inDrive

CIFRAS & CONCEPTOS
INFORMACIÓN INTELIGENTE®

FCO 003
Versión 3

# Estudio de percepción sobre seguridad en movilidad urbana en Colombia

## Informe de resultados

084-25

EL PRESENTE ESTUDIO ATIENDE LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA INTERNACIONAL ISO 20252- 2012



inDrive

CIFRAS & CONCEPTOS
INFORMACIÓN INTELIGENTE®

# Tabla de Contenido


01 Ficha técnica

02 Características sociodemográficas

03 Uso de plataformas de movilidad

04 Percepción de seguridad

05 Medidas de prevención

06 Zonas o momentos de mayor inseguridad

07 Confianza en las plataformas

08 Satisfacción y propuestas

09 Conclusiones

# Ficha técnica

**Nombre del proyecto:** Estudio de percepción sobre seguridad en movilidad urbana en Colombia
**Persona jurídica que la realizó:** Cifras y Conceptos S.A.
**Persona jurídica que la encomendó:** InDrive
**Ámbito geográfico:** Zonas urbanas de Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla y Bucaramanga.
**Plan Muestral:**

- **Usuarios:** Teniendo en cuenta los objetivos de la encuesta el plan de muestreo que se implementó , corresponde a un diseño estadístico de muestreo probabilístico, multietápico de conglomerado de áreas.
- **Conductores:** Muestreo intencional

**Universo representado:** De acuerdo con las estimaciones de proyección de población y hogares del DANE para 2025, se estima un total de 11,5 millones de personas.

**Población Objetivo**

- **Usuarios:** hombres y mujeres mayores de 18 años, de todos los niveles socioeconómicos, residentes habituales de las zonas urbanas del ámbito geográfico y usuarios de las plataformas de movilidad.
- **Conductores:** hombres y mujeres mayores de 18 años, conductores activos, afiliados a plataformas de movilidad o ride-hailing.

## Tamaño de la muestra

Conductores

| Región | Cantidad |
|---|---|
| Antioquia | 91 |
| Atlántica | 61 |
| Bogotá D.C | 132 |
| Santander | 48 |
| Valle del Cauca | 80 |
| Total | 412 |

Usuarios

| Región | Cantidad |
|---|---|
| Antioquia | 228 |
| Atlántica | 161 |
| Bogotá D.C | 396 |
| Santander | 112 |
| Valle del Cauca | 207 |
| Total | 1104 |

## Margen de error

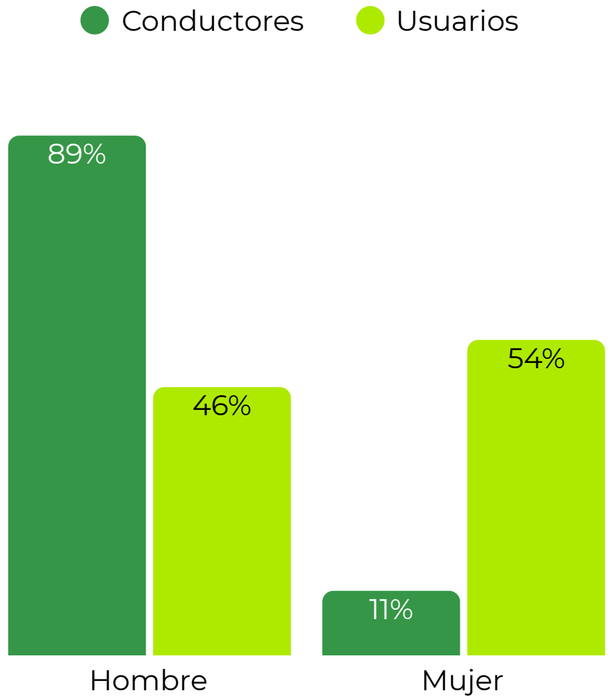
- **Usuarios:** Las 1104 encuestas posibilitan estimaciones al total poblacional un error estándar relativo de máximo 5% para frecuencias observadas de mínimo 30%, con una confiabilidad del 95%.
- **Conductores:** El muestreo adoptado es de tipo intencional.

# CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS

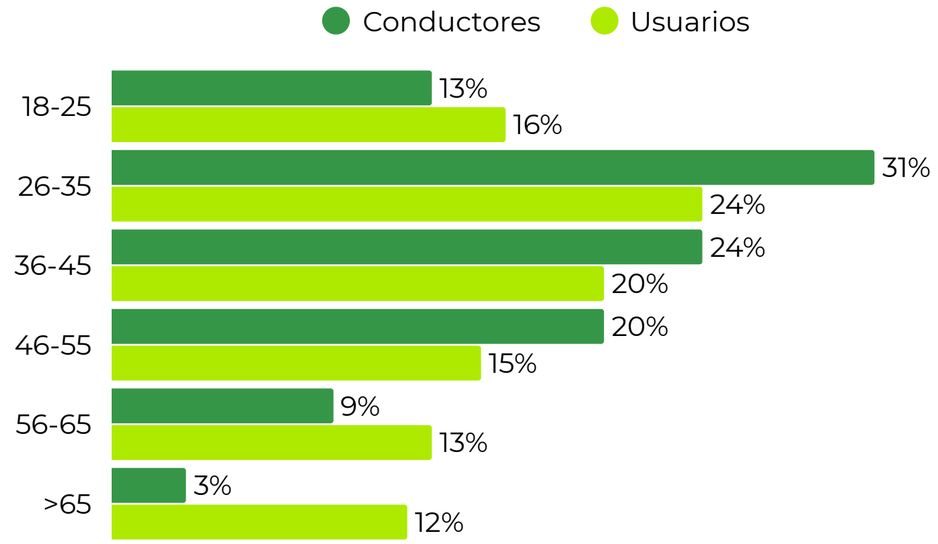
inDrive

CIFRAS & CONCEPTOS
INFORMACIÓN INTELIGENTE®

# Sexo



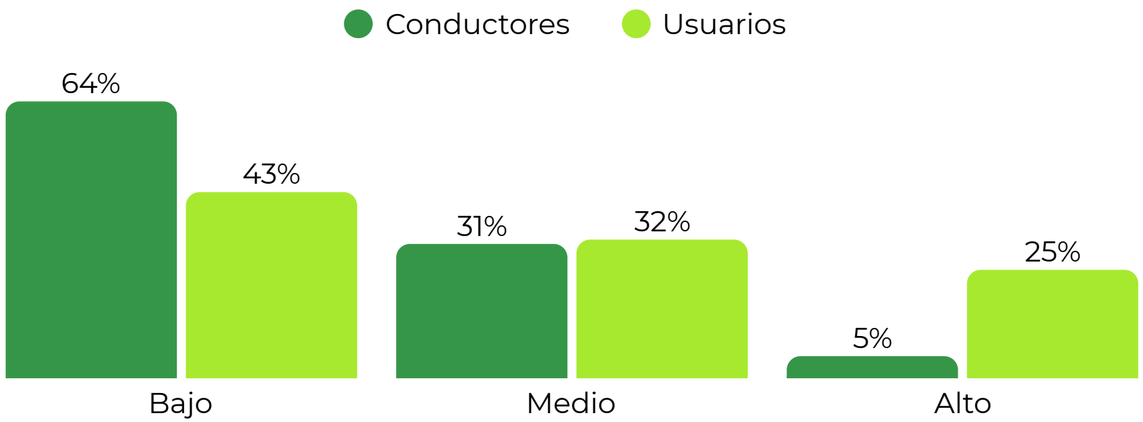

# Rango de edad




Base usuarios: 1104

Base conductores: 412

# Nivel Socioeconómico



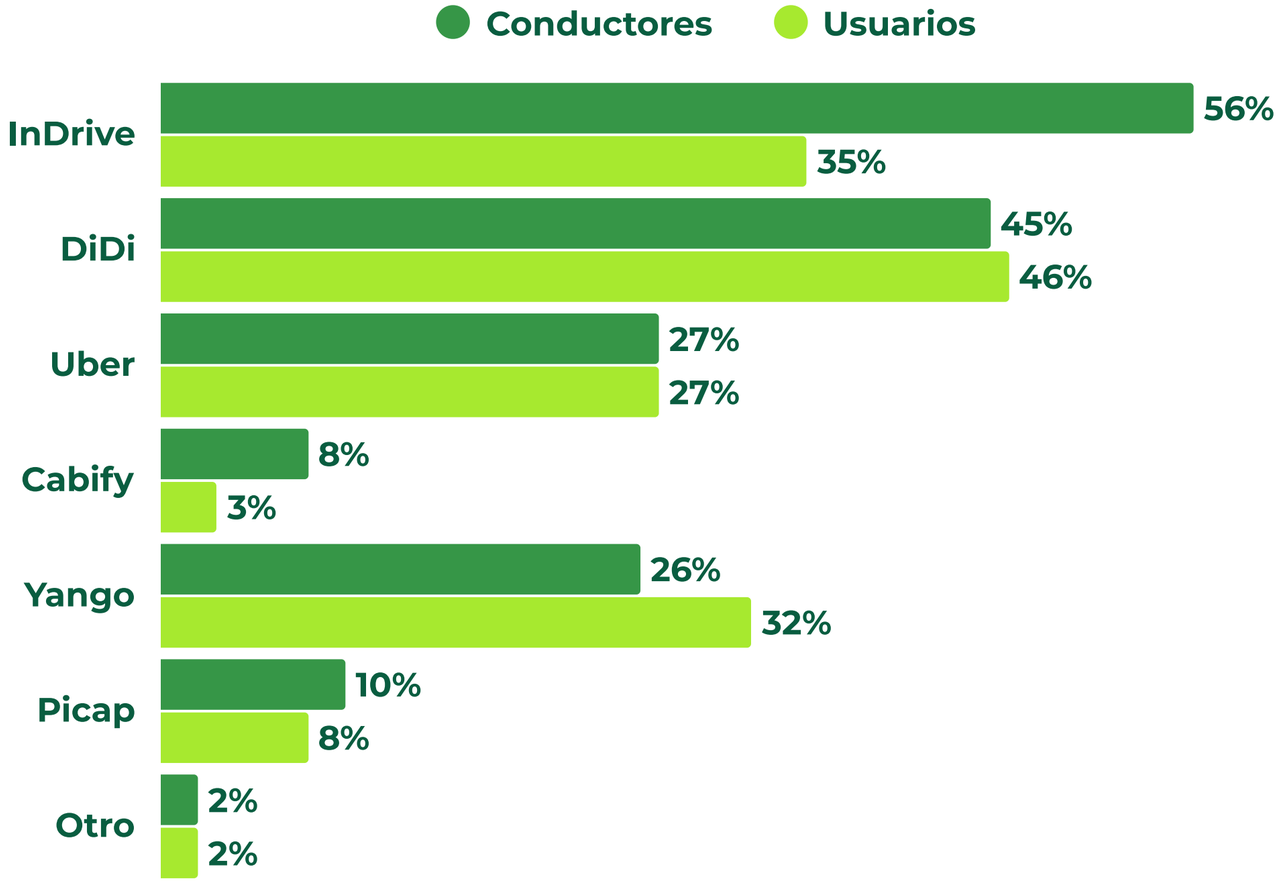
# USO DE PLATAFORMAS DE MOVILIDAD

inDrive

CIFRAS & CONCEPTOS
INFORMACIÓN INTELIGENTE®

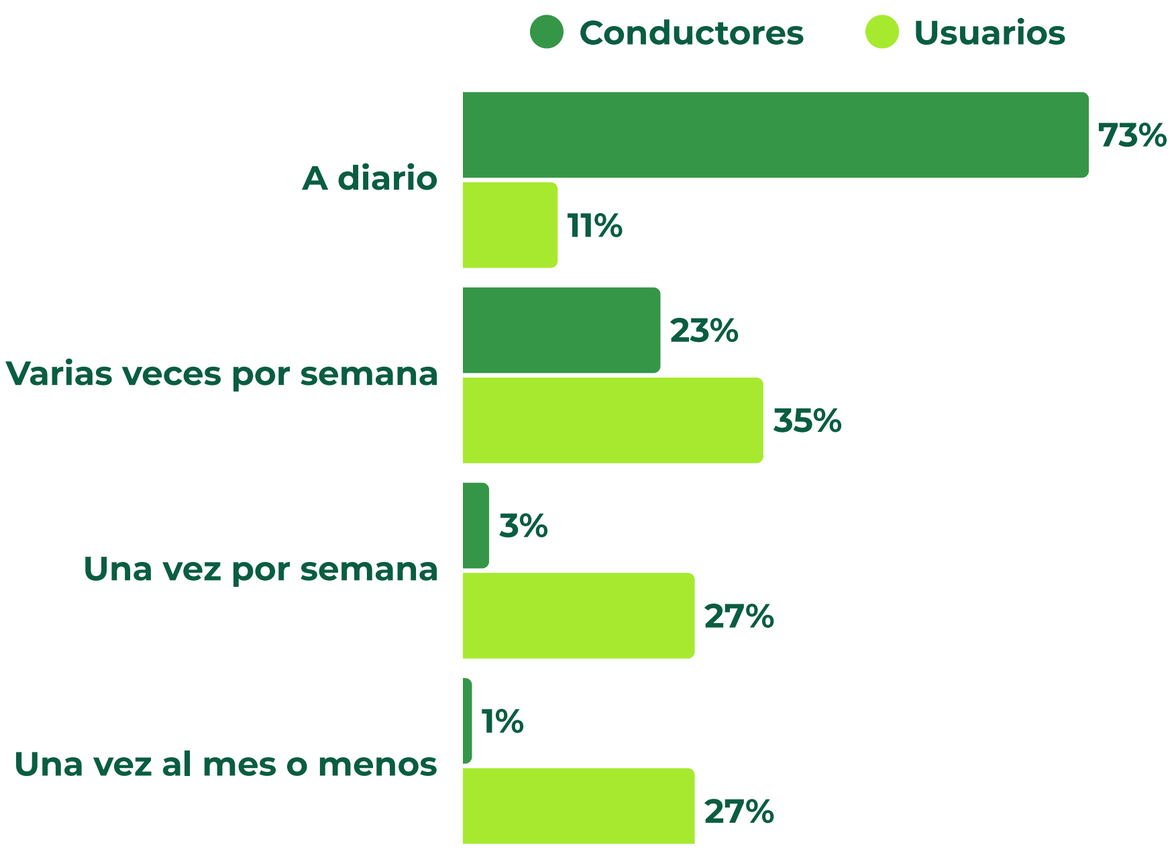
# Indrive, Uber, Yango y DiDi: las plataformas más utilizadas

