

UNA MIRADA
AL IMPACTO DE
LA TECNOLOGÍA
EN LA MOVILIDAD,
DURANTE
LA PANDEMIA

NOVIEMBRE 2020

Estudio elaborado por DIDI, Invamer y la Universidad del Rosario



Escuela de
Administración



Colombia avanza en el propósito de llevar mayor conectividad a las regiones y lograr que un mayor número de organizaciones públicas y privadas se transformen digitalmente, así como la apropiación ciudadana de los canales digitales para impactar positivamente su calidad de vida. En ese sentido, sectores de gran importancia, como la movilidad, han vivido una verdadera revolución adoptando soluciones que contribuyen a mejorar la eficiencia, los niveles de seguridad y la experiencia del cliente.

Durante lo corrido del 2020, la pandemia de COVID-19 ha generado una nueva normalidad por cuenta del distanciamiento social, que ha traído consigo una serie de desafíos para lograr la continuidad de los diferentes sectores de la economía. En ese panorama, la movilidad y la tecnología juegan un papel determinante para permitir que millones de usuarios continúen con sus vidas garantizando todas las medidas preventivas. De hecho, la actual coyuntura ha anticipado el acercamiento de los ciudadanos a las soluciones digitales y a la transformación de las empresas.

Para el caso de la movilidad, el reto no es menor. Por esa razón, los servicios en este sector de la economía están llamados a repensar la atención al cliente para integrar una experiencia de usuario de primer nivel, los más altos estándares de seguridad y bioseguridad, el cumplimiento de protocolos para reducir po-

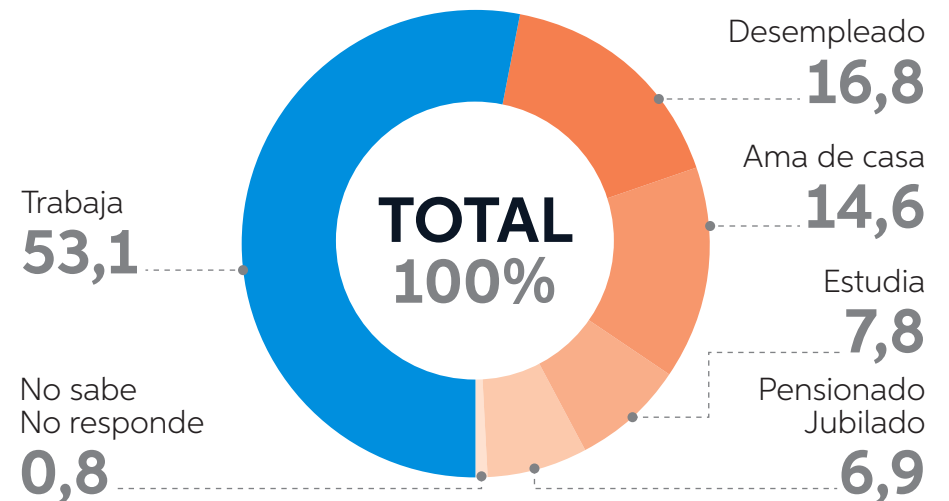
CONTEXTO

sibilidades de contagios y ofrecer precios accesibles.

La Universidad del Rosario, Invamer y DiDi realizaron un estudio en cinco ciudades del país, en las cuales se analizó el impacto de la pandemia en las preferencias y hábitos los ciudadanos en materia de movilidad y el aporte de la plataformas digitales a la generación de ingresos en la economía nacional.

Los encuestados fueron hombres y mujeres mayores de edad, de todos los niveles socioeconómicos de Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla y Bucaramanga. Del total de encuestados, el 53 por ciento se encuentran laborando, el 16,8 por ciento están desempleados y el 6,9 por ciento son jubilados.

¿CUÁL ES SU ACTIVIDAD PRINCIPAL?



Fuente: Encuesta realizada por Invamer

**MAYOR SEGURIDAD
Y MENOR RIESGO
DE CONTAGIO:
LAS MOTIVACIONES
DE LOS USUARIOS**

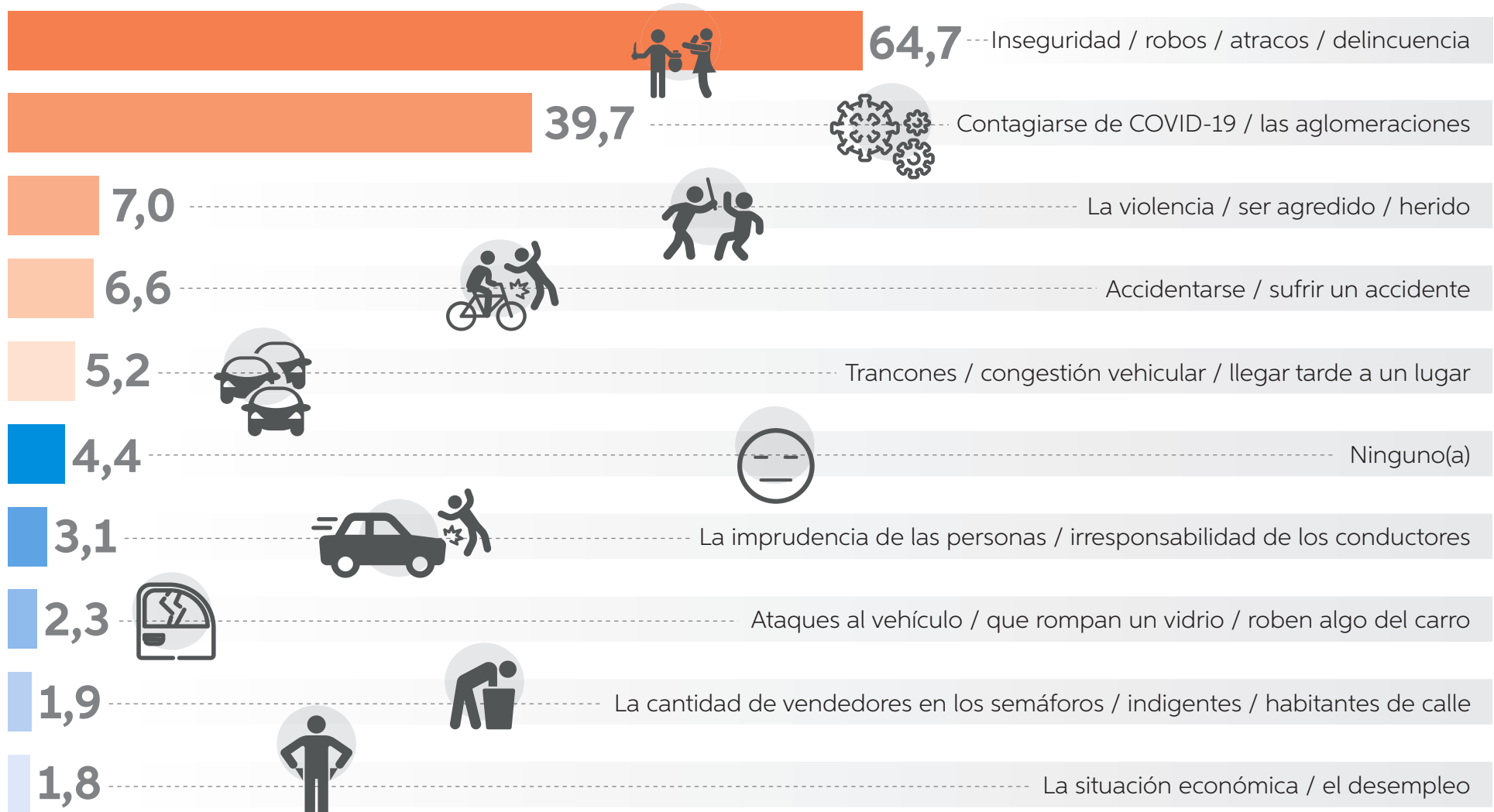


Escuela de
Administración

Cuando salen de su casa, dos grandes aspectos que preocupan a los ciudadanos a la hora de movilizarse son la inseguridad (donde están los robos, atracos, delincuencia, etc.), con un 64,7 por ciento y, en segundo lugar, el posible contagio de la COVID-19, con un

39,7 por ciento. De hecho, con el aislamiento social producto de la pandemia, los aspectos que más han cambiado en la vida de las personas son la forma de trabajar (54 %), la educación (45 %), las relaciones personales (34 %) y los medios para transportarse (31 %).

