



**El futuro digital
es de todos**

MinTIC



El futuro digital
es de todos

MinTIC

Diagnóstico de
la Cadena de Valor del

Comercio Electrónico

Dirección de
**Transformación
Digital**

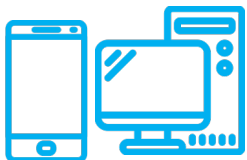
Paso 1. Acceso



Buscadores



Redes sociales



Usuario ingresa por
diferentes dispositivos

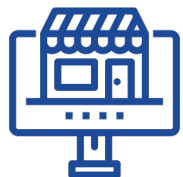


Tienda en línea



Tienda física

Paso 2. Compra



Marketplaces



Tienda en línea



Celular
(WhatsApp, llamada,
correo)

Paso 3. Paga



Pago en línea **Pasarelas**
(tarjeta débito o crédito)



Punto de recaudo
(tarjeta débito, efectivo)



Pago contra entrega
(tarjeta débito, crédito,
efectivo)

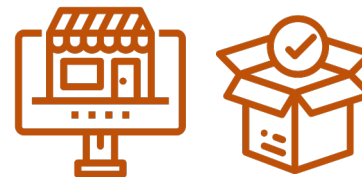


**Pago en tienda física o
entidad bancaria**
(tarjeta débito, crédito,
efectivo)

Paso 4. Logística



Envía la tienda



Envía marketplace



Envía operador logístico

Paso 5. Postventa



Atención en línea



Atención en tienda



Atención otros canales
(celular, etc)

Paso 1

Acceso Web

Oferta

- Poca presencia de las mipyme en las ventas online, por percepción errónea del eCommerce.
- Desconocimiento de las mipyme de estrategias de branding para la generación de flujo a sus portales.
- Falta de adaptación de portales a los dispositivos móviles.
- Alta tasa de rebote.

Demanda

- Baja velocidad y la calidad del Internet.
- Falta de confianza en el canal online.
- No acceso a dispositivos electrónicos para entrar al canal virtual

Tiendas Virtuales

Habilidades Digitales

Mesa de Comercio Electrónico

Centros de TD

SofisTICa

Buscador (Google, Yahoo, Bing)

Redes sociales (Facebook, instagram, whatsapp y youtube)

Market Place (Amazon, mercado libre, Dafiti, AliExpress, grupon, OLX y Linio)

Retail (Falabella, Alkosto, éxito, Homecenter)/ sitio web

Publicidad en línea/Emergente

Tienda física

Publicidad fuera de línea
(catálogos, volantes, folletos)

Voz a voz

Teléfono

➡ **74%**

➡ **50%**

➡ **37%**

➡ **23%**

➡ **8%**

➡ **9%**

➡ **9%**

➡ **5%**

➡ **4%**

**Punto de acceso
a la consulta de
bienes y servicios
en línea**

Base: Encuestados que utilizan internet y respondieron acceso en pregunta 4

1.596

Base: Expandida **10.144.630**

Paso 2

Compra

Oferta

- Desconocimiento de las oportunidades de mercado en el exterior.
- Bajo desarrollo de catálogos de productos: diversificados, descriptivos y llamativos. Falta de motores de búsqueda y herramientas comparativas (reviews).
- Baja tasa de conversión.

Demanda

- Bajo nivel de inclusión financiera: tarjetas crédito (26 %).
- Dificultades en la verificación de datos de las personas naturales.