## Plataformas utilizadas




Base usuarios: 1104

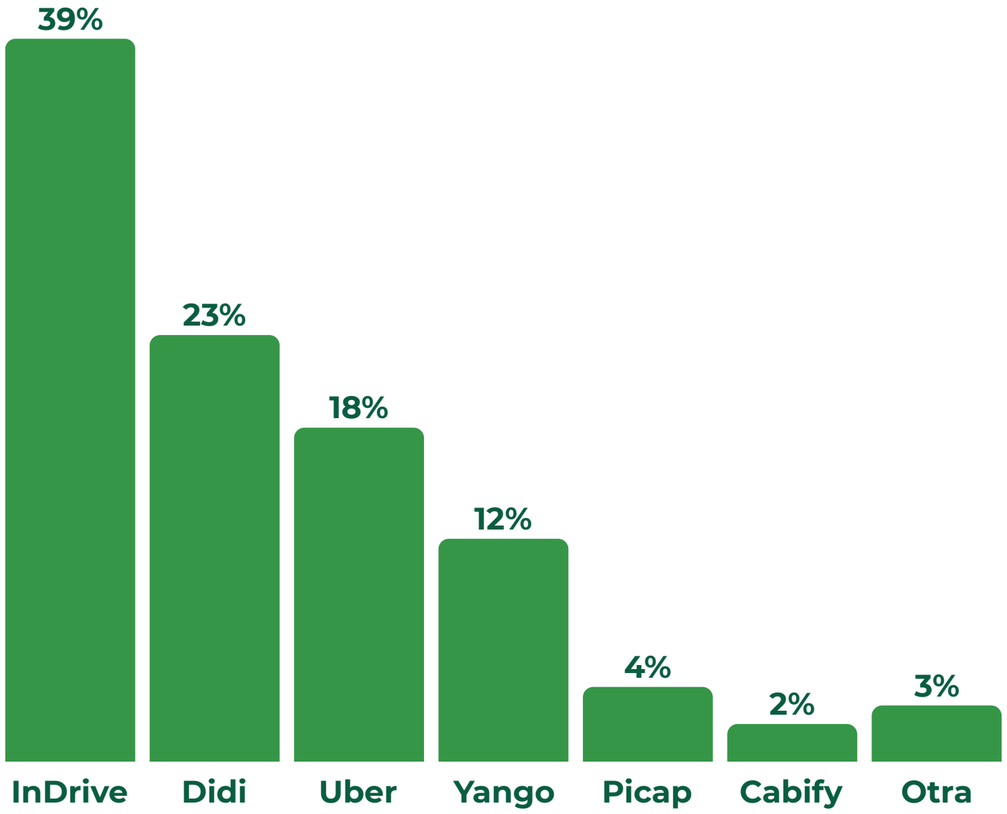
## Frecuencia de uso de las plataformas



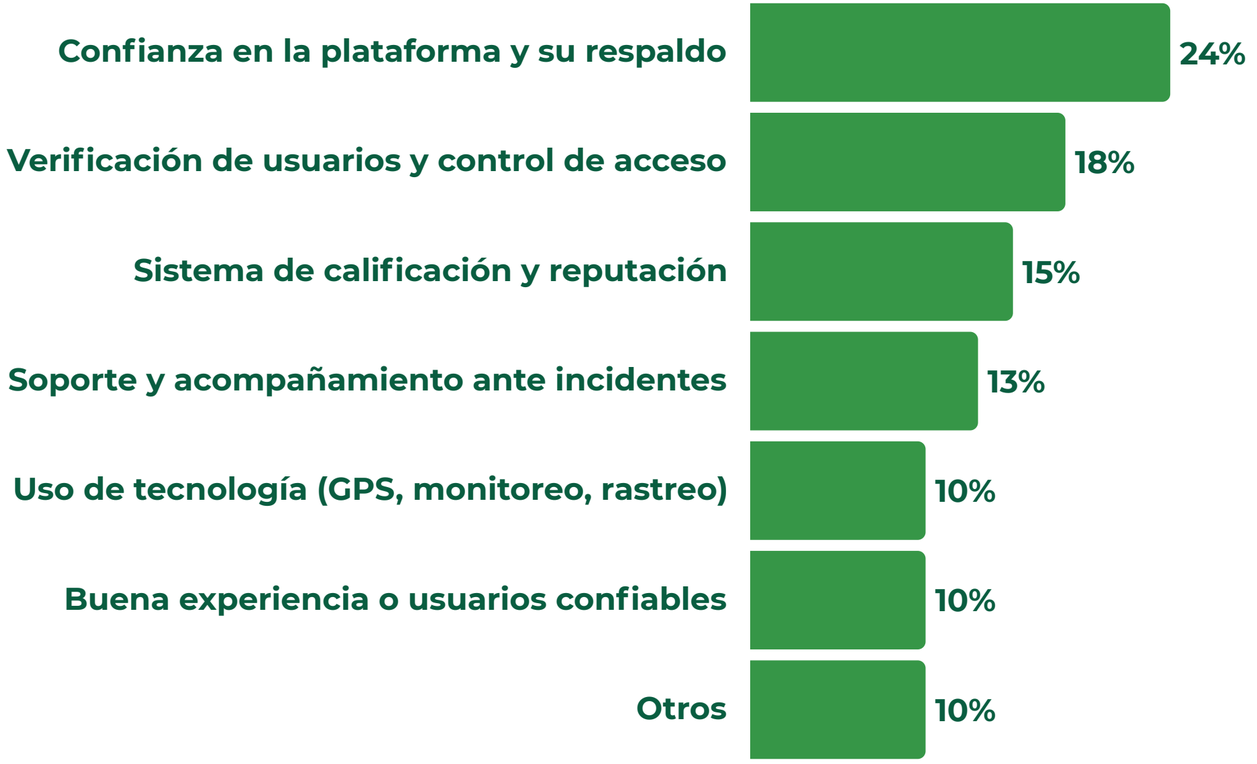

Base conductores: 412

# Para los conductores, InDrive, Didi y Uber son las plataformas cuya percepción de seguridad es mayor

## Plataforma en la cual los conductores se sienten más seguros



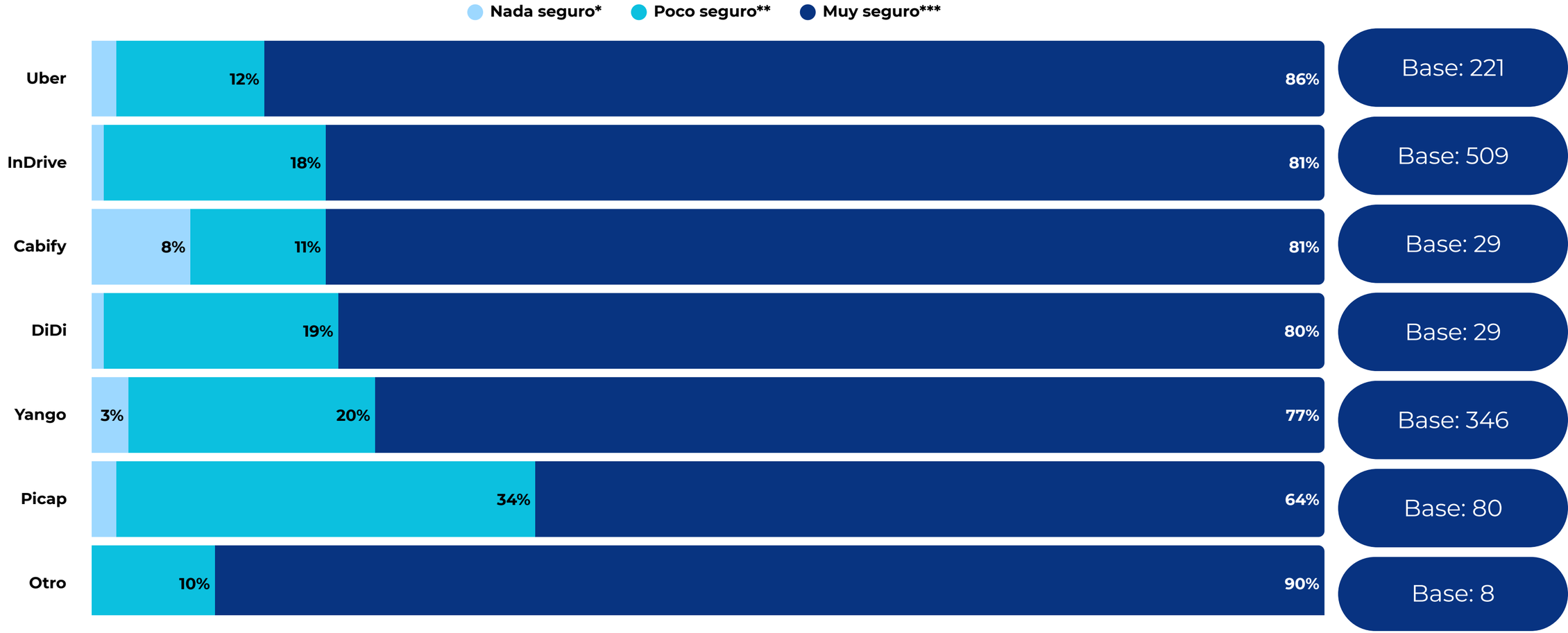

## ¿Por qué se siente seguro en la plataforma?




Base conductores: 412

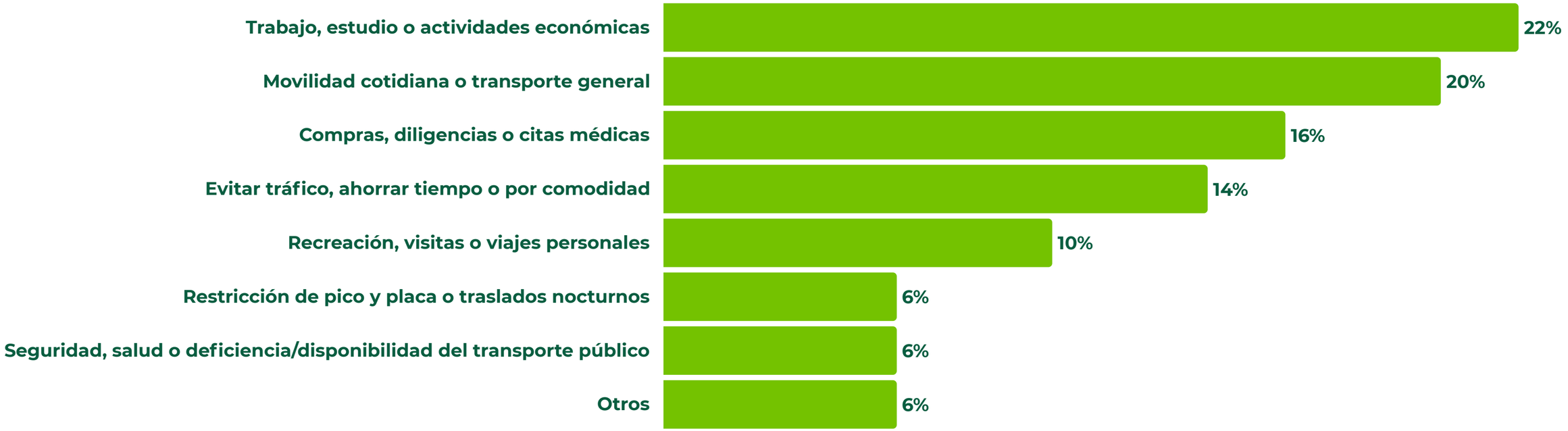
# Para los usuarios, Uber, InDrive Cabify y Didi son las plataformas cuya sensación de seguridad es mayor

¿Cómo califica la seguridad de las siguientes plataformas de movilidad? (Respuesta múltiple)




En una escala de 1 a 6, donde 1 significa "Nada seguro" y 6 significa "Muy seguro"
* Se grafica la puntuación de 1 y 2.
** Se grafica la puntuación de 3 y 4
*** Se grafica las puntuaciones de 5 y 6.

