

Resultados de la Encuesta de Servicios de Pago Electrónicos

2025



1. INTRODUCCIÓN

La Subgerencia de Sistemas de Pago y Operación Bancaria del Banco de la República realizó, en el primer semestre de 2025, la primera *Encuesta de Servicios de Pago Electrónicos*, previo a la entrada en operación del nuevo sistema interoperado de pagos inmediatos Bre-B. El objetivo de esta medición es generar insumos para el análisis de la demanda de los servicios de pago electrónicos, en particular, de aquellos asociados a los pagos inmediatos, considerando los distintos segmentos socioeconómicos de los usuarios finales. La segunda edición de la encuesta se aplicará en 2026, y a partir de ese año será realizada bienalmente, lo que permitirá un análisis de la evolución de la demanda de los pagos inmediatos interoperados y su impacto en el ecosistema de pagos minoristas¹.

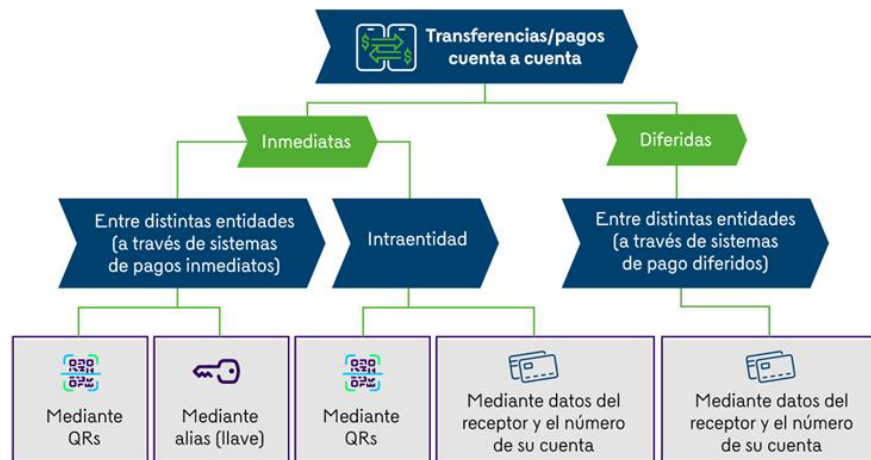
La encuesta, dirigida a individuos y micro y pequeños comercios de todo el país, busca medir los determinantes del uso y aceptación de los pagos electrónicos, incluyendo los pagos inmediatos, así como aspectos asociados con la experiencia del usuario y las percepciones de seguridad, costos y facilidad de uso. Lo anterior, con el objetivo de tener un diagnóstico sobre las brechas de adopción y las barreras de acceso de dichos instrumentos de pago, complementando así las mediciones de demanda de servicios de pago existentes en Colombia².

1 Ver el documento [“Bre-B: Sistema de Pagos Inmediatos Interoperado de Colombia. Diseño, Implementación y Perspectivas”](#) (2026).

2 Ver Banca de las Oportunidades (2021 y 2022): [Encuesta de demanda de inclusión financiera](#) y Banco de la República (2024): [Resultados de la encuesta de percepción sobre el uso de los instrumentos, para los pagos habituales en Colombia](#).

Para este reporte, las transferencias o pagos cuenta a cuenta se clasifican como **inmediatas** cuando el destinatario recibe el dinero en segundos, o **diferidas** cuando los fondos se entregan en ciclos intradía o en días posteriores. Las transferencias inmediatas pueden ser **intraentidad**, cuando se realizan entre cuentas o productos de depósito de una misma entidad financiera, cooperativa o billetera, o **interoperadas** cuando involucran cuentas de distintas entidades. Estas últimas transferencias, antes de la entrada en producción de Bre-B, podían efectuarse por medio de alias o identificadores (ej. número de celular o llaves previas a Bre-B) o mediante códigos QR³. Las transferencias interoperadas (inmediatas o diferidas⁴) se procesan a través de sistemas que conectan a múltiples proveedores de servicios de pago (Diagrama 1).

Diagrama 1
Clases de operaciones cuenta a cuenta disponibles en el primer semestre de 2025



Fuente: Elaboración propia.

Los principales resultados de la encuesta, presentados en formato de infografía (Diagrama 2), muestran una alta adopción de instrumentos de electrónicos, destacándose las transferencias intraentidad como el instrumento de pago de mayor adopción y con la mayor frecuencia de

3 El QR, por las siglas en inglés de *Quick Response* – Respuesta Rápida, es una imagen bidimensional la cual puede ser leída desde la cámara de un celular para hacer pagos.

4 Algunas transferencias diferidas no pasan por sistemas de pagos de bajo valor, sino que se compensan y liquidan bilateralmente entre entidades. Unidad de Regulación Financiera (2025). [“Ajustes normativos al ecosistema de pagos de bajo valor”](#).

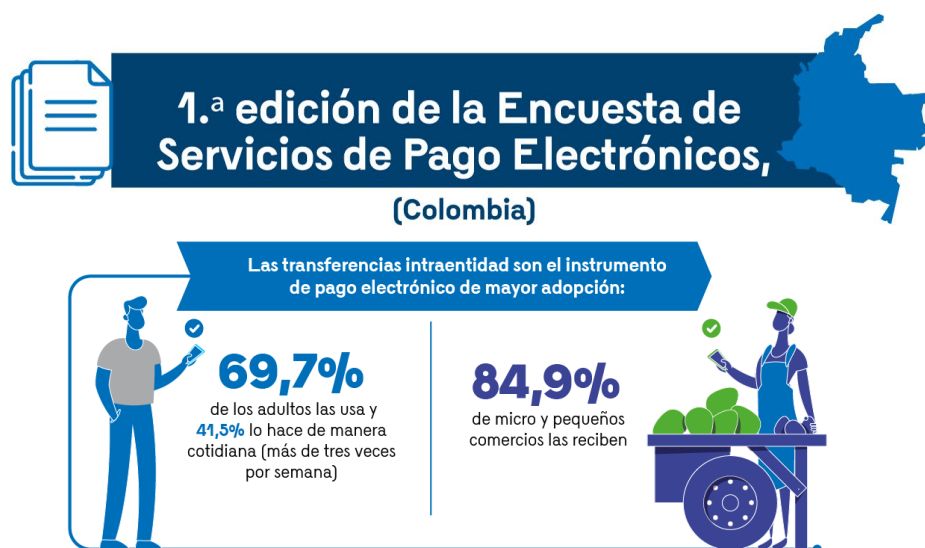
uso⁵. Por su parte, el uso y aceptación de pagos inmediatos interoperados es menor, aunque se evidencia un potencial de crecimiento dadas las percepciones positivas de los encuestados.

La encuesta señala que existe una alta demanda por inmediatez y una percepción favorable de la interoperabilidad para el incremento en el uso de los pagos electrónicos. Los individuos tienen una percepción favorable de los costos y la seguridad de los pagos inmediatos, no obstante, existen dudas sobre la información disponible y la confiabilidad del sistema. Los micro y pequeños comercios valoran positivamente la aceptación de pagos inmediatos y reconocen beneficios como su facilidad de adopción, el potencial incremento en sus ventas por su adopción y la confianza de los proveedores de este tipo de pagos, sin embargo, expresan inquietudes sobre su correcto funcionamiento y la facilidad de implementación de códigos QR.

Algunos resultados de la encuesta se presentan de manera desagregada en aspectos sociodemográficos y en otras características asociadas con los individuos y micro y pequeños comercios.

Diagrama 2

Principales resultados de la encuesta



⁵ En este reporte se considera que un instrumento de pago es adoptado cuando el individuo reporta usarlo al menos esporádicamente en el año.

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



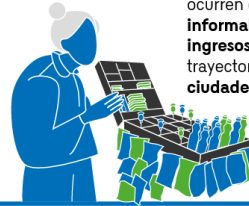
Estas preocupaciones aumentan en personas con **menor educación, edad avanzada y estratos bajos**

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 este es suficiente



54,4% cree que la interoperabilidad aumenta el uso de sus pagos electrónicos

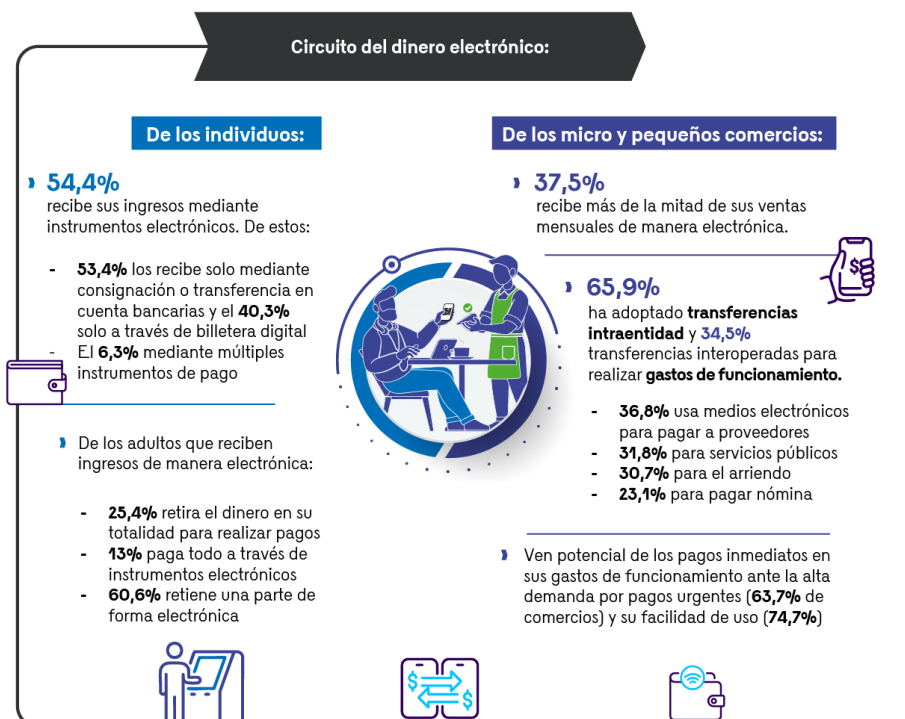


De los micro y pequeños comercios:

2 de cada 3 micro y pequeños comercios ve 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 la facilidad de implementación de los códigos QR interoperados.





2. FICHA TÉCNICA

La encuesta se llevó a cabo entre marzo y mayo de 2025 en zonas urbanas y rurales no dispersas de ocho regiones del país (45 municipios de 25 departamentos) por la firma Cifras y Conceptos. Se realizaron 2.048 encuestas a individuos entre 18 y 75 años, de todos los niveles socioeconómicos, y 2.045 a micro y pequeños comercios formales e informales⁶ con menos de 25 empleados y con venta presencial (se

⁶ La formalidad o informalidad se establece a partir de una medición fiscal y una medición ampliada. La medición fiscal identifica los negocios formales como aquellos que cuentan con NIT, RUT y Registro mercantil en Cámara de Comercio actualizado en

excluyeron vendedores ambulantes). Este tamaño de muestra garantiza estimaciones con un error de 2,6% para el total poblacional y de 7% a nivel regional, con un porcentaje de confiabilidad del 95% (Ver Anexo metodológico).

Los resultados de la encuesta presentados en este documento se obtienen de aplicar a las encuestas los correspondientes factores de expansión. A las encuestas a individuos se les aplicó un factor de expansión en dos etapas, considerando las variables de género, edad y zona geográfica para garantizar que la muestra ponderada replicara adecuadamente las estructuras poblacionales del DANE. La de los micro y pequeños negocios se expandió con base en factores de ajuste derivados del directorio de negocios del DANE (ver Anexo metodológico).

