



# ANÁLISIS DE LOS FACTORES QUE INCENTIVAN LA ADOPCIÓN DE LAS E-WALLET EN COLOMBIA

*Analysis of the factors that encourage the adoption of E-Wallet in Colombia*

**Recibido:** 17 de febrero de 2025

**Aceptado:** 23 de abril de 2025

**Autor (es)**

Oscar David Iguavita

[Odiguavita@poligran.edu.co](mailto:Odiguavita@poligran.edu.co)

Miller Felipe Robles Merchan

[Mirobles1@poligran.edu.co](mailto:Mirobles1@poligran.edu.co)

Rubén Darío Martínez Amado

[rdmartinez@poligran.edu.co](mailto:rdmartinez@poligran.edu.co)

Institución Universitaria Politécnico Gran Colombiano  
Especialización en Gerencia de finanzas  
Bogotá, Colombia

## Resumen

El presente artículo tiene como objetivo identificar y comprender los factores que fomentan la adopción de las billeteras digitales en adelante (E-Wallet) en Colombia, un país que ha experimentado un creciente interés por las soluciones de pago digital y un desarrollo constante en el marco de la inclusión financiera. Examinando aspectos clave como las coyunturas generacionales, la educación digital, la confianza y la percepción de seguridad en las plataformas digitales, la facilidad de uso y el acceso a dispositivos móviles e internet, entre otros, que influyen en la aceptación de estos instrumentos financieros en diferentes segmentos de la población colombiana.

El objeto y resultados de este estudio puede proporcionar una perspectiva relevante para personas y empresas que recolectan información acerca de E-Wallet en Colombia, permitiendo identificar desafíos y oportunidades de mejora en el sector Fintech y el sector financiero tradicional bajo diseño de estrategias para la promoción de su uso.

## Palabras clave:

---

*Billeteras digitales, inclusión financiera, accesibilidad, interoperabilidad, pagos digitales, soluciones Fintech.*

## Abstract

---

This article aims to identify and understand the factors that encourage the adoption of digital Wallet (E- Wallet) in Colombia, a country that has experienced a growing interest in digital payment solutions and a constant development within the framework of financial inclusion. Examining key aspects such as generational conjunctures, digital education, trust and perception of security in digital platforms, ease of use and access to mobile devices and internet, among others, that influence the acceptance of these financial instruments in different segments of the Colombian population.

The results of the study can provide valuable information and/or recommendations for companies and individuals in the design of strategies that promote the use of electronic Wallet in Colombia, in addition to identifying challenges and opportunities in the financial and technological sector (Fintech).

## Keywords:

---

*Digital Wallet, financial inclusion, accessibility, interoperability, digital payments, Fintech solutions.*

---

## Objetivos

---

### 1. Objetivo General

Determinar aspectos que incentivan la adopción y el uso de las E- Wallet en Colombia

## 2. Objetivos Específicos

- Establecer las características que impulsan a los usuarios a manejar las E-Wallet de acuerdo con variables como seguridad y facilidades de uso.
- Analizar demográficamente el uso de las E-Wallet de acuerdo con el género, edad, nivel educativo y lugar de residencia.
- Evaluar los obstáculos a los que se enfrentan los usuarios y su influencia en la adopción de las E-Wallet

## Introducción - Marco teórico

---

En la actualidad, las herramientas digitales y la transformación global impulsada por las tecnologías han revolucionado la manera en que se gestionan los pagos, las transacciones y el dinero. En Colombia, el panorama financiero está experimentando un crecimiento acelerado, impulsado por el acceso cada vez más amplio a redes e Internet, y la necesidad de ofrecer soluciones que faciliten transacciones rápidas y seguras. A esto se suma la creciente penetración de dispositivos móviles y los avances tecnológicos a lo largo del tiempo, lo que ha permitido una mayor integración de soluciones digitales en el sistema financiero del país.

Sin embargo, la adopción de las E-Wallet como instrumentos financieros en la economía colombiana no ha sido ni inmediata, ni tampoco óptima. Factores como la percepción de seguridad, la confianza en las plataformas, la inclusión financiera y la alfabetización digital actúan como barreras que dificultan su uso y expansión gradual. Este estudio tiene como objetivo, mediante un análisis de factores y características, proporcionar una visión clara sobre cómo los colombianos interactúan con estas herramientas, el comportamiento de los usuarios y las oportunidades de desarrollo que podrían facilitar la integración de estos servicios financieros en el sistema económico del país.

Según Valencia (2024), la crisis global derivada de la pandemia por COVID-19 ha impulsado diversas iniciativas y políticas orientadas a promover la recuperación de las industrias y el consumo mediante la inclusión financiera. Estas estrategias buscan enfrentar los desafíos económicos, destacando el uso de herramientas Fintech como clave para la reconstrucción y el fortalecimiento de las economías en los países en desarrollo. En este contexto, los gobiernos fomentan una adopción más eficiente de estas tecnologías, especialmente las E-Wallet, las cuales, gracias a su fácil acceso a través de redes e Internet, tienen el potencial de dinamizar el intercambio comercial, facilitando la compra - venta de bienes y/o servicios. En este sentido, García-Arango (2024) señala que el sector comercial y Fintech en Colombia está experimentando un crecimiento significativo, impulsado por factores sociales y coyun-

turales. La falta de acceso al sistema bancario ha generado cambios en el mercado, favoreciendo la creación de nuevos modelos de negocio. Esta transformación ha impulsado el desarrollo de soluciones centradas en el cliente, buscando mayor eficiencia, agilidad y valor agregado en todas las etapas de producción, comercialización y de servicios.