# ¿En qué situaciones utiliza plataformas de movilidad en lugar de otros medios de transporte? (Usuarios)




Base usuarios: 1104

# PERCEPCIÓN DE SEGURIDAD

inDrive

CIFRAS & CONCEPTOS
INFORMACIÓN INTELIGENTE®

# Para los conductores, el robo, el hurto y las estafas son las situaciones de inseguridad más frecuentes; InDrive, Yango y Didi son las plataformas que reportan más incidentes

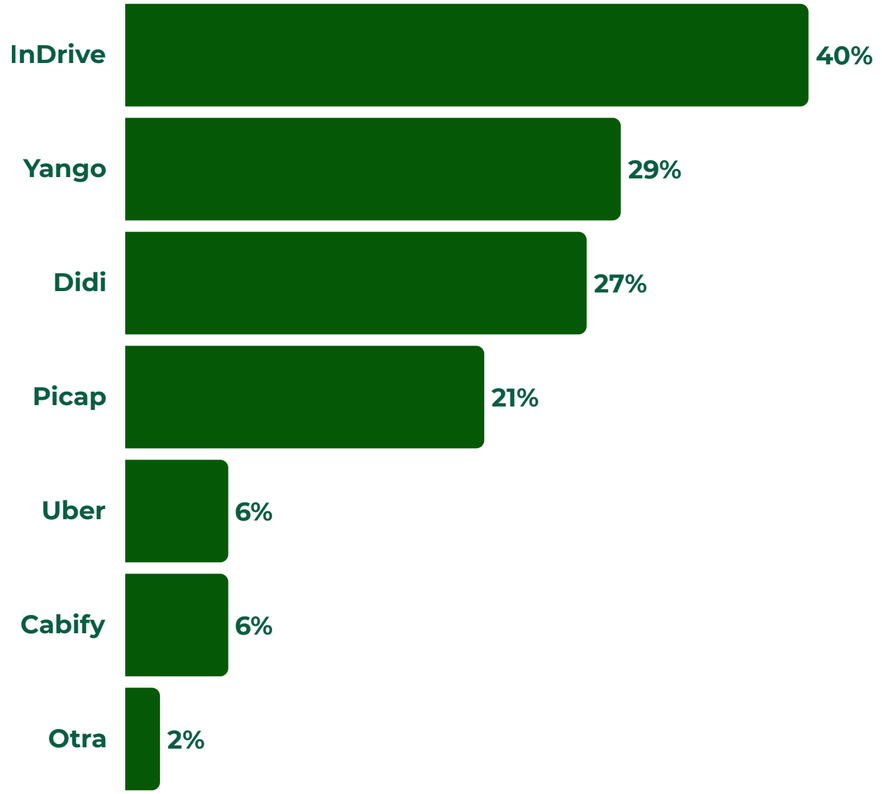
**12% de los conductores**

**han tenido o presenciado, en los últimos 3 meses, situaciones que han afectado su percepción de seguridad**

## Situaciones presentadas

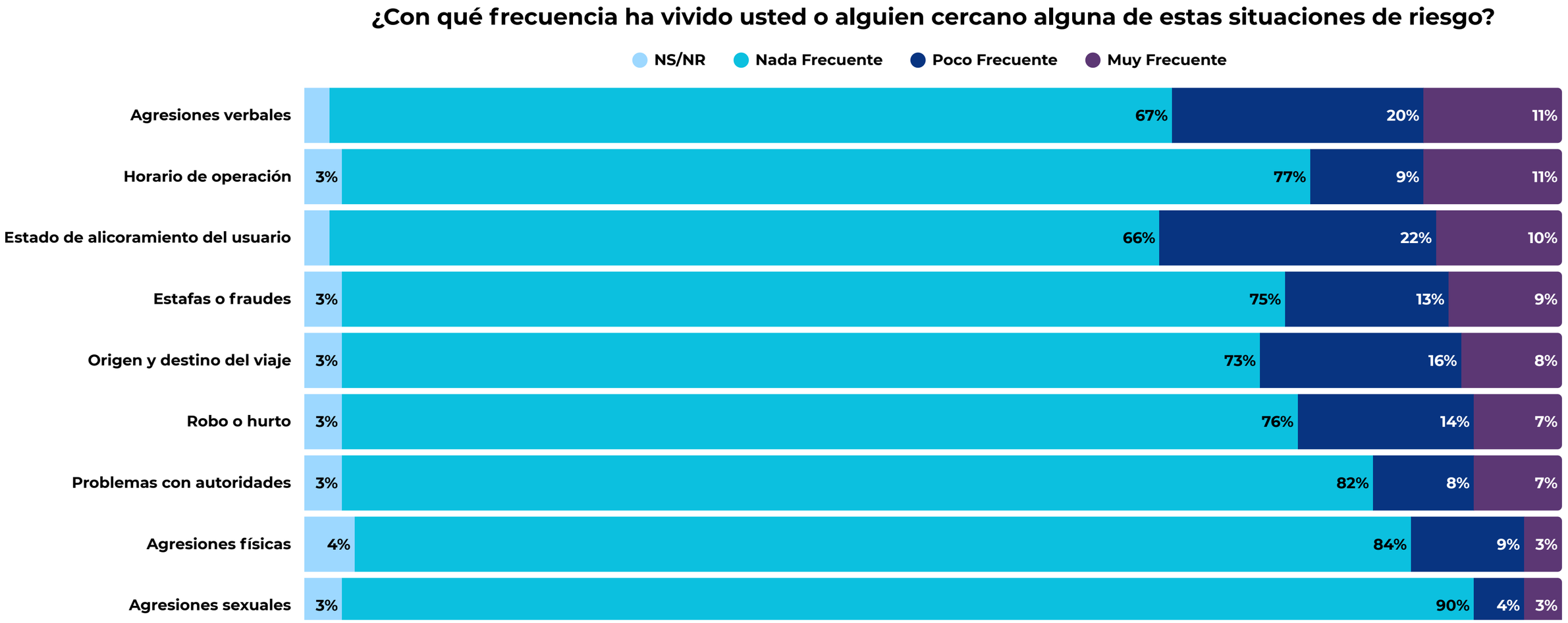



## Plataforma en la que se presentó el incidente




Bases: 48 conductores que han presentado situaciones que han afectado su sensación de seguridad

# Las agresiones, el horario de operación y el estado de alicoramiento del usuario: las situaciones de inseguridad más frecuentes para los conductores



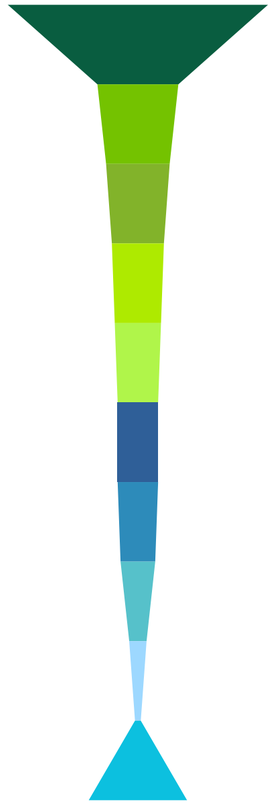

Base: 412 conductores

**En una escala de 1 a 6, donde 1 significa "Nada frecuente" y 6 significa "Muy frecuente"**
*** Se grafica las puntuaciones de 1 y 2.**
**** Se grafica la puntuación de 3 y 4**
***** Se grafica las puntuaciones de 5 y 6.**

6% de los usuarios

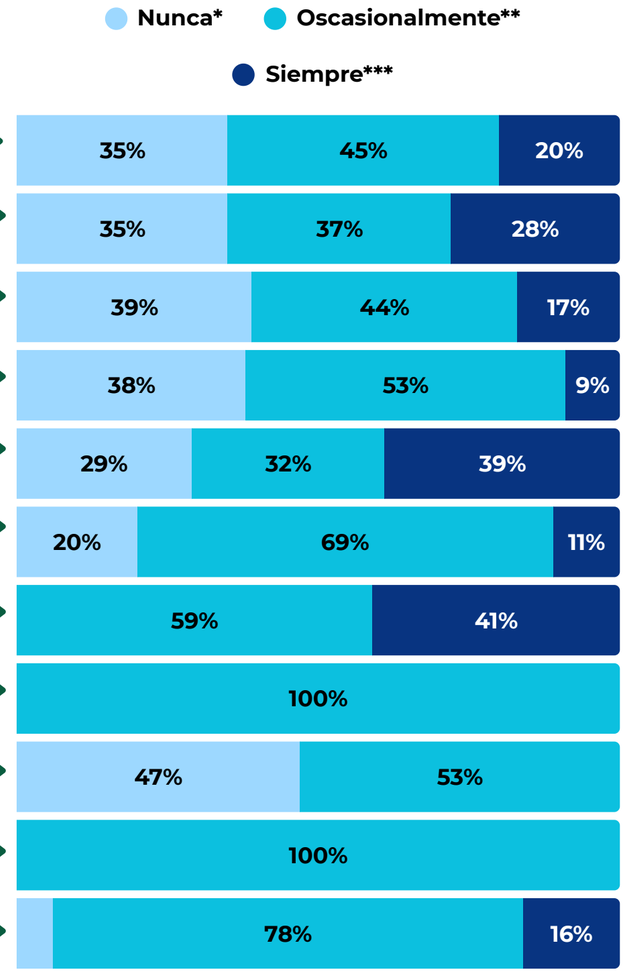
han presentado, en los últimos 3 meses, situaciones que han afectado su percepción de seguridad

## Situaciones presentadas



| | |
|---|---|
| Conducción peligrosa | 45% |
| El conductor no es el mismo que el de la aplicación | 14% |
| Placa diferente a la presentada en la aplicación móvil | 11% |
| Robo o hurto | 9% |
| Agresión física o verbal | 8% |
| Cambios sospechosos en la ruta | 7% |
| Ruta insegura en el viaje | 7% |
| Condiciones mecánicas del vehículo | 6% |
| Acoso o agresión sexual | 3% |
| Un accidente de tránsito por mala conducción | 1% |
| Otra | 17% |

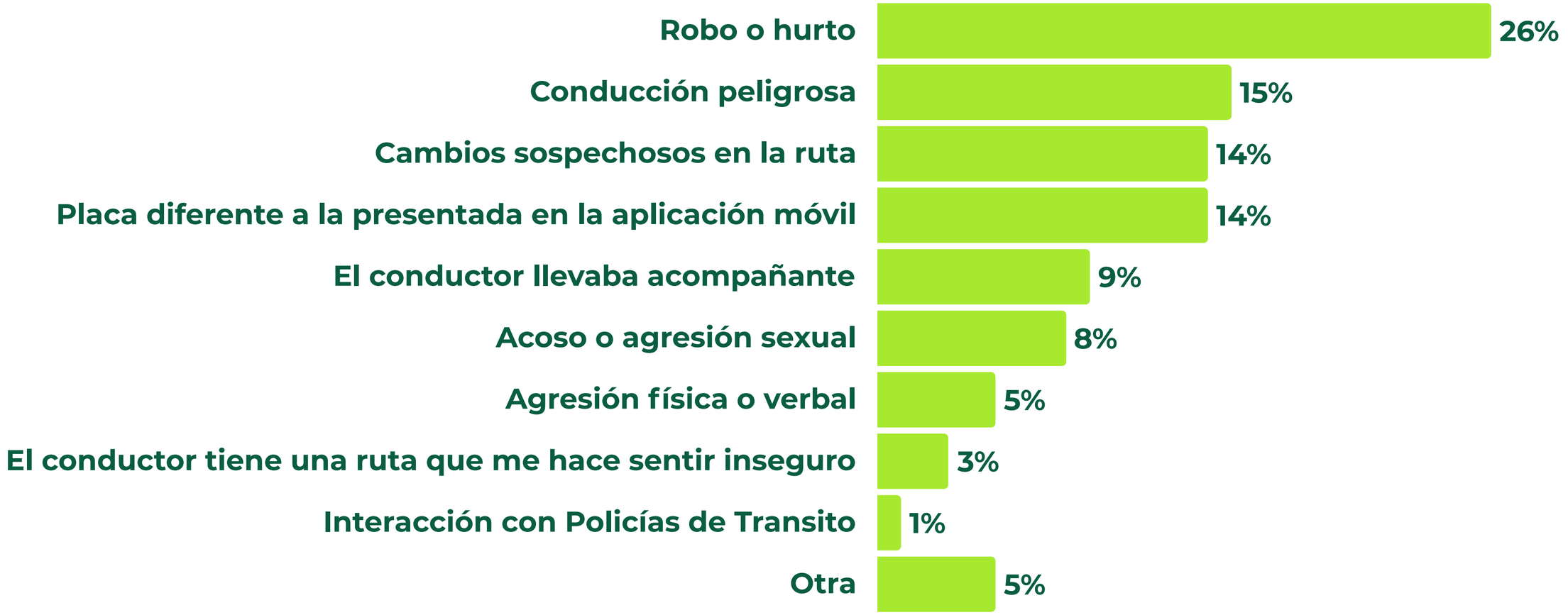
## ¿Con qué frecuencia ha vivido usted o alguien cercano alguna de estas situaciones de riesgo?




