zeroazul.

DOSSIER DE MERCADO · NOVIEMBRE 2026

WhatsApp que vende y atiende en Colombia

Costos de Meta, proveedores, reglas de IA, ley y demanda para vender y atender por WhatsApp con automatización e IA. Para decidir en 2027.

94 % de las empresas colombianas ya usa WhatsApp para comunicarse. Desde octubre de 2026, atender por ahí dejó de ser gratis.

Corte de datos: 1 de noviembre de 2026

Estar en WhatsApp ya no diferencia: la ventaja es operarlo bien

Casi todas las empresas ya están en WhatsApp. Lo que cambió en 2026 es el costo y las reglas: Meta volvió a cobrar la atención y solo deja entrar a la IA que trabaja para el negocio.

94 %
de las empresas colombianas usa WhatsApp para mensajería
CRC, estudio OTT 2025

52 %
de los colombianos ha hablado con marcas por WhatsApp
Estudio independiente; proveedores dicen 75–79 %

$46,02
pesos cuesta un mensaje de marketing
USD 0,0125 desde el 1-oct-2026

~76–230
USD al mes: Meta más plataforma, pyme típica
Estimación propia, con supuestos

CINCO CONCLUSIONES

01 **El canal está, la medición no.** El 94 % de las empresas usa WhatsApp (CRC), pero nadie publica cuánto se vende por chat ni cuántas empresas usan la API.

02 **La demanda es real, pero menor de lo que dicen los proveedores.** Un estudio independiente mide que el 52 % de los colombianos ha hablado con marcas por WhatsApp; las encuestas de proveedores hablan de 75–79 % de preferencia.

03 **Atender ya cuesta, y el marketing cuesta 15 veces más.** Desde el 1-oct-2026, Meta cobra $2,95 por mensaje de servicio tras 1.000 gratis por número al mes y $46,02 por mensaje de marketing.

04 **La plataforma pesa más que Meta.** En un escenario de pyme, Meta cobra unos USD 27 al mes y la plataforma entre USD 49 y 199 (estimación propia).

05 **La IA entra con reglas.** Meta vetó los asistentes generalistas desde el 15-ene-2026; el bot propio de venta o atención sigue permitido, con salida a un humano y dentro de los horarios de la Ley 2300.

Qué significa para una empresa

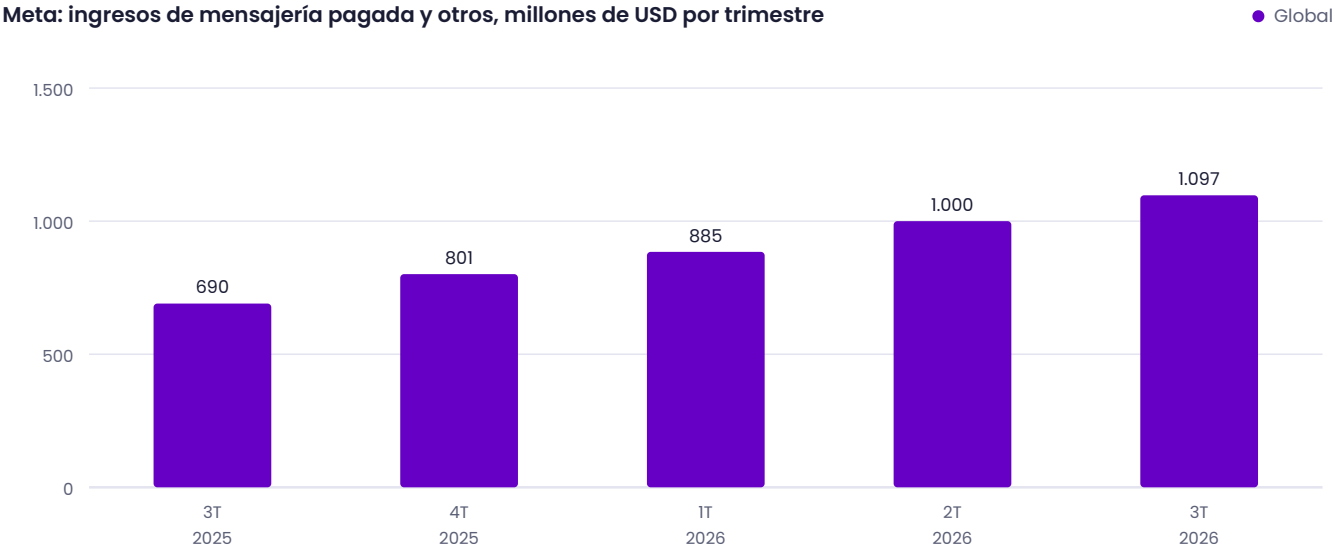
Antes de comprar un chatbot, una empresa debe saber cuántos mensajes envía por categoría, qué parte puede resolver un bot y cuántas ventas cierra por chat. Con esos tres datos se elige la plataforma por costo total, se automatiza lo repetitivo con salida a un humano y se evita pagar marketing donde basta un mensaje de servicio.