Por otra parte, Bermeo (2024), señala que la alfabetización digital está estrechamente vinculada con la educación financiera, los factores y/o condiciones sociales. Su investigación revela que, aunque el uso de teléfonos móviles en Colombia crece rápidamente, la adopción de tecnologías Fintech avanza a un ritmo más lento. De hecho, la mayoría de los usuarios en el estudio no conocen los términos "Fintech" o "E-Wallet", a pesar de que los utilizan con frecuencia. Respectivamente y bajo un enfoque similar, Gómez (2024), analiza el impacto y las percepciones en torno a la seguridad, confianza, riesgo y privacidad asociados con la adopción de monederos electrónicos y la banca digital en Colombia. Su estudio se centra principalmente en la generación Z, o 'Centennials', un grupo demográfico conocido por su visión global y sus características intrínsecas como nativos digitales. La percepción de este grupo sobre temas de seguridad y riesgo está estrechamente vinculada a su conciencia sobre el uso adecuado e intencional de estas herramientas.

De acuerdo con León (2021), las E-wallet son herramientas financieras que operan sin la necesidad de licencias bancarias, permitiendo realizar depósitos y transferencias electrónicas. Gracias a los avances tecnológicos y al crecimiento del sector en Colombia, se espera que se implementen y optimicen más servicios relacionados con estas plataformas. No obstante, a pesar de no requerir una licencia bancaria, las E-Wallet están sujetas a regulación en el país. En este sentido, deben cumplir con los requisitos establecidos en el Decreto 1789 de 2021 y la Ley 2069 de 2020, que regulan el uso de firmas electrónicas y digitales, así como los servicios financieros basados en tecnología. Por su parte, este Decreto destaca algunos puntos clave, como la promoción de la firma electrónica como herramientas para impulsar la innovación y la transformación digital. Asimismo, establece la equivalencia funcional, lo que significa que la firma digital tiene la misma validez legal que un documento físico, sin perder esta validez por ser digital y de igual manera la define como un valor agregado a los documentos, que garantiza que no han sido modificados.

En complemento a esta perspectiva, López (2024), sostiene que la identidad, autenticación y seguridad de la información son factores esenciales en la implementación y confianza como soluciones tecnológicas. Tomando esto y trasladándolo a la adopción de pagos digitales. IDEMIA trabaja con entidades del sector financiero y con otras entidades públicas como la Registraduría Nacional del Estado Civil y la Superintendencia Financiera de Colombia, con el objetivo de impulsar la modernización del sistema financiero, han desarrollado sistemas de reconocimiento facial y biometría en colaboración con IDEMIA, una empresa especializada en seguridad. Estos sistemas están diseñados para garantizar el control y la seguridad en los servicios financieros, lo que, a su vez, incrementa la credibilidad, confianza, rapidez y precisión en el uso de estas plataformas.

## Materiales y Métodos

Para el desarrollo y alcance de los objetivos, se empleó una metodología de carácter mixto de recopilación de información, mediante un enfoque cualitativo y cuantitativo. En primer lugar, se realizó un análisis cualitativo para comprender las experiencias y percepciones relacionadas con el uso de E-Wallet en Colombia. Posteriormente, se llevó a cabo un análisis cuantitativo, a través de una encuesta aplicada entre el 29 de enero y el 7 de febrero de 2025, con el fin de obtener datos demográficos y evaluar el grado de adopción de estas herramientas digitales en el país por medio de una serie de preguntas que se han determinado con el fin de responder al objetivo general y objetivos específicos de este artículo.

El tamaño de la muestra fue determinado y calculado con un margen de confianza del 95%, tomando como referencia la población de Colombia en 2023, que, según el DANE (2023), era de 52.7 millones de personas. Para este cálculo, se utilizó la siguiente fórmula para determinar el tamaño de la muestra.

donde:

$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot (1-P)}{e^2}$$

**Tabla 1.**

*Método utilizado*

<b>n</b>	tamaño de la muestra	+/-385	Resultado de la aplicación de las variables de la formular, en este caso la población total a encuestar es de 385 personas como mínimo
<b>Z</b>	Valor de la distribución Estándar	1,96	Este valor se obtiene de tablas de distribución normal o mediante calculadoras estadísticas. Por ejemplo, para un nivel de confianza del 95%, $Z \approx 1.96$ .
<b>p</b>	Proporción estimada	50%	Este valor puede obtenerse de estudios previos, conocimiento experto o, en ausencia de información previa, se asume $P = 0.5$ , que maximiza el tamaño de la muestra.
<b>e</b>	margen de error	+/- 5%	Se da de acuerdo con el nivel de confianza que para este análisis es del 95% por lo cual el margen de error es del 5%

*Fuente: Elaboración propia.*

Según el cálculo realizado mediante la fórmula, se estableció que la muestra debe incluir a 385 personas encuestadas, lo que asegura un análisis preciso y objetivo sobre la adopción, percepción y uso de las E-Wallet en Colombia.