En una escala de 1 a 6, donde 1 significa "Nunca" y 6 significa "Siempre"
* Se grafica las puntuaciones de 1 y 2.
** Se grafica la puntuación de 3 y 4
*** Se grafica las puntuaciones de 5 y 6.

Bases: 71 usuarios que han presentado situaciones que han afectado su sensación de seguridad

## Principal riesgo percibido por los usuarios al usar las plataformas de transporte




**Bases: 1104 usuarios**

# MEDIDAS DE PREVENCIÓN Y PROTOCOLOS

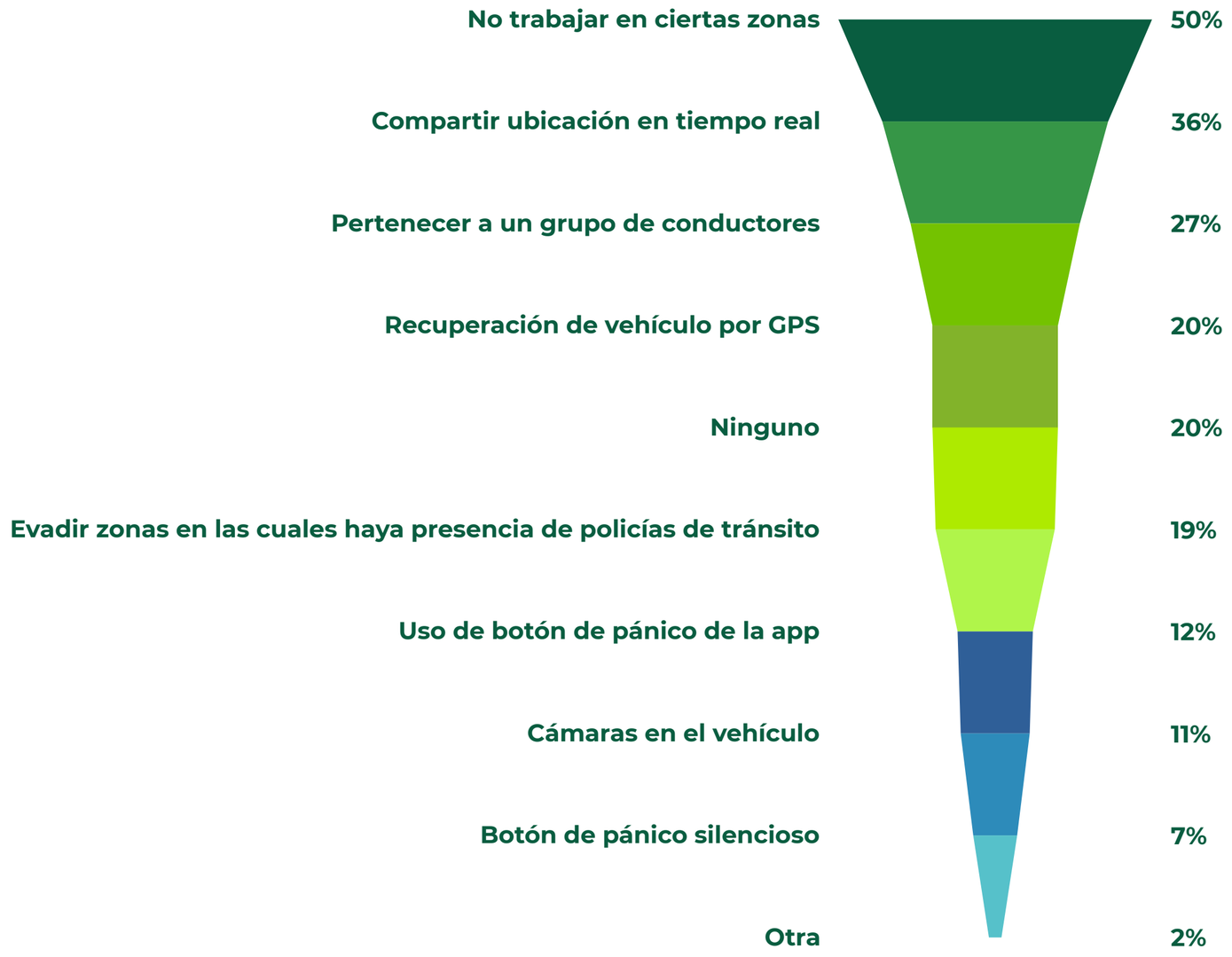
inDrive

CIFRAS & CONCEPTOS
INFORMACIÓN INTELIGENTE®

InDrive (17%), DiDi (15%), Uber (10%) y Yango (9%)

Son, según los conductores, las plataformas que más han brindado capacitación o información sobre cómo actuar en situaciones de riesgo

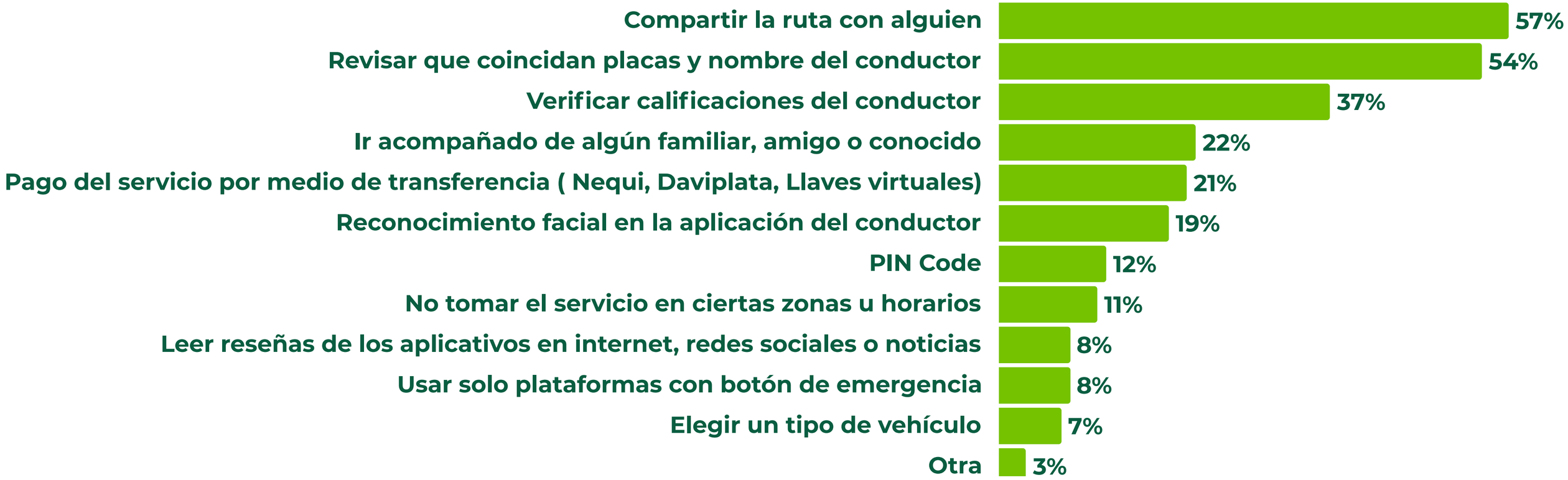
## Medidas adicionales de seguridad tomadas por los conductores




**Bases: 412 conductores**

# Los usuarios, por otra parte, para sentirse seguros, comparten el viaje con otra persona, verifican las calificaciones de los conductores y revisan que coincidan las placas y el vehículo con lo indicado en la plataforma

## ¿Cuáles medidas toman los usuarios para protegerse durante el servicio?




Bases: 1104 usuarios

# ZONAS O MOMENTOS DE MAYOR INSEGURIDAD

inDrive

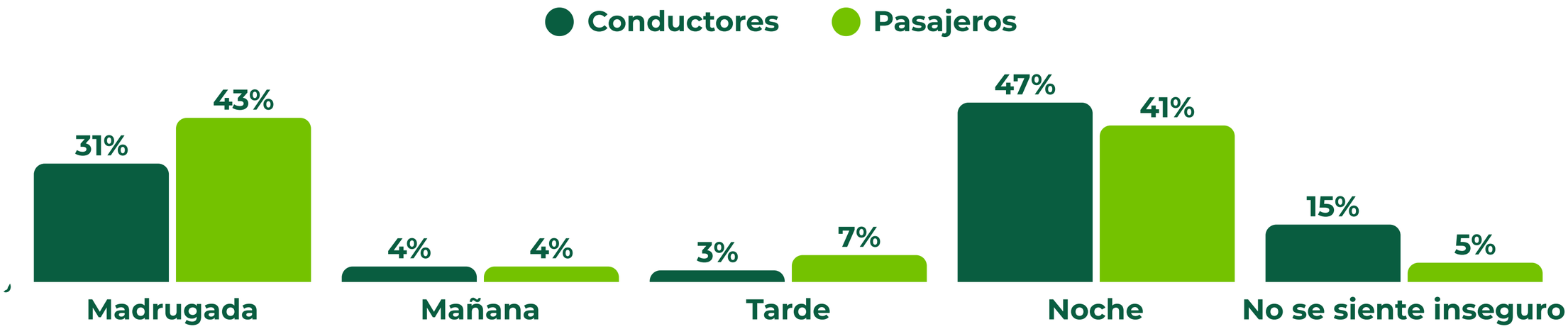
CIFRAS & CONCEPTOS
INFORMACIÓN INTELIGENTE®

74% de los conductores

29% de los ciudadanos

evitan usar las plataformas en ciertas horas o zonas por temas de seguridad

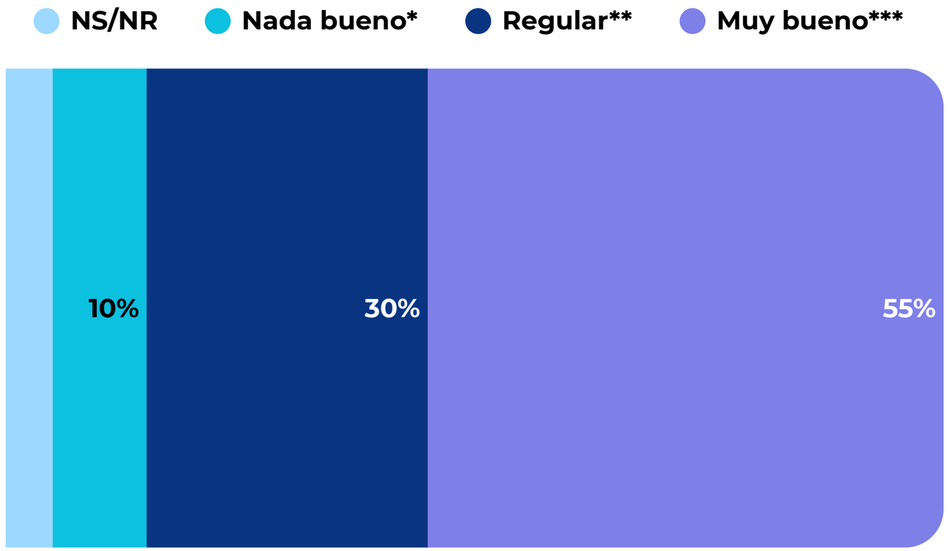
## ¿Cuáles franjas horarias son percibidas como más inseguras?




