



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

2022

## INTRODUCCIÓN

Cada dos años la Subgerencia Industrial del Banco de la República, con la asesoría metodológica de la Subgerencia de Estudios Económicos, realiza la encuesta nacional sobre provisión de los billetes y monedas e instrumentos de pago (Epbmip). El propósito principal de esta encuesta es conocer la percepción de las personas naturales (público general) y jurídicas (comerciantes) respecto a la provisión del efectivo (monedas y billetes) en la economía. El Departamento de Seguimiento a la Infraestructura Financiera (DSIF) del BR 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, tarjetas, depósitos electrónicos, cheques y transferencias), 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 forma que las mediciones que se capturan en este módulo de la encuesta no incluyen los pagos relativos a bienes y servicios suntuarios, durables, los generados en el mercado de activos financieros (i.e. el pago por electrodomésticos, compra de vehículos, obligaciones financieras diferentes a créditos hipotecarios o compra de acciones o títulos de deuda pública).

Con el fin de observar cómo la pandemia por Covid-19 afectó las preferencias de pago de la población, el DSIF incluyó, adicional al módulo que tradicionalmente realiza en la Epbmip, un conjunto adicional de preguntas para identificar la percepción sobre el uso de instrumentos empleados en la liquidación de *pagos habituales* relacionados con la adquisición de bienes y servicios.

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 en los últimos diez años (desde 2012), lo cual ha permitido superar las limitantes que impone su característica de no trazabilidad para hacerle seguimiento, 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 reporte corresponden a la aplicación de la quinta encuesta, realizada entre febrero y abril de 2022. Esta información, tanto para el público en general como para el comercio, nos permite calcular el porcentaje de uso del efectivo respecto a los otros instrumentos y las razones de su preferencia en sus pagos habituales. También hace posible identificar el acceso y uso a otros instrumentos de pago con la caracterización demográfica de la población (edad, estrato, nivel de ingresos, nivel educativo, aporte a la seguridad social, entre otros).

## 1. FICHA TÉCNICA

La última medición estuvo a cargo del Centro Nacional de Consultoría con cuestionarios estructurados por el Banco de la República, la cual se llevó a cabo entre el 22 de enero y el 11 de abril de 2022, con una muestra de 4.595 encuestas, 2.582 a público general (personas entre los 18 y 80 años de edad residentes en las áreas urbanas de 51 municipios) y 2.013 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<sup>1</sup>.

La investigación se realizó con método de muestreo probabilístico en varias etapas y muestreo aleatorio simple estratificado de elementos. En cada municipio en 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, método de Kish (algoritmo para seleccionar una persona mayor de edad dentro del hogar), y en el comercio, tiendas de comercio y cadenas, barrido por las manzanas, y en transporte, paraderos y lugares donde se agrupan. No se emplearon incentivos.

En la definición de la muestra de la encuesta al comercio en 2022, como se hizo en la de 2019, se tuvo en cuenta el número de personas ocupadas por los establecimientos (empleo generado por los comercios) y no el número de establecimientos de comercio (como ocurrió en 2017). Las fuentes principales de estos datos fueron el Marco Geoes-tadístico Nacional del DANE, complementado con 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: Acacias, Apartadó, Arauca, Armenia, Barrancabermeja, Barranquilla, Bello, Bogotá, Bucaramanga, Buenaventura, 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.

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 20.171.293 habitantes, y las de los comerciantes representan 1.542.046 establecimientos comerciales.

## 2. RESULTADOS

A continuación, se presentan los principales resultados de la encuesta en formato de infografía.

---

1 Respecto a la encuesta realizada en 2019, en esta versión se adicionaron las administradoras de peajes.

# ¿Cómo realizan los colombianos sus pagos habituales?



## Público

**75%**  
pagan en efectivo



**15%**  
pagan con transferencia electrónica



**8%**  
pagan con tarjeta débito



## Comercio

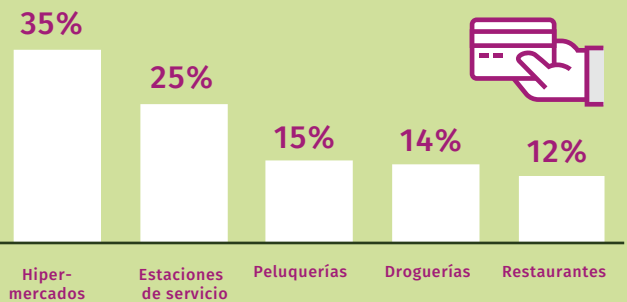
Más del **95%** de tiendas de barrio, panaderías, cafeterías, papelerías, buses y taxis, perciben que la mayoría de sus ventas se las pagan en efectivo.



Porcentaje de canales que solo recibe efectivo



Varios canales de comercio manifiestan que **reciben** en pagos electrónicos (transferencias y tarjetas) un valor superior al **10%** de sus ventas.



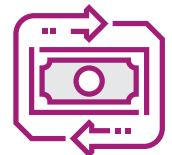
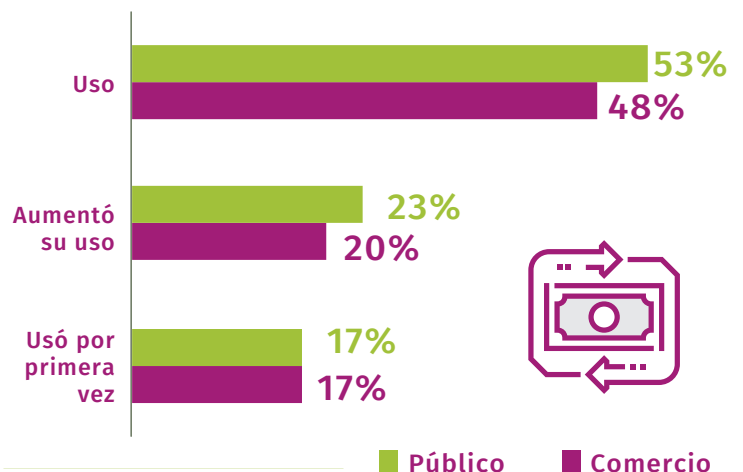
## Pagos durante pandemia

Cerca de la mitad de la población manifiesta que sus pagos en efectivo son menores a los que realizaban antes de la pandemia.



Sin embargo, para este grupo, el instrumento más utilizado es el efectivo (**68%**) seguido por la transferencia electrónica (**21%**).

## Realización de pagos electrónicos en pandemia



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 de uso del efectivo.

### 3. RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS AL PÚBLICO GENERAL

#### a. Aspectos demográficos de la población encuestada

Las encuestas al público general se realizaron a personas residentes en las áreas urbanas de 51 municipios del país. Por edad, la población destino se ubicó entre los 18 y 80 años, representados el 13,4 % por personas entre 18 y 24 años, 53,7 % entre 25 y 54 años, y el 32,9 % son mayores de 55 años. La población está representada el 49,4 % por hombres y el 50,6 % por mujeres. Por nivel de ocupación, de los encuestados el 33,8 % son trabajadores independientes, el 27,1 % son empleados, el 16,7 % se dedica a labores del hogar, el 10,3 % está buscando empleo, el 7,4 % son jubilados, y el 4,0 % son estudiantes.