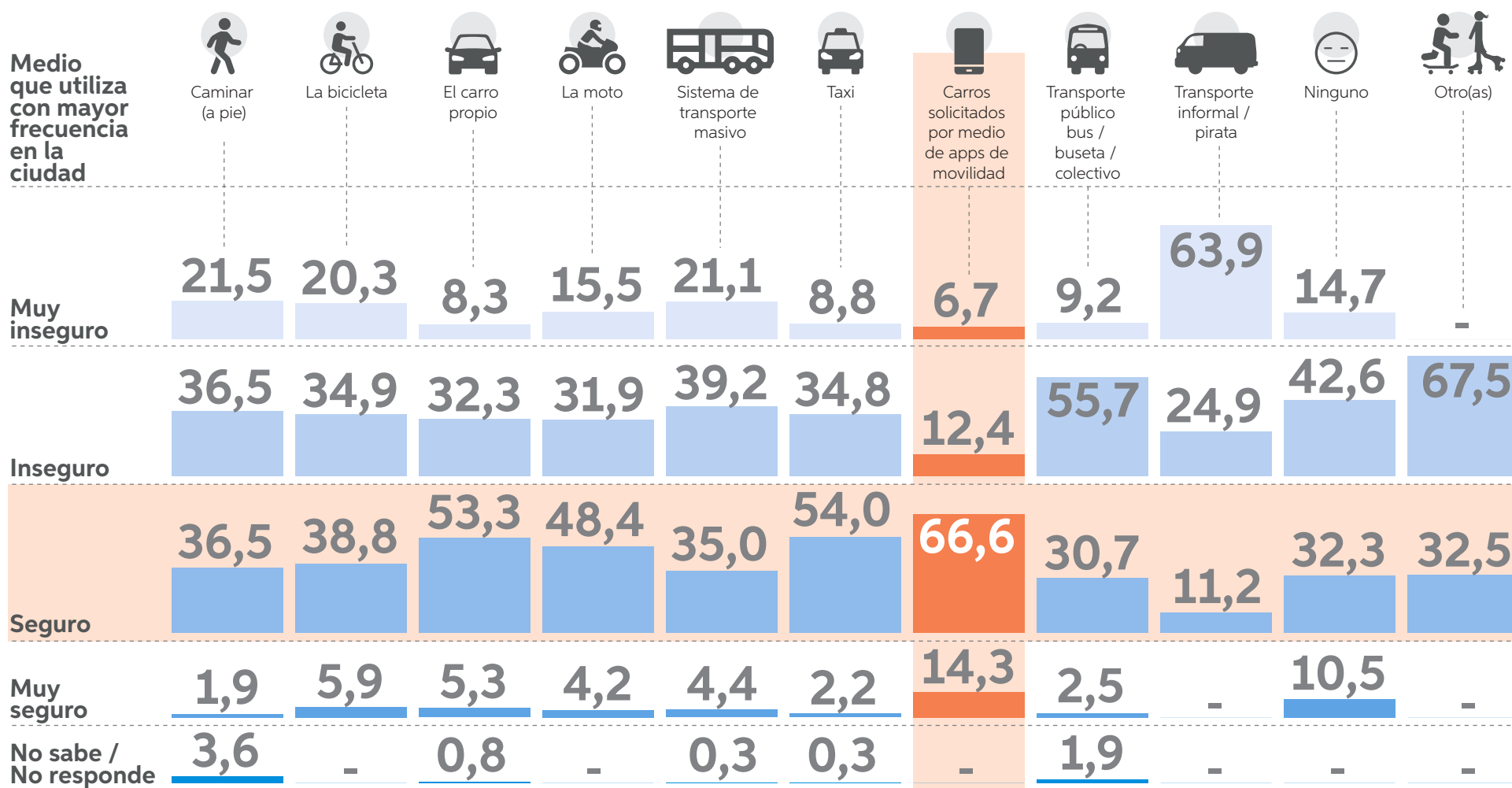
TENIENDO EN CUENTA LA SITUACIÓN ACTUAL, ¿CUÁLES HAN SIDO SUS TEMORES A LA HORA DE MOVILIZARSE?



En efecto, el 46 por ciento de las personas se sienten más seguras cuando solicitan vehículos por medio de aplicaciones de movilidad, mientras que el 36,9 por ciento sostiene que no hay diferencia en cuanto a seguridad y apenas un 6,5 por ciento subraya que es menos seguro.

De hecho, los usuarios que solicitan carros por medio de plataformas tienen la mejor percepción de seguridad, así lo manifestó el 67% de ellos, respecto a otros medios como los sistemas masivos (35 %), buses (30,7 %), taxis (54 %), carros propios (53,3 %) y motos (48,3 %).

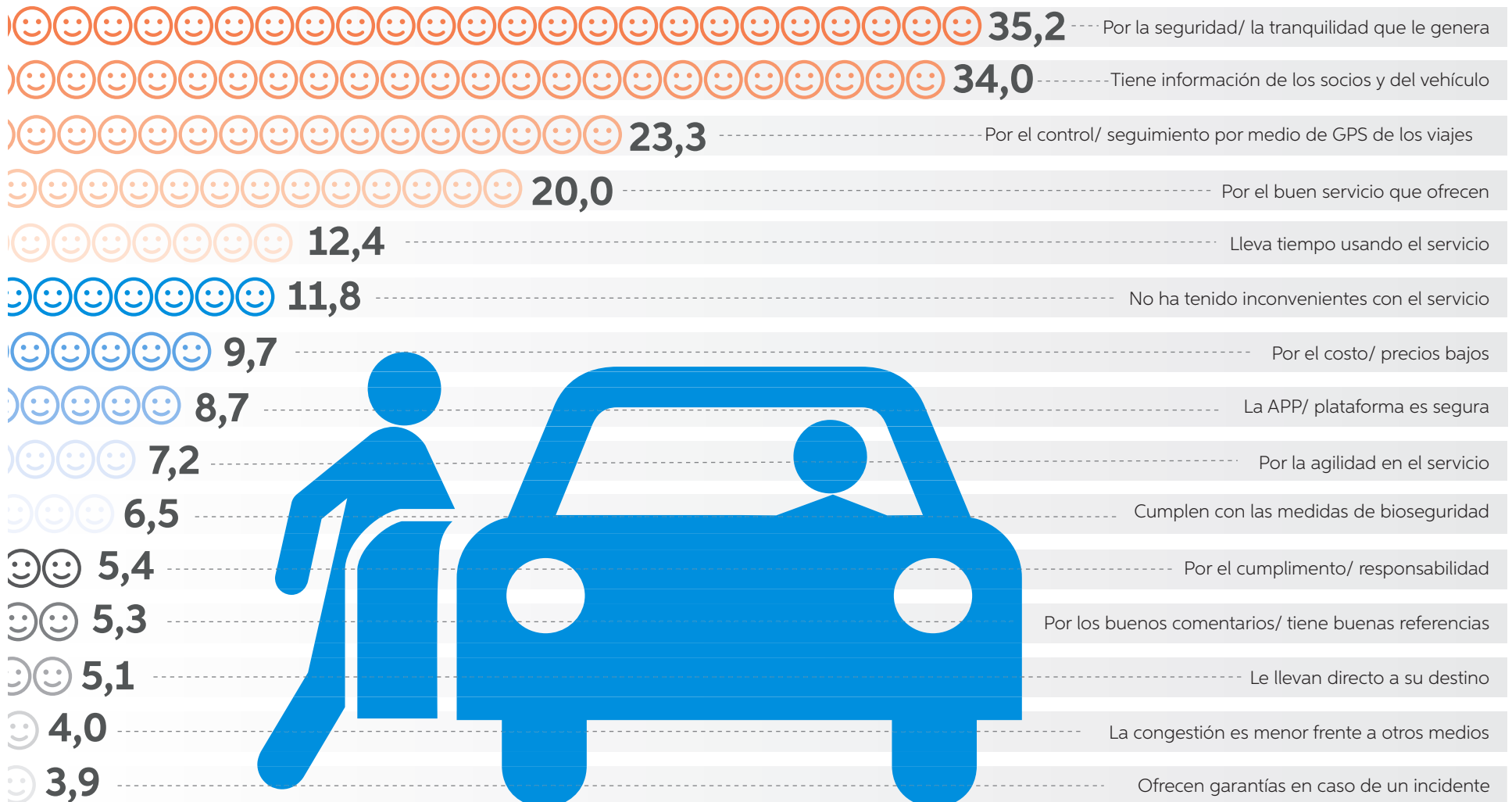
¿CÓMO SE SIENTE AL MOVILIZARSE EN LA CIUDAD?



