



CÁMARA  
COLOMBIANA DE  
COMERCIO  
ELECTRÓNICO

---

[www.ccce.org.co](http://www.ccce.org.co)

Septiembre 2020

# Comercio electrónico

Comportamiento y desafíos  
en Colombia



# Comercio electrónico

Las **ventas mundiales** relacionadas con el comercio electrónico en el **2018** ascendieron a los **USD 25.6 trillones**, siendo un **8% superiores a las registradas en el 2017** y representaron el **30% del PIB Global del 2018**



**B2C**

**17%** del total de ventas

Modelo **Empresa – Consumidor** (Business to Consumer) donde las empresas venden productos o servicios directamente a los consumidores finales de estos.

Pueden realizarlo a través de una plataforma propia (página web con carro de compras) o a través de un tercero (marketplace).



**B2B**

**83%** del total de ventas

Modelo **Empresa – Empresa** (Business to Business) donde las empresas venden productos o servicios a otras empresas que pueden ser las consumidoras finales de estos, o tomarlos como insumos para la producción de bienes finales.

Pueden realizarlo a través de una plataforma propia (página web con carro de compras) o a través de un tercero (marketplace).

# Cadena de valor eCommerce





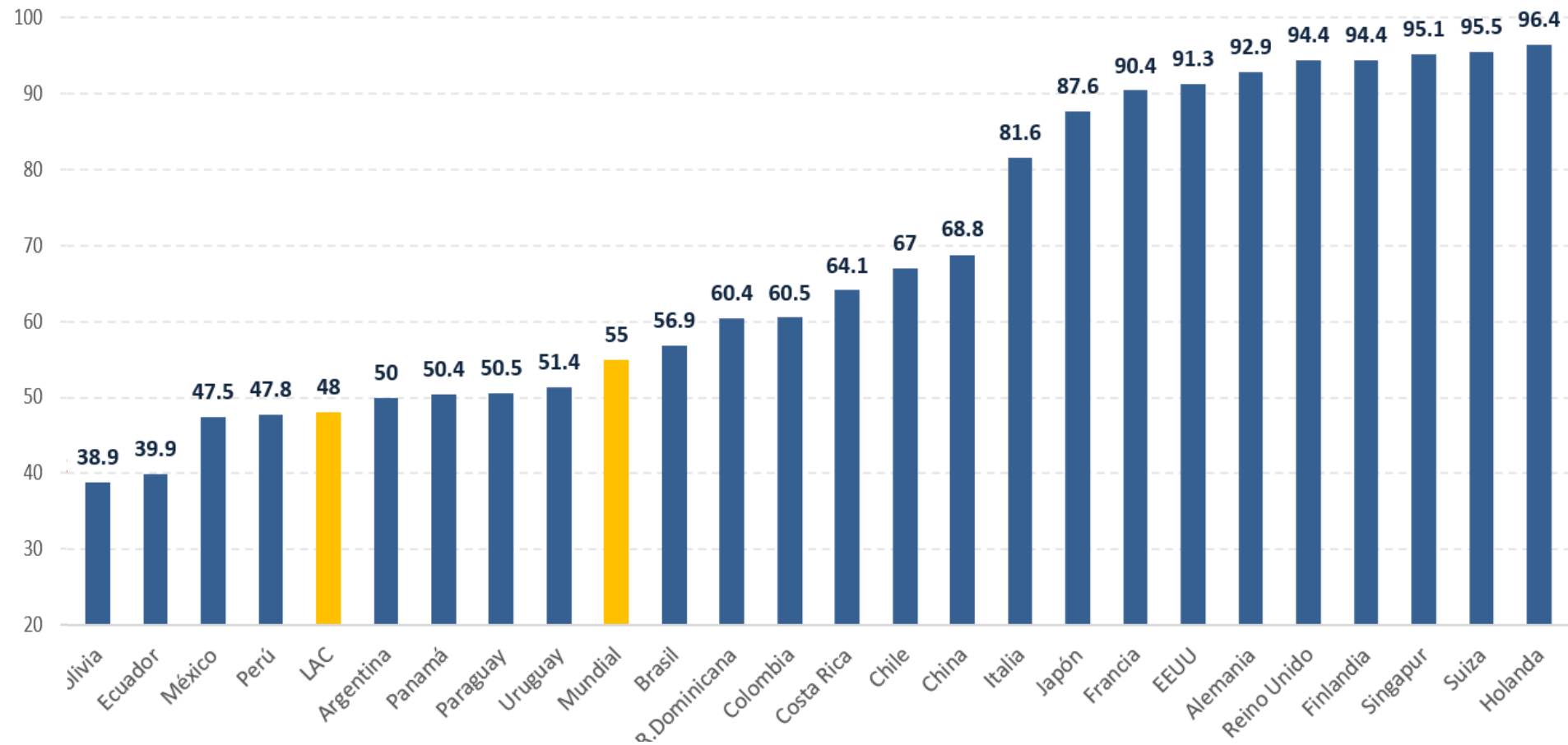
¿Cómo está el comercio electrónico en Colombia?



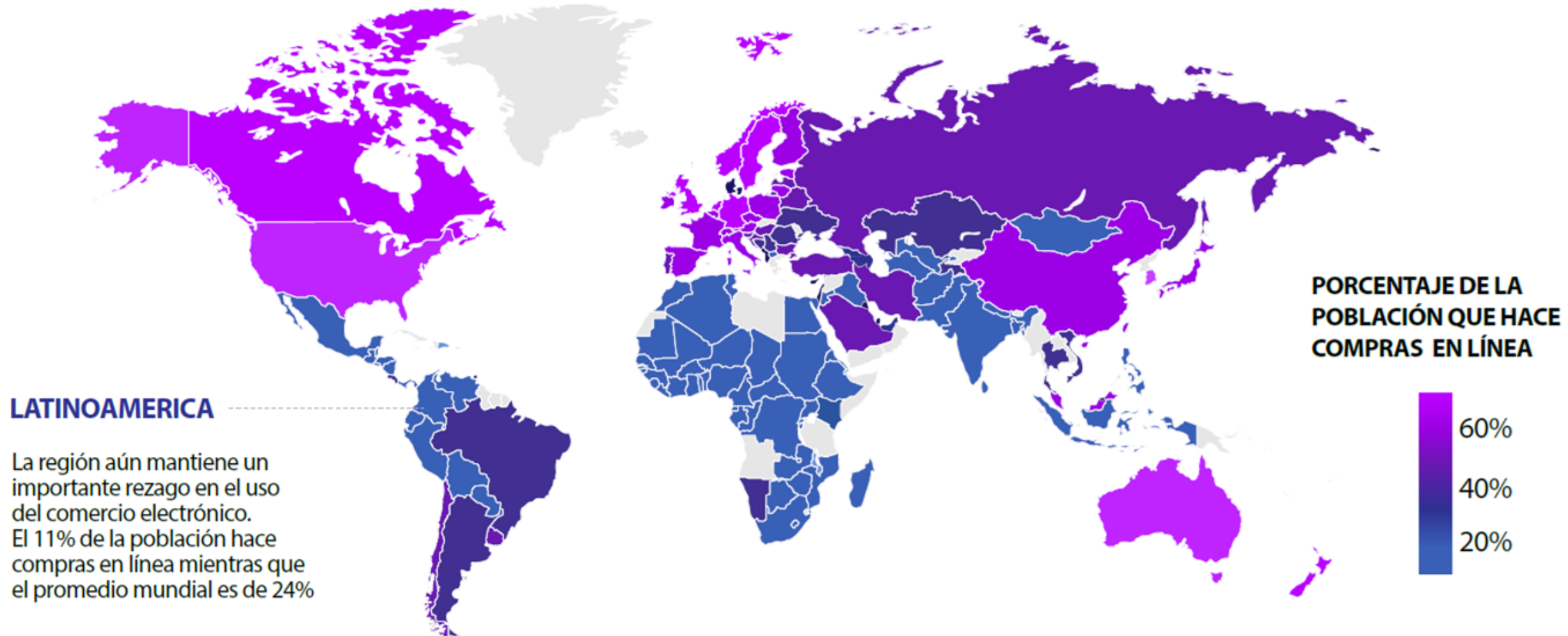
# Variables que potencializan el Comercio electrónico B2C