Base: 412 conductores

Base: 272 usuarios que indicaron evitar ciertas zonas

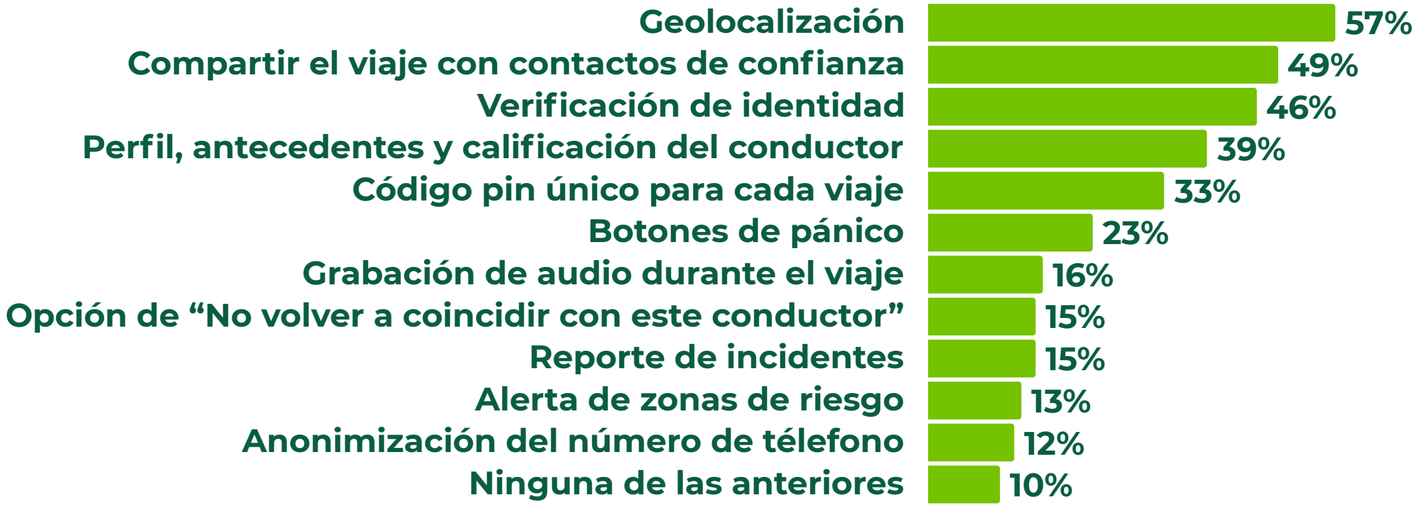
## ¿Qué tan efectivas considera las herramientas tecnológicas implementadas por las plataformas para mejorar la seguridad?




**Base: 272 usuarios que indicaron evitar ciertas zonas**

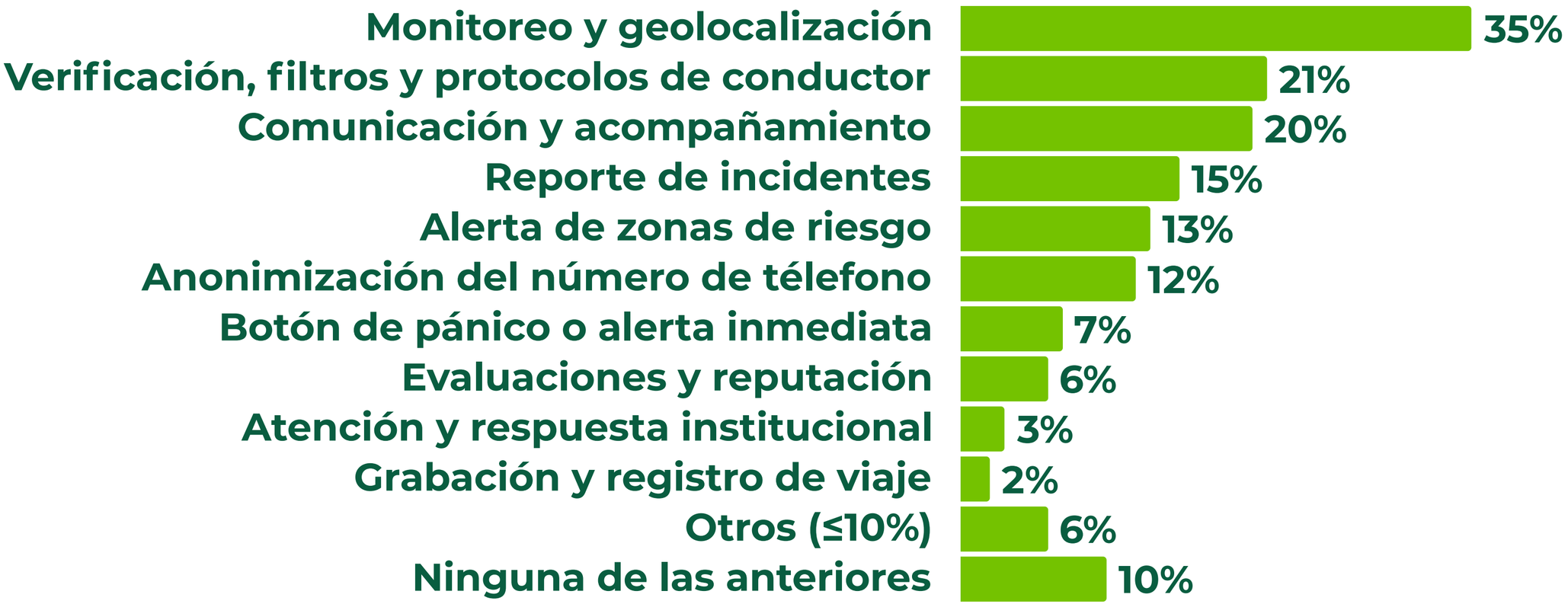
En una escala de 1 a 6, donde 1 significa "Nada bueno" y 6 significa "Muy bueno"
* Se grafica las puntuaciones de 1 y 2.
** Se grafica la puntuación de 3 y 4
*** Se grafica las puntuaciones de 5 y 6.

## Herramientas de seguridad que son conocidas por los usuarios




**Base: 1104 usuarios**

## ¿Cuál opción lo hace sentir más seguro? (Usuarios)

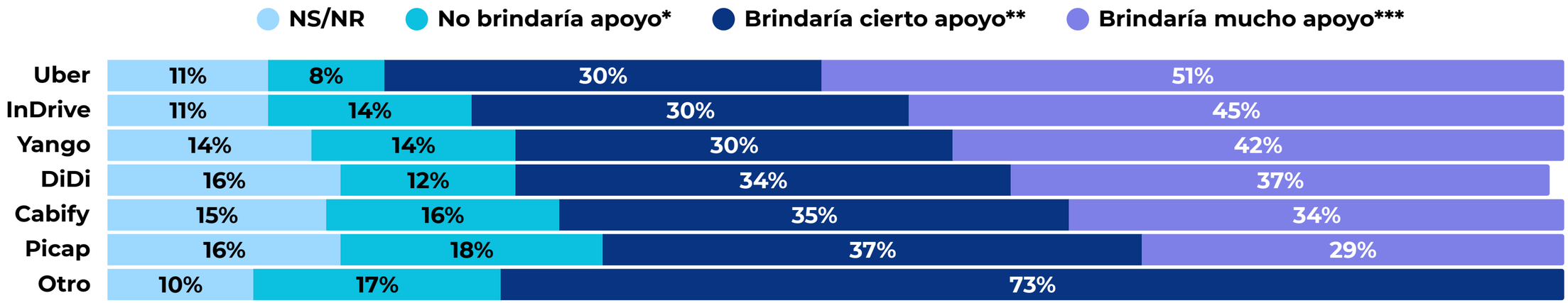



**Base: 1104 usuarios**

# CONFIANZA EN LA PLATAFORMA

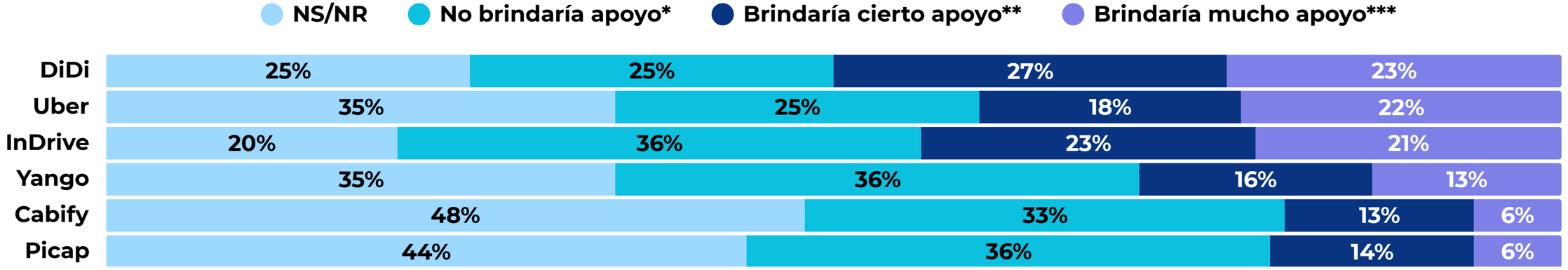
# Uber, Indrive, Didi y Yango: las plataformas cuya confianza es mayor ante situaciones de riesgo.

## Como usuario, en una situación de riesgo, ¿considera que la plataforma de brindaría apoyo o respuesta oportuna?




**Base: 1104 usuarios**

## Como conductor, en una situación de riesgo, ¿qué tanto confía en que las siguientes plataformas brindarán respuesta?

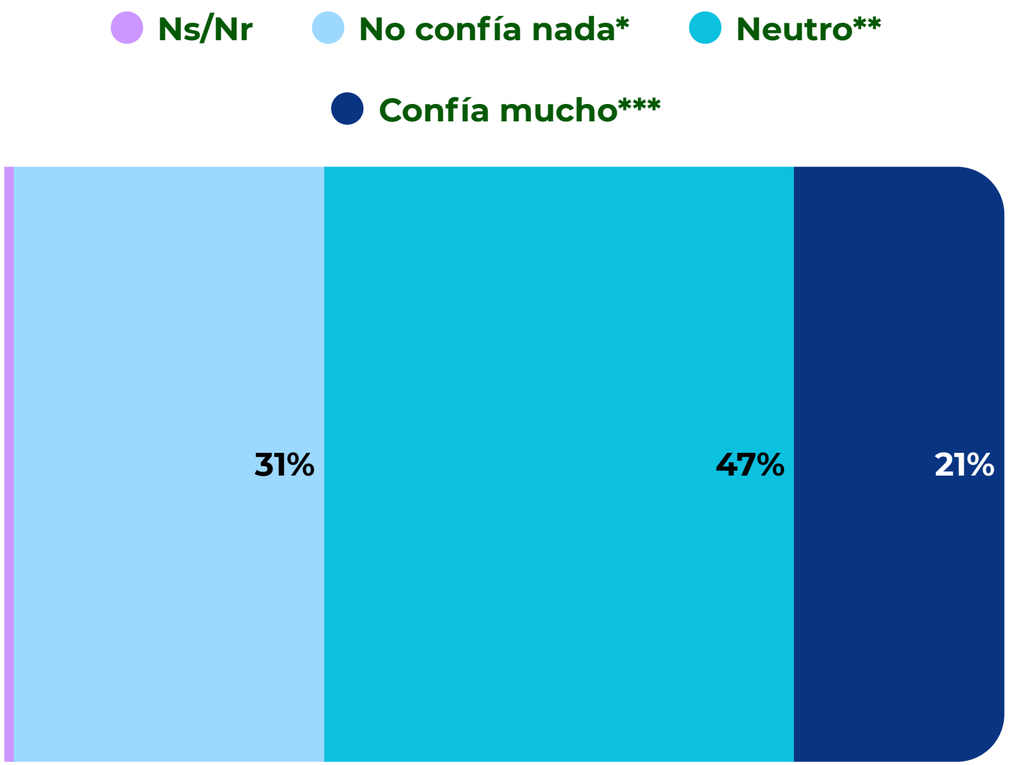



**Base: 412 conductores**

En una escala de 1 a 6, donde 1 significa "No brindaría apoyo" y 6 significa "Brindaría mucho apoyo"
* Se grafica las puntuaciones de 1 y 2.
** Se grafica la puntuación de 3 y 4
*** Se grafica las puntuaciones de 5 y 6.

