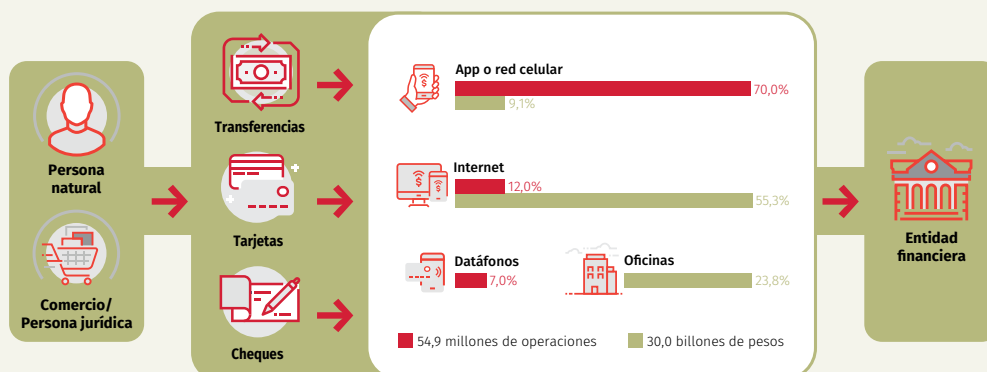


Recuadro 2: Comportamiento de los canales de acceso en el proceso de pago: evolución en el uso de los canales digitales y presenciales

Las transacciones de pagos al por menor requieren usar canales de acceso, cuya función es conectar al pagador con su entidad financiera para iniciar los pagos¹. En la actualidad estos canales son: internet, oficinas de las entidades financieras, corresponsales bancarios, datáfonos, aplicaciones móviles (app)², cajeros automáticos, centros de atención telefónica (*call/contact center*), asistente virtual, sistema de audiorrespuesta (IVR, por su sigla en inglés) y sistema de acceso remoto para clientes (RAS, por su sigla en inglés)³ (Diagrama R2.1).

Diagrama R2.1
Canales de pago: conectan al pagador con su entidad financiera

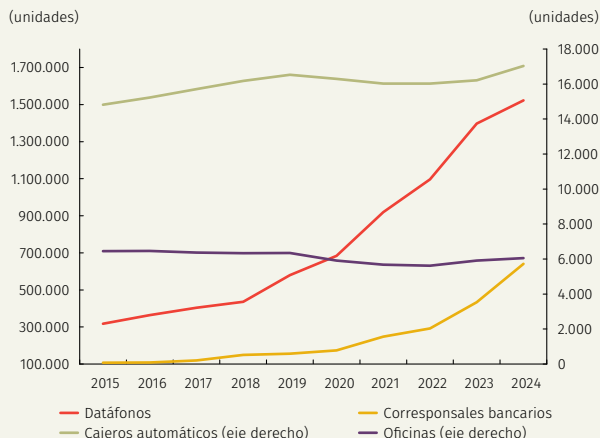


Fuente: Banco de la República (DSIF).

El comercio al por menor ha incorporado la venta no presencial con innovaciones en sus pagos, consolidados a partir del desarrollo tecnológico y que, desde el punto de vista de los canales de pago, corresponden, por ejemplo, al uso de internet. Su uso permite la comunicación y acuerdos entre los vendedores y compradores de bienes y servicios. En general, la utilización de internet para los pagos en la economía y las aplicaciones móviles viene presentando una tendencia creciente. En Colombia el número de accesos a internet móvil por cada cien habitantes se situó en 91,3 en el país y el número aproximado de líneas de telefonía móvil por cada cien habitantes en todo el país se situó en 172, al término del tercer trimestre de 2024⁴.

- 1 También, conectan al beneficiario del pago para recibirlo.
- 2 Las aplicaciones móviles corresponden al canal en el cual el dispositivo móvil es utilizado para realizar operaciones que asocian su número de línea al servicio, o empleando *apps* (aplicaciones informáticas diseñadas para ser ejecutadas en teléfonos celulares, tabletas y otros dispositivos móviles).
- 3 La estadística sobre sistemas de audiorrespuesta se finalizan en 2022. En su reemplazo, a partir de 2023 la Superintendencia Financiera suministró datos sobre: *call/contact center*, asistente virtual, sistemas de audiorrespuesta y sistemas de acceso remoto para clientes.
- 4 MinTic (2025, febrero). *Boletín Trimestral de las TIC*, tercer trimestre de 2024.

