

# TERCERA ENCUESTA 2023

Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones

2023

3



# Índice

<b>Legales</b> -----	<b>3</b>
<b>Objetivo General</b> -----	<b>4</b>
<b>Objetivos Específicos</b> -----	<b>4</b>
<b>Consideraciones metodológicas</b> -----	<b>6</b>
<b>Apartado Uno. Percepción, conocimiento y medidas para prevenir la Violencia Digital por parte de las personas usuarias de Internet fijo y/o móvil</b> -----	<b>8</b>
<b>Principales Hallazgos</b> -----	<b>9</b>
<b>1.1. Percepción sobre el uso de Internet</b> -----	<b>11</b>
<b>1.2. Percepción y conocimiento de las personas usuarias de Internet sobre la Violencia Digital</b> -----	<b>15</b>
<b>1.3. Preocupación por parte de las personas usuarias de Internet fijo y Telefonía móvil de sufrir Violencia Digital</b> -----	<b>21</b>
<b>1.4. Personas usuarias de Internet fijo y Telefonía móvil que mencionaron haber sido, o conocer a algún familiar o amistad, víctimas de Violencia Digital</b> -----	<b>25</b>
<b>1.5. Percepción de las personas usuarias de Internet sobre Violencia Digital en las plataformas digitales</b> -----	<b>30</b>
<b>1.6. Medidas de protección que toman las personas usuarias ante la Violencia Digital</b> -----	<b>34</b>
<b>Apartado Dos. Indicadores de Satisfacción de las personas usuarias de telecomunicaciones</b> -----	<b>41</b>
<b>Principales Hallazgos</b> -----	<b>42</b>
<b>2.1. Indicadores de Satisfacción por sexo</b> -----	<b>43</b>



## Legales

A partir de la Reforma Constitucional en materia de telecomunicaciones publicada en junio del 2013 en el Diario Oficial de la Federación se creó el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) como un órgano autónomo, con personalidad jurídica y patrimonio propio, que tiene por objeto el desarrollo eficiente de la radiodifusión y las telecomunicaciones, para lo cual tiene a su cargo la regulación, promoción y supervisión del uso, aprovechamiento y explotación del espectro radioeléctrico, las redes y la prestación de los servicios de radiodifusión y telecomunicaciones, así como del acceso a infraestructura activa, pasiva y otros insumos esenciales, garantizando lo establecido en los artículos 6o. y 7o. de la Constitución; además de ser la autoridad en materia de competencia económica en dichos sectores.

En este sentido, la Coordinación General de Política del Usuario (CGPU) publica el presente documento denominado “*Tercera Encuesta 2023. Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones*” (*Reporte*), con fundamento en el Estatuto Orgánico del IFT que le confiere las siguientes atribuciones:

- “Realizar análisis y encuestas para identificar los patrones de consumo, niveles de satisfacción y experiencia del usuario de servicios de telecomunicaciones”;
- “Desarrollar la metodología y publicar indicadores trimestrales de satisfacción del usuario sobre los servicios de telecomunicaciones con base en información objetiva y confiable”<sup>1</sup>.





## Objetivo General

El IFT es el órgano encargado de regular, promover, supervisar, entre otros, los servicios de telecomunicaciones y radiodifusión, así como proteger los derechos de las personas usuarias de los servicios de telecomunicaciones.

La “Tercera Encuesta 2023. Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones”, contiene los resultados obtenidos a través de las entrevistas aplicadas en el periodo del 11 de mayo al 25 de junio de 2023 para identificar los patrones de consumo, niveles de satisfacción y experiencia de las personas usuarias de los servicios de telecomunicaciones de Internet fijo<sup>2</sup>, Telefonía fija, Televisión de paga, Telefonía e Internet móvil.

## Objetivos Específicos

Presentar los resultados obtenidos a través del procesamiento de las respuestas de las personas usuarias de telecomunicaciones sobre los siguientes temas:

### Apartado 1.

#### Percepción, conocimiento y medidas para prevenir la Violencia Digital por parte de las personas usuarias de Internet fijo y/o móvil

De acuerdo con la Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México<sup>3</sup>, “al incrementarse el uso y acceso a Internet por parte de más personas, las dinámicas sociales discriminatorias y violentas también toman lugar en el ciberespacio” [...], por lo que “la violencia digital no es un fenómeno nuevo, más bien es un fenómeno de violencia histórica en nuevas plataformas”.

En este sentido, de acuerdo con ONU Mujeres, “dado que vivimos en una sociedad virtual, la violencia sin conexión se ha extendido a Internet, lo que facilita a las personas cometer actos de violencia sin consecuencias. Las mujeres son el objetivo principal de la violencia en línea, especialmente las mujeres que expresan su opinión”<sup>4</sup>. Por ello, se reconoce que “la violencia en línea es un problema de salud pública y sus efectos son muy perjudiciales, genera daños económicos, psicológicos, sexuales o físicos, y mina la autoestima”<sup>5</sup>.

Por lo tanto, el presente apartado tiene como objetivo mostrar, a nivel nacional y por sexo, un panorama en torno a la percepción de las personas usuarias que navegan en Internet fijo y/o móvil sobre la Violencia Digital, conocer si alguna vez han sido víctimas, su experiencia (tipo de violencia y medio en el que lo experimentaron), así como las medidas que tomaron para protegerse o prevenirla.

<sup>2</sup> Para fines del presente documento Internet se refiere al acceso al servicio de Internet, es decir, el acceso al “...conjunto descentralizado de redes de telecomunicaciones..., que proporciona diversos servicios de comunicación...” (LFTyR, Art 3, Fracción XXXII).

<sup>3</sup> CDHCDMX (2021), “Violencia digital contra las mujeres en la Ciudad de México”. Disponible en:

<https://cdhcm.org.mx/wp-content/uploads/2021/03/InformeViolenciaDigital.pdf>

<sup>4</sup> ONU MUJERES (2020), “Reflexionemos: por qué debemos tomarnos en serio la violencia en línea contra las mujeres y las niñas durante la pandemia de COVID-19 y posteriormente; entrevista a Cecilia Mwendu Maundu, especialistas en seguridad digital de género”.

Disponible en: <https://www.unwomen.org/es/news/stories/2020/7/take-five-cecilia-mwende-maundu-online-violence>

<sup>5</sup> Ibídem.

Para profundizar en el entendimiento de estos hallazgos, se presenta el estudio cualitativo llevado a cabo por el IFT, en el cual se muestra la percepción sobre los impactos psicológicos, sociales y emocionales en las personas que han sido víctimas de Violencia Digital a través de Internet, así como algunas acciones para evitarla y/o inhibirla, con la finalidad de brindar elementos y recomendaciones para contar con una navegación más segura.

## Apartado 2.

### Indicadores de Satisfacción de las personas usuarias de los servicios de telecomunicaciones<sup>6</sup>

La medición de los niveles de satisfacción de los servicios de telecomunicaciones, a través de la percepción de las personas usuarias, es un análisis que permite dar un sentido profundo a los datos recolectados mediante encuestas sobre la calidad con la que reciben las personas usuarias sus servicios; la experiencia en el uso de estos; identificar si consideran que el precio que pagan por los servicios es acorde a sus expectativas de calidad (valor por el dinero); y la lealtad que pueden generar hacia su proveedor de servicio.

Por lo anterior, los resultados que se presentan obedecen a las respuestas de las personas encuestadas, lo cual permite identificar y dar seguimiento a los niveles de satisfacción de las personas usuarias de telecomunicaciones. A su vez, los resultados permiten al sector público, agentes regulados y toda aquella persona interesada en el análisis del sector, diseñar y/o evaluar políticas públicas o estrategias en beneficio de las personas usuarias de telecomunicaciones en México.



<sup>6</sup> Para más información véase el documento “Actualización de la Metodología de Indicadores de Satisfacción de los Usuarios de Telecomunicaciones”, (IFT, 2021). Disponible en: <http://www.ift.org.mx/sites/default/files/contenidogeneral/usuarios-y-audiencias/actualizaciondelametodologiadeindicadores.pdf>

# Consideraciones metodológicas

**Periodo de levantamiento:** 11 de mayo al 25 de junio de 2023.

**Público objetivo:** El público objetivo son personas usuarias de los servicios de telecomunicaciones de 18 años en adelante. La muestra considera al menos 5% de personas usuarias con alguna discapacidad y la siguiente distribución por sexo:

Concepto	Mujer	Hombre
Internet fijo y Televisión de paga	50.0%	50.0%
Telefonía móvil	50.0%	50.0%
Telefonía fija	50.7%	49.3%

**Representatividad:** Nacional (levantamiento en las 32 Entidades Federativas), con base en las 9 regiones Bassols-Batalla<sup>7</sup>: Noroeste, Norte, Noreste, Centro-Occidente, Centro-Norte, Centro-Este, Este, Sur y Península de Yucatán.