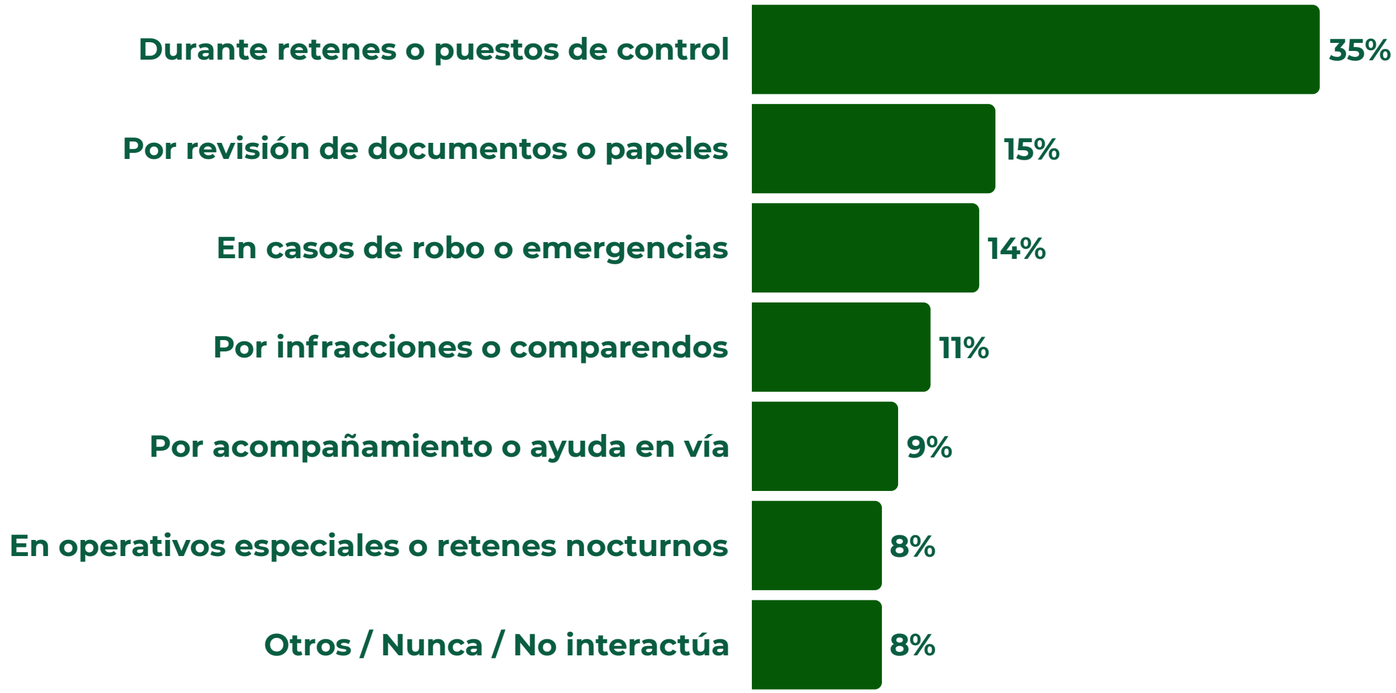
# Los conductores interactúan con las autoridades cuando hay un retén.

## ¿Qué tanto confía en las autoridades?




En una escala de 1 a 6, donde 1 significa "No confía nada" y 6 significa "Confiaría mucho"
* Se grafica las puntuaciones de 1 y 2.
** Se grafica la puntuación de 3 y 4
*** Se grafica las puntuaciones de 5 y 6.

## ¿En que situaciones interactúa con las autoridades?




inDrive

Base: 412 conductores

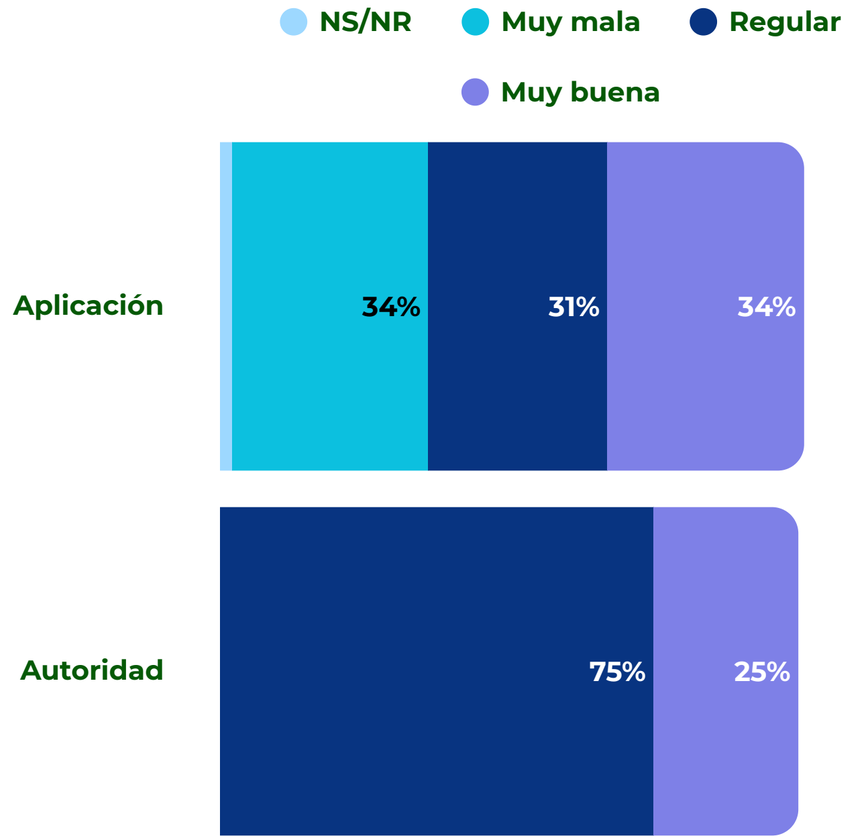
CIFRAS & CONCEPTOS
INFORMACIÓN INTELIGENTE®

**Base: 63 conductores que reportaron incidentes**

94% lo ha reportado en la aplicación; 6% con las autoridades

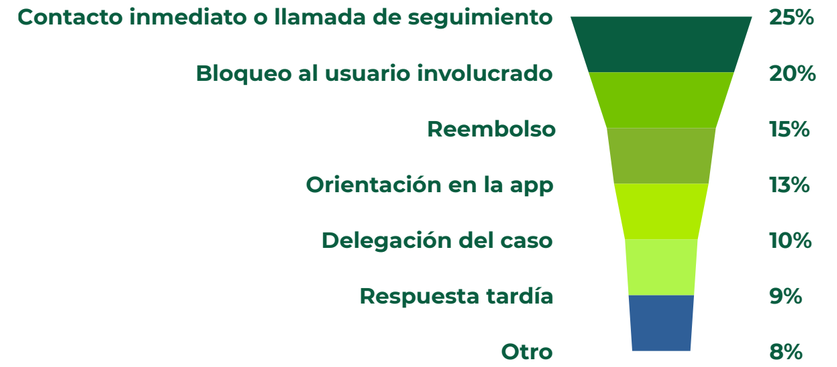
15% de los conductores han reportado algún incidente

## ¿Cómo califica la atención prestada por...?




**En una escala de 1 a 6, donde 1 significa "Muy mala" y 6 significa "Muy buena"**
*** Se grafica las puntuaciones de 1 y 2.**
**** Se grafica la puntuación de 3 y 4**
***** Se grafica las puntuaciones de 5 y 6.**