Una vez realizada dicha encuesta, se procedió a elaborar un diagnóstico utilizando métodos descriptivos que permiten identificar los factores y características más relevantes según los hábitos de uso de la población encuestada. Estos factores se han clasificado en tres grupos para su análisis: Uso, Seguridad y Obstáculos, estableciendo una relación entre ellos.

## Resultados y discusión

### 1. Análisis de resultados

#### 1.1. Uso de E-Wallet en Colombia - Factores que incentivan la adopción de las E-Wallet

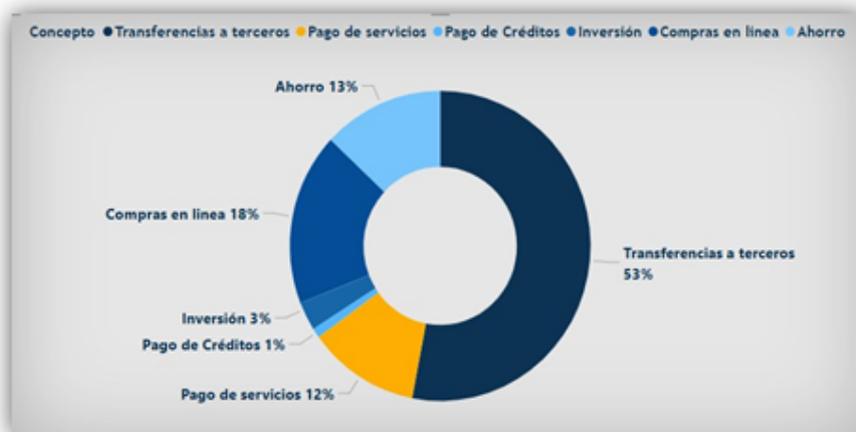
Los resultados destacan que las principales razones para el uso de una E-wallet son la seguridad ofrecida, comodidad y rapidez, funcionalidades adicionales, facilidad de interoperabilidad (transacciones) con otros bancos y su aceptación en diversos comercios.

La encuesta también concluye que los usuarios prefieren el teléfono móvil como su principal dispositivo para realizar transacciones. Los resultados indican que la razón más común para utilizar una E-Wallet es la realización de transferencias a terceros o pagos habituales, los cuales representan el 53% de las transacciones. Esto incluye pagos cotidianos, como compras en tiendas de barrio, recargas de saldo o envíos de dinero a amigos y familiares.

Asimismo, se destaca que las compras en línea constituyen el 18% de los pagos realizados, seguidas por el ahorro con un 13% y el pago de servicios con un 12%, respectivamente, como se muestra en la siguiente gráfica.

**Figura 1.**

*Factores que incentivan la adopción de las E-Wallet*



*Fuente:* Elaboración propia a partir de instrumento aplicado (Encuesta).

### ***E-Wallet más usadas***

Tomando y consultando diversas fuentes e informes se ha establecido una lista de 6 de las múltiples E-wallet disponibles en el mercado colombiano y se ha planteado la siguiente pregunta ¿Cuál es la E-Wallet que más utiliza? Dando respuesta a esta consulta, a continuación, se relacionan las 6 que más destacan

**Tabla 2.***Billeteras más usadas*

Top	Billetera digital	Total
1	Nequi	68,25%
2	Daviplata	14,23%
3	Nu Bank	13,50%
4	Lulo Bank	3,28%
5	Movii	0,36%
6	Dale	0,36%
Total		100%

*Fuente:* Elaboración propia a partir de instrumento aplicado (Encuesta).

Es de resaltar como Nequi y Daviplata lideran la tabla, indicando que son las plataformas con mayor participación en el mercado, este marcado dominio puede atribuirse a la confianza que inspiran sus entidades bancarias matrices, las cuales tiene una trayectoria sólida en el ecosistema financiero colombiano.

Por otro lado, queriendo evidenciar si las E-wallet han cambiado hábitos de uso de otros medios de pago se ha cuestionado si ¿Las E-Wallet han reducido su uso de otros medios de pago? Entendiéndolo como otros medios habituales como son tarjetas débito y crédito, donde el 88% de los encuestados ha afirmado que Sí contra un 12% que no mantiene su uso frecuente de estos medios, es notable como los jóvenes y adultos de edades de 26 a 35 años son quienes menos usan otros medios con un 45% del total de los encuestados. Este comportamiento refleja cómo las generaciones más jóvenes se han adaptado rápidamente a las nuevas tecnologías, un fenómeno que parece ser el factor común de cada época.