Por nivel de ingresos, más de la mitad de la población (51,7 %) devenga menos de un salario mínimo mensual legal vigente (SMMLV), 27,6 % entre uno y dos SMMLV, 7,3 % tiene ingresos entre dos y tres SMMLV, 4,6 % devenga entre tres y cinco SMMLV, y cerca de 1,0 % manifiesta recibir ingresos superiores a cinco SMMLV. El 6,3 % de los encuestados no revelan información sobre sus ingresos. El 43,2 % de las personas realiza aportes a la seguridad social (salud, pensión y riesgos profesionales).

Por nivel educativo, el 15,7 % de la población está compuesta por personas que tienen estudios de primaria, 42,1 % cuenta con secundaria, el 19,2 % con estudios técnicos o tecnológicos, el 17,2 % tiene estudios universitarios (completos 13,5 % e incompletos 3,7 %) y el 5,0 % tiene estudios de posgrado. De la población restante, el 0,8 % respondió no tener ningún nivel de estudios y el 0,1 % no respondió. Por nivel socioeconómico, el 52,3 % corresponde a estratos 1 y 2, el 40,5 % a los estratos 3 y 4, y el 7,2 % restante corresponde a personas de los estratos 5 y 6.

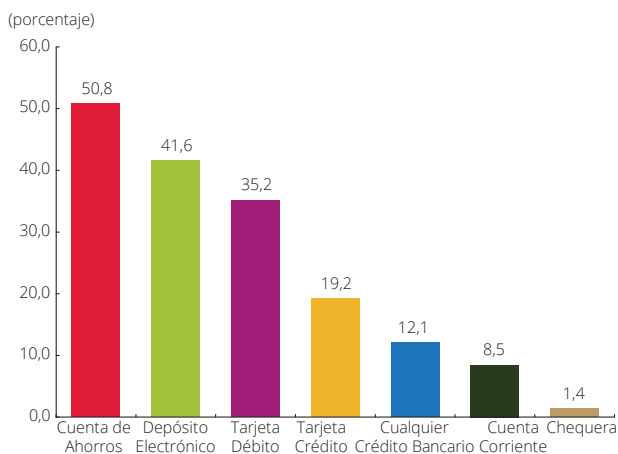
#### b. Disponibilidad de instrumentos de pago y medios

Los resultados de la encuesta señalan que 50,8 % de la población tiene cuentas de ahorro, 41,6 % depósitos electrónicos, 35,2 % tarjeta débito, 19,2 % tarjeta de crédito, 12,1 % crédito bancario, 8,5 % cuenta corriente, y 1,4 % tiene chequera (Gráfico 1).

En general, la población que respondió tener al menos un producto financiero (cuentas de ahorro y corriente, tarjetas débito y crédito, chequera, depósito electrónico o cualquier tipo de crédito) corresponde al 56,9 % (es

Gráfico 1

#### Tenencia de medios e instrumentos de pago



Fuente: Banco de la República (Epbmip).

decir, el 43,1 % de la población no tiene ningún producto financiero). Por género existe una importante diferencia entre la población sin productos financieros, ya que representa cerca a la mitad de las mujeres (50,5 %) y alrededor de una tercera parte de los hombres (35,6 %).

Entre las capitales que registran los mayores porcentajes de población que cuentan con algún producto financiero están Bucaramanga (66,7 %), Bogotá (62,9 %), Medellín (59,6 %), Cali (56,1 %) y Barranquilla (51,6 %). Entre los demás municipios, se destacan Florencia (76,5 %), Apartadó (75,0 %), Envigado (70,7) y Mitú (70,0 %) por tener las mayores fracciones de población con algún producto financiero, mientras que Mocoa (20,0 %), Riohacha (29,4 %) y Tuluá (32,5 %) registran los porcentajes más bajos.

### b.1. Por edad

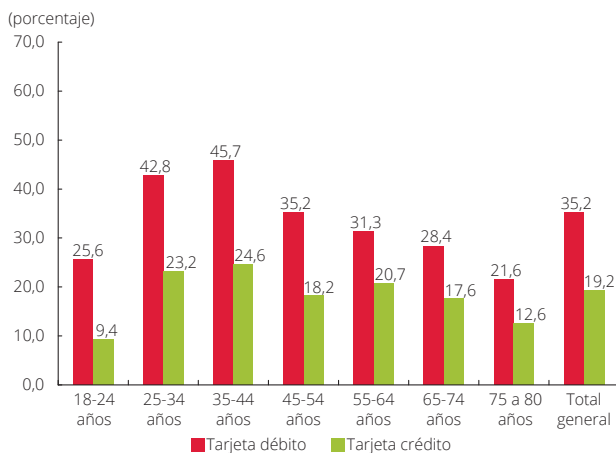
Por grupos de edad, la encuesta de 2022 revela que la población con edades entre 35 y 44 años es la que registra el más alto porcentaje de tenencia para tarjeta débito (45,7 %) y tarjeta crédito (24,6 %)<sup>2</sup> (Gráfico 2, panel A).

En relación con la importante tenencia de cuentas de ahorro por parte del público, se aprecia que, para edades superiores a los 25 años, la participación decrece con la edad (Gráfico 2, panel B). El alto porcentaje que en general alcanzan las cuentas de ahorro (50,8 %) se explica principalmente por lo reportado en los rangos de edad de 25 a 34 años (64,5 %) y de 35 a 44 años (61,1 %).

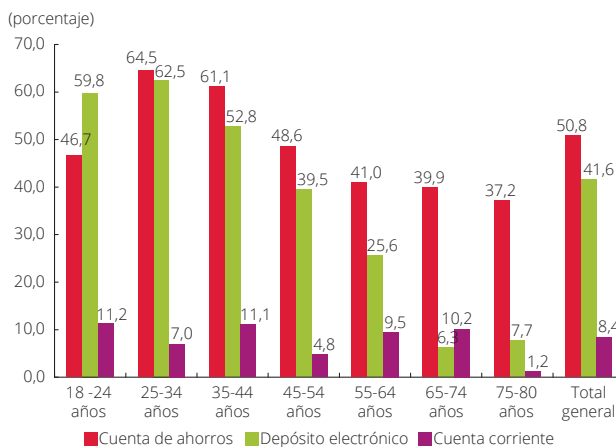
Con respecto a los depósitos electrónicos, estos contribuyeron junto con otros productos financieros (cuentas de ahorro y corrientes, tarjetas débito y crédito) a que durante la pandemia por Covid-19 se incrementara y potenciara el uso de las transferencias electrónicas como instrumento de pago. En efecto, según la encuesta (Gráfico 2, panel B), el porcentaje de la población con este tipo de depósitos es del 41,6 %, superando a la tarjeta débito (35,2 %) y crédito (19,2 %). Por rangos de edad, las personas menores de 44 años manifiestan tener este producto en una proporción que supera al 50 %. En efecto, la mayor fracción de la población que cuenta con depósitos electrónicos se encuentra en el rango de edad de 25-34 años (62,5 %), seguido del de 18-24 años (59,8 %) y el de 35-44 años (52,8 %). Al otro extremo, en los rangos de edad de 65 a 74 y de 75 a 80 años tan solo el 6,3 % y el 7,7 % de su población manifiestan tener este producto financiero.