## ¿Que acciones hicieron para ayudarle? (Aplicacion)

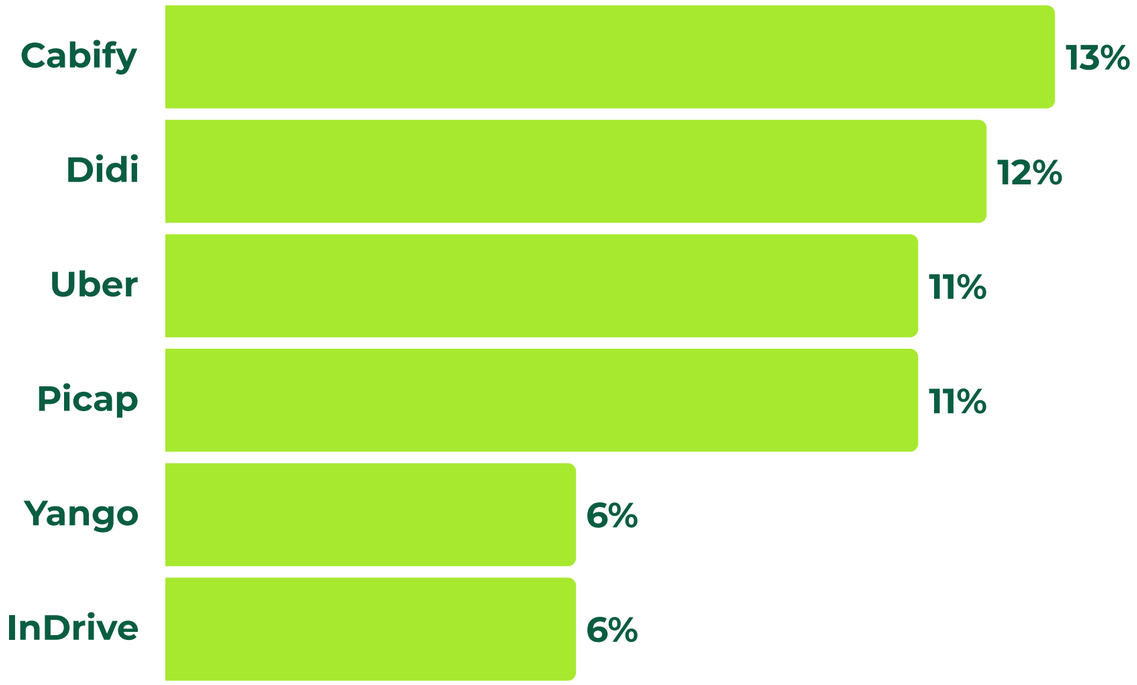



## ¿Que acciones hicieron para ayudarle? (Autoridad)

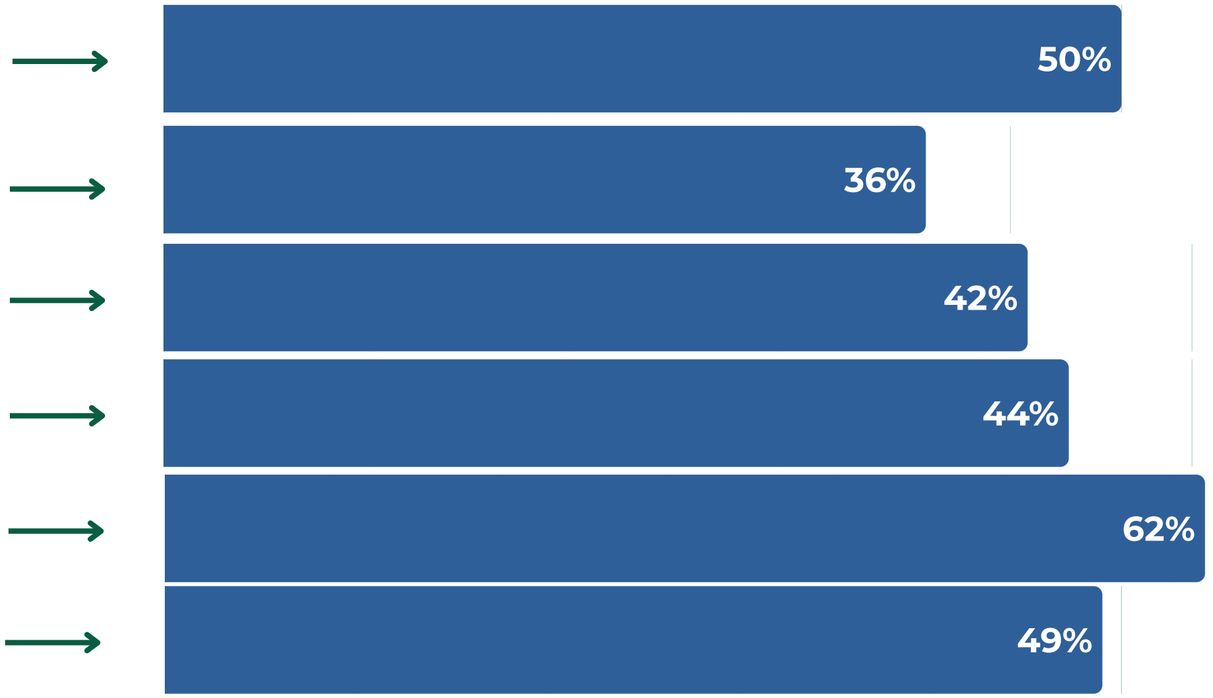


# Cabify, Didi y Uber: las aplicaciones con mayor cantidad de incidentes reportados por los usuarios

**Aplicaciones en las cuales los usuarios han reportados incidentes de seguridad (Solo sí)**




**¿Cómo califica la atención prestada por la aplicación al momento del incidente? (Solo 4 y 5 muy buena)**




Base: 1104 usuarios

# FACTORES QUE GENERAN CONFIANZA

inDrive

CIFRAS & CONCEPTOS
INFORMACIÓN INTELIGENTE®

## Factores que aumentan la confianza de los conductores al prestar el servicio




## Factores que aumentan la confianza de los usuarios al utilizar el servicio




inDrive

CIFRAS & CONCEPTOS
INFORMACIÓN INTELIGENTE®

Base: 1104 usuarios y 412 conductores

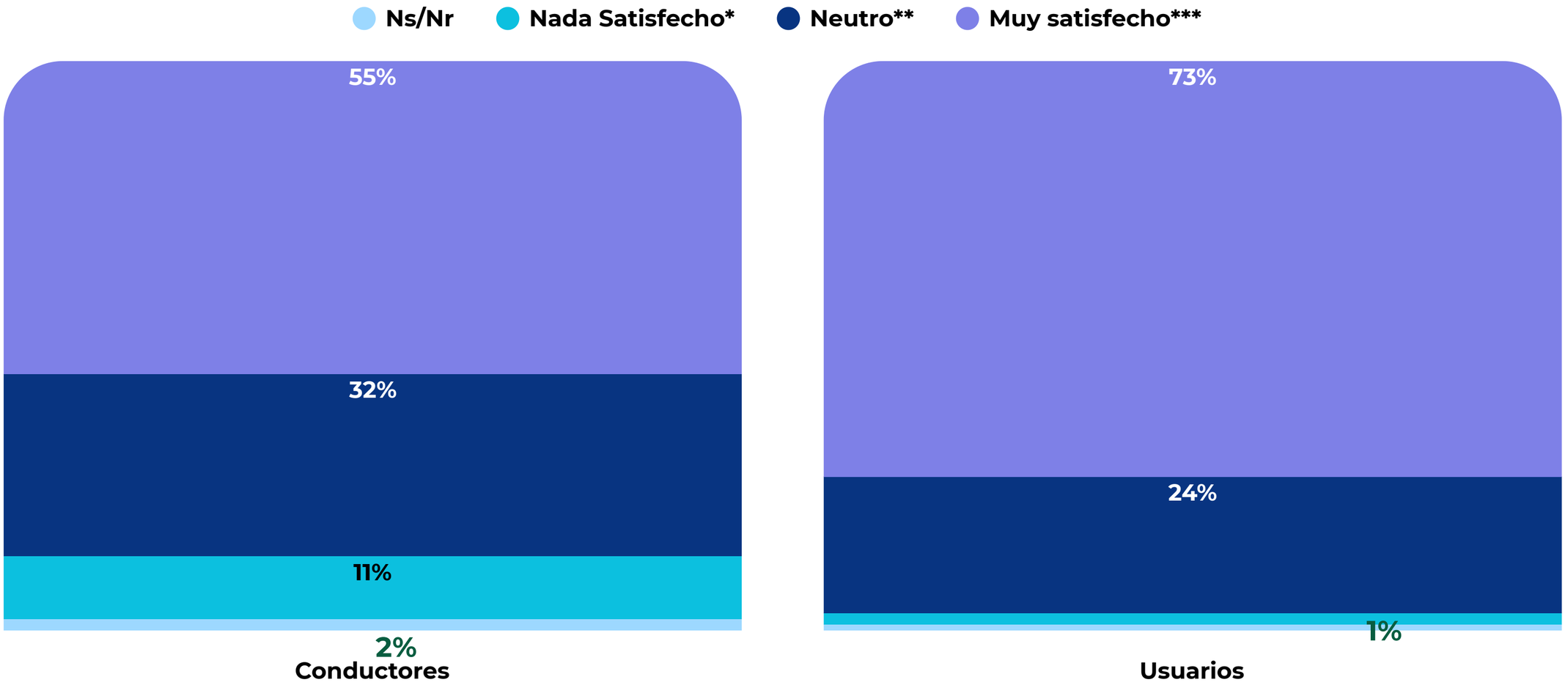
# SATISFACCIÓN Y PROPUESTAS

inDrive

CIFRAS & CONCEPTOS
INFORMACIÓN INTELIGENTE®

# Tanto usuarios como conductores se sienten, en mayor proporción, muy satisfechos con las condiciones de seguridad brindadas por las plataformas.

## ¿Se siente satisfecho con las condiciones de seguridad al usar estas plataformas?

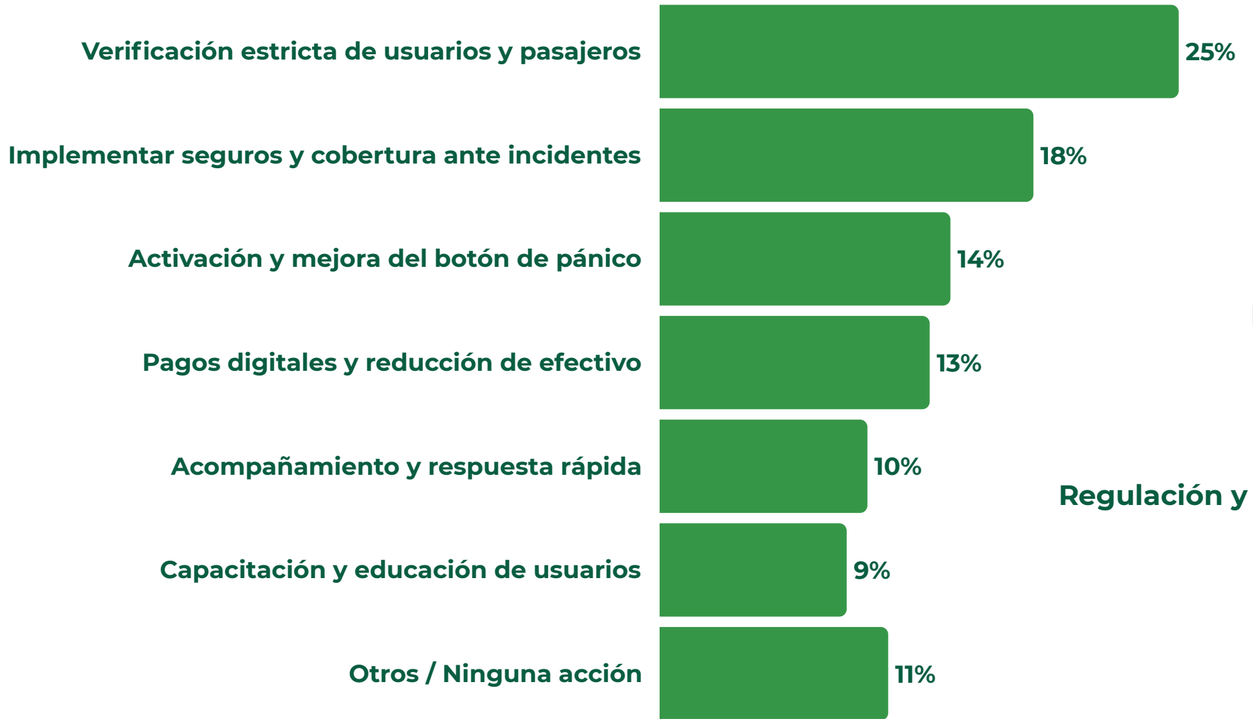



Base: 1104 usuarios y 412 conductores

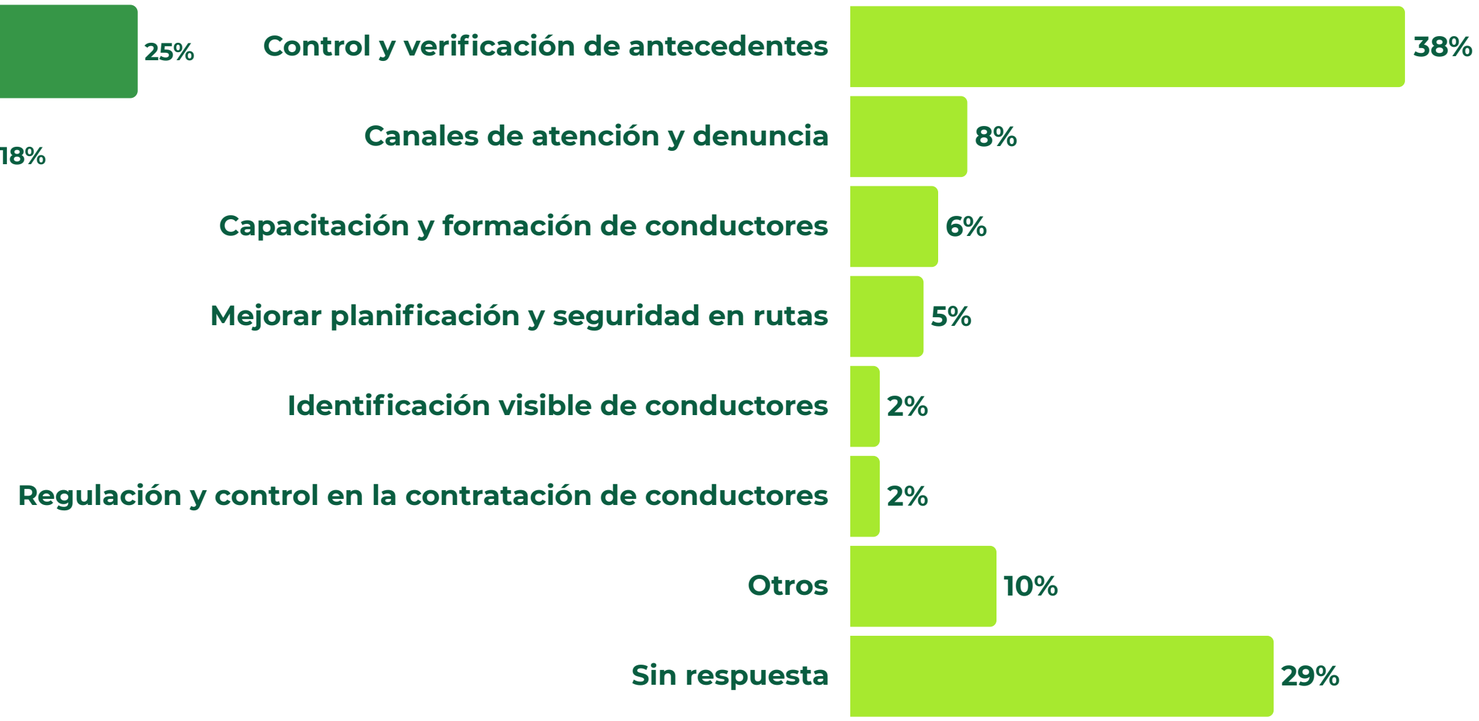
**En una escala de 1 a 6, donde 1 significa "Nada satisfecho" y 6 significa "Muy satisfecho"**
*** Se grafica las puntuaciones de 1 y 2.**
**** Se grafica la puntuación de 3 y 4**
***** Se grafica las puntuaciones de 5 y 6.**

# La verificación de usuarios y antecedentes de conductores son las principales acciones propuestas para mejorar la seguridad