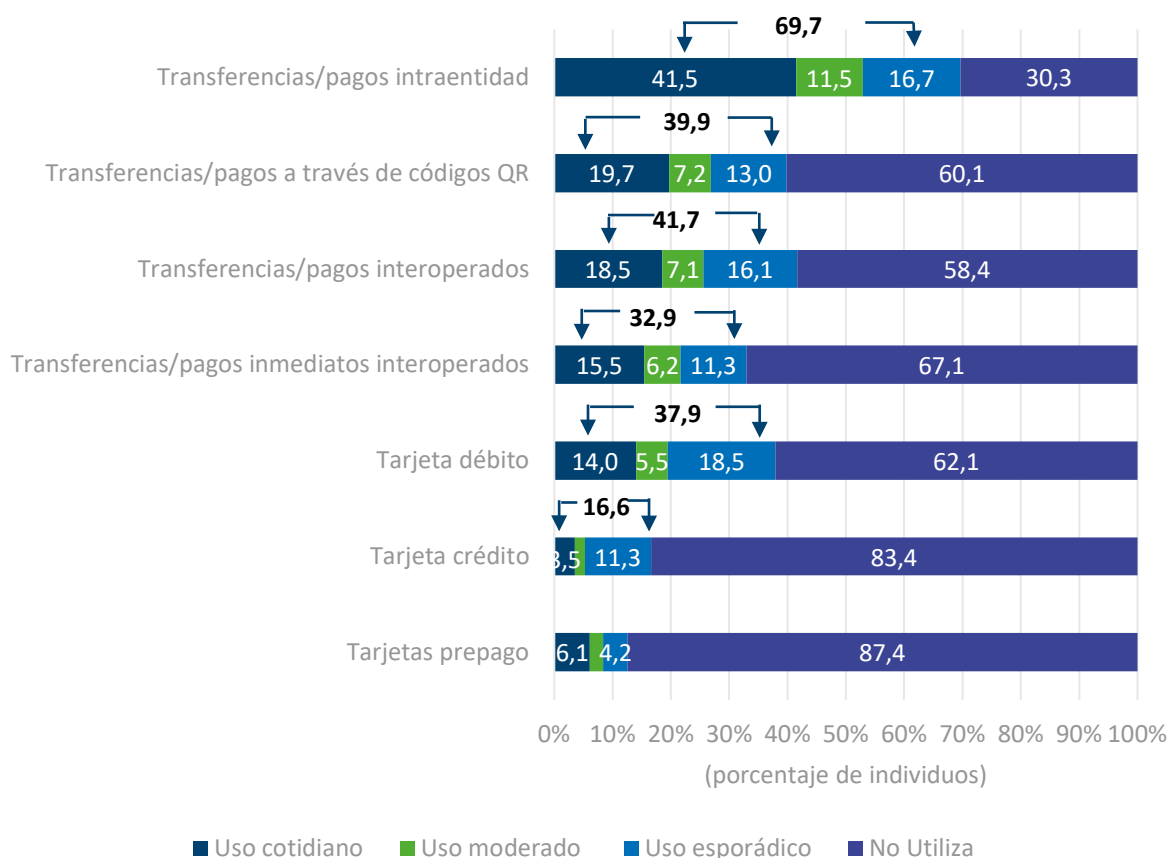
3. DEMANDA DE SERVICIOS DE PAGO ELECTRÓNICOS DE LOS ADULTOS COLOMBIANOS

Con respecto al uso de los diferentes instrumentos de pago, los resultados señalan que el 69,7% de la población realiza transferencias cuenta a cuenta intraentidad, 41,7% realiza transferencias interoperadas (de cualquier tipo, inmediatas o diferidas) y el 32,9% realiza transferencias inmediatas interoperadas. La representatividad de uso de las transferencias inmediatas interoperadas en casi un tercio de la población indica una adopción relevante al contrastarla con el uso de otros instrumentos de pago electrónicos como la tarjeta débito y crédito (37,9% y 16,6%, respectivamente) (Gráfico 1).

La frecuencia de uso de las transferencias cuenta a cuenta intraentidad es destacable; 41,5% de los adultos las usan de manera cotidiana (3 o más veces por semana). Por su parte, las transferencias inmediatas interoperadas presentan un nivel de uso cotidiano menor; 15,5%. Cabe resaltar que estas frecuencias de uso son superiores a las de las tarjetas débito y crédito (14% y 3,5%, respectivamente) (Gráfico 1).

los últimos 3 años o con facturación electrónica. La formalidad ampliada incluye a los negocios que además de ser formales fiscalmente manejan sus cuentas separadas de las personales y que la mayoría de los empleados están afiliados al sistema de seguridad social.

Gráfico 1

Uso de instrumentos de pago por parte de los individuos⁷

Fuente: elaboración propia con datos de la *Encuesta de Servicios de Pago Electrónicos 2025*.

Nota: Los instrumentos de pago se ordenan de acuerdo con la cotidianidad en su uso. Uso cotidiano: más de 3 veces por semana; uso moderado: una vez por semana; uso esporádico: entre 1 y 3 veces al menos o menos de una vez al mes. Tarjetas prepago: instrumento que permite operaciones electrónicas y que recibe precargas de dinero (ejemplo: Visa prepago, Sodexo y Big Pass).

Con respecto al uso de códigos QR, el 39,9% de la población realiza pagos mediante esta tecnología de acceso. El 19,7% de los adultos los

⁷ En este reporte, Los instrumentos de pago electrónicos corresponden a transferencias entre cuentas, a tarjetas débito y crédito y a tarjetas prepago. Las transferencias se desagregan según modalidades de procesamiento en: transferencias a través de aplicaciones o billeteras móviles, diferenciando entre operaciones intraentidad e interoperadas (Diagrama 1), y transferencias cuya tecnología de iniciación del pago corresponde a códigos QR. En este último caso cabe resaltar que las transferencias por QRs pueden ser intraentidad o interentidad, dependiendo de cuáles son las entidades asociadas al pagador y al receptor del pago. Durante la aplicación de los cuestionarios se suministraron a los participantes definiciones precisas de cada una de estas modalidades.

utiliza de manera cotidiana (más de 3 veces por semana). Si bien el uso de las transferencias inmediatas interoperadas y por códigos QR aún no son plenamente generalizados y la frecuencia de uso es moderada entre quienes los emplean, las cifras muestran un avance importante en su adopción y un potencial significativo para seguir expandiendo el uso de estos instrumentos de pago.

Los resultados también evidencian diferencias en el uso de transferencias y pagos electrónicos inmediatos entre los adultos colombianos según género, edad, nivel educativo, nivel socioeconómico y el tamaño de los municipios donde se habita. Los hombres y las personas jóvenes tienden a utilizar con mayor frecuencia las transferencias, incluyendo a las intraentidad cuenta a cuenta, las interoperadas (inmediatas y diferidas) y los pagos a través de códigos QR.

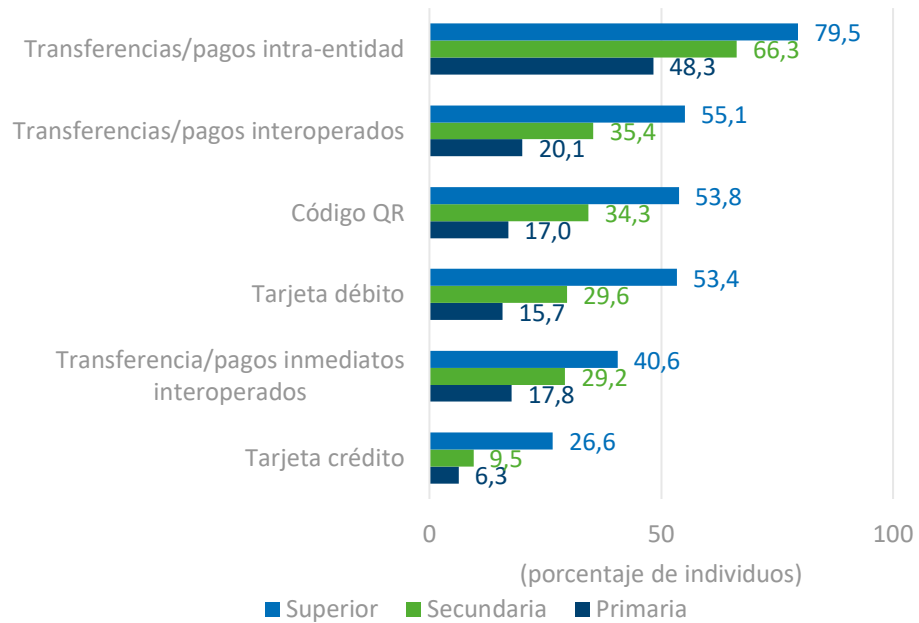
El nivel educativo y socioeconómico marcan brechas claras; quienes cuentan con educación superior y pertenecen a estratos altos son los que más emplean instrumentos de pago electrónicos. Las transferencias inmediatas interoperadas son usadas por el 40,6% de adultos con educación superior, mientras que solo por cerca del 18% de la población con menor educación. Una situación similar ocurre con las demás transferencias e instrumentos de pago electrónicos (Gráfico 2).

Por nivel socioeconómico se observan diferencias similares en el uso de transferencias. Sin embargo, en el caso de las transferencias inmediatas interoperadas no se encuentran brechas relevantes, siendo usadas por un nivel cercano al 30% por los adultos de todos los niveles socioeconómicos, lo que sugiere una adopción más homogénea de este instrumento de pago (Gráfico 3).

Por otro lado, resaltan diferencias en el uso de transferencias de acuerdo con el tamaño poblacional de los municipios. Las transferencias intraentidad se utilizan por un 74,2% de los adultos en municipios de mayor tamaño, comparado con 64% en los de menor población. Las transferencias interoperadas (de cualquier tipo, inmediatas o diferidas), alcanzan un uso de 47,8% en municipios grandes y 34,5% en los pequeños. En las transferencias inmediatas interoperadas no existen diferencias relevantes entre los distintos tamaños poblacionales (Cuadro A5. Anexo Individuos).

Gráfico 2

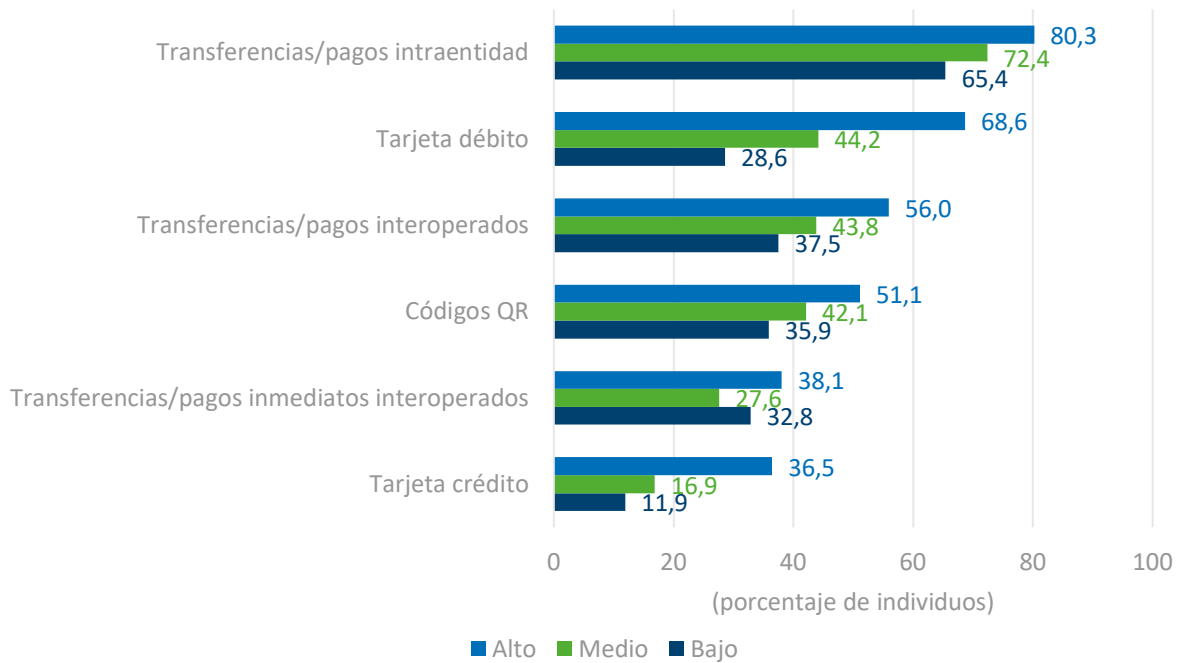
Uso de instrumentos de pago electrónicos por nivel educativo



Fuente: elaboración propia con datos de la Encuesta de Servicios de Pago Electrónicos 2025.

Gráfico 3

Uso de instrumentos de pago electrónicos por nivel socioeconómico



Fuente: elaboración propia con datos de la Encuesta de Servicios de Pago Electrónicos 2025.