Gráfico 2

#### A. Disponibilidad de tarjetas débito y crédito por edad



#### B. Disponibilidad de cuentas de ahorro y corriente y depósitos electrónicos por edad



Fuente: Banco de la República (Epbmip).

2 Estos resultados reflejan un cambio en relación con los de 2019, cuando el rango con mayor porcentaje de tenencia fue entre 25 y 34 años, con 36,1 % para tarjeta débito y 19,5 % para tarjeta de crédito.

Por género, es mayor el porcentaje de mujeres que carecen de productos financieros (50,5 %) que el de los hombres (35,6 %).

### b.2. Por estrato

Los resultados por estrato socioeconómico continúan validando, como lo hicieron las anteriores encuestas, que cuanto mayor es el estrato de la población, mayor es la proporción de esta con tarjeta crédito y débito. La población que reside en el estrato 6 registra la participación más alta en tarjeta débito (68,3 %) y en crédito (53,0 %), mientras que la población que habita en zonas de estrato 1 tiene estos instrumentos en una menor proporción (el 19,7 % tarjeta débito y el 10,0 % tarjeta de crédito) (Gráfico 3, panel A).

Aunque esta relación positiva entre el estrato socioeconómico y el porcentaje de tenencia prevalece completamente para las cuentas de ahorro, en el caso de los depósitos electrónicos se valida hasta el estrato 5 y con una distribución más homogénea a la registrada por las tarjetas (Gráfico 3, panel B). De modo que, mientras que la población del estrato 6 manifiesta tener cuentas de ahorro (82,7 %) y depósitos electrónicos (44,4 %), en el estrato 1 estos porcentajes se reducen notablemente para cuentas de ahorro a 41,9 % y en menor proporción para depósitos electrónicos a 37,2 %. En el caso de las cuentas corrientes, son los estratos 6 (29,0 %) y 5 (16,9 %) los que reportan disponer en mayor proporción de este tipo de producto.

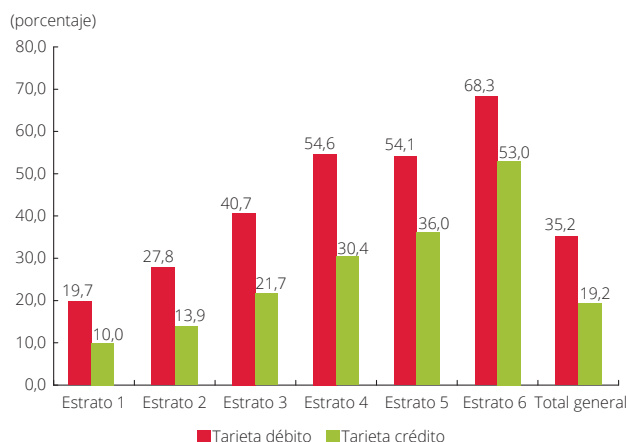
### b.3. Por nivel de ingresos

Los resultados de la encuesta 2022 confirman lo ocurrido en las anteriores aplicaciones: cuanto mayor es el ingreso que recibe la población, mayor es la proporción de esta que tiene tarjetas débito y crédito. La tarjeta débito registra su más alta participación (89,3 %) en la población de mayores ingresos, mientras que para la tarjeta crédito, el mayor porcentaje de participación (69,7 %) se da en individuos con ingresos de entre 4 y 5 SMMLV. Por su parte, la población con ingresos inferiores a un SMMLV es la que presenta las menores participaciones tanto de tarjeta débito (20,7 %), como de tarjeta crédito (10,1 %)<sup>3</sup> (Gráfico 4, panel A).

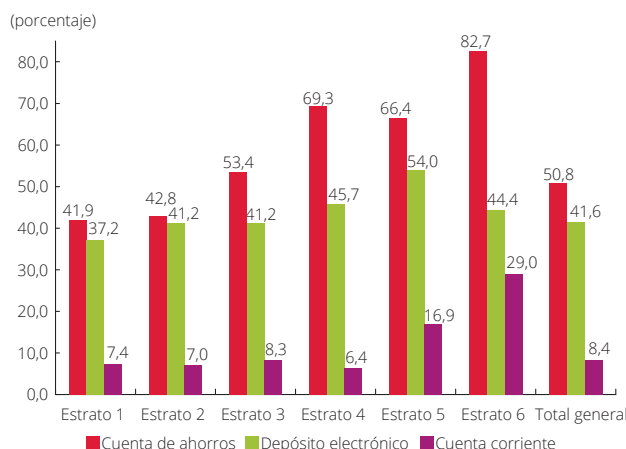
En relación con la disponibilidad de productos financieros, los resultados muestran que existe una relación clara y directa entre el nivel de ingreso y la disponibilidad de cuentas de ahorro. Mientras que la tenencia de cuentas

Gráfico 3

#### A. Disponibilidad de tarjetas débito y crédito por estrato



#### B. Disponibilidad de cuentas de ahorro y corriente y depósitos electrónicos por estrato

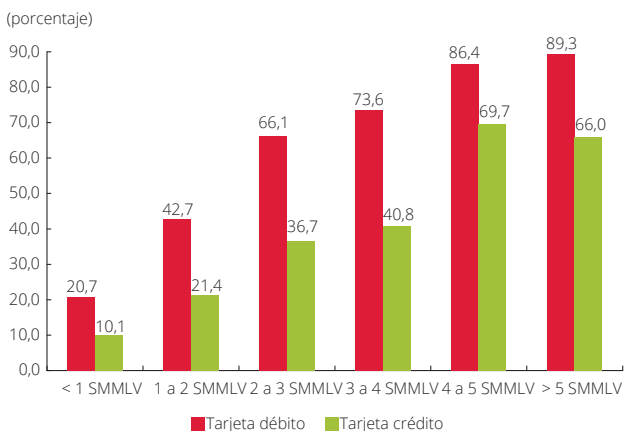


Fuente: Banco de la República (Epbmip).

3 Vale resaltar para este rango de ingresos (< 1 SMMLV) que los porcentajes de participación continúan en la encuesta de 2022 siendo los más bajos, pero duplican a los obtenidos en 2019 para tarjetas débito (10,9 %) y crédito (5,3 %).

