

# Resultados de la Encuesta de Servicios de Pago Electrónicos de 2025

Descargar Tenga en cuenta

El objetivo de esta colección es contar con un diagnóstico sobre las brechas de adopción y las barreras de acceso a estos instrumentos de pago, complementando las mediciones de demanda de servicios de pago existentes en Colombia. Las opiniones y posibles errores son responsabilidad exclusiva del autor y sus contenidos no comprometen la Junta Directiva del Banco de la República.

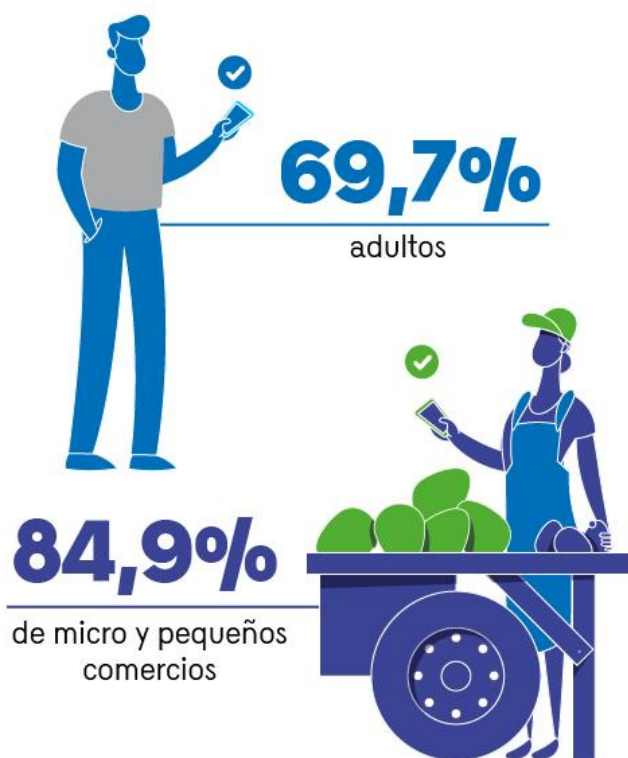
Autores y/o editores Subgerencia de Sistemas de Pago y Operación Bancaria

La primera edición de la *Encuesta de Servicios de Pago Electrónicos* ofrece una radiografía del uso, aceptación y percepciones de los pagos electrónicos en Colombia, en un momento clave previo a la entrada en operación del nuevo sistema de pagos inmediatos interoperado: Bre-B. Los resultados muestran una alta adopción de transferencias electrónicas, especialmente las intraentidad, que se consolidan como el instrumento electrónico de mayor uso entre los individuos y de mayor aceptación entre los micro y pequeños comercios. Aunque la adopción de los pagos inmediatos interoperados es menor, la encuesta revela un amplio potencial de crecimiento, respaldado por una alta demanda por inmediatez y valoraciones positivas sobre su conveniencia y utilidad. No obstante, se revelan brechas asociadas a la información disponible, la confianza en los servicios y la facilidad de implementación, particularmente en segmentos vulnerables de la población y en los comercios más pequeños e informales. Estos hallazgos ofrecen insumos clave para entender los retos y oportunidades de los servicios de pagos inmediatos interoperados en los pagos minoristas.

Fecha de publicación Miércoles, 15 de abril 2026 Principales resultados de la primera edición

**Las transferencias intraentidad son el instrumento de pago electrónico de mayor adopción:**

- **69,7%** de los adultos las usa y de estos el 41,5% lo hace de manera cotidiana (más de tres veces por semana)
- **84,9%** de micro y pequeños comercios las reciben



**Las transferencias inmediatas interoperadas muestran potencial de crecimiento:**

- **32,9%** de individuos las usan y el 15,5% lo hace de manera cotidiana
- **54,6%** de los comercios las aceptan
- **29,4%** de los comercios aceptan pagos con QR interoperados



Percepciones sobre los pagos electrónicos

#### De los individuos:

- **2 de cada 3 adultos** tienen una visión positiva sobre su facilidad de uso y su potencial para incluirlos financieramente
- Principales preocupaciones:
  - privacidad de datos
  - costos (incluido el 4x1000)
  - confianza en el sistema
 Estas preocupaciones aumentan en personas con menor educación, edad avanzada y estratos bajos

#### De los micro y pequeños comercios:

- Ven los pagos electrónicos como herramientas clave para competir (**70,6%**)
- Las percepciones negativas ocurren en comercios informales, de bajos ingresos, con poca trayectoria y ubicados en ciudades pequeñas.

## Individuos:



**2 de 3 adultos**  
tienen **visión positiva**  
sobre su uso

## Micro y pequeños comercios:

**70,6%**  
Ven los pagos electrónicos  
competitivos

Percepciones sobre los pagos electrónicos inmediatos

### De los individuos:

- 69,1% valora la inmediatez de los pagos
- La mitad confía en el servicio y cree que la información que tiene sobre el mismo este es suficiente
- 54,4% cree que la interoperabilidad aumenta el uso de sus pagos electrónicos

### De los micro y pequeños comercios:

- **2 de cada 3** micro y pequeños comercios ven positivamente estos pagos por su facilidad de adopción, el potencial en ventas y sus bajos costos
- La mitad de los comercios dudan sobre el funcionamiento correcto del servicio y en la facilidad de implementación de los códigos QR interoperados.

## Individuos:



**69,1%**  
valoran la inmediatez  
de los pagos

## Micro y pequeños comercios:

**2 de 3**  
ven positivamente  
estos pagos

### Potencial alto de los pagos inmediatos interoperados en comercio electrónico:

- **42%** de los adultos que hacen compras en línea (29,7 %) los ha usado en estas compras
- **19%** de los comercios que venden en línea (17,5 %) tiene habilitado este tipo de pagos



### Circuito del dinero electrónico

#### De los individuos:

- **54,4%** recibe sus ingresos mediante instrumentos electrónicos. De estos:
  - 53,4% los recibe solo mediante consignación o transferencia en cuenta bancaria
  - 40,3% solo a través de billetera digital
  - 6,3% mediante múltiples instrumentos de pago
- De los adultos que reciben ingresos de manera electrónica:
  - 25,4% retira el dinero en su totalidad para realizar pagos
  - 13% paga todo a través de instrumentos electrónicos
  - 60,6% retiene una parte de forma electrónica

#### Micro y pequeños comercios:

- **37,5%** recibe más de la mitad de sus ventas mensuales de manera electrónica.
- 65,9% ha adoptado transferencias intraentidad y 34,5% transferencias interoperadas para realizar gastos de funcionamiento.
  - 36,8 % usa medios electrónicos para pagar a proveedores
  - 31,8% para servicios públicos
  - 30,7% para el arriendo
  - 23,1% para pagar nómina
- Ven potencial de los pagos inmediatos en sus gastos de funcionamiento ante la alta demanda por pagos urgentes (63,7% de comercios) y su facilidad de uso (74,7%)

**Individuos:**

**54,4%**

recibe sus ingresos  
mediante instrumentos  
electrónicos



**Micro y  
pequeños  
comercios:**

**37,5%**

recibe más de la mitad  
de sus ventas mensuales  
de manera electrónica.