

# INFORME TRIMESTRAL DEL COMPORTAMIENTO DEL COMERCIO ELECTRÓNICO EN COLOMBIA



**SEGUNDO TRIMESTRE 2024**

Bogotá D.C.

Agosto 2024

## Cámara Colombiana de Comercio Electrónico

María Fernanda Quiñones  
*Presidente*

Carlos Eduardo Güisa Díaz  
*Gerente de Análisis Económico y Proyectos*

Katherine Ramírez Cubillos  
*Coordinadora de Análisis Económico y Proyectos*

María Paula Basto Lozano  
*Economista Senior*

María Alejandra López Contreras  
*Economista*

Natalia Martínez Martínez  
*Gerente Legal y de Políticas Públicas*

Andrés Felipe Hurtado Sánchez  
*Coordinador Legal*



Versión pública



Versión para afiliados

Este informe realizado por la CCCE es gracias al apoyo y aporte de nuestros afiliados.





Sponsored by:



Nos complace destacar dos **iniciativas** clave que han marcado un impacto significativo en el panorama del comercio electrónico en Colombia este año: **‘Ya Estoy Online’** y **‘eXporta Online’**. Estos proyectos, impulsados por la colaboración estratégica entre la Cámara Colombiana de Comercio Electrónico y Google, representan un compromiso conjunto para promover la transformación digital y la expansión transfronteriza de las micro, pequeñas y medianas empresas (mipymes).

**‘Ya Estoy Online’** ofrece a los empresarios una plataforma gratuita y segura para iniciar su viaje digital en todo el ecosistema del comercio electrónico, proporcionando recursos y herramientas esenciales para establecer una presencia en línea efectiva. Por otro lado, **‘eXporta Online’** sirve como una guía integral para la internacionalización de los negocios, brindando un acompañamiento en el proceso de entrada a nuevos mercados internacionales bajo modelos de negocio 100 % digitales.

Este esfuerzo conjunto, respaldado por el generoso patrocinio de Google y el compromiso de las principales empresas de eCommerce en Colombia (afiliados), refleja nuestro firme compromiso de apoyar y fortalecer el ecosistema empresarial del país a través de la innovación y la colaboración.

# Calendario de eventos 2024

Para más información e inscripciones, contáctanos en:  
[laura.martinez@cce.org.co](mailto:laura.martinez@cce.org.co)  
(+57) 3168677487



Evento virtual   Evento presencial  
 Evento híbrido

## mar



**1-6**

Hot Sale ®



**20**

Asamblea general de afiliados



## ago



**27-31**

Mercaweek



## sep



**19-20**

eSummit



## oct



**17-21**

Hot Sale ®



## may



**9-10**

Feria de Proveedores eCommerce



**29-31**

eCommerce Day



## jun



**14-21**

Travel Sale



## dic



**4-5**

Feria de Proveedores eCommerce



\*Fechas sujetas a cambios

## Tabla comparativa versión gratuita y versión afiliados

	Acceso gratuito	Afiliados
Análisis general de ventas en línea	✓	✓
Análisis detallado de ventas en línea	✗	✓
Análisis general de transacciones digitales	✓	✓
Análisis detallado de transacciones digitales	✗	✓
Análisis general de transacciones digitales	✓	✓
Análisis detallado de transacciones digitales	✗	✓
Análisis de comercios no especializados	✗	✓

## Próximos eventos



Del 27 al 31  
de agosto



Del 19 al 20 de  
septiembre



Del 17 al 21  
de octubre



El sello de confianza certifica el cumplimiento de buenas prácticas por parte de las empresas en tres diferentes eslabones: Pagos - Logística - Consumidor

Para el consumidor final representa mejora en la calidad de la información, mayor protección y garantía de sus derechos así como mecanismos de resolución de disputas de forma más eficaz.

Para las empresas representa un impacto en su reputación ya que incrementa la confianza en sus clientes brindando mayor seguridad e incremento en las conversiones.