Del total de personas que usan aplicaciones de movilidad, el 74 por ciento confían en el servicio que prestan este tipo de soluciones. De hecho, como primera razón está la tranquilidad que las aplicaciones les generan a los usuarios (35,2 %), la información

que tienen de los socios y del vehículo (34 %), el control y seguimiento por medio de la tecnología de GPS (23,3 %) y el buen servicio que ofrecen o que ya cuentan con experiencia usando estos servicios (20 %).

¿POR QUÉ RAZÓN CONFÍA USTED EN LOS VEHÍCULOS QUE SE SOLICITAN POR MEDIO DE APLICACIONES DE MOVILIDAD Y EN LOS SOCIOS?

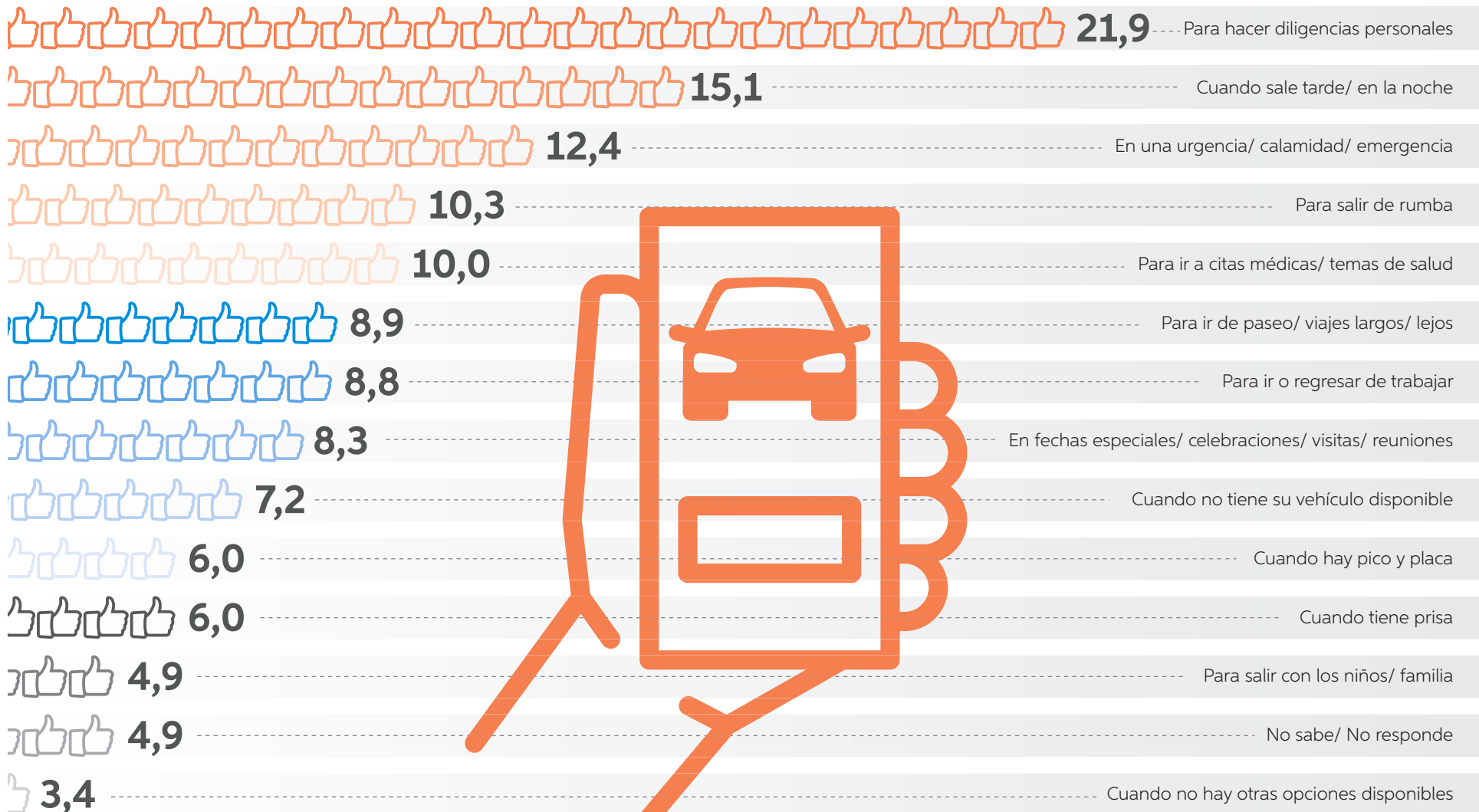


Fuente: Encuesta realizada por Invamer

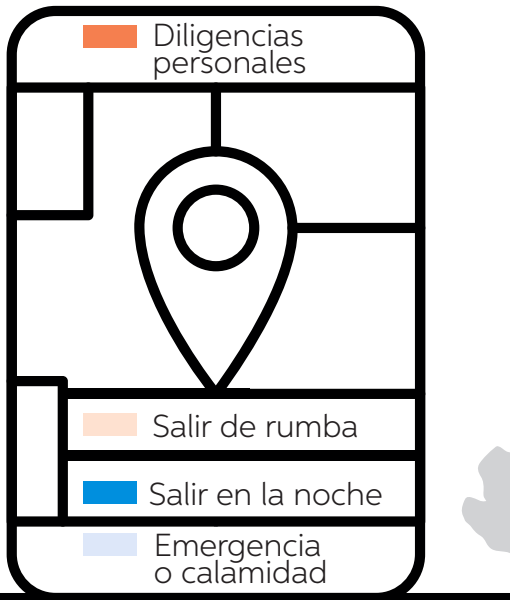
Son diversas las razones por las cuales las personas prefieren solicitar vehículos por medio de las aplicaciones, pero en todos los casos tienen como punto coincidente la posibilidad de resolver situaciones de índole personal. De hecho, sin tener en cuenta el

contexto actual de una pandemia, el 21,9 por ciento lo hace para hacer diligencias; el 15,1 por ciento, para salir en la tarde o noche; 12,4 por ciento, para atender una emergencia o calamidad; 10,3 por ciento para salir de rumba y otro 10 por ciento para asistir a citas médicas.

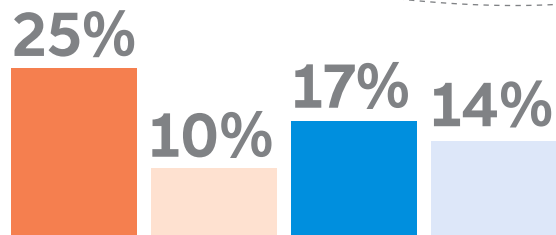
¿EN CUÁLES OCASIONES PREFERIRÍA USTED SOLICITAR VEHÍCULOS EN ESTAS PLATAFORMAS?



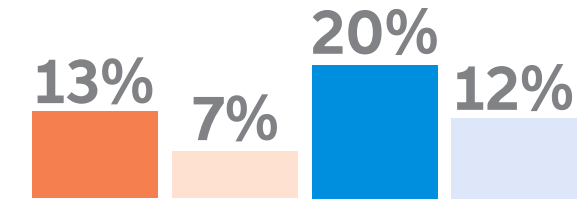
Por ciudades, en Bucaramanga es donde las personas más prefieren hacer sus diligencias personales y salir de rumba por medio de vehículos obtenidos a través de plataformas digitales; Medellín es donde los usuarios optan por aprovechar esta solución para salir en la noche y en Bogotá para resolver una emergencia o calamidad.



