

## Comunicado de Prensa No.085/2021

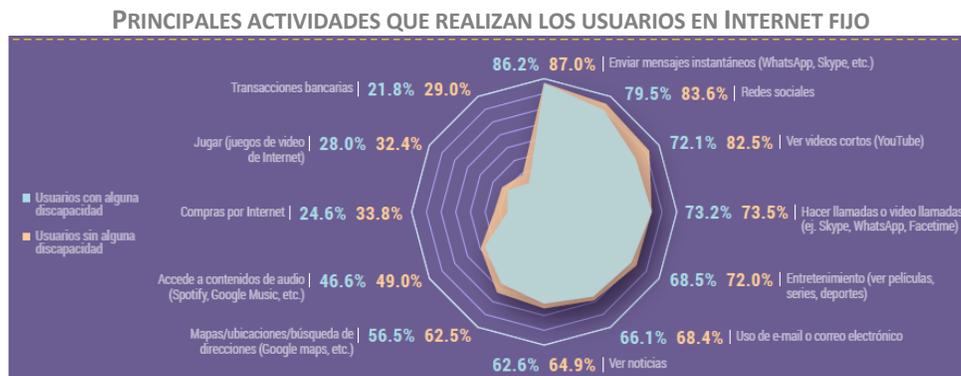
Ciudad de México, a 11 de octubre de 2021.

### EL IFT PRESENTA LA “PRIMERA ENCUESTA 2021. USUARIOS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES”

- *Envío de mensajes de texto, uso de redes sociales, hacer llamadas o video llamadas, así como ver videos son las principales actividades que realizan los usuarios de internet fijo y telefonía móvil.*
- *Los usuarios con alguna discapacidad y que contrataron su servicio, se les preguntó cuáles eran las características más importantes al momento de contratar su servicio, las principales menciones de estos usuarios fueron: una buena cobertura, buena señal y el precio.*
- *En la Encuesta se muestran los resultados históricos (2018-2021) de los indicadores de satisfacción que muestra que, los usuarios se encuentran más satisfechos (IGS) con los servicios de televisión de paga y telefonía móvil en 2021 con respecto a 2018.*

El Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) presenta la “Primera Encuesta 2021, Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones”, la cual contiene los resultados de los patrones de consumo y experiencia de los servicios de telecomunicaciones, incluidos los usuarios con alguna discapacidad.

Los usuarios de internet fijo y telefonía móvil señalaron que las actividades que realizan en mayor proporción son: el envío de mensajes de texto (WhatsApp, Skype, etc.), uso de redes sociales, hacer llamadas o video llamadas (ej. Skype, WhatsApp, Facetime), así como ver videos (YouTube), mientras que, para los usuarios de telefonía fija, las llamadas a números fijos y celulares es la actividad que más realizan a través de su servicio.

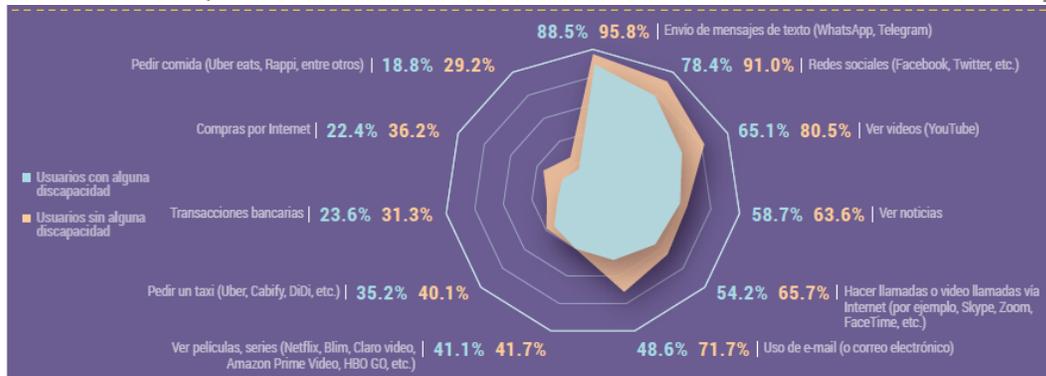


NOTA: RESPUESTA MÚLTIPLE, POR LO QUE LA SUMA NO DA 100%.

