



Resultados de la encuesta de percepción sobre el uso de los instrumentos, para los pagos habituales en Colombia

2024

Los colombianos pagan alrededor de COP 40.000 diarios en efectivo en sus compras habituales, y más de la mitad lo usan todos los días

INTRODUCCIÓN

Cada dos años el Banco de la República (Banrep) realiza la *Encuesta nacional sobre provisión de los billetes y monedas e instrumentos de pago* (Epbmip), cuyo propósito principal es conocer la percepción de las personas naturales (público general) y jurídicas (comerciantes) con respecto a la provisión del efectivo (monedas y billetes) en la economía. El Departamento de Seguimiento a la Infraestructura Financiera (DSIF) del Banrep incorpora en un módulo de esta encuesta una serie de preguntas dirigidas a examinar aspectos relacionados con las preferencias de dicha población frente al uso de instrumentos de pago (efectivo, transferencias, tarjetas y cheques), cuando realiza la compra de bienes y servicios habituales mensuales, es decir, los pagos relacionados con la compra de alimentos, bebidas, vestuario y pagos por servicios públicos, así como los de transporte y vivienda. De esta forma, las mediciones que se capturan en este módulo de la encuesta no incluyen los pagos relativos a bienes y servicios suntuarios, durables ni los generados en el mercado de activos financieros (*i. e.*: el pago por electrodomésticos, vehículos, obligaciones financieras diferentes a créditos hipotecarios, o compra de acciones o títulos de deuda pública).

Las preguntas de la encuesta sobre el uso y aceptación de instrumentos de pago han sido el mecanismo para identificar cómo ha evolucionado el uso del efectivo durante la última década (desde 2012), lo cual ha permitido superar los límites que impone su baja trazabilidad, pues no dispone, a diferencia de los instrumentos electrónicos (tarjetas débito y crédito, cheques y transferencias), del registro de las operaciones que con este se liquidan. Los resultados que se presentan en este informe corresponden a la sexta encuesta, aplicada entre octubre y noviembre de 2023. Esta información, tanto para el público en general como para el comercio, permite calcular el porcentaje de uso del efectivo respecto a los otros instrumentos y las razones de su preferencia en los pagos habituales. También hace posible identificar el acceso y uso a otros instrumentos de pago, así como la caracterización demográfica de la población que los emplea (edad, estrato, nivel de ingresos, nivel educativo, aporte a la seguridad social, entre otros).

1. FICHA TÉCNICA

La más reciente medición estuvo a cargo del Centro Nacional de Consultoría, con cuestionarios estructurados por el Banco de la República en 2023, cuya aplicación se realizó entre el 4 de octubre y 29 de noviembre, con una muestra de 4.900 encuestas, 2.658 a público general (personas entre los 18 y 80 años de edad, residentes en las áreas urbanas de 51 municipios) y 2.242 a comerciantes (propietario o administrador), personas relacionadas con actividades comerciales en los canales: administradoras de peajes, droguerías, estaciones

de servicio, ferreterías, hipermercados, minimercados y supermercados de barrio, otras tiendas (heladerías, famas, lácteos), panaderías, papelerías y misceláneas, peluquerías, restaurantes y cafeterías, transporte (buses y taxis), y tiendas de barrio y tiendas para mascotas¹.

Los resultados que se presentan en este informe corresponden a los que se obtienen de aplicar los factores de expansión (suministrados por el CNC) sobre las respuestas registradas por los encuestadores. De tal forma que las respuestas del público entrevistado representan a una población que asciende a los 20.683.000 habitantes, y las de los comerciantes representan 1.569.000 establecimientos comerciales.

2. RESULTADOS GENERALES

A continuación, se presentan los principales resultados de la encuesta en formato de infografía (Diagrama 1), donde se resalta el uso del efectivo como el instrumento más utilizado por los colombianos en sus pagos habituales, seguido por la transferencia electrónica, la cual es aceptada por más de la mitad de los establecimientos comerciales. Aunque el efectivo se utiliza a diario por más de la mitad de la población, la cual paga alrededor de COP 40.000 diarios, también el comercio recibe pagos electrónicos, principalmente las tiendas para mascotas, los hipermercados, las estaciones de servicio, las droguerías y ferreterías.

Los resultados de la encuesta para el público en general y los comerciantes se presentan de forma independiente y desagregada en aspectos demográficos, disponibilidad o aceptabilidad, uso y razones.

3. RESULTADOS DE LA ENCUESTA AL PÚBLICO GENERAL

3.1 Aspectos demográficos de la población encuestada

La encuesta al público general se aplicó a personas residentes en las áreas urbanas de 51 municipios del país. Por edad, la población destino se ubicó entre los 18 y 80 años², representada el 51,5 % por hombres y el 48,5 % por mujeres. Por nivel de ocupación,

1 La investigación se realizó con el método de muestreo probabilístico en varias etapas y muestreo aleatorio simple estratificado de elementos. En cada municipio de estudio se seleccionaron manzanas cartográficas, en cada una de las cuales se seleccionaron hogares, en el caso de público general, y encargados de comercio, en el caso de comerciantes. Dentro de cada hogar se seleccionó una persona de la población objetivo con el método de Kish (algoritmo para seleccionar una persona mayor de edad dentro del hogar), y en el comercio se entrevistó a la persona encargada del negocio o del vehículo de transporte. No se emplearon incentivos.

En la definición de la muestra de la encuesta al comercio en 2023, como se hizo en la de 2022, se tuvo en cuenta el número de personas ocupadas por los establecimientos (empleo generado por los comercios) y el número de establecimientos de comercio por región. Las fuentes principales de estos datos fueron el Marco Geoestadístico Nacional del DANE, complementado con una lista de hipermercados, estaciones de servicio y peajes. Este ajuste metodológico adoptado desde la encuesta de 2019 ha permitido alcanzar una mayor representatividad y una redistribución en las participaciones por canal de comercio.

La cobertura fue para los siguientes 51 municipios de Colombia: Acacías, Apartadó, Armenia, Barranquermeja, Barranquilla, Bello, Bogotá, Bucaramanga, Buenaventura, Buga, Cali, Cartagena, Chía, Cúcuta, Dosquebradas, Duitama, Envigado, Facatativá, Florencia, Floridablanca, Girardot, Ibagué, Ipiales, Itagüí, Leticia, Manizales, Medellín, Mitú, Mocoa, Montería, Neiva, Palmira, Pasto, Pereira, Pitalito, Popayán, Quibdó, Riohacha, Sabaneta, San Andrés, Santa Marta, Sincelejo, Soacha, Sogamoso, Soledad, Tuluá, Tunja, Valledupar, Villavicencio, Yopal y Yumbo.

2 Representados el 10,6 % por personas entre 18 y 24 años, 53,1 % entre 25 y 54 años, y el 36,3 % son mayores de 55 años.

¿Cómo realizan los colombianos sus pagos habituales?



Público

79%
pagan en efectivo



14%

pagan con transferencia electrónica



6%

pagan con tarjeta débito



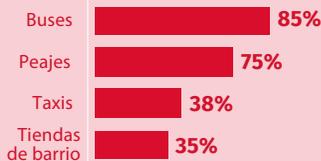
Comercio



Todos los canales de comercio aceptan efectivo.

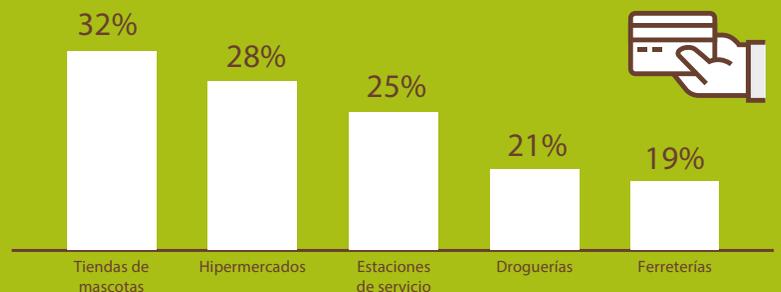
El 100% de los peajes perciben que todos los pagos que reciben son en efectivo.