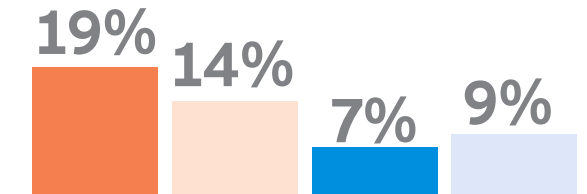
BOGOTÁ



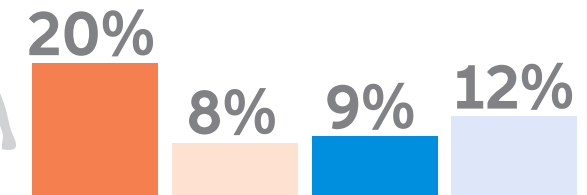
MEDELLÍN



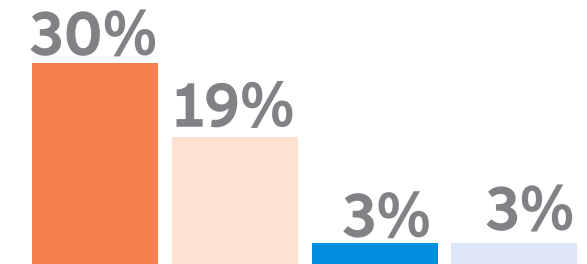
CALI



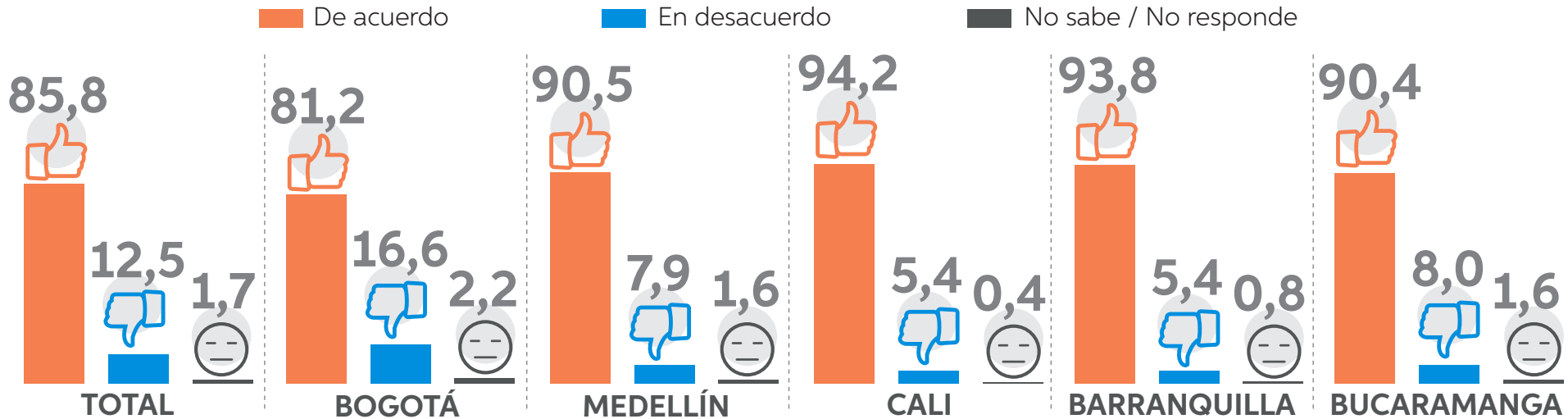
BARRANQUILLA



BUCARAMANGA

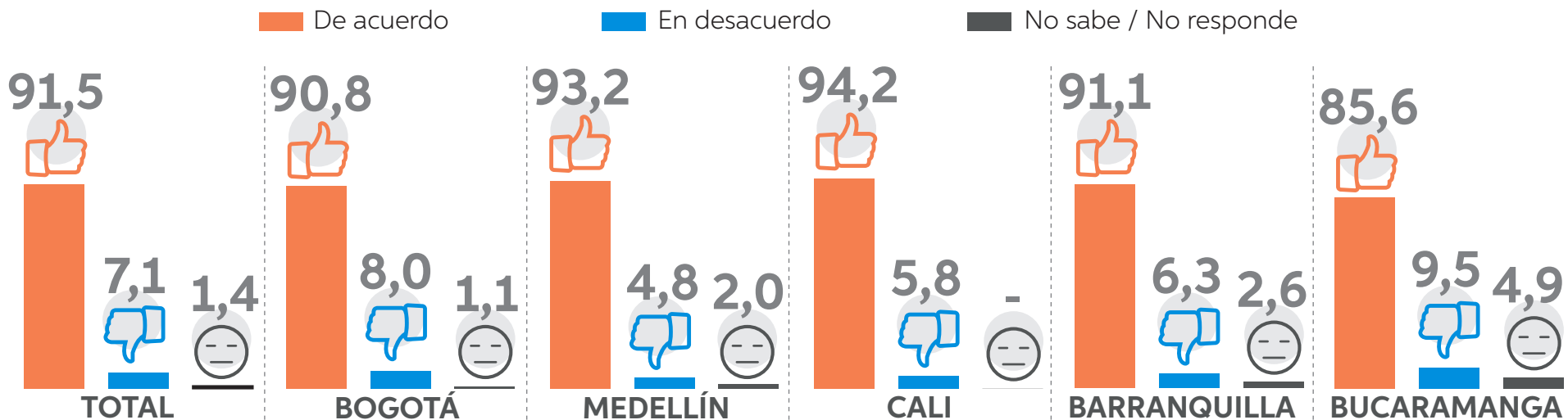


¿USTED ESTÁ DE ACUERDO O EN DESACUERDO CON QUE LOS VEHÍCULOS SOLICITADOS POR MEDIO DE PLATAFORMAS SON UNA OPCIÓN ECONÓMICA Y ACCESIBLE?



Fuente: Encuesta realizada por Invamer

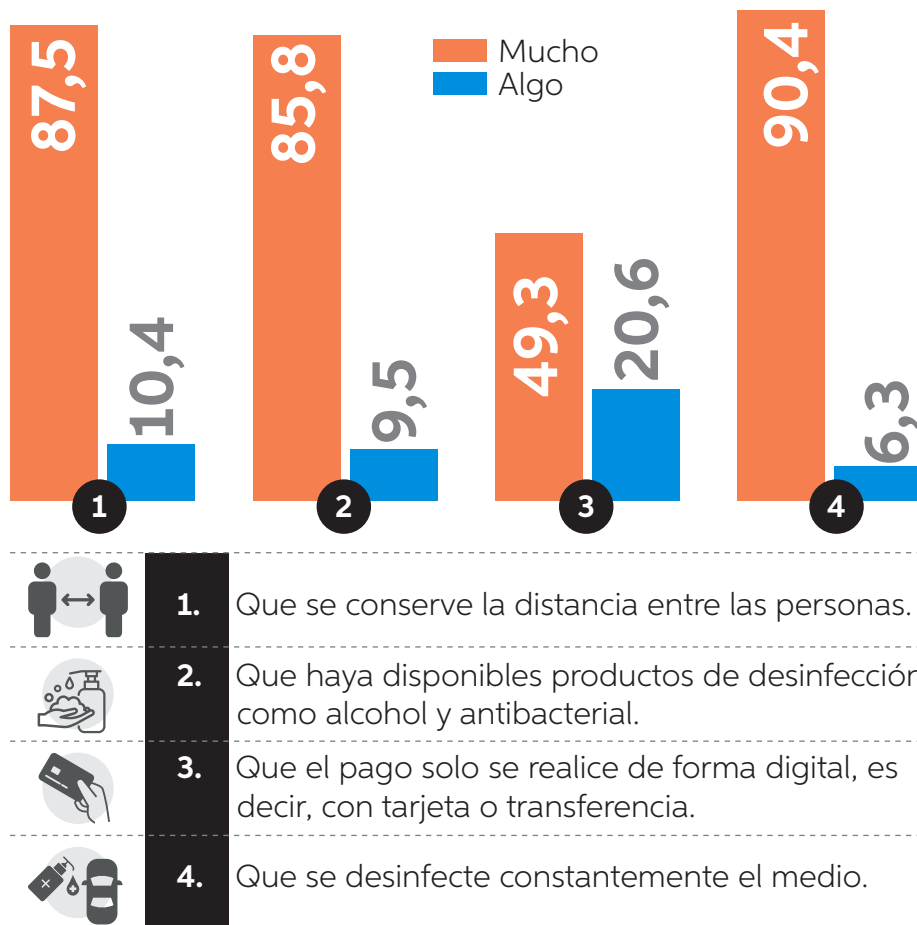
¿USTED ESTÁ DE ACUERDO O EN DESACUERDO CON QUE SE CREE UNA REGULACIÓN MODERNA QUE RESPONDA A LOS AVANCES TECNOLÓGICOS DE LAS PLATAFORMAS DE MOVILIDAD?



Fuente: Encuesta realizada por Invamer

Un análisis en profundidad sobre las razones por las cuales las personas prefieren solicitar vehículos por medio de las plataformas deja concluir que para los usuarios estos medios cuentan con condiciones que les permiten tener una sensación de mayor seguridad no solo contra la criminalidad, sino además frente al contagio de COVID-19. Lo anterior hace referencia a espacios con menor ocupación, elementos de bioseguridad, pagos digitales y desinfección constante del vehículo.