Con un nivel de confianza al 95%, se tienen los siguientes errores muestrales por servicio y encuesta:

Error muestral por servicio

Concepto	Error muestral
Internet fijo	1.21%
Televisión de paga	1.23%
Telefonía móvil	1.37%
Telefonía fija	2.13%

## Consideraciones metodológicas para el servicio de Internet fijo y Televisión de paga:

La aplicación de las entrevistas del cuestionario de Internet fijo y Televisión de paga consistió en un levantamiento presencial con un diseño muestral probabilístico - aleatorio con base en el Censo de Población y Vivienda 2020 del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI). La muestra de estos servicios se conformó por 8,400 personas encuestadas.

## Consideraciones metodológicas para el servicio de Telefonía móvil<sup>8</sup>:

La aplicación de las entrevistas del cuestionario de Telefonía móvil consistió en un levantamiento vía telefónica con un diseño muestral probabilístico - aleatorio con base en el Plan Nacional de Numeración. La muestra de este servicio se conformó por 5,302 personas encuestadas.

## Consideraciones metodológicas para el servicio de Telefonía fija:

La aplicación de las entrevistas del cuestionario de Telefonía fija consistió en un levantamiento vía telefónica con un diseño muestral probabilístico - aleatorio con base en el Plan Nacional de Numeración. La muestra de este servicio se conformó por 2,200 personas encuestadas.

## Consideraciones metodológicas de los Indicadores de Satisfacción de personas usuarias de servicios de telecomunicaciones<sup>9</sup>

La definición de la metodología y elaboración de los Indicadores se compone de tres momentos:

- El primero consiste en evaluar por servicio el Índice General de Satisfacción (IGS).
- El segundo evalúa los elementos que inciden en el IGS.
- El tercero mide la incidencia (importancia) de estos elementos en el IGS.

Para llevar a cabo el primer momento, se construyó un IGS definido a través de la pregunta expresa: “¿Qué tan satisfecho se encuentra con su servicio de... (Internet fijo, Telefonía fija, Televisión de paga o Telefonía móvil) que ha recibido en los últimos 12 meses?”.

Para el segundo momento, de acuerdo con las mejores prácticas internacionales para la evaluación de los elementos que inciden en el IGS, se construyeron Índices de satisfacción: Calidad percibida, Valor por el dinero, Confianza o Lealtad y Experiencia.

<sup>7</sup> Ángel Bassols Batalla, (1975), Geografía Económica de México, Editorial F. Trillas.

<sup>8</sup> En el servicio de Telefonía móvil se incluyen los servicios de voz, mensajes cortos (SMS) y datos móviles.

<sup>9</sup> Para más información véase el documento “Actualización de la Metodología de Indicadores de Satisfacción de los Usuarios de Telecomunicaciones”, (IFT, 2021). Disponible en: <https://www.ift.org.mx/sites/default/files/contenidogeneral/usuarios-y-audiencias/actualizaciondelametodologiadeindicadores.pdf>

En el tercer momento, se construyó un modelo teórico que mide la incidencia (importancia) de los diferentes Índices de satisfacción (variables independientes) sobre el IGS (variable dependiente).

La información relativa a los Indicadores de Satisfacción de las personas usuarias de telecomunicaciones se mide en una escala de 0 a 100 puntos.

### **Consideraciones metodológicas del estudio cualitativo**

Un estudio cualitativo tiene como fin brindar información sin medición numérica ni probabilística ya que no se trata de un análisis estadístico, y permite desarrollar preguntas e hipótesis antes, durante y/o después de la recolección y el análisis de los datos<sup>10</sup>.

A través de estos estudios se busca obtener un perfil de las personas usuarias, segmentaciones o clasificaciones, estudios de uso y actitud; así como la generación de puntos clave del comportamiento para conocer la percepción o entendimiento de un hallazgo (*insights*); entre otros.

De acuerdo con las mejores prácticas internacionales, diferentes órganos reguladores<sup>11</sup> realizan estudios de carácter cualitativo con la finalidad de profundizar en el análisis de un tema; con el interés de saber qué piensan las personas encuestadas y qué significado poseen sus perspectivas en el asunto que se investiga.

En este sentido, el Reporte presenta información de la investigación cualitativa llevada a cabo por el IFT a través de la ejecución de una metodología que consiste en implementar una herramienta interactiva *online* (panel de usuarios en línea<sup>12</sup>), la cual establece una forma dinámica al momento de establecer una conversación.

Ventajas:

- Alcance: permite entrevistar virtualmente a cualquier persona que es usuaria de los servicios de telecomunicaciones.
- Las personas que participan pueden expresarse con mayor libertad, al responder a través de un dispositivo con acceso a Internet.
- Es posible asignar tareas y seguimientos puntuales.
- La plataforma permite generar aprendizaje de las personas usuarias de telecomunicaciones y con este aprendizaje tomar elementos para realizar estudios cuantitativos.

Las personas usuarias que participaron en el estudio interactuaron durante 3 días, el 13, 15 y 17 de febrero del 2023, con diversas actividades prediseñadas en una guía temática por una moderadora experta. La muestra se dividió en hombres y mujeres de entre 20 y 45 años, habitantes de la Ciudad de México, Guadalajara y Monterrey con un nivel socioeconómico (NSE) C típico<sup>13</sup>.

**Nota. Es importante señalar que los resultados y/o aseveraciones presentadas en el estudio cualitativo no son extrapolables al total de la población; es decir, no son representativos a nivel nacional. Asimismo, estos resultados corresponden a las experiencias, opiniones y sugerencias que las personas usuarias que participaron emitieron en dicho estudio, lo anterior con la finalidad de que la persona lectora tome la información con la salvedad correspondiente.**

<sup>10</sup> Sampieri Roberto Hernández, et al., “Metodología de la investigación”, Mc Graw Hill quinta edición 2010, capítulos 1 y 12.

<sup>11</sup> Órganos reguladores como la Oficina de Comunicaciones (Ofcom) en Reino Unido y el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel) en Perú.

<sup>12</sup> Para fines del presente Reporte, el estudio de panel de usuarios en línea consistió en realizar mediciones sucesivas en un grupo de personas usuarias de telecomunicaciones en distintos momentos en el tiempo, con la finalidad de conocer los cambios que experimentan en relación con distintas variables o fenómenos de interés y observar su evolución. En el panel de usuarios participan comunidades en línea orientados hacia un mismo tema.

<sup>13</sup> De acuerdo con la AMAI los NSE se definen de la siguiente manera:

C. Está conformado principalmente por un jefe de hogar con estudios de secundaria o más, un porcentaje importante de estos hogares cuenta con conexión a Internet fijo.



## Apartado Uno.

### Percepción, conocimiento y medidas para prevenir la Violencia Digital por parte de las personas usuarias de Internet fijo y/o móvil

El presente apartado tiene como objetivo mostrar, a nivel nacional y por sexo, un panorama en torno a la percepción de las personas usuarias que navegan en Internet fijo y/o móvil sobre la Violencia Digital, conocer si alguna vez han sido víctimas, su experiencia (tipo de violencia y medio en el que lo experimentaron), así como las medidas que tomaron para protegerse o prevenirla.

Para profundizar en el entendimiento de estos hallazgos, se presenta el estudio cualitativo llevado a cabo por el IFT, en el cual se muestra la percepción sobre los impactos psicológicos, sociales y emocionales en las personas que han sido víctimas de Violencia Digital a través de Internet, así como algunas acciones para evitarla y/o inhibirla, con la finalidad de brindar elementos y recomendaciones para contar con una navegación más segura.

**Nota.** El apartado muestra los resultados de las encuestas del IFT, así como los resultados del estudio cualitativo, es importante señalar que los resultados y/o aseveraciones presentadas en el estudio cualitativo no son extrapolables al total de la población, es decir, no son representativos a nivel nacional. Asimismo, estos resultados corresponden a las experiencias, opiniones y sugerencias que las personas participantes emitieron durante dicho estudio, lo anterior con la finalidad de que el lector tome la información con la salvedad correspondiente.

Para identificar los resultados del estudio cualitativo, los hallazgos y menciones de las personas usuarias que participaron en el estudio se identifican con formato de texto negrilla, cursiva y entre comillas; de igual manera se agrega una imagen para distinguir los hallazgos de los estudios cualitativos.





## Principales Hallazgos

El Internet es una **herramienta valiosa** que se utiliza para diferentes aspectos de la vida diaria, como estar en contacto con familiares y amistades, buscar información, entre otras.



Sin embargo ▶



Dentro de las **desventajas** sobre el uso de Internet se asocia el tema de **Violencia Digital**.

### ¿Qué es la Violencia Digital?

Para las personas participantes del estudio cualitativo significa un comportamiento ofensivo hacia una persona, ya sea por su aspecto físico o bien por sus creencias, valores o pensamientos a través de un medio digital.

#### ¿Qué contenido ha visto en Internet que le ha ofendido o molestado?

Las personas usuarias de Internet fijo mencionaron principalmente que les ha ofendido **ver contenido sobre violencia y acoso a través de este medio** (31.5% y 19.4%, respectivamente).

#### ¿Qué acciones asociaría con Violencia Digital?

**Ser acosadas y recibir insultos, son las principales acciones** que las personas usuarias de Internet fijo asocian con Violencia Digital a través de Internet (26.6% y 24.4%, respectivamente).