La ventaja ya no está en estar en WhatsApp, sino en cuánto cuesta y cuánto resuelve cada conversación.

01 Todos usan WhatsApp, pero nadie mide cuánto vende

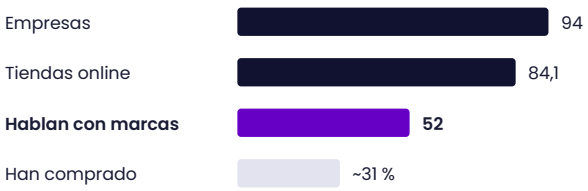
La adopción en Colombia es casi universal del lado de las empresas. El dinero solo se ve en la cifra global de Meta, que crece entre 54 % y 74 % al año; no hay un tamaño de mercado colombiano verificable.

Meta: ingresos de mensajería pagada y otros, millones de USD por trimestre



Fuente: Meta, «Family of Apps other revenue» (mensajería pagada de WhatsApp, Meta Verified y otros), 8-K, 10-Q y transcripciones de resultados. Cifra global: Meta no desglosa por país.

Uso de WhatsApp con empresas en Colombia, %



CRC (OTT 2025), Tiendanube (2025), Mobile Time/Blend (nov-2025). Compra: estimación propia sobre NielsenIQ (65 % × 47 %).

Proveedores frente a estudio independiente, %



Treble (2024) e Infobip (2025) miden preferencia; Blend (nov-2025) mide uso real con marcas.

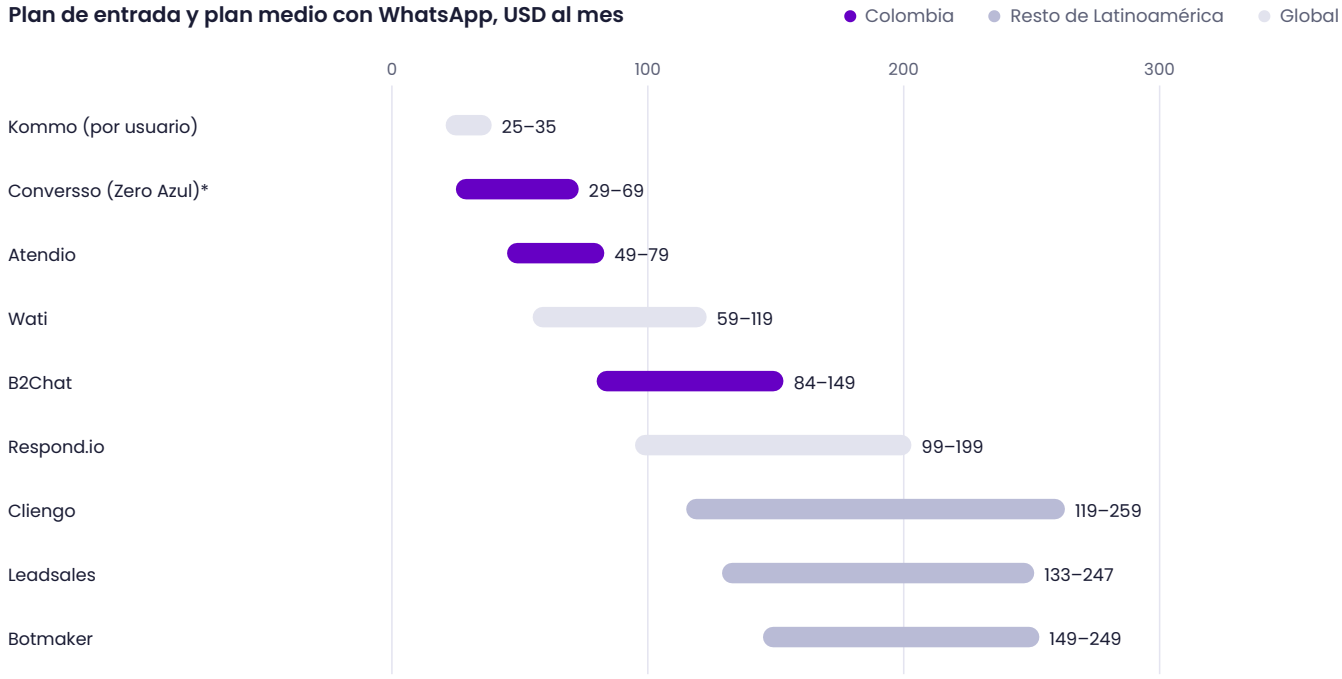
No hay un tamaño de mercado verificable. Ninguna fuente publica cuánto gastan las empresas colombianas en WhatsApp ni cuánto venden por chat. Como orden de magnitud, a Meta le llegarían unos USD 25 millones al año desde Colombia (estimación propia, confianza baja), sin contar plataformas ni anuncios.

