

Comunicado de Prensa No.073/2023

Ciudad de México, a 20 de 07 de 2023.

EL IFT PRESENTA LA PRIMERA ENCUESTA 2023, USUARIOS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

- *Las principales actividades que realizan las personas usuarias en internet móvil y fijo son: el envío de mensajes de texto (WhatsApp), acceder a redes sociales, hacer llamadas o video llamadas, así como ver videos (YouTube).*
- *El 53.2% de las personas usuarias con alguna discapacidad señalaron que utilizan su teléfono móvil principalmente para hacer llamadas a números celulares y fijos, y el 14.0% dijo que lo usan solo para recibir llamadas. Estas menciones fueron menores en el caso de las personas usuarias sin alguna discapacidad (35.5% y 6.9% respectivamente).*
- *El mayor porcentaje de las personas usuarias con alguna discapacidad que visitaron la página de internet de su proveedor de servicio, consideran que es accesible de acuerdo con su tipo de discapacidad: internet fijo (75.8%), telefonía fija (88.3%), televisión de paga (77%) y telefonía móvil (72.3%).*
- *Las personas usuarias con alguna discapacidad dan una mayor calificación al Índice General de Satisfacción (IGS) con sus servicios de internet fijo (70.7) y telefonía móvil (74.7), con respecto a las personas usuarias sin alguna discapacidad la satisfacción representó 70.1 y 74.6 puntos, respectivamente.*

El Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) presenta la “Primera Encuesta 2023, Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones” en la que se dan a conocer los principales hallazgos sobre la percepción de las personas usuarias en cuanto a los patrones de consumo, niveles de satisfacción y experiencia de los servicios de telecomunicaciones (internet fijo, telefonía fija, televisión de paga y telefonía móvil).

La Encuesta toma en cuenta a las personas que no refieren contar con alguna discapacidad, así como de las personas usuarias con alguna discapacidad, para mostrar las diferencias entre estos grupos con la finalidad de brindar elementos que permitan el acceso a los servicios de telecomunicaciones en igualdad de condiciones y de esta forma avanzar en la inclusión digital.

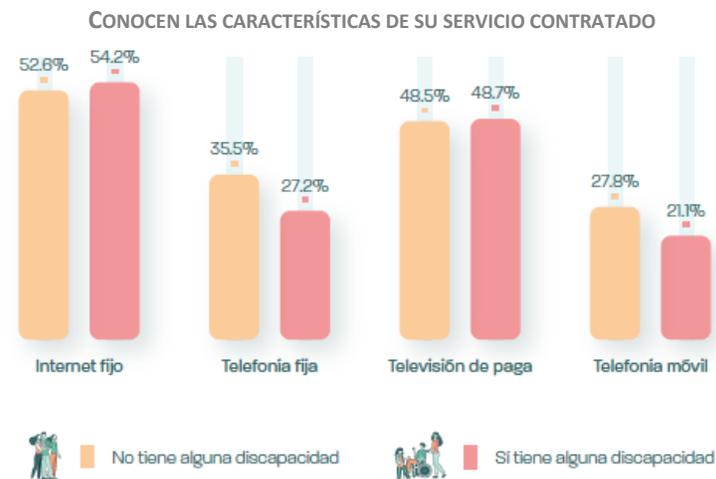
Principales actividades y usos de los servicios de telecomunicaciones

Comunicado de Prensa No.073/2023

- **Internet fijo y/o móvil.** Independientemente de si tienen o no alguna discapacidad, las principales actividades que realizan las personas usuarias son: el envío de mensajes de texto (WhatsApp), acceder a redes sociales, hacer llamadas o video llamadas, así como ver videos (YouTube).
- **Telefonía fija.** Las personas usuarias con y sin alguna discapacidad utilizan principalmente su servicio para hacer llamadas a números fijos y móviles.
- **Televisión de paga.** En cuanto al tiempo de uso del servicio, la mayoría mencionó utilizarlo de 3 a 5 horas, el porcentaje de las personas usuarias con alguna discapacidad (48.8%), fue mayor en comparación con las personas usuarias que no tienen alguna discapacidad (45.8%).
- **Telefonía móvil.** El 53.2% de las personas usuarias con alguna discapacidad señalaron que utilizan su teléfono móvil principalmente para hacer llamadas a números celulares y fijos, y el 14.0% dijo que lo usan solo para recibir llamadas. En el caso de las personas usuarias sin alguna discapacidad estas menciones fueron menores (35.5% y 6.9% respectivamente).