#### ¿Quiénes tienen mayor riesgo de ser víctima?

Las personas usuarias de Internet fijo y Telefonía móvil mencionaron principalmente que **los niños, niñas y adolescentes son quienes tienen mayor riesgo de ser víctimas de Violencia Digital** (56.3% y 46.5%, respectivamente).

La mayoría de las personas participantes del estudio cualitativo, sin importar su sexo, se han sentido vulnerables al usar Internet en algún momento.

Asimismo

Perciben a la Violencia Digital como algo común que tiene efectos dañinos en las víctimas como depresión, inseguridad, insomnio, etc.



### ¿Qué tanto le preocupa sufrir Violencia Digital?



En Internet:

Las personas usuarias de Internet fijo y Telefonía móvil mencionaron principalmente que **les preocupa mucho sufrir Violencia Digital a través de Internet** (41% y 52.6%, respectivamente).



En el teléfono móvil:

**57.9%** de las personas usuarias de Telefonía móvil mencionaron que **les preocupa mucho recibir alguna llamada y/o mensaje de texto (SMS)** con amenazas, insultos o para extorsionarlas.

Personas usuarias que mencionaron que, algún familiar, amistad y/o ellas mismas han sido víctimas de Violencia Digital a través de Internet:



**19.8%**

Internet fijo



**23.9%**

Telefonía móvil

**49.9%** de las personas usuarias de Telefonía móvil mencionaron que, algún familiar, amistad y/o ellas mismas han recibido alguna llamada y/o mensaje texto (SMS) para amenazarla, insultarla y/o extorsionarla.

Gran parte de las personas participantes del estudio cualitativo manifestaron haber sufrido algún acto de Violencia Digital, la mayoría de los casos en redes sociales.



## ¿De qué ha sido víctima usted, algún familiar o amistad de Violencia Digital a través de Internet?

Las personas usuarias de Internet fijo mencionaron principalmente que, **fueron acosadas y recibieron insultos** a través de este medio (31.7% y 27.9%, respectivamente).

Las personas usuarias de Telefonía móvil mencionaron principalmente que, fueron **extorsionadas** para obligarlas a actuar de determinada manera y obtener así dinero u otro beneficio, **y recibieron insultos** a través del teléfono móvil (38.4% y 17.3%, respectivamente).

### Medidas de protección:

## ¿Qué acciones realiza para protegerse o prevenir la Violencia Digital a través de Internet?

Evitar compartir información personal, así como contraseñas de sus dispositivos y/o aplicaciones, son las principales acciones que realizan las **personas usuarias de Internet fijo** para protegerse o prevenir la Violencia Digital a través de este medio (90.3% y 89.5%, respectivamente).

## ¿Qué haría si la experimentara o qué hizo en caso de haberla experimentado?



### Internet fijo

**Denunciar ante la Policía Cibernética, así como ante otras autoridades**, son las principales acciones que harían o hicieron las personas usuarias si experimentaran Violencia Digital a través de este medio (32.7% y 30.3%, respectivamente).



### Telefonía móvil

**Colgar y denunciar a las autoridades**, son las principales acciones que harían o hicieron las personas usuarias si experimentaran Violencia Digital (29.5% y 26.9%, respectivamente).

## ¿En qué plataformas digitales percibe que hay más Violencia Digital?

**96.2%** de las personas usuarias de Internet mencionaron que las **redes sociales son las plataformas digitales en donde perciben mayor Violencia Digital**.



Las personas participantes del estudio cualitativo consideran que las plataformas digitales hacen muy poco para evitar la Violencia Digital y lo poco que hacen, no es suficiente.

Facebook y X (Twitter) se perciben como las redes sociales que contienen más Violencia Digital.

### Algunas acciones para inhibir o evitar la Violencia Digital



#### Educativo:

Clases sobre el tema.



#### Social:

Tutoriales en las redes de expertos(as) en el tema.



#### Gubernamental:

Leyes precisas dirigidas a castigar la Violencia Digital.

## 1.1. Percepción sobre el uso de Internet<sup>14</sup>

Para las personas participantes del estudio cualitativo, el Internet es una herramienta valiosa que se utiliza para diferentes aspectos de la vida diaria, como estar en contacto con familiares y amistades, buscar información, realizar actividades de *Streaming\**, entre otras.

### Diagrama 1.1.1.

Principales usos de Internet

**Nota.** Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional.

\*Transmisión en tiempo real de contenidos de audio y audiovisuales (IFT. Disponible en: [https://www.ift.org.mx/sites/default/files/plataformasdigitalesott\\_0.pdf](https://www.ift.org.mx/sites/default/files/plataformasdigitalesott_0.pdf)).

**Fuente:** IFT (2023)

#### En lo social:

- Permite estar en contacto con familiares y amistades.
- Utilizan redes sociales, como Facebook e Instagram principalmente, para estar en contacto con el mundo, amistades, personas conocidas, viendo fotos de sus actividades como viajes, visitas a lugares, comidas en restaurantes y también para comunicarse de forma privada.
- Permite enterarse de noticias del mundo del espectáculo.

#### Para actividades formales:

- Búsqueda de información: noticias, clima, ofertas de trabajo, etc.
- Uso de herramientas para trabajar.
- Trámites: banca en línea, de gobierno, etc.
- Realizar compras: artículos en general (Mercado Libre, Amazon y sitios específicos de comerciantes), despensa, comida, etc.
- Realizar ventas mediante Facebook: generalmente de artículos personales como celulares, ropa, muebles, etc.
- Didáctico: cursos o clases en línea, YouTube (tutoriales, recetas, etc.).



*“Uso Internet para prácticamente todo, comunicarme con mis amigos y familiares, comprar cosas que necesito (y que no necesito), ver contenidos digitales, escuchar música, trabajar, investigar cosas, etc. La principal ventaja que veo es tener lo que sea al alcance de mis dedos.”*

#### Para entretenimiento:

- Especialmente ver contenido en plataformas como: Netflix, HBO+, etc.
- Jugar videojuegos.
- Ver videos.
- Escuchar música.



**Principales usos del Internet...**

De acuerdo con las personas participantes del estudio cualitativo, la violencia, discriminación, *Ciberbullying\** y acoso se encuentran entre las principales desventajas sobre el uso de Internet.

### Diagrama 1.1.2.

Ventajas y desventajas sobre el uso de Internet

**Nota.** Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional.

\*Engloba el uso de las tecnologías de información y comunicación, para causar daño de manera repetida, deliberada y hostil. Esto puede incluir, pero no limitarse, al uso de Internet, teléfonos móviles u otros dispositivos electrónicos para difundir o colocar textos o imágenes que dañan o avergüenzan a una persona (UNODC. Disponible en: [https://www.unodc.org/documents/organized-crime/cybercrime/Cybercrime\\_Safety\\_Guide\\_Spanish.pdf](https://www.unodc.org/documents/organized-crime/cybercrime/Cybercrime_Safety_Guide_Spanish.pdf)).

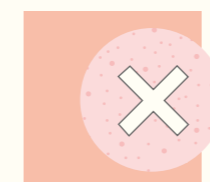
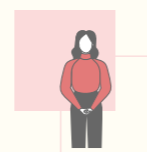
**Fuente:** IFT (2023)



#### Ventajas

- Acceso inmediato a la información.
- Practicidad para hacer trámites, sin desplazarse.
- Comunicación con otras personas de manera rápida y práctica.
- Comodidad y rapidez para trámites bancarios, compras en línea, trámites del gobierno.

*“Se ha convertido en una fuente inagotable de recursos informáticos que permite resolver casi cualquier trámite, aprender cualquier habilidad y por supuesto cumplir y expandir su rol como medio de entretenimiento y comunicación. Al mismo tiempo, es una extensión para crear un nuevo espacio en el trabajo remoto que llegó para quedarse.”*



#### Desventajas

- Inseguridad: Robo de identidad e información privada, clonación de tarjetas, ataques de virus, fraudes, extorsión y estafas.
- Pérdida de la privacidad/Rastreo de ubicación.
- Información falsa y tendenciosa (*Fake News*).
- Odio, acoso, discriminación, violencia, *Ciberbullying*.
- Contenido no apto para niños, niñas y adolescentes.
- Pérdida de tiempo, distractor.