FUENTE: IFT (2021)

## Comunicado de Prensa No.085/2021

### PRINCIPALES ACTIVIDADES QUE REALIZAN LOS USUARIOS EN SU TELÉFONO MÓVIL A TRAVÉS DE INTERNET FIJO Y/O MÓVIL

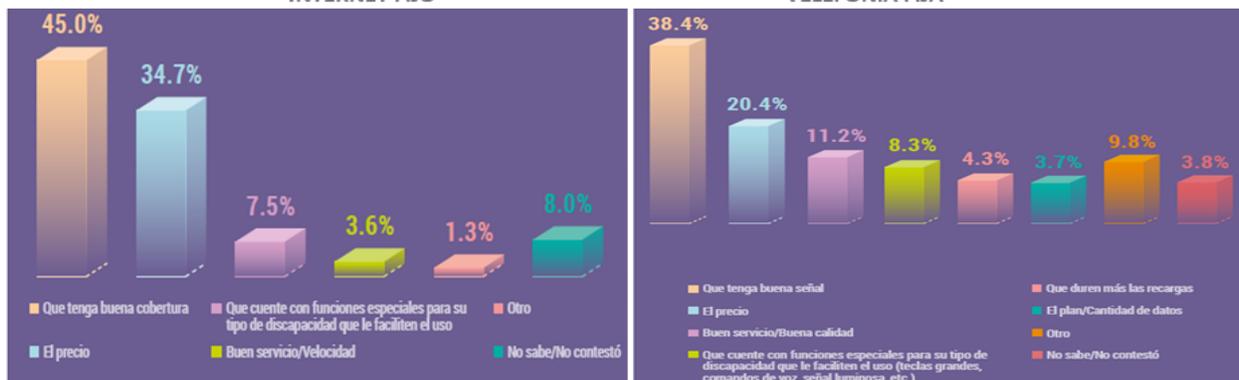


NOTA: RESPUESTA MÚLTIPLE, POR LO QUE LA SUMA NO DA 100%.

FUENTE: IFT (2021)

Por otra parte, a los usuarios con alguna discapacidad y que contrataron su servicio, se les preguntó cuáles eran las características más importantes al momento de contratar su servicio, las principales menciones de estos usuarios fueron: una buena cobertura, buena señal y el precio.

### ¿CUÁL ES LA CARACTERÍSTICA MÁS IMPORTANTE PARA USTED AL MOMENTO DE CONTRATAR EL SERVICIO DE...?



NOTA: RESPUESTA ESPONTÁNEA. DEBIDO AL REDONDEO DE CIFRAS, LA SUMA NO DA 100%.