1. Cobertura de servicios financieros
2. Acceso a medios de pago transaccionales
3. Uso de pagos electrónicos
4. Acceso a internet
5. Disponibilidad de servidores de internet seguros
6. Capacidad logística de los servicios postales
7. Confianza en realizar transacciones mediante el comercio electrónico (difícil de medir)

# Preparación de las economías para el comercio electrónico

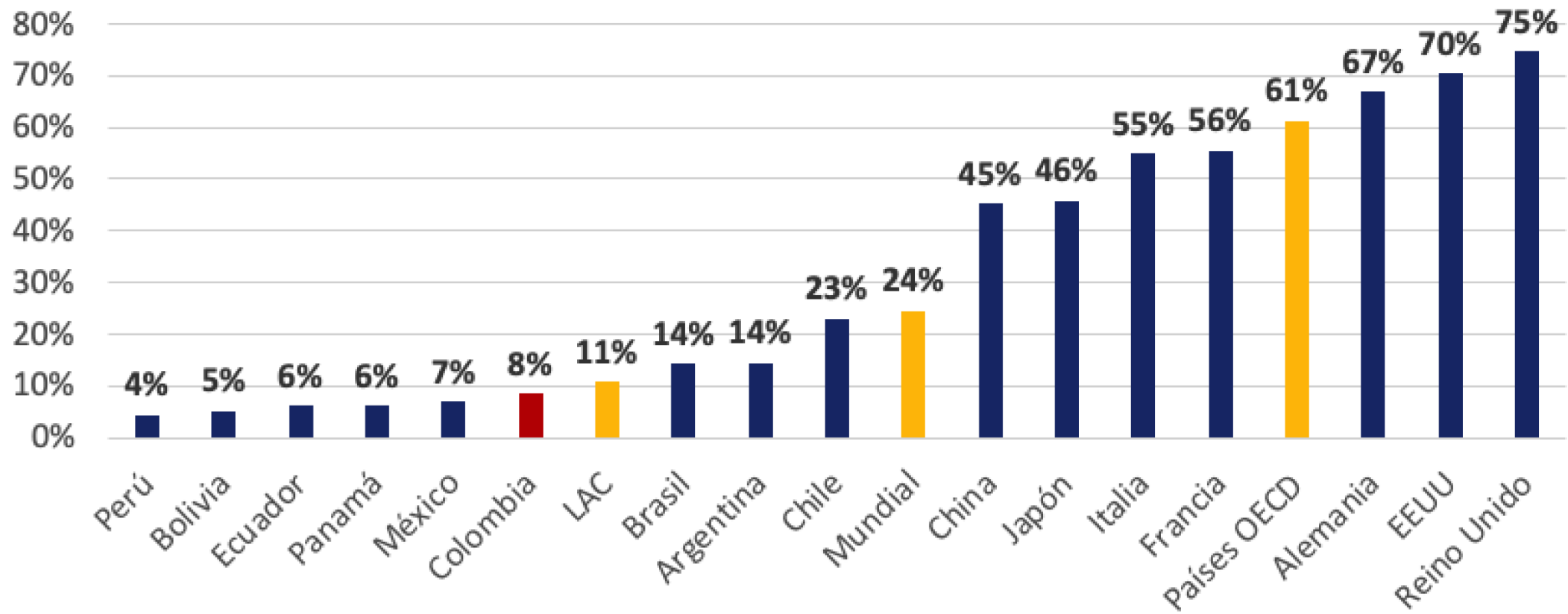


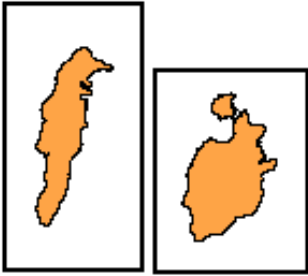
# el eCommerce en América Latina



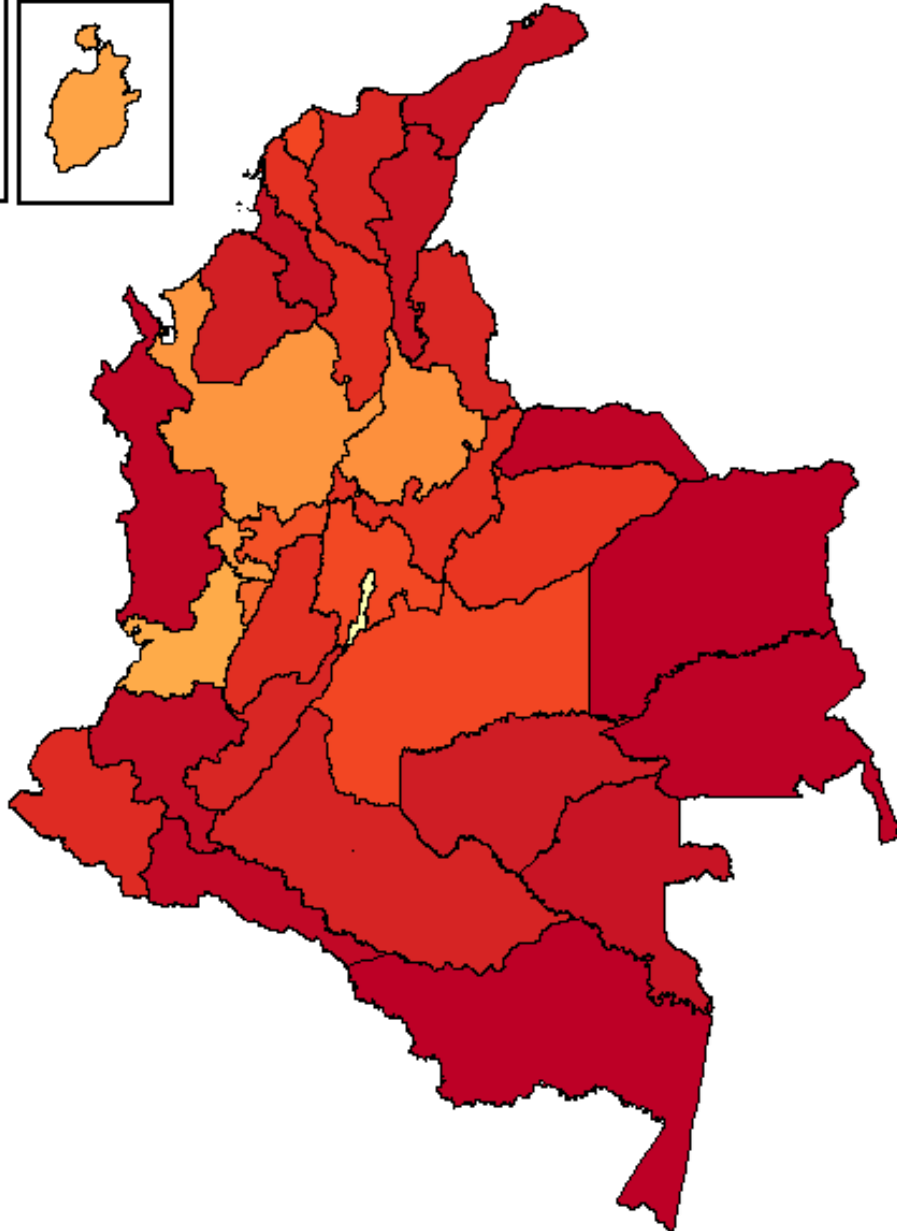


# El acceso a eCommerce en Colombia respecto otros países

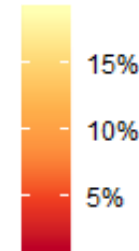




2019



Población que realiza eCommerce



7.9%  
CÁMARA COLOMBIANA DE COMERCIO ELECTRÓNICO  
ccce.org.co

POBLACIÓN QUE REALIZÓ COMPRAS POR INTERNET

3.655.401 PERSONAS

Personas que hace eCommerce:

36,5 \$ 2.338.222

Edad ingreso per cápita promedio

Población colombiana:

35,7 \$ 827.654

Edad ingreso per cápita promedio

# Categorías por tipo de pago en el eCommerce

**62.26%**

Población de internautas en Colombia

Porcentaje de internautas colombianos entre 15 y 75 años que han realizado (respuesta múltiple):