**Tabla 3.***¿Las E-Wallet han reducido su uso de otros medios de pago?*

Respuesta	Femenino	Masculino	Total
SI	53%	35%	88%
26-35	27%	18%	45%
18-25	16%	6%	22%
36-45	7%	7%	14%
46-55	1%	3%	4%
55+	2%	1%	3%
NO	7%	6%	12%
26-35	4%	4%	8%

18-25	1%	1%	2%
46-55	1%	0%	1%
36-45	0%	0%	1%
55+	0%	0%	0%
<b>Total</b>	<b>59%</b>	<b>41%</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Elaboración propia a partir de instrumento aplicado (Encuesta).

Respecto al uso del efectivo, como complemento del punto anterior y dando claridad sobre la consulta a ¿El uso de E-Wallet ha disminuido su uso del efectivo? La encuesta arroja que el 95% de usuarios no usa el efectivo como medio de pago habitual resaltando como la transición del uso de efectivo a las E-Wallet está liderado nuevamente por los jóvenes entre 26 y 35 años reflejando una tendencia a la digitalización del manejo de las transacciones financieras.

**Tabla 4.**

*¿El uso de E-Wallet ha disminuido su uso del efectivo?*

Respuesta	Femenino	Masculino	Total
Sí	57%	38%	95%
26-35	29%	20%	49%
18-25	16%	7%	23%
36-45	7%	7%	14%
46-55	3%	3%	5%
55+	2%	1%	3%
No	3%	3%	5%
26-35	2%	2%	4%
18-25	0%	0%	1%
55+	0%	0%	0%
36-45	0%	0%	0%
<b>Total</b>	<b>59%</b>	<b>41%</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Elaboración propia a partir de instrumento aplicado (Encuesta).

## 1.2. Seguridad

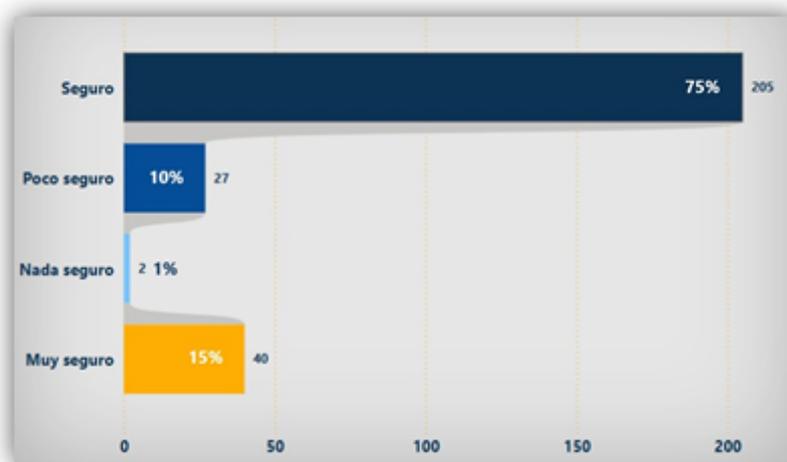
### *Percepción, confianza y conocimiento*

Al analizar las respuestas de la encuesta, segmentadas según las preguntas relacionadas con seguridad, se puede obtener una visión clara sobre la confianza y tranquilidad de los usuarios. Aunque son conscientes de la recurrencia de ataques cibernéticos, clonación de identidades y robos de información, entre otros, también reconocen los avances en el sec-

tor. Los usuarios son receptivos a la idea de que este proceso es evolutivo y requiere ajustes continuos. Además, entienden que la implementación de herramientas tecnológicas es clave para reducir los riesgos de delitos cibernéticos y garantizar un entorno financiero digital más seguro.

### Figura 2.

*Percepción, confianza y conocimiento*



*Fuente: Elaboración propia a partir de instrumento aplicado (Encuesta).*

Los resultados destacan que el 90% de la población encuestada considera que las E-Wallet son plataformas seguras o muy seguras. Este alto nivel de confianza se atribuye a la asimilación del riesgo por parte de los usuarios y al respaldo otorgado por herramientas tecnológicas a través de factores de autenticación, registro y cifrado de datos.

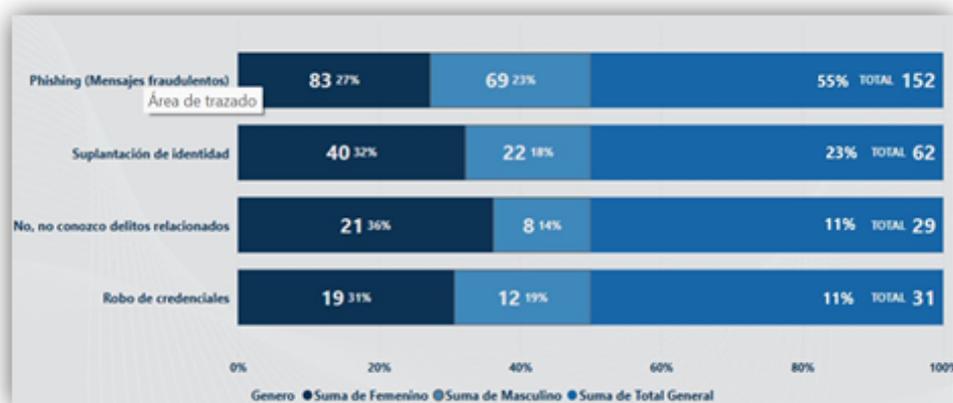
El 10% de la muestra encuestada, por el contrario, considera que las E-Wallet son poco seguras. Esta percepción está arraigada en experiencias previas y ataques cibernéticos, derivados de la pérdida o robo de dispositivos móviles, o debido al mal uso y gestión incorrecta de los datos y las plataformas.