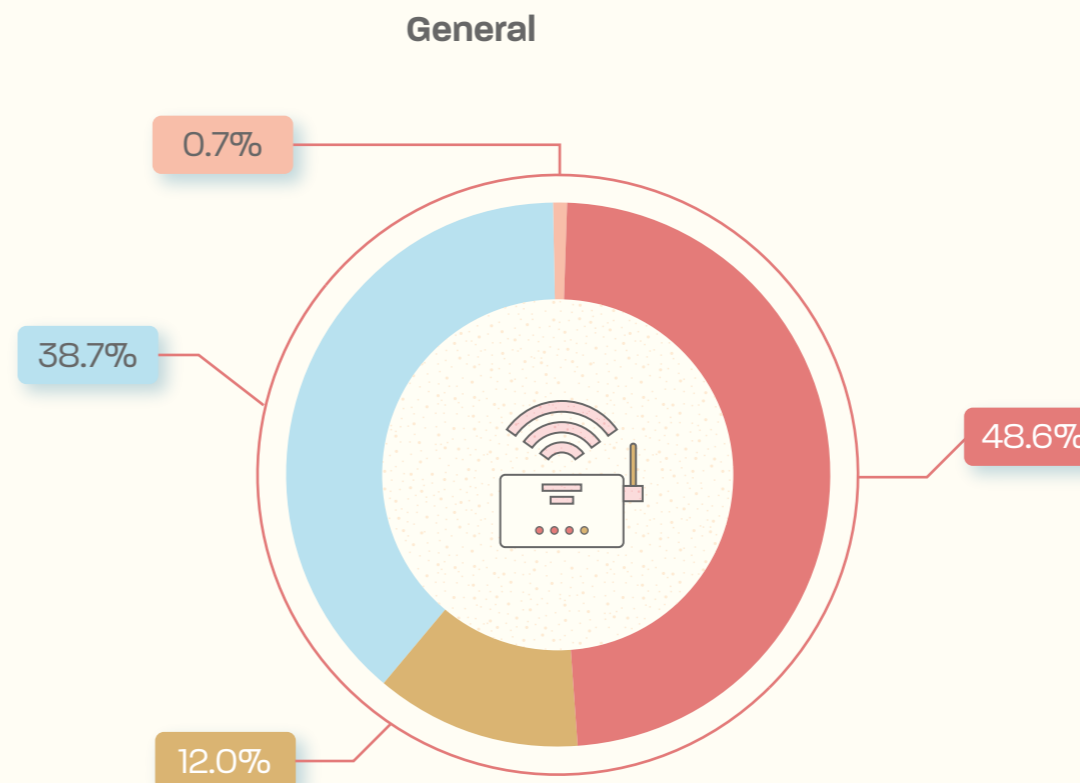
Las personas participantes del estudio cualitativo asocian espontáneamente el tema de **Violencia Digital** cuando se habla de desventajas sobre el uso de Internet.



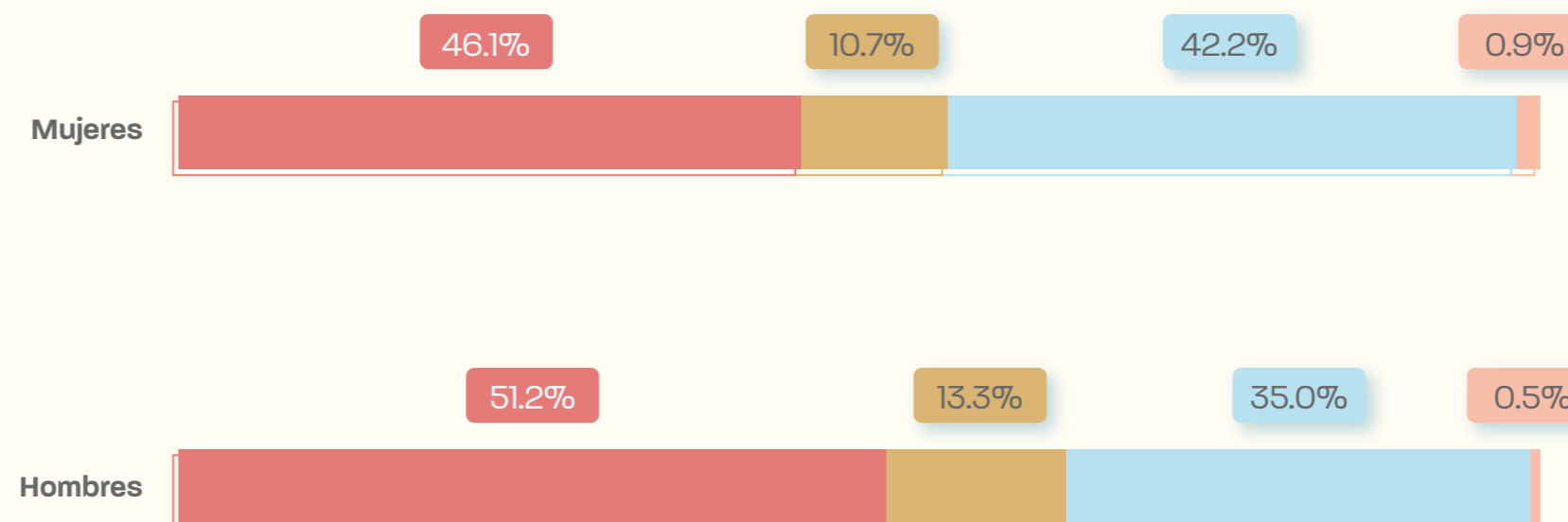
### Ventajas y desventajas

Independientemente de las desventajas que se perciben sobre el uso de Internet fijo, 48.6% de las personas usuarias de este servicio consideran que, es importante que la gente pueda decir lo que quiera en este medio, aunque sea polémico u ofensivo para los demás. No obstante, 38.7% señaló que se encuentran en desacuerdo con esta opinión.

“Creo que es importante que la gente pueda decir lo que quiera en Internet, aunque sea polémico u ofensivo para los demás”



Por sexo



“Más que fomentar una mejor comunicación, la falta de control disfrazado de libertad de expresión, ha dado pie a que se conviertan en un foro para que cualquiera se sienta libre de agredir a cualquier persona.”

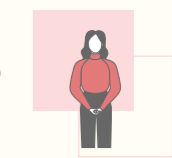


Gráfico 1.1.1.

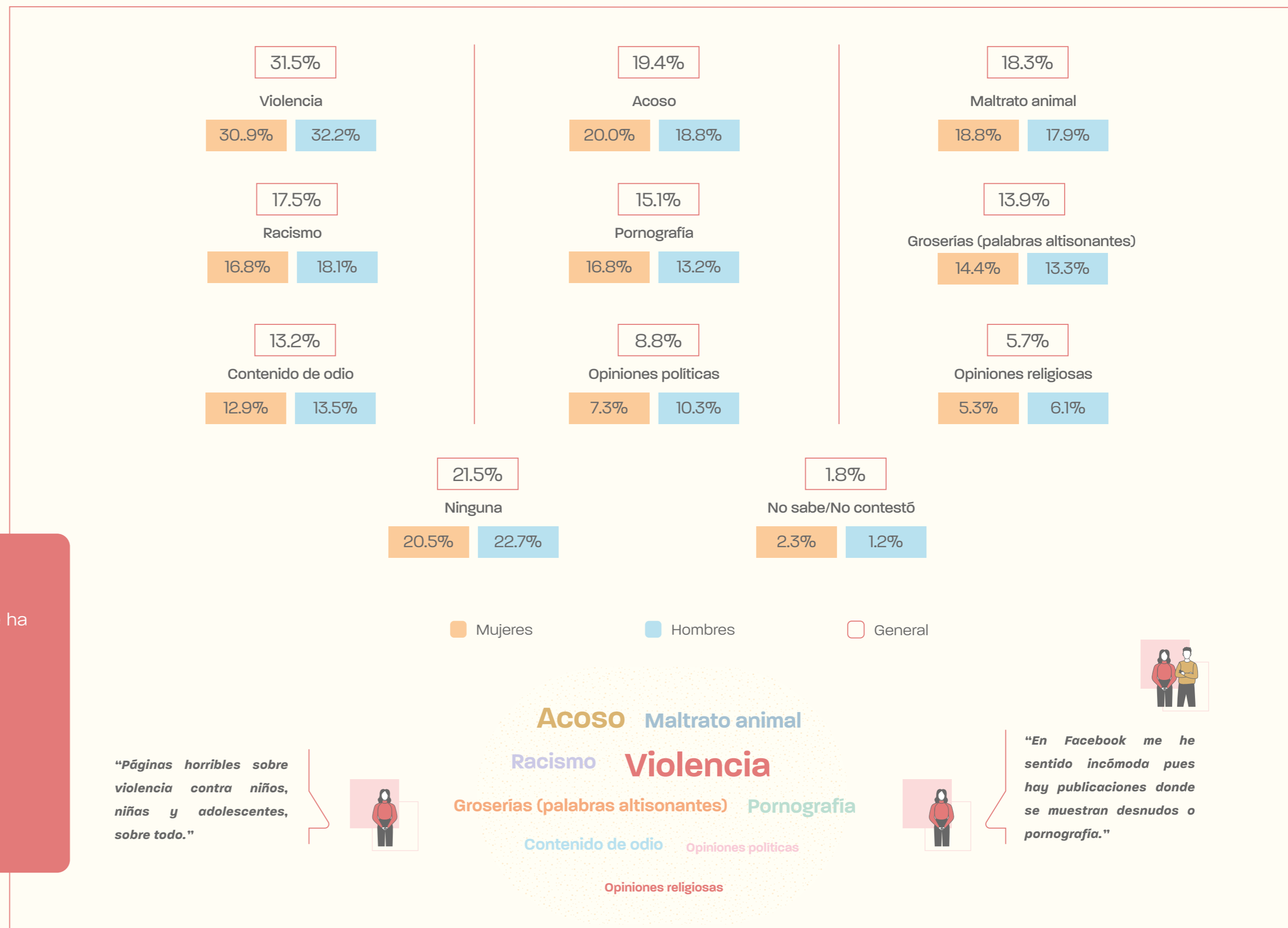
¿Qué tan de acuerdo está con la siguiente frase?

