



# Primera encuesta sobre **seguridad digital en Colombia**

## Metodología

GSE sindicó a FTI Consulting la realización de un estudio de opinión con **700 hombres y mujeres mayores de edad**, de estratos 2 al 6 en 10 de las principales ciudades del país.

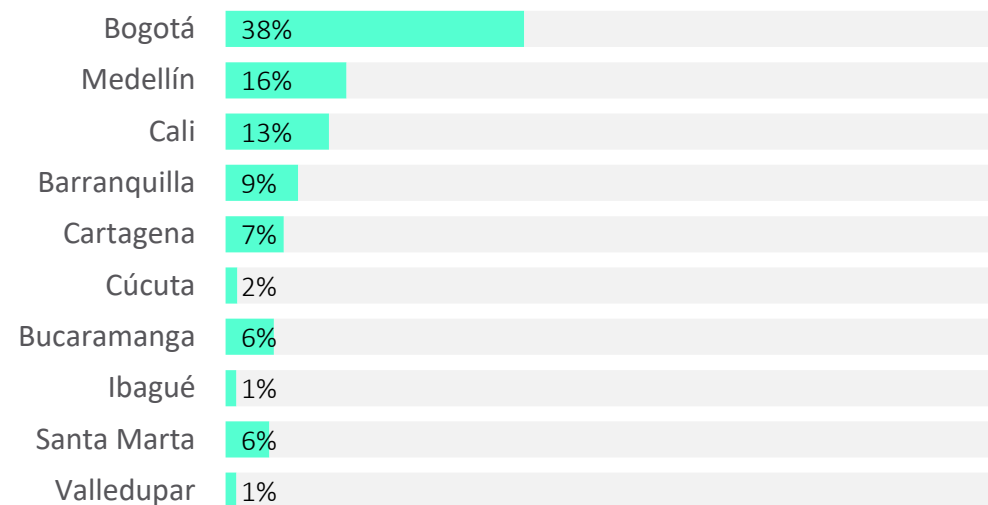
El estudio se realizó mediante una encuesta online, utilizando un cuestionario diseñado específicamente para responder a los objetivos de investigación, con una **duración de aproximadamente 10 minutos**.

El estudio busca dar respuesta a cuatro preguntas principales:

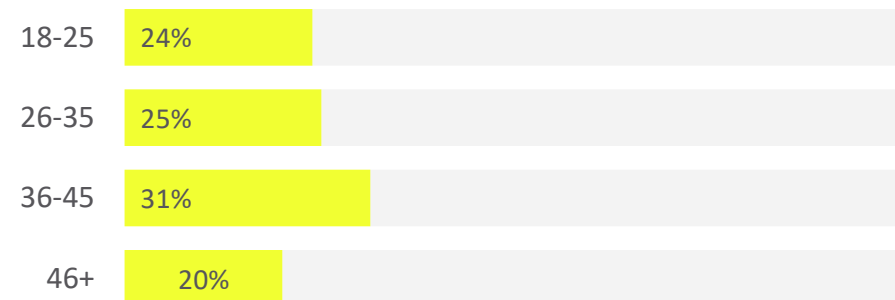
- ¿Qué tan importantes son para los colombianos la facilidad y la conveniencia de un servicio, a la hora de escoger con quién contratarlo?
- ¿Qué impacto han tenido las interrupciones tecnológicas sobre algunos sectores económicos [entretenimiento y transporte en particular], en opinión de los colombianos?
- ¿Qué tanto saben los colombianos sobre la identidad digital?
- ¿Cuáles son las prácticas y comportamientos de los colombianos en términos de seguridad digital?

