

Comunicado de Prensa No.098/2023

Ciudad de México, a 8 de noviembre de 2023.

DE LAS PERSONAS USUARIAS: 55.9% TIENE CONOCIMIENTO BÁSICO PARA REALIZAR ACTIVIDADES EN INTERNET FIJO Y 48.5% A TRAVÉS DE SU TELÉFONO MÓVIL

- *Las principales actividades digitales que suelen realizar las personas usuarias de internet fijo son: buscar y obtener información de páginas web (64.8%), copiar o mover archivos (49.8%) y protección de datos personales en lo que refiere a la configuración de privacidad (48.9%).*
- *El 33.5% de las personas usuarias de internet fijo y 14.6% de telefonía móvil han solicitado ayuda para realizar alguna actividad en internet, principalmente para el uso de redes sociales y compras en línea, así como para el uso e instalación de aplicaciones/software.*
- *El 25% de las personas usuarias de internet fijo y 26.4% de telefonía móvil, se ha capacitado o autocapacitado para poder realizar alguna actividad en internet en los últimos dos años.*

El Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) presenta la Segunda Encuesta 2023, Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones en la que se dan a conocer los principales hallazgos sobre las habilidades digitales para el uso de internet fijo y/o móvil, dispositivos y plataformas digitales por parte de las personas usuarias; además, se presentan las diferentes maneras en las que obtienen información para el desarrollo de estas habilidades.

¿Qué se entiende por digitalización?

Para las personas usuarias la digitalización significa un proceso de cambio de hábitos, consumo y uso de la tecnología actual para brindar facilidad y practicidad en las actividades diarias. En este sentido en términos generales, las personas usuarias:

- **Perciben que han incrementado sus habilidades digitales** derivado de la pandemia ocasionada por la COVID-19.
- **Conocen y usan más herramientas y plataformas digitales**, lo que les ha generado una mayor curiosidad por explorar el mundo digital.

Comunicado de Prensa No.098/2023

- Las personas más jóvenes se perciben generalmente con más habilidades digitales con respecto a las de mayor edad.
- Las personas usuarias aprendieron a utilizar funciones más avanzadas de las plataformas digitales que ya conocían.

Conocimiento para realizar actividades a través de internet fijo y/o móvil

Las personas usuarias que mencionaron tener conocimiento básico para realizar actividades en internet, ya sea fijo y/o a través de su teléfono móvil, representan el 55.9% y 48.5%, respectivamente.

CONOCIMIENTO PARA REALIZAR ACTIVIDADES A TRAVÉS DE INTERNET FIJO Y/ O A TRAVÉS DE SU TELÉFONO MÓVIL



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

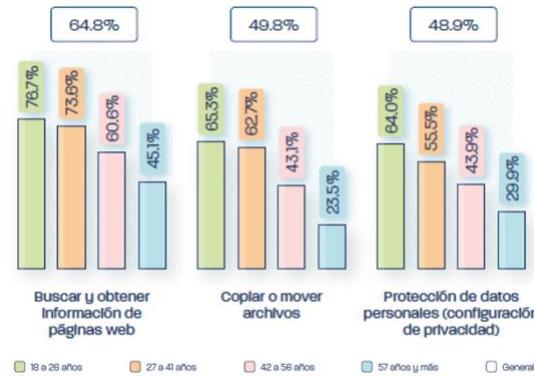
Fuente: IFT (2023)

- En cuanto al uso de dispositivos, se destacan que tienen mayor conocimiento en el uso del teléfono móvil (promedio general de 7.9 puntos); mientras que la tableta fue el dispositivo en el que consideraron tener menor conocimiento (promedio general de 7.4 puntos).
- Con respecto al uso de plataformas digitales, las personas usuarias de internet fijo mencionaron tener un menor conocimiento en el uso de la banca en línea, así como de la nube con un promedio general de (7.4 puntos y 7.1 puntos, respectivamente).