**Nota.** Debido al redondeo de cifras, la suma no da 100%. La pregunta corresponde al cuestionario de Internet fijo.

**Fuente:** IFT (2023)

■ De acuerdo/Totalmente de acuerdo ■ Ni de acuerdo ni en desacuerdo ■ En desacuerdo/Totalmente en desacuerdo ■ No sabe/No contestó

Independientemente del sexo, las personas usuarias de Internet fijo mencionaron principalmente que, les ha ofendido o molestado ver contenido sobre **violencia** y **acoso** a través de este medio (31.5% y 19.4%, respectivamente).



**Diagrama 1.1.3.**

¿Qué tipo de contenido ha visto en Internet que le ha ofendido o molestado?

**Nota.** Respuesta espontánea y múltiple no suma 100%. La pregunta corresponde al cuestionario de Internet fijo. **Fuente:** IFT (2023)

## 1.2. Percepción y conocimiento de las personas usuarias de Internet sobre la Violencia Digital

La Violencia Digital para las personas participantes del estudio cualitativo significa **un comportamiento ofensivo hacia una persona, ya sea por su aspecto físico o bien por sus creencias, valores o pensamientos, a través de un medio digital.**

### Consideran que:

Todo ello se da debido a que la persona que comete el acto de Violencia Digital se escuda en el mundo virtual y sabe que no se enfrentará físicamente a la víctima, lo que le da más valor para cometerlos.

Ya se vive como una “normalidad”, saben que la Violencia Digital existe.

Es parte de un mundo hostil y amenazante en el cual vivimos.



*“Violencia Digital es cuando una persona o varias son acosadas por sus creencias, gustos o formas de ser, cuando son molestadas solo por ser diferentes a lo establecido o por no formar parte de la moda.”*



*“Para mí es todo aquel comportamiento en el cual se ofende o se agrede a una persona a través de las redes sociales.”*



*“Actos como acoso sexual o cibernético, amenazas de violencia o de muerte, manipulación de información personal, pedir o enviar fotos de calidad sexual, también, comentarios a manera de crítica, extorsiones, estafas, y un largo etcétera.”*



*“Es aquella en que se insulta, se ridiculiza, se exhibe en redes sociales a una persona por su apariencia, peso, color, orientación sexual o estrato social.”*



*“Cualquier forma de intimidar o provocar emociones negativas a otra persona a través de un medio digital. Ya sea comentarios ofensivos, publicaciones, intentos de delitos como hackeos, etc.”*



*“Todo acto que incomode de alguna manera a las personas que utilizan las redes sociales o cualquier otra página web.”*



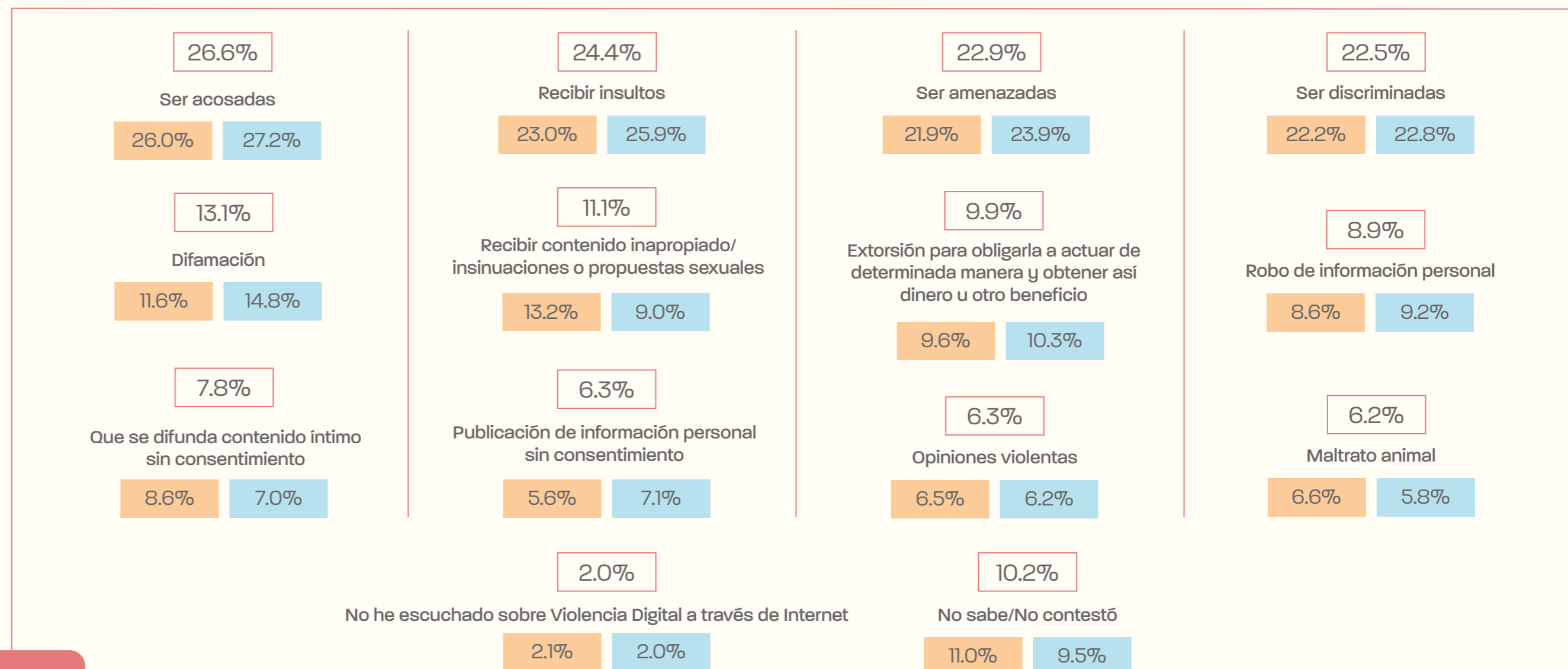
### Diagrama 1.2.1.

¿Qué significa Violencia Digital?

**Nota.** Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional.

**Fuente:** IFT (2023)

**Ser acosadas y recibir insultos**, son las principales acciones que las personas usuarias de Internet fijo asocian con Violencia Digital a través de este medio (26.6% y 24.4%, respectivamente).



**Diagrama 1.2.2.**  
¿Qué acciones asociaría con Violencia Digital a través de Internet?  
**Nota.** Respuesta espontánea y múltiple no suma 100%. La pregunta corresponde al cuestionario de Internet fijo.  
**Fuente:** IFT (2023)

Las personas participantes del estudio cualitativo, de manera espontánea, mencionaron los siguientes tipos de Violencia Digital que han escuchado:

**MUJERES**

- Acoso sexual en redes sociales
- Ciberbullying
- Exposición de personas
- Manipulación o robo de información personal
- Amenazas de muerte o violencia
- Extorsiones y estafas
- Hostigamiento
- Violencia animal

**HOMBRES**

- Actos de fraude mediante alguna aplicación engañosa
- Amenazas vía mensaje de texto o audio, ya sea por alguna red social o correo electrónico
- Ciberbullying a través de redes sociales o correos electrónicos
- Acoso sexual y verbal a través de redes sociales o correos electrónicos
- Difusión sin permiso de imágenes o datos personales