Preferir WhatsApp no es lo mismo que usarlo: la medición independiente da 52 %, no 79 %.

02 La plataforma cuesta más que los mensajes

Las plataformas con precio público para atender y vender por WhatsApp cobran de USD 25 a 259 al mes en sus planes de entrada y medios. Treble, Infobip y Blip no publican precios, y no existen cuotas de mercado públicas.

Plan de entrada y plan medio con WhatsApp, USD al mes



Fuente: páginas de precios de cada proveedor, consultadas el 1-nov-2026; sin impuestos ni tarifas de Meta. Wati, facturación anual; Kommo, por usuario.
*Conversso es producto de Zero Azul, autor de este estudio.

Lo que de verdad cuesta operar WhatsApp

Meta, escenario de pyme
~USD 27 al mes

Meta más plataforma
~USD 76–230 al mes

Escenario propio: 2.000 mensajes de marketing, 1.000 de utilidad y 3.000 de servicio al mes. El precio de lista engaña: la IA suele venir como créditos o add-on (B2Chat USD 64–80, Leadsales desde USD 87), algunos planes cobran por usuario y cada proveedor cobra distinto sobre Meta: Atendio 0 %, Botmaker 20 % en notificaciones, Twilio USD 0,005 por mensaje, B2Chat USD 0,05 por contacto adicional.

Compare por costo total al mes, no por precio de lista: usuarios, IA y recargos cambian la cuenta.

03 Colombia tiene el mensaje de marketing más barato de la región

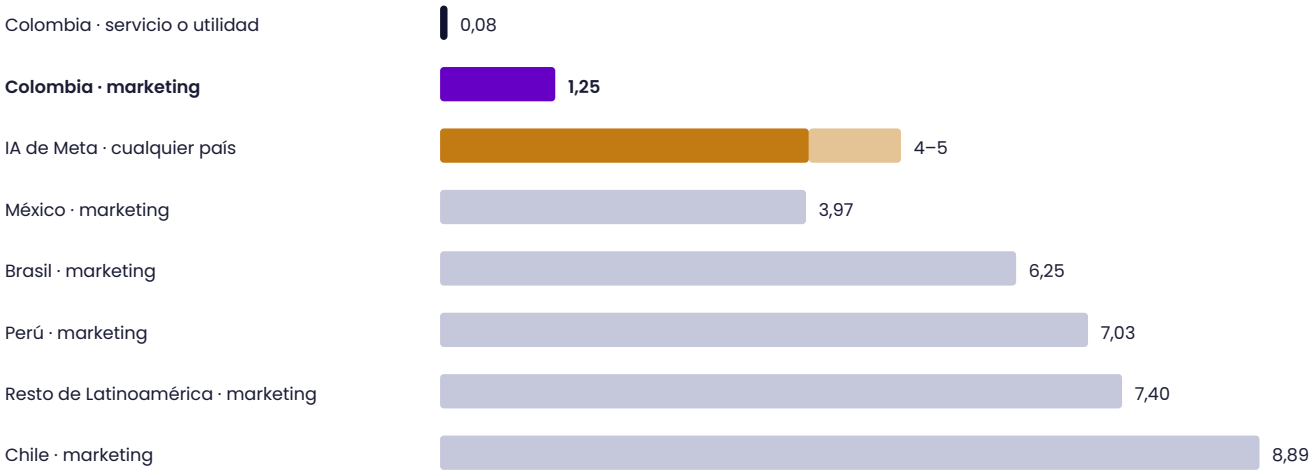
Meta cobra por mensaje entregado y por categoría. En Colombia el marketing cuesta una fracción de lo que vale en México, Brasil o Chile, pero sigue costando más de 15 veces un mensaje de servicio.