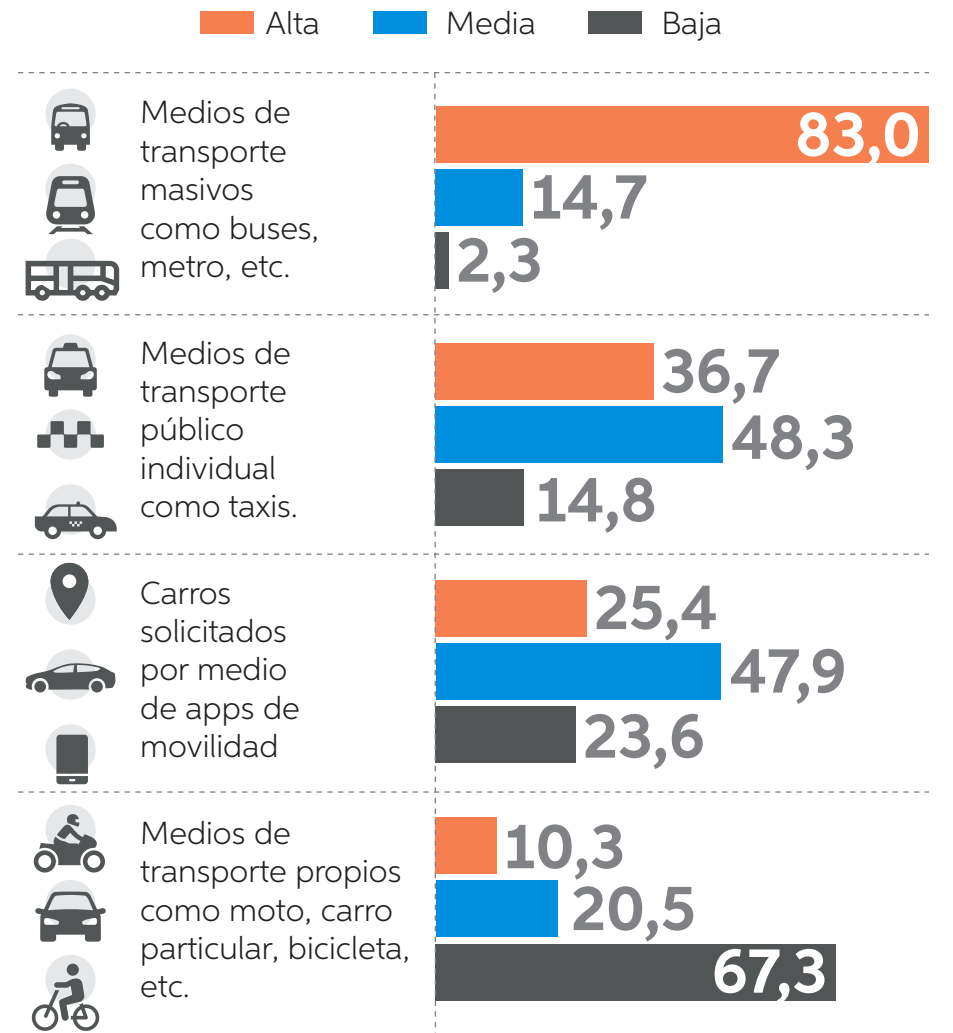
AL MOMENTO DE MOVILIZARSE LE IMPORTA MUCHO O ALGO...



Fuente: Encuesta realizada por Invamer

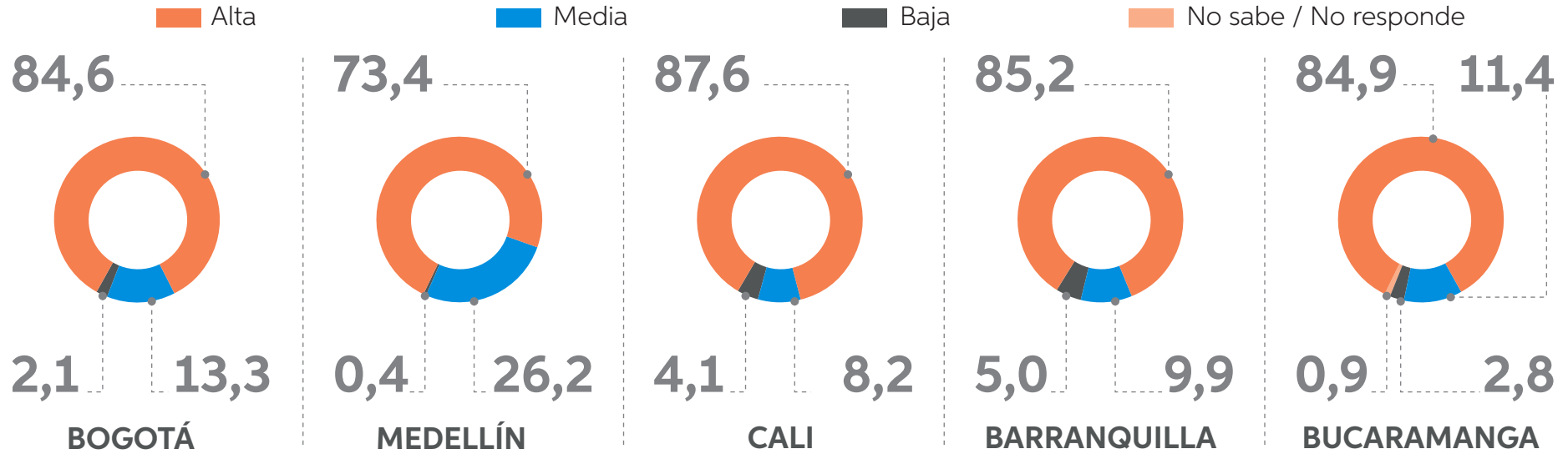
Un aspecto muy importante en medio de la pandemia es que los usuarios sienten un menor riesgo de contagio al solicitar un vehículo por medio de aplicaciones.

¿CONSIDERA USTED QUE LA POSIBILIDAD DE CONTAGIARSE DE CORONAVIRUS EN LOS SIGUIENTES MEDIOS ES ALTA, MEDIA O BAJA?



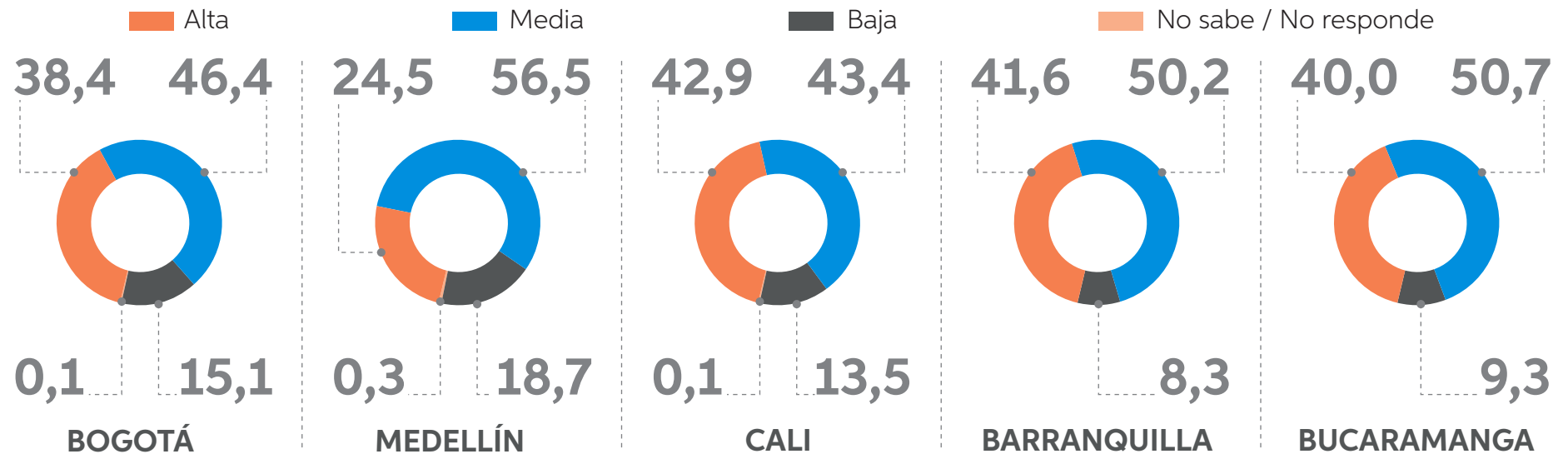
Fuente: Encuesta realizada por Invamer

¿CONSIDERA USTED QUE LA POSIBILIDAD DE CONTAGIARSE DE CORONAVIRUS ES ALTA O MEDIA O BAJA EN LOS MEDIOS COMO BUSES, METRO U OTROS?