Gráfico R2.1
Cantidad de canales de pago



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia (Informe de operaciones, 2015-2022 y Formato 412, 2023-2024); cálculos del Banco de la República (DSIF).

Así, canales digitales como internet y las aplicaciones móviles soportan gran parte del comercio electrónico⁵ en Colombia. En este recuadro se presenta el comportamiento de los canales de acceso a 2024, y se analiza la evolución tanto de los canales digitales como de los presenciales durante los últimos diez años⁶.

En Colombia a finales de 2024 el número de datáfonos en los establecimientos de comercio fue de 1.522.886, los corresponsales bancarios 625.669, los cajeros automáticos 17.037, y las oficinas 6.052 (Gráfico R2.1). Durante los últimos diez años los corresponsales bancarios han aumentado a una tasa promedio anual del 22,2%⁷. Por su parte, y en su orden, el incremento de los datáfonos fue del 17,1%, los cajeros automáticos crecieron un 1,7% y las oficinas decrecieron en un 0,3%.

1. Número de operaciones

El número de operaciones totales en 2024 se ubicó alrededor de 55 millones promedio diario (54.903.137), compuesto en un 53% por operaciones monetarias (29.085.377)⁸ y en un 47% por no monetarias (25.817.760) (Gráfico R2.2).

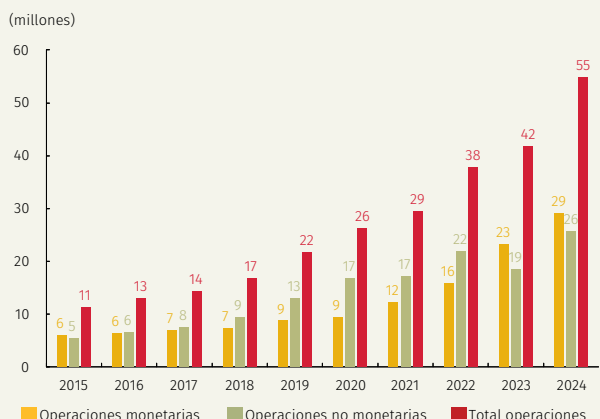
En 2024 el canal más utilizado por número de operaciones promedio diario fue el de aplicaciones móviles (anteriormente la red de telefonía móvil, con 38.271.402), seguido por internet (6.446.497). En un rango menor de operaciones se encuentran los datáfonos (4.035.463), corresponsales bancarios (2.799.716), los cajeros automáticos (2.214.394), oficinas (852.160) y el grupo de *call center*, IVR, asistente virtual y RAS (283.505) (Gráfico R2.3).

Las operaciones no monetarias se concentran, principalmente, en los canales digitales, como lo son la telefonía móvil (57%) e internet (50%) (Gráfico R2.3). Igualmente, en el número de operaciones monetarias (las que implican movimiento de dinero), las aplicaciones móviles se convirtieron en el canal más utilizado (16.305.278), seguido por datáfonos (4.024.148), internet (3.210.620), cajeros automáticos (2.078.562), corresponsales bancarios (2.698.355), oficinas (680.022) y el grupo de *call center*, IVR, asistente virtual y RAS (88.392).

Durante los últimos diez años (2015-2024) el número de operaciones de todos los canales se incrementó en un 19% promedio anual, donde se destacan, en su orden: las aplicaciones móviles, los corresponsales bancarios, y los datáfonos; y se presentó una tendencia decreciente para las oficinas, lo que es consistente con una mayor digitalización de la economía (Gráfico R2.4).

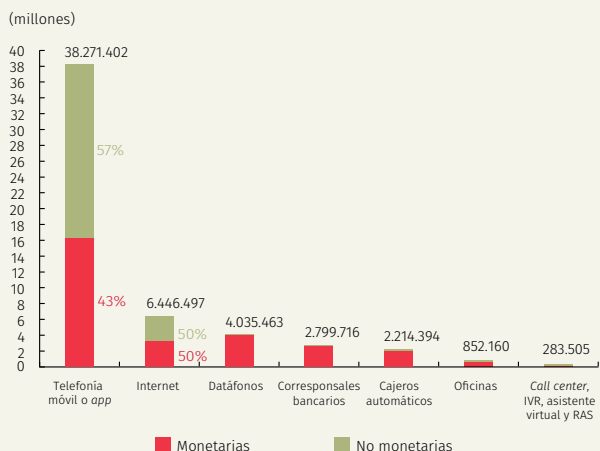
Al comparar el número de operaciones realizadas en el año 2024 frente a 2023, en general, los canales presentaron un crecimiento (32%). En su

Gráfico R2.2
Total de operaciones monetarias y no monetarias 2015-2024, número promedio diario



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia (Formato 413); cálculos del Banco de la República (DSIF).