$2,95
pesos por mensaje de servicio o utilidad
Después de 1.000 gratis por número al mes

USD 2
USD por millón de tokens cobra la IA de Meta
≈ USD 0,04–0,05 por mensaje

7
días de mensajes gratis tras un anuncio Click-to-WhatsApp
Ventana de entrada gratuita de Meta

Costo por mensaje entregado, centavos de dólar



Fuente: Meta, rate card en USD vigente desde el 1-oct-2026 y página Pricing (Business Agent: estimación de Meta de 20.000–25.000 tokens por mensaje). En pesos, Colombia: $46,02 por marketing y $2,95 por utilidad, autenticación o servicio.

La IA de Meta no es barata

Un mensaje de Meta Business Agent cuesta unos USD 0,04–0,05: entre 3 y 4 veces un mensaje de marketing en Colombia, sin descuentos por volumen ni mensajes gratis. Para volúmenes altos conviene compararlo con un bot propio, que dentro de la ventana de 24 horas paga solo la tarifa de servicio.

Dónde está lo gratis

Los mensajes que escribe el cliente no se cobran. Tras un anuncio Click-to-WhatsApp hay hasta 7 días de mensajes gratis, y cada número tiene 1.000 mensajes de servicio gratis al mes, que no se acumulan. Los mensajes de utilidad tienen descuentos por volumen de hasta 25 %; marketing y servicio, no.

Clasificar bien cada mensaje es la palanca de costo más barata que tiene una empresa.

04 Dos reguladores: el Estado y Meta

La ley fija horarios y autorizaciones; Meta decide precios, qué IA entra y qué sectores se restringen. Ambos cambiaron en el último año.

MEDIDA	ESTADO	QUÉ SIGNIFICA
Nuevo cobro de Meta	Vigente	Desde el 1-oct-2026: servicio a **$2,95** por mensaje tras 1.000 gratis por número al mes; marketing, **$46,02**.
Veto a asistentes de IA generalistas	Vigente	Desde el 15-ene-2026 no caben bots tipo ChatGPT; el bot propio de atención o venta sí.
Meta Business Agent	Vigente	La IA de Meta cobra **USD 2** por millón de tokens desde el 1-jul-2026: unos USD 0,04–0,05 por mensaje.
Política de WhatsApp Business	Vigente	Exige opt-in, ruta clara a un humano y respetar sectores restringidos (salud, alcohol, cobranza…).
Ley 2300 de 2023	Vigente	Publicidad por apps solo L–V 7:00–19:00 y sáb 8:00–15:00; nada en domingos ni festivos. Opt-in explícito y baja fácil.
Ley 1581 de 2012 (habeas data)	Vigente	Autorización previa, expresa e informada para usar cada número. Multas de hasta 2.000 SMMLV.
Circular SIC 002 de 2024	Vigente	Un agente de IA que trata datos personales exige privacidad desde el diseño y, si es de alto riesgo, estudio de impacto.
Ley 1480 de 2011 (consumidor)	Vigente	La venta por chat es venta a distancia: retracto de 5 días hábiles, precio total e identidad del vendedor.
Proyectos de ley de IA	Propuesta	PL 043/2025 Senado y PL 025/2026 Cámara, entre otros. No se verificó si siguen en trámite.