# Distribución de la muestra

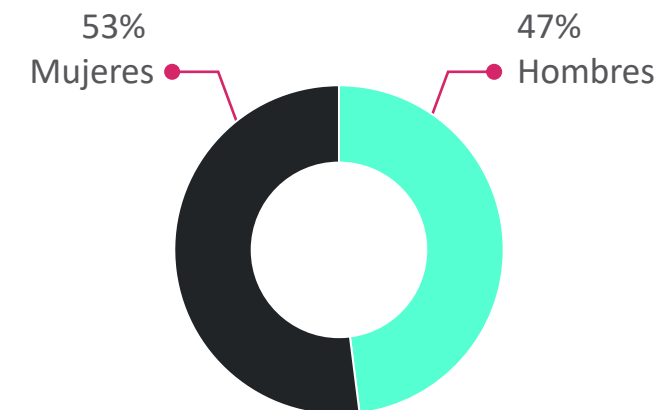
Ciudades



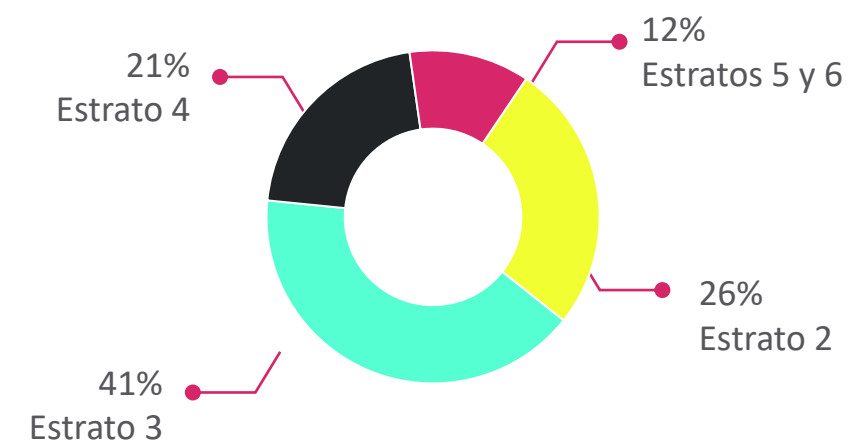
Edades



Género

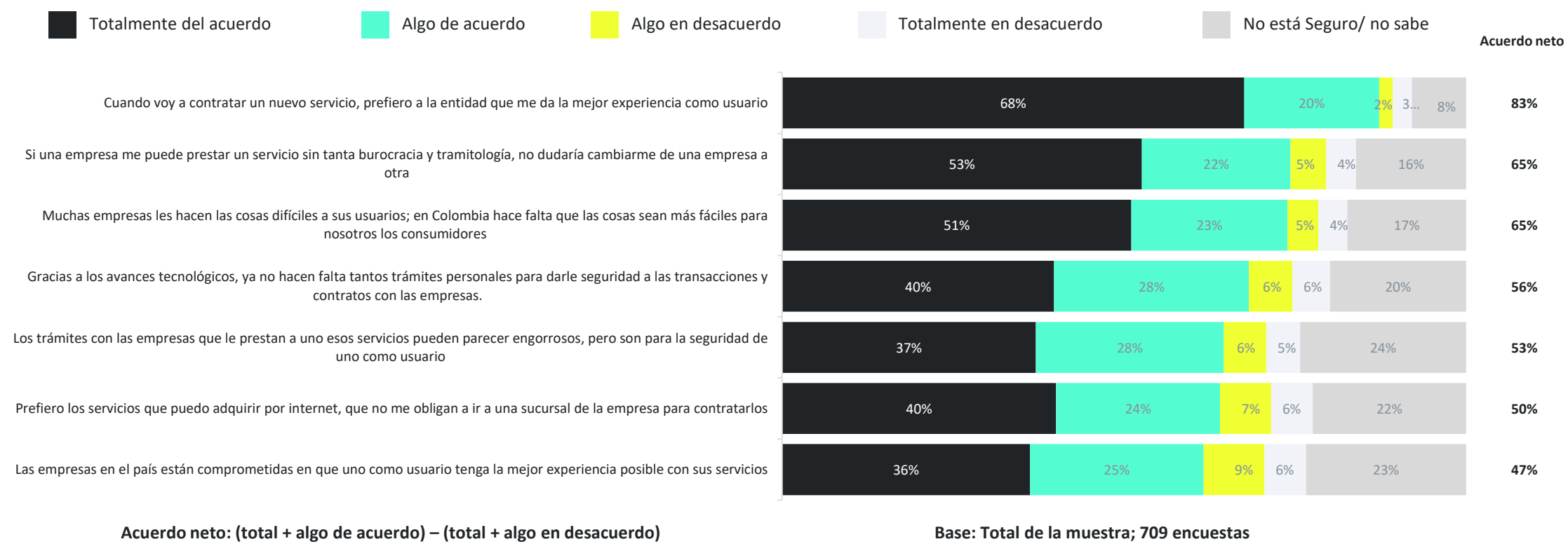


Estratos





# La mayoría de los colombianos valora mucho la facilidad y la conveniencia en un servicio: las empresas tienen que cuidar más la experiencia del usuario



## Cuidar la experiencia del cliente, evitar los trámites innecesarios y hacerles la vida fácil a los usuarios deberían ser “mantras” para cualquier empresa

Los colombianos tienen claro el valor de la facilidad y la conveniencia como factores clave para escoger las empresas con las que van a contratar servicios.

Aunque muchos entienden que hay trámites necesarios para que las empresas puedan ofrecer mejores estándares de seguridad, más personas esperan que las compañías adopten los avances tecnológicos que permiten evitar la presencialidad en este tipo de acciones, pues al menos la mitad [en la columna de acuerdo neto] quisiera poder contratar servicios de forma virtual.