EXCLUSIVAMENTE ROPO

**44.6%**



COMPRA Y PAGO ONLINE

**18.6%**



COMPRA ONLINE Y PAGO CONTRAENTREGA

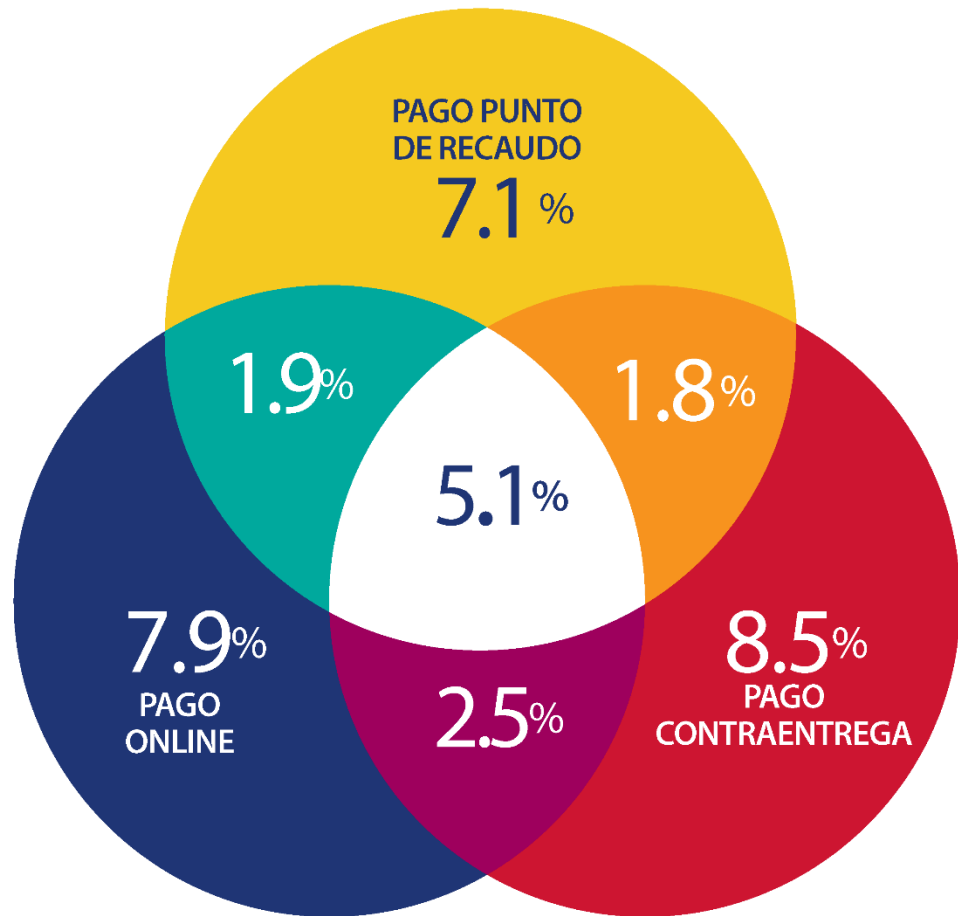
**16.5%**



COMPRA ONLINE Y PAGO EN PUNTO DE RECAUDO

**15.8%**

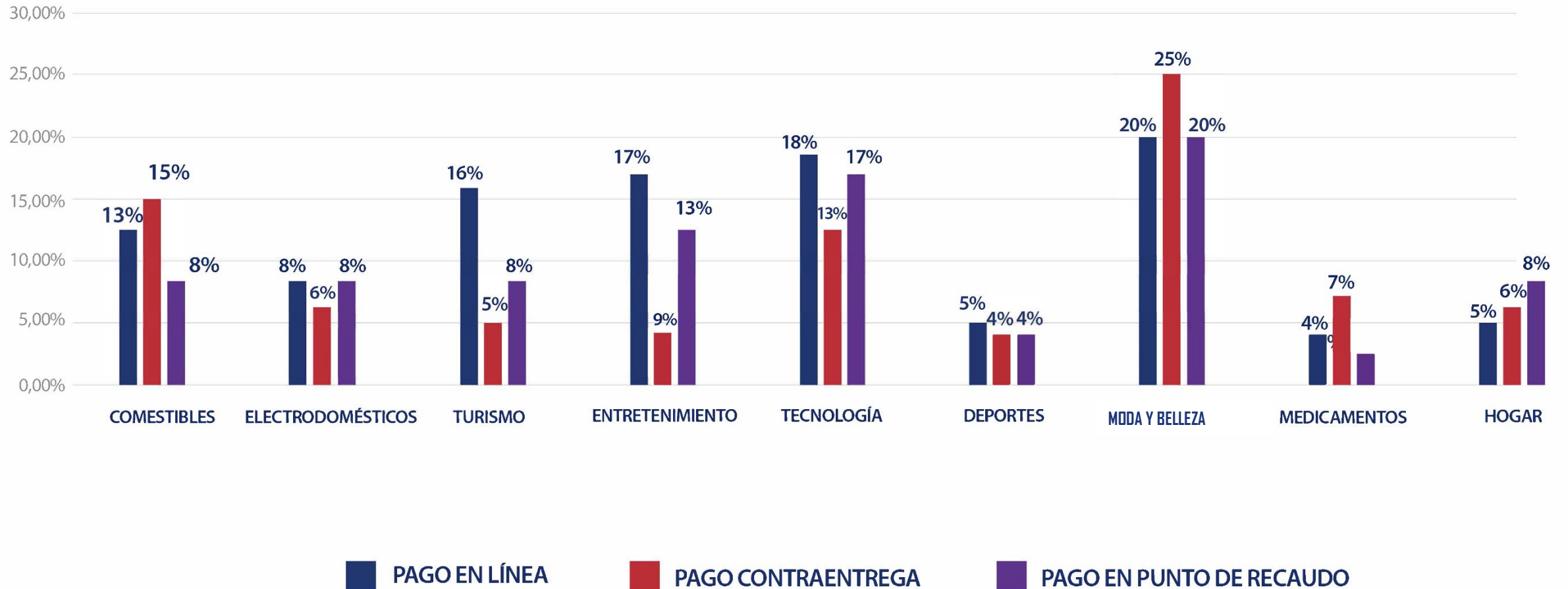
# Categorías por tipo de pago en el eCommerce



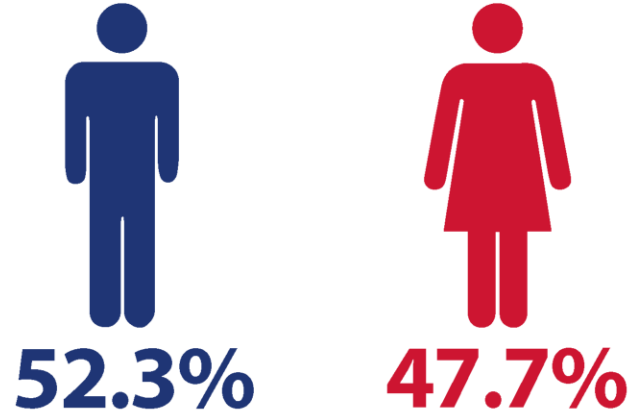
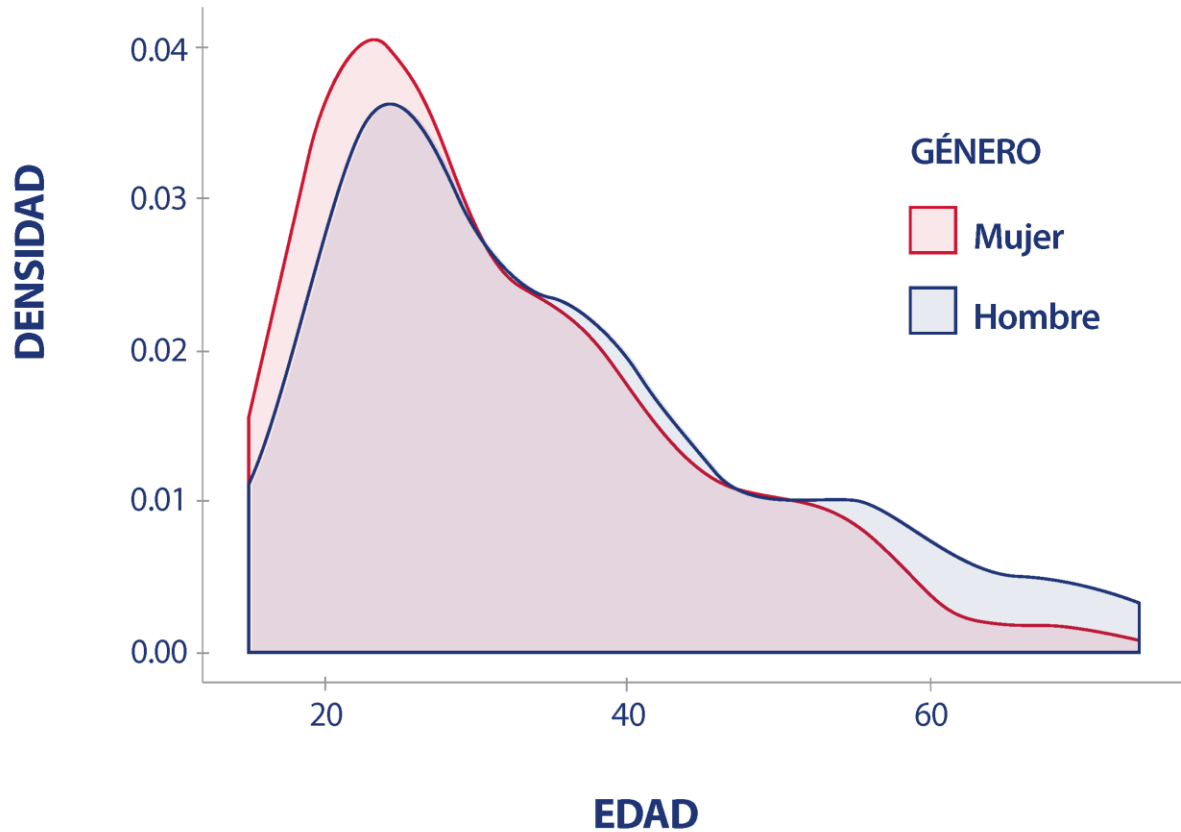
El 5.1% de los **internautas colombianos entre 15 y 75 años el hacen compras en línea utilizando tres formas de pago:** (i) pago en línea, (ii) pago contra entrega y (iii) pago en punto de recaudo.

El **7.9%** de los internautas entre 15 y 75 años realiza comercio electrónico solamente con **pago en línea**, el **8.5%** en **pago contra-entrega** y **7.1%** con **pago en punto de recaudo**.

