

Comunicado de Prensa No. 118/2022

Ciudad de México, a 29 de diciembre de 2022.

SOLO 26% DE PERSONAS USUARIAS DE PREPAGO Y 48.1% DE POSPAGO CONOCE LA CANTIDAD DE DATOS MÓVILES QUE INCLUYE SU SERVICIO: ENCUESTA IFT

- *En el servicio de internet fijo, 57.6% conocen cuántos Mbps tiene su paquete contratado.*
- *El 40.8% de las personas usuarias del servicio de internet fijo mencionaron que sí buscaron otros proveedores antes de contratar su servicio, siendo el precio la principal variable que compararon.*
- *En telefonía móvil el 52% de las personas usuarias de postpago comparó entre proveedores antes de contratar el servicio, mientras que, en la modalidad prepago, esta proporción fue de 43.1%.*
- *El 40.9% de personas usuarias en la modalidad prepago y el 29.9% en modalidad postpago eligieron a su proveedor de servicio principalmente porque tiene buena cobertura.*
- *Las personas encuestadas están más satisfechas con el servicio de telefonía fija (75.4%) y telefonía móvil (74.3%) mientras que, los servicios con las menores puntuaciones fueron la televisión de paga (71.9%) e internet fijo (70.8%).*

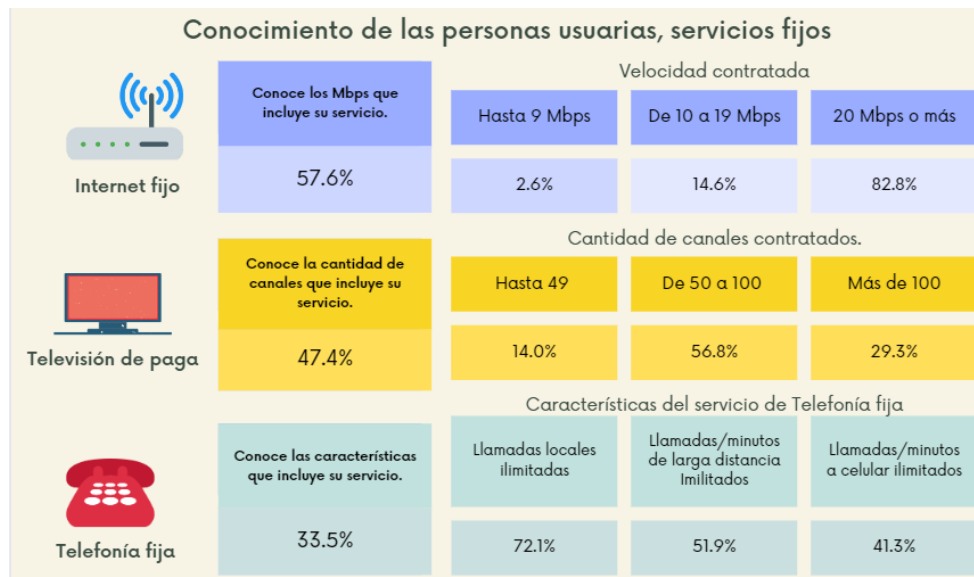
El Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) presenta el reporte de la “Tercera Encuesta 2022, Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones” en el que se dan a conocer los principales hallazgos a nivel nacional y por nivel socioeconómico sobre la percepción de las personas usuarias de internet fijo, telefonía fija, televisión de paga y de telefonía e internet móvil con respecto a los patrones de consumo, conocimiento sobre los servicios de telecomunicaciones contratados, así como la experiencia al momento de realizar la contratación de los servicios. También se presentan los niveles de satisfacción de los servicios de telecomunicaciones.

Percepción de las personas usuarias sobre los patrones de consumo, conocimiento y experiencia en la contratación de los servicios de telecomunicaciones

Comunicado de Prensa No. 118/2022

Servicios fijos.

- El 40.8% de las personas usuarias del servicio de internet fijo, el 45.1% del servicio de telefonía fija y el 34.1% del servicio de televisión de paga mencionaron que sí buscaron otros proveedores antes de contratar su servicio, siendo el precio la principal variable que compararon.
- El 81.7% de las personas usuarias de telefonía fija mencionaron que contrataron su servicio empaquetado, mientras que, para los servicios de internet fijo y televisión de paga el porcentaje fue menor con 60.9% y 48.5%, respectivamente.
- En cuanto al conocimiento que tienen las personas usuarias sobre el servicio que contratan, se destaca lo siguiente:



Nota. Respuestas espontáneas.

Para el conocimiento, solo se integran las menciones "Sí", la suma no da 100%.

Para la velocidad y cantidad de canales debido al redondeo de cifras la suma no da 100%.

Para las características de Telefonía fija la respuesta es múltiple, por lo que la suma no da 100%.

Fuente: IFT (2022)

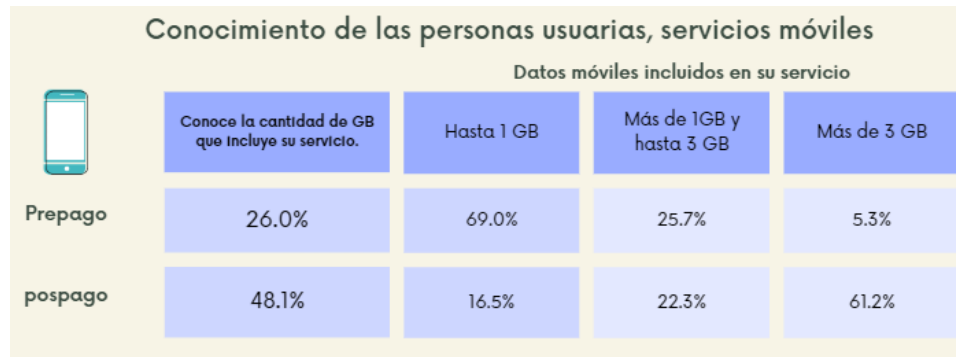
Comunicado de Prensa No. 118/2022

- Sin importar la modalidad de contratación, el 43.3% de las personas usuarias de internet fijo, así como el 40.8% del servicio de telefonía fija mencionaron pagar de \$301 a \$500, mientras que, para el servicio de televisión de paga el 27.6% señaló que realiza un pago de hasta \$300.