Nota: los niveles socioeconómicos se han definido según los estratos como se indica a continuación: bajo: estratos 1 y 2; medio: estrato 3; y alto: estratos 4, 5 y 6.

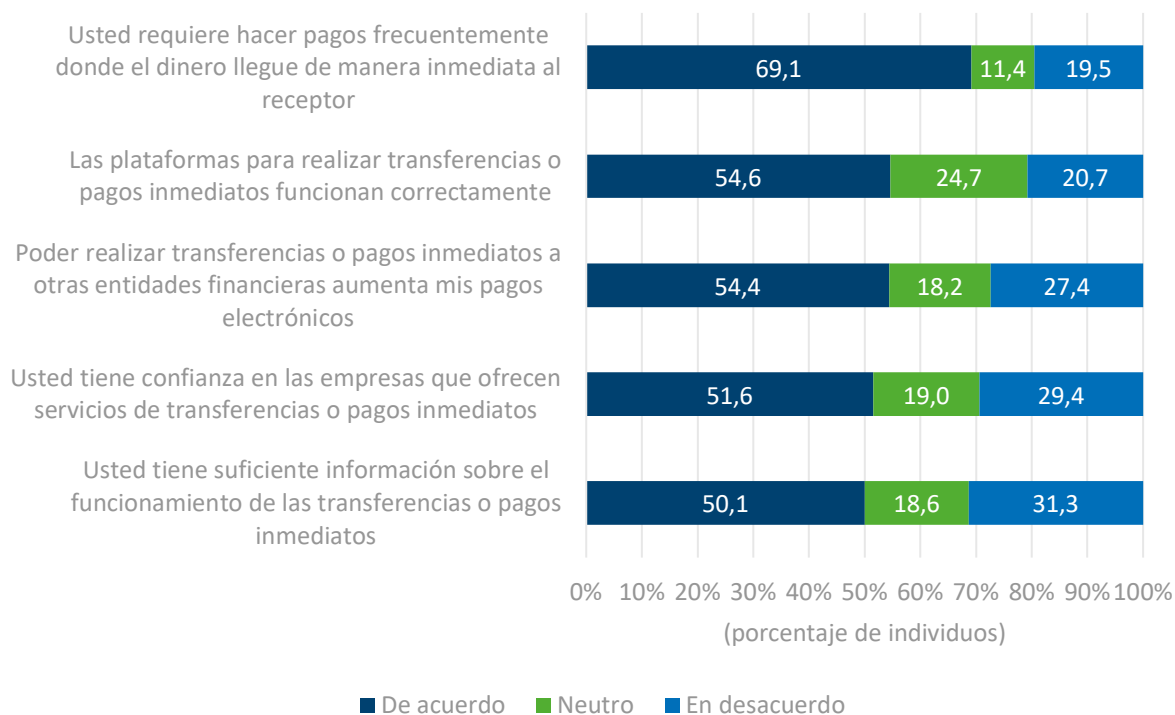
De esta manera, los resultados muestran una amplia adopción de transferencias y servicios de pago inmediato entre los adultos colombianos, con frecuencias de uso que reflejan su incorporación activa en los hábitos de pago, aunque persisten diferencias relevantes según características sociodemográficas y el tamaño de los municipios.

3.1. Percepciones de los individuos sobre los servicios de pago inmediatos

Las percepciones de los individuos sobre los pagos inmediatos y sobre los pagos mediante códigos QR muestran una valoración claramente positiva sobre la facilidad de uso, y el bajo costo. Estos atributos se ubican en el centro de la experiencia reportada por los usuarios: el 69,1% considera necesario que el dinero llegue de manera instantánea al receptor, lo que confirma que la inmediatez es uno de los elementos más apreciados en el proceso de pago (Gráfico 4).

Gráfico 4

Percepciones sobre servicios de pago inmediatos



Fuente: elaboración propia con datos de la *Encuesta de Servicios de Pago Electrónicos 2025*.

No obstante, una parte significativa de los usuarios enfrenta limitaciones. Solo el 50,1% indica contar con suficiente información para comprender el funcionamiento de los pagos inmediatos lo que refleja una brecha informativa que influye en la experiencia percibida (Gráfico

4). Este déficit se acentúa en personas mayores de 55 años (35,1% de acuerdo), en individuos con educación primaria (30,1%) y en habitantes de pequeñas ciudades y centros poblados (45,7%), segmentos donde la sensación de desconocimiento o insuficiente claridad es mayor.

La confianza en los proveedores también presenta un margen de mejora. El 51,6% expresa confianza en las empresas que ofrecen servicios de pagos inmediatos, lo que implica que casi la mitad de los adultos mantiene dudas sobre la solidez o fiabilidad del servicio (Gráfico 4). Esta falta de confianza convive con la valoración positiva que generan las plataformas de pago en términos de rapidez, pero indica la presencia de percepciones de vulnerabilidad en parte de la población.

En cuanto al costo percibido, las diferencias entre instrumentos son significativas. El 68,2% considera que las transferencias inmediatas interoperadas no son costosas, mientras que los pagos a través de códigos QR cuentan con una percepción aún más favorable: el 80,4% afirma que no representan un costo significativo (Cuadro1). Las tarjetas débito y crédito, en contraste, son vistas como instrumentos con mayores cargas: 35% considera costosa la tarjeta débito y 59,3% la de crédito. El efectivo se percibe como de bajo costo para 75% de los adultos, y el 65,4% señala el 4x1000 como una razón para preferirlo, lo que evidencia cómo los aspectos tributarios influyen en las percepciones económicas.

Cuadro 1

Percepciones sobre distintos instrumentos de pago

Instrumento de pago	Atributos (porcentaje de individuos)		
	Nada costoso	Nada riesgoso	Muy fácil de usar
Transferencias mediante código QR	80,4%	62,7%	73,0%
Transferencias/pago intraentidad	76,4%	58,9%	76,6%
Transferencias/pagos inmediatos interoperados	68,2%	54,9%	63,4%
Transferencias/pagos no inmediatos interoperados	54,8%	52,1%	55,5%
Tarjeta débito	45,2%	47,0%	66,3%
Tarjeta crédito	26,1%	37,0%	55,4%
Efectivo	75,0%	54,0%	86,9%

Fuente: elaboración propia con datos de la Encuesta de Servicios de Pago Electrónicos 2025.

En materia de riesgo, los pagos mediante códigos QR se posicionan como los más seguros entre los servicios de pago electrónicos: 62,7% indica que no representan riesgo, seguidos por las transferencias intraentidad (58,9%) y las transferencias inmediatas interoperadas (54,9%). Por el contrario, las tarjetas de crédito son percibidas como las más riesgosas (42,9% las consideran de alto riesgo). Estas diferencias sugieren que los usuarios distinguen entre instrumentos según su exposición percibida a fraudes o fallas, con ventajas claras a favor de los instrumentos inmediatos y, en particular, las transferencias por QR.

En facilidad de uso, las percepciones también muestran algunas diferencias entre instrumentos. El 76,6% considera fácil realizar transferencias intraentidad, 63,4% opina que las transferencias inmediatas interoperadas son fáciles de usar y 7% afirma lo mismo de aquellas efectuadas a través de QR. Esta brecha entre transferencias intraentidad y aquellas entre diferentes entidades se asocia principalmente a la percepción de menor simplicidad operativa en los pagos interoperados.

Las brechas sociodemográficas en percepciones sobre los servicios de pago inmediatos se manifiestan de manera consistente: los adultos mayores, las personas con educación primaria y los individuos de menores niveles socioeconómicos reportan mayores dificultades en información, confianza, facilidad y riesgo percibido, frente a percepciones más favorables entre jóvenes y personas con educación superior.

Un aspecto central es que las percepciones sobre las transferencias, tanto intra como interoperadas, se asemejan notablemente a las del efectivo en costos, riesgos y facilidad. En el ámbito más amplio del universo de los servicios de pago electrónicos, 2 de cada 3 adultos tienen una visión positiva sobre su facilidad de uso y sobre su potencial para incluirlos financieramente. No obstante, los segmentos con menor educación, edad avanzada y estratos bajos tienen opiniones más divididas, en particular sobre costos y confianza⁸.

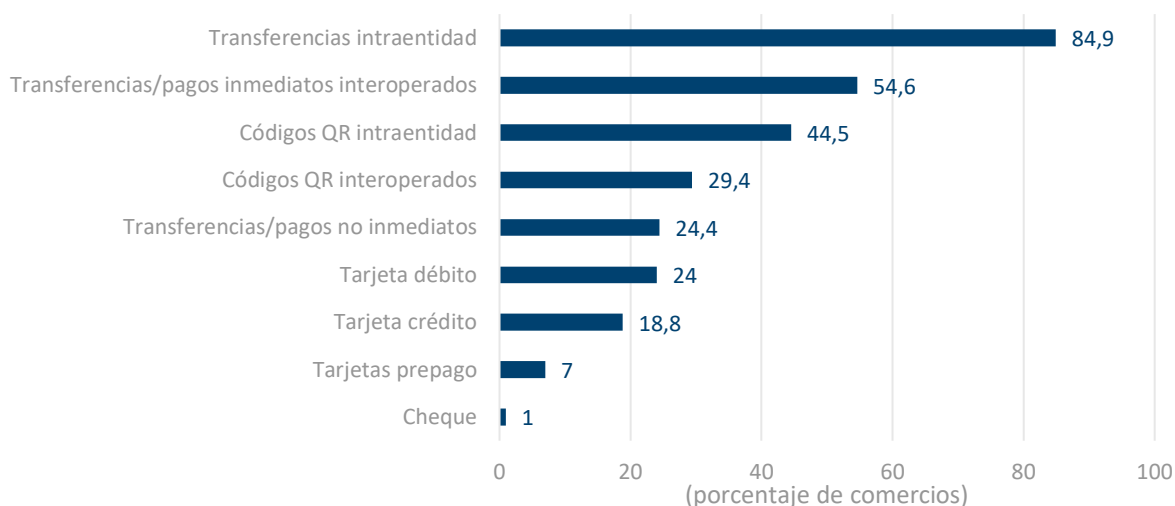
⁸ La encuesta incluye preguntas sobre percepciones generales de los individuos respecto a los servicios de pago electrónicos, además de aquellas especializadas en pagos inmediatos.

4. ACEPTACIÓN DE SERVICIOS DE PAGO ELECTRÓNICOS EN LOS COMERCIOS

Los resultados de la encuesta evidencian un alto nivel de adopción⁹ (88,8%) de instrumentos de pago electrónicos por parte de los micro y pequeños comercios¹⁰ (mencionados como comercios de aquí en adelante). Las transferencias intraentidad son el instrumento electrónico más extendido (naturalmente el comercio permite recibir transferencias que provengan de la misma entidad financiera en donde tiene su propia cuenta o producto de depósito), seguidas por las inmediatas interoperadas. La aceptación de pagos a través de códigos QR es menor y más heterogénea (Gráfico 5).

Gráfico 5

Aceptación de instrumentos de pago por parte de los micro y pequeños comercios



Fuente: elaboración propia con base en datos de la *Encuesta de Servicios de Pago Electrónicos 2025*.

En general, la aceptación de pagos electrónicos inmediatos por parte de los comercios ha sido reciente. La mayoría de los que aceptan transferencias inmediatas o a través de QR los adoptaron hace menos de dos años (cerca del 70%). En el último año, el 39,4% de los comercios

9 Se refiere a la aceptación de cualquiera de los siguientes instrumentos de pago electrónicos: Tarjeta débito, Tarjeta de crédito, Tarjeta prepago, transferencias por códigos QR intraentidad, transferencias por códigos QR interoperados, Transferencias intraentidad, Transferencias no inmediatas (diferidas), o Transferencias inmediatas interoperadas.