# Las categorías del consumidor digital en eCommerce



# Perfil de los usuarios de comercio electrónico



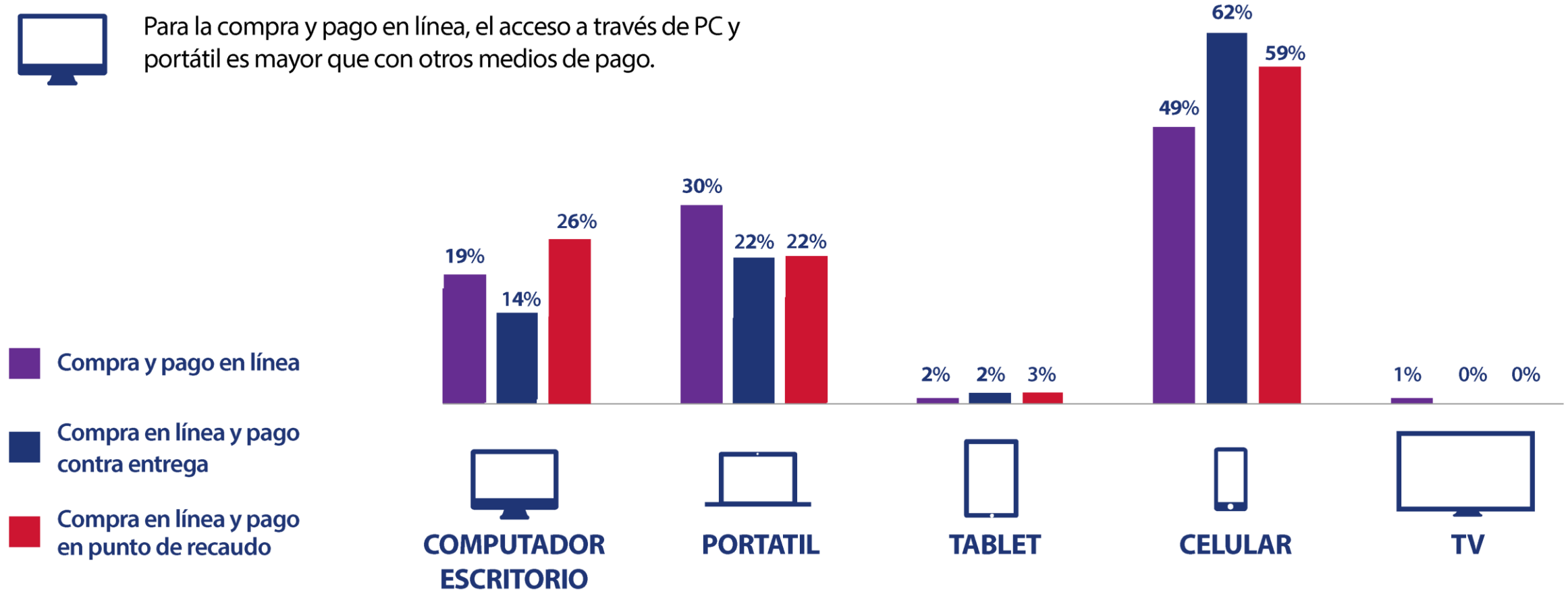
Las mujeres que hacen compras en línea son más jóvenes que los hombres, con una edad promedio de 32 años, mientras que la de los hombres es de 35.



El dispositivo más utilizado para hacer comercio electrónico es el celular, en particular para las compras en línea y el pago en contraentrega.



Para la compra y pago en línea, el acceso a través de PC y portátil es mayor que con otros medios de pago.