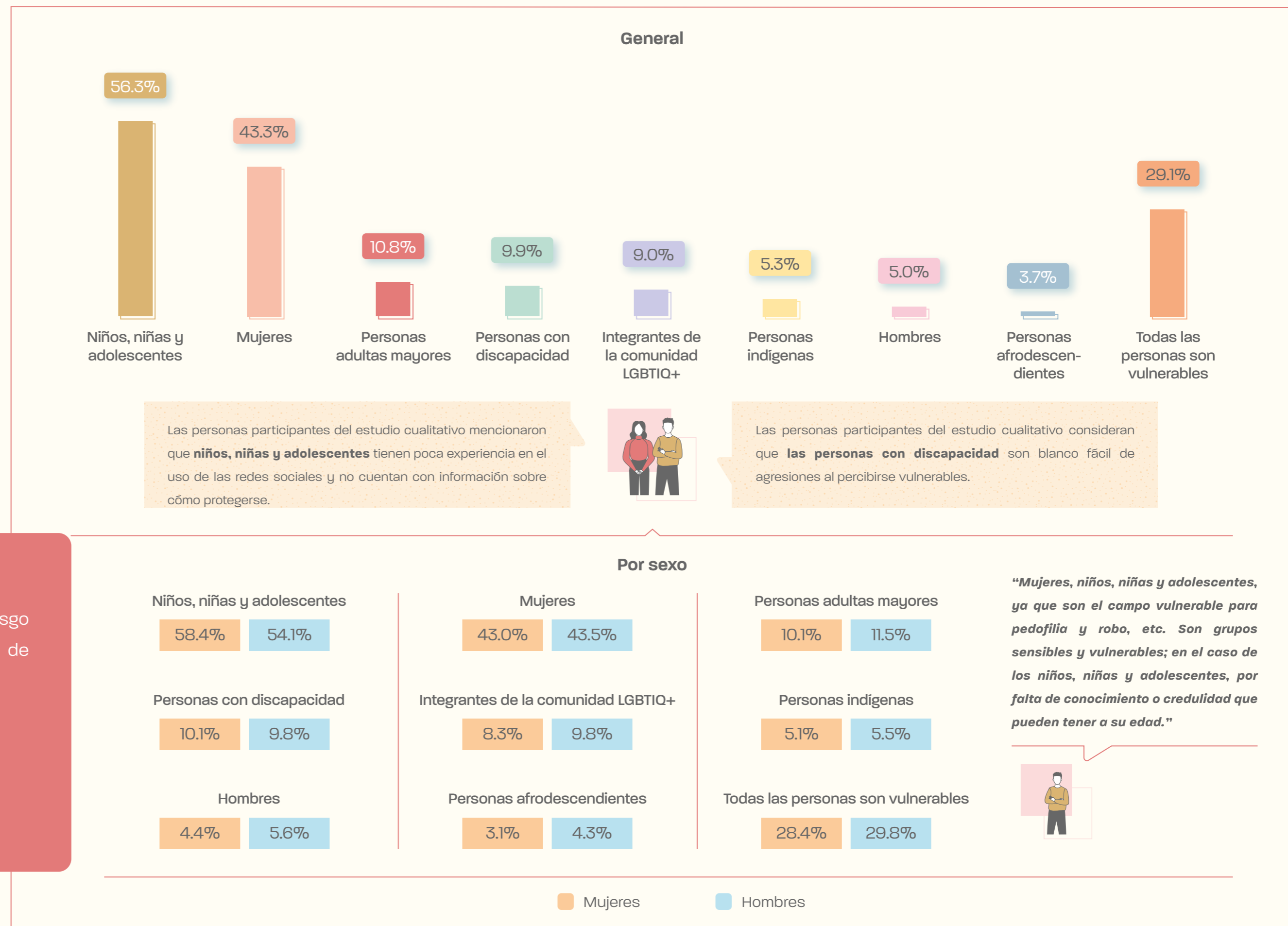


“Principalmente en las redes sociales se insulta de una manera intimidante y por demás ofensiva, por ejemplo, al subir contenido de clasificación familiar, personas que no conoces te empiezan a mandar mensajes agresivos, humillantes...”





56.3% de las personas usuarias de Internet fijo mencionaron que, niños, niñas y adolescentes son quienes tienen mayor riesgo de ser víctimas de Violencia Digital a través de este medio. Mientras que, 43.3% de estas personas usuarias consideran que las mujeres tienen mayor riesgo de ser víctimas de este tipo de violencia.



### Gráfico 1.2.1.

Desde su punto de vista, ¿quiénes tienen mayor riesgo de ser víctimas de Violencia Digital a través de Internet?

**Nota.** Respuesta espontánea y múltiple no suma 100%. La pregunta corresponde al cuestionario de Internet fijo.

**Fuente:** IFT (2023)

46.5% de las personas usuarias de Telefonía móvil mencionaron que, los niños, niñas y adolescentes son quienes tienen mayor riesgo de ser víctimas de Violencia Digital a través del teléfono móvil. Mientras que, 20.5% de estas personas usuarias consideran que las personas adultas mayores tienen mayor riesgo de ser víctima de este tipo de violencia.



**Gráfico 1.2.2.**

Desde su punto de vista, ¿quiénes tienen mayor riesgo de ser víctimas de Violencia Digital a través del teléfono móvil?

**Nota.** Respuesta espontánea y múltiple no suma 100%. La pregunta corresponde al cuestionario de Telefonía móvil.  
**Fuente:** IFT (2023)

La mayoría de las personas participantes del estudio cualitativo mencionaron percibir como algo normal a la Violencia Digital en estos últimos años.

**Diagrama 1.2.3.**

Percepción sobre la Violencia Digital por parte de las personas participantes del estudio cualitativo

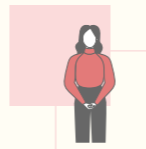
**Nota.** Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional.

**Fuente:** IFT (2023)

*“Sin duda se ha normalizado esto, la Violencia Digital pasa todos los días y no pasa nada, no hay consecuencias, quienes la generan saben que no les harán nada y siguen haciéndolo. Basta con solo entrar a X (Twitter) y ver los trending topics, las tendencias son en su mayoría Violencia Digital contra alguien, y no se hace nada, las plataformas, el gobierno y la sociedad lo ven como normal.”*



*“Considero que ya se ha normalizado tanto que no es tomado con la seriedad con la que debería tomarse. También considero que los daños han ido creciendo en muy poco tiempo y que las consecuencias de estos actos pueden ser muy graves y afecta a más personas de las que se tienen registradas.”*



La sociedad en general se ha vuelto más violenta e intolerante.

La violencia se ha convertido en algo común.

En algunos casos, se premia socialmente, se acepta este tipo de conductas. Pueden considerarse hasta “bromas”.

Este tipo de agresores(as) no sufren consecuencias, ni socialmente, ni legalmente.



Las personas participantes de ambos sexos coinciden en que los efectos dañinos en las víctimas de Violencia Digital pueden ser depresión, inseguridad, insomnio, discriminación, etc.

**Diagrama 1.2.4.**

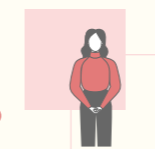
Tipos de daños generados por Violencia Digital

**Nota.** Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional.

**Fuente:** IFT (2023)



*“Para mí, la Violencia Digital acarrea graves consecuencias psicológicas y puede conducir a la violencia en el mundo real, como el acoso callejero, las agresiones físicas y sexuales e incluso los feminicidios y asesinatos. Incluso puede llevar a la pérdida de puestos de empleo y reputación profesional.”*



*“Hace que las personas tengan daños psicológicos y sociales, se vuelven más retraídos y se aíslan más de la sociedad. Muchas veces, si el acoso es muy fuerte y no se busca ayuda, se puede llegar hasta el suicidio, creo que las y los delincuentes no miden hasta dónde pueden dañar a una persona.”*



### 1.3. Preocupación por parte de las personas usuarias de Internet fijo y Telefonía móvil de sufrir Violencia Digital

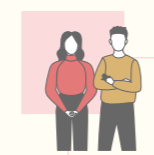
La mayoría de las personas participantes del estudio cualitativo, sin importar su sexo, se han sentido vulnerables al usar Internet en algún momento. Sin embargo, el tipo de factores que genera esta sensación varía de acuerdo al sexo:

#### Diagrama 1.3.1.

Factores relacionados a que las personas usuarias de Internet se sientan vulnerables

**Nota.** Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional.

**Fuente:** IFT (2023)



Las mujeres participantes del estudio cualitativo mencionan más factores relacionados con la sexualidad, principalmente:

**Acoso sexual**



**Pornografía de adultos**

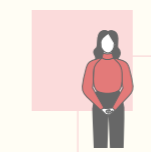


**Pornografía infantil**



**Sexualización de niñas**

*“Tenía aproximadamente 20 años, pasé por varias situaciones de las descritas anteriormente, primero fue acoso físico, que pasó a acoso virtual a través de mensajes y fotos que me mandaban por medio de Instagram, Messenger, WhatsApp y Gmail. Básicamente eran mensajes explícitos de indole sexual.”*



**Amenazas por no estar de acuerdo con ciertas opiniones**



**Fraudes de empleos, venta de productos, etc.**

**Noticias falsas**



**Hackeo de cuentas bancarias o de información personal**

*“Al debatir un tema político fui agredido muy ofensivamente.”*



41% de las personas usuarias de Internet fijo mencionaron que, les preocupa mucho sufrir Violencia Digital a través de este medio. Por sexo, las mujeres señalaron principalmente que les preocupa mucho sufrir este tipo de violencia, mientras que a los hombres en su mayoría les preocupa poco.

