

Comunicado de Prensa No.019/2023

Ciudad de México, a 28 de febrero de 2023.

EL IFT PRESENTA LA HERRAMIENTA “MÉTRICAS DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES”

- *Muestra los niveles de satisfacción que tienen las personas usuarias sobre los servicios de telecomunicaciones a nivel nacional y, por proveedor, para los servicios de internet fijo, televisión de paga, telefonía fija y telefonía móvil, de acuerdo con las encuestas que realiza el IFT.*
- *Permite a los proveedores conocer cómo son valorados por parte de las personas que contratan sus servicios, en términos de satisfacción, calidad percibida, experiencia, valor por el dinero y confianza o lealtad.*
- *Esta herramienta se suma a las que ha diseñado el IFT con el compromiso de proporcionar a las personas usuarias información de forma sencilla y comparable para que tomen decisiones mejor informadas al contratar los servicios de telecomunicaciones.*

Con el fin de ayudar a las personas usuarias a tomar mejores decisiones sobre la contratación de sus servicios, el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) pone a disposición de la ciudadanía la herramienta “Métricas de Satisfacción de Servicios de Telecomunicaciones”, la cual ofrece información sencilla y clara sobre los niveles de satisfacción a nivel nacional y por proveedor¹, para los servicios de internet fijo, televisión de paga, telefonía fija y telefonía móvil².

Las personas que usen esta herramienta podrán seleccionar la información por servicio (internet fijo, televisión de paga, telefonía fija y telefonía móvil), y por las métricas de satisfacción sobre:

¹ Los proveedores para los que se puede consultar los niveles de satisfacción son aquellos que tuvieron el mayor número de menciones en la Encuesta a Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones del IFT. Dichos proveedores representan más del 90% de participación del mercado, de acuerdo con el Banco de Información de Telecomunicaciones (BIT). Disponible: <https://bit.ift.org.mx/BitWebApp/>

² En telefonía móvil se incluye el servicio de telefonía e internet móvil, este último se evalúa en el caso de que la persona usuaria refiera que cuenta con un teléfono móvil con acceso a internet y/o redes sociales.

Comunicado de Prensa No.019/2023

- **Índice General de Satisfacción:** Conoce qué tan satisfechas se encuentran las personas usuarias con los servicios de telecomunicaciones.
- **Índice de Calidad percibida:** Conoce cómo califican las personas usuarias la calidad de los servicios que reciben por parte de su proveedor.
- **Índice de Confianza o Lealtad:** Conoce cómo califican las personas usuarias a su proveedor en cuanto a si lo recomendarían, si lo volverían a contratar y si se sienten valorados por su lealtad.
- **Índice de Valor por el dinero:** Conoce cómo califican las personas usuarias a su proveedor por el precio que pagan y la calidad que reciben.
- **Índice de Experiencia:** Conoce cómo califican las personas usuarias a su proveedor por las quejas que han presentado y la resolución de problemas.

Para usuarias y usuarios de los servicios de telecomunicaciones, esta nueva herramienta significa contar con otra opción más para obtener información relevante a la hora de comparar y elegir al proveedor de servicio que más le convenza, mediante las valoraciones en materia de satisfacción que brindan otras personas sobre dichos servicios.

Para los proveedores de servicios de telecomunicaciones fijas y móviles, esta nueva herramienta les permitirá identificar las valoraciones reportadas por los y las usuarias de los servicios de telecomunicaciones e incentivarlos a fortalecer sus esfuerzos para incrementar los niveles de satisfacción. Asimismo, les permite conocer aquellas variables mayormente valoradas por las personas que contratan sus servicios, en términos de satisfacción, calidad percibida, experiencia, valor por el dinero y confianza o lealtad.³

³ Derivado de la revisión constante de las respuestas obtenidas a través de las encuestas del IFT, se obtienen los insumos para realizar de manera periódica la medición de los niveles de satisfacción, con estos insumos el IFT publicó en 2017 la “Metodología de Indicadores de Satisfacción de los Usuarios de Telecomunicaciones” (<https://www.ift.org.mx/sites/default/files/contenidogeneral/usuarios-y-audiencias/00-metodologiavf2.pdf>) y en 2021 publicó la “Actualización de la Metodología de Indicadores de Satisfacción de los Usuarios de Telecomunicaciones” (<https://www.ift.org.mx/sites/default/files/contenidogeneral/usuarios-y-audiencias/actualizaciondelametodologiadeindicadores.pdf>), las cuales son acordes con las mejores prácticas internacionales, están sustentadas con resultados estadísticamente significativos, información de calidad, robusta, veraz y consistente en el tiempo.

Comunicado de Prensa No.019/2023

La publicación de los niveles de satisfacción reportados por las y los usuarios a nivel nacional y por proveedor de servicio responde a las mejores prácticas internacionales⁴, por lo que esta herramienta se suma a la permanente labor del IFT en favor de las personas usuarias de los servicios de telecomunicaciones y a los esfuerzos institucionales que buscan disminuir las asimetrías de información empoderando a los y las usuarias de los servicios de telecomunicaciones en la toma de sus decisiones antes, durante y después de la contratación.

La nueva herramienta no solo facilita la búsqueda de información, sino que también permite vincular las consultas con otras herramientas dirigidas a usuarios, creadas por el IFT, como el “Comparador de Servicios de Telecomunicaciones” y “Conozco Mi Consumo”, a fin de revisar la oferta de planes y tarifas vigente de los servicios fijos y móviles en un mismo portal.

El IFT actualizará la información de esta herramienta periódicamente con los insumos obtenidos a través de las Encuestas a Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones cuyos resultados son públicos y pueden ser consultados en el portal de IFT.

La herramienta de “Métricas de Satisfacción de Servicios de Telecomunicaciones” puede consultarse en: <https://metricassatisfaccion.ift.org.mx/>

⁴ Órganos reguladores como la Oficina de Comunicaciones (Ofcom) en Reino Unido (*Comparing customer service: mobile, home broadband and landline 2022*, disponible en: <https://www.ofcom.org.uk/phones-telecoms-and-internet/advice-for-consumers/quality-of-service/report/interactive-report-2022>) e instituciones como OspanSignal (*México Mobile Network Experience Report 2022*, disponible en: <https://www.opensignal.com/reports/2022/10/mexico/mobile-network-experience>)

Comunicado de Prensa No.019/2023

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