## ¿Qué acciones cree que deberían implementar las plataformas para mejorar la seguridad de los conductores?




## ¿Qué acciones cree que deberían implementar las plataformas para mejorar la seguridad de los usuarios?




inDrive

CIFRAS & CONCEPTOS
INFORMACIÓN INTELIGENTE®

Base: 1104 usuarios y 412 conductores

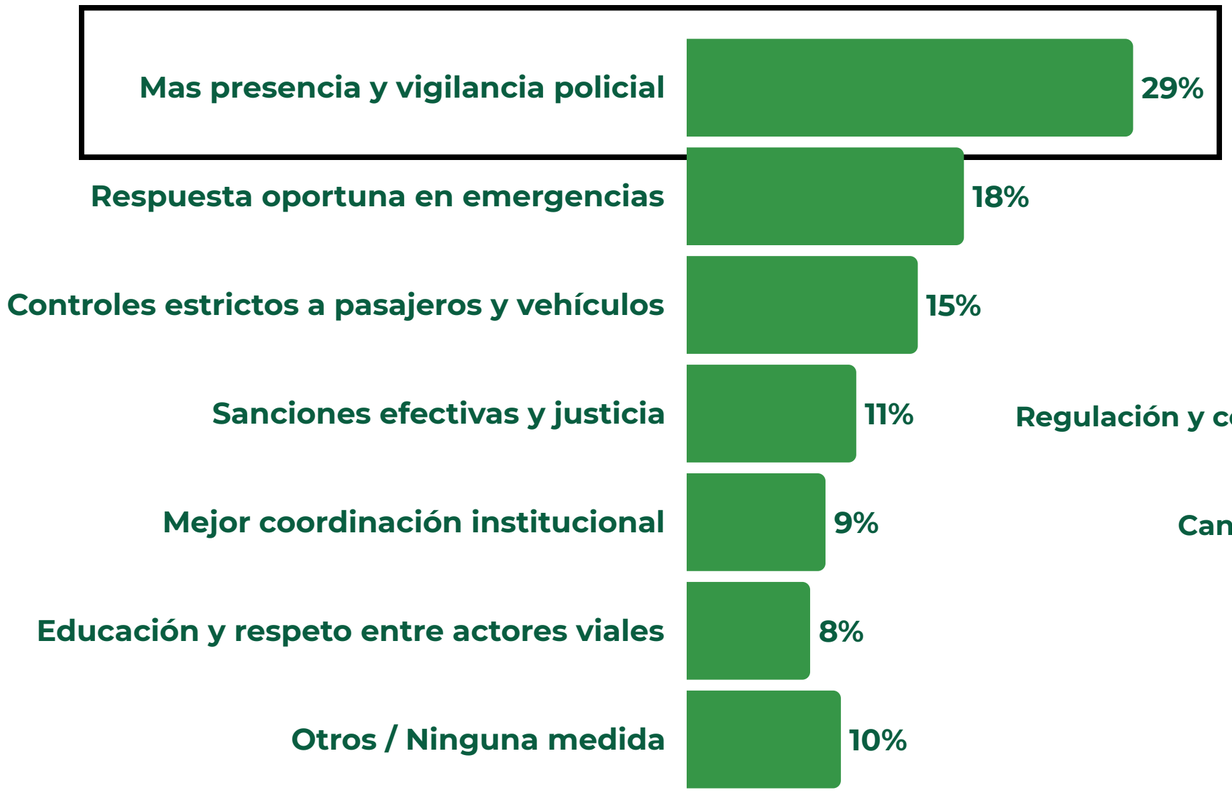
# MEDIDAS

inDrive

CIFRAS & CONCEPTOS
INFORMACIÓN INTELIGENTE®

# ¿Qué se espera de las autoridades?

## ¿Qué medidas espera de las autoridades para sentirse más seguro? (Conductores)




## ¿Qué medidas espera de las autoridades para sentirse más seguro? (Usuarios)



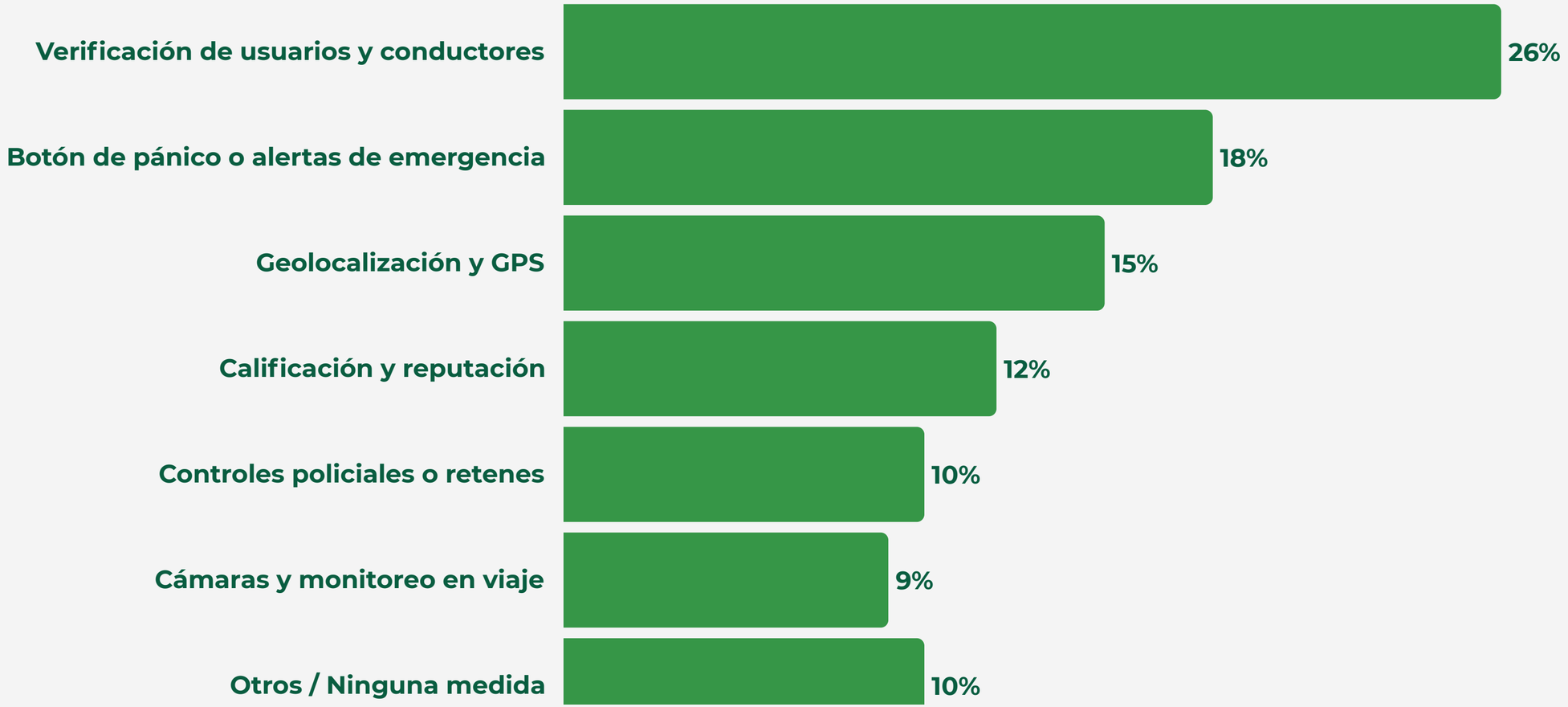

inDrive

Base: 1104 usuarios y 412 conductores

CIFRAS & CONCEPTOS
INFORMACIÓN INTELIGENTE®

# Estas son las medidas de seguridad más eficaces

**¿Qué medidas de seguridad implementadas en los últimos 5 años considera eficaces? (Conductores)**



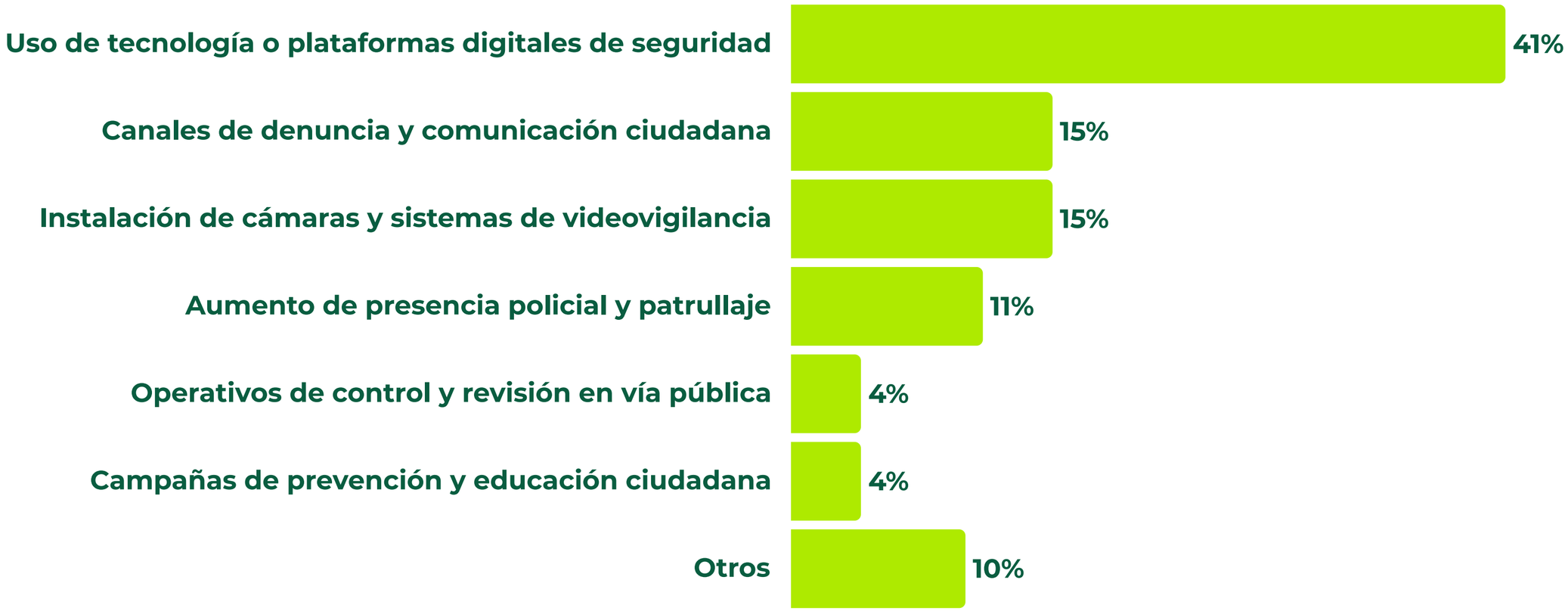

Base: 412 conductores

inDrive

CIFRAS & CONCEPTOS
INFORMACIÓN INTELIGENTE®

# Estas son las medidas de seguridad más eficaces

## ¿Qué medidas de seguridad implementadas en los últimos 5 años considera eficaces? (Usuarios)




inDrive

Base: 1104 usuarios

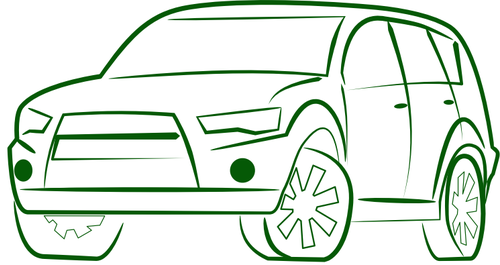
CIFRAS & CONCEPTOS
INFORMACIÓN INTELIGENTE®

# CONCLUSIONES GENERALES

inDrive

CIFRAS & CONCEPTOS
INFORMACIÓN INTELIGENTE®

# Conductores



- Son las plataformas **más utilizadas.**
- Su percepción de seguridad **es mayor en comparación a** las otras.

- Lideran **en capacitación de herramientas y formación en medidas de seguridad.**
- Tienen la **mayor percepción de confianza ante un incidente**
- **Esto explica su preferencia en su uso sobre las otras**

- El estado de alicoramiento, las agresiones verbales y la ruta del viaje son las situaciones de inseguridad que ocurren **con mayor frecuencia.**
- Ante esto, los conductores **no trabajan en ciertas zonas, comparten su ubicación y son parte de grupos de conductores**

- Hay una **confianza moderada hacia los autoridades.**
- Así mismo, estos **prefieren reportar incidentes con las plataformas**
- En la **mayoría de veces, interactúan** con las autoridades **en caso de un reten, puestos de control y solicitud de documentos.**

- Las iniciativas de las autoridades para atender las situaciones de inseguridad, **son calificadas mayoritariamente como regular.**

# Usuarios




- Son las plataformas **más utilizadas.**
- Su percepción de seguridad y la confianza en estas **es mayor** en comparación a las otras

- Los usuarios consideran **muy efectivas** las herramientas tecnológicas implementadas por las plataformas para mejorar la seguridad
- Las herramientas que permiten una localización y atención inmediata al usuario son las que **generan una mayor sensación** de seguridad.

- Las rutas inseguras, las agresiones físicas o verbales y la información errada del viaje (conductor, vehículo y placa), **son las situaciones de inseguridad más frecuentes**
- Ante esto, los pasajeros **comparten la ruta, confirman la información del viaje antes de iniciarlo (conductor, vehículo y placa) y optan por ir acompañados**

# Interpretaciones finales




- Las plataformas con mayor uso tienen, a su vez, la mayor percepción de seguridad y son en las cuales, tanto conductores como usuarios, tienen una mayor confianza.
- Factores relacionados con la geolocalización y reconocimiento del viaje, verificación del perfil y reseñas, y el comportamiento de las partes influyen en mayor proporción en la confianza con el servicio.

- Para seguir incrementando la satisfacción positiva de usuarios y conductores con las condiciones de seguridad brindadas por las plataformas, las aplicaciones deben realizar una verificación estricta de usuarios y pasajeros, incluyendo un control y verificación de antecedentes.
- En relación a las autoridades, ambos grupos poblacionales esperan una mayor presencia y vigilancia en el entorno, así como también una respuesta oportuna en emergencia y controles estrictos tanto a conductores como pasajeros.