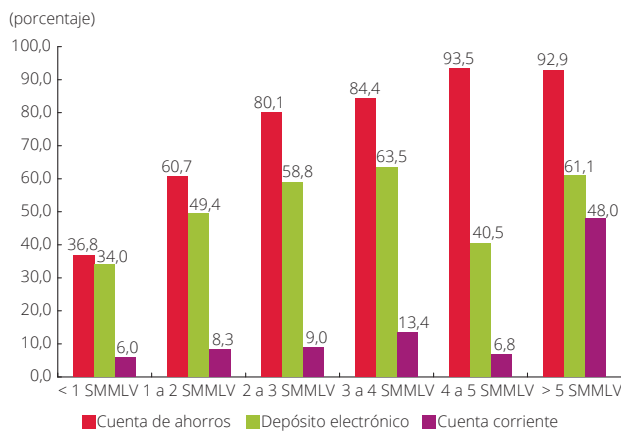
Gráfico 4

**A. Disponibilidad de tarjetas débito y crédito por nivel de ingreso**



Fuente: Banco de la República (Epbmip).

**B. Disponibilidad de cuentas de ahorro y corriente y depósitos electrónicos por nivel de ingreso**



Fuente: Banco de la República (Epbmip).

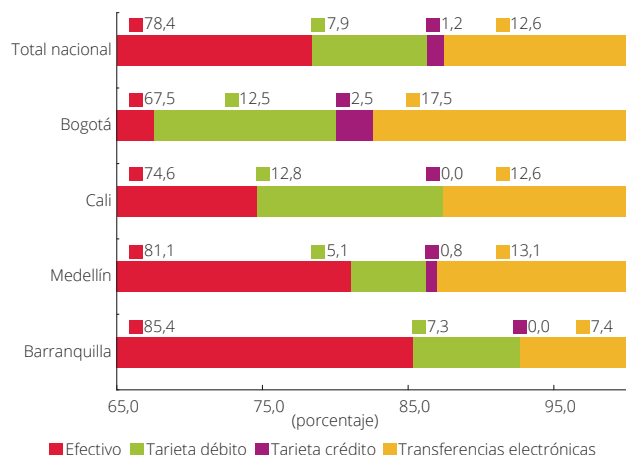
de ahorro en la población de menores ingresos (hasta un SMMLV) es de 36,8 %, en la de mayores ingresos (más de 4 SMMLV) se ubica alrededor del 93 % (Gráfico 4, panel B). **En el caso de los depósitos electrónicos y las cuentas corrientes, es posible afirmar, para ingresos menores a 4 SMMLV, que a mayor ingreso, mayor tenencia de estos productos.** Para ingresos entre 4 y 5 SMMLV, la fracción de la población que dispone de depósitos electrónicos (40,5 %) y de cuentas corrientes (6,8 %) es similar a la registrada en la población de menores ingresos.

**c. Uso de instrumentos de pago**

Los resultados de la encuesta sobre la cantidad y el valor de los pagos de bajo monto que la población realiza mensualmente permiten identificar las preferencias en el uso de los instrumentos de pago. **En relación con el número de transacciones, la percepción del público para el total nacional revela que el efectivo es el instrumento más utilizado (78,4 %), seguido por las transferencias electrónicas<sup>4</sup> (12,6 %), tarjeta débito (7,9 %) y la tarjeta de crédito (1,2 %) (Gráfico 5). De estos resultados, se destacan durante la coyuntura de la pandemia por Covid-19 la pérdida de importancia del efectivo (redujo su participación de 88,1 % en 2019 a 78,4 % en 2022) y el notable impulso que experimentó el uso de las transferencias electrónicas, que en la encuesta de 2022 re-**

Gráfico 5

**Instrumento de pago preferido en grandes capitales y total nacional (número de transacciones)**

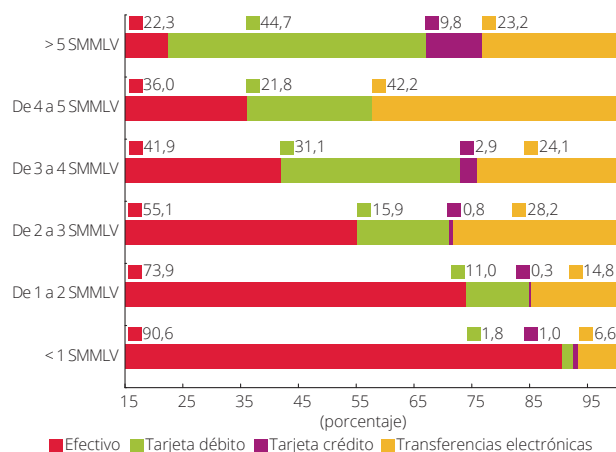


Fuente: Banco de la República (Epbmip).

4 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

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



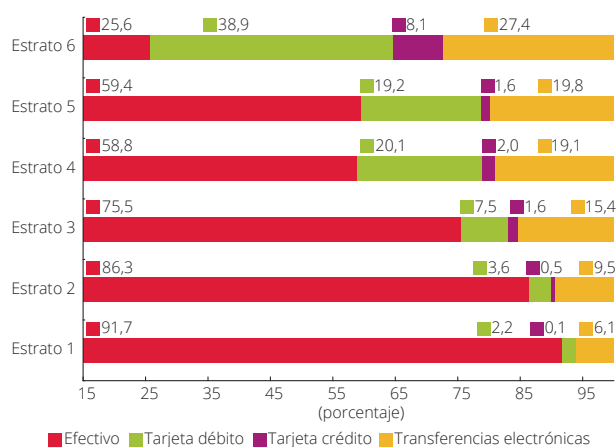
Fuente: Banco de la República (Epbmip).

presentaron el 12,6 %, esto es, casi cinco veces al 2,7 % registrado en 2019.

Entre las grandes capitales, Medellín es la que muestra las participaciones más cercanas a las obtenidas para el total nacional. De otra parte, Barranquilla es la que tiene mayor participación del efectivo (85,4 %), y Bogotá registra tanto el menor uso de efectivo (67,5 %), como el mayor uso de transferencias electrónicas (17,5 %) y de tarjetas de crédito (2,5 %). Respecto al uso de tarjeta débito, Cali y Bogotá son las que presentan el mayor uso, con participaciones de 12,8 % y 12,5 %, las cuales superan en casi 5 % al promedio nacional. Aunque las participaciones de la preferencia por efectivo se redujeron respecto a la encuesta de 2019, se mantiene que su uso es mayor en personas con ingresos bajos (90,6 %). **A medida que el nivel de ingresos aumenta, el uso de efectivo va disminuyendo y al mismo tiempo se incrementa el uso de otros instrumentos de pago (Gráfico 6).** Para la población de mayores ingresos (> 5 SMMLV), el instrumento de pago más utilizado es la tarjeta débito, con una participación del 44,7 %, la cual duplica a la del efectivo (22,3 %) y casi la de las transferencias electrónicas (23,2 %).

Gráfico 7

**Instrumento de pago preferido por estrato (número de transacciones)**



Fuente: Banco de la República (Epbmip).