El precedente que hay que conocer

SIC a Movistar, Res. 78138 de 2025
$670 millones

Tope legal por infracción
2.000 SMMLV

La SIC confirmó la multa por contactar con fines comerciales, por SMS, WhatsApp y llamadas, a personas sin autorización previa, expresa e informada. No se encontraron sanciones de 2026 por mensajes de WhatsApp.

Fuentes: Meta (Pricing, términos y política de WhatsApp Business, sep-2026), Ley 2300 de 2023, Ley 1581 de 2012, Ley 1480 de 2011, SIC (Circulares 001 y 002 de 2024), CRC, Asuntos Legales.

Un proyecto de ley no es una ley; una política de Meta, en la práctica, sí.

05 El mayor riesgo es depender de Meta; la oportunidad, el costo bajo

Las tarifas de Colombia siguen entre las más bajas de la región, pero Meta puede cambiarlas cada trimestre, y el fraude por WhatsApp erosiona la confianza del cliente.

Hoy

Se cobra la atención tras 1.000 mensajes gratis; la IA de Meta factura por tokens.

Cada trimestre

Meta puede ajustar tarifas el 1 de enero, abril, julio u octubre.

2027

Proyectos de ley de IA en el Congreso; fin del servicio gratis para gobiernos y ONG (31-dic-2027).

RIESGOS

Fin de la atención gratis — Alto

Meta cobra el servicio después de 1.000 mensajes por número al mes y la utilidad dentro de la ventana de 24 h.

Dependencia total de Meta — Alto

Precios por mensaje y reglas de IA cambian por decisión de Meta; en 2025–2026 cambió el modelo de cobro dos veces.

Fraude y suplantación — Alto

Más de 1.300 robos de cuentas de WhatsApp atendidos por la Dijín y 64.628 denuncias por estafas digitales en 2025.

Sanciones por contactar sin permiso — Medio

SIC: $670 millones a Movistar por mensajes sin autorización. Ley 2300: horarios para publicidad por apps.

Bots que no resuelven — Medio

El 54 % cita las respuestas automáticas que no resuelven como gran molestia (Treble, 2024, muestra pequeña).

OPORTUNIDADES

Click-to-WhatsApp

Tras un anuncio, hasta 7 días de mensajes gratis (salvo Business Agent).

Notificaciones baratas

Utilidad a $2,95 por mensaje; marketing de Colombia, el más barato de la región frente a México, Brasil, Perú y Chile.

Atención con IA propia

Permitida si es para el negocio. Politécnico de Suramérica: 4 veces más leads con un agente de IA (caso de Meta).

Cobro con Bre-B

116 millones de llaves y 4,5 millones de llaves de comercio: cerrar la venta sin salir del flujo de chat.

Llamadas por WhatsApp

Avista redujo 79 % el tiempo de contacto del cliente con llamadas de la API más agentes (caso de Meta).

Ninguna regla de Meta está garantizada: conviene presupuestar con escenarios.

06 Qué haría una empresa con esta información

01 **Medir antes de automatizar.** Cuántos mensajes salen por categoría, cuánto se paga a Meta y al proveedor, y cuántas ventas se cierran por chat.

02 **Clasificar bien cada plantilla.** Un mensaje de marketing cuesta más de 15 veces uno de utilidad. Usar Click-to-WhatsApp para conversar gratis hasta 7 días.

03 **Automatizar lo repetitivo, con salida a un humano.** Un bot propio de atención o venta está permitido; Meta exige una ruta clara a una persona.

04 **Cumplir desde el diseño.** Opt-in explícito y consultable, horarios de la Ley 2300, baja fácil y cruce con el Registro de Números Excluidos.

05 **Elegir proveedor por costo total.** Sumar plan, usuarios, add-ons de IA y recargo sobre Meta, en pesos y con IVA, para el volumen real de la empresa.

LO QUE TODAVÍA NO SABEMOS

Lo que más pesa en la decisión no está en fuentes públicas: sale de la facturación, las conversaciones y el CRM de cada empresa.