Relación entre el dispositivo y la categoría de compra



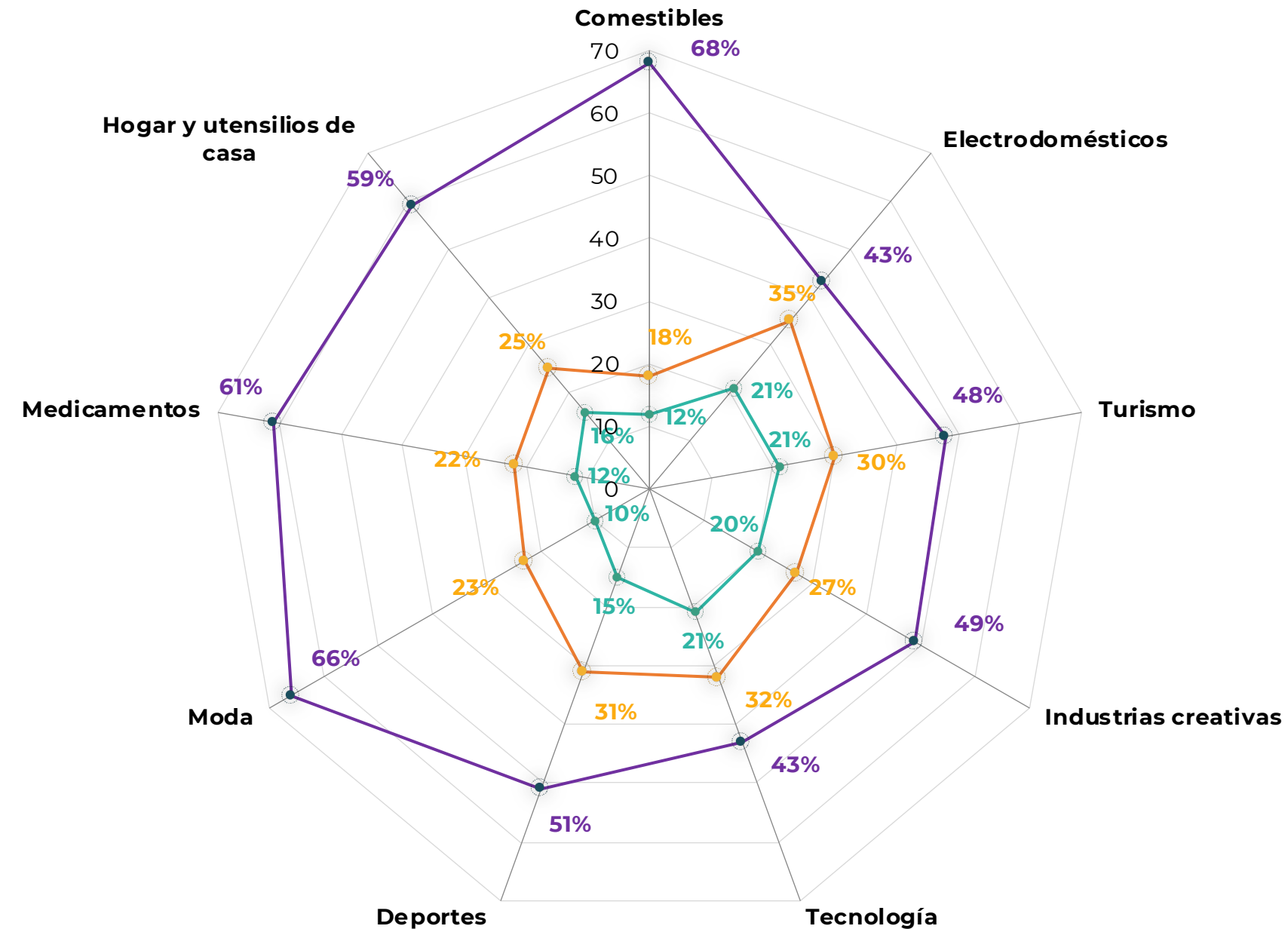
Teléfono celular/Smartphone



Computador portátil



Computador de escritorio



Paso 3

Gestión de pagos

Sale de la cadena de valor

Oferta

- Baja adopción de la facturación electrónica.
- Altos costos de las transacciones digitales para mipyme.
- Falta de claridad en la legislación cambiaria – en especial en relación a los pagos con tarjetas débito o en efectivo hechos en el exterior.
- Limitaciones de las pasarelas de pago en la canalización de divisas.
- Fuga de información sensible, robo de datos, almacenamiento no seguro de los mismos.