**La versión extendida de este informe es exclusiva para los afiliados a la Cámara Colombiana de Comercio Electrónico.**

**Si deseas acceder a esta información afílate con nosotros:**



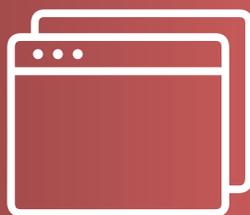
## Contenido del informe



1

### Ventas en línea

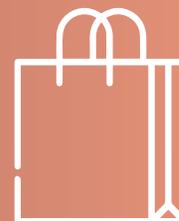
- Valor de ventas
- Número de transacciones
- Ticket promedio
- Categorías de venta en línea
- Medios de pago



2

### Transacciones digitales

- Valor de las transacciones digitales
- Número de transacciones digitales



3

### Comercio electrónico minorista

- Índice de ventas del comercio minorista
- Participación de las ventas de comercio electrónico minorista

## Nota aclaratoria 1:

Los datos contenidos en este informe son consolidados por la CCCE y se basan en la información proporcionada por Credibanco, Redeban, ACH y las pasarelas de pago Mercado Pago, Place to Pay Evertec, ePayco, PayU, Payvalida y Wompi. Estos datos se refieren a transacciones de compra aprobadas realizadas y pagadas a través de Internet, así como a las categorías de compra.

Es importante tener en cuenta que estos datos son preliminares y forman parte del proceso de producción estadística contante de la CCCE. Además, la CCCE lleva a cabo un análisis y una actualización continua de la información en cada fase del proceso. Como resultado de este proceso, es posible que se produzcan cambios en la serie histórica debido a la actualización de la información recibida de las fuentes primarias.

## Nota aclaratoria 2:

Apreciados lectores, de manera adicional queremos destacar que, durante la construcción de este informe, una de nuestras fuentes primarias de información implementó un cambio significativo en su metodología de registro y clasificación de transacciones en línea. Este cambio afectó las series históricas de venta en línea, recaudo y transacciones digitales que reportamos trimestralmente, por lo que pueden observarse variaciones respecto a informes anteriores debido exclusivamente a esta actualización metodológica.

Para análisis longitudinales, sugerimos utilizar las series ajustadas disponibles a partir de este informe en el Sistema de Autogestión de Afiliados. Agradecemos su comprensión y les invitamos a consultar nuestro Monitor BI de eCommerce en Colombia para más detalles.

# Definiciones

1

## Comercio electrónico

Transacciones de compra y venta realizadas a través de redes basadas en protocolos de Internet (TPC/IP) u otras redes telemáticas. Los bienes o servicios se contratan o reservan a través de estas redes, pero el pago o la entrega del producto puede realizarse en línea o fuera de ella, a través de cualquier otro canal.

2

## Ticket promedio de venta

Hace referencia a la compra promedio. Se obtiene dividiendo el valor de las ventas sobre el número de transacciones.

## Definiciones

## Recaudo

Contempla las transacciones que son pactadas fuera de internet, pero pagadas a través del canal digital, tales como impuestos y servicios públicos.

3

## Transacciones digitales

Las transacciones digitales agregan las transacciones de venta en línea y las transacciones de recaudo.

4

# 1. Ventas en línea



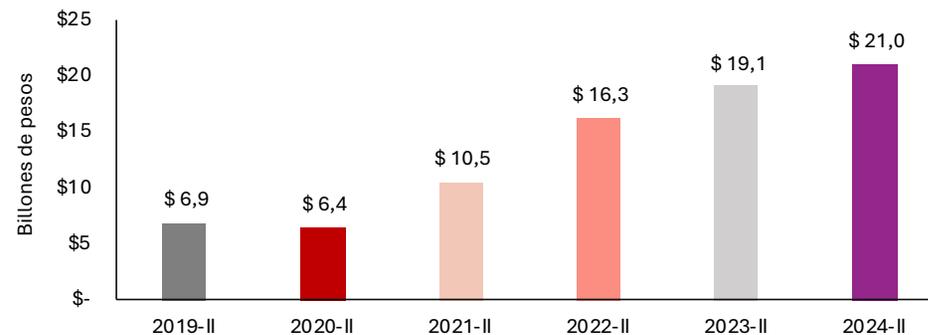
# 1.1. Ventas en línea: Valor y Número

Aunque las ventas en línea fueron mayores en el segundo trimestre de 2024 frente a años anteriores, se destaca que el mes de junio tuvo una disminución frente al mismo mes de 2023.