PREGUNTA	DE DÓNDE SALDRÍA EL DATO
¿Cuántos mensajes de cada categoría envía hoy la empresa y cuánto paga por ellos?	Facturación de Meta y del proveedor; WhatsApp Manager
¿Qué parte de las conversaciones puede resolver un bot sin pasar a un humano?	Muestra etiquetada de conversaciones propias
¿Cuántas ventas se cierran por WhatsApp y con qué ticket?	CRM y links de pago o Bre-B con trazabilidad
¿Cuánto tarda la empresa en responder y cuántos clientes se pierden fuera de horario?	Registros de la plataforma; cliente incógnito
¿Qué parte de la base de contactos tiene autorización válida?	Auditoría de bases y cruce con el RNE
¿Cuánto cuesta un lead que llega por Click-to-WhatsApp en el sector?	Ads Manager y pruebas propias

Las respuestas que faltan están en las conversaciones de cada empresa: hay que medirlas.

Cómo leer las cifras de este dossier

Tipos de dato

Oficial	Meta (rate card, términos, reportes a la SEC), CRC, MinTIC, SIC, Banco de la República, leyes.
Gremio o empresa	Proveedores (Infobip, Treble, Tiendanube), CCCE, casos de éxito de Meta. Suelen sobrestimar.
Terceros	Prensa, DataReportal, Mobile Time/Blend, NielsenIQ.
Propia	Cálculos de este dossier: usuarios estimados, gasto atribuible a Colombia, escenario de costo de una pyme. Órdenes de magnitud.

Nivel de confianza

Alta	Fuente oficial leída, o varias fuentes independientes que coinciden.
Media	Una fuente sólida consultada solo en fragmento, o dos fuentes que coinciden.
Baja	Una sola fuente, un fragmento ambiguo o una contradicción.

Las tarifas y reglas de Meta tienen confianza alta. Casi todas las cifras de demanda tienen confianza media o baja.

LIMITACIONES

- El cupo de búsquedas se agotó a mitad de la investigación: faltan precios de Gupshup, Sinch, Zenvia, Hibot y ManyChat, la ENTIC del DANE y el estado de los proyectos de ley de IA.
- Meta no publica cuántas empresas colombianas usan la API ni cuánto facturan; no hay cuotas de mercado ni un tamaño del mercado verificable.
- Conversso, incluido en la comparación de precios, es producto de Zero Azul, autor de este estudio. Se presenta con los mismos criterios que los demás.
- Varias cifras se leyeron en prensa y no en el documento original (CRC, Tiendanube, Banco de la República, Policía): su confianza es media. Las encuestas de proveedores no publican muestra ni método: su confianza es baja.
- No se pudieron abrir la Secretaría del Senado, Función Pública, las páginas de sanciones de la SIC ni los paquetes de datos de Claro, Movistar y Tigo; conviene habilitar esos dominios en la próxima actualización.

FUENTES PRINCIPALES

Meta for Developers (Pricing, rate card, Messaging limits) · Meta Terms for WhatsApp Business Platform · WhatsApp Business Policy · Meta 8-K y 10-Q (SEC) · CRC · MinTIC · SIC · Banco de la República · Policía Nacional · DataReportal · Mobile Time/Blend · NielsenIQ · Tiendanube · CCCE · Infobip · Treble · Páginas de precios de 9 proveedores · Portafolio · La República · El País · Asuntos Legales · TechCrunch.

El informe de investigación completo, con cada cifra, su enlace, su fecha y la tabla de contradicciones, acompaña a este dossier.

Cada cifra tiene fuente, fecha y nivel de confianza. Lo que no existe publicado se declara, no se rellena.

zeroazul.

SIGUIENTE PASO

Lo que WhatsApp le cuesta y le vende se puede medir

Hacemos una auditoría de costos y conversaciones de WhatsApp de su empresa: mensajes por categoría, factura de Meta y del proveedor, tiempos de respuesta y qué parte se puede automatizar sin perder ventas. Si tiene sentido, lo implementamos con Conversso, nuestro asistente para WhatsApp.

Cristian Parada
Medellín, Colombia
+57 319 594 7797
zero@zeroazul.com

Camilo Torres
Bogotá, Colombia
+57 313 714 6401
camilo.torres@zeroazul.com

Angy Castaño
Medellín, Colombia
+57 333 736 8562
angy.castano@zeroazul.com

zeroazul.com