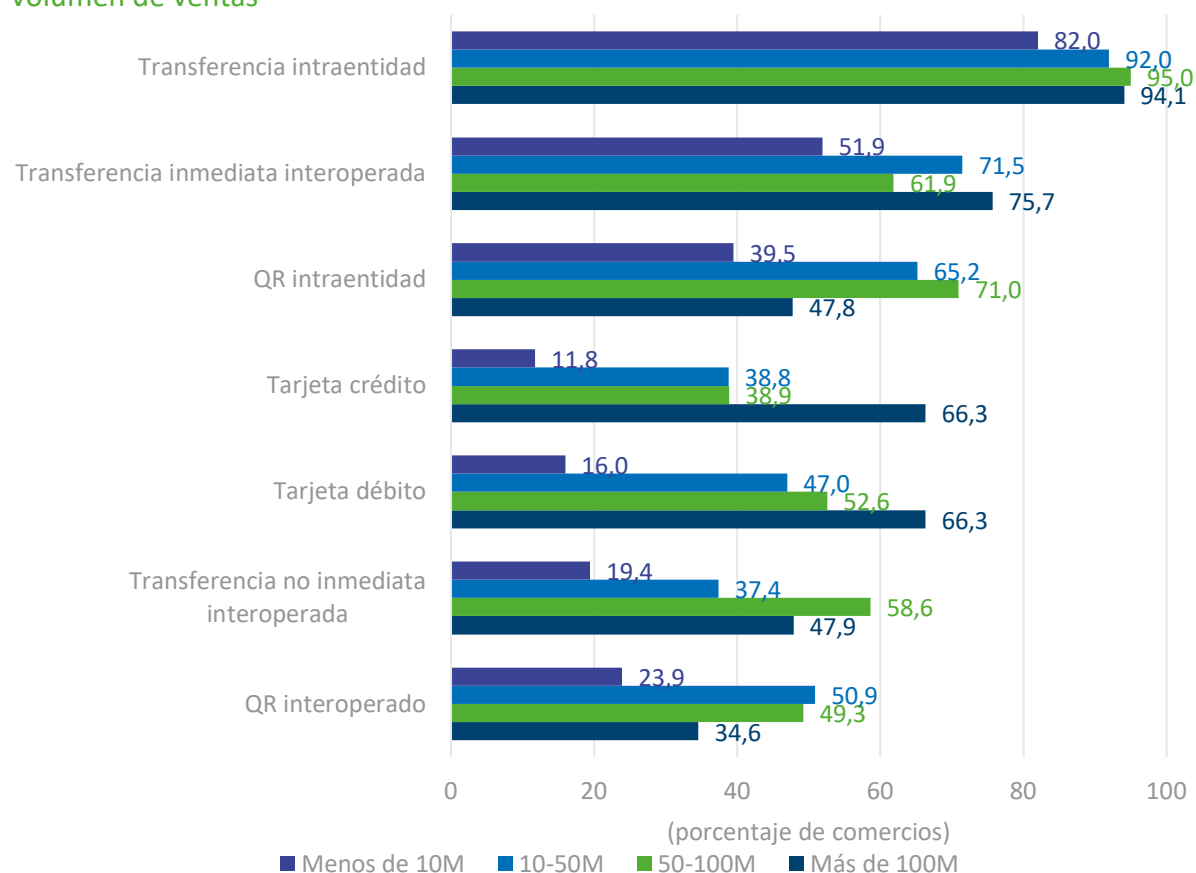
10 Se refiere a negocios del sector comercio que tienen menos de 25 empleados con ventas presenciales y puntos de venta establecidos en un lugar fijo. La encuesta no se aplica a vendedores ambulantes.

incorporó la aceptación de transferencias inmediatas interoperadas; el 40% lo hizo para pagos a través de códigos QR intraentidad; y el 37,5% adoptó pagos mediante códigos QR interoperados (Cuadro A11 del Anexo comercios).

Las mayores brechas de aceptación están asociadas al volumen de ventas de los micro y pequeños negocios, evidenciando un rezago significativo en la adopción de instrumentos de pago electrónicos entre los comercios con menores ingresos (Gráfico 6). Asimismo, se observan diferencias importantes en la aceptación de transferencias inmediatas interoperadas por parte de los comercios informales, siendo inferior al 50%, mientras que en los comercios formales su aceptación supera al 60%. Por tamaño de municipio, las diferencias son moderadas, pues el 56% de los comercios en municipios grandes acepta pagos con este instrumento, frente a cerca del 50% en los municipios pequeños (Cuadros A9 y A10 del Anexo comercios).

Gráfico 6

Aceptación de instrumentos de pago por parte de los micro y pequeños negocios por volumen de ventas



Fuente: elaboración propia con base en *la Encuesta de Servicios de Pago Electrónicos 2025*.

Nota: Valores de rangos de ventas (M) corresponden a millones de pesos.

En los distintos sectores económicos, las transferencias intraentidad son el instrumento de pago electrónico más aceptado, con mayor presencia en vestuario y calzado y menor en alimentos, abarrotes y ferretería. Las transferencias interoperadas y códigos QR son mayormente aceptados por los sectores de tecnología, vestuario y calzado, y en bares, restaurantes y cafeterías, mientras que se presenta rezago en su aceptación en el transporte público automotor (Cuadro A9, Anexo comercios).

4.1. Cobros adicionales y montos mínimos en la aceptación de instrumentos de pago electrónicos

Un porcentaje importante de los comercios aplica estrategias disuasivas en la aceptación de pagos electrónicos, en pagos con transferencias y, en particular, en aquellas realizadas por QR. Los comercios reportan cobros adicionales y montos mínimos a los pagos con tarjetas y transferencias, siendo más altos para las tarjetas¹¹.

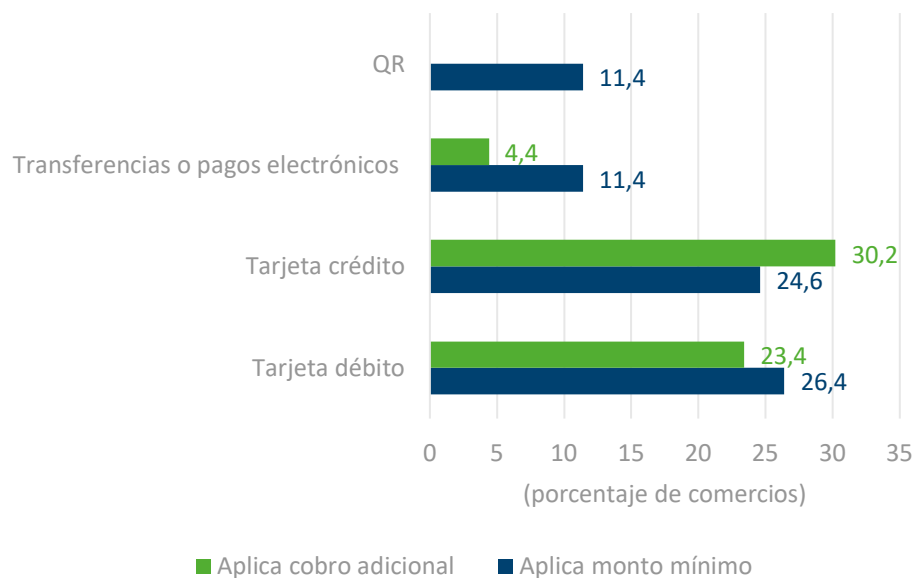
El 30,2% de los comercios hace cobros adicionales a los pagos con tarjetas de crédito y 23,4% lo hace para los pagos con tarjeta débito¹², mientras que apenas un 4,4% de los comercios aplica un cobro adicional a las transferencias electrónicas desde entidades financieras o billeteras. Por su parte, un 26,4% y un 24,6% de los comercios tienen un monto mínimo para los pagos con tarjeta débito y crédito, respectivamente, y el 11,4% lo aplica para los pagos con transferencias electrónicas, y, en particular, aquellas con QR (Gráfico 7).

¹¹ Uno de los costos diferenciales de las tarjetas frente a los demás pagos electrónicos corresponde a la retención en la fuente de 1,5% por transacción. El Gobierno Nacional publicó un borrador de decreto en enero de 2026 que modifica el artículo 1.3.2.1.8. del Decreto Único Tributario de 2016 para eliminar dicha retención.

¹² La aceptación de tarjetas por parte de los comercios implica costos más altos, tanto fijos como variables, entre los cuales están las comisiones que cobra el banco al comercio por procesar la transacción y la retención del 1,5% sobre el valor de las ventas. Esta retención se aplica como un pago anticipado de impuestos (renta e IVA) y es practicada por los bancos emisores de las tarjetas.

Gráfico 7

Comercios que aplican cobros adicionales y montos mínimos en la aceptación de instrumentos de pago electrónicos



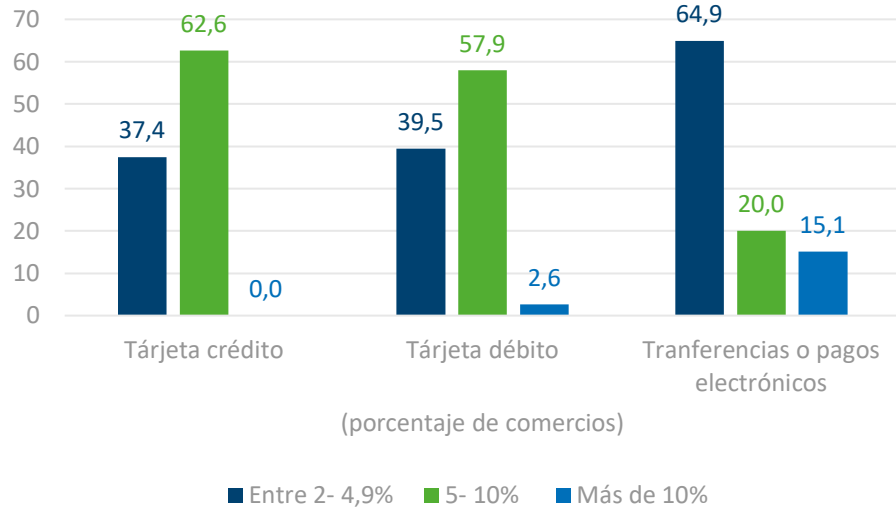
Fuente: elaboración propia con base en la *Encuesta de Servicios de Pago Electrónicos 2025*.

El 62,6% de los comercios que cobran un valor adicional reporta hacer recargos entre el 5 y 10% del valor de la compra a los pagos con tarjeta de crédito, y 37,4%, cobran entre 2 y 5%. Para la tarjeta débito la distribución es similar (57,9% cobra entre 5 y 10% y 39,5% entre 2 y 5% de la compra). Por su parte, cerca del 65% de los que señalan cobrar un valor adicional a las transferencias electrónicas, cobran un porcentaje entre 2 y 5% (Gráfico 8).

En cuanto al cobro de un monto mínimo, los valores cobrados a los pagos con tarjetas se concentran entre \$10.000 y \$20.000 (41,9% para las de crédito y 44,1% para las débito) y entre \$20.000 y \$50.000 (25% en promedio). Para las transferencias electrónicas en general y para los pagos con código QR los montos mínimos suelen ser de \$10.000 o menos (45%) (Gráfico 9).

Gráfico 8

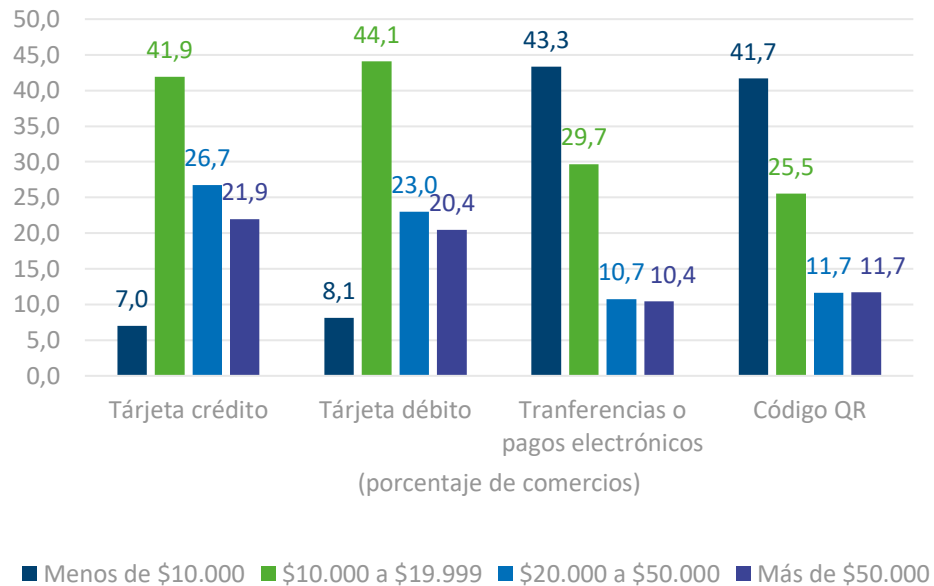
Cobro adicional por la aceptación de instrumentos de pago electrónicos en los comercios



Fuente: elaboración propia con base en la *Encuesta de Servicios de Pago Electrónicos 2025*.