### ***Delitos cibernéticos***

Ante el incremento del uso del internet y la digitalización de los servicios, los delitos cibernéticos se han posicionado como una de las preocupaciones y amenazas más relevantes en la actualidad, afectando directamente la privacidad y seguridad económica de los usuarios y/o consumidores.

El análisis de los resultados reveló que el 55% de la población encuestada asocia el phishing como el delito cibernético más común y utilizado por los ciberdelincuentes para el robo de información. Esta asociación se debe a la frecuente utilización del correo electrónico y a la falta de conciencia sobre los riesgos de abrir enlaces, producto de la falta de educación digital. Además, los ciberdelincuentes siguen perfeccionando sus técnicas, lo que hace cada vez más difícil identificar estos ciberataques.

**Figura 3.**  
*Delitos cibernéticos*



Fuente: Elaboración propia a partir de instrumento aplicado (Encuesta).

Por otra parte, al tabular los resultados del total de la población encuestada, se observa que el 11% no está familiarizada con los delitos cibernéticos ni posee conocimientos al respecto sobre el tema en referencia. Lo anterior, puede estar asociado a las coyunturas generacionales y al desconocimiento de fuentes asociadas que brinden información sobre ciberseguridad.

### 1.3. Obstáculos en la adopción de E-Wallet

En la encuesta planteada se pregunta a los usuarios si ¿Conoce el concepto de E-Wallet (Billeteras digitales)? Y del total de los encuestados, el 29% indicó no estar familiarizado con el concepto, lo cual se puede asociar al nivel académico, ya que del 100% de los encuestados que indicaron no conocer el concepto, el 43% tiene como máximo nivel académico de Bachiller, no obstante, el nivel académico de pregrados es el segundo con el 40% en cuanto al desconocimiento del término.

**Tabla 5.**  
*¿Conoce el concepto de E-Wallet (Billeteras digitales)?*

Respuesta	Total
No	100%
Bachiller	43%
Profesional pregrado	40%
Postgrado Especialización	14%
Postgrado Maestría	2%
Básica primaria	1%
Total	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de instrumento aplicado (Encuesta).

Otro aspecto importante para considerar como obstáculo, son los factores que impactan negativamente el uso de las E-wallet, para esto se ha indagado y cuestionado sobre ¿Qué aspecto impacta negativamente en el uso de las E-Wallet? Sobre esto la encuesta realizada indica que uno de los mayores obstáculos es lo relacionado a errores de las aplicaciones con el 63% de los encuestados seguido por falta de aceptación en comercios con un 20% y los problemas de seguridad con un 15%.

**Tabla 6.**

*¿Qué aspecto impacta negativamente en el uso de las E-Wallet?*

Etiquetas de fila	Cuenta de Genero
Errores técnicos en la aplicación	63%
Falta de aceptación en comercios	20%
Problemas de seguridad	15%
No se siente cómodo con el uso de tecnología	1%
Total	100%

*Fuente: Elaboración propia a partir de instrumento aplicado (Encuesta).*

Esto sugiere que los usuarios esperan que la E-wallet sean un medio por el cual sea más ágil realizar trámites que antes requerían procesos presenciales engorrosos.

## 2. Discusión de resultados

### 2.1. Uso de E-Wallet en Colombia

Según Valencia (2024), en los últimos años, y especialmente tras la pandemia de COVID-19, los avances tecnológicos han acelerado la transformación digital, evidenciando la necesidad de integrar soluciones que optimicen los procesos financieros. En este contexto, el uso de las E-Wallet ha cobrado mayor relevancia, reduciendo progresivamente la dependencia del dinero en efectivo. Como consecuencia, se prevé que en el futuro los dispositivos móviles reemplazarán por completo el uso del dinero físico, impulsando una digitalización total de los pagos esto en consecuencia los nuevos hábitos de uso financiero a los que los colombianos se están adaptando, como llevando a una mayor frecuencia de uso en pagos del día a día.

Es destacable como los neo bancos han logrado posicionarse rápidamente entre las E-wallet más usadas al compararlo con el ranking tomado del artículo de Fintech Snapshot (2024), " Billeteras Digitales en Colombia " Donde Nequi y Daviplata se encontraban en el 1 y 3 lugar respectivamente.

