

Reporte de seguridad en aplicaciones de movilidad

La ruta hacia la estandarización de prácticas en Colombia

Ficha Técnica del estudio

El presente informe se basa en el "Estudio de percepción sobre seguridad en movilidad urbana en Colombia", realizado por **Cifras y Conceptos S.A.**, entre usuarios y conductores de plataformas de movilidad en las principales ciudades del país.

- **Ámbito geográfico:** Zonas urbanas de Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla y Bucaramanga.
- **Población Objetivo (pasajeros):** Hombres y mujeres mayores de 18 años, de todos los niveles socioeconómicos, y usuarios de las plataformas de movilidad.
 - **Rango de Edad:** La muestra principal se concentra entre 18 y 35 años.
- **Población Objetivo (Conductores):** Hombres y mujeres mayores de 18 años, conductores activos, afiliados a plataformas de movilidad o ride-hailing.
 - **Rango de Edad:** La muestra principal se concentra entre 26 y 45 años.
- **Muestra total:** 1516 encuestas realizadas a pasajeros y conductores.
- **Muestra de pasajeros:** 1104 encuestas.
- **Muestra de conductores:** 412 encuestas. Muestreo de tipo intencional.



Sección 1 - Introducción y contexto

La seguridad en el transporte es una preocupación permanente para la ciudadanía. Mientras que modalidades tradicionales de transporte lidian con altos índices de percepción de inseguridad, como lo indica la Encuesta de Percepción Ciudadana de 'Bogotá Cómo Vamos' que asegura que **la percepción de inseguridad en el transporte público ha superado el 50% en años recientes.**

La irrupción de las aplicaciones de movilidad reconfiguró este panorama: de acuerdo con cifras de Alianza In, en **2024 más de 21,5 millones de usuarios accedieron a servicios de movilidad en apps en Colombia,** mientras que las plataformas registraron **más de 1,28 millones de cuentas de conductores** que prestaron al menos un



servicio; otras estimaciones del sector también reportan **más de 1,2 millones de conductores y 645.000 repartidores activos** en plataformas. Estos volúmenes muestran cómo la movilidad digital desplaza una parte importante de los viajes urbanos y, con ello, las dinámicas de convivencia asociadas a la movilidad.

Además, la adopción de aplicaciones de movilidad ha introducido **un nuevo estándar de trazabilidad y control**, sustentado en tecnologías como **la geolocalización en tiempo real, el registro de perfiles y los sistemas de calificación**, que elevó la confianza en el sector.

Esta tecnología ha logrado que millones de ciudadanos integren las plataformas a su vida cotidiana para trabajo, estudio y ocio.

Sin embargo, en el contexto de la seguridad urbana, la confianza es un activo que exige vigilancia y construcción continuas. **La seguridad no es un privilegio; es un derecho**, y es responsabilidad de la industria, las autoridades y la propia ciudadanía construir juntos un ecosistema confiable y resiliente para todos. Este Reporte de Seguridad se presenta como un aporte valioso, utilizando los datos de usuarios y conductores, para establecer una Ruta de la Seguridad clara para el sector en Colombia.

Sección 2 - Diagnóstico del sector: Lo que funciona y genera confianza

El análisis de los datos extraídos en las principales ciudades del país no solo muestra un alto nivel de uso de las plataformas, sino que también resalta el éxito de las medidas que ya se están implementando, las cuales son la base para construir un futuro más seguro.

1. Validación de la tecnología en seguridad

El compromiso de la industria con la tecnología está siendo altamente reconocido. **El 55% de los pasajeros** califica las herramientas tecnológicas implementadas para mejorar la seguridad como **"Muy bueno"**. Específicamente, los usuarios valoran:

- **Monitoreo y Geolocalización:** Es la opción que hace sentir más seguro al pasajero **(35%)** y al conductor **(41%)**.
- **Compartir la ruta en tiempo real:** Es el factor más importante para aumentar la confianza del pasajero **(53%)**.

2. Prioridad en la verificación y el respaldo

El estudio evidencia que, al evaluar la seguridad, cada grupo prioriza la protección que más necesita:



- **Confianza del conductor:** La plataforma que logra posicionarse con la mayor percepción de seguridad para los conductores es aquella que prioriza el control de acceso y el respaldo. **La identidad verificada de los pasajeros (63%)** es el factor que más aumenta la confianza en este grupo.
- **Confianza del pasajero:** Además de la geolocalización, la confianza del usuario se ve reforzada por la transparencia y el desempeño del conductor: **el conductor tenga una buena calificación es vital (50%)**.