Gráfico 9

Montos mínimos por la aceptación de instrumentos de pago electrónicos por parte de los micro y pequeños comercios



Fuente: elaboración propia con base en la *Encuesta de Servicios de Pago Electrónicos 2025*.

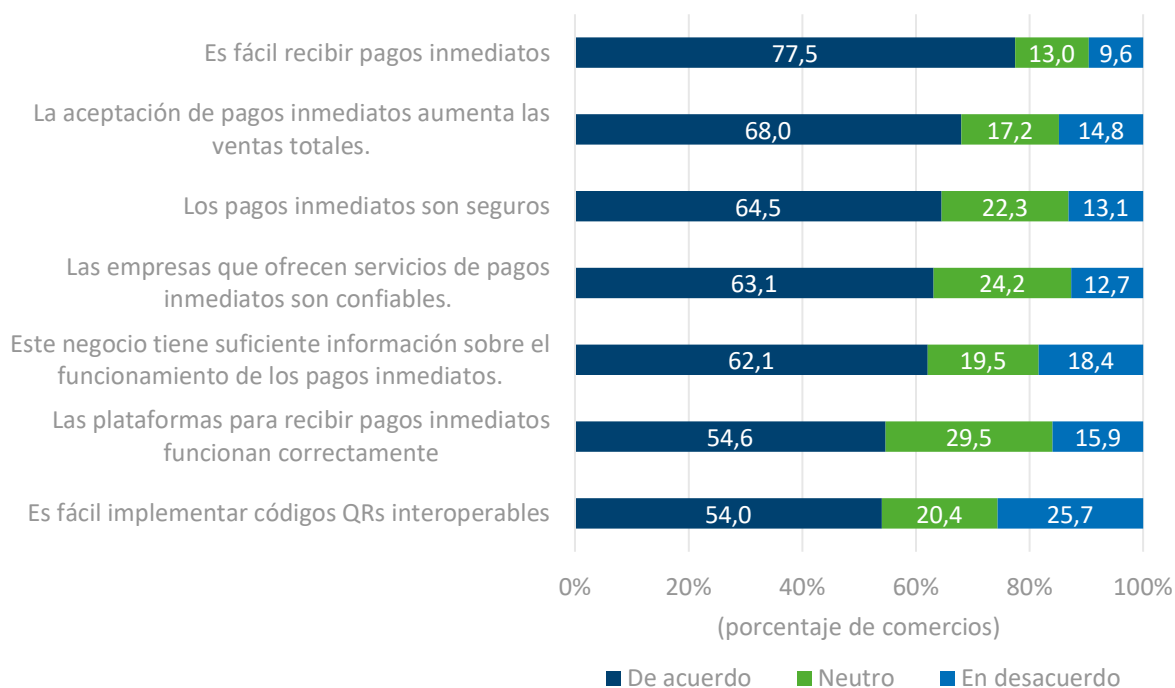
4.2. Percepciones de los comercios sobre los servicios de pago inmediatos

Las percepciones de los micro y pequeños comercios sobre los pagos inmediatos, incluidos los pagos mediante códigos QR, muestran una valoración favorable en dimensiones como facilidad de uso, eficiencia operativa y costos percibidos. Sin embargo, estas percepciones positivas conviven con inquietudes sobre la robustez tecnológica, la confiabilidad de las plataformas y la frecuencia de incidentes, factores que moldean de manera diferenciada la valoración de las transferencias intraentidad frente a las interoperadas.

El 77,5% de los comercios considera fácil recibir pagos inmediatos, percepción impulsada principalmente por la experiencia con transferencias intraentidad. Cuando los pagos involucran interoperabilidad entre entidades —especialmente a través de códigos QR— la evaluación se torna más exigente: solo el 54% considera fácil implementar QR interoperados (Gráfico 10). Esta brecha refleja la percepción de que las transferencias intraentidad son más simples y presentan menos fricciones técnicas, mientras que las opciones interoperadas se asocian con mayores exigencias de configuración o conectividad.

Gráfico 10

Percepciones sobre servicios de pago inmediatos



Fuente: elaboración propia con base en la *Encuesta de Servicios de Pago Electrónicos 2025*.

Las percepciones de confianza y robustez profundizan este contraste. Si bien el 63,1% de los comercios confía en las empresas que ofrecen pagos inmediatos, esta confianza se ve moderada por la percepción del funcionamiento real de las plataformas: solo el 54% considera que las plataformas operan correctamente. En la experiencia reportada por los comercios, las transferencias intraentidad y las operaciones interoperadas enfrentan dificultades, pero con matices distintos. El 14% reporta incidentes en transferencias intraentidad, mientras que 12% señala fallas en pagos mediante códigos QR, incidentes que suelen vincularse a interrupciones, tiempos de espera inesperados o problemas de conexión.

En los costos percibidos se observa una diferenciación clara entre instrumentos. Mientras que el efectivo se consolida como el referente de menor costo (el 89,2% de los comercios lo considera no costoso), los pagos inmediatos presentan una valoración menos favorable. En particular, solo alrededor de la mitad de los comercios percibe como bajos los costos asociados a las transferencias electrónicas y a los pagos mediante códigos QR, proporción que desciende aún más en el caso de las tarjetas débito y crédito. Este contraste muestra que, aunque los pagos inmediatos son vistos como más económicos que las tarjetas, todavía enfrentan un estándar de comparación exigente frente al efectivo (Cuadro 2).

Algo similar ocurre con las percepciones de riesgos. El efectivo es el instrumento percibido como de menor riesgo por parte de los comercios frente a los instrumentos de pago electrónicos, seguido por las transferencias mediante QR intraentidad; con percepciones más bajas de seguridad para las tarjetas y las transferencias mediante QR interoperados. El impacto percibido en ventas aporta otra capa de diferenciación. Aproximadamente la mitad de los comercios considera que las transferencias electrónicas y los pagos mediante códigos QR aumentan sus ventas. Esta percepción cae significativamente en el caso de la aceptación de tarjetas débito y crédito (Cuadro 2).

A pesar de estos matices, el balance general de percepciones es positivo. Los pagos inmediatos y las transferencias mediante códigos QR son considerados instrumentos rápidos, fáciles de manejar y con bajos costos relativos de adopción, además de impactar positivamente sus ventas. Sin embargo, los comercios enfatizan la necesidad de mejoras en robustez tecnológica, continuidad del servicio y resolución de incidentes, dimensiones claves para la consolidación de los pagos inmediatos interoperados.

Cuadro 2

Percepciones en la aceptación de instrumentos de pago

Instrumento de pago	Atributos (porcentaje de comercios)		
	Nada costoso	Nada riesgoso	Aumenta las ventas
Transferencias/pagos electrónicos	72,1%	55,2%	58,7%
Transferencias mediante códigos QR intraentidad	75,1%	63,9%	52,4%
Transferencias mediante códigos QR interoperados	72,2%	60,8%	48,7%
Tarjeta débito	50,5%	61,2%	32,9%
Tarjeta crédito	41,7%	56,9%	29,7%
Efectivo	89,2%	65,7%	-

Fuente: elaboración propia base en la *Encuesta de Servicios de Pago Electrónicos 2025*.

En el ámbito más amplio del universo de los servicios de pago electrónicos, los micro y pequeños comercios ven estos como herramientas claves para competir (70,6%). No obstante, persisten percepciones negativas respecto a la relación beneficio – costo de estos servicios entre micro y pequeños comercios informales, de bajos ingresos, con poca trayectoria y ubicados en ciudades pequeñas¹³.

5. OTROS RESULTADOS

5.1. Ciclo del dinero a través de los instrumentos de pago electrónicos

La encuesta ofrece una medición para evaluar el ciclo del dinero en los diferentes instrumentos de pago, preguntando a los individuos, a través de selección múltiple, todos los instrumentos a través de los cuales recibe sus ingresos, así como indagando cómo realizan los pagos aquellos individuos que han percibido sus ingresos exclusivamente de manera electrónica.

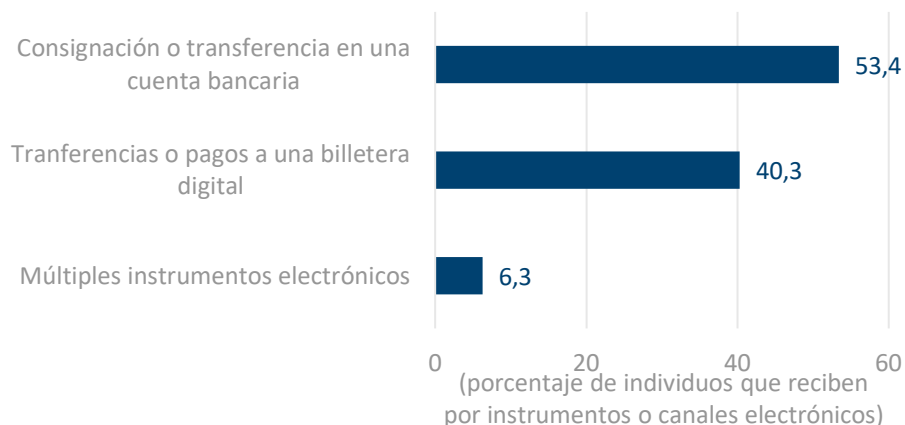
Según la encuesta, el 54,4% de la población adulta recibe sus ingresos mediante al menos un instrumento o canal electrónico. De estos, el 53,4% recibe sus ingresos exclusivamente a través de consignación en cuenta y el 40,3% los recibe únicamente a través de transferencia o pago

¹³ La encuesta incluye preguntas sobre percepciones generales de los individuos respecto a los servicios de pago electrónicos, además de aquellas especializadas en pagos inmediatos.

a una billetera digital. El restante 6,3% lo reciben a través de múltiples instrumentos o canales, incluidos los electrónicos (Gráfico 11).

Gráfico 11

Recepción electrónica de ingresos de los individuos



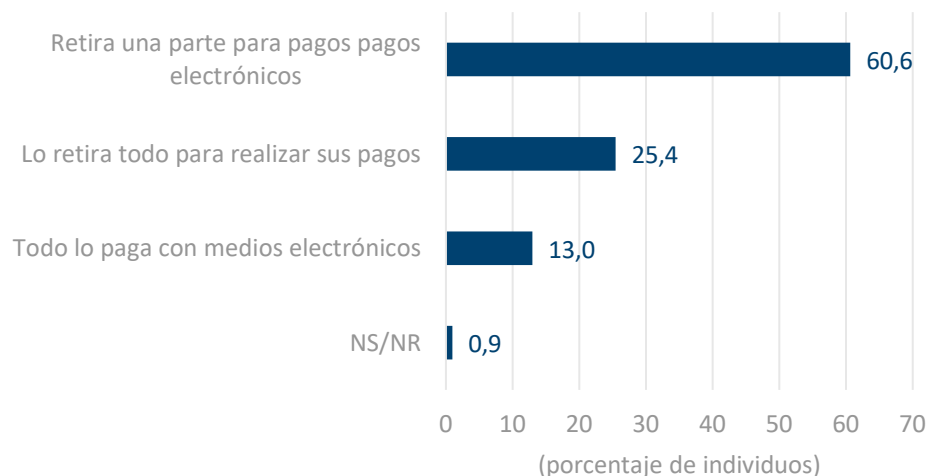
Fuente: elaboración propia base en la *Encuesta de Servicios de Pago Electrónicos 2025*.

Nota: la pregunta permite respuesta múltiple. Múltiples instrumentos incluyen

De los que reciben ingresos de manera electrónica, 25,4% lo retira en su totalidad para realizar sus pagos. El resto tiende a usarlo en el circuito electrónico: 13% de la población paga todo a través de instrumentos electrónicos y 60,6%, al menos retiene una parte de forma electrónica (Gráfico 12).