Porcentaje de canales que solo recibe efectivo



Más del 60% de los establecimientos de comercio aceptan pagos con transferencias electrónicas. Por su parte, la mayor aceptación de las tarjetas débito y crédito, es principalmente en canales como droguerías, estaciones de servicio, hipermercados y tiendas de mascota.

Los cinco canales de comercio que más reciben pagos electrónicos por sus ventas (transferencias y tarjetas)



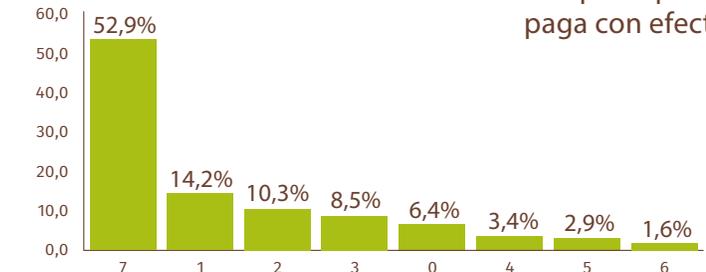
Pagos diarios en efectivo

Más de la mitad de la población usa efectivo diariamente para sus pagos.

Los colombianos pagan **\$40.000** diarios en efectivo.



(porcentaje) Días de la semana en que el público paga con efectivo



(porcentaje) Valor habitual de pagos con efectivo

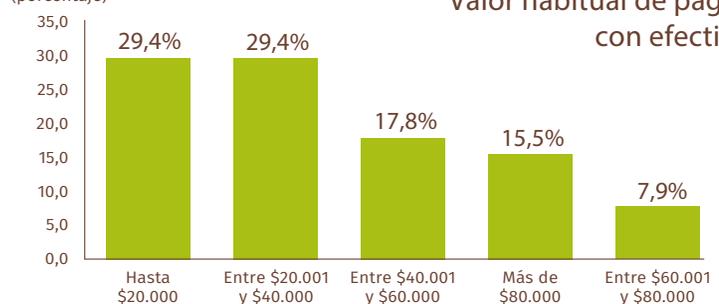
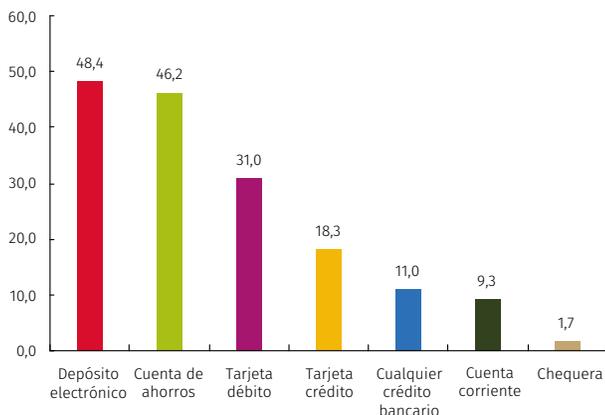


Gráfico 1
Tenencia de medios e instrumentos de pago

(porcentaje)



Fuente: Banco de la República (Epbmip).

de los encuestados el 40,0 % son trabajadores independientes³. Por nivel de ingresos el 74,9 % de la población devenga hasta dos salarios mínimos⁴. El 47,4 % de las personas realiza aportes a la seguridad social (salud, pensión y riesgos profesionales). Por nivel educativo, la mayoría de la población cuenta con secundaria (44,7 %)⁵. Por nivel socioeconómico, el 50,9 % corresponde a estratos 1 y 2, el 41,8 % a los estratos 3 y 4, y el 7,3 % restante corresponde a personas de los estratos 5 y 6.

3.2. Disponibilidad, medios e instrumentos de pago⁶

Los resultados de la encuesta señalan que un 48,4 % de la población tiene depósitos electrónicos, 46,2 % cuentas de ahorro, 31,0 % tarjeta débito, 18,3 % tarjeta de crédito, 11,0 % crédito bancario, 9,3 % cuenta corriente, y un 1,7 % tiene chequera (Gráfico 1).

En general, la población que respondió tener al menos un producto financiero (depósito electrónico, cuenta de ahorros, tarjetas débito y crédito, cualquier tipo de crédito, cuenta corriente o chequera) corresponde al 67,5 % (es decir, el 32,5 % de la población no tiene ningún producto financiero). Por género el 36,9 % de las mujeres y el 28,4 % de los hombres manifiesta no tener productos financieros.

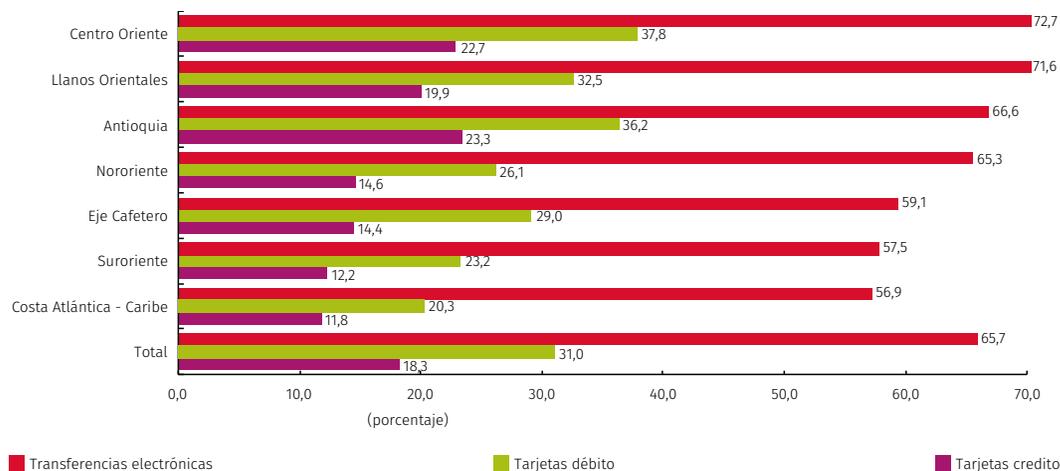
Entre las ciudades que registran los mayores porcentajes de población que cuentan con algún producto financiero están Tunja (83,2 %), Villavicencio (78,0 %), Bucaramanga (77,5 %), Bogotá (76,2 %), Pasto (70,7 %), Montería (68,8 %), Pereira (67,9 %), Ibagué (67,8 %) Manizales (67,7 %) y Medellín (66,7 %). Por su parte, entre las que registran los mayores porcentajes de la población que no tiene ningún producto financiero están: Cartagena (50,5 %), Armenia y Valledupar (49,9 %, cada una), Cali (42,7 %), y Barranquilla

- 3 De los encuestados restantes, el 27,5 % son empleados, el 15,2 % se dedica a labores del hogar, el 7,3 % son jubilados, el 5,4 % está buscando empleo, el 3,4 % son estudiantes y el 1,3 % corresponde a empresarios.
- 4 El 40,1 % de la población devenga menos de un salario mínimo mensual legal vigente (SMMLV), 34,8 % entre uno y dos SMMLV, 8,3 % tiene ingresos entre dos y tres SMMLV, 5,0 % devenga entre tres y cinco SMMLV, y cerca de 1,8 % manifiesta recibir ingresos superiores a cinco SMMLV. El 9,3 % de los encuestados no revelan información sobre sus ingresos.
- 5 El 15,2 % de la población está compuesta por personas que tienen estudios de primaria, 44,7 % cuenta con secundaria, el 19,8 % con estudios técnicos o tecnológicos, el 17,2 % tiene estudios universitarios (completos 11,6 % e incompletos 3,2 %) y el 3,9 % tiene estudios de posgrado. De la población restante, el 1,2 % respondió no tener ningún nivel de estudios y el 0,4 % no respondió.
- 6 El medio de pago corresponde a los saldos en las cuentas de ahorro, cuentas corrientes y depósito electrónico. Por su parte, los instrumentos de pago son el efectivo, las tarjetas débito y crédito, y las transferencias electrónicas (los cuales permiten realizar el traslado de fondos del pagador al beneficiario del pago).

