

Comunicado de Prensa No.032/2021

Ciudad de México, a 20 de abril de 2021

AUMENTA USO DEL INTERNET PARA HACER COMPRAS EN LÍNEA Y TRANSACCIONES BANCARIAS

- *El IFT presenta la “Cuarta Encuesta 2020. Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones”, la cual muestra el aumento del uso de internet para video llamadas, compras en línea, transacciones bancarias y pedir comida a domicilio.*
- *El 62.8% de los encuestados que mencionaron conocer el código QR, lo ha utilizado alguna vez; además, la encuesta indica que uno de los principales usos de estos códigos en el comercio electrónico es conocer las características de los productos, así como realizar compras y pagos.*
- *Asimismo, el QR tomó gran relevancia en la pandemia de la Covid-19, ya que permite el rastreo y seguimiento de personas que dieron positivo y que visitaron: centros comerciales, cafés, museos y aeropuertos.*
- *El 29.1% de los participantes señalaron que uno de los beneficios de la plataforma CoDi es que la transferencia bancaria es más rápida y el 10.1% mencionó que ya no se usa efectivo.*

El Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) presenta la “Cuarta Encuesta 2020, Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones”, en la que se destaca que el código QR (Quick Response, por sus siglas en inglés) ha tomado gran relevancia en los usuarios de telecomunicaciones, ya que se puede vincular con la plataforma CoDi, desarrollada por el Banco de México (Banxico), la cual permite desde un dispositivo móvil realizar pagos y cobros, de manera sencilla, segura y ágil, sin comisiones y disponibles en cualquier momento.

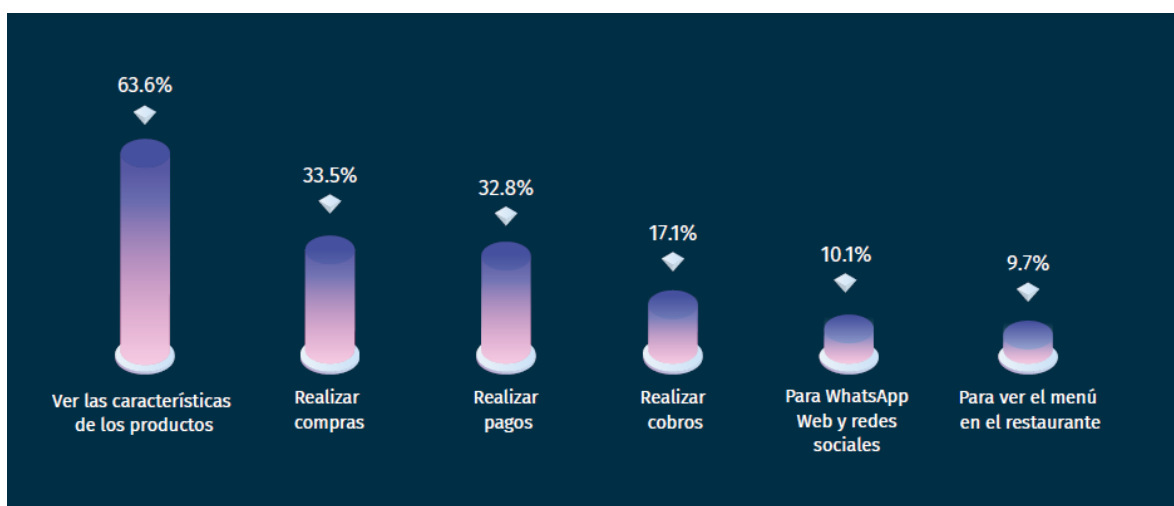
Asimismo, en la Ciudad de México, el código QR se estableció como estrategia para dar seguimiento y rastrear a las personas positivas por la Covid-19 que hayan visitado: centros comerciales, cafés, museos y aeropuertos.

Comunicado de Prensa No.032/2021

Entre los principales hallazgos de la percepción y conocimiento de los usuarios sobre el código QR se encuentran los siguientes:

- El 39.5% de los usuarios de internet fijo conocen o han escuchado sobre el código QR. Los usuarios de 18 a 24 años mencionaron un mayor conocimiento.
- De los encuestados que mencionaron conocer el código QR, 62.8% dijo que lo ha utilizado alguna vez.
- Uno de los principales usos de estos códigos es el comercio electrónico, ya que se puede ver las características de los productos, así como realizar compras y pagos.
- Más del 80% mencionaron que se sienten muy satisfechos/satisfechos con la funcionalidad de los códigos QR.