Finalmente, los datos muestran una señal de alerta para los empresarios colombianos: menos de la mitad de los entrevistados perciben a las empresas comprometidas con lograr la mejor experiencia de servicio posible.

# Las innovaciones tecnológicas pueden mejorar notoriamente la experiencia del usuario

Al menos 7 de cada 10 colombianos reconoce el impacto positivo que han tenido los cambios tecnológicos en servicios como la televisión, la música y el transporte público de pasajeros: en todos estos casos, la experiencia es mejor hoy en día de lo que era antes.

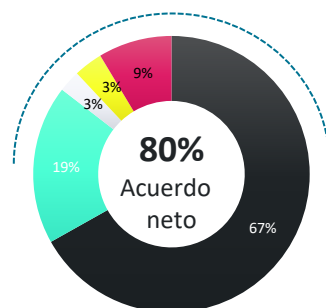
■ Totalmente del acuerdo

■ Algo de acuerdo

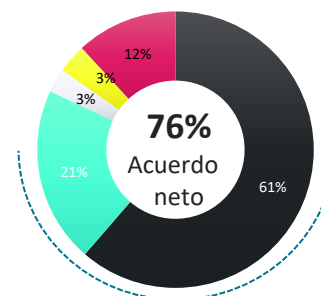
■ Algo en desacuerdo

■ Totalmente en desacuerdo

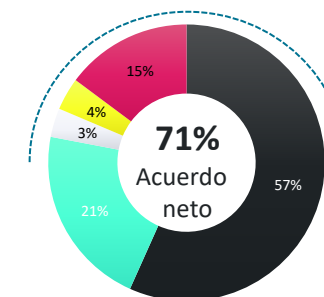
■ No está Seguro/ no sabe



Gracias a la tecnología, ver televisión y películas es una experiencia mejor hoy en día, de lo que era antes gracias a la existencia de empresas como Netflix que innovaron y cambiaron ese servicio



Gracias a la tecnología, escuchar música y podcasts es una experiencia mejor hoy en día, de lo que era antes gracias a la existencia de empresas como Spotify que innovaron y cambiaron ese servicio