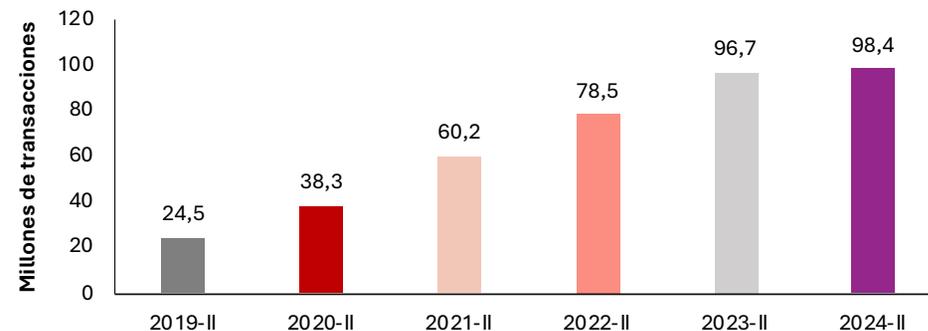
En total, en 2024-II se registraron ventas en línea por un valor de COP 21,04 billones, lo que representa un incremento del 10,4 % en comparación con el mismo trimestre de 2023 y un aumento del 0,9 % respecto a 2024-I. Estos resultados reflejan una dinámica favorable en el comercio electrónico del país.

En 2024-II se registraron 98,4 millones de transacciones de venta en línea, lo que representa un incremento del 1,7 % en comparación al mismo trimestre de 2023 y una disminución del 0,3 % respecto a 2024-I. Estos datos indican una dinámica positiva en el comercio electrónico en el país, a pesar de la leve contracción observada al final del periodo.

**Figura 1. Valor de las ventas en línea segundo trimestre 2019-2024: Total\***



**Figura 2. Número ventas en línea segundo trimestre 2019-2024: Total\***



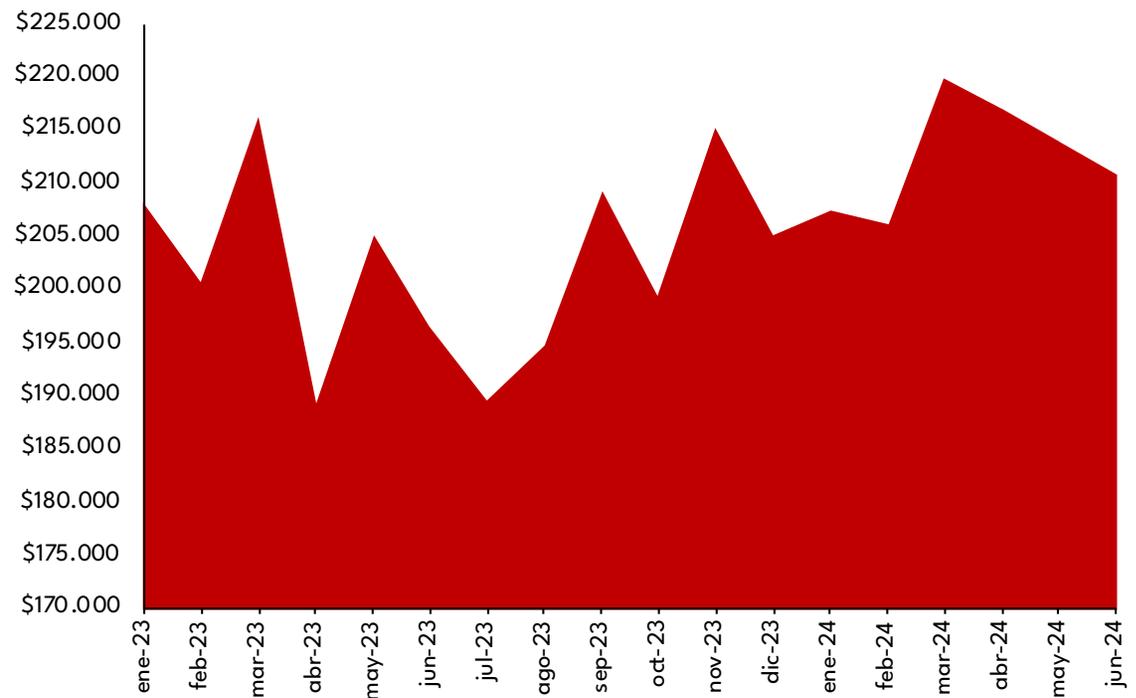
*Fuente: Diseño y cálculos de la CCCE con información de Credibanco, Redeban y ACH sobre transacciones aprobadas de compra realizadas y pagadas a través de Internet (2019 - 2024) \*Datos preliminares: como parte del proceso de producción estadística, la CCCE realiza análisis y actualización continua de la información en cada una de las fases del proceso; como consecuencia de este proceso se puede presentar cambios en la serie histórica por actualización de la información recibida de parte de las fuentes primarias.*

## 1.2. Ventas en línea: Ticket promedio

El ticket promedio hace referencia al valor promedio de las ventas en línea y se obtiene dividiendo el valor de las ventas entre el número de transacciones.