Servicios móviles

- El 80.7% de las personas usuarias del servicio de telefonía móvil mencionaron contratar su servicio bajo la modalidad prepago y el 16.3% bajo la modalidad pospago.
- El 40.9% de personas usuarias en la modalidad prepago y el 29.9% en modalidad pospago eligieron a su proveedor de servicio principalmente porque tiene buena cobertura.
- El 52% de las personas usuarias de pospago comparó entre proveedores antes de contratar el servicio, mientras que, en la modalidad prepago, esta proporción fue de 43.1%
- De las personas usuarias bajo la modalidad prepago:
 - El 69% realiza recargas de \$31 a \$100
 - EL 29.4% realiza recargas de manera mensual
- De las personas usuarias bajo la modalidad pospago:
 - El 48.3% paga mensualmente de \$200 a \$400 por su servicio
- En cuanto al conocimiento que tienen las personas usuarias sobre el servicio que contratan, se destaca lo siguiente:

Comunicado de Prensa No. 118/2022



Nota. Respuestas espontáneas. Debido al redondeo de cifras, la suma no da 100%.
Para el conocimiento, solo se integran las menciones "Sí", la suma no da 100%.
Fuente: IFT (2022)





Satisfacción de las personas usuarias.

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, así como los elementos que los conforman.

Los resultados del IGS mostraron que las personas encuestadas se encuentran más satisfechas con el servicio de telefonía fija (75.4) y telefonía móvil (74.3) mientras que, los servicios con las menores puntuaciones fueron la televisión de paga (71.9) e internet fijo (70.8).

Comunicado de Prensa No. 118/2022

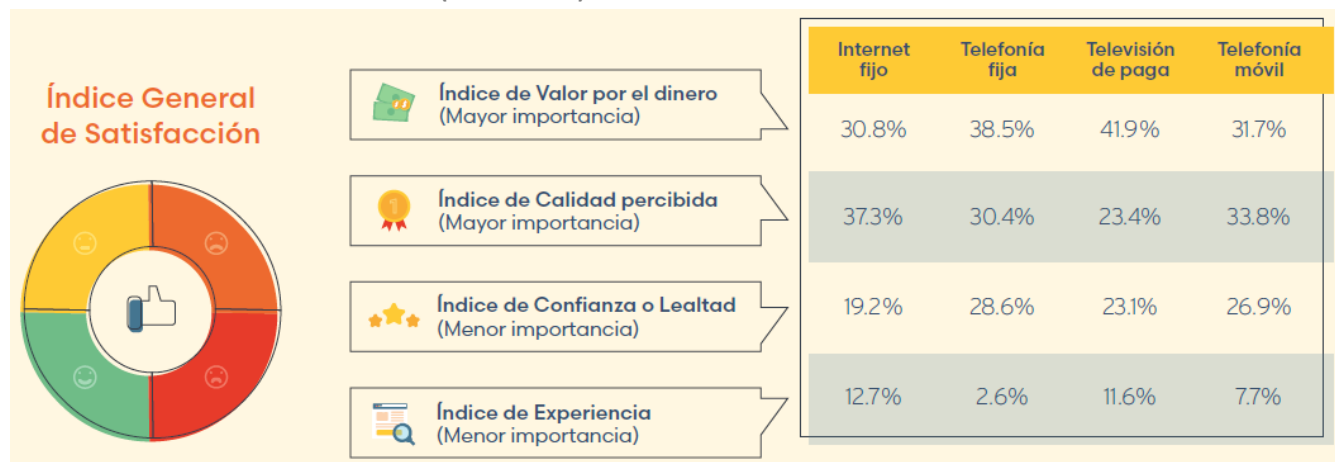
ÍNDICES DE SATISFACCIÓN POR SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

	Índice General de satisfacción	Índice de Calidad percibida	Índice de Valor por el dinero	Índice de Confianza o Lealtad	Índice de Experiencia
 Telefonía fija	75.4	74.9	71.4	71.6	77.4
 Telefonía móvil	74.3	73.0	71.7	71.9	83.0
 Televisión de paga	71.9	72.2	70.3	68.7	80.6
 Internet fijo	70.8	70.6	69.5	68.8	78.2

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, se destaca que las personas usuarias de los servicios de telecomunicaciones dan una mayor importancia al Valor que le dan a su Dinero, así como a la Calidad Percibida en su servicio.

INCIDENCIA (IMPORTANCIA) DE LOS ÍNDICES DE SATISFACCIÓN SOBRE EL IGS



Nota: Los porcentajes corresponden a la incidencia (importancia) que tiene cada Índice sobre el Índice General de Satisfacción.
Fuente: IFT (2022)

Comunicado de Prensa No. 118/2022

La “Tercera Encuesta 2022, Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones”, puede consultarse en la siguiente liga: <https://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/tercera-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