(39,4 %). A nivel de regiones⁷, la mayor tenencia de productos financieros se presenta en Centro Oriente, Llanos Orientales y Antioquia (Gráfico 2 y Mapa 1). Al contrario, las regiones con menor tenencia son las de la Costa Atlántica-Caribe, la de Suroriente y el Eje Cafetero.

Gráfico 2

Tenencia de instrumentos de pago por región

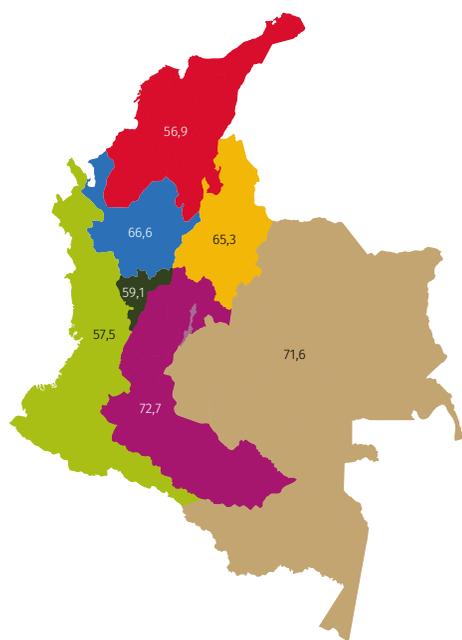


Fuente: Banco de la República (Epbmip).

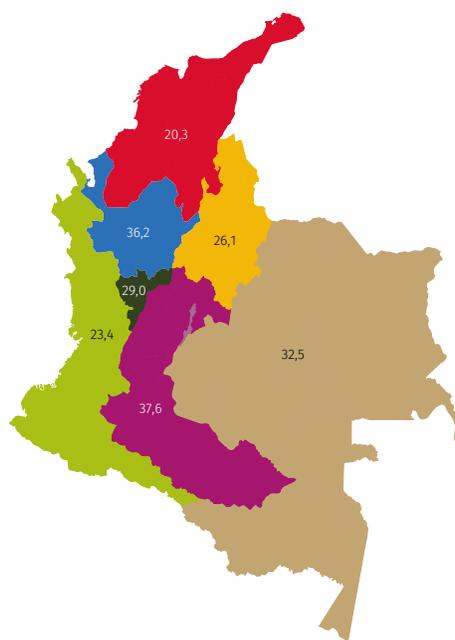
Mapa 1

Tenencia de productos financieros

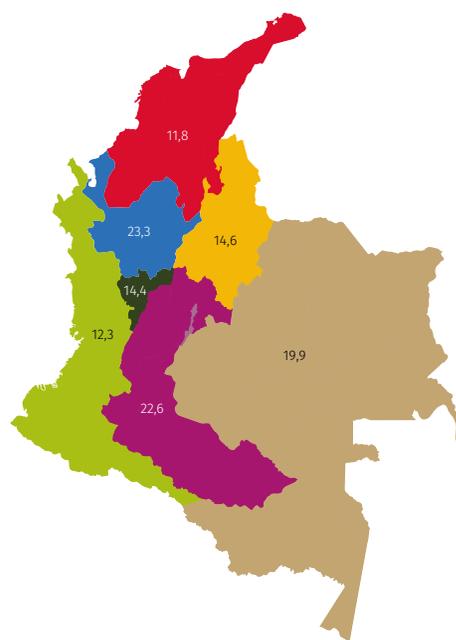
A. Transferencia electrónica



B. Tarjeta débito



B. Tarjeta crédito

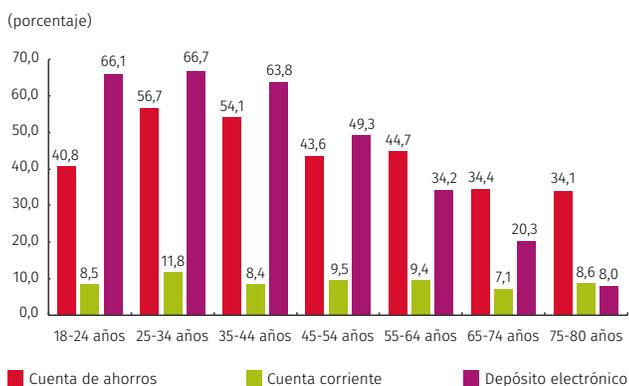


Fuente: Banco de la República (Epbmip).

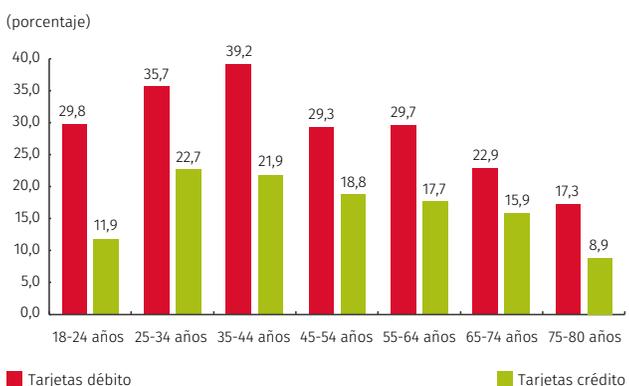
7 Las siete regiones definidas para la encuesta se componen de la siguiente forma: Antioquia: Apartadó, Bello, Envigado, Itagüí, Medellín y Sabaneta; Centro Oriente: Bogotá, Chía, Facatativá, Florencia, Girardot, Ibagué, Neiva, Pitalito y Soacha; Costa Atlántica-Caribe: Barranquilla, Cartagena, Montería, Riohacha, San Andrés, Santa Marta, Sincelejo, Soledad y Valledupar; Eje Cafetero: Armenia, Dosquebradas, Manizales y Pereira; Llanos Orientales: Acacías, Arauca, Leticia, Mitú, Villavicencio y Yopal; Nororiente: Barrancabermeja, Bucaramanga, Cúcuta, Duitama, Floridablanca, Sogamoso y Tunja; y Suroriente: Buenaventura, Cali, Ipiales, Mocoa, Palmira, Pasto, Popayán, Quibdó, Tuluá y Yumbo.

Gráfico 3
Disponibilidad de instrumentos y medios de pago por edad

A. Disponibilidad de depósitos electrónicos y cuentas de ahorro y corriente por edad



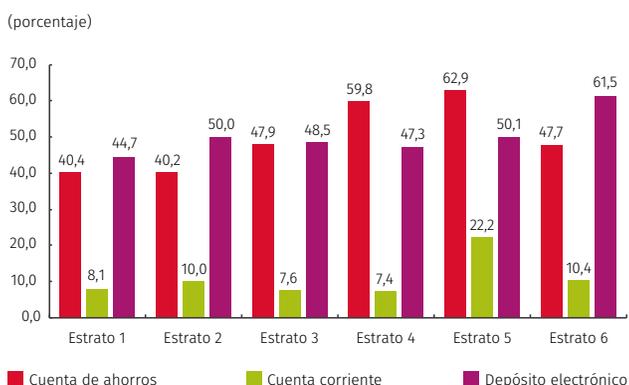
B. Disponibilidad de tarjetas débito y crédito por edad



Fuente: Banco de la República (Epbmip).

Gráfico 4
Disponibilidad de instrumentos y medios de pago por estrato

A. Disponibilidad de transferencias a partir de cuentas de ahorro y corriente, y de depósitos electrónicos por estrato



3.2.1. Por edad

Por edades, el depósito electrónico es el medio de pago con mayor participación entre los 18 y 54 años. Las personas mayores de 55 años prefieren a la cuenta de ahorros, frente al depósito electrónico y a la cuenta corriente (Gráfico 3, panel A).

La encuesta de 2023 indica que para todos los grupos de edad la tenencia de tarjeta débito es mayor a la de la tarjeta crédito. El 39,2 % de la población entre los 35 y 44 años de edad es el grupo con mayor tenencia de tarjeta débito y el 22,7 % de la población entre 25 y 34 años de edad es el grupo con mayor tenencia de tarjeta crédito (Gráfico 3, panel B).