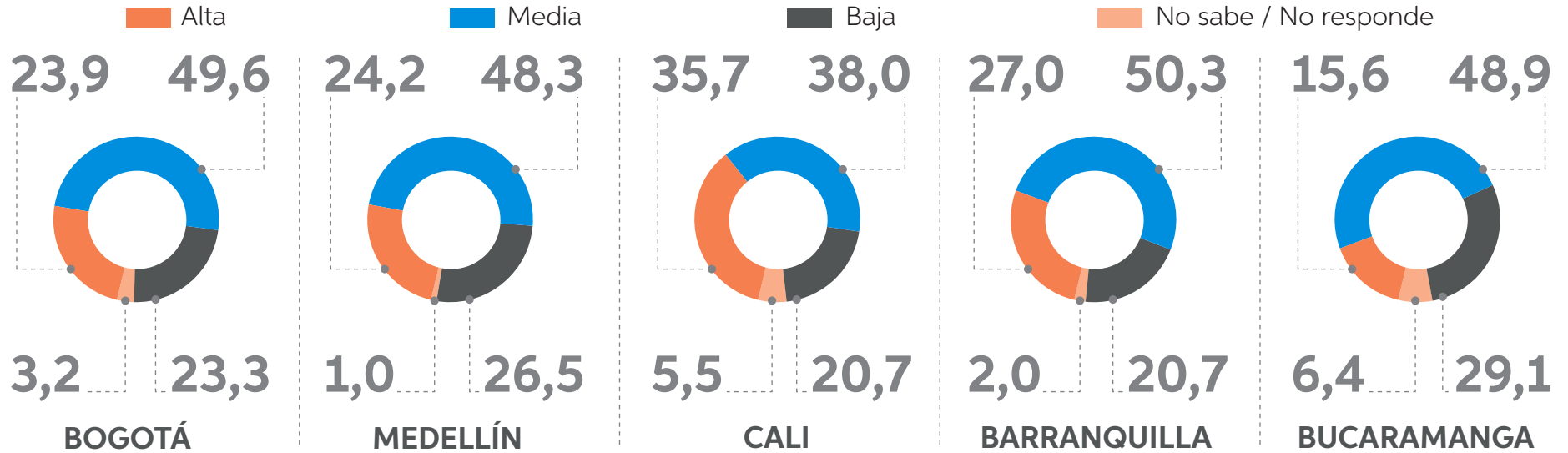
Fuente: Encuesta realizada por Invamer

¿CONSIDERA USTED QUE LA POSIBILIDAD DE CONTAGIARSE DE CORONAVIRUS ES ALTA, MEDIA O BAJA EN MEDIOS DE TRANSPORTE PÚBLICO INDIVIDUALES COMO TAXIS?



Fuente: Encuesta realizada por Invamer

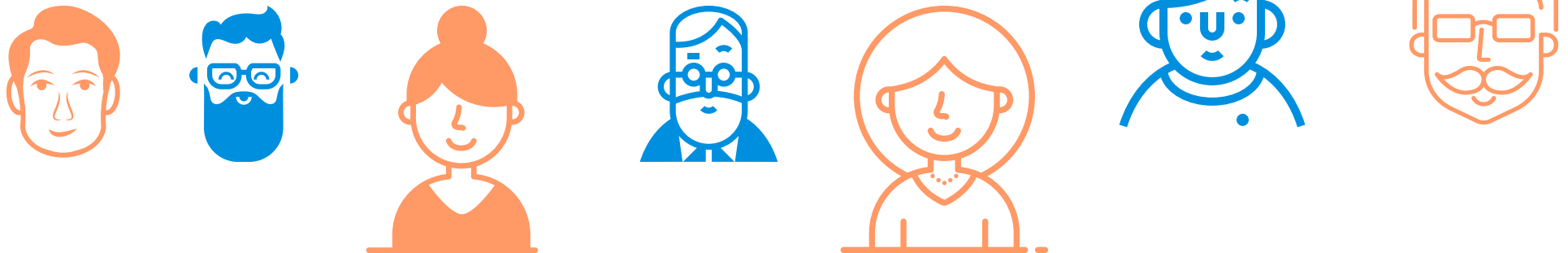
¿CONSIDERA USTED QUE LA POSIBILIDAD DE CONTAGIARSE DE CORONAVIRUS ES ALTA, MEDIA O BAJA EN VEHÍCULOS SOLICITADOS A TRAVÉS DE PLATAFORMAS TECNOLÓGICAS?



Fuente: Encuesta realizada por Invamer

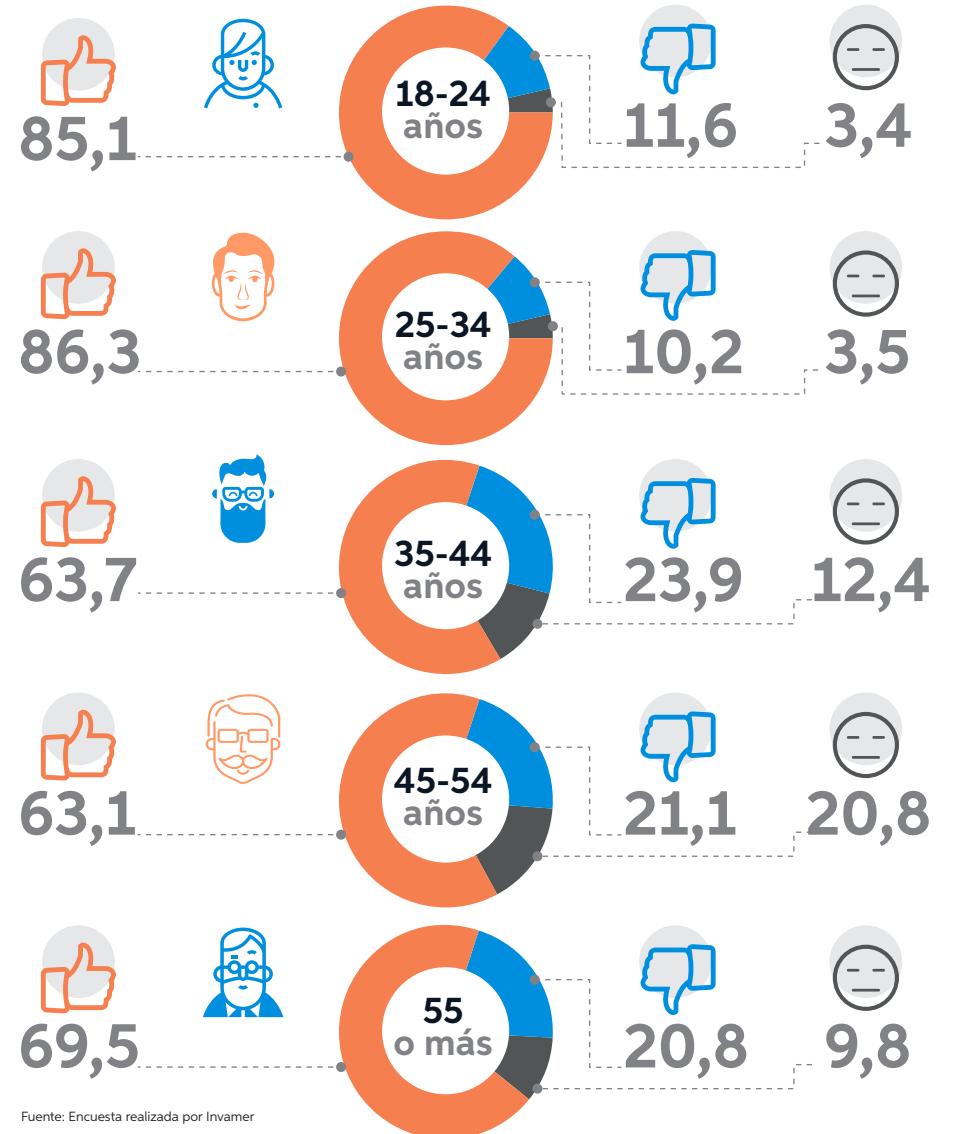
Tras consultarles a los encuestados sobre la confianza que tienen en las plataformas de movilidad, el 73,7 % sí la tiene, siendo las personas entre los 25 y 34 años quienes más confían, seguidos de los jóvenes adultos entre 18 y 24 años, y de los mayores de 55 años o más, lo cual evidencia una democratización del servicio en todas las edades. Sin lugar a dudas, cifras que revelan que tanto gente joven como mayor hacen uso de estas plataformas, evidenciando una democratización de la tecnología a la hora de movilizarse y destacando un papel muy importante de los aplicativos de movilidad en la actualidad.