Conocimiento sobre las características de los servicios que contratan

- Las personas usuarias de telefonía fija y telefonía móvil con alguna discapacidad mencionaron en menor porcentaje conocer las características de los servicios que contratan, en comparación con las personas usuarias sin alguna discapacidad.



Nota: Solo se muestran las respuestas "Sí", por lo que la suma no da 100%.

Fuente: IFT (2023)

Percepción sobre la página de internet de su proveedor de servicio

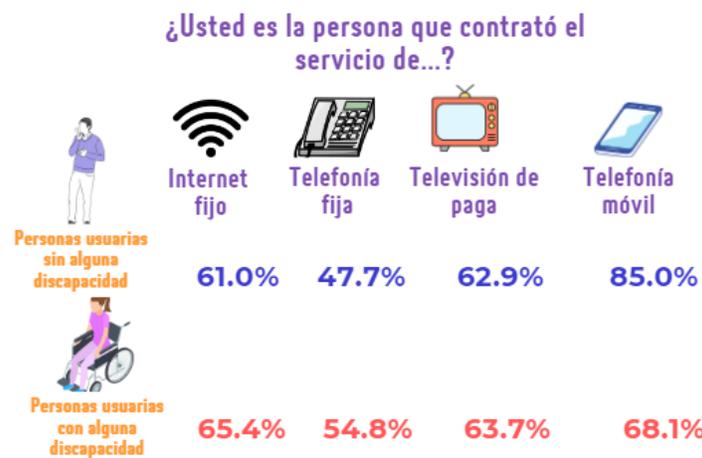
Comunicado de Prensa

No.073/2023

- El mayor porcentaje de las personas usuarias con alguna discapacidad que visitaron la página de internet de su proveedor de servicio, consideran que es accesible de acuerdo con su tipo de discapacidad: internet fijo (75.8%), telefonía fija (88.3%), televisión de paga (77%) y telefonía móvil (72.3%).
- En cuanto a la información que consideran que debería estar disponible en la página de internet de su proveedor de servicio, las personas usuarias con alguna discapacidad señalaron que debería incluir una sección de atención especializada para apoyarlos de acuerdo con sus necesidades, así como contar con una opción para poder aumentar el tamaño de las letras.

Contratación del servicio

- Las personas usuarias con alguna discapacidad mencionaron en mayor porcentaje ser la persona que contrató sus servicios, en comparación con las personas usuarias sin alguna discapacidad; con excepción del servicio de telefonía móvil.



Nota: Solo se muestran las respuestas "Sí", por lo que la suma no da 100%.

Fuente: IFT (2023)

- Las personas usuarias con alguna discapacidad contrataron el servicio de internet fijo, telefonía fija y televisión de paga cuando fueron a su casa a ofrecerles el servicio, mientras que el servicio de telefonía móvil lo contrataron al comprar el equipo, debido a que ya venía el chip.
- Las personas usuarias sin alguna discapacidad contrataron el servicio de internet fijo, telefonía fija y telefonía móvil a través de una tienda/centro de atención del proveedor, mientras que contrataron el servicio de televisión de paga cuando fueron a su casa a ofrecerles el servicio.