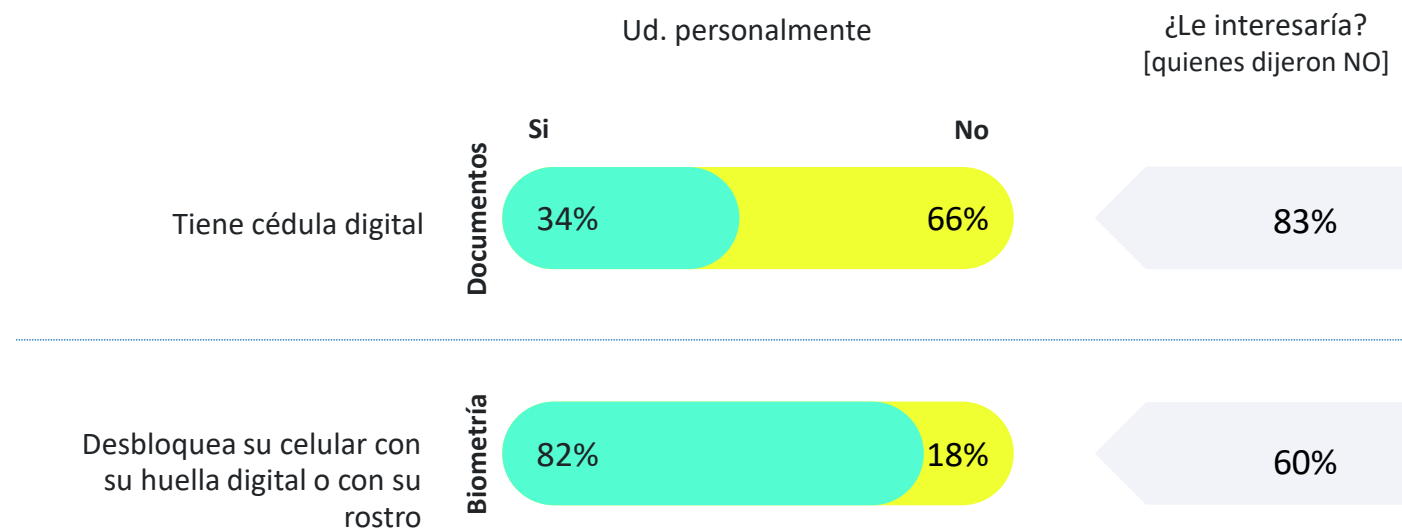
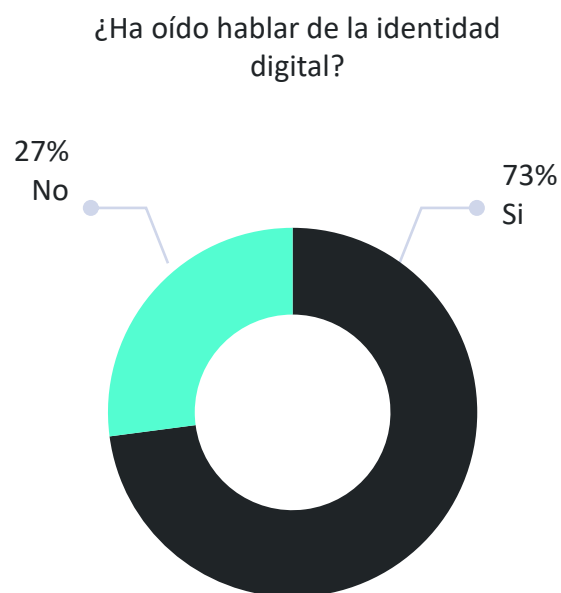
Gracias a la tecnología, tomar un taxi es una experiencia mejor hoy en día, de lo que era antes gracias a la existencia de empresas como Uber que innovaron y cambiaron ese servicio