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 (91,7 %), 2 (86,3 %) y 3 (75,5 %) (Gráfico 7). Para las personas que residen en los estratos 4 y 5, aunque la preferencia por el efectivo es importante (con participaciones de 58,8 % y 59,4 %, respectivamente), el uso de la tarjeta débito y las transferencias electrónicas alcanzan a tener una participación de alrededor del 20,0 %. En el estrato 6, el efectivo (25,6 %) es superado en uso por las tarjetas crédito (38,9 %) y la transferencia electrónica (27,4 %). La población del estrato 6 también se destaca por el uso de la tarjeta débito (8,1 %), mientras que en estratos 3, 4 y 5 su participación es cercana al 2,0 %.

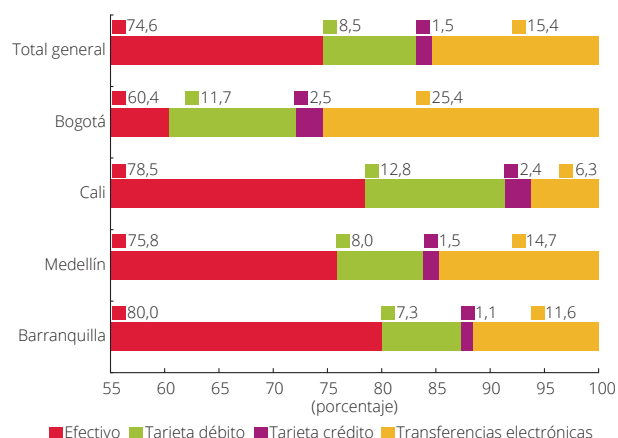
**En relación con el valor total de pagos mensuales en alimentos, bebidas, vestuario, transporte, vivienda y servicios públicos, los resultados de la encuesta de 2022 muestran que el 51,6 % de la población reporta un valor inferior a un SMMLV, cifra superior al 43,1 % obtenido en la encuesta realizada antes de la pandemia por Covid-19 en 2019. Respecto a estos pagos también se observa que el 30,2 % de la población se encuentra entre uno y dos SMMLV, mientras que el 8,7 % de estos se ubican en el rango de dos a tres SMMLV.**

De lo anterior, entre las personas que hacen el mayor monto mensual de sus pagos con efectivo, el 37,4 % se ubicó en el rango entre quinientos mil y un millón de pesos, seguido del 34,2 % para pagos inferiores a quinientos mil pesos, y 18,0 % entre un millón y un millón quinientos mil pesos (15,3 %).



Gráfico 8

**Forma de pago preferida en grandes capitales (valor de las transacciones)**



Fuente: Banco de la República (Epbmip).

Como se observa en el Gráfico 8, el valor total de pagos mensuales en el total nacional, en su mayoría, se realiza con efectivo (74,6%), y en menores proporciones con transferencia electrónica de fondos (15,4%), tarjeta débito (8,5%) y tarjeta de crédito (1,5%). En general, todas las ciudades registran un alto uso de efectivo y entre las grandes capitales ese resultado es mayor en Barranquilla (80,0%), Cali (78,5%) y Medellín (75,8%), mientras que en Bogotá se tiene el más bajo (60,4%). La transferencia electrónica aparece como la segunda opción más preferida en ciudades como Bogotá (25,4%), Medellín (14,7%) y Barranquilla (11,6%), mientras que la tarjeta débito es la segunda opción en Cali (12,8%).

Para el total nacional y por ciudades, el efectivo es el instrumento de pago preferido por la población, tanto en número (78,4%) como en valor (74,6%). En segundo lugar de importancia se ubicaron las transferencias electrónicas, debido al impulso que le imprimió la pandemia por Covid-19, superando tanto en número (12,6%), como en el valor de las transacciones (15,4%) a las tarjetas débito, las cuales tradicionalmente ostentaban esa posición.

**d. 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, dan al entrevistado la posibilidad de escoger varias y establecer un ordenamiento de 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 (15,3%), la posibilidad de reutilizarlo de manera inmediata (15,1%), la costumbre de usarlo (14,0%) y para realizar compras de bajo monto (10,6%) o en la calle (9,4%). En un menor porcentaje de importancia se encuentran, entre otras razones, que las compras pagadas con efectivo resultan más baratas (7,6%), que no disponen de cuentas de ahorro o corriente, tarjeta débito o crédito (6,2%), que se considera menos riesgoso (5,7%), que no se dispone de aplicaciones para realizar pagos (5,4%), que brinda certeza de que el pago es efectivamente realizado (4,9%), que existe miedo a la clonación de tarjetas débito o crédito (3,1%) y que no queda registro de datos personales (2,7%). (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 Cali (20,4%), la segunda en importancia en Barranquilla (17,0%) y Bogotá (14%), y la tercera en Medellín (12,9%). La posibilidad que

**Cuadro 1**  
**Razones por las cuales usa efectivo en sus pagos mensuales**  
**(porcentaje)**

Ciudad	Es más fácil y rápido pagar en efectivo	Reutilizo de manera inmediata los recibidos como cambio	Por costumbre	Mis compras son de bajo monto	Para pagar las compras que hago en la calle	Es más barato comprar en efectivo	No tengo cuenta de ahorros / cuenta corriente o tarjeta de crédito	Es menos riesgoso manejar efectivo	No tengo aplicaciones para realizar pagos	Para estar seguro de que el pago fue recibido	Miedo a que clonen mi tarjeta débito o crédito	Para no registrar datos personales
Barranquilla	17,0	21,6	9,8	8,6	5,9	7,8	8,5	7,9	2,6	3,9	5,9	0,7
Bogotá, D.C.	14,0	14,8	12,9	11,2	12,1	7,1	5,6	5,4	5,2	5,0	3,0	3,5
Cali	20,4	11,6	14,3	10,0	7,2	5,0	7,7	8,4	7,8	2,8	2,2	2,8
Medellín	12,9	17,5	20,8	8,7	7,4	7,5	4,2	3,7	7,4	5,4	2,5	2,1
Total General	15,3	15,1	14,0	10,6	9,4	7,6	6,2	5,7	5,4	4,9	3,1	2,7

Fuente: Banco de la República (Epbmip).

brinda el efectivo para ser reutilizado es la principal razón de su preferencia en Barranquilla (21,6 %) y Bogotá (14,8 %), mientras que en Medellín obedece a la costumbre (20,8 %).

#### 4. RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS 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.

##### a. 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 realización de la encuesta se incluyen los canales comerciales en los que la población realiza sus pagos habituales, siendo estos representados por hipermercados, minimercados y supermercados de barrio, tiendas de barrio, otras tiendas (heladerías, famas, lácteos), panaderías de barrio, ferreterías, peluquerías, restaurantes y cafeterías, estaciones de servicio, droguerías, papelerías y misceláneas, administradora de peajes y servicios de transporte (taxis y buses).