3.2.2. Por estrato

Existe una relación positiva entre el estrato socioeconómico y el porcentaje de tenencia de las cuentas de ahorro, corriente y depósito electrónico (Gráfico 4, panel A), medios de pago a partir de los cuales se pueden utilizar las transferencias como instrumento de pago. Alrededor del 48 % de la población cuenta con depósito electrónico. Por estrato, en su orden, quienes más tienen son: el estrato 6 (61,5 %), estrato 5 (50,1 %), estrato 2 (50,0 %), estrato 3 (48,5 %), estrato 4 (47,3 %) y estrato 1 (44,7 %). Respecto a las cuentas de ahorro, entre los estratos que presentan mayor tenencia están los estratos 5 (62,9 %) y 4 (59,8 %), seguidos por los estratos 3 (47,9 %) y 6 (47,7 %), y los estratos 1 y 2 (40 %).

Por su parte, la tenencia de la cuenta corriente tiene su mayor participación en el estrato 5 (22,2 %), seguida por los estratos 6 (10,4 %), 2 (10,0 %), 1 (8,1 %), 3 (7,6 %) y 4 (7,4 %).

Respecto a la relación entre los estratos y las tarjetas débito y crédito, se observa que hasta el 5 aumenta la tenencia de ambos instrumentos a medida que aumenta el estrato (Gráfico 4, panel B). Por lo anterior, en el estrato 5 se presenta la mayor tenencia tanto de tarjeta débito (48,0 %) como crédito (34,3 %).

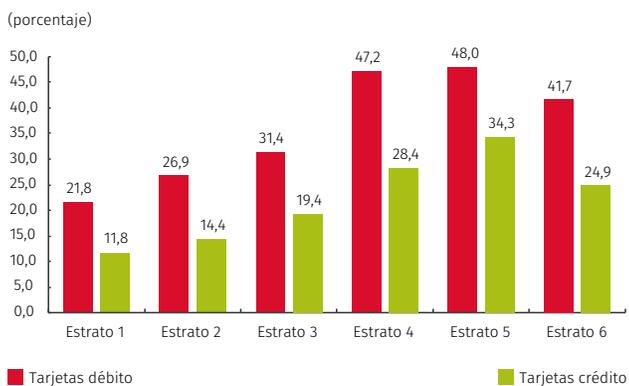
3.2.3. Por nivel de ingresos

La mayor tenencia de medios de pago como cuentas de ahorro, depósito electrónico y cuenta corriente tiene una relación positiva con el mayor nivel de ingresos (Gráfico 5, panel A). La cuenta de ahorros es el más representativo medio de pago para la población que tiene más de dos salarios mínimos de ingreso. Este medio representó el 79,7 % para quienes devengan entre dos y tres SMMLV, el 81,2 % para aquellos entre tres y cuatro SMMLV, el 89,7 % entre cuatro y cinco SMMLV, y todos los que perciben más de cinco SMMLV reportan tenerla.

Gráfico 4 (continuación)

Disponibilidad de instrumentos y medios de pago por estrato

B. Disponibilidad de tarjetas débito y crédito por estrato

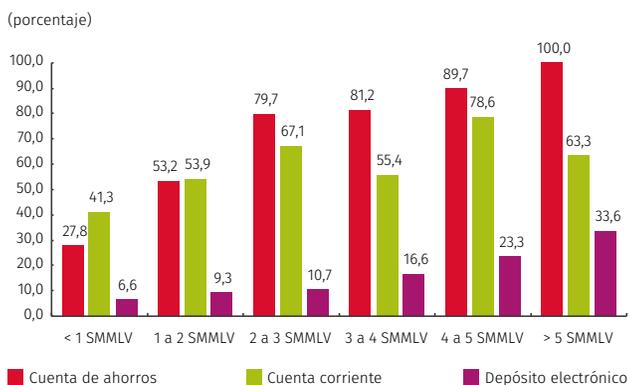


Fuente: Banco de la República (Epbmip).

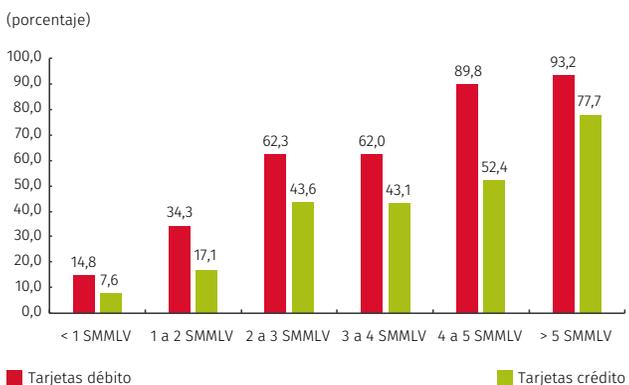
Gráfico 5

Disponibilidad de medios de pago según ingresos

A. Disponibilidad de cuentas de ahorro, depósitos electrónicos y cuentas corrientes por nivel de ingreso



B. Disponibilidad de tarjetas débito y crédito por nivel de ingreso



Fuente: Banco de la República (Epbmip).

El depósito electrónico es el medio de pago más representativo para la población que recibe hasta dos SMMLV; así, aquellos que devengan entre uno y dos SMMLV (53,9 %) lo tienen, seguidos por el 41,3 % de la población con ingresos menores a un SMMLV. Para los niveles de ingreso mayores a los dos SMMLV, el depósito electrónico es el segundo medio de pago con más disponibilidad.

Por su parte, la tenencia de la cuenta corriente está relacionada con mayores ingresos y mayor disponibilidad de cuenta, y oscila entre el 6,6 % de la población con menos de un salario mínimo y el 33,6 % de la población con más de cinco salarios mínimos.

En cuanto a la relación entre la disponibilidad de tarjetas y el nivel de ingreso, se observa que a mayor nivel de ingreso se incrementa la tenencia de tarjetas. Mientras que el 7,6 % y 14,8 % de población con ingresos inferiores al salario mínimo tiene tarjeta débito y crédito, respectivamente, en la población de ingresos superiores a cinco SMMLV la tenencia de las mismas tarjetas es del 93,2 % y 77,7 % (Gráfico 5, panel B).

3.3 Uso de instrumentos de pago

Los resultados de la encuesta permiten identificar la preferencia en el uso del efectivo para los pagos habituales mensuales, tanto en número (77,8 %), como en el valor de operaciones (78,6 %), seguido por otros instrumentos, como la transferencia electrónica y las tarjetas débito y crédito (Gráfico 6).

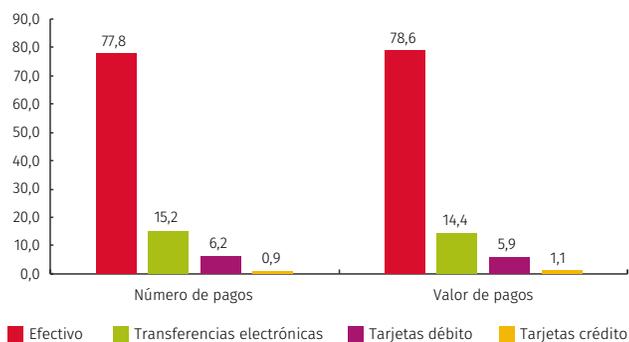
En relación con el número de transacciones, al efectivo le siguen las transferencias electrónicas⁸ (15,2 %), la tarjeta débito (6,2 %) y la tarjeta de crédito (0,9 %). Respecto al valor de transacciones, igualmente y en su mismo orden, el efectivo es seguido por las transferencias electrónicas (14,4 %), tarjeta débito (5,9 %) y la tarjeta de crédito (1,1 %).

