

Comunicado de Prensa No.101/2022

Ciudad de México, a 9 de noviembre de 2022.

EL 46.4% DE PERSONAS USUARIAS DE INTERNET FIJO ESTÁN INFORMADAS SOBRE RIESGOS CIBERNÉTICOS: ENCUESTA IFT

- *El 66% de las personas usuarias del servicio de internet fijo y el 48.6% de servicio de internet móvil, mencionaron ser la principal responsable de la seguridad de su información y datos personales.*
- *Entre las medidas de seguridad que utilizan las personas usuarias que navegan en internet fijo y/o móvil destacan: visitar sitios web que conocen y en los que confían, abrir solo correos electrónicos de personas que conocen y realizar copias de seguridad de su información.*
- *El robo de identidad, fraude en compras en línea, correos electrónicos/llamadas telefónicas fraudulentas solicitando datos personales y el hackeo de una red social y/o cuenta de correo, son las principales preocupaciones que tienen al navegar en internet.*
- *El Reporte también muestra el análisis de los resultados de los indicadores de satisfacción de las personas usuarias de servicios de telecomunicaciones conformados por el Índice General de Satisfacción (IGS).*

El Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) presenta el Reporte de la “Segunda Encuesta 2022, Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones” en el que se dan a conocer los principales hallazgos sobre la percepción de las personas usuarias de internet fijo y/o móvil sobre la Ciberseguridad, asimismo se presentan los niveles de satisfacción de los servicios de telecomunicaciones que reciben los y las usuarias.

Percepción de las personas usuarias de internet fijo y/o móvil sobre Ciberseguridad

La Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) destaca que *“existe un mayor reconocimiento del riesgo de ciberseguridad..., si bien la ventaja de la tecnología digital aporta inmensos beneficios económicos y sociales, los riesgos cibernéticos pueden contrarrestar los beneficios de la digitalización”*¹.

¹ Unión Internacional de Telecomunicaciones (2021), Índice Global de Ciberseguridad. Disponible en: <https://www.itu.int/epublications/publication/D-STR-GCI.01-2021-HTML-E/>

Comunicado de Prensa No.101/2022

De acuerdo con el estudio cualitativo, las tres principales actividades que realizan las personas usuarias del servicio de internet fijo y/o móvil son: entretenimiento, informativo y productividad, en esos rubros la percepción sobre ciberseguridad arroja los siguientes hallazgos:

- El 46.4% de las personas usuarias de internet fijo mencionaron que sí se han informado sobre los riesgos cibernéticos, mientras que, el 53.2% no lo ha hecho.
- Las personas usuarias mencionaron que, en comparación con hace dos años, es más seguro navegar, al representar para internet fijo el 38.2% y para internet móvil 40.2%.
- El 66% de las personas usuarias del servicio de internet fijo y el 48.6% del servicio de internet móvil, mencionaron ser la principal persona responsable de la seguridad de su información y datos personales.
- Entre las medidas que toman para mantenerse seguras cuando navegan en estos servicios son: visitar sitios web que conocen y en los que confían, abrir solo correos electrónicos de personas que conocen y realizar copias de seguridad de su información.
- Entre las principales preocupaciones que tienen cuando navegan en internet fijo y/o móvil se encuentran el robo de identidad, fraude en compras en línea, correos electrónicos/llamadas telefónicas fraudulentas solicitando datos personales y el hackeo de una red social y/o cuenta de correo.
- En caso de llegar a ser víctimas de algún delito cibernético o en caso de haberlo experimentado, el 63.2% de las personas usuarias de internet fijo y el 41.8% de personas usuarias de internet móvil mencionaron que sí están dispuestas a acudir a las autoridades y/o denunciar.
- Del estudio cualitativo se identifican tres perfiles de personas usuarias de acuerdo con sus experiencias:

Comunicado de Prensa No.101/2022

Perfil indiferente: nunca han sido víctima de un delito cibernético y considera que sus medidas de seguridad son suficientes. No cree que esté en un riesgo alto de sufrir un ataque y en general se siente seguro con sus hábitos de uso de internet y las plataformas.

Perfil precavido: la mayoría de estas personas usuarias no han sido víctimas de un delito cibernético, pero saben que el riesgo existe y toman medidas de seguridad más robustas para cuidarse cuando utilizan las plataformas de internet. Algunos tienen un poco más de conocimiento sobre los tipos de delitos cibernéticos. Se sienten menos seguros al usar internet que aquellos con perfil indiferente.

Perfil con experiencias de vulneraciones: estas personas usuarias han sufrido delitos cibernéticos y pasado por todo el proceso para solventar el problema. Aun cuando resolvieron el problema, saben que podría volver a pasar, procuran tener medidas de seguridad más estrictas y han cambiado sus hábitos de uso para evitar, en medida de lo posible, otro acontecimiento malicioso. No se sienten seguros al usar internet.

Satisfacción de las personas usuarias por región Bassols Batalla²

En el Reporte se muestra el análisis de los resultados de los indicadores de satisfacción de las personas usuarias de servicios de telecomunicaciones conformados por el Índice General de Satisfacción (IGS) y los Índices de Satisfacción que forman parte del IGS: Índice de Calidad percibida, Índice de Valor por el dinero, Índice de Confianza o Lealtad e Índice de Experiencia, segmentados por región Bassols-Batalla.

Los resultados del IGS mostraron que las personas encuestadas se encuentran más satisfechas con el servicio de telefonía fija a nivel nacional (76.0), siendo la región Norte (77.7) y la región Noreste (77.4) las regiones con

² La población objetivo es estratificada acorde a la distribución para las 9 regiones Bassols-Batalla. Ángel Bassols Batalla, (1975), Geografía Económica de México, Editorial F. Trillas.

Comunicado de Prensa No.101/2022

mayores puntuaciones. En contraste, el servicio de internet fijo muestra un nivel de satisfacción de 70.3, a nivel nacional, siendo las regiones Centro – Occidente (66.5) y la región Norte (66.3), las de menor puntuación.



Nota. Indicadores medidos en una escala de 0 a 100 puntos.

Fuente: IFT (2022)

De los cuatro Índices de Satisfacción que forman parte del IGS, destaca que las personas usuarias de los servicios de telecomunicaciones dan una mayor importancia al valor que le dan a su dinero. Para este Índice, los resultados muestran que el servicio de televisión de paga es el que presenta un mayor puntaje (71.1), mientras que telefonía móvil es el que presenta una puntuación menor (67.8).

Comunicado de Prensa No.101/2022

La “Segunda Encuesta 2022, Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones”, puede consultarse en la siguiente liga: <https://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/segunda-encuesta-2022-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, Col. Nochebuena,
Benito Juárez. C.P. 03720
Tels. 55 50 15 40 00 ext. 2280 y 4548

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