**14%**  
**COMPRAS EN COMERCIOS  
INTERNACIONALES**  
Fuera de Colombia



**85%**  
**COMPRAS EN COMERCIOS  
NACIONALES**  
Colombia

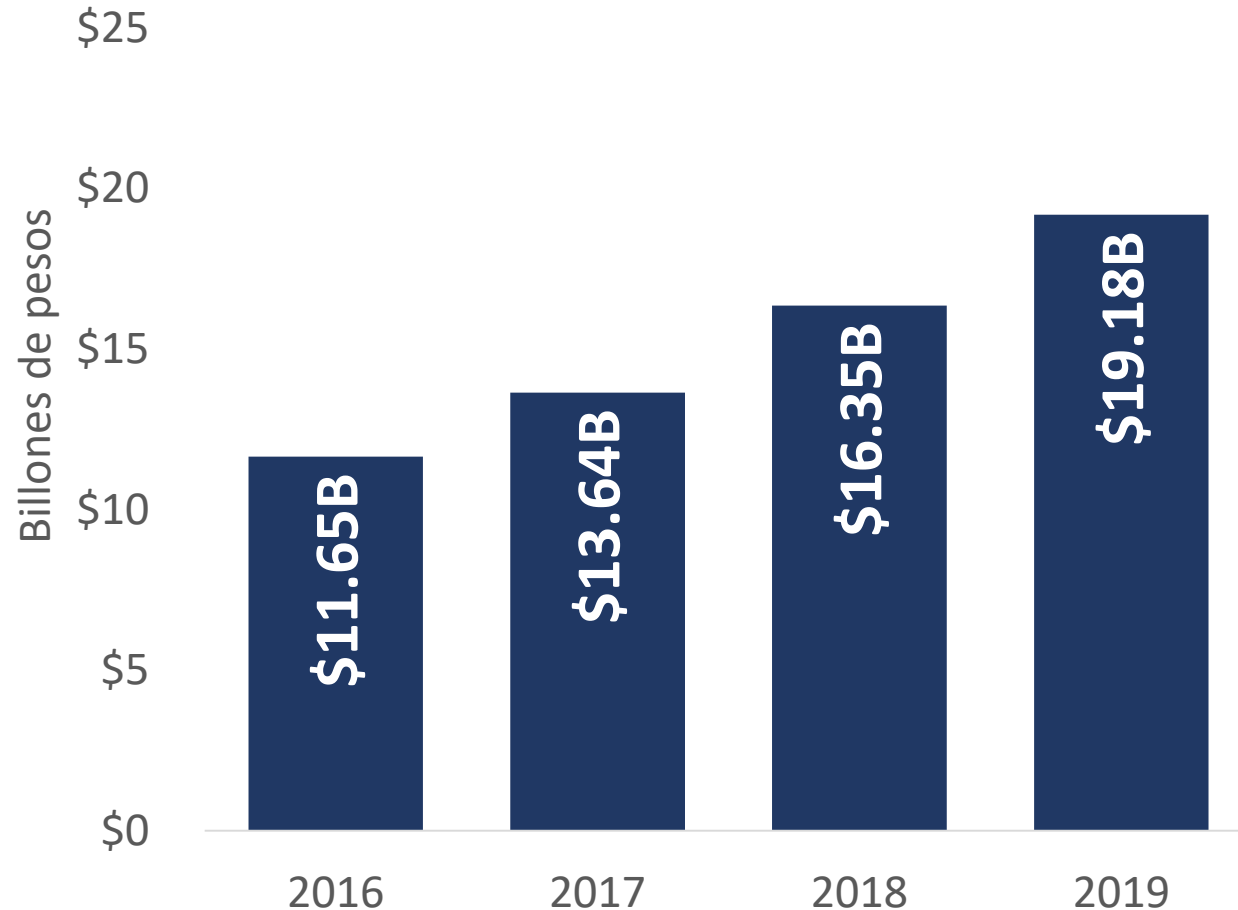






# El comercio electrónico en Colombia COVID 19

# Las ventas por eCommerce en Colombia



**38.9%**

Crecimiento en el número de transacciones en 2019

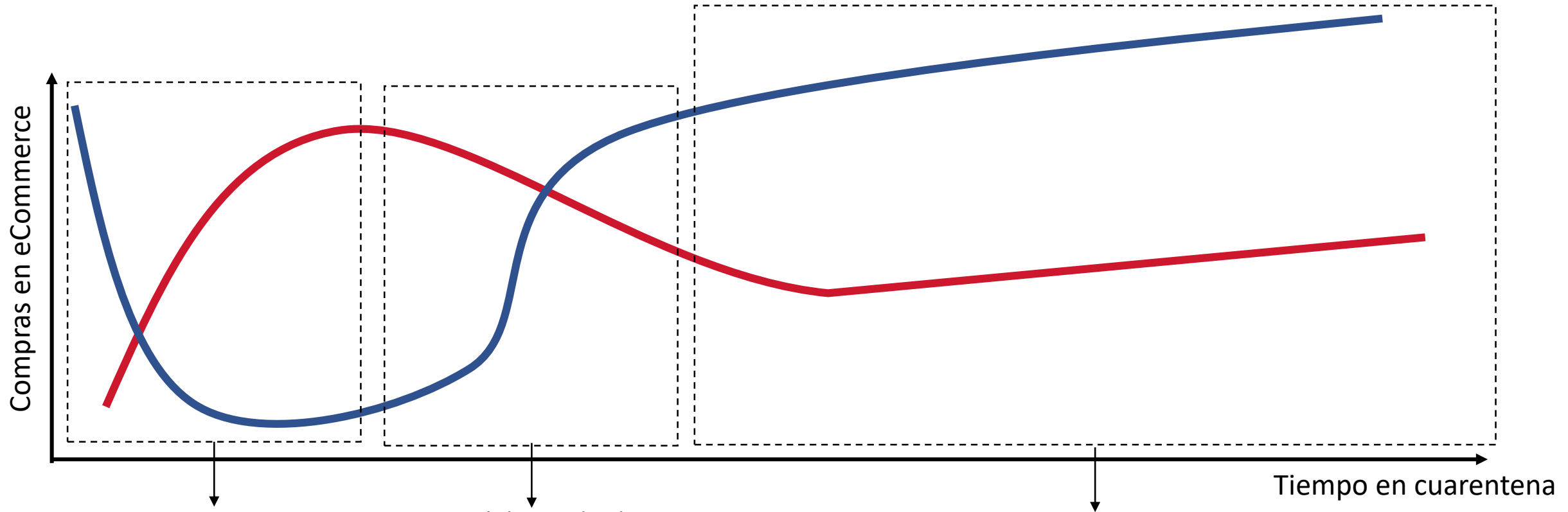
**17.3%**

Crecimiento de las ventas en 2019

\*Solamente se incluyen transacciones de compras realizadas y pagadas a través de internet

Fuente: ACH, Credibanco y Redeban

# El eCommerce en Colombia durante el COVID-19



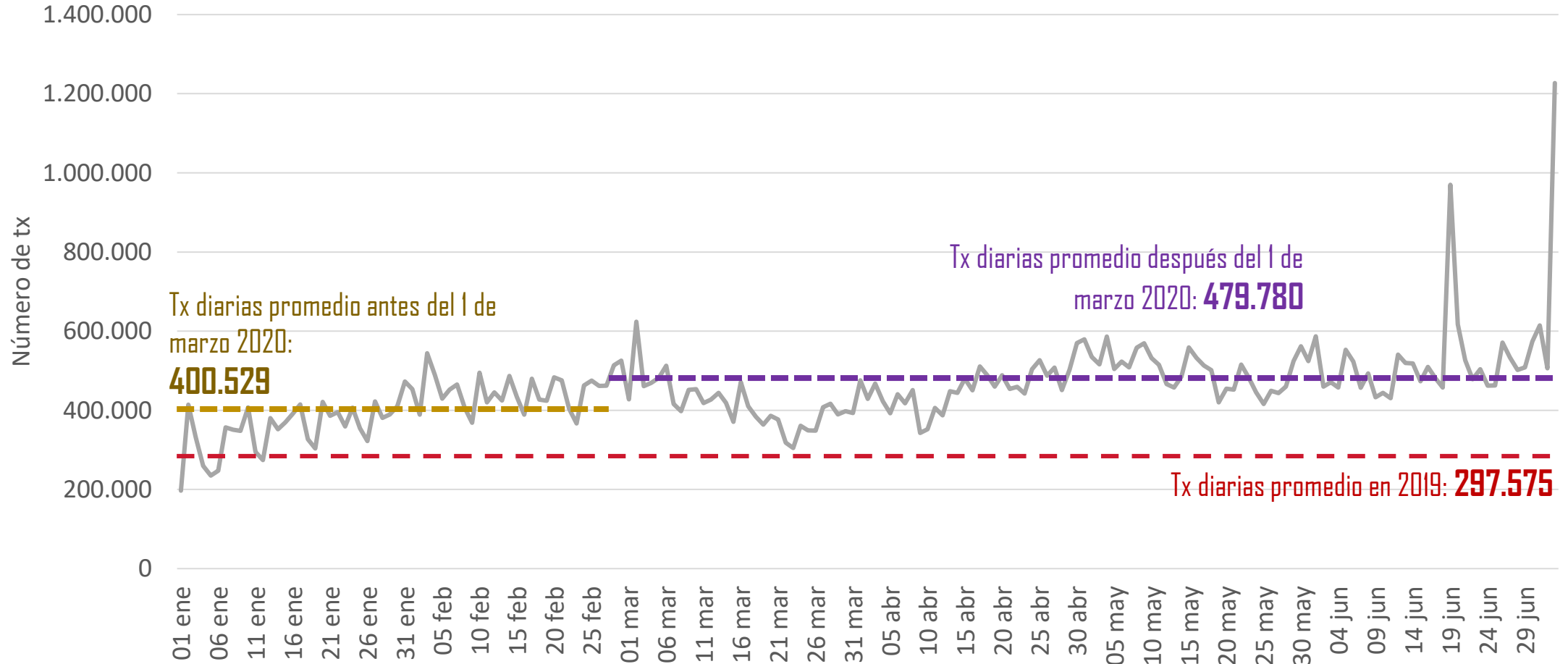
Al principio de la emergencia los hogares utilizaron el eCommerce para abastecerse de productos de mercado, destinando casi todo su presupuesto a esta categoría

A medida que los hogares ven que hay un abastecimiento constante de productos reducen las compras de altos volúmenes y regresan más al consumo cotidiano.

Por la emergencia, muchas personas realizaron su primera compra por internet, hay una aceleración en la tendencia secular, que ya venía creciendo a más del 20% anual.