Por ciudades y por número de pagos, Cali, con el 82,1 % de los encuestados, presenta la mayor participación del uso del efectivo para pagos de bajo monto, frente al total nacional. Le siguen Medellín (75,2 %), Barranquilla (74,7 %) y Bogotá (69,5 %). Respecto a las transferencias, la ciudad con mayor participación es Bogotá (21,5 %). Por su parte, la ciudad con mayor uso de la tarjeta débito corresponde a Barranquilla (8,4 %) y de la tarjeta crédito a Medellín (1,8 %) (Gráfico 7, panel A).

8 Corresponde a las transferencias electrónicas originadas desde cuentas de ahorro, corrientes y de depósito electrónico por medio de mecanismos como botón PSE de pagos, aplicaciones financieras, páginas web de entidades financieras, entre otras.

Gráfico 6
Uso de los instrumentos de pago por número y valor de pagos

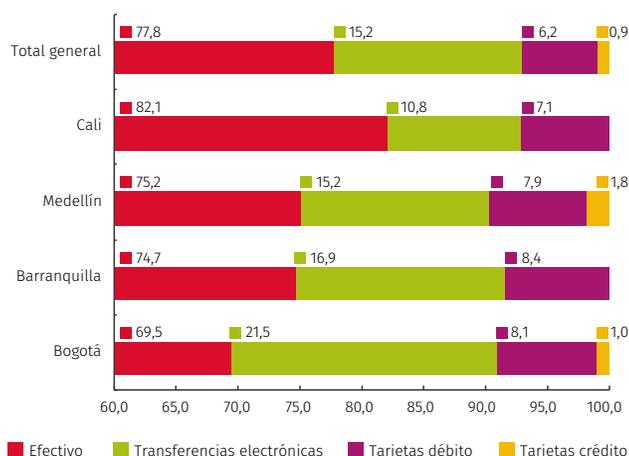
(porcentaje)



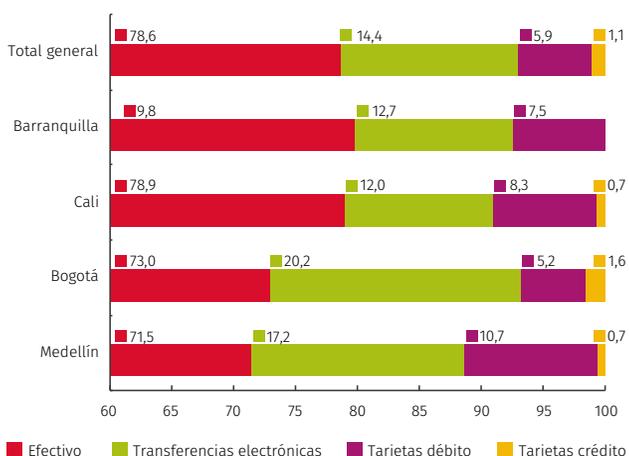
Fuente: Banco de la República (Epbmp).

Gráfico 7
Instrumento de pago preferido según número y valor de las transacciones

A. Número de transacciones: instrumento de pago preferido en principales ciudades y total nacional



B. Valor de las transacciones: instrumento de pago preferido en principales ciudades y total nacional



Por ciudades y por valor de pagos, Barranquilla es la ciudad con mayor participación del uso del efectivo (79,8 %), seguida por Cali (78,9 %), Bogotá (73,0 %) y Medellín (71,5 %). Respecto a las transferencias, la ciudad que presenta mayor participación es Bogotá (20,2 %). Por su parte, la ciudad con mayor uso de la tarjeta débito corresponde a Medellín (10,7 %) y de la tarjeta crédito a Bogotá (1,6 %) (Gráfico 7, panel B).

Las participaciones de la preferencia por efectivo se mantienen como en la encuesta de 2022, y su uso continúa siendo mayor en personas con ingresos bajos, como en la población que devenga menos de un SMMLV (87,5 %). **A medida que el nivel de ingresos aumenta, el uso de efectivo va disminuyendo y al tiempo se incrementa el uso de otros instrumentos de pago (Gráfico 8).** Para la población de mayores ingresos (> cinco SMMLV), el instrumento de pago más utilizado es la transferencia electrónica, con una participación del 37,0 %, seguida por la tarjeta débito (23,2 %) y la tarjeta crédito (15,4 %).

Por estratos socioeconómicos, los resultados de número de transacciones coinciden con los obtenidos por rangos de ingresos, siendo el efectivo el instrumento más utilizado en los estratos 1 (87,8 %), 2 (80,6 %) y 3 (77,5 %) (Gráfico 9). Para las personas que residen en los estratos 4 y 5, aunque la preferencia por el efectivo es importante (con participaciones de 64,2 % y 64,6 %, respectivamente), el uso de la tarjeta débito y las transferencias electrónicas alcanzan a tener una participación por encima del 30,0 %. En el estrato 6 el efectivo (46,6 %) es muy similar al de las transferencias electrónicas (46,0 %). Se destaca el uso de la tarjeta débito en el estrato 4 (17,2 %).

En relación con el valor total de pagos mensuales destinados a alimentos, bebidas, vestuario, transporte, vivienda y servicios públicos, los resultados de la encuesta de 2023 muestran que el 48,1 % de la población reporta un valor inferior a un SMMLV; mientras que el 37,6 % de la población se gasta entre uno y dos SMMLV, el 8,4 % ubican estos gastos en el rango de dos a tres SMMLV, y el 5,9 % paga más de tres SMMLV.

En relación con el valor total de pagos mensuales en efectivo destinados a alimentos, bebidas, vestuario, transporte, vivienda y servicios públicos, los resultados de la encuesta de 2023 muestran que el 65,8 % de la población reporta un valor hasta de un millón de pesos, el 26,6 % entre uno y dos millones de pesos, y el 7,6 % paga más de dos millones de pesos en efectivo.

Con respecto a los pagos diarios en efectivo, la encuesta identifica que la mayoría de la población (52,9 %) los realiza todos los días, el 14,2 % un día a la semana, el 10,3 % dos días a la semana, el 8,5 % tres días a la

Gráfico 8

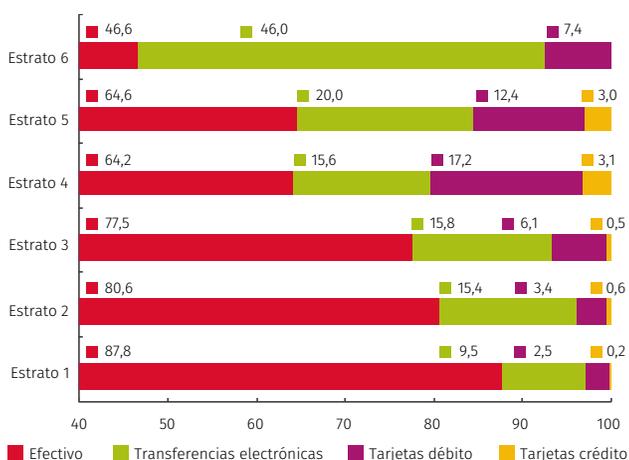
Instrumento de pago preferido por nivel de ingreso (número de transacciones)



Fuente: Banco de la República (Epbmip).

Gráfico 9

Instrumento de pago preferido por estrato (número de transacciones)



Fuente: Banco de la República (Epbmip).

semana y el 6,4 % ningún día. Por su parte, el valor promedio de dichos pagos diarios se ubicó alrededor de COP 40.000.

Como se observa en el Gráfico 7 (panel B), el valor total de pagos mensuales en el total nacional, en su mayoría, se realiza con efectivo (78,6 %), y en menores proporciones con transferencia electrónica de fondos (14,4 %), tarjeta débito (5,9 %) y tarjeta de crédito (1,1 %). En general, todas las ciudades registran un alto uso de efectivo, y entre las grandes capitales ese resultado es mayor, en su orden, en Barranquilla (79,8 %), Cali (78,9 %), Bogotá (73,0 %) y Medellín (71,5 %). La transferencia electrónica aparece como la segunda opción más preferida en ciudades como Bogotá (20,2 %), Medellín (17,2 %), Barranquilla (12,7 %) y Cali (12,0 %).