Gráfico R2.3
Operaciones por canal 2024, número promedio diario

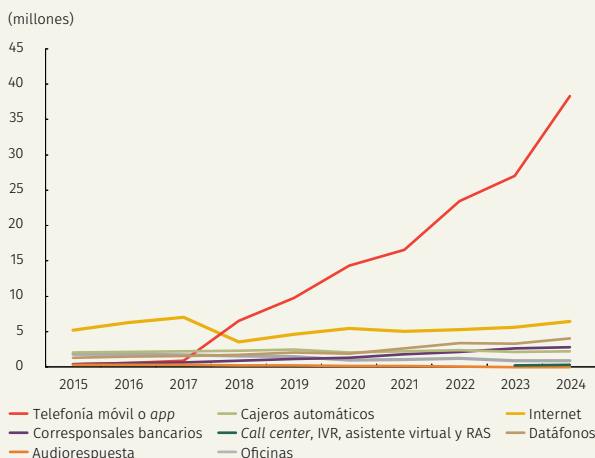


Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia Formato 413; cálculos del Banco de la República (DSIF).

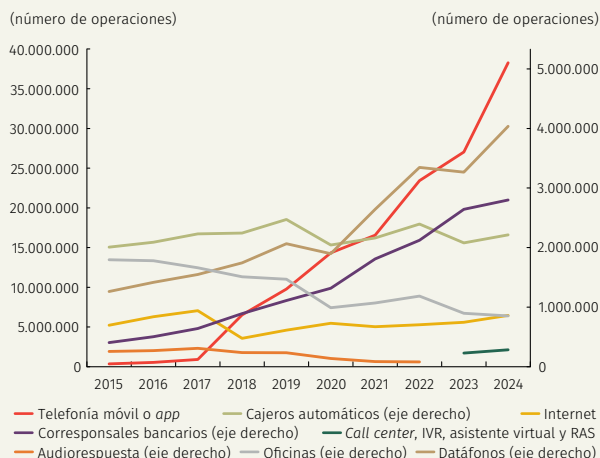
- Según el Conpes (Política Nacional de Comercio Electrónico, borrador 1, 12/06/2020), el comercio electrónico es la compraventa de bienes o servicios mediante redes informáticas y métodos diseñados para recibir o procesar pedidos, sin importar si el pago o la entrega son en línea. Incluye bienes físicos, productos digitales y servicios prestables digitalmente, ofrecidos individualmente o en paquete, adquiridos desde computadores, portátiles, tabletas o teléfonos móviles.
- Pagos electrónicos: transferencias de fondos entre cuentas mediante procesamiento tecnológico, usando instrumentos como transferencias, tarjetas débito/crédito y cheques. Pagos digitales: subcategoría de pagos electrónicos, iniciados, autorizados y confirmados exclusivamente por canales digitales (internet o telefonía móvil) a través de dispositivos conectados (computadores, móviles, tabletas) que almacenan virtualmente los datos de los instrumentos de pago tradicionales.
- En los años 2023 y 2024 los corresponsales bancarios aumentaron 51,1% y 49,2%, respectivamente. En este canal se agrupan los corresponsales digitales, móviles y físicos.
- Corresponden a las consultas de saldo realizadas por los clientes de las entidades, entre otras operaciones.

Gráfico R2.4
Operaciones por canal de pago 2015-2024 (promedio diario)

A. Evolución de los canales de pago



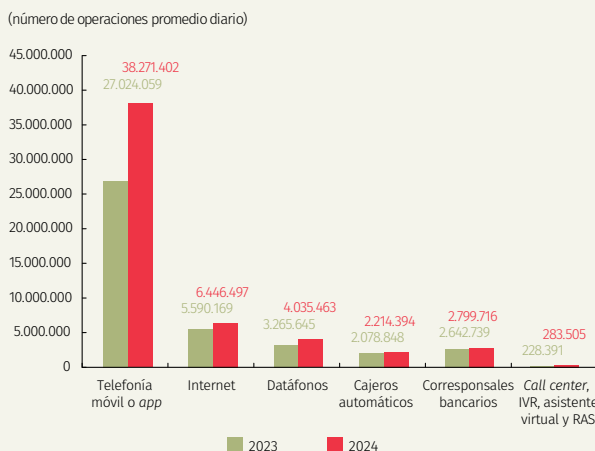
B. Canales con operaciones menores a 5.000.000



