

Comunicado de Prensa  
No. 048/2019

Ciudad de México a 17 de septiembre de 2019

**SEIS DE CADA 10 USUARIOS PASAN HASTA DOS HORAS DIARIAS  
VIENDO CONTENIDO EN PLATAFORMAS DE VIDEO POR INTERNET**

- *De acuerdo con la Primera Encuesta 2019, Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones, 33.4% de los encuestados de entre 25 y 34 años usan su cuenta de OTT entre 3 y 5 horas diariamente; mientras que 54.9% comentaron que la usan por hasta dos horas al día.*
- *De total de usuarios, 40.2% mencionó que ve más de un capítulo de una serie al día; la proporción es mayor al promedio entre los usuarios de 25 a 34 años, con 52.6 por ciento.*
- *El 39.3% de los usuarios señaló que gasta mensualmente entre \$199, mientras que el 29% paga de 200 a 400 pesos; y 7.3% paga más de 400 pesos.*
- *La encuesta revela también las principales actividades y niveles de satisfacción de los usuarios de servicios de telecomunicaciones.*

El Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) presenta los resultados de la Primera Encuesta 2019, Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones, en la que resalta un análisis sobre el uso de los servicios de video que se transmiten sobre plataformas de internet, conocidos como *Over The Top* (OTT, por sus siglas en inglés), el cual señala que 30% de los usuarios tiene una cuenta y consideran que la principal ventaja de los mismos consiste en ver películas o series de estreno.

De acuerdo con la Encuesta, 33.4% de los usuarios de entre 25 y 34 años usan su cuenta entre 3 y 5 horas diariamente; mientras que 54.9% comentaron que la usan por hasta dos horas al día.

HORAS DE USO DE LA CUENTA POR GRUPOS DE EDAD

Concepto	18-24 años	25-34 años	35-49 años	50 y más años	Total
2 Horas o menos	64.8%	54.9%	62.1%	66.4%	61.7%
De 3 a 5 horas	25.4%	33.4%	24.9%	24.7%	27.2%
Más de 5 horas	7.2%	7.2%	6.9%	1.0%	6.0%
No sabe/No contestó	2.7%	4.5%	6.1%	7.9%	5.1%

## Comunicado de Prensa No. 048/2019

Además, 40.2% mencionó que ve más de un capítulo de una serie al día; sin embargo, esta proporción aumenta entre los usuarios de 25 a 34 años, con 52.6 por ciento.

¿CON QUÉ FRECUENCIA VE MÁS DE UN CAPÍTULO DE UNA MISMA SERIE EN UN SOLO DÍA?, POR GRUPOS DE EDAD

Concepto	18-24 años	25-34 años	35-49 años	50 y más años	Total
Diario	45.1%	52.6%	37.1%	20.9%	40.2%
Al menos una vez a la semana	40.0%	31.5%	41.1%	45.7%	39.1%
Al menos una vez cada quince días	7.3%	7.4%	6.2%	8.5%	7.2%
Al menos una vez al mes	3.6%	3.0%	5.6%	9.6%	5.1%
Nunca	4.0%	3.1%	8.9%	13.0%	6.9%
No sabe/No contestó	0.0%	2.3%	1.1%	2.3%	1.3%

Con respecto a los montos que se invierten por el servicio, en promedio, 39.3% de los usuarios señaló que paga mensualmente hasta 199 pesos por su cuenta de OTT; mientras que el 29% paga de 200 a 400 pesos; y 7.3% paga más de 400 pesos.

PAGO MENSUAL POR LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS OTT, POR GRUPOS DE EDAD



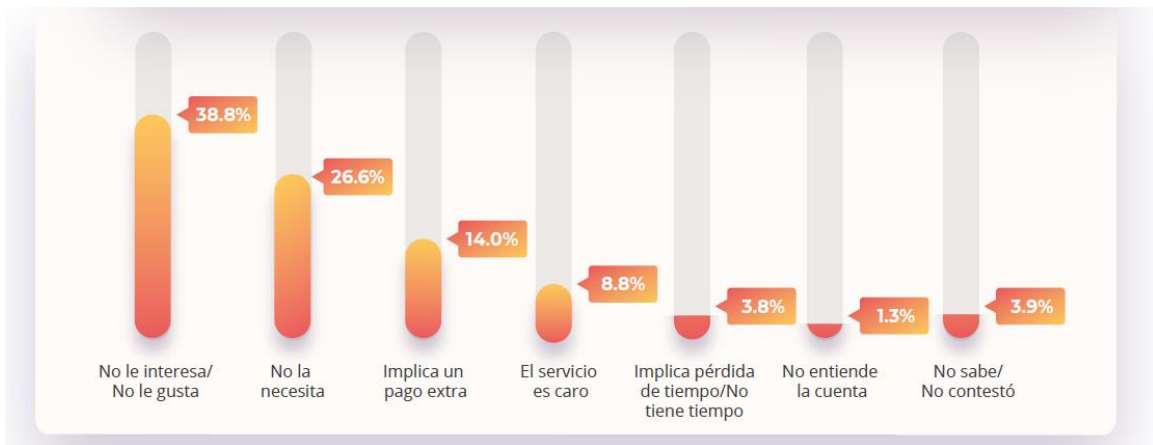
Nota. Respuesta espontánea.  
Debido a que excluye respuestas  
"No sabe/No contestó", la suma no da 100%.  
Fuente: IFT (2019)