**Tabla 7.**

*Ranking de billeteras digitales*

Top	Billetera digital
1	Nequi
2	Bancolombia a la mano
3	Daviplata
4	Movii
5	Bemovil
6	Dale

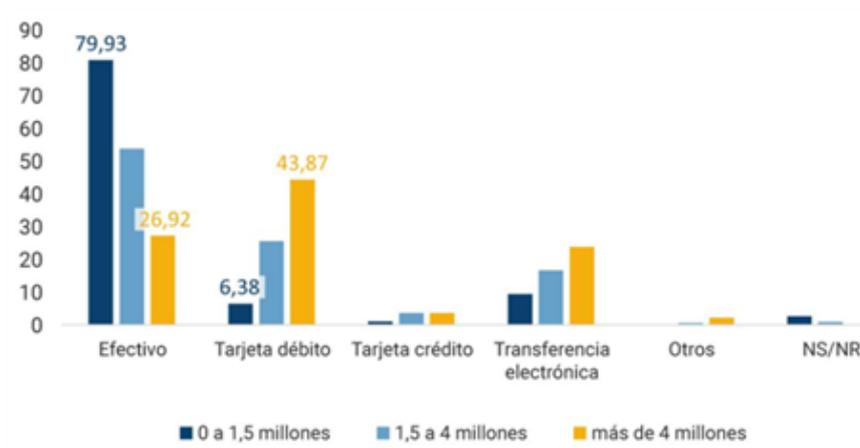
*Fuente: Elaboración propia a partir de instrumento aplicado (Encuesta).*

Es relevante notar y de acuerdo con Asobancaria (2021), que los neo bancos como Lulo Bank y Nu Bank, se han posicionado en este competitivo sector Financiero, el cual es parte de un gran y complejo ecosistema que es dinámico y se encuentra en constante desarrollo, donde con regularidad surgen nuevas necesidades y nuevos actores Fintech que han venido posicionando los avances digitales como uno de los ejes principales de desarrollo y estos, por medio de adecuadas estrategias de marketing y de servicios que satisfacen las necesidades de los consumidores. Como ejemplo de estos servicios que, si bien son clásicos, como cuentas de ahorro y CDT, han logrado diferenciarse al ofrecer rentabilidades superiores a los bancos tradicionales, lo que refuerza su atractivo en el mercado y por ende su rápido posicionamiento.

Respecto al uso del efectivo, El Banco de la República (2023), señala que, a pesar de la creciente digitalización, el efectivo sigue siendo el medio más utilizado por los colombianos para sus pagos cotidianos y/o habituales. Sin embargo, las transferencias y otros métodos de pago son más comunes para transacciones de mayor valor, como el pago de impuestos, compras, servicios de educación y otras obligaciones financieras.

**Figura 4.**

*Cálculos basados en los resultados de encuesta de demanda de inclusión financiera 2022, BDO*



*Fuente: Banco de la república(2023).*

Si bien la gráfica anterior, muestra una clara disparidad en los resultados de este artículo sobre el uso del efectivo, es importante destacar que son los jóvenes quienes están impulsando y adoptando con mayor rapidez el uso de las E-Wallet en su vida cotidiana por lo cual se puede esperar al mediano y largo plazo que esta estadística empiece alinearse en los próximos años con los resultados acá obtenidos.

## 2.2. Seguridad

El uso de las E-Wallet continúa creciendo de manera constante. Según el informe de Credicorp (2023), cada vez más colombianos las incorporan en su vida diaria para realizar compras y transacciones. Estas herramientas financieras no solo facilitan, sino que también optimizan la conectividad y la eficiencia de los pagos, convirtiéndose en un recurso clave en el panorama económico del país. Sin embargo, con la proliferación de diversas E-Wallet en el mercado, surge el desafío de proteger los datos personales y asegurar la identidad de los usuarios en las transacciones. Por ello, es fundamental implementar programas de educación financiera que refuercen la confianza, promuevan una inclusión financiera consciente y mejoren la percepción de seguridad de estas plataformas, garantizando su uso seguro y responsable.

El nivel de conciencia y conocimiento sobre los delitos cibernéticos está influenciado por diversos factores socioeconómicos y de uso, como la edad, el género, el nivel educativo, así como la experiencia en el manejo de tecnologías digitales e internet. El impacto de estos delitos aún no tiene un alcance profundo, y la alfabetización en temas financieros se encuentra en proceso de implementación y desarrollo, así como el uso de las tecnologías que reducen el impacto de estos, en concordancia con la perspectiva de López (2024), que sostiene que la identidad y seguridad de la información son factores esenciales en la implementación, confianza y adopción de pagos digitales.

## 2.3. Obstáculos

De acuerdo con León (2024), uno de los obstáculos es la complejidad en el uso de las E-wallet cuando estas resultan poco intuitivas o presentan diseños visuales poco claros y los desarrolladores de estas asumen que todos los usuarios manejan con el mismo nivel de familiaridad la tecnología.

También el banco de la República de Colombia (2023), resalta que si bien el uso de las E-wallet destaca y ha tenido un crecimiento considerable, este ha sido mayor en las zonas urbanas indicando que aún hay mucho por trabajar en cuanto al acceso a territorios rurales donde el uso de la tecnología aun es limitado.

En concurrencia con la encuesta es relevante mencionar que los usuarios ven que aún se debe trabajar más en la aceptación de E-wallet en la mayoría de los comercios sobre todo en los locales o de barrio ya que aún tienen desconfianza hacia estos métodos de pago.

