

# Por qué se caen las apps y páginas de bancos en quincena

**BANCOS.** AUNQUE LAS RECLAMACIONES DE LOS USUARIOS POR FALLAS EN INTERNET ANTE LA SUPERFINANCIERA SOLO REPRESENTAN 3% DEL TOTAL, CADA QUINCENA HAY QUEJAS EN REDES SOCIALES



**Santiago Roldán**  
Experto en tecnología

*“El problema se da por la latencia entre servidores: si hay muchos usuarios haciendo uso de un servidor, dependiendo de la conexión y de la zona, es posible que haya saturación en la latencia”.*



**Daniel Aguilar Arias**  
Director Comercial de Veritrans para Latinoamérica

*“Una de las formas de solucionar esto es comunicar a los clientes lo que están esperando con notificaciones, así nos adelantamos a lo que los usuarios van a consultar y despejamos el canal”.*

**BOGOTÁ**

Como el lunes 15 de agosto es festivo, hoy cae quincena y gran parte de las empresas consignarán la mitad del salario a sus empleados. Y una de las quejas frecuentes que se encuentran en redes sociales en los días 15 y 30 de cada mes son las fallas de las páginas y las aplicaciones bancarias. Los usuarios continúan preguntándose por qué sucede esto.

Santiago Roldán, experto en tecnología, explicó que “el problema se da por la latencia, que es el tiempo que tarda un servidor para atender la solicitud de un cliente; si hay muchos usuarios haciendo uso de un servidor, dependiendo de la velocidad de conexión y la zona donde esté, es posible que haya saturación de la latencia”.

Bien sea por el alto número de usuarios que ingresan a sus servidores o por la capacidad de los mismos, algunos bancos presentan más quejas que otros. *La República* preguntó a sus lectores con cuál app bancaria han tenido más inconvenientes; las respuestas

5

**APLICACIONES TIENE BANCOLOMBIA, UNA DE LAS ENTIDADES CON MÁS SOLUCIONES DIGITALES PARA SUS CLIENTES.**

tas que más se repitieron fueron *Bancolombia*, *Colpatria*, *Bbva*, *Nequi*, *Banco de Bogotá*, *Itaú* y *Banco de Occidente* (ver gráfico). Por eso, el diario consultó a cada uno de estos bancos sobre el tema.

*Bancolombia*, uno de los bancos con más usuarios, expresó que “esta situación a todos nos causa molestia y somos los primeros en sentirla: las fallas tecnológicas nos alejan de la promesa de estar siempre disponibles para los clientes y para todas las personas que confían en nosotros, pero queremos asegurar que cuando estas situaciones pa-

79%

**REPRESENTAN LAS QUEJAS DE LOS BANCOS HECHAS POR LOS USUARIOS ANTE LA SUPERFINANCIERA A MAYO.**

san, trabajamos sin descanso y nos activamos como equipo para solucionarlo en el menor tiempo posible y, sin importar la hora o el día, no paramos hasta resolverlo. Reconocemos que a veces la tecnología falla, pero nuestro compromiso es no detenernos y aplicar todas las mejoras posibles para evitar que se repita”.

*Bancolombia* también destacó que ha manifestado a través de sus redes sociales cuando sus plataformas digitales fallan y lo vuelven a hacer cuando restauran el servicio.

Esta entidad bancaria tiene cinco aplicaciones: *Bancolom-*

## QUEJAS DE USUARIOS SOBRE LAS APPS DE LOS BANCOS

APPS DE LOS BANCOS



## BOLSAS. EL FUTURO INGRESO DE DIVISAS TRAS LA COMPRA DE ISA ALIVIÓ LA TASA

# Una menor aversión al riesgo debilitó al dólar \$63,39

**BOGOTÁ**

El dólar cerró a un precio promedio de negociación de \$3.887,04, lo que representó una caída de \$63,39 frente a la Tasa Representativa de Mercado (TRM), que para la jornada se ubicó en \$3.950,43.

El precio de apertura registrado fue de \$3.925 y el de cierre \$3.859. El máximo alcanzado por la divisa llegó a \$3.929,45 y el mínimo, a \$3.848,01. Durante el día se negociaron US\$1.291 millones a través de 1.972 transacciones.