— Bienes esenciales  
— Bienes de consumo ordinario (no esenciales)

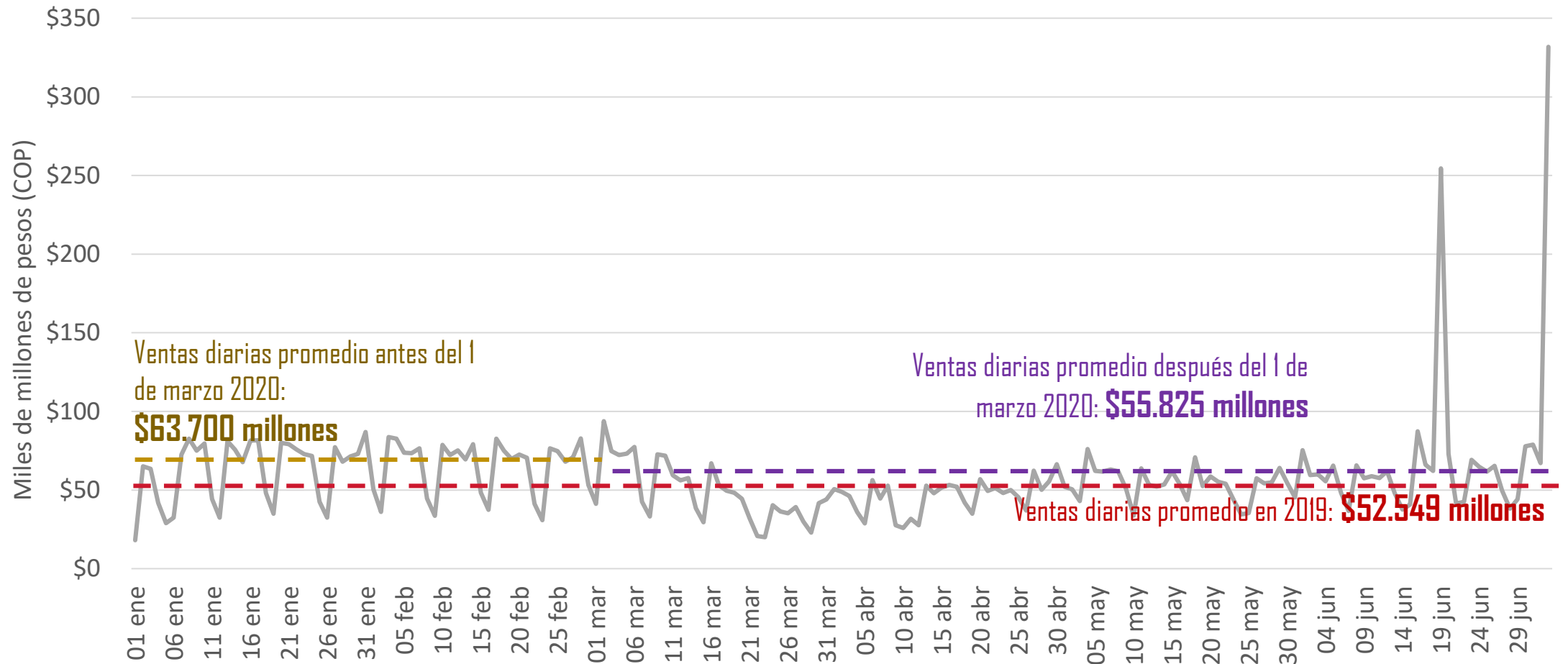
# Comportamiento del número de tx:



\*Solamente se incluyen transacciones de compras realizadas y pagadas a través de internet

Fuente: ACH, Credibanco y Redeban, elaboración de la Cámara Colombiana de Comercio Electrónico

# Comportamiento de las ventas:



\*Solamente se incluyen transacciones de compras realizadas y pagadas a través de internet

Fuente: ACH, Credibanco y Redeban, elaboración de la Cámara Colombiana de Comercio Electrónico

