Recuadro 2: Comportamiento de los canales de acceso en el proceso de pago: evolución en el uso de los canales digitales y presenciales - Reporte de la Infraestructura Financiera e Instrumentos de Pago 2025

Descargar Autores y/o editores Departamento de Seguimiento a la Infraestructura Financiera Fecha de publicación Miércoles, 27 de agosto 2025
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 pagos. En la actualidad estos canales son: internet, oficinas de las entidades financieras, corresponsales bancarios, datáfonos, aplicaciones móviles (app), 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).

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 2024.

Consulte el Recuadro

Fuente: https://d1b4gd4m8561gs.cloudfront.net/es/publicaciones-investigaciones/reporte-infraestructura-financiera-instrumentos-pago/recuadro2-2025