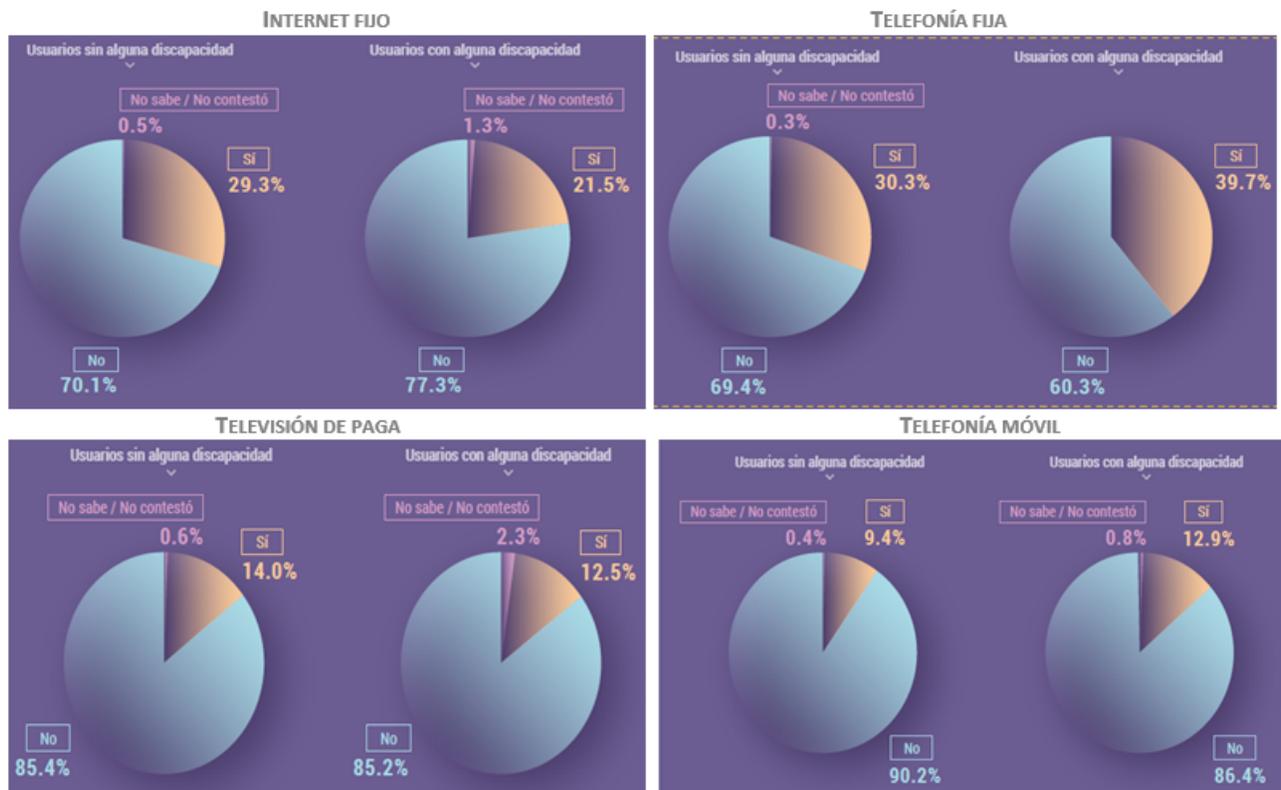
PARA INTERNET FIJO "OTRO" INCLUYE LAS SIGUIENTES MENCIONES NO SIGNIFICATIVAS: FIBRA ÓPTICA, QUE TENGA PROMOCIONES, ENTRE OTRAS.  
PARA TELEFONÍA FIJA "OTRO" INCLUYE LAS SIGUIENTES MENCIONES NO SIGNIFICATIVAS: EL EQUIPO QUE OFREZCAN, UNA BATERÍA DURADERA, ENTRE OTRAS.  
LA INFORMACIÓN CORRESPONDE A LA CUARTA ENCUESTA 2020, USUARIOS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES.

FUENTE: IFT (2021)

## Comunicado de Prensa No.085/2021

Con relación a las quejas emitidas ante su proveedor de servicio, los usuarios con alguna discapacidad de internet fijo y televisión de paga señalaron en menor porcentaje, en comparación con los usuarios que no tienen algún tipo de discapacidad, que han presentado una queja por su servicio. Por su parte, las quejas presentadas en los servicios de telefonía fija y telefonía móvil fueron mayores entre los usuarios con alguna discapacidad con respecto a los que no tienen.

¿PODRÍA DECIRME SI EN ALGÚN MOMENTO HA PRESENTADO ALGUNA QUEJA POR EL SERVICIO QUE RECIBE CON EL PROVEEDOR QUE TIENE CONTRATADO EL SERVICIO DE...?

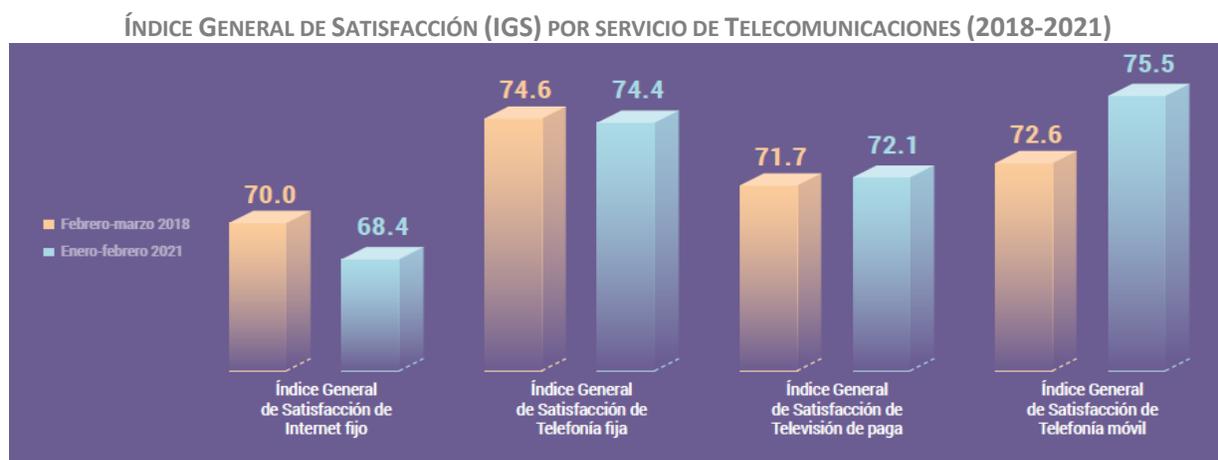


NOTA: RESPUESTA ESPONTÁNEA.  
FUENTE: IFT (2021)