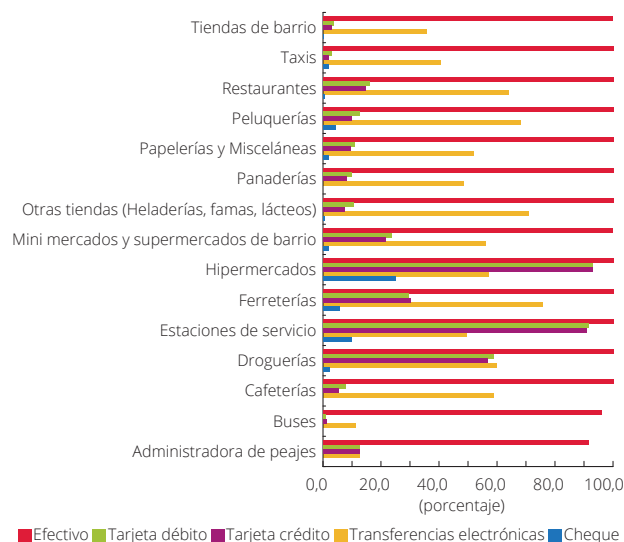
Los resultados de la Epbmip revelan que el 57,1 % de los comercios que respondieron se encuentran ubicados en los estratos 1 y 2; el 35,5 % en los estratos 3 y 4, y el 1,6 % en los estratos 5 y 6. El 5,8 % de estos negocios se encuentran situados en el estrato comercial. De igual forma, la proporción de comerciantes registrados en la Cámara de Comercio asciende a 70,0 %.

##### b. Aceptabilidad de los instrumentos de pago

**En lo que se refiere al tema de aceptación, el efectivo es el instrumento con mayor aceptación en los establecimientos comerciales. Aunque el efectivo es aceptado generalmente en todos los canales, los resultados de la encuesta revelan que existen excepciones, como ocurre en el 8,3 % de las administradoras de peajes y el 4,0 % de buses, los cuales afirman no recibir efectivo (Gráfico 9).**

Gráfico 9

**Aceptación de instrumentos de pago (por canales comerciales)**



Fuente: Banco de la República (Epbmip).

El grado de aceptación de instrumentos presenta diferencias entre canales comerciales (Gráfico 9). En hipermercados y estaciones de servicio, por ejemplo, la aceptación de tarjetas de pago (débito y crédito) supera el 90,0 %. Mientras que en las droguerías la aceptación de tarjetas débito (58,7 %) es muy cercana a la de las tarjetas crédito (56,6 %), en las ferreterías la aceptabilidad de las tarjetas débito y crédito es menor (alrededor del 30,0 %).

Por su parte, la transferencia es de una alta aceptación en ferreterías (75,6 %), otras tiendas (heladerías, famas, lácteos) (70,7 %), peluquerías (68,1 %) y restaurantes (63,9 %). Otros canales de comercio donde la aceptación de la transferencia electrónica fue importante son droguerías (59,8 %), cafeterías (58,7 %), hipermercados (57,0 %), minimercados y supermercados (56,1 %), papelerías y misceláneas (52,0 %), estaciones de servicio (49,5 %), panaderías (48,4 %) y taxis (40,6 %). De este tipo de transferencias se destacan también los no despreciables porcentajes de aceptabilidad de tiendas de barrio (35,6 %) y de las administradoras de peajes (12,5 %) y de buses (11,3 %).

La aceptabilidad del cheque resalta con el 25,1 % de hipermercados, seguida por las estaciones de servicio con el 10,0 %, ferreterías con el 5,7 % y en peluquerías con el 4,2 %. En los otros canales tiene baja participación.

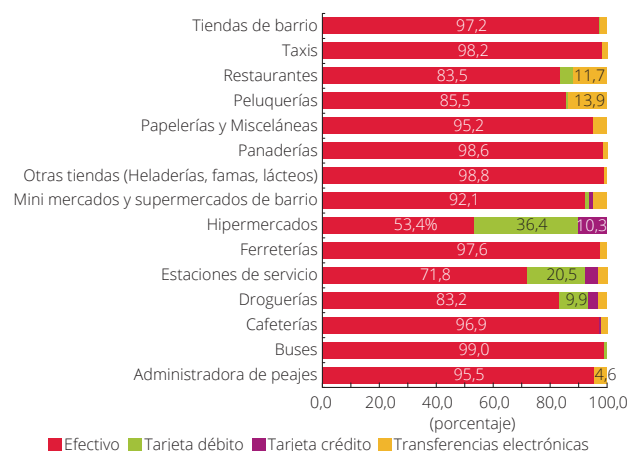
En cuanto al canal, los resultados de la encuesta muestran que los establecimientos comerciales que aceptan todos los instrumentos (efectivo, tarjeta débito y crédito, cheque y transferencias electrónica) son el 11,1 % de los hipermercados, el 7,1 % de las estaciones de servicio, el 2,5 % de ferreterías y el 2,3 % de droguerías, mientras que en porcentajes inferiores al 1,5 % están los minimercados y supermercados, peluquerías, otras tiendas, restaurantes y papelerías y misceláneas. 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 hipermercados (56,1 %), estaciones de servicio (45,1 %), droguerías (38,5 %), ferreterías (27,7 %) y restaurantes (12,1 %). En los demás canales, aunque a menor nivel, la participación también aumentó en peluquerías 9,8 %, papelería y misceláneas 7,2 %, otras tiendas 6,7 %, panaderías 6,0 %, cafeterías 4,4 %, tiendas de barrio 2,4 % y taxis 2,0 %.

**c. 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 10). El segundo lugar de importancia difiere por canales de comercio y se disputa entre las transferencias electrónicas y la tarjeta

Gráfico 10

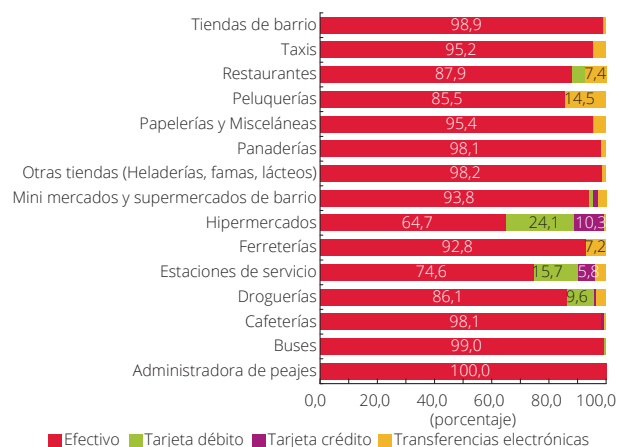
**Instrumento de pago más utilizado por los clientes (número de transacciones)**



Fuente: Banco de la República (Epbmip).

Gráfico 11

**Instrumento de pago más utilizado por los clientes (valor de las transacciones)**



Fuente: Banco de la República (Epbmip).

**débito.** Por su participación en la cantidad de pagos mensuales, la transferencia electrónica ocupa el segundo lugar en canales como peluquerías (13,9 %), restaurantes (11,7 %), papelerías y misceláneas (4,9 %), tiendas de barrio (2,8 %), ferreterías (2,4 %), cafeterías (2,2 %), taxis (1,8 %), panaderías (1,4 %) y otras tiendas (1,2 %). Por su parte, la tarjeta débito es la segunda más importante en canales como hipermercados (36,4 %), estaciones de servicio (20,5 %) y droguerías (9,9 %). De otra parte, la tarjeta de crédito tiene una participación considerablemente menor: 10,3 % en hipermercados, 4,5 % en estaciones de servicio, 3,8 % en droguerías y 1,7 % en mini y supermercados.