Comunicado de Prensa No.098/2023

- Las principales actividades digitales que realizan o han realizado las personas usuarias de internet fijo son: buscar y obtener información de páginas web (64.8%), copiar o mover archivos (49.8%) y protección de datos personales [configuración de privacidad] (48.9%). Por grupos de edad, cabe destacar que a mayor edad el conocimiento para realizar estas actividades disminuye.

PRINCIPALES ACTIVIDADES DIGITALES QUE REALIZAN LAS PERSONAS USUARIAS DE INTERNET FIJO



Nota. Debido a que se integran únicamente las menciones "Sí", la suma no da 100%. La pregunta corresponde al cuestionario de Internet fijo.

Fuente: IFT (2023)

¿Qué haría si no supiera realizar alguna actividad en internet fijo y/o móvil?

- La mayoría de las personas usuarias de internet fijo y/o móvil pedirían ayuda/preguntarían a un familiar o amistad si no supiera realizar alguna actividad en internet (71.1% y 58.9%, respectivamente).
- El 33.5% de las personas usuarias de internet fijo mencionó que solicitó la ayuda de otra persona para realizar alguna actividad en internet durante el último año; este porcentaje es menor para las personas usuarias de telefonía móvil con un 14.6%.

Comunicado de Prensa

No.098/2023

- Las personas usuarias de internet fijo y/o móvil solicitaron ayuda principalmente para: uso de redes sociales, compras en línea y enviar mensajes a través de WhatsApp, Telegram (entre otros), uso de aplicaciones, instalación de software/aplicaciones y uso de la banca en línea.
- A mayor grupo de edad, las personas usuarias solicitan más ayuda para realizar alguna actividad en internet y en telefonía móvil.

Capacitación y/o autocapacitación para mejorar sus habilidades digitales

- El 25% de las personas usuarias de internet fijo señaló que en los últimos dos años se han capacitado y/o autocapacitado para poder realizar alguna actividad en internet; mientras que, para las personas usuarias de telefonía móvil este porcentaje fue del 26.4%.
- A menor grupo de edad, las personas usuarias se capacitan o autocapacitan en mayor porcentaje para poder realizar alguna actividad en internet.
- Por otra parte, se muestran las principales menciones de las y los participantes del estudio cualitativo sobre los temas que les gustaría aprender:
 - Identificar riesgos como: fraudes, páginas apócrifas, información falsa, entre otros.
 - Ciberseguridad en redes sociales y plataformas digitales.
 - Soporte técnico (qué hacer en caso de que algo falle).
 - Protección de dispositivos.
 - Protección de datos personales.
 - Uso de la nube.

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,

Comunicado de Prensa No.098/2023

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 por su servicio.



Fuente: IFT (2023)

- En términos del IGS, las personas usuarias se encuentran más satisfechas con sus servicios de telefonía fija (76.8) y telefonía móvil (75.5), con respecto a los servicios de internet fijo (73.1) y televisión de paga (73.0).

La Encuesta contiene los resultados del estudio cualitativo y las entrevistas aplicadas en el periodo del 5 de enero al 12 de febrero de 2023 para identificar los patrones de consumo, niveles de satisfacción y experiencia de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones de internet fijo, telefonía fija, televisión de paga, telefonía e internet móvil. Es de representatividad nacional, el levantamiento de las entrevistas se realizó en las 32 entidades federativas).

Comunicado de Prensa No.098/2023

El análisis de estas variables forma parte del diagnóstico del desarrollo de alfabetización digital, que permite continuar evaluando y/o diseñando políticas públicas en favor de las personas usuarias de los servicios de telecomunicaciones del país.

El IFT continuará midiendo los patrones de consumo, experiencia y niveles de satisfacción de los servicios de telecomunicaciones en beneficio de las personas usuarias de estos servicios en México, lo cual permitirá avanzar en términos de inclusión al ecosistema digital.

La Segunda Encuesta 2023, Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones puede consultarse en la siguiente liga: <https://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/segunda-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

