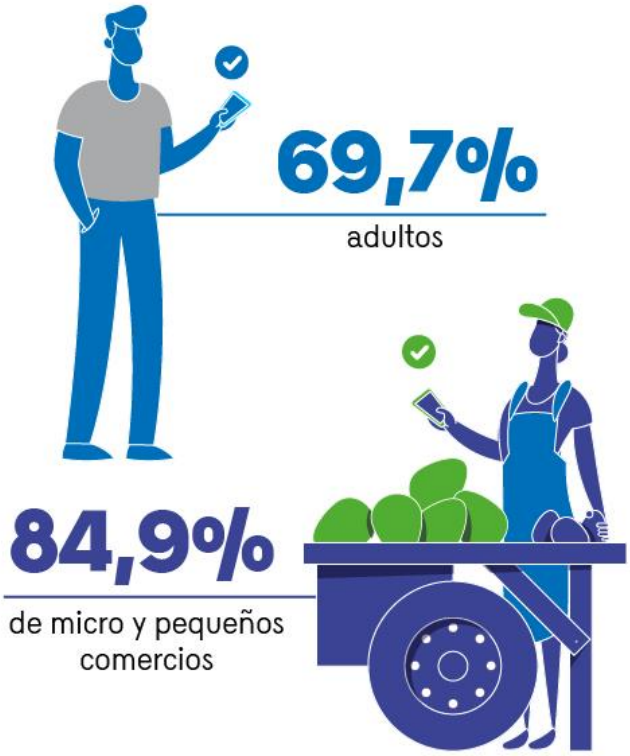
Resultados de la Encuesta de Servicios de Pago Electrónicos de 2025

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.

Percepciones sobre los pagos electrónicos inmediatos

De los individuos:

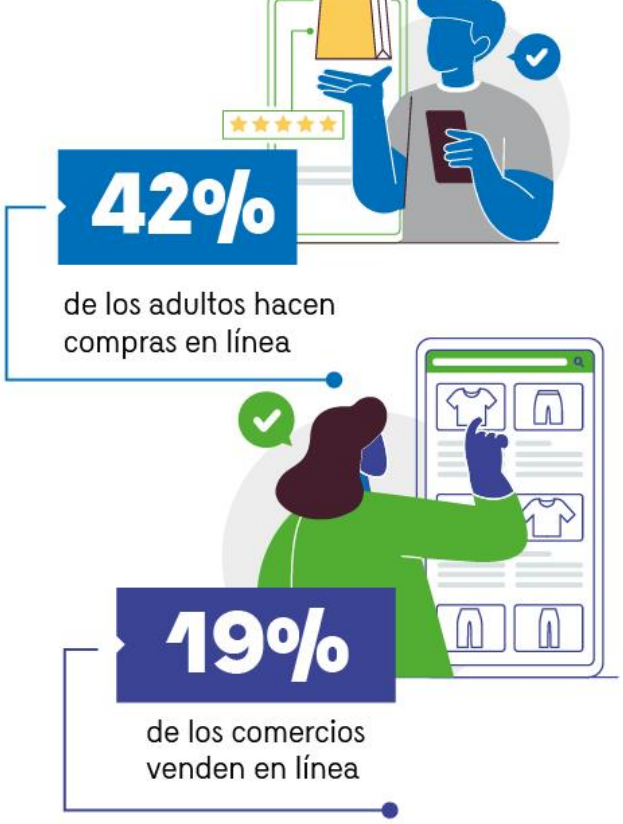
- 69,1% valora la inmediatez de los pagos
- La mitad confía en el servicio y cree que la información que tiene sobre el mismo este es suficiente
- 54,4% cree que la interoperabilidad aumenta el uso de sus pagos electrónicos

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.

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



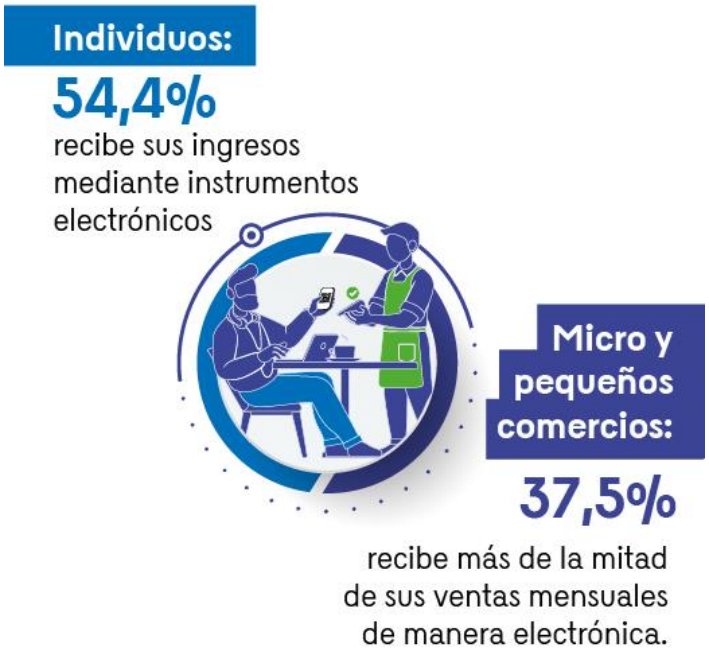
Circuito del dinero electrónico

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%)



Fuente: https://www.banrep.gov.co/es/publicaciones-investigaciones/resultados-encuesta-servicios-pago-electronicos/2025