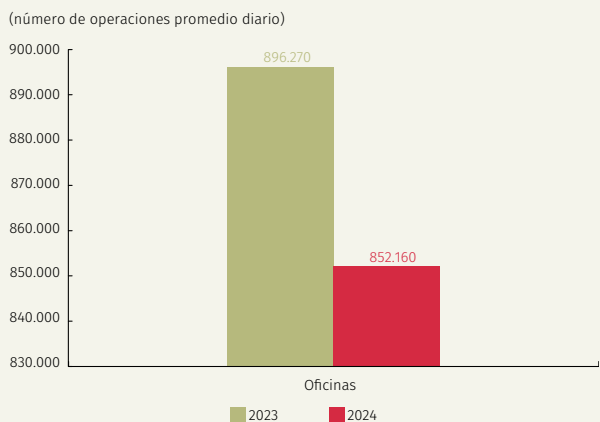
Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia (Informe de operaciones, 2015-2022 y Formato 413, 2023-2024); cálculos del Banco de la República (DSIF).

Gráfico R2.5
Canales de pago, comportamiento del número de operaciones entre 2023 y 2024

A. Crecimiento en canales entre 2023 y 2024



B. Decrecimiento en canales entre 2023 y 2024



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia Formato 413; cálculos del Banco de la República (DSIF).

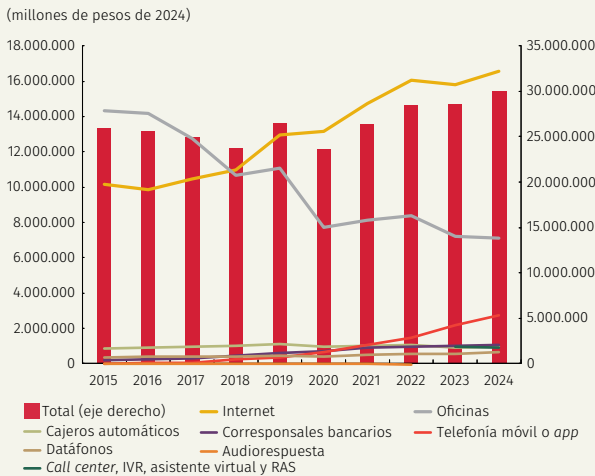
orden, el comportamiento, en primer lugar, lo presentaron las aplicaciones móviles (42%), y le siguieron los datáfonos y el grupo de *call center*, IVR, asistente virtual y RAS (cada uno con el 24%), e internet (15%) (Gráfico R2.5, panel A). Por su parte, el canal de oficinas presentó un decrecimiento (-5%) (Gráfico R2.5, panel B).

Cabe resaltar que, en cuanto al número de operaciones, el comportamiento de las aplicaciones móviles o telefonía celular, durante el periodo 2015-2024, presentó un crecimiento promedio anual del 96%.

2. Valor de las operaciones

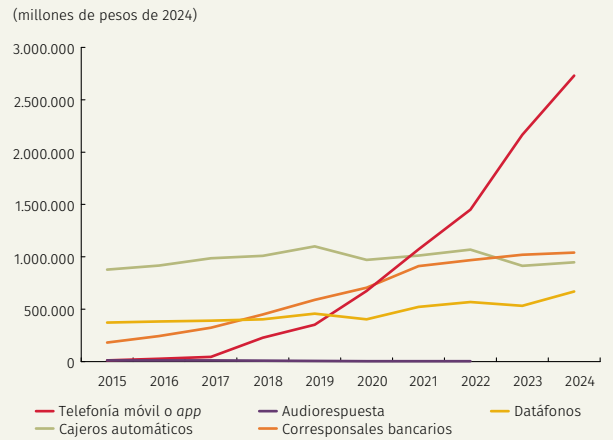
El valor total de las operaciones promedio diario en 2024 ascendió a COP 30,0 billones (b) (Gráfico R2.6). Internet y las oficinas fueron los más representativos: el primero se ubicó en COP 16,6 b, y las oficinas en COP 7,1 b promedio diario. Por debajo de COP 3 b se encuentran los siguientes canales (Gráfico R2.7): telefonía móvil (COP 2.730.283 m), corresponsales bancarios

Gráfico R2.6
Valor de operaciones de canales de pago (promedio diario)



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia (Informe de operaciones, 2015-2022 y Formato 413); cálculos del Banco de la República (DSIF).