18 - 24 años 25 - 34 años 35 - 49 años 50 y más años

## Comunicado de Prensa No. 048/2019

Entre los usuarios que respondieron no tener una cuenta de OTT para ver contenidos de video, 38.8% del total comentaron que se debe a que no les interesa o no les gusta el servicio; y 26.6% que no la necesita.

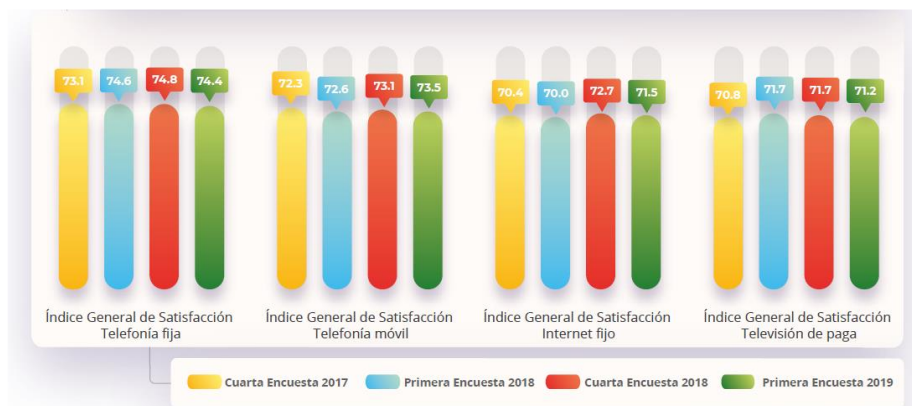
### ¿POR QUÉ MOTIVO NO TIENE CONTRATADA UNA CUENTA?



La Encuesta también da a conocer los índices de satisfacción y actividades que realizan los usuarios de servicios de telecomunicaciones.

En ese sentido, el documento muestra que el servicio con el que los usuarios se encuentran más satisfechos es la telefonía fija, con una calificación de 74.4 sobre 100 en el Índice General de Satisfacción (IGS); seguido del servicio de telefonía móvil con 73.5, el internet fijo con 71.5 y televisión de paga 71.2.

### ÍNDICE GENERAL DE SATISFACCIÓN (IGS) POR SERVICIO



## Comunicado de Prensa No. 048/2019

La encuesta cuenta con un análisis de las actividades que realizan los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, como en el caso de la telefonía móvil, donde 41.4% de los encuestados respondió que lo utiliza para hacer llamadas, 21.2% para acceder a redes sociales y 13.3% para enviar mensajes de texto.

### ¿Y PARA QUÉ UTILIZA SU TELÉFONO MÓVIL EN MAYOR PROPORCIÓN?, POR GRUPOS DE EDAD

Concepto	18-24 años	25-34 años	35-49 años	50 y más años	Total
Para hacer llamadas (números móviles y fijos)	29.3%	34.4%	44.3%	51.9%	41.4%
Redes sociales	36.1%	29.9%	19.1%	6.7%	21.2%
Mensajes de texto vía Internet	13.3%	14.9%	15.3%	9.8%	13.3%
Solo recibir llamadas	1.7%	3.1%	4.8%	18.8%	7.9%
Para navegar en Internet	9.3%	6.8%	7.2%	4.7%	6.8%
Para trabajar	3.4%	5.1%	4.3%	2.5%	3.8%
Para enviar y recibir mensajes cortos SMS	1.2%	1.3%	1.0%	2.1%	1.4%
No sabe/No contestó	1.3%	0.4%	1.1%	0.6%	0.9%

Los resultados completos de la Primera Encuesta 2019, Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones, están disponibles en la página de electrónica del IFT: <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. 55 50 15 40 00 ext. 4735 y 2729

INGRESA A NUESTRO PORTAL: [WWW.IFT.ORG.MX](http://WWW.IFT.ORG.MX)