Esta fuerte caída se presentó luego de tocar máximos de \$4.007 el pasado martes. La baja

se le atribuye a una menor aversión al riesgo por parte de los inversionistas internacionales en vista de los buenos datos de la inflación estadounidense, la cual aumentó levemente 0,5% desde junio y 5,4% respecto al año anterior.

Estos resultados le han restado presión a la Fed ante la posibilidad de reducir la postura expansiva de su política monetaria, lo que repercute en un dólar menos fuerte en el mundo para las próximas jornadas.

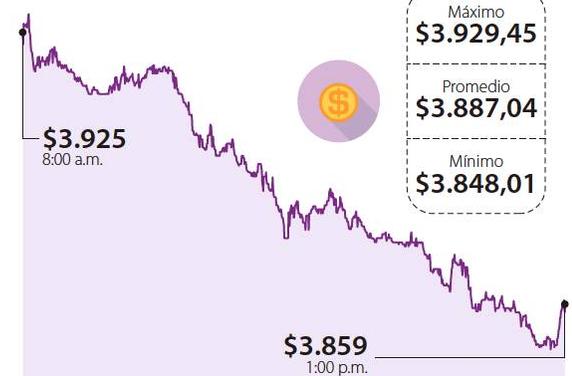
Si bien dichas cifras sugieren un camino más lento hacia la normalización, la presidente de la Fed de Kansas City, Esther

George, dijo que se debe seguir adelante con la reducción del estímulo monetario.

Sin embargo, los inversionistas continúan evaluando las implicaciones de un posible anuncio de reducción gradual de la Reserva Federal en los próximos meses, la propagación de la variante Delta y la represión económica de China.

Los factores locales también tuvieron un efecto determinante en la caída de la divisa frente al peso colombiano, especialmente por cuenta del flujo e ingreso de dólares que vería Colombia ante la compra de 51,4% de *Interconexión Eléctrica S.A.*

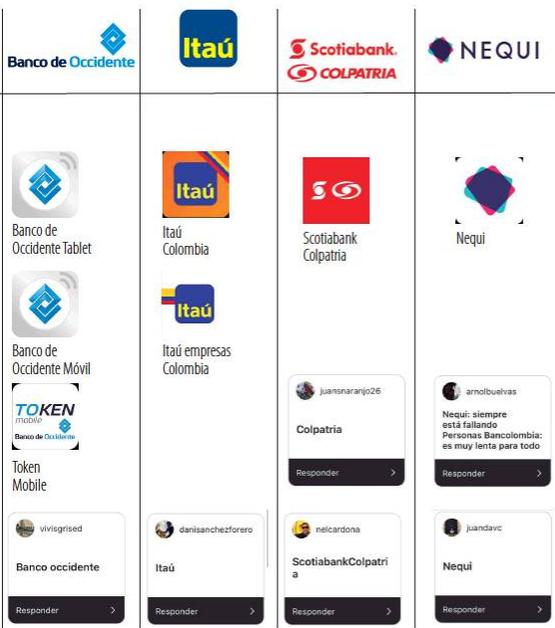
## COMPORTAMIENTO DE LA DIVISA DÓLAR INTRADÍA



por parte de *Ecopetrol*, transacción que se efectuaría apalancada por un préstamo internacional de US\$3.600 millones.

El mercado de capitales vería un aumento de flujo de

capital debido a que, como lo explicó José Luis Mojica, analista de Investigaciones Económicas de *Corficolombiana*, “en buena medida los inversionistas estaban esperando



### Las quejas por las fallas en internet ante la Superfinanciera solo pesan 3%

En el informe mensual de quejas al sector financiero de mayo, publicado por la Superintendencia Financiera de Colombia, se evidenció que las fallas en internet fueron el motivo con menos quejas de los usuarios, con solo 3% de las reclamaciones. Otros (38%) y revisión y/o liquidación (31%) fueron las razones por las que más se quejaron los consumidores. Las entidades bancarias fueron las entidades del sector con más inconformidades por parte de los clientes, con 79% del total, lo que representó 10.063 quejas en mayo.

Síganos en: [www.larepublica.co](http://www.larepublica.co)  
Con el Informe sobre el comportamiento de la Bolsa luego del negocio del año.

muchos bancos en Latinoamérica, les avisamos a los clientes que su dinero ya está en la cuenta, así nos evitamos que entren a consultar”.