Gráfico R2.7
Valor promedio diario inferior a COP 3 billones



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia (Informe de operaciones, 2015-2022 y Formato 413); cálculos del Banco de la República (DSIF).

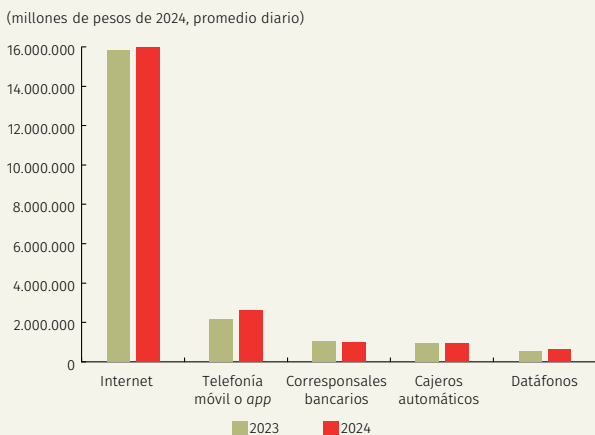
(COP 1.039.215 m), cajeros automáticos (COP 948.666 m), el grupo de *call center*, IVR, asistente virtual y RAS (COP 905.273 m), y datáfonos (668.370). Durante los últimos diez años (2015-2024) el valor de las operaciones de todos los canales se incrementó en un 1,5% promedio anual.

Frente a 2023, en 2024 el valor de las operaciones por canales creció un 4,9%. Casi todos los canales presentaron variaciones positivas, en su orden: las aplicaciones móviles o telefonía móvil y los datáfonos (26% cada canal), internet (5%), los cajeros automáticos (4%), y los corresponsales bancarios (2%) (Gráfico R2.8, panel A). Entre los canales que presentaron decrecimiento están: el grupo de *call center*, IVR, asistente virtual y RAS (-4%), y oficinas (-1%) (Gráfico R2.8, panel B).

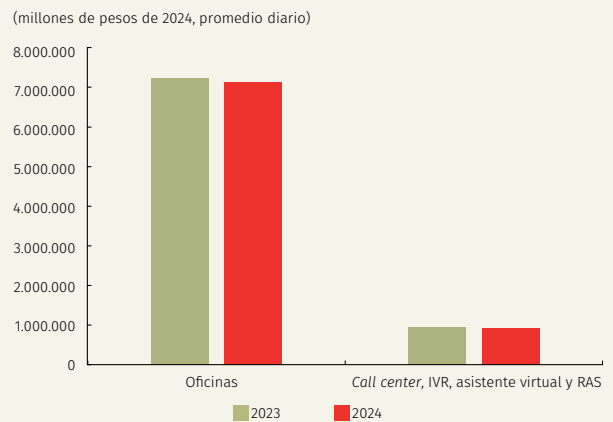
En los últimos diez años el número de operaciones por canales de pago se ha incrementado a una tasa promedio anual del 19%, representando a 2024 alrededor de 54,9 millones de operaciones promedio diario (de las cuales el 53% son operaciones no monetarias), donde se resalta la alta participación de canales como las aplicaciones o telefonía móvil, e internet. Respecto al valor, el total de los canales, en el mismo periodo, se ha incrementado en un 1,5%, al representar unos COP 30,0 b en 2024, con mayor participación de los canales internet y oficinas.

Gráfico R2.8
Canales de pago, comportamiento del valor de operaciones entre 2023 y 2024

A. Canales con crecimiento entre 2023 y 2024



B. Canales con decrecimiento entre 2023 y 2024



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia Formato 413; cálculos del Banco de la República (DSIF).

En conclusión, se destaca la creciente importancia de los canales digitales en el proceso de pagos en Colombia, especialmente el uso de aplicaciones móviles e internet. Esta tendencia refleja una mayor digitalización de la economía, lo que implica una transformación significativa en la forma en que los consumidores realizan transacciones. Aunque los canales tradicionales como las oficinas siguen siendo relevantes, su uso ha disminuido, lo que sugiere que las entidades financieras están en proceso de adaptación a las nuevas tecnologías y hábitos de los consumidores.