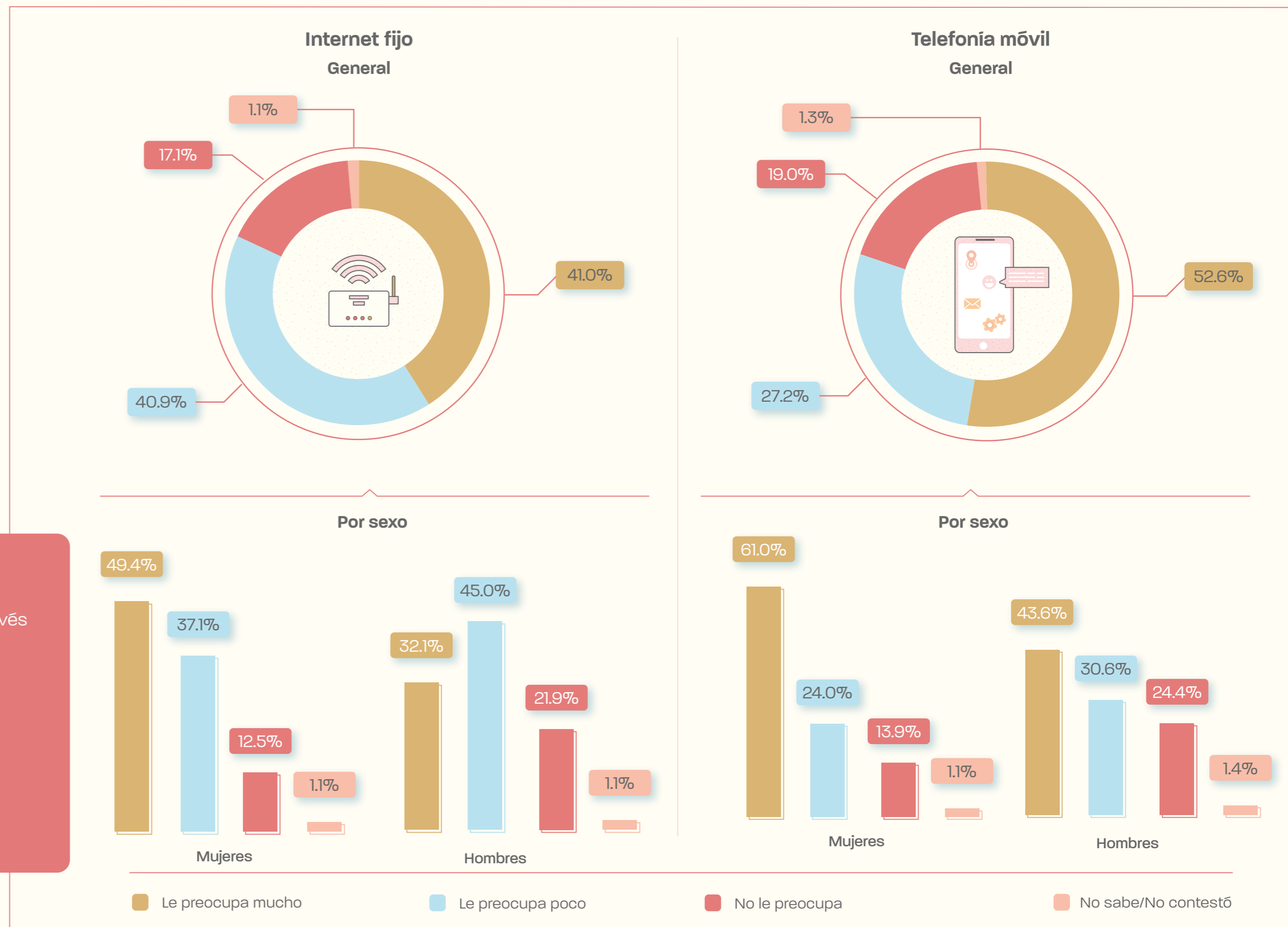
52.6% de las personas usuarias de Telefonía móvil mencionaron que, les preocupa mucho sufrir Violencia Digital a través de Internet. Por sexo, este porcentaje fue mayor para las mujeres en comparación con los hombres.

**Gráfico 1.3.1.**

¿Qué tanto le preocupa sufrir Violencia Digital a través de Internet?

**Nota.** Debido al redondeo de cifras, la suma no da 100%.

**Fuente:** IFT (2023)

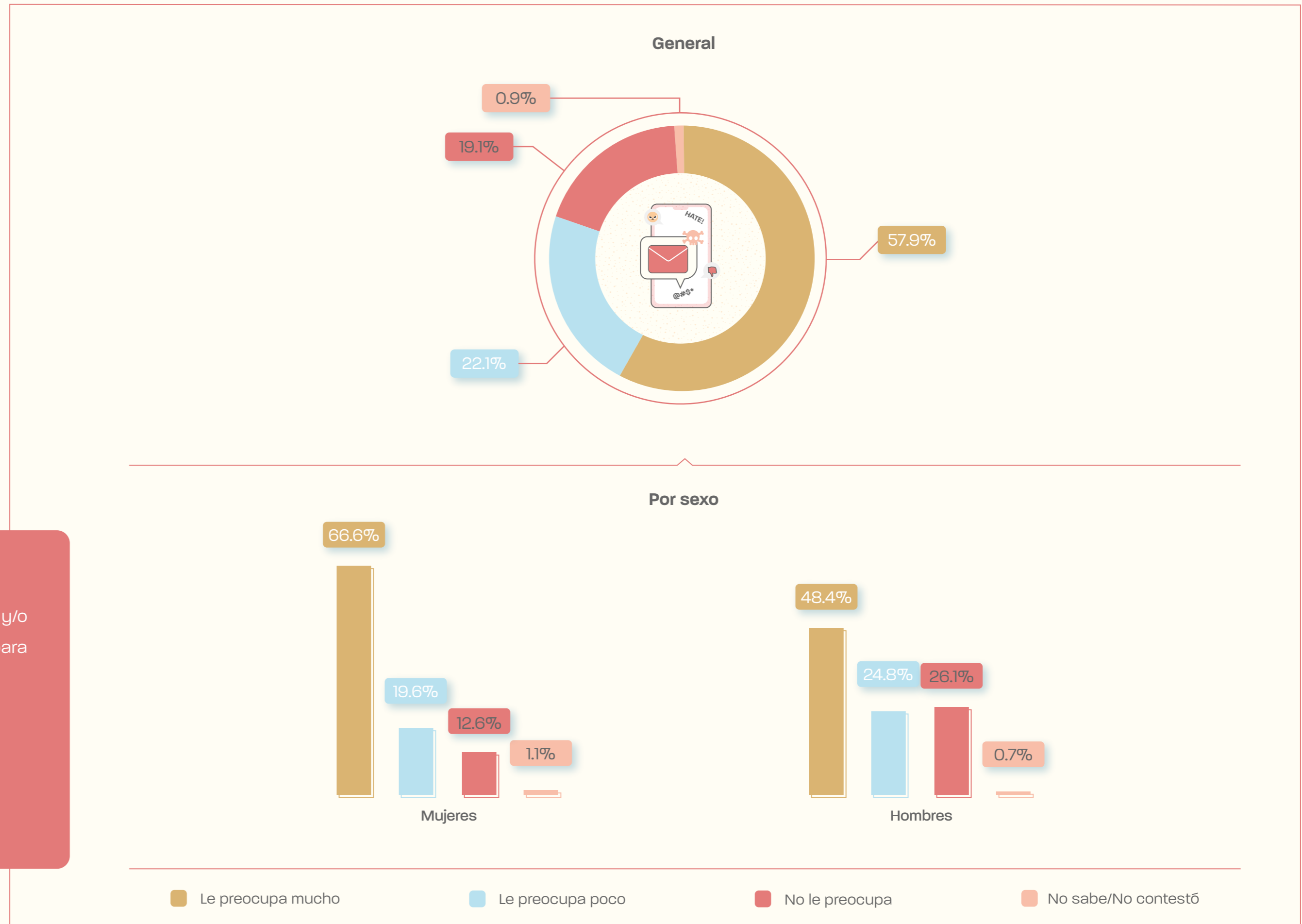


57.9% de las personas usuarias de Telefonía móvil mencionaron que les preocupa mucho recibir alguna llamada y/o mensaje de texto (SMS) con amenazas, insultos o para extorsionarlas. Por sexo, las mujeres señalaron en mayor porcentaje que les preocupa mucho recibir alguna llamada y/o mensaje de este tipo, en comparación con los hombres.