**Acuerdo neto:** (total + algo de acuerdo) – (total + algo en desacuerdo)

**Base:** Total de la muestra; 709 encuestas

# Hay una actitud positiva hacia la identidad digital, pero hace falta profundizar mucho más en su adopción

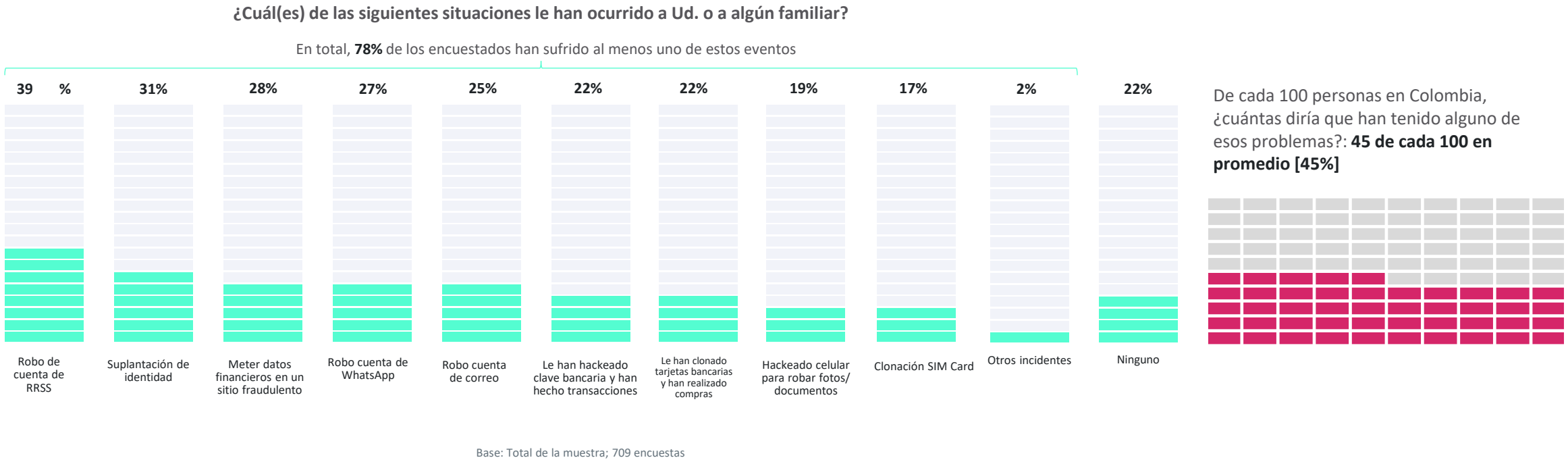
Pocos colombianos usan sus datos biométricos para trámites como el de inmigración, y la mayoría no ha tramitado documentos de identificación de forma digital [cédula]. La excepción es el uso de biometría para dar seguridad a su celular [8 de cada 10 dice usarlo]. Como nota positiva, el estudio muestra que la actitud hacia estos temas es positiva: la mayoría ha escuchado hablar de la identidad digital, y muchos estarían interesados en adoptarla. Gobierno, sector privado y sociedad civil en general deberían trabajar para que se adopten estos estándares en mayor medida en el país.



Base: Total de la muestra; 709 encuestas

# Insuficiente conciencia de los riesgos que existen en cuanto a seguridad e identidad digital

Los colombianos no dimensionan adecuadamente los riesgos que hay a nivel de seguridad digital. Al preguntarles, creen que 45% de todos los colombianos han sido víctimas de algún delito contra su seguridad digital, pero en realidad 78% de quienes responden la encuesta han sido víctimas de alguno de estos problemas, sobre todo el robo de sus cuentas de redes sociales y la suplantación de su identidad. Las personas parecen no saber lo extendidos que están estos problemas. Conocer la magnitud del riesgo puede ser un primer paso para comenzar a trabajar en cómo atacar el problema.