**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 tanto las tarjetas de pago (débito y de crédito) como las transferencias electrónicas.** Esto es particularmente cierto en administradoras de peajes, buses y taxis, cafeterías, ferreterías, heladerías, famas y venta de lácteos, minimercados y supermercados, panaderías, papelerías y misceláneas, y tiendas de barrio, en donde los pagos recibidos en efectivo superan el 90 % del valor de las ventas (Gráfico 11). Los hipermercados, las estaciones de servicios, peluquerías, droguerías y restaurantes exhiben la mayor participación de pagos con instrumentos diferentes del efectivo. Las tarjetas débito representan cerca de 24 % de las ventas en hipermercados, el 15,7 % de las registradas en estaciones de servicio y el 9,6 % de las droguerías. Los pagos con tarjetas de crédito representan el 10,3 % en hipermercados y 5,8 % en estaciones de servicio. La transferencia electrónica de fondos presenta su mayor participación en peluquerías (14,5 %), complementando totalmente al efectivo, ya que en este canal la participación de tarjetas débito y crédito resultó ser nula. Este tipo de instrumento tiene relativa importancia en las ventas mensuales de restaurantes (7,4 %), ferreterías (7,2 %), taxis (4,8 %) y alrededor del 4,0 % en estaciones de servicio y droguerías.

**d. Razones por las cuales recibe pagos en efectivo**

De las respuestas de los comerciantes que identificaron al efectivo como el instrumento preferido por sus clientes (en la pregunta relativa al número de pagos), se investigaron las razones por las cuales ellos consideran que se presenta ese resultado, para lo cual se les sugirió un conjunto de alternativas no excluyentes entre sí (Cuadro 2).

**En términos generales, la facilidad y rapidez en el uso del efectivo para realizar pagos fue identificada como la principal razón por la cual se reciben más pagos,** resultado que se observa en estaciones de servicio (26,0 %), taxis (21,2 %), droguerías (18,4 %) y administradoras de peajes (18,0 %). **El segundo lugar de importancia que a**

**Cuadro 2**  
**Principales razones por las que recibe efectivo de sus clientes**  
**(porcentaje)**

Canal de comercio	El monto de mis ventas por cliente es bajo	Es más fácil y rápido recibir en efectivo	Es menos riesgoso como forma de pago	No tengo datafonos en el negocio	No tengo el servicio para recibir pagos desde aplicaciones	Para no dar a conocer mis ventas	Por costumbre	Porque es más barato	Porque mis ingresos por ventas se demorarían en estar disponibles	Puedo entregar el cambio (vultos) completo de manera inmediata	Reutilizo el efectivo de manera inmediata
Administradora de peajes	4,0	18,0	4,0	24,0	8,0		8,0	0,0	0,0	24,0	10,0
Buses	9,0	15,2	4,0	12,1	6,1	0,0	16,8	2,9	1,6	17,6	14,8
Cafeterías	12,5	15,8	3,2	13,7	2,9	0,0	12,3	5,4	2,5	12,9	18,8
Droguerías	7,6	18,4	3,1	11,2	5,0	0,0	12,0	5,1	2,3	17,5	17,7
Estaciones de servicio	9,0	26,0	4,9	3,8	5,8	0,3	14,5	1,7	1,0	18,3	14,8
Ferreterías	12,0	13,9	10,7	11,0	4,7	1,3	7,9	2,6	1,3	11,9	22,9
Hipermercados	5,3	23,2	2,1	3,6	3,5	0,0	13,5	3,9	1,8	27,8	15,3
Mini mercados y supermercados de barrio	7,1	16,9	3,9	13,5	2,7	0,5	11,1	3,5	2,3	16,7	21,9
Otras tiendas (Heladerías, famas, lácteos)	12,9	14,3	2,3	14,8	0,8	1,2	13,1	3,7	2,4	16,2	18,1
Panaderías	10,2	12,8	5,2	12,8	3,9	1,7	10,7	5,7	3,9	14,6	18,6
Papelerías y Misceláneas	14,3	16,7	5,9	13,0	3,5	0,5	9,4	3,2	1,9	13,9	17,7
Peluquerías	13,0	10,6	6,3	21,1	4,1	0,0	13,3	2,5	1,0	14,3	13,7
Restaurantes	6,3	17,6	5,0	13,5	3,6	0,7	11,7	4,7	1,2	15,5	20,3
Taxis	6,1	21,2	5,6	12,2	3,7	1,3	14,3	2,4	1,4	17,4	14,4
Tiendas de barrio	10,5	15,1	6,1	13,1	5,4	1,5	12,5	3,9	2,9	13,0	16,0

Fuente: Banco de la República (Epbmip).

**nivel agregado justifica el pago con efectivo es la posibilidad que tienen los establecimientos comerciales de reutilizarlo de manera inmediata** (para el pago de proveedores y nómina), principalmente en ferreterías (22,9 %), minimercados y supermercados (21,9 %), restaurantes (20,3 %), cafeterías (18,8 %), panaderías (18,6 %), otras tiendas como heladerías, famas y lácteos (18,1 %), papelerías y misceláneas (17,7 %) y tiendas de barrio (16,0 %). La posibilidad que ofrece el efectivo para devolver el cambio en la compra de bienes o servicios es la razón que ocupa el tercer puesto a nivel general en los establecimientos de comercio, pero el primero en hipermercados (27,8 %) y buses (17,6 %).

En particular, los canales de peluquería y buses argumentan la realización de pagos en efectivo por costumbre y la ausencia de datáfonos. La ausencia de datáfonos, además de imposibilitar el uso de tarjetas (débito y crédito) en los pagos, puede desincentivar

a los individuos que carecen de estas para adquirirlas, dado su bajo nivel de aceptación en el comercio. La falta de datáfonos es el argumento más fuerte por el que las peluquerías consideran que sus clientes realizan pagos en efectivo (21,1 %) y que impide la aceptación y uso de tarjetas (débito y crédito). En el caso de los buses, la costumbre en los pagos en efectivo se constituye en el segundo argumento de importancia entre las razones por las cuales los clientes realizan pagos (16,8 %).

