

## Comunicado de Prensa No. 157/2017

Ciudad de México a 6 de diciembre de 2017.

### **PRESENTA IFT RESULTADOS DE LA SEGUNDA ENCUESTA 2017 A USUARIOS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES**

- *La encuesta permite conocer patrones de consumo e indicadores de satisfacción de los usuarios de servicios de telecomunicaciones. Incluye un apartado dedicado a usuarios con alguna discapacidad.*
- *Para la realización de la Segunda Encuesta se levantaron más de 10 mil entrevistas a usuarios de telecomunicaciones.*

El Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) dio a conocer los resultados de la Segunda Encuesta 2017, la cual permite conocer los patrones de consumo, niveles de satisfacción y experiencia de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones de acuerdo a su capacidad de acceso, uso y calidad percibida de los servicios de Internet fijo, Telefonía fija, Telefonía móvil y Televisión de paga.

La Segunda Encuesta 2017 está dividida en tres apartados:

1. “Patrones de consumo y conocimiento sobre los servicios de telecomunicaciones” segmentados por Concesionario;
2. “Usuarios con alguna discapacidad”, donde se identifican patrones de consumo y experiencia, e
3. “Indicadores de satisfacción de los usuarios de telecomunicaciones”.

Por lo que se refiere a la medición de los niveles de satisfacción de los servicios de telecomunicaciones a través de la percepción de los usuarios, el Índice General de Satisfacción (IGS) de la Segunda Encuesta 2017 arrojó que los usuarios se encuentran más satisfechos con los servicios de Telefonía fija (74.2) y Telefonía móvil (72.6), mientras que los servicios con las menores puntuaciones fueron Televisión de paga e Internet fijo (71.1, cada uno) en una escala de 0 a 100 puntos.

## Comunicado de Prensa No. 157/2017

### **Internet fijo**

De acuerdo con los resultados de la encuesta, en cuanto a la calidad percibida que de su servicio tienen los usuarios, éstos dieron menores calificaciones al rendimiento del Internet fijo durante horas pico, que obtuvo una puntuación de 70.03 en una escala de 0 a 100. El contar con Internet fijo sin interrupciones obtuvo un puntaje de 70.29 y la velocidad para cargar archivos o datos de 72.14. En contraste, la calidad en la reproducción de video fue la mejor calificada por los usuarios con 74.07 puntos.

### **Telefonía fija**

Dentro del Índice de Calidad percibida, la amabilidad de los asesores u operadores obtuvo la mayor calificación: 75.91, seguido de la claridad o facilidad para entender la factura o cobro, con 75.29. La rapidez del proveedor para atender las solicitudes de los usuarios fue el que tuvo menor puntaje, al recibir 69.63 puntos, en una escala de 0 a 100.

### **Telefonía móvil**

Dentro del Índice de Calidad percibida, los elementos que recibieron una menor calificación por parte de los usuarios fueron: el acceso a Internet (70.10); la cobertura de Internet -poder navegar en cualquier lugar o ciudad- (68.85); la velocidad de navegación (68.83), y contar con Internet sin interrupciones (68.72). En tanto que la facilidad para enviar y recibir mensajes de texto fue la que recibió una mayor calificación por los usuarios dentro de este Índice, con 74.31 en una escala de 0 a 100.

### **Televisión de paga**

En cuanto a la Calidad percibida que tienen de su servicio, los usuarios dieron una mayor calificación a la calidad de la imagen (75.09) y a la disponibilidad de muchos canales o programación variada (72.95), en una escala de 0 a 100. El servicio a clientes y la continuidad de la señal de televisión recibieron las menores calificaciones: 71.11 y 71.17 respectivamente, en una escala de 0 a 100.

## Comunicado de Prensa No. 157/2017

### **USUARIOS CON DISCAPACIDAD**

Sólo el 4 por ciento de los usuarios encuestados de Telefonía móvil y Telefonía fija mencionaron contar con algún tipo de discapacidad; el 19 por ciento de los usuarios encuestados de Internet fijo señalaron tener alguna y el porcentaje aumenta hasta 21.5% en el caso de la Televisión de paga.

Más de un tercio de los usuarios con alguna discapacidad, dependiendo el tipo de servicio, refirió que el ejecutivo que lo atendió estaba capacitado para atender y detectar sus necesidades.

### **PATRONES DE CONSUMO Y CONOCIMIENTO DE SERVICIOS**

La Segunda Encuesta 2017 elaborada por el IFT también revela que las principales actividades realizadas por los usuarios de Internet fijo son: acceder a redes sociales, enviar mensajes instantáneos y ver videos cortos.

En lo que a Telefonía fija se refiere, la mayoría de los usuarios llama a números fijos y menos de un tercio hace llamadas internacionales. Menos del 50% de los usuarios conoce las características de los servicios que tiene contratados.

En Telefonía Móvil, la mayoría usa su teléfono para acceder a redes sociales y alrededor del 90% utiliza aplicaciones para enviar mensajes de texto a través de Internet. Los usuarios de este servicio pagan entre mil y menos de seis mil pesos por un equipo terminal (teléfono móvil), el mayor porcentaje de usuarios recargan montos que van de 31 a 100 pesos, mientras que en el caso de los planes de pospago, los usuarios señalaron que pagan entre los 200 y 400 pesos mensuales, dependiendo el proveedor de servicio.

Por lo que toca a los usuarios de Televisión de paga los horarios de mayor consumo son de 18:00 a 24:00 horas.

## Comunicado de Prensa No. 157/2017

Para la realización de la Segunda Encuesta 2017, se llevaron a cabo 10,655 entrevistas en todo el país, a usuarios de servicios de telecomunicaciones de 18 años en adelante. El periodo de levantamiento fue del 21 de julio al 18 de agosto del 2017.

En el caso de los servicios de Internet fijo y Televisión de paga se aplicaron encuestas presenciales a 5 mil 7 usuarios, con un diseño muestral aleatorio con base en el Censo de Población y Vivienda 2010 del INEGI; mientras que para los servicios de Telefonía fija y Telefonía móvil, se aplicaron encuestas vía telefónica a 2 mil 829 y 2 mil 819 usuarios respectivamente, con un diseño muestral aleatorio con base en el Plan Nacional de Numeración.

La encuesta está disponible en el portal del Instituto Federal de Telecomunicaciones en: <http://www.ift.org.mx/>

\*\*\*\*\*

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,  
Del. Benito Juárez, Ciudad de México. C.P. 03720  
Tels. 50 15 40 21 y 50 15 42 00  
[www.ift.org.mx](http://www.ift.org.mx)