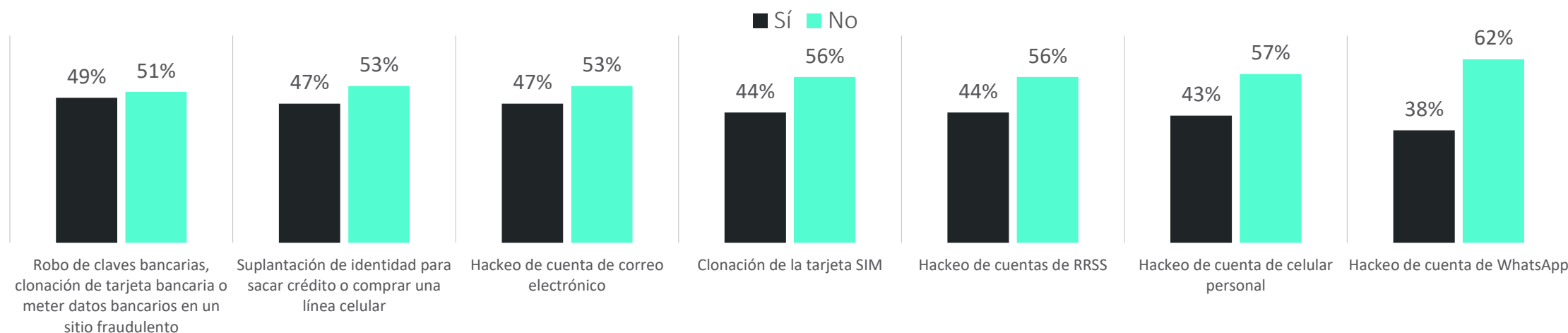
# La mayoría no sabe qué hacer en caso de ser víctima en los temas de seguridad e identidad digital

En todos los eventos por los que preguntamos son más los que NO sabrían qué hacer, que quienes dicen saber cómo actuar para recuperar su información, o el control de sus activos digitales.

El sector financiero es el que más se habría encargado de explicarles a sus usuarios cómo actuar en caso de que les ocurra un incidente, ya que es donde más encuestados dicen saber cómo actuar. Aun así, un poco más de la mitad reconoce que no sabría cómo recuperar el control de sus cuentas.

Donde se reconoce más desconocimiento es en el caso de la pérdida de control de la cuenta de WhatsApp: 6 de cada 10 no sabría cómo actuar.

¿Sabría que hacer para recuperar el control en caso de ...?



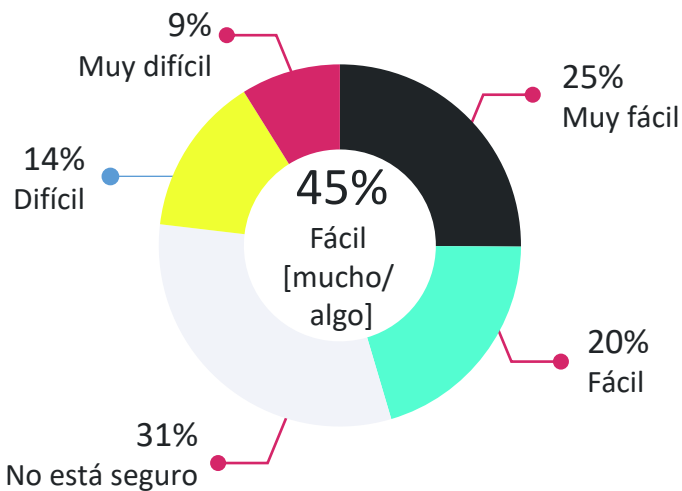
Base: Total de la muestra; 709 encuestas



# La mayoría asegura conocer y tener implementadas muchas de las medidas de seguridad mínimas que sugieren los expertos para proteger la información e identidad digital

Aun así, el 45% de los entrevistados piensa que su identidad es fácil de robar lo que es indicativo de que los colombianos no confían lo suficiente en las acciones que están implementando las empresas para proteger su información e identidad digitales.

¿Qué tal fácil o difícil cree que es que un delincuente se haga pasar por Ud. para por ejemplo sacar una línea celular o un crédito a su nombre?