Otro aspecto que llama la atención también en materia de inclusión corresponde a la diversidad en los niveles de estrato de los usuarios de las plataformas de movilidad. El 77,5% de los usuarios de estratos 3 y 4 sí confía estas plataformas, al igual que el 70,9% de los niveles 5 y 6, y 70,6% del 1 y 2, lo que demuestra una percepción de confianza generalizada de la sociedad hacia estas soluciones tecnológicas.



¿USTED CONFÍA EN EL SERVICIO QUE INTERMEDIAN ESTAS PLATAFORMAS DE MOVILIDAD EN LA CIUDAD Y EN LOS SOCIOS, O NO?

■ Sí confía
 ■ No Confía
 ■ No sabe
 No responde



Fuente: Encuesta realizada por Invamer



Fuente: Encuesta realizada por Invamer

PLATAFORMAS
DIGITALES, UNA
ALTERNATIVA PARA
LA GENERACIÓN
DE INGRESOS

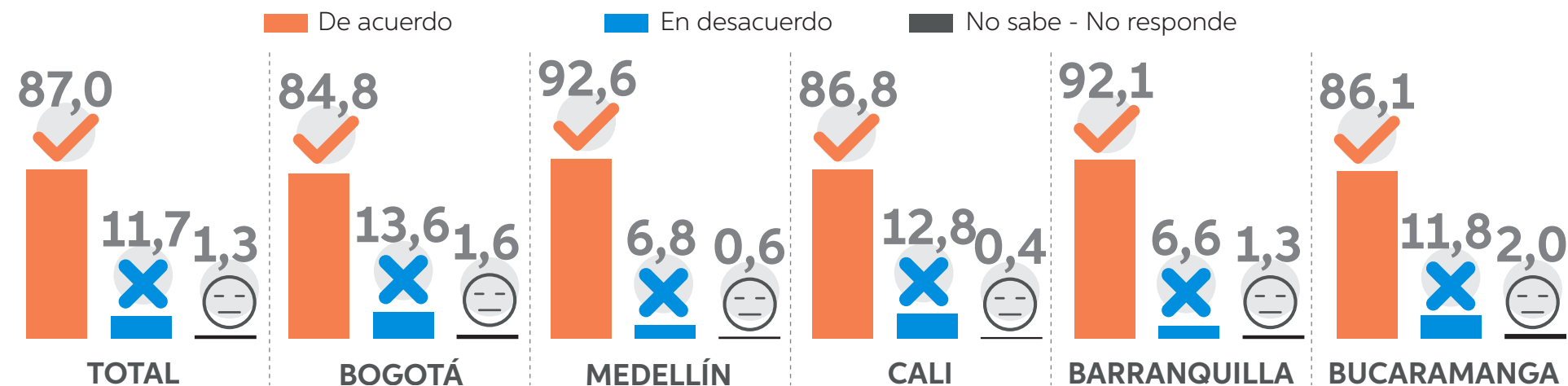


Si hay un impacto sobre la economía que ha dejado la pandemia por COVID-19 es la falta de ocupación en el país. En medio de esa situación, las plataformas digitales de movilidad se han constituido en una alternativa real de ingresos para muchos colombianos (un 87 por ciento de los encuestados así lo señala), no solo para quienes ya venían ejerciendo su actividad como socios de este tipo de soluciones, sino para quienes se han visto afectados

durante la actual coyuntura. Además, el 70 % de los encuestados afirma que, si sus ingresos disminuyeran, buscaría generarlos mediante las plataformas de movilidad.

De hecho, por ciudades, en Medellín es donde se consideran las plataformas digitales como una opción más atractiva para hacerlo, seguido de Barranquilla (92 %) y Cali (87 %).

¿USTED ESTÁ DE ACUERDO O EN DESACUERDO CON QUE LAS PLATAFORMAS DE MOVILIDAD SON UNA OPCIÓN ATRACTIVA PARA GENERAR INGRESOS EN COLOMBIA?



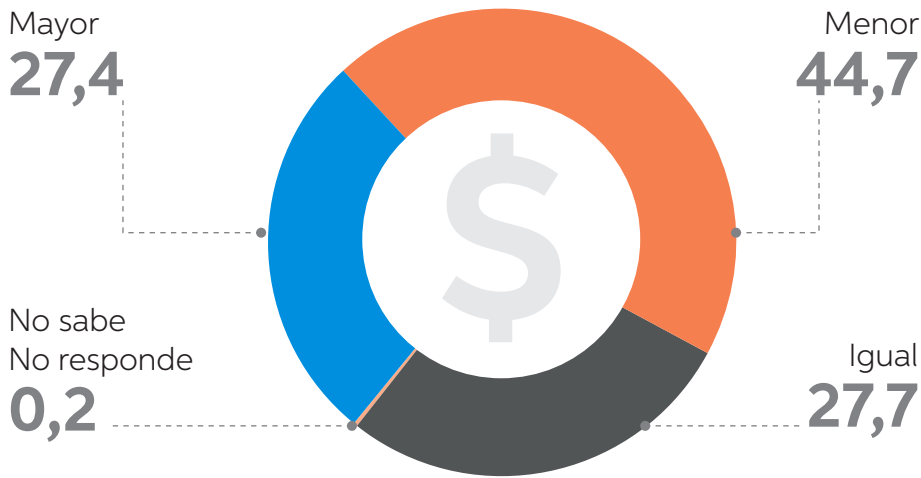
Fuente: Encuesta realizada por Invamer

Según este estudio, desde que inició la pandemia se ha disminuido el gasto de los colombianos en servicios relacionados con la movilidad. Del total de encuestados, el 44,7 por ciento aseguró que lo gastado actualmente en esta actividad es menor a lo destinado previamente a la cuarentena, mientras que solo el 27,4 por ciento considera que está invirtiendo más recursos en desplazamientos, y un porcentaje muy cercano, el 27,7 por ciento, concluye no sentir ningún cambio. Sin lugar a dudas, al disminuir el monto de dinero para la movilidad los usuarios están necesitando modelos que se ajusten a las nuevas condi-

ciones, es decir, esquemas más económicos sin dejar a un lado la seguridad y bioseguridad.

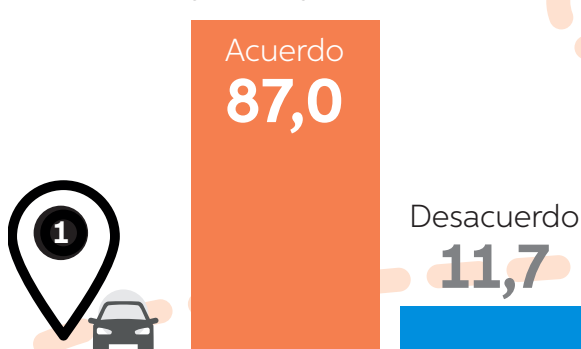
Al respecto, el estudio de la Universidad del Rosario en alianza con Invamer y DIDI permitió identificar que el 85,8 por ciento de los ciudadanos consideran que los precios de las plataformas digitales son más accesibles, lo que probablemente permita explicar, junto a otras razones, que el 91,5 por ciento de los colombianos encuestados esté de acuerdo con la necesidad de expedir una regulación moderna que responda a los avances de las plataformas de movilidad.

¿EL MONTO QUE USTED SE ESTÁ GASTANDO AL MES PARA MOVILIZARSE ES MAYOR, ES MENOR O ES IGUAL A LO QUE SE ESTABA GASTANDO ANTES DE QUE INICIARA LA PANDEMIA DEL CORONAVIRUS EN COLOMBIA?