PRINCIPALES USOS DEL CÓDIGO QR



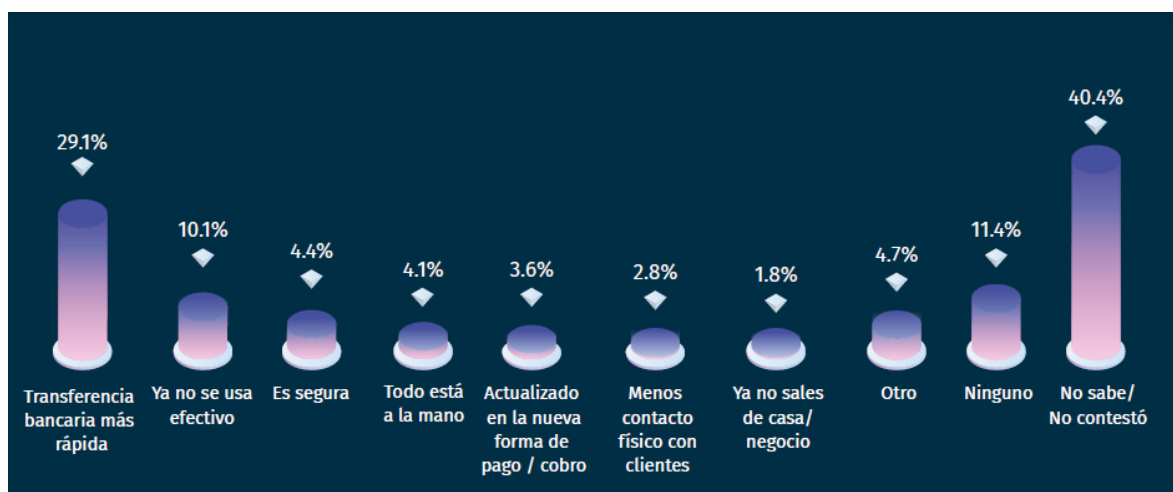
Comunicado de Prensa

No.032/2021

Sobre la plataforma CoDi, se encontró que:

- El 9.7% de los usuarios de internet fijo conocen o han escuchado sobre la plataforma CoDi. Los usuarios de 24 a 34 años mencionaron un mayor conocimiento.
- El 29.1% de los participantes señalaron que uno de los beneficios de la plataforma CoDi es que la transferencia bancaria es más rápida y el 10.1% mencionó que ya no se usa efectivo.
- El 22.2% alguna vez lo ha utilizado, no obstante, de los que no la han utilizado el 61.8% estaría dispuesto a utilizar la plataforma.

BENEFICIOS DE USAR CODI



La encuesta incluye también, los resultados de un estudio cualitativo realizado por el IFT en el que los participantes mencionaron que utilizan su teléfono móvil de 1 hasta 5 horas al día, el tiempo que más se mencionó fue de 3 a 4 horas, asimismo, algunos de estos participantes señalaron que revisan su teléfono móvil cada 5 a 10 minutos al día.

Por otra parte, las encuestas revelaron que de marzo de 2019 a noviembre de 2020 los usuarios realizan cada vez más actividades en su teléfono móvil a través de internet fijo y/o móvil:

Comunicado de Prensa No.032/2021

ACTIVIDADES QUE REALIZAN LOS USUARIOS DE TELEFONÍA MÓVIL A TRAVÉS DE INTERNET FIJO Y/O MÓVIL

Actividad	Marzo 2019	Noviembre-diciembre 2020	Variación
Enviar mensajes instantáneos (WhatsApp, Telegram, etc.)	93.0%	94.9%	+ 1.9%
Navegar en redes sociales (Facebook, Instagram, Twitter, etc.)	83.6%	84.7%	+ 1.1%
Ver videos cortos (YouTube)	77.1%	78.4%	+ 1.3%
Uso de e-mail o correo electrónico	60.4%	67.6%	+ 7.2%
Hacer llamadas o video llamadas (Skype, WhatsApp, Facetime, etc.)	43.8%	64.4%	+ 20.6%
Ver películas y/o series (Netflix, Blim, Claro Video, etc.)	32.7%	35.4%	+ 2.7%
Compras por Internet	22.4%	32.3%	+ 9.9%
Transacciones bancarias	22.6%	29.5%	+ 6.9%
Pedir comida (Uber eats, Rappi, etc.)	18.5%	25.4%	+ 6.9%

El incremento de las actividades que realizan los usuarios de telefonía móvil a través de internet (fijo y/o móvil), destacan las llamadas o video llamadas, compras por internet, transacciones bancarias y pedir comida a domicilio, coincide con el periodo de confinamiento que se vive en el país actualmente.

Lo anterior, es consistente con lo que señala la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), en torno a que, durante la pandemia mundial, las tecnologías digitales se han convertido en un habilitador fundamental de la conectividad que facilita la continuidad de la vida cotidiana y conecta a las personas más que nunca.

Los usuarios de telefonía móvil señalaron que cambian de teléfono móvil cada 2 años (25.4%) y que entre los motivos por los que realizan el cambio destacan las fallas en su actual teléfono móvil (47.5%).

Comunicado de Prensa No.032/2021

En cuanto al proceso para adquirir un teléfono móvil nuevo, solo el 35.6% de los usuarios mencionó haber comparado entre marcas y características, y lo hicieron principalmente a través de los centros de atención o distribución, así como en las páginas web.

Finalmente, en la Encuesta también se muestra el análisis de los resultados del Índice General de Satisfacción (IGS) e Índices de satisfacción (Índice de Calidad percibida, Índice de Valor por el dinero, Índice de Confianza o Lealtad e Índice de Experiencia) desagregados por servicio.

De esta información se destaca que, los usuarios se encuentran más satisfechos (IGS) con los servicios de telefonía móvil y telefonía fija, con 75.0 y 74.6 puntos, respectivamente en una escala de 100; mientras que, los servicios con las menores puntuaciones fueron televisión de paga con 70.1 puntos e internet fijo con 66.9 puntos, en una escala de 100.

La Cuarta Encuesta 2020, Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones puede consultarse en la página electrónica del IFT:

<http://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/cuarta-encuesta-2020-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 1er. Piso, Col. Nochebuena,
Benito Juárez. C.P. 03720
Tels. 55 50 15 40 00 ext. 4735, 2729 y 2038

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