Gráfico 12

Uso del dinero recibido por instrumentos de pago electrónicos



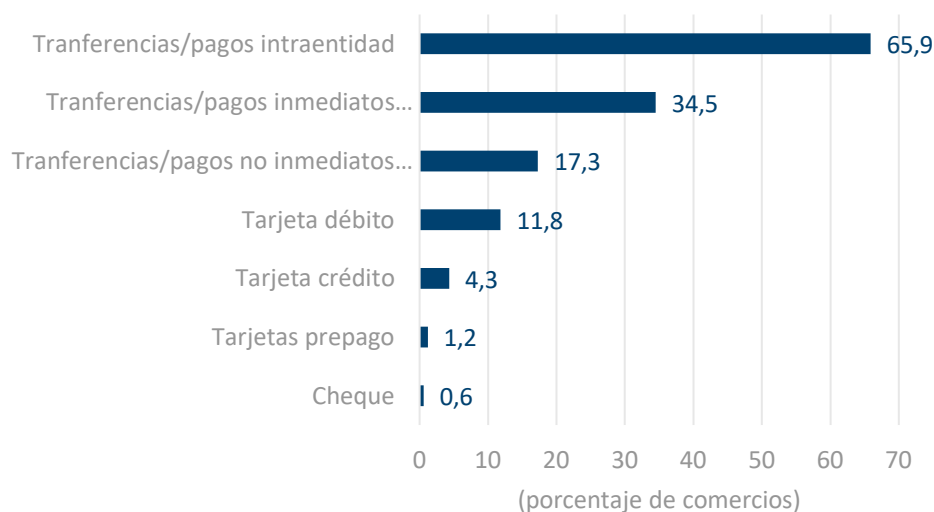
Fuente: elaboración propia con base en la *Encuesta de Servicios de Pago Electrónicos 2025*.

Nota: información de quienes reciben ingresos por cuenta bancaria y billetera digital.

En cuanto a los ingresos de los micro y pequeños comercios, se observa una tendencia hacia la digitalización del ciclo del dinero, teniendo en cuenta que el 37,5% de ellos recibe más de la mitad de sus ventas mensuales de manera electrónica. Por su parte, desde la perspectiva del gasto el 65,9% ha adoptado las transferencias intraentidad y el 34,5% las transferencias interoperadas en sus gastos de funcionamiento (Gráfico 13).

Gráfico 13

Uso de instrumentos de pago por los micro y pequeños negocios en sus gastos de funcionamiento



Fuente: elaboración propia base en la *Encuesta de Servicios de Pago Electrónicos 2025*.

A pesar de la adopción de los medios electrónicos, un porcentaje bajo de los gastos de funcionamiento de los comercios se hacen por instrumentos de pago electrónicos. En particular, los pagos a trabajadores (23,1%), el arrendamiento de inmuebles (30,7%), los servicios públicos (31,8%) y el pago a proveedores (36,8%). En la mayoría de los casos, las transferencias intraentidad son el instrumento electrónico más utilizado, con participaciones alrededor de 25%.

Los pagos inmediatos presentan un gran potencial en el contexto de gastos de funcionamiento. Los comercios presentan una opinión favorable respecto a dichos instrumentos debido a la alta demanda por pagos urgentes (63,7% de los comercios), porque los encuentran fácil de usar (74,7%) y convenientes para la operación del negocio (71,7%). Por su parte, la robustez de las plataformas continúa dividiendo las percepciones sobre estos servicios para atender los gastos de funcionamiento.

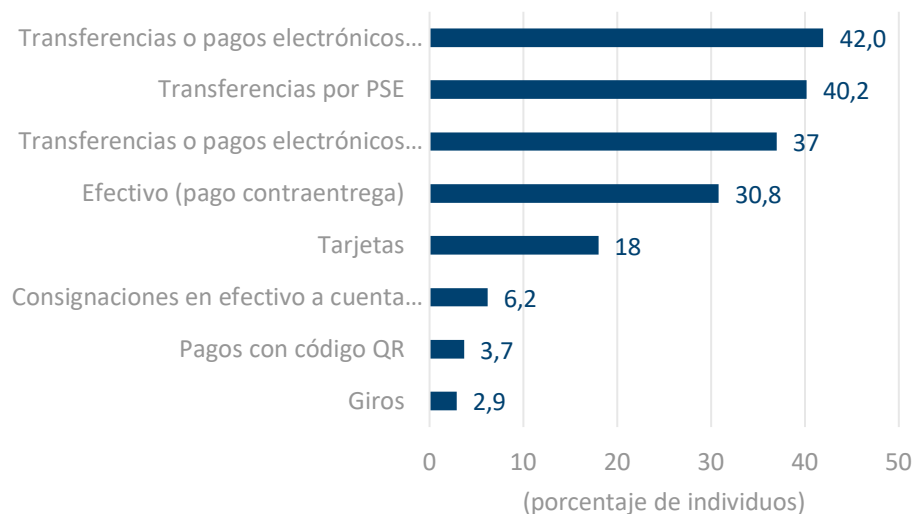
5.2. Uso y aceptación de los instrumentos de pago en el comercio electrónico¹⁴

Cerca de un tercio de la población realiza compras en línea (29,7%) con una frecuencia de uso principalmente esporádica, teniendo en cuenta que, de este total, 83,7% lo hace menos de 3 veces al mes.

El 42% de las personas que hacen compras en línea indica que ha utilizado alguna vez servicios de pagos inmediatos interoperados, 40,2% utiliza el botón de pagos PSE (pagos seguros en línea), 36,2% realiza transferencias desde entidades financieras o billeteras, el 30,8% utiliza el efectivo (pago contra entrega), el 18% tarjetas y solo el 3,7% paga este tipo de compras a través de código QR (Gráfico 14).

Gráfico 14

Uso de instrumentos de pago por parte de los individuos en el comercio electrónico



Fuente: Elaboración propia con base en la *Encuesta de Servicios de Pago Electrónicos 2025*.

Nota: Porcentajes basados en los individuos que hacen compras en línea.

¹⁴ Los resultados presentados en esta sección complementan la información del [observatorio de e-commerce del MINTIC del 2023](#), en cuanto a lo relacionado con el uso y aceptación de los instrumentos de pago de individuos y comercios, toda vez que las preguntas de la Encuesta de Servicios de Pago Electrónicos del Banco de la República hacen una relación más detallada de las transferencias electrónicas, y enfatizan en los pagos inmediatos.

Con relación al uso de los pagos inmediatos interoperados se destaca que 44,5% de los hombres han utilizado este instrumento para realizar sus compras en línea, el porcentaje para las mujeres es 39,3%. Los rangos de edad que más utilizan este instrumento son: entre 35 y 44 años y entre 25 y 34 años. A medida que el nivel socioeconómico aumenta, el uso de los pagos inmediatos interoperados para compras en línea también lo hace.

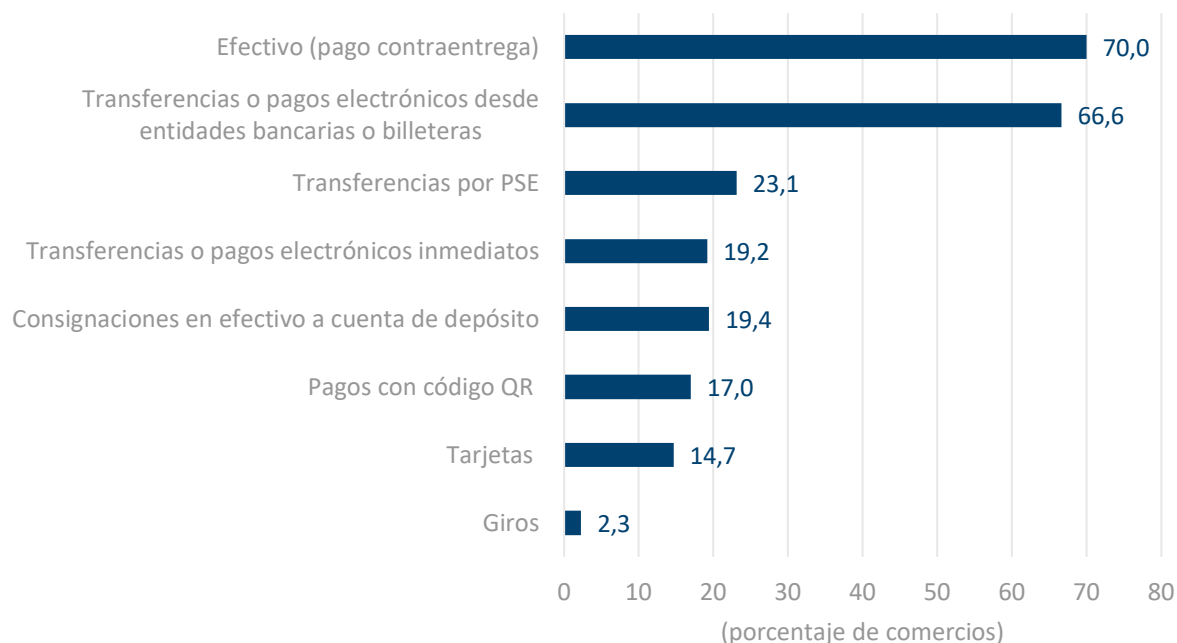
Desde el lado de los micro y pequeños comercios, solo el 17,5% ha vendido usando plataformas electrónicas en los últimos tres meses. De este total, 21,5% ha adoptado este modelo de ventas hace menos de 6 meses, 20,2% entre 6 meses y un año, y 58,3% lo ha adoptado hace más de un año. Los canales principales de venta son las redes sociales (91%) como WhatsApp, Instagram o Facebook; 10,6% utiliza página web, 7,1% alguna plataforma de mercado y el 5,7% usa una aplicación móvil para sus ventas.

El 70% de los comercios que realiza ventas en línea acepta efectivo a través del pago contra entrega, 66,5% recibe transferencias electrónicas, 23,1% habilita el botón PSE y 14,6% acepta tarjetas. Con respecto a los pagos inmediatos interoperados, se observa un bajo nivel de implementación por parte de los comercios que venden en internet, teniendo en cuenta que solo el 19,2% ha habilitado este instrumento (Gráfico 15). Lo anterior indica un potencial importante de los pagos inmediatos interoperados para el comercio electrónico contrastando este último dato con el porcentaje de personas que han usado dicho instrumento para compras en línea (42%).

En relación con la adopción de los pagos inmediatos interoperados, el sector con mayor predominancia en el uso de este instrumento para las ventas en línea es el de vehículos y autopartes (31,7%). El 21% de los comercios formalizados recibe este instrumento para las ventas en línea y el 15,1% de los informales lo acepta. Se destaca que este instrumento es usado principalmente por aquellos negocios con ventas altas con respecto a aquellos de ventas bajas (superiores a \$100 millones: 55,3%, ventas inferiores a \$10 millones: 13,9%). También por aquellos con mayor antigüedad versus los recientes (más de 6 años operando: 31,9%, entre 1 y 2 años de operación: 5,4%).

Gráfico 15

Acceptación de instrumentos de pago por parte de los micro y pequeños negocios que venden en internet



Fuente: Elaboración propia con base en la *Encuesta de Servicios de Pago Electrónicos 2025*.

Nota: Porcentajes basados en los micro y pequeños comercios que venden en línea.

6. CONCLUSIÓN

La Encuesta de Servicios de Pago Electrónicos del Banco de la República, implementada en el primer semestre de 2025, muestra el avance alcanzado en el acceso, uso y aceptación de los servicios de pago electrónicos, con un papel cada vez más destacado de los pagos inmediatos interoperados. Entre los individuos, el 69,7% reportó utilizar transferencias cuenta a cuenta intraentidad, mientras que 41,4% realiza transferencias interoperadas (de cualquier tipo) y 32,9% utiliza transferencias inmediatas interoperadas. Por su parte, los micro y pequeños comercios exhibieron niveles elevados de aceptación: 84,9% recibe transferencias intraentidad y 54,6% acepta pagos inmediatos interoperados, además de 29,4% que cuenta con códigos QR interoperados. Estas cifras dan cuenta de un ecosistema donde los pagos electrónicos inmediatos han pasado de ser marginales a ocupar una posición relevante tanto en la vida cotidiana de los hogares como en la operación de los negocios.

Las percepciones de los usuarios ayudan a comprender estas dinámicas. En los hogares, la inmediatez es una necesidad fundamental: una

proporción mayoritaria de personas reporta que recibir los fondos al instante es esencial para su experiencia transaccional. Las percepciones sobre costos, seguridad y conveniencia de estos servicios son similares a las del efectivo, aunque los servicios de transferencias interoperados tienen menor favorabilidad. En los comercios, las valoraciones son similares: se destaca la facilidad para recibir pagos inmediatos, los bajos costos percibidos frente a otros instrumentos electrónicos y el potencial que estos tienen para agilizar la operación y favorecer las ventas.