En 2024-II, el valor del ticket promedio fue de COP 213.948 aproximadamente, lo que representó un incremento de 8,6 % respecto al mismo trimestre de 2023 y de 1,3 % respecto a 2024-I. Esta subida se atribuye al crecimiento más acelerado del valor de las ventas de comercio electrónico en comparación con su número.

Figura 3. Ticket promedio de ventas en línea 2023-2024\*



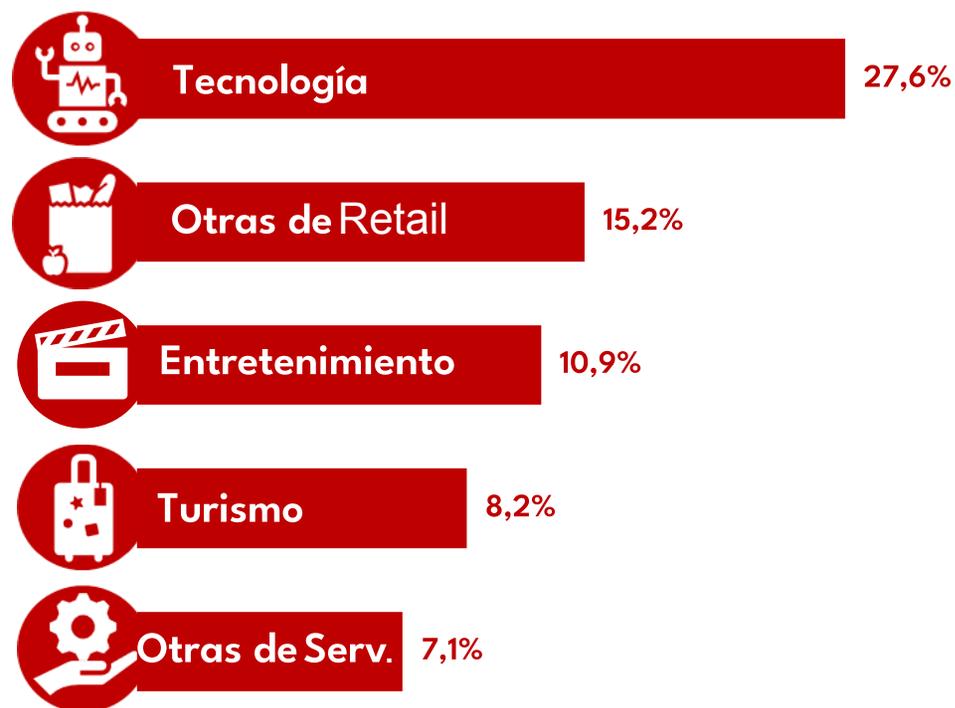
*Fuente: Diseño y cálculos de la CCCE con información de Credibanco, Redeban y ACH sobre transacciones aprobadas de compra realizadas y pagadas a través de Internet (2023-2024) \*Datos preliminares: como parte del proceso de producción estadística, la CCCE realiza análisis y actualización continua de la información en cada una de las fases del proceso; como consecuencia de este proceso se puede presentar cambios en la serie histórica por actualización de la información recibida de parte de las fuentes primarias.*

## 1.3.1. Categorías de compra en línea

En el segundo trimestre de 2024:

- Las categorías de compra que tuvieron una mayor participación fueron: Tecnología con el 27,6 %, Entretenimiento con 15,2 % y Otras de Retail con el 10,9 %.
- Por su parte, las categorías que tuvieron una menor participación fueron: B2B con el 2,3 %, Vehículos y autopartes con el 0,9 % y Libros y papelería con el 0,4%.

Figura 4. Top 5 de categorías de compra 2024-II



*Fuente: Diseño y cálculos de la CCCE con información de PayU, Mercado Pago, Pay Valida, Place to Pay – Evertec y Wompi (2024). Datos preliminares: como parte del proceso de producción estadística, la CCCE realiza análisis y actualización de la información en cada una de las fases del proceso; como consecuencia de este proceso se puede presentar cambios en la serie histórica por actualización de la información recibida de parte de las fuentes primarias.*

## 1.3.2. Comportamiento de la variación de las categorías de compra

Al observar la variación de las categorías de compra se encuentra que, en el segundo trimestre, la mayoría de las categorías registraron variaciones positivas, lo cual se refleja en la variación total. Se destacan las variaciones positivas de las categorías: Deporte con un 34,57 %, Tecnología con el 17,97 % y Entretenimiento con el 17,11%.