Para el total nacional y por ciudades, el efectivo es el instrumento de pago preferido por la población, tanto en número (77,8 %) como en valor (78,6 %). En segundo lugar de importancia se ubicaron las transferencias electrónicas, superando tanto en número (15,2 %) como en valor de las transacciones (14,4 %) a las tarjetas débito.

3.4. Razones por las cuales el público prefiere pagar con efectivo

Siendo el efectivo el instrumento más utilizado por la población, con la encuesta nacional se indaga sobre algunas alternativas que podrían explicar su preferencia. Las opciones de respuesta no son excluyentes y, por tanto, ofrecen al entrevistado la posibilidad de escoger varias y establecer un orden a sus respuestas.

Para el total nacional, entre las razones más fuertes que justifican la mayor preferencia por efectivo están la facilidad y rapidez para pagar (17,4 %), la costumbre de usarlo (15,5 %), para realizar compras de bajo monto (11,3 %), reutilizarlo de manera inmediata (10,7 %), más baratas las compras en efectivo (8,1 %) y resulta menos riesgoso manejar efectivo (7,6 %). En un menor porcentaje de importancia se encuentran, entre otras razones, el pago de las compras realizadas en la calle (7,4 %), no disponer de cuentas de ahorro o corriente, tarjeta débito o crédito (6,3 %), considerar que el pago es recibido efectivamente (5,4 %), no disponer de aplicaciones para realizar pagos (4,5 %), que existe miedo a la clonación de tarjetas débito o crédito (3,2 %) y que no queda registro de datos personales (2,6 %) (Cuadro 1).

Por ciudades los resultados son similares a los registrados para el total nacional, siendo la facilidad y rapidez de los pagos la principal razón para usar efectivo en Medellín (16,5 %), Bogotá (16,2 %) y Cali (14,3 %). Por su parte, en Barranquilla la costumbre es la principal razón para el uso del efectivo.

Cuadro 1

Razones por las cuales usa efectivo en sus pagos mensuales (porcentaje)

Ciudad	Es más fácil y rápido pagar en efectivo	Por costumbre	Mis compras son de bajo monto	Reutilizo de manera inmediata los recibidos como cambio	Es más barato comprar en efectivo	Es menos riesgoso manejar efectivo	Para pagar las compras que hago en la calle	No tengo cuenta de ahorros / cuenta corriente o tarjeta de crédito	Para estar seguro de que el pago fue recibido	No tengo aplicaciones para realizar pagos	Miedo a que clonen mi tarjeta débito o crédito	Para no registrar datos personales
Barranquilla	14,4	16,5	12,3	9,3	6,9	8,2	5,2	7,5	7,9	6,1	2,8	2,9
Medellin	16,5	13,3	13,4	8,7	11,3	7,7	8,7	7,2	3,6	6,0	1,9	1,8
Cali	14,3	13,1	9,7	10,8	7,1	12,1	5,8	7,3	5,5	3,9	7,2	3,2
Bogotá	16,2	15,5	11,2	12,0	8,4	6,9	8,3	5,1	5,7	4,0	3,5	3,2
Total general	17,4	15,5	11,3	10,7	8,1	7,6	7,4	6,3	5,4	4,5	3,2	2,6

Fuente: Banco de la República (Epbmip).

4. RESULTADOS DE LA ENCUESTA A COMERCIANTES

La encuesta a comerciantes ofrece un enfoque complementario a los resultados del público general en lo referente a la aceptación y uso de los instrumentos de pago.

4.1. Estrato socioeconómico y registro mercantil del establecimiento comercial

Los establecimientos comerciales considerados en la Epbmip son representativos de todo el comercio al por menor en las principales ciudades del país. En la aplicación de la encuesta se cubren los canales comerciales en los que la población realiza sus pagos habituales, siendo estos representados por: administradora de peajes, droguerías, estaciones de servicio, ferreterías, hipermercados, minimercados y supermercados de barrio, otras tiendas (heladerías, famas, lácteos), panaderías de barrio, papelerías y misceláneas, peluquerías, restaurantes y cafeterías, servicios de transporte (taxis y buses), tiendas de barrio y tiendas de mascotas.

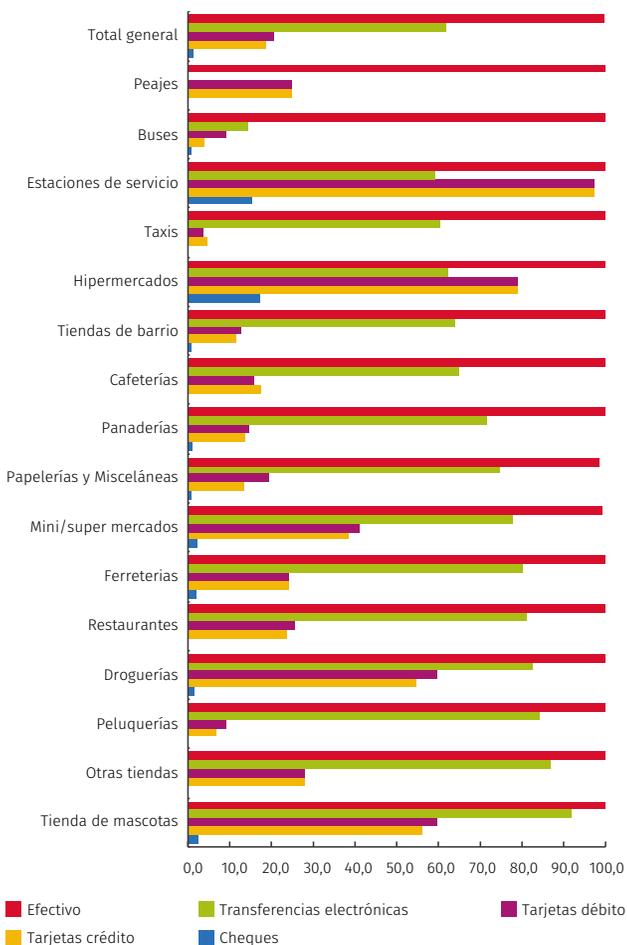
Los resultados de la Epbmip revelan que el 36,0 % de los comercios que respondieron se encuentran ubicados en los estratos 1 y 2; el 44,5 % en los estratos 3 y 4, y el 10,1 % en los estratos 5 y 6. El 9,5 % de estos negocios se encuentran clasificados en el estrato comercial. De igual forma, la proporción de comerciantes registrados en la Cámara de Comercio asciende a 72,7 %.

4.2. Aceptabilidad de los instrumentos de pago

En cuanto a la aceptación, el efectivo es recibido generalmente en todos los canales (Gráfico 10), con algunas diferencias entre canales comerciales. De mayor a menor, existe un alto grado de aceptación de la transferencia en diferentes canales, a saber: tiendas de mascotas (91,9 %), tiendas como heladerías, famas, lácteos (86,9 %), peluquerías (84,4 %), droguerías (82,6 %), restaurantes (81,2 %), ferreterías (80,2 %), minimercados y supermercados de barrio (77,7 %), papelerías y misceláneas (74,6 %), panaderías (71,6 %), cafeterías (65,0 %), tiendas de barrio (63,9 %), hipermercados (62,3 %), taxis (60,3 %), estaciones de servicio (59,2 %) y buses (14,5 %); por su parte, peajes no reporta la aceptabilidad de transferencias. Por lo anterior, más del 60 % de los establecimientos del comercio aceptan pagos con transferencia electrónica.

Gráfico 10

Aceptación de instrumentos de pago por canales comerciales



Fuente: Banco de la República (Epbmip).