## Conclusiones

---

### 1. Adopción y preferencias Generacionales

De acuerdo con los resultados generales de la encuesta los jóvenes entre los 26 y 35 años son quienes más han adoptado el uso de las E-Wallet, esto se ha visto impulsado por la facilidad de uso de estas, los tipos de transacciones que pueden realizar y los dispositivos que permiten gestionar dichas transacciones, como es el uso de celular - teléfono móvil como ya se ha mencionado en el punto 5.1.1 del presente artículo.

### 2. Eficiencia y seguridad de las transacciones

Como se ha evidenciado en los resultados de la encuesta, los usuarios han percibido que la seguridad de las E-Wallet, la eficacia y versatilidad de transacciones ha venido mejorando y propiciando el dejar de lado la dependencia del efectivo permitiendo así que se vea reflejado en una mejora a la inclusión financiera.

De acuerdo con lo anterior, es crucial que las empresas y las autoridades gubernamentales continúen educando financieramente a los consumidores y usuarios, fortaleciendo su conocimiento mediante campañas informativas y el uso de herramientas de seguridad para prevenir delitos cibernéticos e informarse al respecto sobre sus modalidades. Ya que, debido al desconocimiento, muchos usuarios no saben cómo proteger su información ni qué medidas tomar para reducir los factores de vulnerabilidad. Sin embargo, gracias a la proliferación de redes sociales y las campañas publicitarias, se ha buscado capacitar a los usuarios para un uso consciente y óptimo de estas plataformas de pago.

### 3. Posicionamiento de las E-Wallet

Se puede mencionar que el posicionamiento de las E-Wallet actualmente se ve influenciado por las entidades clásicas que dan confianza a los consumidores por la trayectoria que tienen estas entidades como lo son Bancolombia que socio comercial de Nequi y Davivienda como matriz de Daviplata, sin embargo, los Neo Bancos como Lulo Bank y Nu Bank están ranqueando y ganando cuota de mercado en el complejo sector financiero gracias a las estrategias implementadas para atraer al público ofreciendo mejores rentabilidades de productos de uso cotidiano como las cuentas de ahorro y por la facilidad de obtener estos productos de cualquier dispositivo móvil, si bien es cierto que las entidades más clásicas ya lo permiten también en ciertos servicios continúan con tramites engorrosos, lo que dificulta la captación de usuarios más jóvenes.

### 4. Reducción en el uso de efectivo

Hoy por hoy, si bien varios artículos e informes de entidades como el banco de la Republica y Colombia Fintech indican que el uso del efectivo sigue dominando sobre otros medios digitales, es de notar que la tendencia será en unos años que este pase a ser el menos usa-

do por las personas, sobre todo por los jóvenes que hoy se encuentran en el rango de edad entre 26 a 35 años.

Se evidencia que ha mediano y largo plazo esto cambiará siempre y cuando las entidades financieras y el mismo gobierno sean más claros con las iniciativas y promoción del uso de herramientas tecnológicas como las E-wallet, como se ha tratado ya en este artículo se desconoce el concepto de E-wallet, no porque no se use, sino porque la banca tradicional la menciona como un producto habitual que se está tecnificando pero que al día de hoy es un nuevo servicio del que se han apropiado y trasladado de mejor forma y a mayor velocidad los Neo Bancos.

## Alcance

---

El presente artículo proporciona una visión adoptada desde una encuesta realizada a 385 personas donde se analiza que factores han incentivado a la adopción de las E-Wallet en Colombia.

Los resultados obtenidos podrán servir como base a futuros artículos o informes enfocados en cómo se desarrolla el uso de las E-Wallet, su impacto, inclusión financiera y si ha avanzado el ecosistema financiero colombiano en la transformación digital de este. También permitirá visualizar cambios o tendencias en el comportamiento de los consumidores.

Finalmente se espera que, dado al rápido crecimiento del sector, futuros informes relacionados puedan expandir y mejorar el análisis ya considerado en este artículo integrando temas no tratados como la inteligencia Artificial.

## Referencias bibliográficas

---

Asobancaria. (2021). *Neo Bancos: Un nuevo modelo de negocio en el ecosistema financiero*. [1286\\_BE.pdf](#)

Banco de la República. (2025). *Brechas en el desarrollo de pagos digitales en Colombia*. <https://www.banrep.gov.co/es/blog/brechas-desarrollo-pagos-digitales-colombia>

Bermeo. (2024). Adopción de servicios Fintech en jóvenes estudiantes: Enfoque empírico desde un país en desarrollo. *Economías*, 11(9), 226. <https://www.scopus-com.loginbiblio.poligran.edu.co/record/display.uri?eid=2-s2.0-85172069969&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&sot=b&sdt=b&s=TITLE-ABS-KEY%28fintech+colombia%29&sessionSearchId=f1aa873da4dd52004eb4ea12b784976d&relpos=4>

Colombia Fintech.(2024). *Fintech snapshot2024*. Colombia Fintech.  
<https://colombiafintech.co/lineaDeTiempo/articulo/fintech-snapshot-2024->