Las categorías de Libros y Papelería, Moda y Belleza, Otras de Servicios y Seguros registraron una variación negativa durante este trimestre.

Figura 5. Variación categorías de compra 2024-II

Categoría	2024-II
Deporte	34,6%
Tecnología	18,0%
Entretenimiento	17,1%
Hogar	14,3%
Transporte	13,2%
Salud	6,2%
Vehículos y autopartes	3,3%
Otras de Retail	3,0%
B2B	2,1%
Turismo	0,6%
Moda y Belleza	-0,5%
Seguros	-1,0%
Libros y Papelería	-6,3%
Otras de Servicios	-12,5%
<b>Total</b>	<b>6,6%</b>

Fuente: Diseño y cálculos de la CCCE con información de PayU, Mercado Pago, Pay Valida, Place to Pay – Evertec y Wompi (2024). Datos preliminares: como parte del proceso de producción estadística, la CCCE realiza análisis y actualización de la información en cada una de las fases del proceso; como consecuencia de este proceso se puede presentar cambios en la serie histórica por actualización de la información recibida de parte de las fuentes primarias.

## 1.3.3. Medios de pago

Desde la CCCE agrupamos los medios de pago en tres grandes categorías:



Pago con débito a la cuenta bancaria o PSE



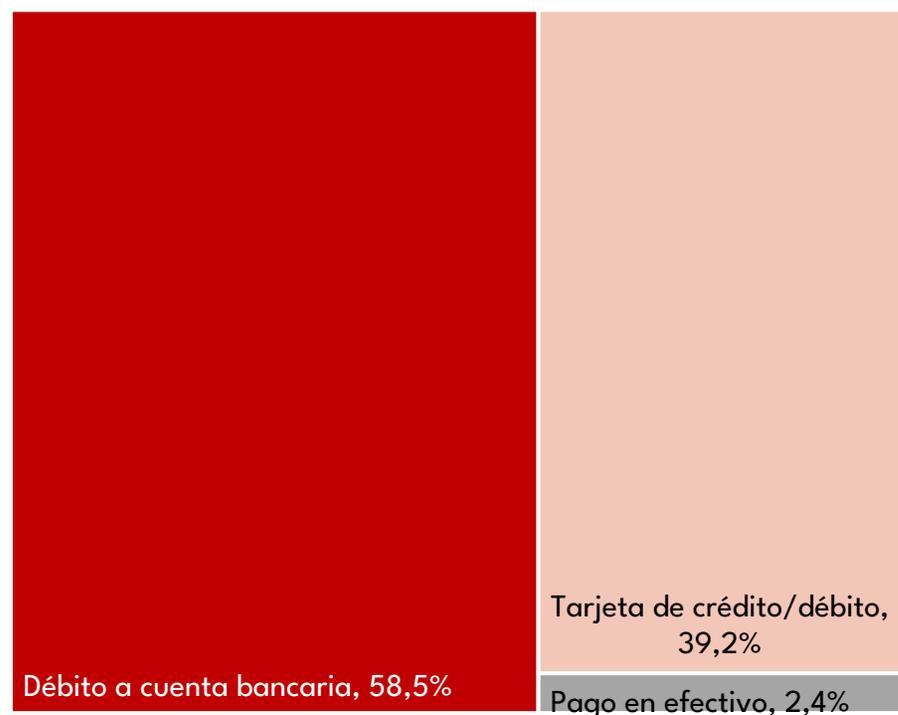
Pago con tarjeta de crédito o débito



Pago en efectivo, que puede contemplar el pago en puntos de recaudo o pago contra entrega