A pesar de estos avances, la encuesta detectó brechas importantes en el acceso, uso y percepciones. En los individuos, las diferencias por edad, nivel educativo, ingreso, estrato y tamaño de población se traducen en niveles desiguales de utilización de instrumentos interoperados y, en particular, transferencias por QR, así como en mayores dificultades percibidas en términos de información disponible, confianza y facilidad de uso.

En los comercios, persisten dudas sobre la confiabilidad y estabilidad de los servicios de pago inmediatos. Además, su adopción no es homogénea. La aceptación de pagos inmediatos interoperados y, en particular, las transferencias por QR, se concentra en negocios más formales, con mayores niveles de ventas y establecidos en ciudades de mayor tamaño, mientras que establecimientos más pequeños, informales o con menor capacidad tecnológica presentan rezagos evidentes.

Los resultados mostraron los avances en la interoperabilidad, sin que los servicios de pago interoperados alcanzaran a igualar la percepción positiva que generan las transferencias intraentidad. Las operaciones entre entidades fueron asociadas a mayores fricciones técnicas, menores niveles de facilidad de uso y una percepción más alta de vulnerabilidad operativa, especialmente en el caso de los pagos mediante códigos QR. Esto, debido en parte a la coexistencia de QR interoperados y QR exclusivos de algunos participantes.

Finalmente, tanto individuos como negocios reconocen que los servicios de pago inmediatos tienen un alto potencial para mejorar la operación cotidiana y apoyar la actividad económica, contribuyendo a una mayor eficiencia transaccional. No obstante, para convertir estas percepciones en una ventaja sostenida, será necesario fortalecer la robustez tecnológica, mejorar los procesos de atención y resolución de incidentes y avanzar en la construcción de confianza en torno al funcionamiento de las plataformas interoperadas.

La encuesta refleja los esfuerzos de coordinación público-privada y el impacto de los desarrollos de la industria de pagos en materia de interoperabilidad previos a la entrada en operación de Bre-B, el esquema de pagos inmediatos interoperado de Colombia. Los hallazgos de la encuesta sugieren que los pagos inmediatos interoperados se posicionan como un pilar del ecosistema de pagos minoristas, esbozando que su consolidación dependerá de la capacidad del ecosistema para cerrar brechas y para garantizar que las promesas de interoperabilidad, seguridad y conveniencia estarán presentes y de manera estable en la práctica cotidiana.

ANEXO METODOLÓGICO

Cuadro A1

Resumen metodológico del estudio

Componente	Descripción resumida
Ámbito geográfico	Municipios de Colombia según división político-administrativa del DANE. Incluye cabeceras municipales y centros poblados; excluye zona rural dispersa.
Clasificación de municipios	<ul style="list-style-type: none"> • Más de 500.000 habitantes • Entre 150.000 y 500.000 habitantes • Entre 25.000 y 150.000 habitantes • Menos de 25.000 habitantes
Diseño muestral	Muestreo probabilístico, multietápico, estratificado y por conglomerados de áreas. Calibración estadística para negocios según actividad económica, región y tamaño del municipio.

Cuadro A2

Encuesta a individuos

Aspecto	Descripción
Población objetivo	Hombres y mujeres de 18 a 75 años residentes habituales del ámbito geográfico de estudio.
Universo representado	31,3 millones de personas (18–75 años), excluyendo población rural dispersa; 92% en cabeceras municipales.
Tamaño de muestra	2.048 personas en 45 municipios de 25 departamentos.
Margen de error y confianza	El diseño muestral garantiza un error estándar del 2,6% con una confiabilidad del 95% para estimaciones a nivel nacional y del 7% para desagregaciones regionales, con dos excepciones: Orinoquia-Amazonia (10%) y Pacífica (8%), válidos para fenómenos con frecuencia $\geq 45\%$. En fenómenos más frecuentes, los errores disminuyen; en los menos frecuentes, tienden a incrementarse.
Método de ponderación	Factor de expansión en dos etapas: probabilidades de selección y calibración por género, edad y zona geográfica para replicar estructura poblacional del DANE.
Técnica de recolección	Encuesta presencial en hogares mediante cuestionario estructurado por el Banco de la República.

Cuadro A3

Encuesta a negocios

Aspecto	Descripción
Población objetivo	Propietarios de micro y pequeños negocios de menos de 25 trabajadores del sector formal e informal con presencia física, excluyendo vendedores ambulantes.
Universo representado	131.713 micro y pequeños negocios (hasta 25 trabajadores) en zonas urbanas y centros poblados.

Actividades económicas	Definidas según CIU (DANE).
Tamaño de muestra	2.045 micro y pequeños negocios en 45 municipios de 25 departamentos.
Margen de error y confianza	El margen de error esperado fue 2,6% con una confiabilidad del 95% para estimaciones a nivel nacional y del 7% para desagregaciones regionales, con dos excepciones: Orinoquía-Amazonía (10%) y Pacífica (7,4%), válidos para fenómenos con frecuencia $\geq 45\%$. Para fenómenos más frecuentes, estos márgenes de error disminuyen; para fenómenos menos frecuentes, aumentan.
Método de ponderación	Calibración estadística por actividad económica, región y tamaño del municipio según directorio empresarial del DANE.
Técnica de recolección	Encuesta presencial en negocios mediante cuestionario estructurado por el Banco de la República.

ANEXO INDIVIDUOS

A continuación, se presentan estadísticas relevantes de la *Encuesta de Servicios de Pago Electrónicos 2025* por segmentos de la población adulta.

Cuadro A4

Uso de instrumentos de pago

(% de individuos que usan)

Nota: Los QR son canales particulares de iniciación de transferencias entre cuentas, siendo la transferencia el instrumento de pago.

Sociodemográficos	Instrumentos de pago						
	Transferencias Intra- entidad	Transferencias interoperadas	Transferencias inmediatas interoperadas	Transferencias por código QR	Tarjeta Débito	Tarjeta de Crédito	Tarjeta Prepago
Género							
Hombre	72,6	45,3	36,1	46,1	43,2	19,2	12,5
Mujer	66,0	37,8	28,7	33,5	32,4	13,7	12,2
Estrato							
Bajo	65,4	37,5	32,8	35,9	28,6	11,9	9,1
Medio	72,4	43,8	27,6	42,1	44,2	16,8	18,1
Alto	80,3	56,0	38,1	51,1	68,6	36,5	17,5
18-24 años	77,9	46,7	40,7	56,2	28,9	11,0	10,7
25-34 años	80,2	51,9	44,0	52,2	38,0	17,5	12,9
35-54 años	72,9	43,3	33,3	39,0	41,9	19,2	12,9
55-75 años	44,1	22,7	11,0	12,7	36,7	14,6	12,3
Primaria o menos	48,3	20,1	17,8	17,0	15,7	6,3	9,9
Secundaria	66,3	35,4	29,2	34,3	29,6	9,5	10,4
Superior	79,5	55,1	40,6	52,8	53,4	26,6	15,2
Menor a 500 mil	65,5	34,4	31,7	32,8	20,7	7,3	7,7
500 mil - 2 millones	70,3	42,2	33,3	40,3	41,7	16,3	15,1

2- 5 millones	86,1	66,0	44,0	65,1	74,8	39,1	20,4
Mayor a 5 millones	72,0	63,6	41,6	53,3	86,0	67,5	21,9
Menor a 1 millón	61,9	31,4	29,7	30,9	17,1	7,6	8,6
1 - 3 millones	73,4	45,9	34,9	43,6	45,0	16,3	13,9
3 - 5 millones	87,3	67,8	46,4	61,6	78,7	34,7	21,9
Más de 5 millones	90,7	69,4	49,2	70,3	88,4	66,7	27,7
Nacional agregado	69,7	41,6	32,9	39,9	37,9	16,6	12,6

Cuadro A5

Uso de instrumentos de pago por categorías sociodemográficas
(% de individuos que usan)

Sociodemográficos	Instrumentos de pago						
	Transferencias Intra- entidad	Transferencias interoperadas	Transferencias inmediatas interoperadas	Transferencias por código QR	Tarjeta Débito	Tarjeta de Crédito	Tarjeta Prepago
Regiones							
Antioquia	51,7	31,2	21,9	43,1	52,0	18,7	14,9
Atlántica	76,7	46,4	40,9	44,0	30,2	13,1	5,3
Bogotá D.C.	80,9	55,5	40,3	48,2	48,2	26,2	31,4
Central	61,7	37,0	23,3	27,5	40,5	15,2	6,7
Oriental	72,7	30,3	29,4	35,5	32,9	13,5	7,7
Orinoquia - Amazonía	72,8	48,6	41,2	47,4	33,4	14,9	3,1
Pacífico	73,1	56,8	45,0	46,2	23,0	7,3	3,2
Valle del Cauca	52,5	25,6	17,9	21,5	26,1	11,9	9,1
Tamaño de ciudad (habitantes)							
Menos de 25 mil	64,1	34,5	34,1	32,6	25,4	10,1	2,5
25 - 150 mil	60,1	35,9	28,6	38,7	33,4	14,2	7,5
150 - 500 mil	74,7	41,9	29,0	39,2	45,7	17,3	5,6
Más de 500 mil	74,2	47,8	34,4	44,0	42,7	20,5	23,9
Nacional agregado	69,7	41,6	32,9	39,9	37,5	16,6	12,6

Cuadro A6

Uso cotidiano de instrumentos de pago

(% de individuos que usa "diariamente" o " Entre 2 y 3 veces por semana")

Nota: Los estratos se agruparon para señalar nivel socioeconómico: Bajo: 1 y 2; Medio: 3; Alto: 4, 5 y 6.

Sociodemográficos	Instrumentos de pago						
	Transferencias Intra- entidad	Transferencias interoperadas	Transferencias inmediatas interoperadas	Transferencias por código QR	Tarjeta Débito	Tarjeta de Crédito	Tarjeta Prepago
Género							
Hombre	46,4	19,8	17,4	25,1	17,2	4,0	6,3
Mujer	37,0	17,3	13,7	14,9	11,2	3,0	5,8
Estrato							
Bajo	38,6	15,6	14,8	17,8	8,7	2,3	4,6
Medio	43,2	20,5	13,3	19,9	15,4	2,6	9,3
Alto	52,0	28,8	21,7	28,0	37,9	10,9	7,5
Edad							
18-24 años	51,7	21,0	17,8	29,8	11,1	1,0	5,5
25-34 años	52,3	25,6	21,1	27,6	16,6	5,0	7,5
35-54 años	41,4	18,3	16,3	16,7	17,5	4,8	6,0
55-75 años	21,5	9,2	6,1	7,7	8,1	1,7	5,3
Educación							
Primaria o menos	24,2	6,5	5,0	7,1	4,1	1,7	3,8
Secundaria	39,4	14,2	13,1	16,5	7,7	1,5	6,0
Superior	49,6	27,1	21,6	27,4	24,1	6,2	6,9
Nivel Gasto							
Menor a 500 mil	37,3	15,0	13,7	15,2	4,9	0,5	4,0

500 mil - 2 millones	41,8	18,3	15,4	19,5	13,5	2,5	8,0
2- 5 millones	60,5	35,8	28,1	39,5	41,2	11,0	9,3
Mayor a 5 millones	57,8	37,3	29,8	26,9	73,4	26,4	4,0
Ingreso del hogar							
Menor a 1 millón	36,3	12,9	12,2	17,0	3,8	1,0	4,9
1 - 3 millones	43,4	19,6	17,4	19,3	13,7	3,2	7,2
3 - 5 millones	57,9	36,6	24,7	38,6	42,2	7,2	8,4
Más de 5 millones	62,6	36,7	27,2	37,6	64,6	18,8	7,9
Nacional agregado	41,5	18,5	15,5	19,7	14,0	3,5	6,1

Cuadro A7

Uso cotidiano de instrumentos de pago

(% de individuos que usa "diariamente" o " Entre 2 y 3 veces por semana")

Sociodemográficos	Instrumentos de pago						
	Transferencias Intra- entidad	Transferencias interoperadas	Transferencias inmediatas interoperadas	Transferencias por código QR	Tarjeta Débito	Tarjeta de Crédito	Tarjeta Prepago
Regiones							
Antioquia	25,5	13,8	8,7	22,5	23,3	2,5	5,1
Atlántica	45,9	20,5	20,3	23,0	8,3	4,0	1,7
Bogotá D. C.	55,3	28,1	23,7	26,5	22,5	5,6	20,4
Central	28,6	11,7	8,7	9,4	15,9	1,5	3,1
Oriental	47,0	16,2	11,7	17,0	9,9	4,1	2,3
Orinoquia - Amazonía	48,7	22,3	18,5	26,1	9,8	4,4	0,0
Pacífico	45,9	20,6	23,0	23,0	6,0	0,8	1,3
Valle del Cauca	25,6	11,2	6,8	6,7	7,6	1,8	3,3
Tamaño de ciudad (habitantes)							
Menos de 25 mil	38,3	44,5	16,7	14,2	7,5	3,9	0,3
25 - 150 mil	36,1	36,9	11,5	18,4	12,6	2,7	2,7
150 - 500 mil	43,3	43,8	13,6	20,1	16,1	2,6	2,7
Más de 500 mil	45,0	47,3	17,4	23,3	17,6	4,2	12,8
Nacional agregado	41,5	18,5	15,5	19,7	14,0	3,5	6,1

Cuadro A8

Distribución muestral de individuos con factor de expansión

Nota: Los estratos se agruparon para señalar nivel socioeconómico. Bajo: 1 y 2; Medio: 3; Alto: 4, 5 y 6.