La acelerada transformación digital que se ha evidenciado en los últimos dos años de pandemia es una gran responsabilidad para las entidades financieras, ya que además de velar por la seguridad de los datos de sus clientes, deben asegurarse de tener un diseño amigable con el usuario y una plataforma lo suficientemente resistente para un momento de alta transaccionalidad, como lo son los días de quincena, en los que se realizan pagos de nómina.

Los expertos señalaron que la banca tradicional ha trabajado por sacar productos digitales innovadores, pero al ser este un entorno de constante evolución, las entidades financieras aún tienen mucho por hacer en materia de fortalecimiento de sus canales online transaccionales.

LINA VARGAS VEGA @VargasVega20

### POR LA SUPERINTENDENCIA A MAYO DE 2021



próximas semanas tendremos el lanzamiento de nuestra nueva banca móvil, con la cual esperamos impactar a los clientes con una nueva experiencia de navegación y más agilidad en procesos como: transferencias sin inscripción, consulta de fiducias y transferencias, generación de certificados, pagos de tarjeta de crédito y obligaciones de otros banco”.

Bbva e Itaú respondieron que no tienen reportes de fallas, mientras que Banco de Bogotá expresó que no hay datos precisos de quejas de sus usuarios. Las tres entidades se abstuvieron de enviar comentarios.

Sobre las razones de estas fallas, Daniel Aguilar Arias, director Comercial de Veritran, empresa de soluciones digitales para la banca, expresó que “muchos de los inconvenientes que tienen hoy en días las entidades financieras como los bancos en quincenas, son la cantidad de operaciones, transacciones y consultas que los clientes hacen en los canales colapsando los servidores, una de las formas de solucionar esto es comunicar a los clientes lo que está esperando con notificaciones, así nos adelantamos a lo que los clientes van a consultar. Hoy ayudamos a

### RESULTADOS DEL GRUPO AVAL EN EL SEGUNDO TRIMESTRE



### BANCOS. LA CARTERA SUBIÓ 6% EN EL SEGUNDO TRIMESTRE

## Las utilidades del Grupo Aval crecieron 193,59% a \$949.500 millones

El Grupo Aval registró utilidades por \$949.500 millones durante el segundo trimestre de 2021; es decir, 193,59% más que en el mismo periodo de hace un año, cuando ganó \$323.400 millones, y 20% más que durante el primer trimestre.

La cartera total creció aproximadamente 6% durante el primer semestre, mientras que los activos y los depósitos totales incrementaron 6,6% en el mismo periodo.

Los clientes digitales activos al cierre de junio de 2021 alcanzaron 5,2 millones, creciendo aproximadamente 31% en los últimos 12 meses, mientras que el patrimonio atribuible creció cerca de 8% en el año.

Los ratios de capital regulatorio de los bancos Aval, reportados bajo Basilea III, crecieron entre 130 y 310 puntos básicos.

La cartera vencida a más de 90 días decreció 14 puntos básicos frente al cierre de 2020 y se mantuvo estable

frente al primer trimestre de 2021 en 3,4%, mientras que el costo de riesgo del primer semestre fue 2,1% y decreció 60 puntos básicos versus el primer semestre de 2020 y 110 puntos básicos contra el segundo semestre de 2020.

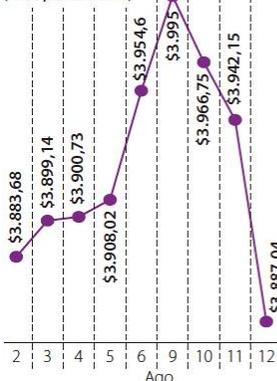
El Margen Neto de Intereses (MNI) fue de 4,8% en el semestre frente a 5,1% del primer semestre de 2020 y 5,2% de la segunda mitad de 2020.

El ingreso neto por comisiones del segundo trimestre de 2021 aumentó 19,2% frente al mismo periodo del año pasado y disminuyó 3% frente al primer trimestre de este año, explicado principalmente por el impacto de las protestas que se vivieron durante el segundo trimestre de este año. En el semestre, este número aumentó 8,7% frente al primer semestre de 2020.

El ingreso derivado del sector no financiero creció 22% durante el mismo periodo.

