios de la rama judicial trabajarán preferentemente en su casa, salvo que, de manera excepcional, fuera necesario el desplazamiento para el cumplimiento de sus funciones.

<http://www.harold.com.co/circular.pdf>

Circulares Superintendencia Financiera de Colombia

13. Circular Externa 017 de 15 de mayo de 2020 “Por la cual al SFC dicta instrucciones para aumentar la disponibilidad en la prestación de servicios financieros.”

Señala la Circular que, para el desarrollo de su operación, las entidades vigiladas deben ceñirse a los protocolos de bioseguridad expedidos por el Ministerio de Salud (Resolución 666 de 24 de abril de 2020) y aquellos que se expidan con posterioridad y les sean aplicables, así como las demás normas que sobre el particular expidan otras autoridades del orden nacional, distrital o territorial.

Indica la SFC que, para aumentar la disponibilidad en la prestación de servicios financieros y reducir el tiempo de permanencia de consumidores y usuarios en



la realización de transacciones en oficinas y sucursales, las entidades deben adelantar las siguientes acciones:

1. Aumentar el número de oficinas para atender a los consumidores financieros, manteniendo un porcentaje de oficinas abiertas mínimo del 85%. En las fechas de transacciones con gran afluencia de público como son quincenas, fin de mes, pago a pensionados, dispersión de subsidios, etc., se debe incrementar la cantidad de oficinas y ampliar los horarios de atención.

2. Prestar los servicios en todos los municipios donde cuenten con oficinas de atención a los consumidores.

3. Establecer horarios de atención al público de mínimo 6 horas al día. En los casos en que se preste atención el fin de semana y festivos, podrán establecerse horarios de atención de mínimo 4 horas. Cada entidad debe ajustar el horario de atención según el análisis realizado día a día, con el fin de evitar aglomeraciones y ajustar la disponibilidad el servicio.

4. Disponer en las oficinas de mecanismos de atención preferente para los adultos mayores de 60 años y para las personas con capacidades especiales.

5. Establecer en las oficinas mecanismos de atención preferente para el personal médico, personal sanitario y miembros de las fuerzas armadas y de policía, que les permita realizar sus transacciones con celeridad y eficiencia en razón a la importancia significativa que tienen sus actividades en la coyuntura.

6. Promover transacciones a través de canales digitales u otros canales, y adelantar campañas de orientación a los usuarios de oficinas para disminuir su afluencia a éstas.

7. Aumentar la capacidad de atención de los call center y servicios de audio respuesta, durante su operación en contingencia, para

que el indicador de llamadas atendidas sea como mínimo del 92%.

Finalmente señala la Circular que, cuando existan diferencias entre la Circular 17 y las instrucciones expedidas por los gobiernos departamentales, distritales o municipales con ocasión de la atención de la crisis, prevalecerán éstas últimas.

https://www.superfinanciera.gov.co/descargas/institucional/pubFile1045496/ce017_20.d ocx

14. Circular Externa 019 de 23 de mayo de 2020 “Por la cual la SFC dicta instrucciones relacionadas con la inversión obligatoria en Títulos de Solidaridad – TDS –”

En esta Circular la SFC define las condiciones para calcular el monto de la inversión obligatoria en TDS (establecida en el Decreto 685 de 2020) y determina el mecanismo para que los establecimientos de crédito acrediten el cumplimiento de dicha inversión.

Así, indica la SFC que el monto de la inversión obligatoria en TDS, correspondiente al 3% del total de los depósitos a la vista sujetos a encaje se calcula según la fórmula señalada en la Circular.

Así mismo, la SFC describe la forma de calcular el monto de la inversión obligatoria en TDS, correspondiente al 1% del total de los depósitos y exigibilidades a plazo.

https://www.superfinanciera.gov.co/descargas/institucional/pubFile1045789/ce019_20.d ocx