## Comunicado de Prensa No.085/2021

Finalmente, en la Encuesta se muestran los resultados históricos (2018-2021) de los indicadores de satisfacción, los cuales fueron calculados con base en la “Actualización de la Metodología de Indicadores de Satisfacción de los Usuarios de Telecomunicaciones 2021”, publicada el 20 de mayo del presente año.

De esta información se destaca que, los usuarios se encuentran más satisfechos (IGS) con los servicios de televisión de paga y telefonía móvil en 2021 con respecto a 2018.



NOTA INDICADORES MEDIDOS EN UNA ESCALA DE 0 A 100 PUNTOS.

ES IMPORTANTE MENCIONAR QUE LOS RESULTADOS PUEDEN PRESENTAR VARIACIONES QUE PUEDEN SER EXPLICADAS POR EL ERROR TEÓRICO DE CADA ENCUESTA.

FUENTE: IFT (2021)

Asimismo, en dicha actualización metodológica se integraron nuevas preguntas para el cálculo del Índice de Confianza o Lealtad e Índice de Experiencia.

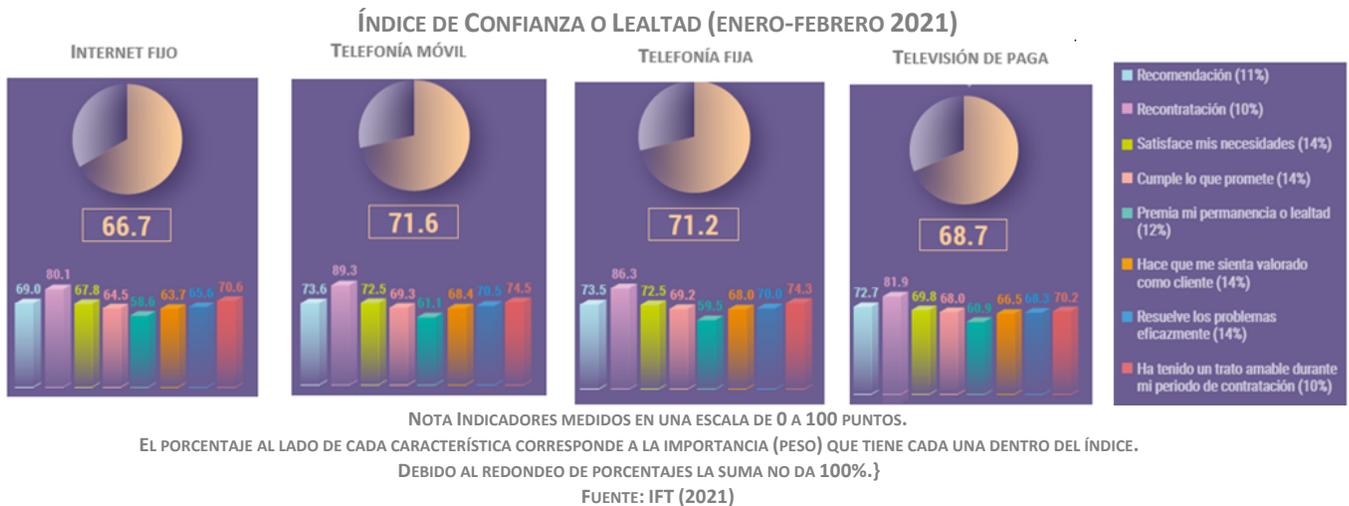
- Índice de Confianza o Lealtad

La metodología publicada en 2017, estableció la medición del Índice de Confianza o Lealtad, a través de las preguntas: “¿Usted estaría dispuesto a recomendar al proveedor que le proporciona el servicio de (internet fijo, telefonía fija, televisión de paga o telefonía móvil), con algún familiar o amigo?”, y “¿De darse el caso, volvería a elegir o contratar el mismo proveedor que le da su actual servicio de (internet fijo, telefonía fija, televisión de paga o telefonía móvil)?”. Para 2021, se integró la siguiente pregunta: “Ahora dígame ¿qué tan de acuerdo se siente con las siguientes frases? Mi proveedor de servicio de (internet fijo, telefonía fija, televisión de paga, telefonía móvil) ...,”