# El comercio electrónico 2020 vs. 2019

**2019:**

**0.63%**

Crecimiento **semanal**  
promedio en el número de tx

**0.31%**

Crecimiento **semanal**  
promedio de las ventas

**2020:**

**5 de enero – 3 de julio:**

**2.19%**

Crecimiento **semanal**  
promedio en el número de tx

**1.66%**

Crecimiento **semanal**  
promedio de las ventas

**22 de marzo\* – 3 de julio:**

**3.27%**

Crecimiento **semanal**  
promedio en el número de tx

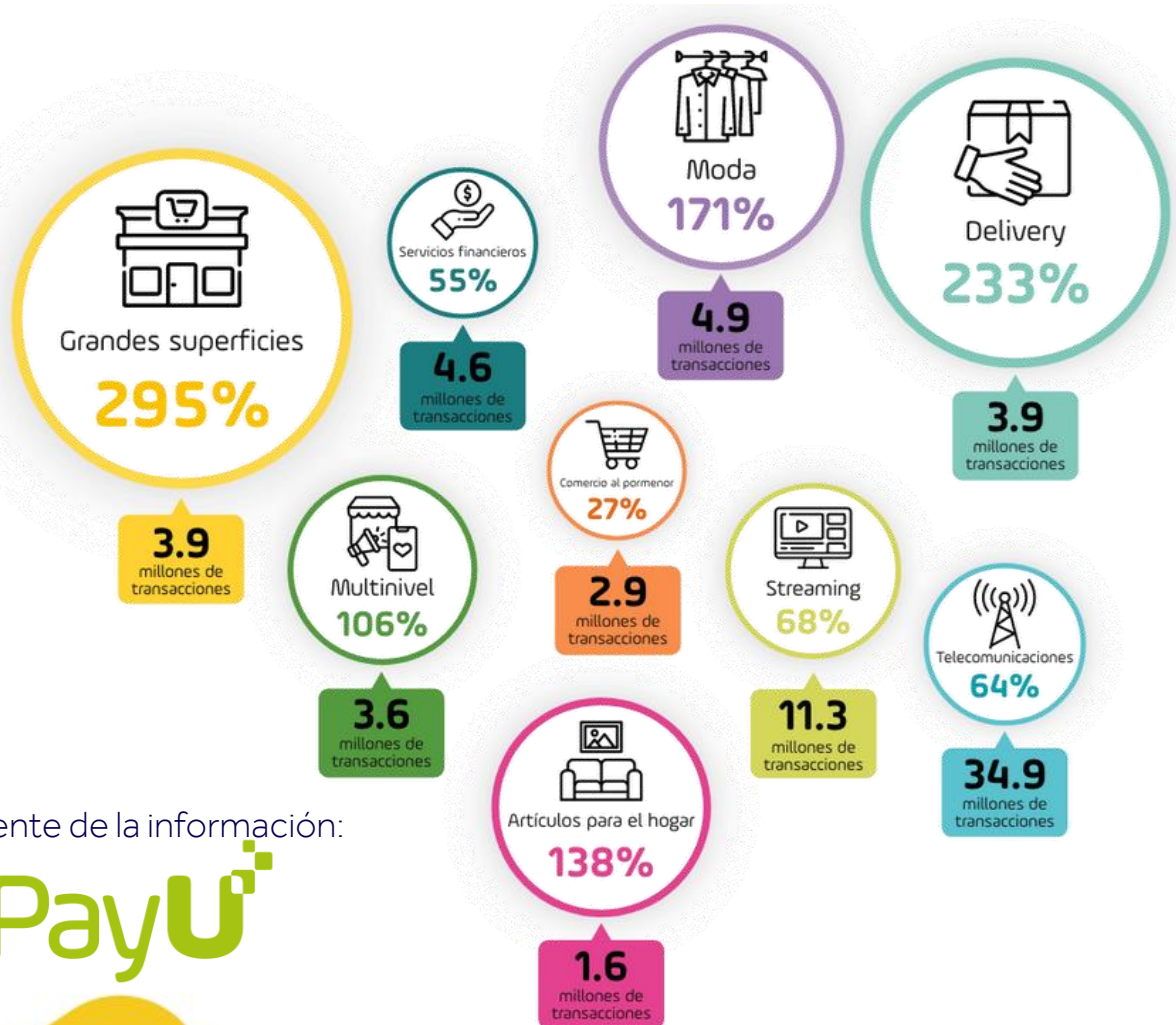
**7.84%**

Crecimiento **semanal**  
promedio de las ventas

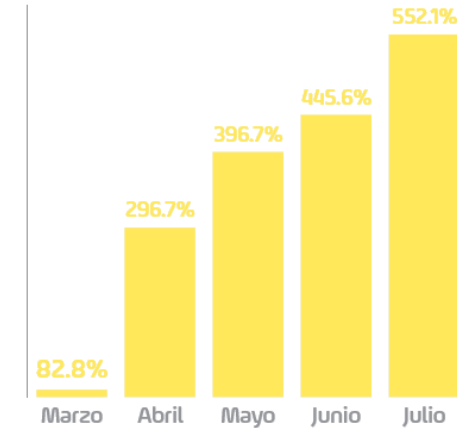
\*semana en que inicia el aislamiento social obligatorio

Fuente: ACH, Credibanco y Redeban, elaboración de la Cámara Colombiana de Comercio Electrónico

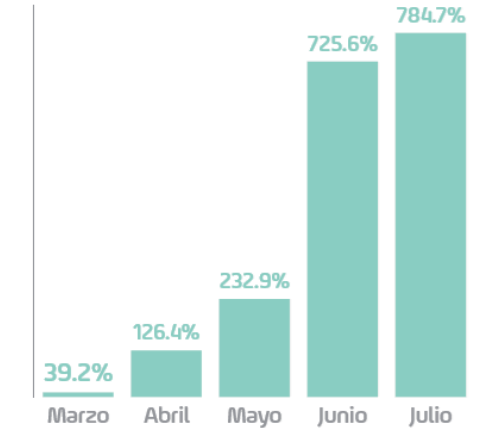
# El eCommerce y el COVID-19 en Latam



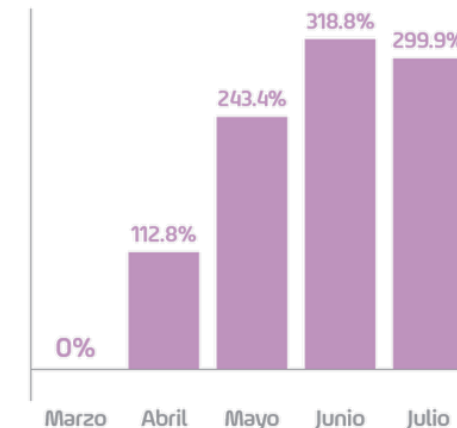
Grandes Superficies



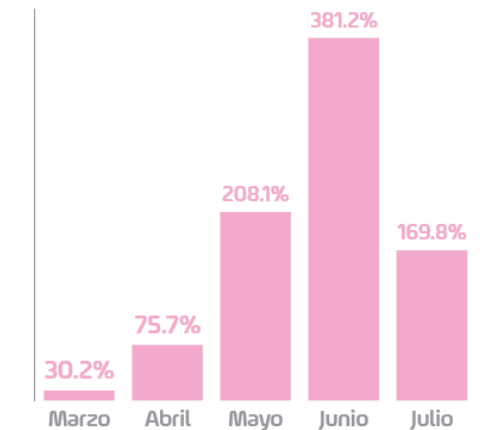
Delivery



Moda



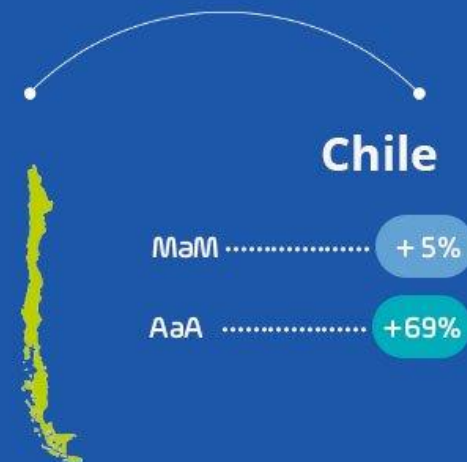
Artículos para el Hogar



Fuente de la información:



# El eCommerce y el COVID-19 en Latam



MaM = Variación marzo 2020 – abril 2020  
AaA = Variación abril 2019 – abril 2020

Fuente de la información:

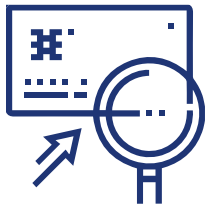




- ✓ **El comercio electrónico en el escenario post-pandemia no va tener el mismo crecimiento acelerado que se presentó durante la pandemia**, sin embargo, se espera que se logre mantener una tendencia secular cercana a la presentada antes de la pandemia, pues, a pesar de la contracción que presente la economía y por ende el consumo en Colombia:



El comprador **es más informado y consciente de su entorno digital**, pues la pandemia fue el espacio temporal en el que el comprador estuvo obligado a participar del entorno digital y realizar transacciones por medio de éste.