Medios de consulta y pago de sus estados de cuenta de sus servicios

Comunicado de Prensa

No.073/2023

- Independientemente si tienen o no alguna discapacidad, las personas usuarias mencionaron principalmente que los medios por los cuales reciben sus estados de cuenta son: a través de correo electrónico (*e-mail*) y de manera física (papel).
- Asimismo, en cuanto a la forma en la que realizan el pago de sus servicios, las personas usuarias con y sin alguna discapacidad mencionaron principalmente que lo hacen de manera presencial en un centro de atención de la empresa y a través de tiendas de conveniencia (Oxxo, 7-Eleven, etc.).

Atención al cliente que les brinda su proveedor de servicio

- Las personas usuarias sin alguna discapacidad mencionaron en mayor porcentaje haber contactado a su proveedor de servicio de telecomunicaciones, en comparación con las personas usuarias con alguna discapacidad; con excepción del servicio de telefonía fija.



- Las personas usuarias sin alguna discapacidad mencionaron en mayor porcentaje que recibieron un "Muy buen servicio/Buen servicio" por parte del proveedor cuando lo contactaron, en comparación con las personas con alguna discapacidad.

CALIFICACIÓN DEL SERVICIO BRINDADO POR EL PROVEEDOR CUANDO LO CONTACTÓ

Comunicado de Prensa No.073/2023



Nota: Solo se muestran las respuestas “Muy buen servicio/Buen servicio”, por lo que la suma no da 100%.

Fuente: IFT (2023)

- Sin importar el servicio, las personas usuarias con alguna discapacidad mencionaron que, para acudir y realizar sus trámites al centro de atención a clientes de su proveedor de servicio, se podrían hacer las siguientes mejoras:
 - Atención más rápida
 - Mejor trato y atención al cliente
 - Fila especial para personas con alguna discapacidad

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.

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.

Comunicado de Prensa No.073/2023

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



Índice General de Satisfacción

	Índice de Valor por el dinero (mayor importancia)
	Índice de Calidad percibida (mayor importancia)
	Índice de Confianza o Lealtad (menor importancia)
	Índice de Experiencia (menor importancia)

Fuente: IFT (2023)

- En términos del IGS, las personas usuarias con alguna discapacidad se encuentran más satisfechas con sus servicios de internet fijo (70.7) y telefonía móvil (74.7), con respecto a las personas usuarias sin alguna discapacidad la satisfacción representó 70.1 y 74.6 puntos, respectivamente.

INDICADORES DE SATISFACCIÓN

Indicadores de Satisfacción	Internet fijo		Telefonía fija		Televisión de paga		Telefonía móvil	
	Personas usuarias sin alguna discapacidad	Personas usuarias con alguna discapacidad	Personas usuarias sin alguna discapacidad	Personas usuarias con alguna discapacidad	Personas usuarias sin alguna discapacidad	Personas usuarias con alguna discapacidad	Personas usuarias sin alguna discapacidad	Personas usuarias con alguna discapacidad
Índice General de Satisfacción	70.1	70.7	76.5	74.0	73.3	72.8	74.6	74.7
Índice de Calidad percibida	69.5	69.6	72.9	69.4	73.2	73.3	71.9	70.1
Índice de Valor por el dinero	68.3	68.9	72.4	70.2	70.9	70.6	71.7	70.8
Índice de Confianza o Lealtad	67.7	67.9	73.1	70.9	69.7	69.8	72.3	72.9
Índice de Experiencia	74.6	76.4	78.3	72.1	79.6	80.6	85.0	83.6

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

Fuente: IFT (2023)

El IFT continuará midiendo los patrones de consumo, experiencia y niveles de satisfacción de los servicios de telecomunicaciones a fin de aportar insumos que permitan avanzar en términos de inclusión en nuestro país. El análisis de estas variables forma parte del diagnóstico que se tiene que realizar para continuar evaluando y/o diseñando políticas públicas en favor de las personas usuarias de los servicios de telecomunicaciones del país.

Comunicado de Prensa No.073/2023

La Primera Encuesta 2023, Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones puede consultarse en:
<https://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/primera-encuesta-2023-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

