

Comunicado de Prensa No. 50/2018

Ciudad de México a 5 de julio de 2018.

PRESENTA IFT PRIMERA ENCUESTA DE USUARIOS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES 2018

- ***El documento revela que ocho de cada diez usuarios de internet fijo -sin importar el dispositivo de acceso- y siete de cada diez usuarios de telefonía móvil con acceso a internet señalaron que se sienten muy seguros cuando navegan en la red.***
- ***Destaca el mayor dinamismo en el uso de los servicios de las personas con discapacidad. Las principales actividades que realizan en internet desde su teléfono celular son: uso de redes sociales, mensajes de texto, ver videos y hacer llamadas o videollamadas.***

El Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) presenta los resultados de la Primera Encuesta de Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones 2018, en la que, además de conocer los niveles de satisfacción y experiencia de los usuarios, por primera vez se consultó a los participantes sobre su percepción de la seguridad al navegar en internet.

Entre los hallazgos destaca que ocho de cada diez usuarios de internet fijo -sin importar el dispositivo de acceso- y siete de cada diez usuarios de telefonía móvil con acceso a internet señalaron que se sienten muy seguros cuando navegan en la red.

De acuerdo con el estudio, 42.7 % de los usuarios de internet fijo toma alguna medida de seguridad al navegar en internet y la proporción disminuye cuando se trata del servicio de telefonía móvil, donde 33.8% decide tomar alguna precaución.

Respecto a qué tan seguros se sienten al navegar en internet a través de redes móviles en comparación al año pasado, 37.8% dicen sentirse más seguros durante 2018, mientras que 15.2% consideran que es igual de seguro

Comunicado de Prensa

No. 50/2018

y 28.6% que es más inseguro. Para el caso de internet fijo, 43.9% afirman que tanto en 2017 como en 2018 han sentido que es igual de seguro el navegar por la red, mientras que 24.7% piensan que es más inseguro y 16.3% que es más seguro.

Al ser consultados sobre si han sido víctimas de fraude, robo de identidad o mal uso de sus datos personales, el 8% de los usuarios encuestados afirmó haber tenido alguna de estas experiencias. Al respecto, 4 de cada 10 personas indican que, a manera de prevención, visitan sitios web conocidos y en los que confían, no abren correos electrónicos de remitentes que no conocen, utilizan diferentes contraseñas para diferentes sitios y las cambian frecuentemente e instalan software anti-virus, entre otras medidas.

La Primera Encuesta de Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones, cuyo periodo de levantamiento fue del 19 de febrero al 6 de marzo de este año, presenta también resultados sobre los patrones de consumo, niveles de satisfacción y experiencia de los usuarios de telecomunicaciones. En este sentido, destaca el mayor dinamismo en el uso de los servicios de telecomunicaciones de las personas con discapacidad.

De acuerdo a los resultados de la encuesta, el internet fijo (16%) y la televisión paga (20.4%) son los servicios de telecomunicaciones a los que tienen mayor acceso los usuarios con alguna discapacidad. El 3.9% del total de usuarios de telefonía fija tiene algún tipo de discapacidad y en el caso de usuarios de telefonía móvil es el 3.3%.

Las principales actividades que realizan en internet desde su teléfono celular son: uso de redes sociales, mensajes de textos, ver videos y hacer llamadas o videollamadas. Esta última actividad aumentó 18% en relación a la última encuesta realizada en 2017.

La Encuesta mide también el Índice General de Satisfacción en los servicios, el cual permite conocer la percepción de calidad con la que los usuarios reciben sus servicios, la experiencia en el uso de éstos (quejas), identificar si

Comunicado de Prensa

No. 50/2018

consideran que el precio que pagan por los servicios es acorde a sus expectativas de calidad (valor por el dinero) y la lealtad que puede generar el usuario hacia su proveedor de servicio.

El documento revela que los usuarios de telefonía fija reportan un Índice de Satisfacción de 74.6 en una escala de 0 a 100, mientras que en el caso del servicio de telefonía móvil la calificación es de 72.6; para televisión de paga es de 71.7; y para internet fijo es de 70.

La encuesta también contempla el Índice de Calidad percibido -que evalúa las características de funcionamiento de cada servicio, así como aspectos administrativos, como la facturación por mencionar un ejemplo-, el Índice de valor por el dinero -que contempla las características que el usuario esperaría obtener por el precio que paga en su servicio-, el Índice de confianza o lealtad -si el usuario volvería a contratar con el mismo proveedor y si lo recomendaría a otra persona-, y el Índice de experiencia -que tiene que ver con las quejas emitidas ante el servicio de cada proveedor.

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN	INTERNET FIJO	TELEFONÍA FIJA	TV DE PAGA	TELEFONÍA MÓVIL
Primera Encuesta 2018	70	74.6	71.7	72.6
Cuarta Encuesta 2017	70.4	73.1	70.8	72.3
Tercera Encuesta 2017	67.1	74.3	68.4	73.2
Segunda Encuesta 2017	71.1	74.2	71.1	72.6

Para los servicios de internet fijo y televisión de paga, se levantaron 5 mil ocho encuestas presenciales de un diseño muestral probabilístico con base en el Censo de Población y Vivienda 2010 de INEGI, mientras que para el servicio de telefonía fija se realizaron 2 mil 813 encuestas vía telefónica.

La Primera Encuesta de Usuarios de Telecomunicaciones 2018 puede ser consultada en la página:

<http://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/encuestas-trimestrales>.

Comunicado de Prensa No. 50/2018

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, 73, 78, 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,
Del. Benito Juárez, Ciudad de México. C.P. 03720
Tels. 50 15 40 21 y 50 15 42 00
www.ift.org.mx