IVÁN CAJAMARCA [icajamarca@larepublica.com.co](mailto:icajamarca@larepublica.com.co)

### DÓLAR EN AGOSTO (Precio promedio diario)



\$3.848

FUE EL PRECIO MÍNIMO REGISTRADO DURANTE LA MÁS RECIENTE JORNADA. EL MÁXIMO FUE \$3.929.

da, a las elecciones presidenciales del próximo año.

Se prevé que el Banco de la República inicie su ciclo de alzas en la tasa de interés durante las próximas reuniones, lo cual aliviará algo más las presiones sobre el tipo de cambio. “Si uno mira los países emergentes, aquellos que ya iniciaron el proceso de normalización fiscal han tenido monedas más resilientes a los episodios de fortalecimiento del dólar este año”, detalló Mojica.

La producción manufacturera de junio creció 20,8% frente a un estimado de 16,5%, mientras que las ventas minoristas aumentaron 24,7%, frente a una proyección de 20,6%.

US\$1.291

MILLONES SE NEGOCIARON AYER A TRAVÉS DE 1.972 TRANSACCIONES Y UN PROMEDIO DE US\$654.718 POR CADA OPERACIÓN.

Estos datos serían una guía para que el banco central defina su nueva hoja de ruta.

### EL PESO SE FORTALECE

Ante el movimiento de hoy, el peso colombiano se fortaleció y pasó a ser la cuarta moneda emergente más devaluada del año, con una caída de 11,11%, luego de ocupar a inicios de esta semana el primer lugar en este ranking, que es elaborado por Bloomberg. El peso argentino y la lira turca lideran el listado.

En lo corrido de agosto, la moneda local se ubica en la posición 14, con una caída de 0,72%.

IVÁN CAJAMARCA [icajamarca@larepublica.com.co](mailto:icajamarca@larepublica.com.co)

### ALPINA CAUCA ZONA FRANCA S.A.S

De conformidad con el artículo 212 del C.S.T.

#### AVISA

Que el día domingo 04 de julio de 2021, falleció en Popayán el señor FREDY ADELMO TROCHEZ OTERO, quien se identificaba con cédula de ciudadanía 10505688 De Santander de Quilichao, y se encontraba trabajando para esta compañía.

Quienes consideren tener derecho a reclamar las prestaciones sociales correspondientes, deben presentarse dentro de los treinta (30) días siguientes a la publicación de este aviso, en la Planta de Alpina Cauca Zona Franca S.A.S ubicada en el parque industrial y comercial del cauca carretera via priv propal ing la caba del municipio de Caloto, con el fin de acreditar su derecho.

Este aviso se publica hoy, 13 de agosto de 2021.

#### SEGUNDO AVISO



### FONDO NACIONAL DE GARANTÍAS S.A. - FNG

AVISO CESIÓN DE LA CARTERA DEL - FNG A CENTRAL DE INVERSIONES S.A. - CISA

El FONDO NACIONAL DE GARANTÍAS S.A. - FNG se permite informar a todas aquellas personas naturales y/o jurídicas cuyas obligaciones crediticias han sido garantizadas por el FNG en virtud del programa especial de garantías “Unidos por Colombia” y pagadas a los Intermediarios Financieros vinculados como clientes de éste, que dichas obligaciones han sido cedidas a CENTRAL DE INVERSIONES S.A. - CISA, en virtud del Acta de Cesión No. 1 firmada el 07 de julio de 2021, derivada del Convenio Interadministrativo de Cesión de Cartera suscrito el 26 de mayo de 2021 entre el FNG y CISA.

#### OBLIGACIONES CEDIDAS A CISA:

Las obligaciones derivadas de las garantías otorgadas a créditos dentro del programa especial de garantías “Unidos por Colombia” pagadas por el FNG hasta el 31 de mayo de 2021 que se encuentran en cobro ejecutivo judicial, en trámite concursal o en procesos de cobro.

CONSULTA OBLIGACIONES CEDIDAS: Las personas interesadas en averiguar qué obligaciones han sido objeto de cesión en los términos del Acta anteriormente referida, podrán consultar o solicitar información en las oficinas de CENTRAL DE INVERSIONES S.A. - CISA, ubicadas en la Calle 63 No. 11 - 09 de Bogotá D.C., en los números telefónicos 5460480 o 018000912424 o por Whatsapp a la línea 3212865881.