

Comunicado de Prensa No. 25/2019

Ciudad de México a 14 de mayo de 2019

AUMENTAN NIVELES DE SATISFACCIÓN REPORTADOS POR LOS USUARIOS DE TELECOMUNICACIONES

- *La Cuarta Encuesta 2018, presenta los principales hallazgos sobre los patrones de consumo, experiencia y niveles de satisfacción de los usuarios de telecomunicaciones, el cual se puede consultar de manera general por servicio o por operador, lo que le permite a cualquier usuario conocer la experiencia reportada por otros clientes y con ello comparar y elegir la opción que más se adapte a sus necesidades.*
- *También contiene información relevante sobre el conocimiento que tienen los usuarios sobre las políticas de uso justo del servicio de internet fijo y telefonía móvil; y la experiencia de los usuarios con alguna discapacidad al usar servicios de telecomunicaciones*
- *La Encuesta indica que 21% de los usuarios de internet móvil señaló que ha utilizado las páginas electrónicas del gobierno o servicios públicos para realizar trámites; mientras que este porcentaje fue menor entre los usuarios de internet fijo, al representar 9 por ciento.*

Las calificaciones que los usuarios dan a sus servicios de telecomunicación aumentaron de manera general durante el último trimestre de 2018, de acuerdo con la Cuarta Encuesta 2018, Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones, publicada por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT).

El documento reporta los principales hallazgos sobre la calidad con que los usuarios reciben, por ejemplo, sus servicios de internet o televisión de paga; la experiencia al usarlos; la percepción que tienen sobre el precio que pagan y las expectativas que tenían de los mismo; así como la lealtad que pueden mostrar hacia una marca; la percepción de seguridad y confianza en línea; entre otros aspectos.

La Encuesta cuenta con resultados generales para fija, móvil, internet fijo, internet móvil y de paga; y por cada uno de los operadores que ofrecen estos servicios en México.

Entre los principales hallazgos, el documento revela que el servicio con el que los usuarios se sienten más satisfechos es la telefonía fija, con una calificación de 74.8 sobre 100 en el Índice General de Satisfacción; mientras que en Televisión de paga es el que tiene una menor calificación, 71.7 sobre 100.

Comunicado de Prensa No. 25/2019

De manera desagregada, el Índice general de satisfacción en internet fijo aumentó 2.3 puntos entre 2017 y 2018, de acuerdo con los resultados mostrados por la Cuarta Encuesta 2017 y el mismo ejercicio del año pasado. Mientras, en el caso de telefonía fija el aumento fue de 1.7 puntos, para telefonía móvil y televisión de paga, el aumento fue menor a un punto.

ÍNDICE GENERAL DE SATISFACCIÓN 2017-2018



Al respecto, el Índice general de satisfacción entre los cinco concesionarios mencionados por los usuarios para internet fijo oscila entre los 68 y 74.7 puntos; en Telefonía fija, las calificaciones de los tres concesionarios mencionados por los usuarios van de 72.2 a 75.9; en Telefonía móvil están entre 71.8 y 73.5 puntos en los tres operadores citados; y en Televisión de paga está entre 69.6 y 77 puntos para las cuatro empresas nombradas.

El Índice general de satisfacción se puede consultar de manera general por servicio o por operador, lo que le permite a cualquier usuario conocer la experiencia reportada por otros clientes y con ello comparar y elegir la opción que más se adapte a sus necesidades.

La Cuarta Encuesta 2018, Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones, también contiene información relevante sobre el conocimiento que tienen los usuarios sobre las políticas de uso justo del servicio de internet fijo y móvil;

Comunicado de Prensa No. 25/2019

la interacción con las páginas electrónicas del gobierno o servicios públicos a través de internet fijo y/o móvil; y la experiencia de los usuarios con alguna discapacidad al usar servicios de telecomunicaciones o de la atención que reciben por parte de los operadores. Entre los principales hallazgos se encuentran:

PERCEPCIÓN DE SEGURIDAD Y CONFIANZA AL NAVEGAR EN INTERNET FIJO O MÓVIL

- **Confianza en la navegación en redes sociales a través de internet fijo y/o móvil**
 1. El 78% de usuarios de internet fijo y 50% de internet móvil mencionó que no ha leído los términos y condiciones de uso de las redes sociales que utilizan.
 2. Por otra parte, se identificó que 46% de usuarios de internet fijo y 51% de móvil, comparten por lo menos un dato personal en su perfil de redes sociales.
 3. Entre los datos personales que más comparten se encuentran: nombre completo, ubicación y teléfono.
- **Confianza en las páginas utilizadas para hacer compras en línea a través de internet fijo y/o móvil**
 1. Poco menos del 50% de los usuarios mencionó que no han leído los términos y condiciones de uso de las páginas electrónicas que utiliza para hacer sus compras en línea.
 2. Un 70 % de los usuarios de internet fijo y 72% de móvil señalaron que se sienten “muy seguros” o “seguros” al realizar compras por internet fijo o móvil.
 3. Sin embargo, entre las principales preocupaciones que tienen cuando realizan compras en línea están: cargos no autorizados, cargos falsos, estafas, hackeo, robo de información, mal uso de sus datos personales, clonación de tarjeta o robo de datos bancarios.
- **Confianza en los motores de búsqueda (navegadores)**
 1. Un 69% de usuarios de internet fijo y 56% de móvil señalaron que la información arrojada por los buscadores es “muy confiable” o “confiable”.
 2. La mayoría de los usuarios de internet fijo (86%) y telefonía móvil con acceso a internet (79%) muestran preferencia por el mismo navegador; mientras que 9% en fijo y 18% en móvil no saben qué navegador usan.