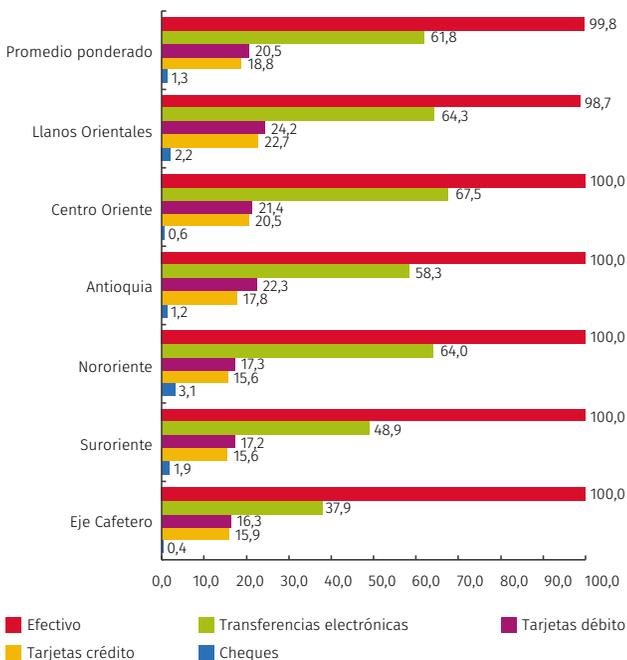
Respecto a la aceptación de tarjetas, las estaciones de servicio (97,3 %) y los hipermercados (79,0 %) representan los canales con más alta aceptación. Por su parte, la mayor aceptabilidad del cheque se encuentra en los mismos canales, y en la siguiente magnitud: 15,3 % y 17,3 %.

En cuanto al canal, los resultados de la encuesta muestran que los establecimientos comerciales que aceptan todos los instrumentos (efectivo, tarjeta débito y crédito, cheque y transferencias electrónica) son el 14,7 % de los hipermercados, el 12,8 % de las estaciones de servicio, el 2,4 % de tiendas de mascotas, el 2,1 % de ferreterías, el 2,0 % de los minimercados y supermercados, y el 1,6 % de droguerías. Los otros canales presentan porcentajes inferiores al 1,0 %, representados por buses, tiendas de barrio, papelerías y misceláneas, panaderías, y restaurantes. Cuando se excluye al cheque del conjunto de instrumentos que los comercios aceptan (efectivo, tarjetas débito y crédito, y transferencias electrónicas), el porcentaje de aceptabilidad aumenta para tiendas de mascotas (53,5 %), estaciones de servicio (45,1 %), droguerías (42,4 %), hipermercados (40,5 %), mini-mercados y supermercados (28,1 %), otras tiendas (26,2 %), restaurantes (23,0 %) y ferreterías (22,3 %). En los demás canales, aunque a menor nivel, la participación también aumentó en cafeterías (12,8 %), papelerías y misceláneas (11,5 %), panaderías (11,4 %), tiendas de barrio (10,2 %) y peluquerías (6,9 %).

Por zonas geográficas, en la aceptación de instrumentos de pago electrónicos se destacan las regiones de Costa Atlántica-Caribe, Centro Oriente y Llanos Orientales (Gráfico 11). Por su parte, entre las regiones con menor aceptación de dichos instrumentos están Eje Cafetero y Suroriente.

Gráfico 11

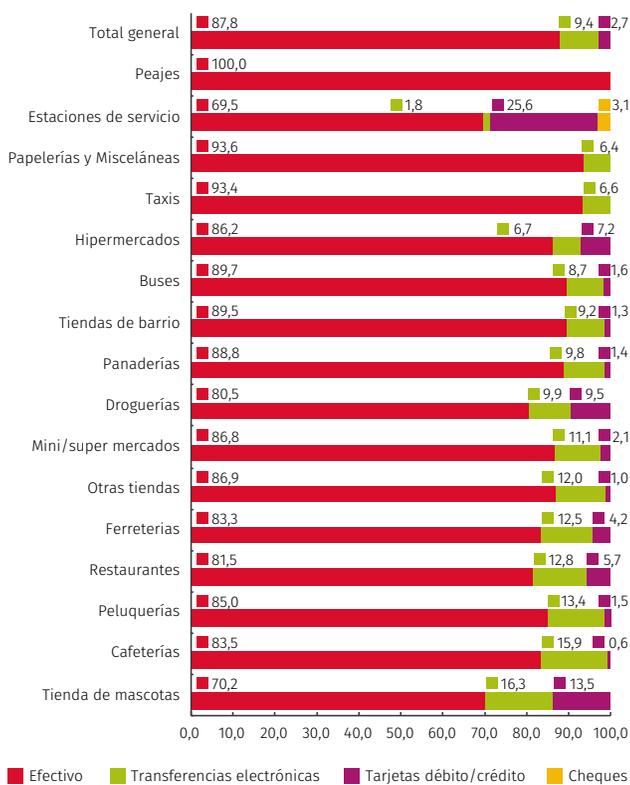
Aceptación de instrumentos de pago por regiones



Fuente: Banco de la República (Epbmip).

Gráfico 12

Instrumento de pago más utilizado por los clientes: número de transacciones



Fuente: Banco de la República (Epbmip).

4.3. Uso de los instrumentos de pago por parte de los consumidores, según los comerciantes

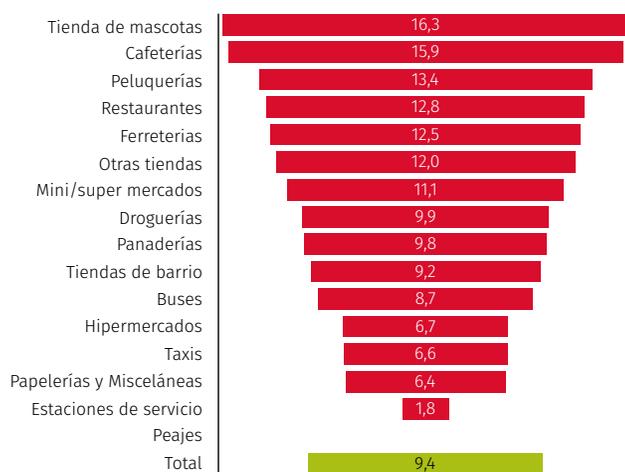
De acuerdo con el número de ventas mensuales, los comerciantes identificaron el efectivo como el instrumento más utilizado por sus clientes (Gráfico 12), al cual le siguen las transferencias electrónicas, y las tarjetas débito y crédito.

Por su participación en la cantidad de pagos mensuales, la transferencia electrónica ocupa el segundo lugar en la mayoría de los canales (14 de 16), donde de manera ascendente la aceptación se da en los siguientes comercios: tiendas de mascotas (16,3 %), cafeterías (15,9 %), peluquerías (13,4 %), restaurantes (12,8 %), ferreterías (12,5 %), tiendas como heladerías, famas, lácteos (12,0 %), minimercados y supermercados de barrio (11,1 %), droguerías (9,9 %), panaderías (9,8 %), tiendas de barrio (9,2 %), buses (8,7 %), hipermercados (6,7 %), taxis (6,6 %) y papelerías y misceláneas (6,4 %) (Gráfico 13).

Por su parte, las tarjetas débito y crédito ocupan un tercer lugar, de acuerdo con las tiendas de mascotas (13,5 %), droguerías (9,5 %), hipermercados (7,2 %), restaurantes (5,7 %) y ferreterías (4,2 %), y por debajo del 2 % de aceptación están las peluquerías, buses, heladerías, famas, lácteos, minimercados y supermercados de barrio, tiendas de barrio, cafeterías y panaderías. En las estaciones de servicio las tarjetas débito y crédito ocupan el segundo lugar (25,6 %), después del efectivo.