## Sobre las medidas de seguridad ...

	¿Cuáles conoce?	De las que conoce, ¿cuáles tiene implementadas?
Desbloquear el celular con la huella o el rostro	91%	83%
Bloquear el celular con una clave numérica	90%	80%
Bloquear el celular con un patrón, moviendo los dedos sobre la pantalla con una forma determinada	88%	66%
Usar una clave diferente para cada uno de los sitios web o cuenta que lo requiera	86%	80%
Autenticación de dos factores en las redes sociales como Facebook	66%	73%
Autenticación de dos factores en WhatsApp	64%	72%
Un token para acceder a su cuenta bancaria	63%	68%

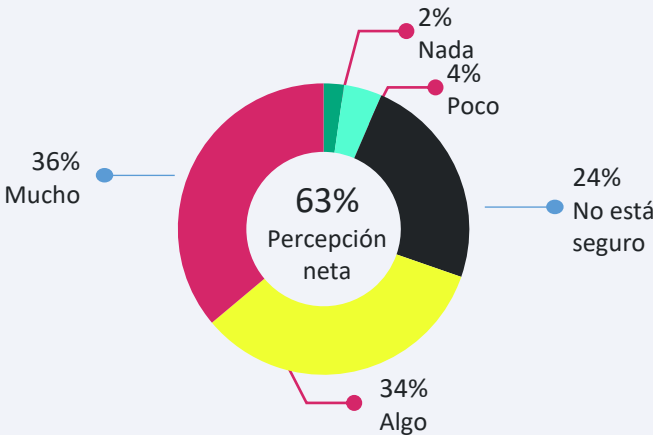
Base: Total de la muestra; 709 encuestas



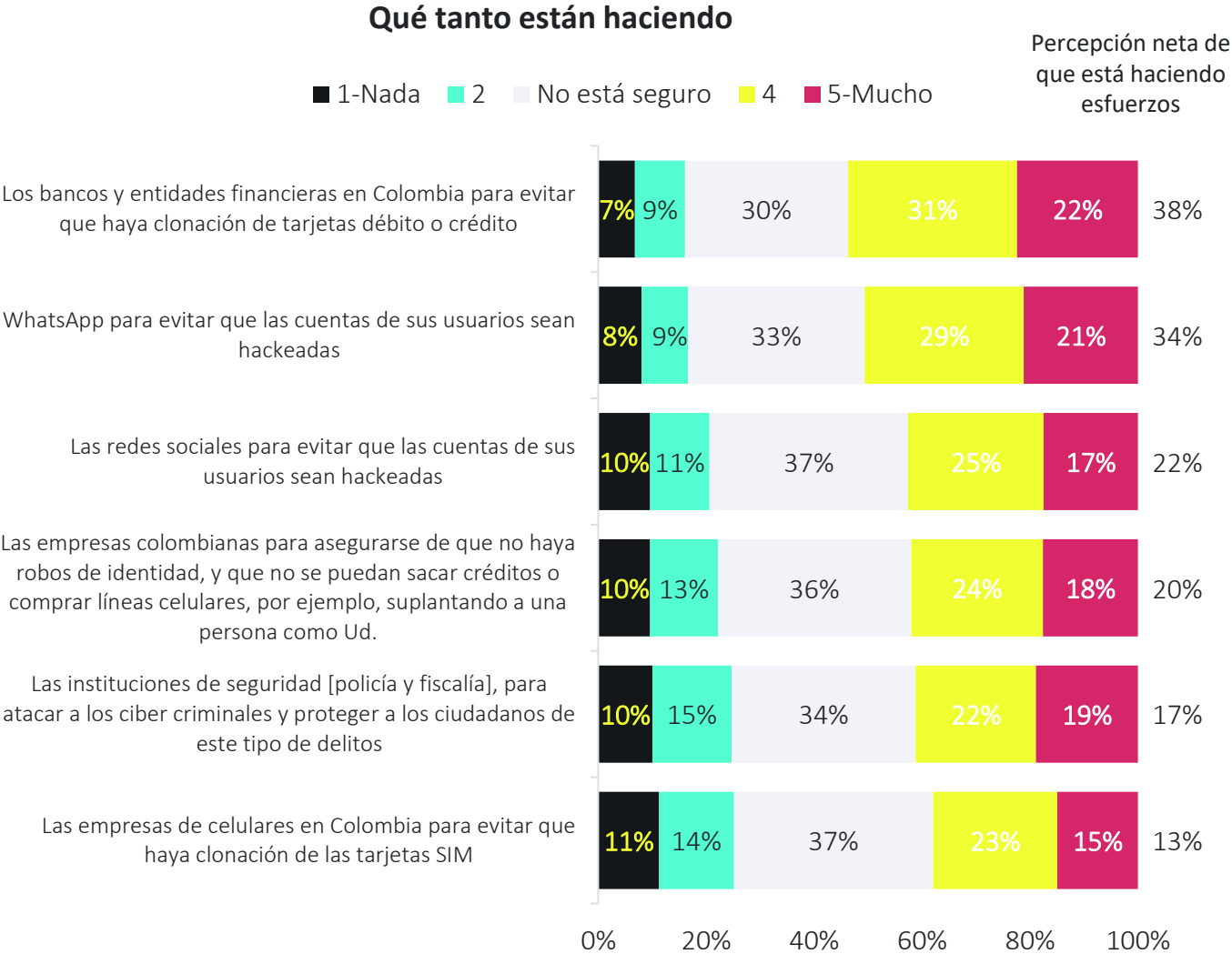
Al preguntar qué tanto están haciendo algunas instituciones públicas y privadas para proteger la seguridad de la información y la identidad digitales de los colombianos, encontramos poco reconocimiento. Además, una proporción alta no está seguro de si lo están haciendo o no:

- El sector financiero es el mejor evaluado, y [en un neto] 4 de cada 10 colombianos creen que están haciendo esfuerzos para evitar la clonación de tarjetas.
- Las telecomunicaciones es el sector con la evaluación más baja, y solo 1 de cada 10 piensa que estas empresas se esfuerzan lo suficiente para evitar la clonación de tarjetas SIM.
- En contraste, 6 de cada 10 dicen que ellos mismos se están esforzando para protegerse y evitar esos incidentes.

¿Qué tanto está haciendo Ud. como persona para protegerse y evitar que le pasen este tipo de cosas?



# Percepción de poca actividad pública y privada para proteger la seguridad digital de los colombianos



Percepción neta: Están haciendo mucho o algo (5 + 4) – están haciendo poco o nada (1 + 2)

Base: Total de la muestra; 709 encuestas



# A modo de conclusión, tres hallazgos para destacar

## 1

### Actitud positiva, pero poca adopción

Exceptuando la protección del celular, más de la mitad de los colombianos aún no usa sus datos biométricos para validar su identidad en trámites como el de inmigración, por ejemplo, ni ha solicitado documentos de identificación digitales [como la cédula]. La buena noticia: La actitud hacia estos temas es positiva: la mayoría ha escuchado del tema, y muchos estarían interesados en adoptar la identidad digital. Gobierno, sector privado y sociedad civil en general deberían trabajar para que se adopten estos estándares en mayor medida en el país.

## 2

### Insuficiente conciencia de los riesgos

El estudio muestra que los colombianos no dimensionan adecuadamente los riesgos que hay a nivel de seguridad digital. Los encuestados creen que el 45% de todos los colombianos han sido víctimas de algún delito contra su seguridad digital, pero en realidad el 78% ha sido víctima, sobre todo del robo de cuentas de redes sociales y de la suplantación de identidad. Las personas parecen no saber lo extendidos que están estos problemas. Conocer la magnitud del riesgo puede ser un primer paso para comenzar a trabajar en cómo atacar el problema.

## 3

### ¿Quién podrá defendernos?

Finalmente, queremos destacar que los colombianos confían poco en las acciones que están implementando las empresas y el sector público para proteger la información. El 45% piensa que su identidad es fácil de robar, a pesar de esto, aseguran conocer y tener implementadas muchas de las medidas de seguridad que sugieren los expertos para protegerse. El estudio muestra que en realidad los colombianos no ven que el sector bancario, las redes sociales, las empresas de telecomunicaciones, el sector privado en general, ni el gobierno, estén haciendo lo que es debido para asegurar la información de la gente.