## Comunicado de Prensa No.085/2021

<i>Satisface mis necesidades</i>	<i>Cumple lo que promete</i>	<i>Premia mi permanencia o lealtad</i>	<i>Hace que me sienta valorado como cliente</i>	<i>Resuelve los problemas eficazmente</i>	<i>Ha tenido un trato amable durante mi periodo de contratación</i>
----------------------------------	------------------------------	--	---	---	---

Los resultados de esta pregunta para 2021 fueron los siguientes:



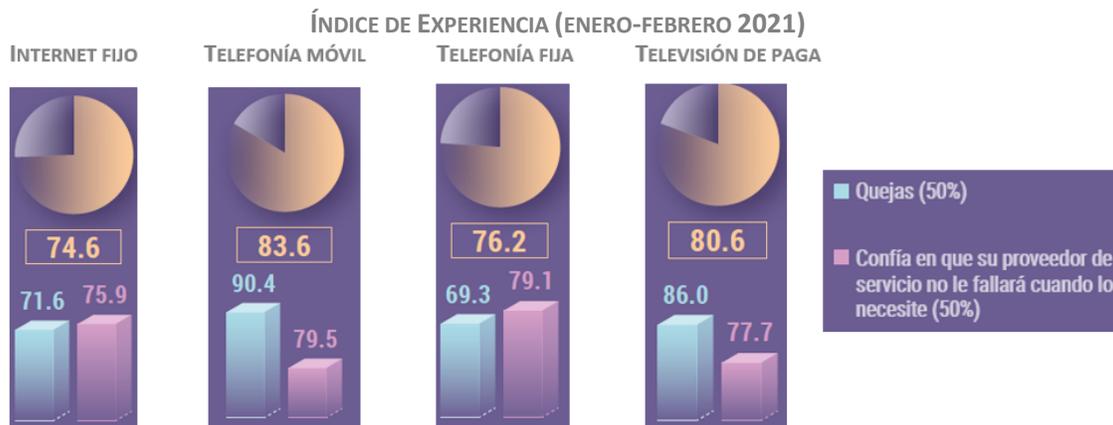
- Índice de Experiencia

La medición del Índice de Experiencia en 2017 se realizó con base en la pregunta: “¿Podría decirme si en algún momento ha presentado alguna queja por el servicio que recibe con el proveedor que tiene contratado el servicio de... (internet fijo, telefonía fija, televisión de paga o telefonía móvil)?”.

Posteriormente, en 2021, se integró la pregunta: “Ahora, utilizando una escala del 0 al 10 donde 0 es que no confía nada y 10 es que confía mucho ¿qué tanto confía en que su proveedor de servicio no le fallará cuando lo necesite?”

## Comunicado de Prensa No.085/2021

Los resultados de esta pregunta para 2021 fueron los siguientes:



NOTA. INDICADORES MEDIDOS EN UNA ESCALA DE 0 A 100 PUNTOS. EL PORCENTAJE AL LADO DE CADA CARACTERÍSTICA CORRESPONDE A LA IMPORTANCIA (PESO) QUE TIENE CADA UNA DENTRO DEL ÍNDICE. DEBIDO AL REDONDEO DE PORCENTAJES LA SUMA NO DA 100%.

FUENTE: IFT (2021)

La Primera Encuesta 2021, Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones puede consultarse en la página electrónica del IFT: <http://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/primer-encuesta-2021-usuarios-de-servicios-de-telecomunicaciones>.

\*\*\*\*\*

El Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) es el órgano autónomo encargado de regular, promover y supervisar el desarrollo eficiente en los sectores de radiodifusión y telecomunicaciones en México, además de ejercer de forma exclusiva las facultades en materia de competencia económica en dichos sectores, de conformidad con el Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de los artículos 6, 7, 27, 28, 94 y 105 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en materia de telecomunicaciones, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 11 de junio de 2013.

Coordinación General de Comunicación Social  
Insurgentes Sur 1143 1er. Piso, Col. Nochebuena,  
Benito Juárez. C.P. 03720  
Tels. 55 50 15 40 00 ext. 4735, 2729 y 2038

INGRESA A NUESTRO PORTAL: [WWW.IFT.ORG.MX](http://WWW.IFT.ORG.MX)