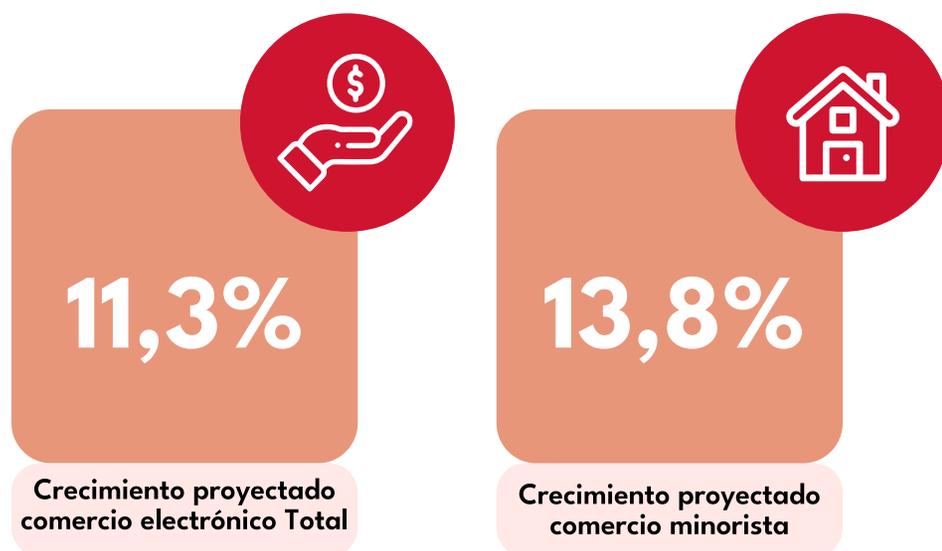
**La participación de cada medio de pago en el segundo trimestre de 2024 fue:**

**Figura 6. Distribución de participación de los medios de pago en ventas en línea 2024-II**



*Fuente: Diseño y cálculos de la CCCE con información de PayU, Mercado Pago, Pay Valida, Place to Pay – Evertec y Wompi (2024). Datos preliminares: como parte del proceso de producción estadística, la CCCE realiza análisis y actualización de la información en cada una de las fases del proceso; como consecuencia de este proceso se puede presentar cambios en la serie histórica por actualización de la información recibida de parte de las fuentes primarias.*

## 1.4. Pronóstico crecimiento eCommerce 2024



Para cierre del 2024, **se proyecta un crecimiento del comercio electrónico en Colombia del 11,3% en general y del 13,8% en el comercio minorista.** Estas cifras son ajustadas a partir de las cifras actualizadas a la nueva metodología explicada en las primeras secciones y del comportamiento observado durante los dos primeros trimestres del año, mostrando una desaceleración respecto a la proyección inicial del 17,8% realizada a finales del año pasado. Esta revisión a la baja se debe a varios efectos negativos, **como las condiciones económicas globales adversas y la desaceleración del consumo, que han impactado la confianza y el gasto de los consumidores.**

## 2. Transacciones digitales



# 2.1 Transacciones digitales: Valor y número

Las transacciones digitales son entendidas como:



**VENTAS EN LÍNEA:** transacciones que se realizan con el fin de comprar y vender bienes y servicios entre empresas y consumidores de forma no presente.



**RECAUDO:** transacciones que son pactadas fuera de internet, pero pagadas a través del canal digital, tales como impuestos y servicios públicos.

*Fuente: Diseño y cálculos de la CCCE con información de Credibanco, Redeban y ACH sobre transacciones aprobadas de compra realizadas y pagadas a través de Internet (2019 - 2024) \*Datos preliminares: como parte del proceso de producción estadística, la CCCE realiza análisis y actualización continua de la información en cada una de las fases del proceso; como consecuencia de este proceso se puede presentar cambios en la serie histórica por actualización de la información recibida de parte de las fuentes primarias.*

Figura 7. Valor de transacciones digitales segundo trimestre 2019-2024: Desagregado por meses\*

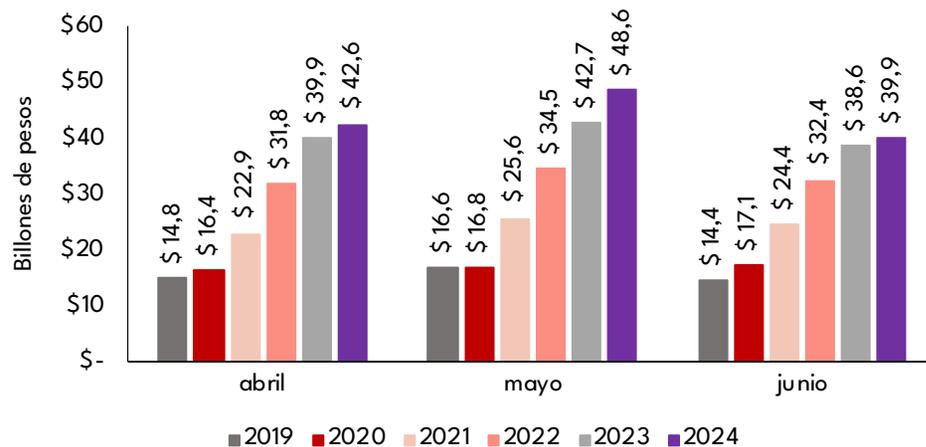
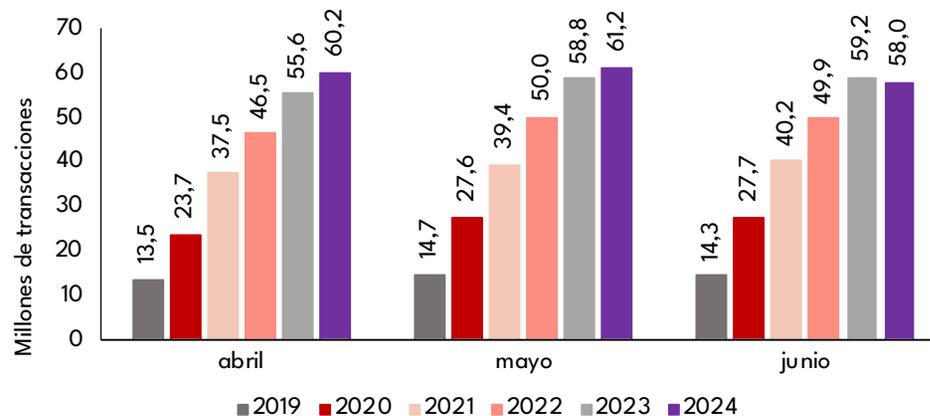