# Sombreado: Percepción de uso del efectivo en pandemia

En esta versión de la encuesta se realizó un conjunto de preguntas, tanto al público como al comercio, con el fin de conocer su percepción respecto al uso del efectivo en pandemia. Según los resultados, cerca de la mitad del público y del comercio encuestados perciben que los pagos en efectivo han sido menores a los que realizaban antes de la pandemia (Cuadro 3). El menor uso del efectivo en los pagos habituales durante la pandemia fue compensado, como ocurrió en otras economías<sup>5</sup>, por el mayor uso de las transferencias electrónicas. En efecto, de los encuestados, el 16,5 % del público

**Cuadro 3**  
**Uso del efectivo en pandemia**  
**Cuestionario y principales resultados**

Preguntas y respuesta principal	Porcentaje de respuesta	
	Público	Comercio
Respecto a la forma como hacía sus pagos antes de pandemia (2019), ¿considera que sus <u>pagos en efectivo durante la pandemia</u> (2020 y 2021) han sido...?		
Menores.	49,28	49,37
¿Usted considera que durante la pandemia los <u>pagos electrónicos</u> han...?		
Aumentado frente al efectivo.	42,78	46,84
Pensando en las nuevas formas de <u>pagos electrónicos</u> , ¿cuál de los siguientes comportamientos tuvo usted durante la pandemia?		
No uso los pagos electrónicos.	47,45	52,54
Ya usaba los pagos electrónicos, pero aumenté el uso.	23,36	19,70
Comencé a usar los pagos electrónicos por primera vez.	16,49	17,28
Respecto a 2019, ¿cómo considera que ha sido su comportamiento de <u>ahorro en efectivo</u> durante la pandemia?		
Antes ahorra y en pandemia ahorré menos.	38,41	45,77
Antes no ahorra y en pandemia tampoco.	30,21	28,64
Comparando la <u>tenencia de dinero en efectivo</u> antes de la pandemia (2019) con la actualidad como una precaución para atender emergencias y contingencias o pagos, ¿usted considera que es...?		
Menor.	64,98	65,01
¿Durante la pandemia usted fue beneficiario de alguno de los <u>subsidios</u> del gobierno?		
Sí	13,86	14,14
¿Cómo recibió el <u>subsidio</u> del gobierno?		
En efectivo en operadores postales.	37,28	24,57
En efectivo en entidad financiera.	18,24	34,39
En depósito en cuenta en entidad financiera.	34,42	32,23
¿Qué hizo con el subsidio que recibió como depósito en una entidad financiera?		
Lo convirtió en efectivo y lo usó para sus pagos.	85,91	79,64

5 A modo de referencia se citan los documentos del CPSS-BIS (2021). *Covid-19 accelerated the digitalisation of payments*, recuperada de [https://www.bis.org/statistics/payment\\_stats/commentary2112.pdf](https://www.bis.org/statistics/payment_stats/commentary2112.pdf); Banco de España (2021). Encuesta nacional sobre el uso del efectivo", recuperada de [https://www.bde.es/f/webbde/INF/MenuVertical/BilletesYMonedas/Estudios\\_e\\_informes/Encuesta\\_Nacional\\_Efectivo/21-07-09\\_Encuesta\\_Nacional\\_del\\_efectivo\\_Resultados\\_2020\\_VD\\_accesible.pdf](https://www.bde.es/f/webbde/INF/MenuVertical/BilletesYMonedas/Estudios_e_informes/Encuesta_Nacional_Efectivo/21-07-09_Encuesta_Nacional_del_efectivo_Resultados_2020_VD_accesible.pdf); y el Banco de México (2020). *Resultados de la encuesta telefónica 2020: Medios de pago usados en la pandemia*, recuperada de <https://www.banxico.org.mx/billetes-y-monedas/estudios-e-indicadores/%7B0A02FA1C-9507-B9D2-AB2E-DC31F3465119%7D.pdf>

y el 22,8 % del comercio manifiestan que durante la pandemia usaron por primera vez los pagos electrónicos. Al mismo tiempo se resalta el aumento del uso de los pagos electrónicos por parte de la población y de negocios que ya los utilizaban, en el 23,4 % y el 19,1 %, respectivamente.

Respecto al ahorro que se realiza en efectivo, los resultados de la encuesta revelan que más de una tercera parte, tanto de la población como del comercio, ahorran antes de la pandemia y redujeron su ahorro durante esta. Asimismo, cerca de una tercera parte de la población, del público y de los establecimientos comerciales, manifiesta no haber ahorrado en efectivo antes de la pandemia, ni tampoco durante ella. Sobre la tenencia de dinero en efectivo por motivo de precaución, es decir, como reserva para atender emergencias, contingencias o pagos, los resultados muestran que alrededor de dos terceras partes de las unidades encuestadas (el 65,0 % público y el 65,0 % del comercio) afirman que estas se redujeron durante la pandemia respecto al período previo a esta (2019).

Durante la pandemia por Covid-19 el gobierno nacional concedió subsidios<sup>6</sup> a las familias y a los empresarios, de modo que las preguntas formuladas en la encuesta a este respecto buscan identificar algunas características de su irrigación y uso. Según los resultados de la encuesta, el 13,9 % del público fue beneficiario de subsidio, así como el 14,1 % de los establecimientos de comercio. Para las familias el mecanismo más utilizado para recibir en efectivo los subsidios fueron los operadores postales (37,3 %), seguidos por el depósito en las entidades financieras (34,4 %). Por su parte, el comercio en general afirma que los mecanismos más utilizados para recibirlos fueron por medio de las entidades financieras, en efectivo (34,4 %) y en depósito (32,2 %). Cabe señalar que, aunque alrededor de una tercera parte del público y el comercio recibieron el subsidio en depósito en entidades financieras, la mayoría del público (85,9 %) y del comercio (71,9 %) lo convirtieron en efectivo para realizar los pagos.

---

6 Estos subsidios diseñados para mitigar el impacto de la pandemia por Covid-19 fueron el Ingreso solidario, para dar apoyo económico a las familias en condición de vulnerabilidad, y el Programa de apoyo al empleo formal, para subsidiar la nómina de los empresarios en dificultades económicas.



## 5. CONCLUSIONES

De los resultados de la encuesta se destaca que los colombianos realizan sus pagos habituales mayoritariamente en efectivo (en número 78,4 % y en valor 74,6 %) y en segundo lugar, con las transferencias electrónicas (en número 12,6 % y en valor 15,4 %). La mayoría de la población (81,8 %) reporta que el monto mensual de sus pagos habituales por bienes y servicios son inferiores a dos SMMLV. Por su parte, la población que dispone de algún producto financiero corresponde al 56,9 %. Las principales razones que justifican en el público la mayor preferencia por efectivo son la facilidad y rapidez para pagar y la posibilidad de reutilizarlo de manera inmediata.

En el lado del comercio, el efectivo es el instrumento con mayor aceptación. Para los otros instrumentos de pago, el grado de aceptación depende del canal comercial. De acuerdo con el número y el valor de las ventas mensuales, los comerciantes identificaron el efectivo como el instrumento más utilizado por sus clientes. El segundo lugar de importancia de uso difiere por canales de comercio y se disputa entre las transferencias electrónicas y la tarjeta débito. Además, el comercio comparte con el público las principales razones de uso del efectivo.

Respecto a la percepción de uso del efectivo durante el Covid-19, cerca de la mitad del público y del comercio encuestados perciben que sus pagos en efectivo han sido menores a los que realizaban antes de la pandemia. El menor uso del efectivo en los pagos habituales durante la pandemia fue compensado por el mayor uso de las transferencias electrónicas. Lo anterior se refleja en el menor uso del efectivo para pagos habituales entre 2019 y 2022 (en valor disminuyó 12,8 %).