A pesar de que el consumidor, retome las compras tradicionales (compra en tiendas, compra en supermercados, etc), este **continuará realizando transacciones de bienes esenciales por medio del comercio electrónico** pues ya conoce los beneficios de hacerlo.



Se han definido diferentes **estrategias de reactivación económica** por parte del gobierno, lo que generaría, **en largo plazo, la paulatina recuperación de sectores que tienen una importante participación en el comercio electrónico (turismo)**



# Desafíos para las empresas



# Desafíos cuando el comercio electrónico es eje fundamental de las operaciones

- ✓ **Presión competitiva** originada en la acelerada digitalización de las empresas colombianas
- ✓ **Nuevas tendencias de consumo** que se generen después de la pandemia
- ✓ **Nuevas estrategias de marketing digital** acordes a la realidad postpandemia y a las dinámicas económicas del país
- ✓ **Presión en los estándares y factores diferenciadores** en los servicios de última milla que fortalecen la fidelización de los consumidores
- ✓ **Ajustar sus servicios de plataformas digitales y modelos de negocio** (Marketplace, tiendas virtuales, etc) acorde a las necesidades del consumidor cada vez más informado y consciente de su entorno digital
- ✓ **Estar al tanto de los cambios y decisiones que se tomen en materia de política pública** y entender los impactos que estos le generen a su modelo de negocio



**CÁMARA  
COLOMBIANA DE  
COMERCIO  
ELECTRÓNICO**  
www.ccce.org.co



info@cce.org.co  
+57 (1) 300 4537 / +57 (320) 425 8673  
Carrera 10 # 97a - 13 ofic. 304  
Bogotá - Colombia