Congreso de la República de Colombia. (2021). Decreto 1789 de 2021 por el cual se establece el marco regulatorio para las plataformas tecnológicas de servicios financieros.  
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=175127>

Credicorp. (2023). *Índice de inclusión financiera*. <https://grupocredicorp.com/indice-inclusion-financiera/>

García-Arango. (2024). Implantación de un proceso de innovación para la automatización, optimización y desarrollo de capacidades tecnológicas para las Fintech. *RISTI - Revista Ibérica de Sistemas y Tecnologías de la Información*, 2024(E68), 620-637. <https://www.scopus-com.loginbiblio.poligran.edu.co/record/display.uri?eid=2-s2.0.085195847992&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&sot=b&sdt=b&s=TITLE-ABS-KEY%28fintech+colombia%29&sessionSearchId=f1aa873da4dd52004eb4ea12b784976d&rel pos=3>

Gómez. (2024). Adopción de monederos electrónicos: Confianza y riesgo percibido en la Generación Z en Colombia. *Revista Española de Marketing - ESIC*, 2024.  
<https://www.scopus-com.loginbiblio.poligran.edu.co/record/display.uri?eid=2-s2.0.85205713958&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&sot=b&sdt=b&s=TITLE-ABS-KEY%28WALLET+IN+COLOMBIA%29&sessionSearchId=2d3e3982bcd2e1bc81a754cad7879d9e&rel pos=>

Hall, B. (2025, febrero 12). *Impacto positivo de pagos en tiempo real*. Portafolio.  
<https://www.portafolio.co/opinion/fintech/impacto-positivo-de-pagos-en-tiempo-real-578970>

León. (2021). La adopción de un sistema de pago por móvil: La perspectiva del usuario. *Revista Latinoamericana de Banca Central*, 2(4), 100042. <https://www.scopus-com.loginbiblio.poligran.edu.co/record/display.uri?eid=2-s2.0.85131127287&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&sot=b&sdt=b&s=TITLE-ABS-KEY%28wallet+IN+COLOMBIA%29&sessionSearchId=bd1735df771ce11e1d152760f88a03fe&rel pos= 4>

López. (2024). Un campo de juego prometedor: IDEMIA y la infraestructura de identificación digital en Colombia. *Información, Comunicación y Sociedad*, 27(15), 2669-2685.  
<https://www.scopus-com.loginbiblio.poligran.edu.co/record/display.uri?eid=2-s2.0.85182471984&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&sot=b&sdt=b&s=TITLE-ABS-KEY%28WALLET+IN+COLOMBIA%29&sessionSearchId=2d3e3982bcd2e1bc81a754cad7879d9e&rel pos=2>

Romero. (2024). Factores asociados al uso de la banca digital entre pequeños productores agropecuarios del centro de Colombia. *Innovar*, 34(9410), e116820.

<https://www-scopus-com.loginbiblio.poligran.edu.co/record/display.uri?eid=2-s2.0-85207378328&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&sot=b&sdt=b&s=TITLE-ABS->

Superintendencia Financiera de Colombia. (n.d.). <https://www.superfinanciera.gov.co/>

Universidad del Desarrollo. (2024). Emprendedor global nato en el sector PayTech: Encontrar oportunidades y capturar valor en los mercados internacionales. En *Iniciativa empresarial contemporánea: Perspectivas globales y casos* (pp. 28-37). [https://www-scopus-com.loginbiblio.poligran.edu.co/record/display.uri?eid=2-s2.0-](https://www-scopus-com.loginbiblio.poligran.edu.co/record/display.uri?eid=2-s2.0-85184327743&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&sot=b&sdt=b&s=TITLE-ABS-)

[85184327743&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&sot=b&sdt=b&s=TITLE-ABS-KEY%28WALLET+IN+COLOMBIA%29&sessionSearchId=2d3e3982bcd2e1bc81a754cad7879d9e&rel\\_pos=1](https://www-scopus-com.loginbiblio.poligran.edu.co/record/display.uri?eid=2-s2.0-85184327743&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&sot=b&sdt=b&s=TITLE-ABS-KEY%28WALLET+IN+COLOMBIA%29&sessionSearchId=2d3e3982bcd2e1bc81a754cad7879d9e&rel_pos=1)

Valencia. (2024). La inclusión financiera digital como pilar de la resiliencia ante las catástrofes. *Gestión organizativa Sostenibilidad en contextos VUCA*, 241-259.

[https://www-scopus-com.loginbiblio.poligran.edu.co/record/display.uri?eid=2-s2.0-85189061839&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&sot=b&sdt=b&s=TITLE-ABS-KEY%28fintech+colombia%29&sessionSearchId=f1aa873da4dd52004eb4ea12b784976d&rel\\_pos=2](https://www-scopus-com.loginbiblio.poligran.edu.co/record/display.uri?eid=2-s2.0-85189061839&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&sot=b&sdt=b&s=TITLE-ABS-KEY%28fintech+colombia%29&sessionSearchId=f1aa873da4dd52004eb4ea12b784976d&rel_pos=2)

*Fuente: Bibliometrix Software.*