3. Frecuencia de uso

El uso de plataformas es alto, demostrando su integración en el día a día. **El 73% de los conductores utiliza las plataformas a diario, mientras que el 35% de los pasajeros las usa varias veces por semana.**

Sección 3 - La realidad de la inseguridad: los desafíos pendientes

A pesar de los avances tecnológicos y los altos niveles de satisfacción con las condiciones de seguridad, existen desafíos que demandan una acción inmediata y unificada en la industria.

1. Riesgos de convivencia y protocolo

La seguridad no solo se ve afectada por el crimen externo, sino por la interacción y el cumplimiento de protocolos internos:

- **Conductores:** Las **agresiones verbales** son la situación de inseguridad percibida como más frecuente. Además, el estado de alicoramiento del usuario es una preocupación significativa.
- **Pasajeros:** Existen riesgos relacionados con la identificación del servicio, como la conducción peligrosa **(15%)** o la **placa diferente** a la presentada en la aplicación móvil **(14%)**.



3. Impacto operacional de la inseguridad

El miedo a la inseguridad afecta directamente la operación. El **74% de los conductores y el 29% de los ciudadanos evitan usar las plataformas en ciertas horas** o zonas por temas de seguridad. Las franjas horarias más inseguras son la noche y la madrugada. Esto presenta una oportunidad para el sector y las autoridades de trabajar conjuntamente para asegurar que tanto pasajeros como conductores estén protegidos en todo momento.



2. El principal foco de riesgo: robo y hurto

El crimen es el reto más apremiante. De los encuestados, 48 conductores aseguraron haber presentado situaciones que han afectado su sensación de seguridad. Siendo el **robo o hurto la situación la situación de inseguridad más frecuente para los conductores** que han sufrido incidentes.

De igual manera, es el principal riesgo percibido por los usuarios al usar plataformas **(26%)**.

Es crucial abordar estas preocupaciones para generar mayor confianza en la operación, pues se trata principalmente de la percepción de riesgo y no del número total de incidentes reportados en las plataformas.



Sección 4 - La ruta de la seguridad compartida: propuestas y colaboración

El estudio nos provee de una **Ruta de la Seguridad** clara, impulsada por las peticiones directas de los actores del ecosistema.

1. Estandarización de mejores prácticas: Propuestas de la ciudadanía

La voz de la ciudadanía es la guía para el sector. El punto de mejora más solicitado es la estandarización de los filtros de acceso:

- **Pasajeros:** Piden el **control y verificación de antecedentes** de conductores **(38%)**. Además de la implementación de seguros y cobertura ante incidentes **(18%)** y la mejora en los canales de atención y denuncia **(8%)**.
- **Conductores:** Piden la verificación estricta de pasajeros **(25%)** además de activación y mejora del botón de pánico **(14%)**.

La industria debe actuar de manera unificada para elevar estos protocolos.

Sección 5 - Reflexión final

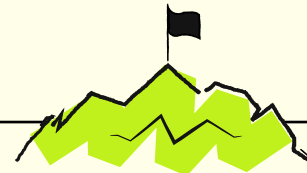
Este Reporte de Seguridad, impulsado por la voz de miles de colombianos, valida un principio fundamental: **la tecnología ha sentado las bases de un nuevo estándar de confianza en la movilidad urbana**. La publicación de este diagnóstico no es solo una fotografía del presente, sino una declaración del **compromiso inquebrantable de la industria por seguir modernizando** y elevando sus prácticas para el beneficio de todos los usuarios, tanto pasajeros como conductores.

El camino hacia la seguridad en el ecosistema de movilidad es una responsabilidad compartida. El estudio nos entrega una **Ruta de la Seguridad** clara, y el paso siguiente exige una acción unificada, particularmente en la estandarización de filtros de acceso y en la gestión de incidentes. Por ello, **esta iniciativa reafirma el llamado a**

2. Colaboración con autoridades: El compromiso pendiente

La seguridad del transporte es un ecosistema que exige el respaldo de las instituciones. El estudio revela el potencial de mejora en esta relación, pero también destaca el deseo de la ciudadanía de una mayor integración con las fuerzas del orden.

- **Demanda de presencia:** La petición más clara, tanto de conductores **(29%)** como de usuarios **(31%)**, es una mayor presencia y vigilancia policial.
- **Demanda de respuesta:** El segundo punto más solicitado es una respuesta oportuna o rápida ante emergencias.
- **Coordinación en incidentes:** Los conductores también mencionan explícitamente la necesidad de una mejor **coordinación institucional (9%)** para atender incidentes de manera efectiva.



la colaboración decidida entre las plataformas, las autoridades y la ciudadanía, con el objetivo de co-crear un futuro donde la promesa de seguridad sea una realidad sólida, confiable y duradera para Colombia.