Gráfico 13

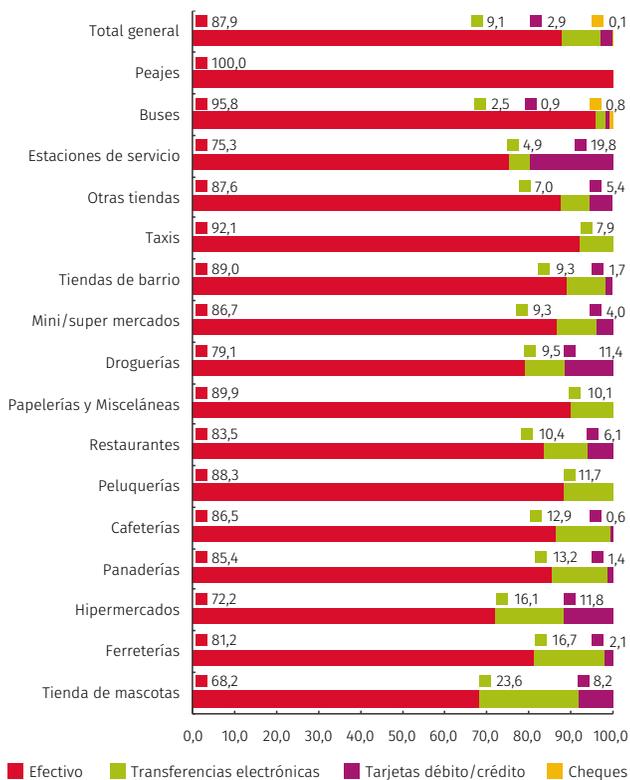
Canales de comercio donde el instrumento más utilizado es la transferencia electrónica



Fuente: Banco de la República (Epbmip).

Gráfico 14

Instrumento de pago más utilizado por los clientes: valor de las transacciones



Fuente: Banco de la República (Epbmip).

Gráfico 15

Principales razones por las que recibe efectivo de sus clientes (porcentaje)



Fuente: Banco de la República (Epbmip).

Resultados similares se observan al explorar el valor mensual de las ventas. Según los comerciantes, sus clientes pagan la mayor parte de sus compras con efectivo, y usan en menores proporciones las transferencias electrónicas, seguidas por las tarjetas de pago (débito y de crédito) (Gráfico 14). La transferencia electrónica de fondos presenta su mayor participación en tiendas de mascotas (23,6 %), ferreterías (16,7 %), hipermercados (16,1 %), panaderías (13,2 %), cafeterías (12,9 %), peluquerías (11,7 %), y restaurantes, papelerías y misceláneas (alrededor del 10 %). Por debajo del 10 % están los supermercados de barrio, tiendas de barrio, droguerías, taxis, heladerías, famas y lácteos, estaciones de servicio y buses.

Las tarjetas débito y crédito representan el 19,8 % de las ventas en estaciones de servicio, el 11,8 % en hipermercados y el 11,4 % en droguerías.

4.4. Razones por las cuales recibe pagos en efectivo

Los comerciantes que identificaron al efectivo como el instrumento preferido por sus clientes dieron las razones de aceptación, a partir de diferentes posibilidades no excluyentes entre sí (Cuadro 2 y Gráfico 15).

Según los comerciantes, las principales razones por las cuales se reciben pagos en efectivo corresponden, en orden de importancia, a que es considerado fácil y rápido (21,5 %), es posible su reutilización de manera inmediata (16,6 %), permite la entrega de cambio (16,2 %), costumbre (14,3 %) y la ausencia de datáfonos (9,9 %).

Entre los canales comerciales cuya principal razón para recibir efectivo es su facilidad y rapidez están: buses (33,7 %), minimercados y supermercados de barrio (26,3 %), estaciones de servicio (25,9 %), ferreterías (25,4 %), peluquerías (25,3 %), administradoras de peajes e hipermercados (25,0 %), entre otros. Los canales como las administradoras de peajes, y los minimercados y supermercados de barrio son los que más consideran al efectivo por su característica de reutilización inmediata. Por su parte, entre los canales comerciales que mejor valoran al efectivo por permitir la entrega de cambio están las administradoras de peajes, las estaciones de servicio y los taxis. Los hipermercados y las estaciones de servicio son los canales que más expresaron que el efectivo se usa por costumbre. Finalmente, la razón sobre el uso del efectivo por ausencia de datáfonos la manifestaron especialmente las cafeterías y las tiendas de barrio.

Cuadro 2

Principales razones por las que recibe efectivo de sus clientes (porcentaje), según canal

Canal	Es más fácil y rápido recibir en efectivo	Reutilizo el efectivo de manera inmediata	Puedo entregar el cambio completo de manera inmediata	Por costumbre	No tengo datáfonos en el negocio	Es menos riesgoso como forma de pago	El monto de mis ventas por cliente es bajo	Porque es más barato	No tengo el servicio para recibir pagos desde aplicaciones	Porque mis ingresos por ventas se demorarían en estar disponibles	Para no dar a conocer mis ventas
Peajes	25,0	25,0	25,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	25,0	0,0	0,0
Buses	33,7	10,0	14,7	14,1	8,9	6,3	0,9	2,9	6,7	0,9	0,9
Cafeterías	17,4	16,8	14,1	11,4	13,4	8,1	6,7	4,0	2,7	3,4	2,0
Droguerías	18,6	13,4	11,6	18,6	9,3	7,6	10,5	4,7	0,6	4,1	1,2
Estaciones de servicio	25,9	11,1	22,2	29,6	0,0	3,7	7,4	0,0	0,0	0,0	0,0
Ferreterías	25,4	16,4	11,9	9,0	10,4	4,5	14,9	3,0	1,5	1,5	1,5
Hipermercados	25,0	10,7	19,0	32,1	4,8	4,8	0,0	1,2	2,4	0,0	0,0
Mini/super mercados	26,3	20,2	14,9	13,2	9,6	5,3	4,4	2,6	0,9	2,6	0,0
Otras tiendas	15,8	19,2	14,4	14,4	10,3	9,6	8,2	5,5	1,4	1,4	0,0
Panaderías	19,2	17,7	16,3	11,3	10,3	7,4	9,9	3,0	1,5	2,0	1,5
Papelerías y Misceláneas	24,6	14,1	15,5	9,2	9,9	9,2	12,0	1,4	1,4	2,1	0,7
Peluquerías	25,3	19,0	15,2	12,7	10,1	8,9	5,1	1,3	2,5	0,0	0,0
Restaurantes	20,4	18,6	13,8	12,3	10,2	7,2	8,1	2,7	3,3	2,7	0,9
Taxis	15,3	19,7	22,0	15,5	9,8	7,7	5,0	1,1	1,8	2,1	0,0
Tienda de mascotas	18,8	19,8	13,9	15,8	9,9	5,9	9,9	3,0	2,0	0,0	1,0
Tiendas de barrio	19,8	16,8	15,2	13,6	11,1	6,0	7,9	4,4	2,1	2,6	0,5
Total general	21,5	16,6	16,2	14,3	9,9	7,0	6,5	2,7	2,6	1,9	0,6

Fuente: Banco de la República (Epbmip).

5. CONCLUSIONES

De los resultados de la encuesta se destaca que los colombianos siguen usando en gran medida el efectivo como instrumento de pago (en número 77,8 % y en valor 78,6 %, y los colombianos pagan diariamente en promedio de COP 40.000 con este instrumento). En segundo lugar, se encuentran las transferencias electrónicas (en número 15,2 % y en valor 14,4 %). La mayoría de la población (85,7 %) reporta que el monto mensual de sus pagos habituales por bienes y servicios son inferiores a dos SMMLV. Las principales razones que justifican en el público la mayor preferencia por efectivo son la facilidad y rapidez para pagar, además de la costumbre. Por su parte, la población que dispone de algún producto financiero corresponde al 67,5 %. Existen diferencias significativas en el uso de instrumentos de pago según los diferentes niveles de ingreso. A medida que el nivel de ingresos aumenta, el uso de efectivo va disminuyendo y, al tiempo, se incrementa el uso de otros instrumentos de pago, principalmente la transferencia electrónica, seguida por la tarjeta débito y la tarjeta crédito.

De acuerdo con la percepción del comercio, el efectivo es el instrumento con mayor aceptación. Para los otros instrumentos de pago, el grado de aceptación depende del canal comercial. Por regiones, esta aceptación se destaca principalmente en la Costa Atlántica-Caribe, Centro Oriente y Llanos Orientales. De acuerdo con el número y el valor de las ventas mensuales, los comerciantes identificaron al efectivo como el instrumento más utilizado por sus clientes. El segundo lugar de importancia de uso lo ocupan las transferencias electrónicas. Además, el comercio comparte con el público que la facilidad y la rapidez es la principal razón de uso del efectivo.