Figura 8. Número de transacciones digitales segundo trimestre 2019-2024: Desagregado por meses\*

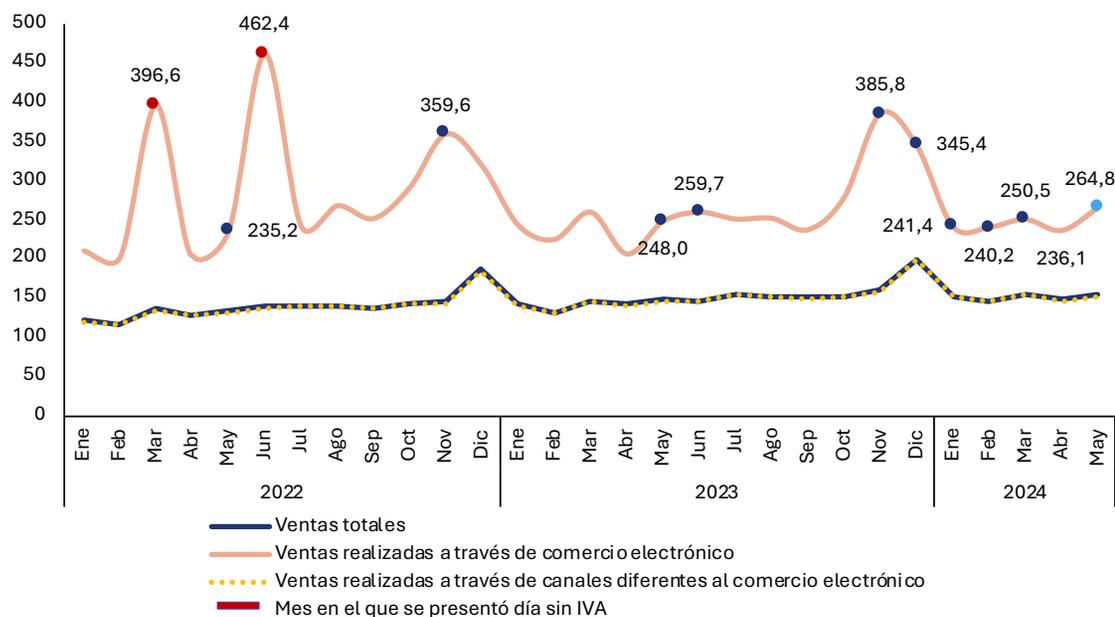


# 3. Comercio electrónico minorista



## 3.1. Comercio electrónico minorista: Índice de ventas

**Figura 9. Evolución del índice de ventas minoristas totales, por comercio minorista y por canales destinados al comercio electrónico. Base = 2019**



Fuente: Diseño CCCE con datos del DANE,  
Encuesta Mensual de Comercio(2024)

El índice de ventas por comercio electrónico minorista, en enero de 2024 se situó en 241,5 y en febrero descendió hasta 240,2, en marzo aumentó hasta 250,4. Posteriormente, en abril fue de 236,1 y **en mayo de 264,8, lo que posiciona como el mes con el mayor índice de ventas en lo que va del 2024.**

**Entre enero y mayo de 2024 se evidencia un aumento de 4,4 % año corrido** lo cual es un signo positivo de la resiliencia del comercio electrónico a pesar del ambiente poco alentador de la economía colombiana y de la región.