Sociodemográficos	Distribución	
	Frecuencia muestra expandida	Porcentaje
Género		
Hombre	14.813.761	47,4
Mujer	16.449.687	52,6
Estrato		
Bajo	19.329.778	62,2
Medio	7.757.653	25,0
Alto	3.991.856	12,8
Edad		
18-24 años	5.701.332	18,2
25-34 años	7.409.139	23,7
35-54 años	11.236.629	35,9
55-75 años	6.930.350	22,2
Educación		
Primaria o menos	4.746.551	15,2
Secundaria	13.344.737	42,7
Superior	13.162.159	42,1
Nivel educativo		
Sin educación	253.867	0,8
Preescolar	14.550	0,1

Primaria	4.478.134	14,3
Secundaria	13.344.737	42,7
Técnico/Tecnólogo	7.090.002	22,7
Universitario	4.963.209	15,9
Postgrado	11.08.947	3,6
Nacional agregado	31.253.446	100,0

ANEXO MICRO Y PEQUEÑOS NEGOCIOS

A continuación, se presentan estadísticas relevantes de la *Encuesta de Servicios de Pago Electrónicos 2025*, incluyendo ponderación.

Cuadro A9

Acceptación de instrumentos de pago

(% que aceptan)

Socioeconómicos	Instrumentos de pago						
	Transferencias Intra- entidad	Transferencias interoperadas	Transferencias inmediatas interoperadas	Transferencias por código QR	Tarjeta Débito	Tarjeta de Crédito	Tarjeta Prepago
Sector							
Vehículos y autopartes	89,0	58,0	45,6	30,6	34,5	40,9	35,8
Alimentos, bebidas y abarrotes	80,4	55,8	51,6	31,6	18,9	21,7	20,9
Lubricantes y combustibles	90,0	52,2	40,0	31,8	32,3	45,9	35,3
Tecnología	88,2	72,2	64,8	46,2	38,9	39,6	35,9
electrodomésticos, ferretería y hogar	80,4	52,1	46,6	27,2	26,9	27,2	23,8
Librerías, salud, deportes y belleza	85,4	57,4	45,7	28,9	25,7	27,5	20,5
Vestuario y calzados	93,2	60,6	55,0	39,2	33,7	33,3	29,2
Transporte público automotor	81,3	42,6	31,2	19,5	14,4	18,5	8,1
Bares, cafeterías, restaurantes, hoteles y clubes	87,0	59,7	38,7	31,6	23,2	16,8	12,2
Peluquería, talleres y otros servicios	86,0	53,5	38,9	29,7	23,1	17,7	12,9
Estrato							

1	78,3	51,8	37,7	26,8	51,8	14,3	8,1
2	85,8	55,4	39,9	26,9	55,4	17,8	14,7
3	85,9	54,2	46,7	29,3	54,2	27,1	20,5
4	86,6	59,7	59,5	45,0	59,7	43,2	35,2
5	87,6	68,2	64,8	35,3	68,2	66,8	56,2
6	71,0	71,0	82,6	82,6	71,0	65,3	65,3
Ventas							
Menos a 10 Millones	82,0	51,9	39,5	23,9	51,9	16,0	11,8
10 - 50 Millones	92,0	71,5	65,2	50,9	71,5	47,0	38,8
50 - 100 Millones	95,0	61,9	71,0	49,3	61,9	52,6	38,9
Más de 100 Millones	94,1	75,7	47,8	34,6	75,7	66,3	66,3
Tiempo de actividad							
Menor a 1 año	82,9	51,9	37,8	23,3	22,3	15,4	12,6
1-2 años	82,7	49,8	37,9	23,6	19,4	20,0	16,0
2-4 años	90,2	58,7	46,7	30,5	21,0	22,9	15,4
4-6 años	86,9	55,7	46,3	32,8	27,4	28,7	23,8
Más de 6 años	82,2	55,0	37,8	34,1	30,3	30,3	24,3
Formalidad fiscal							
Formalidad	87,7	62,6	57,6	40,2	32,1	40,4	31,9
Informalidad	83,2	49,8	36,7	23,1	19,9	14,3	11,0
Formalidad multidimensional							
Formalidad	87,7	62,6	57,6	40,2	32,1	40,4	31,9
Informalidad	83,2	49,8	36,7	23,1	19,9	14,3	11,0
Nacional agregado	84,9	54,6	44,5	29,5	24,4	24,0	18,8

Cuadro A10

Aceptación de instrumentos de pago
(% que aceptan)

Sociodemográficos	Instrumentos de pago						
	Transferencias Intra- entidad	Transferencias interoperadas	Transferencias inmediatas interoperadas	Transferencias por código QR	Tarjeta Débito	Tarjeta de Crédito	Tarjeta Prepago
Regiones							
Antioquia	80,3	43,7	67,4	42,7	26,9	22,0	17,2
Atlántica	94,1	71,1	61,8	43,7	23,1	27,7	18,4
Bogotá D.C.	89,0	60,6	34,1	24,7	26,1	28,1	24,9
Central	79,7	55,6	44,4	25,0	30,7	25,9	20,0
Oriental	88,9	46,4	39,7	21,9	24,0	21,7	15,3
Orinoquia - Amazonía	86,8	67,1	58,5	44,8	47,2	23,9	14,7
Pacífico	81,9	59,9	45,7	32,5	16,3	14,6	11,1
Valle del Cauca	53,2	22,2	13,7	7,4	8,4	8,8	6,7
Tamaño de ciudad (habitantes)							
Menos de 25 mil	81,4	49,7	39,5	27,5	21,2	15,4	13,2
25 - 150 mil	89,8	51,4	51,8	34,9	25,6	17,9	12,9
150 - 500 mil	83,5	54,4	50,9	33,6	29,9	31,1	23,8
Más de 500 mil	85,1	56,6	43,1	28,1	24,0	26,3	20,6
Nacional agregado	84,9	54,6	44,5	29,5	24,4	24,0	18,8

Cuadro A11

Tiempos de aceptación instrumentos de pago inmediatos

(% que aceptan hace menos de un año)

Socioeconómicos	Instrumentos de pago		
	Transferencias inmediatas Interoperadas	Transferencias por códigos QR Intra-entidad	Transferencias por códigos QR Interoperados
Sector			
Vehículos y autopartes	29,3	36,7	235,8
Alimentos, bebidas y abarrotes	36,7	39,8	36,1
Lubricantes y combustibles	45,4	46,1	34,1
Tecnología	30,0	25,1	31,1
Electrodomésticos, ferretería y hogar	32,3	37,6	31,9
Librerías, salud, deportes y belleza	50,8	49,8	45,8
Vestuario y calzados	38,5	29,7	31,1
Transporte público automotor	32,1	36,6	39,5
Bares, cafeterías, restaurantes, hoteles y clubes	42,6	40,2	34,7
Peluquería, talleres y otros servicios	49,0	45,9	43,7
Estrato			
1	43,1	44,4	43,7
2	46,6	52,7	44,2
3	35,4	33,4	33,0
4	23,3	19,9	18,7
5	25,1	20,9	19,5
6	100,0	70,9	70,9
Ventas			
Menos a 10 Millones	45,7	50,0	47,2
10 - 50 Millones	25,9	25,9	26,2

50 - 100 Millones	12,1	8,7	9,7
Más de 100 Millones	38,0	12,9	11,8
Tiempo de actividad			
Menor a 1 año	100,0	100,0	100,0
1-2 años	38,5	45,7	46,5
2-4 años	27,9	28,1	24,6
4-6 años	26,6	23,7	30,7
Más de 6 años	21,0	24,6	19,0
Formalidad fiscal			
Formalidad	31,6	33,3	31,3
Informalidad	57,6	60,5	57,6
Formalidad multidimensional			
Formalidad	34,4	31,8	29,0
Informalidad	44,0	47,5	46,2
Nacional agregado	39,4	40,0	37,5

Cuadro A12

Tiempos de aceptación de instrumentos de pago inmediatos

(% que acepta hace menos de un año)

Sociodemográficos	Instrumentos de pago		
	Transferencias inmediatas Interoperadas	Transferencias por códigos QR Intra-entidad	Transferencias por códigos QR Interoperados
Regiones			
Antioquia	46,8	38,6	40,6
Atlántica	34,0	37,3	37,1
Bogotá D.C.	34,9	34,8	29,7
Central	50,5	49,9	42,5
Oriental	47,0	47,5	44,0
Orinoquia - Amazonía	45,7	44,8	39,3
Pacífico	62,9	62,9	58,5
Valle del Cauca	42,7	36,4	35,9
Tamaño de ciudad (habitantes)			
Menos de 25 mil	48,1	46,0	50,4
25 - 150 mil	51,6	45,6	45,5
150 - 500 mil	47,5	47,0	41,8
Más de 500 mil	34,3	35,5	30,9
Nacional agregado	39,9	40,0	37,5

ANEXO MICRO Y PÉQUEÑOS NEGOCIOS

Cuadro A13

Distribución muestral con factor de ajuste

Socioeconómicos	Distribución	
	Frecuencia	Porcentaje
Rango de ventas		
Menos a 10 Millones	1.274	21,7
10 - 50 Millones	375	6,3
50 a 100 Millones	53	73,8
Más de 100M	25	1,2
Sector		
Vehículos y autopartes	161	7,9
Alimentos, bebidas y abarrotes	178	8,7
Lubricantes y combustibles	56	2,7
Tecnología	71	3,5
Electrodomésticos, ferretería y hogar	294	14,4
Librerías, salud, deportes y belleza	149	7,3
Vestuario y calzados	72	3,5
Transporte público automotor	265	13,0
Bares, cafeterías, restaurantes, hoteles y clubes	322	15,8
Peluquería, talleres y otros servicios	476	23,3
Formalidad fiscal		
Formalidad	1.240	60,7
Informalidad	804	39,3

Formalidad multidimensional		
Formalidad	760	37,2
Informalidad	1.285	62,8
Nacional agregado	2.045	100

Cuadro A14

**Distribución muestral con factor de ajuste
(porcentaje)**

Sector	Rango de ventas		
	<10M	10-50M	50-100M
Vehículos y autopartes	62,0	32,4	4,3
Alimentos, bebidas y abarrotes	76,1	18,6	4
Lubricantes y combustibles	56,5	41,4	2,1
Tecnología	78,1	16,4	0
Electrodomésticos, ferretería y hogar	59,2	33,6	4,9
Librerías, salud, deportes y belleza	82,7	12,9	4,4
Vestuario y calzados	83,5	12,5	2,1
Transporte público automotor	78,8	15,7	4
Bares, cafeterías, restaurantes, hoteles y clubes	71,2	25	3,1
Peluquería, talleres y otros servicios	81,7	15,9	1
Nacional agregado	73,79	21,71	3,07