Demanda

Suplantación de identidad.

- Fraudes cibernéticos.
- Desconocimiento origen de recursos del pagador: lavado de activos o contrabando.

Métodos de pago usados

25%



24%



21%



21%



Paso 4

Gestión logística

Oferta

- Bajo nivel de tercerización de servicios especializados para carga.
- No adopción de sistemas de geolocalización: miedos por robos.
- Poca flexibilidad y previsión de los tiempos de reparto.
- No hay unificación de empaques que garantice la seguridad del contenido.
- Altos costos de envíos nacionales.
- Altos tiempos de demora en la DIAN. Baja digitalización de las aduanas.

Demanda

- No adopción del código postal.

Pedido o solicitud
en línea y pagan
en línea

Hacen solicitud
en línea y pagan
en casa u oficina

Problemas

Sí 17%

Sí 16%



Demora en
los tiempos acordados

44%

51%



Producto recibido no
corresponde al solicitado

29%

32%



Pérdida

11%

9%



Dirección no encontrada

9%

7%



Daño

6%

12%

Paso 5

Posventa

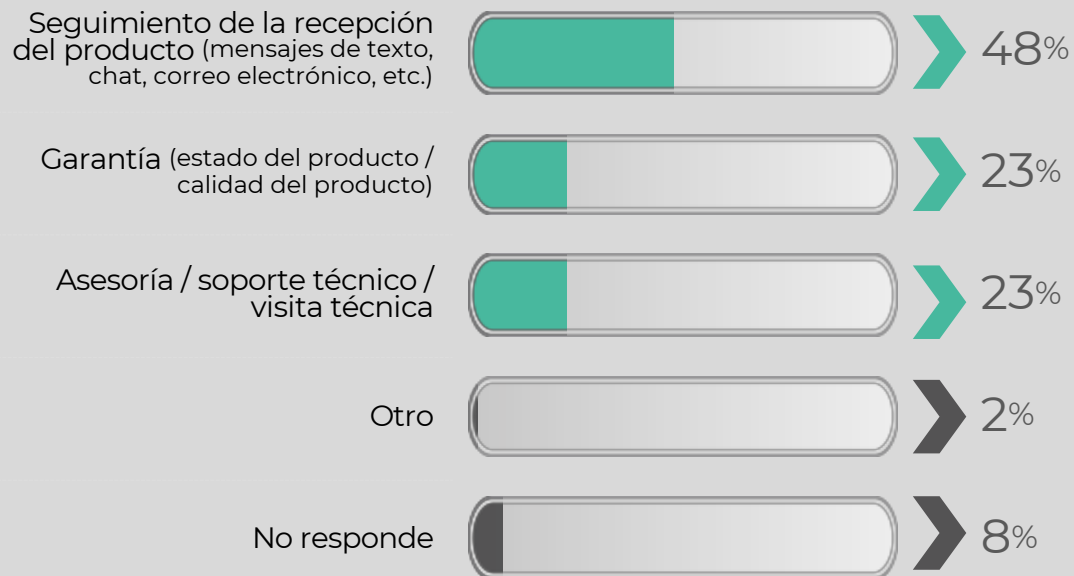
Oferta

- Poca inversión en la evaluación de la experiencia del cliente.
- Falta de claridad sobre logística reversa.

Demanda

- Mal uso del derecho al retracto.

Tipo de acompañamiento postventa solicitado



Problemas transversales

- Baja pertinencia oferta académica en los diferentes eslabones de la cadena
- Bajos niveles de bilingüismo.
- Inexistencia de la interoperabilidad: Duplicidad de funciones entre entidades.

2020

Ministerio de Tecnologías de la
Información y las Comunicaciones

Tel:+57(1) 344 34 60

Edif. Murillo Toro Cra. 8a entre calles 12 y 13,
Bogotá, Colombia - Código Postal 111711

www.mintic.gov.co



**El futuro digital
es de todos**

MinTIC