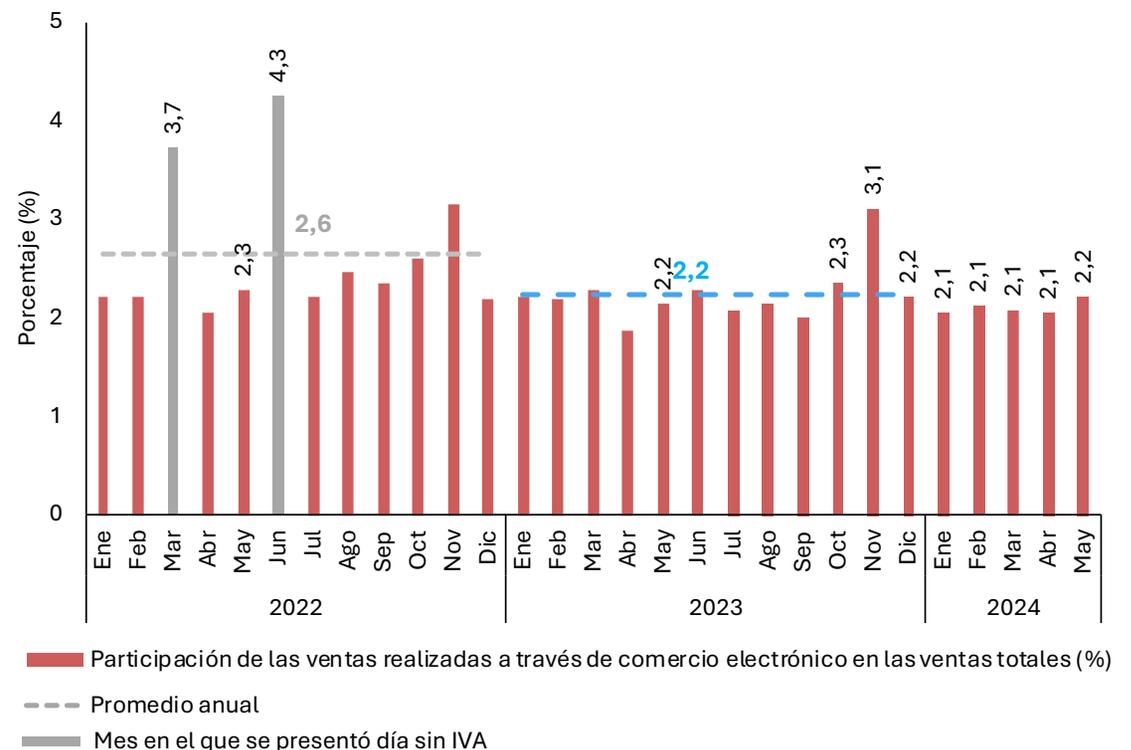
Se evidencia un proceso de estabilización en las ventas por comercio electrónico, caracterizado por un comportamiento cíclico, con los picos más altos registrados en los últimos tres meses del año.

## 3.2. Comercio electrónico minorista: Participación

La pandemia de COVID-19 impulsó inicialmente la participación del canal digital en el mercado, pero esta tendencia ha disminuido en los últimos años. A pesar de este proceso de estabilización, **la proporción de las ventas minoristas realizadas a través del comercio electrónico todavía supera los niveles anteriores a la pandemia.**

En los primeros cuatro meses de 2024, la participación de las ventas minoristas a través del comercio electrónico dentro del total del comercio minorista fue del 2,1%. En mayo, esta cifra aumentó al 2,2%, alcanzando el promedio registrado en 2022.

Figura 10. Evolución de la participación de las ventas minoristas por comercio electrónico dentro del total de comercio minorista



Fuente: Diseño CCCE con datos del DANE,  
Encuesta Mensual de Comercio(2024)

# Referencias

Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE). (2024). Encuesta Mensual de Comercio.

Credibanco, Redeban, ACH (2024). Valor y número de transacciones digitales, recaudo y venta en línea.

Pay U, Evertec / Place to Pay, PayValida, ePayco, Mercado Pago y Wompi (2024). Categorías de ventas de comercio electrónico y participación de medios de pago.



[info@cce.org.co](mailto:info@cce.org.co)

60 (1) 3004537 / +57 320 425 8673

Carrera 10 # 97a - 13 ofic. 304

Bogotá - Colombia