Comunicado de Prensa No. 25/2019

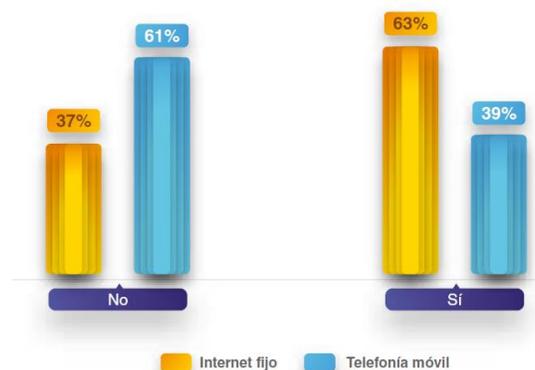
¿QUÉ TIPO DE INFORMACIÓN ES LA QUE CONSULTA EN LOS NAVEGADORES?



CONOCIMIENTO DE LA POLÍTICA DE USO JUSTO DEL SERVICIO DE INTERNET FIJO Y TELEFONÍA MÓVIL

- En general, los usuarios de internet fijo y telefonía móvil desconocen o no han escuchado acerca de la política de uso justo, que detalla los criterios que se aplicarán al uso de los servicios cuando éstos se señalan, por ejemplo, como ilimitados.
- Los usuarios que señalaron conocer la política de uso justo se enteraron principalmente a través del proveedor del servicio, búsqueda en internet o a través de una llamada, vía telefónica o mensaje.

¿ALGUNA VEZ HA LEÍDO LA POLÍTICA DE USO JUSTO DE SU PROVEEDOR DE...?



Comunicado de Prensa No. 25/2019

INTERACCIÓN CON LAS PÁGINAS ELECTRÓNICAS DEL GOBIERNO O SERVICIOS PÚBLICOS

- El 9% de los usuarios de internet fijo señaló que ha utilizado las páginas electrónicas del gobierno o servicios públicos para realizar trámites; mientras que este porcentaje fue mayor entre los usuarios de internet móvil, al representar un 21 por ciento.
- Entre las principales consultas o trámites que realizan los usuarios en los sitios web se encuentran los siguientes: trámites, consultas y pagos vehiculares; trámites, consultas y pagos de impuestos; y la solicitud de documentos personales como el pasaporte, cartilla militar, CURP, RFC, registro civil, entre otros.

PRINCIPALES RAZONES POR LAS CUALES NO HA UTILIZADO LOS SITIOS WEB DEL GOBIERNO O SERVICIOS PÚBLICOS



USUARIOS CON ALGUNA DISCAPACIDAD

- Con respecto a la experiencia al momento de contratar un servicio, mencionan que el ejecutivo que los atendió no les mencionó sus derechos como usuarios con alguna discapacidad. Sin embargo, los usuarios de internet fijo y televisión de paga, reconocen en mayor medida que el ejecutivo estaba capacitado para detectar y atender sus necesidades, en comparación con los servicios de telefonía móvil y fija.
- Sobre la percepción de los usuarios con alguna discapacidad que visitaron la página de internet de su proveedor de servicio, éstos mencionaron principalmente que la página fue accesible de acuerdo a su tipo de discapacidad, con excepción de los usuarios de internet fijo.

Comunicado de Prensa No. 25/2019

PRINCIPALES ACTIVIDADES QUE REALIZAN LOS USUARIOS CON ALGUNA DISCAPACIDAD EN INTERNET FIJO Y/O MÓVIL

| Concepto | Primera Encuesta 2018 | Cuarta Encuesta 2018 | Diferencia |
|--------------------------------|-----------------------|----------------------|------------|
| Mensajes de texto | 63% | 84% | 21% |
| Redes sociales | 64% | 73% | 8% |
| Ver videos | 53% | 55% | 3% |
| Accede a contenidos de audio | 43% | 28% | -15% |
| Hacer llamadas o videollamadas | 38% | 28% | -9% |
| Ver películas, series | 24% | 17% | -7% |
| Jugar en Internet | 20% | 17% | -3% |
| Compras por Internet | 6% | 10% | 4% |
| Transacciones bancarias | 8% | 10% | 2% |

La Cuarta Encuesta 2018, Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones está disponible en la página de internet <http://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/encuestas-trimestrales>.

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. 50 15 40 00 ext. 4735 y 2729

INGRESA A NUESTRO PORTAL: WWW.IFT.ORG.MX



/IFTMX @FT_MX IFTMEXICO IFTMX