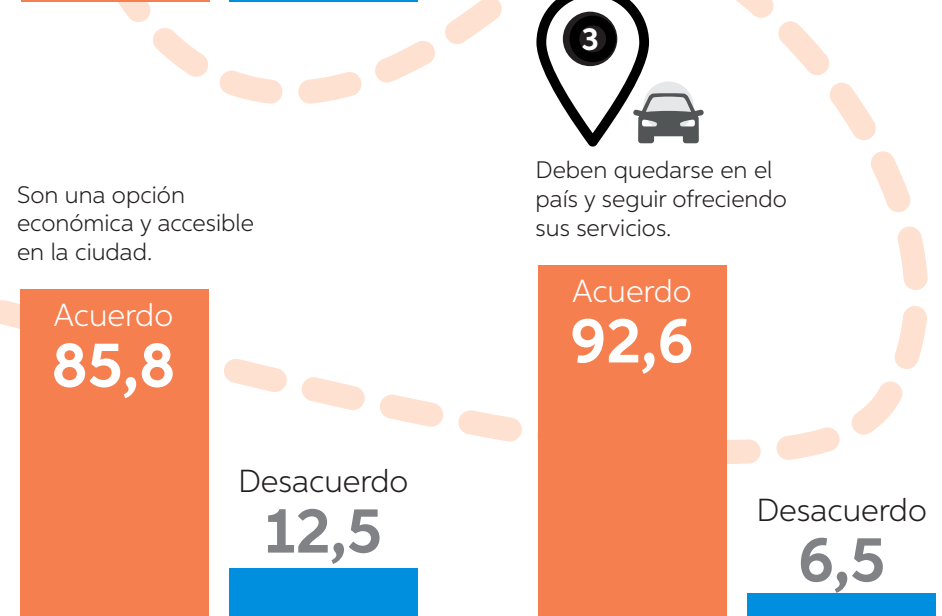
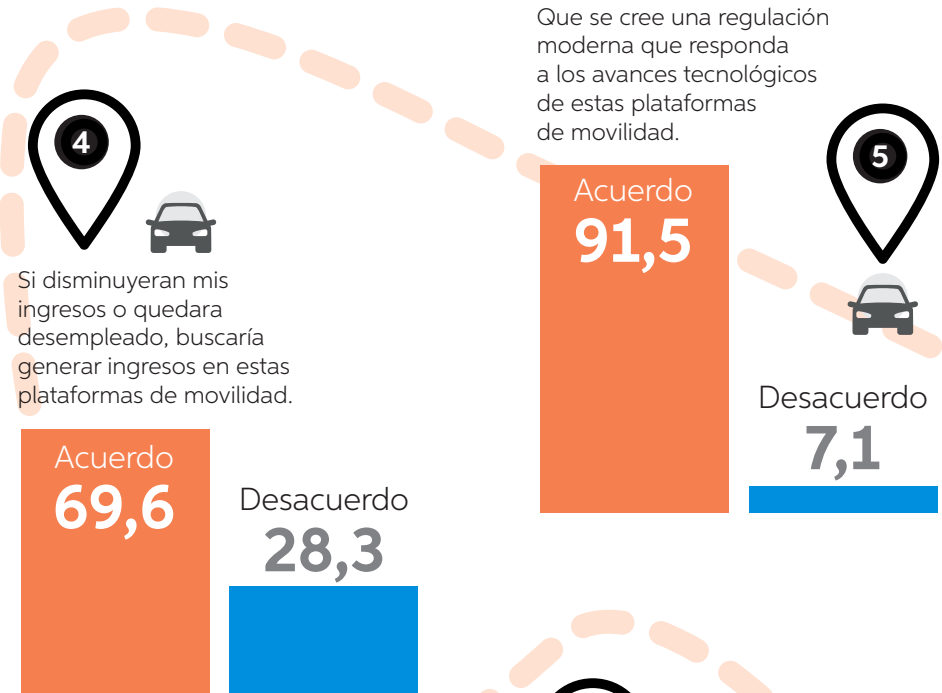


¿USTED ESTÁ DE ACUERDO O EN DESACUERDO CON LAS SIGUIENTES AFIRMACIONES FRENTE A LAS PLATAFORMAS DE MOVILIDAD COMO DIDI, ENTRE OTRAS?

Son una opción atractiva para generar ingresos.



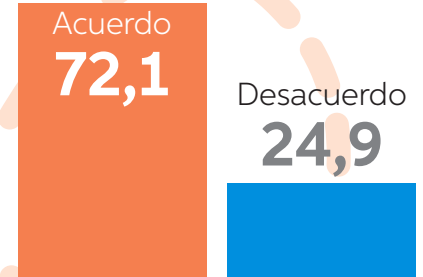
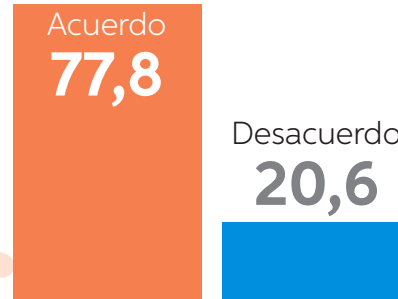
Que se cree una regulación moderna que responda a los avances tecnológicos de estas plataformas de movilidad.



Finalmente, ante la exigencia por parte de los usuarios de nuevos esquemas que respondan a nuevas realidades, los encuestados opinan que una regulación de las plataformas de movilidad incentivará la mayor inversión en el país, contribuirá para que otros medios, como los taxis, mejoren su operación y servicio, impulsará el desarrollo tecnológico en el sector y, lo más importante, beneficiará a todos los usuarios con más opciones para su movilización. Todo lo anterior con un elemento concluyente entre los consultados y es que se puede convivir con reglas claras entre las diferentes alternativas.

Se incentivará la inversión en el país.

Ayudará a los taxistas a mejorar su servicio.



Beneficiará a los usuarios al ofrecerles más opciones de movilidad.

Impulsará el desarrollo tecnológico en beneficio de la movilidad.



PLATAFORMAS DIGITALES DE MOVILIDAD: SEGURIDAD, GENERACIÓN DE INGRESOS Y TRANSFORMACIÓN DEL MERCADO

Tras realizar el recorrido por este estudio de la Universidad del Rosario, Inva-mer y DIDI, se concluye que las plataformas digitales llegaron para revolucionar el mercado. De acuerdo con estos resultados, es posible una sana convivencia entre unos y otros sistemas y, en esa medida, es de total relevancia un diálogo intersectorial en el cual se defina el marco regulatorio que permita las diferentes alternativas de movilidad.

Por otra parte, el estudio evidencia que pese a que las plataformas digitales constituyen un mercado relativamente nuevo, hay una gran acogida por parte de los ciudadanos que encuentran en estas alternativas modelos que ofrecen seguridad y, dada la pandemia de COVID-19, bioseguridad; aspectos que sin lugar a dudas hacen parte de la revolución que vive el sector.

Por último, queda claro que las plataformas de movilidad se están convirtiendo en una alternativa de ingresos, además de ser vistas como una opción accesible desde el punto de vista económico, lo que demuestra que la innovación contribuye a la calidad en el servicio y que hay una inminente transformación de este mercado que en últimas se traduce en beneficio de los usuarios.



Escuela de
Administración

FICHA TÉCNICA

EL ESTUDIO SE REALIZÓ EN
CUMPLIMIENTO A LA NORMA
ISO 20252 VERSIÓN 2012
INVESTIGACIÓN DE MERCADOS
SOCIAL Y DE OPINIÓN.

••• OBJETIVO GENERAL

Conocer las percepciones, los usos, hábitos, actitudes y comportamientos de la ciudadanía en materia de movilidad.

••• UNIVERSO / GRUPO

Hombres y mujeres de 18 años o más, de todos los niveles socioeconómicos, residentes en Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla y Bucaramanga, que conocen o hayan oído mencionar alguna de las plataformas de movilidad.

••• MÉTODO DE MUESTREO

Para los registros de telefonía fija se hizo una selección aleatoria de hogares, con estratificación por ciudad y nivel socioeconómico. Luego se seleccionó aleatoriamente a una persona de 18 años o más. Para los números celulares se seleccionó aleatoriamente a personas mayores de 18 años entre los números generados.

••• MARCO

Se utilizaron marcos duales: líneas fijas de los hogares y generación de números celulares. El cubrimiento telefónico según censo del DANE es del 85%.

••• RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Encuestas telefónicas mediante el sistema CATI (Computer Assisted Telephone Interview). Con la metodología de marcos duales, unas encuestas se hicieron a telefonía fija y otras a números celulares.

••• SUPERVISIÓN

Se revisó el 100% de las encuestas y se supervisó el 10% de las mismas.

••• TASA DE RESPUESTA

La tasa de respuesta fue del 15.93% para telefonía fija y 8.75% para telefonía celulares.

••• MARGEN DE ERROR

El margen de error fue de $\pm 3.36\%$ a nivel total, con un nivel de confianza del 95%.

••• TRABAJO DE CAMPO

La recolección de la información se llevó a cabo entre el 19 de septiembre y el 20 de octubre de 2020. Participaron 103 encuestadores.

DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA

CIUDAD	TOTAL
Bogotá	300
Medellín	160
Cali	150
Barranquilla	120
Bucaramanga	120
TOTAL	850