**Gráfico 1.3.2.**

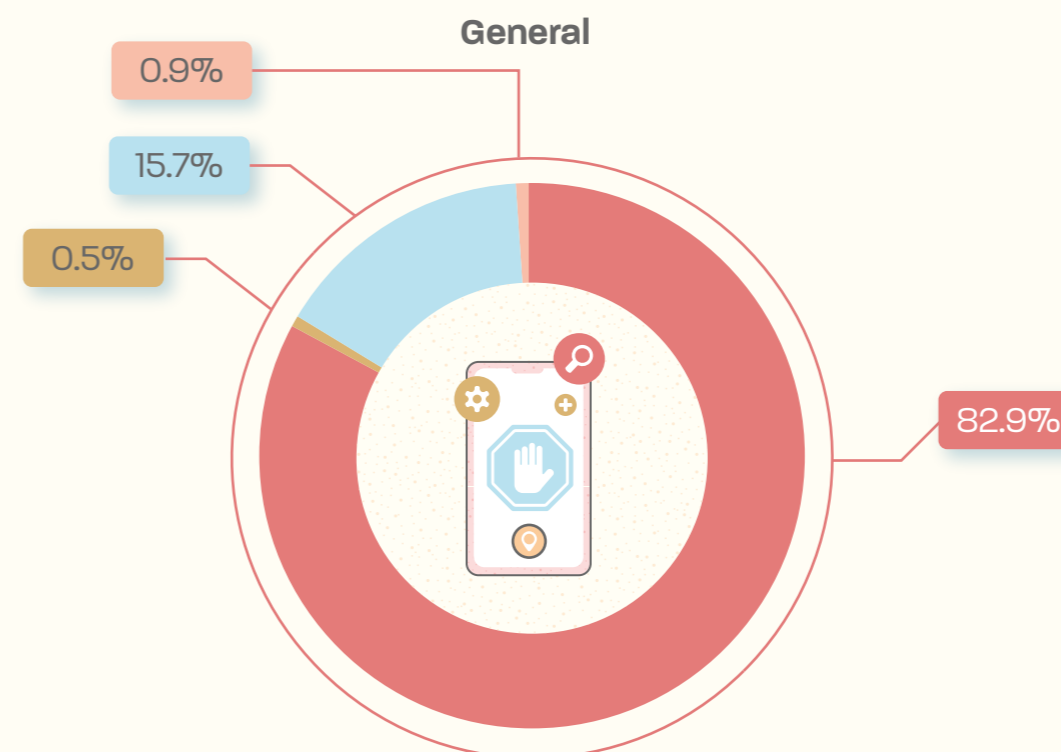
¿Qué tanto le preocupa recibir alguna llamada y/o mensaje de texto (SMS) con amenazas, insultos o para extorsionarlo?

**Nota.** Debido al redondeo de cifras, la suma no da 100%. La pregunta corresponde al cuestionario de Telefonía móvil.  
**Fuente:** IFT (2023)



82.9% de las personas usuarias de Telefonía móvil consideran importante que las personas respeten su privacidad al no acceder a sus aplicaciones, mensajes y/o llamadas en su teléfono móvil sin su consentimiento.

“Creo que es importante que las personas respeten mi privacidad al no acceder a mis aplicaciones, mensajes y/o llamadas en mi teléfono móvil sin mi consentimiento”



“Hackearon el correo de Gmail y tomaron un código de \$150 en Amazon.”

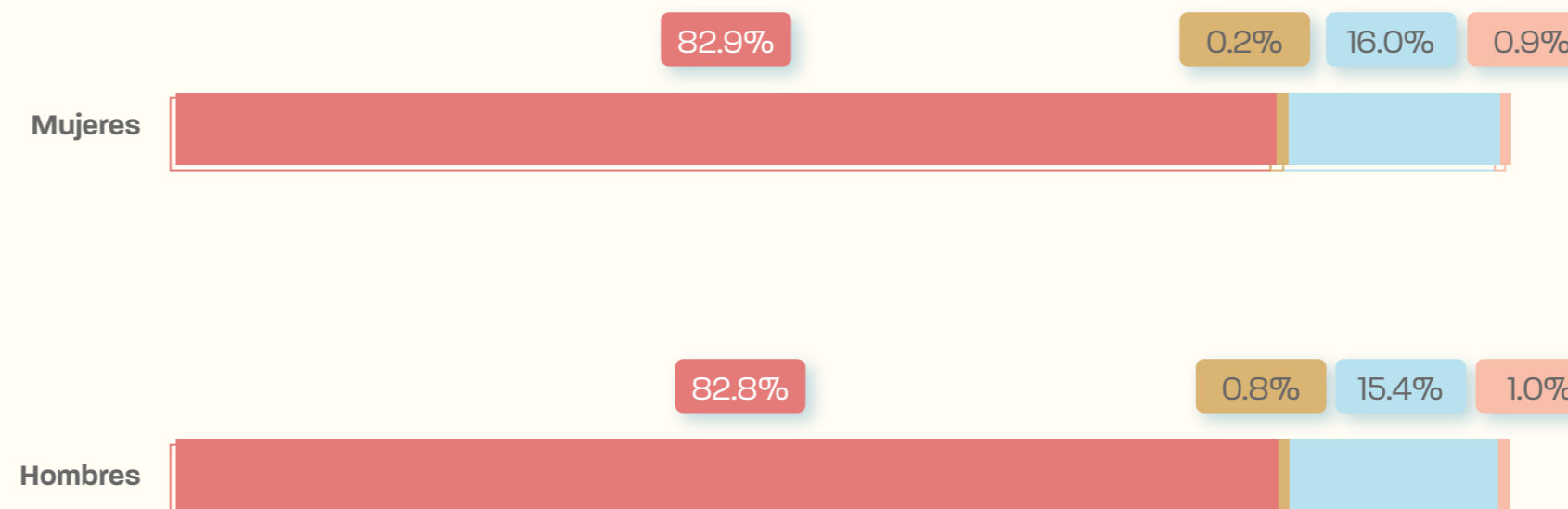


**Gráfico 1.3.3.**

¿Qué tan de acuerdo está con la siguiente frase?

**Nota.** Debido al redondeo de cifras, la suma no da 100%. La pregunta corresponde al cuestionario de Telefonía móvil.  
**Fuente:** IFT (2023)

**Por sexo**

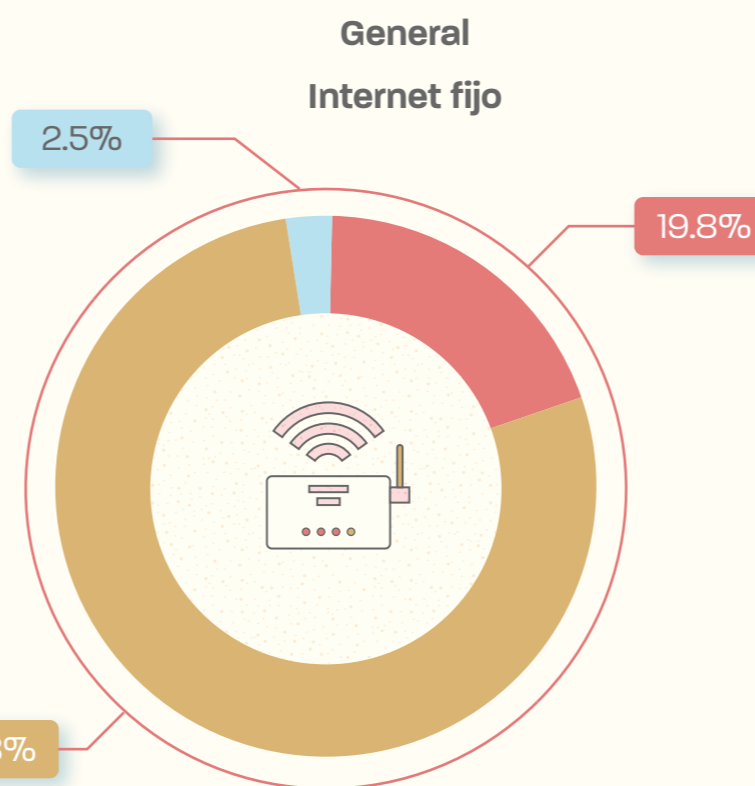


■ De acuerdo/Totalmente de acuerdo ■ Ni de acuerdo ni en desacuerdo ■ En desacuerdo/Totalmente en desacuerdo ■ No sabe/No contestó

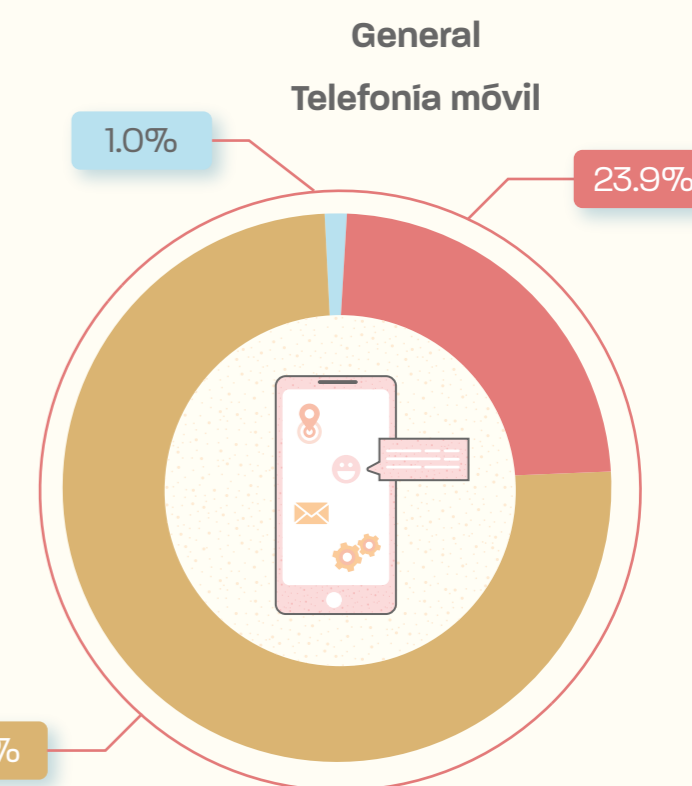


## 1.4. Personas usuarias de Internet fijo y Telefonía móvil que mencionaron haber sido, o conocer a algún familiar o amistad, víctimas de Violencia Digital

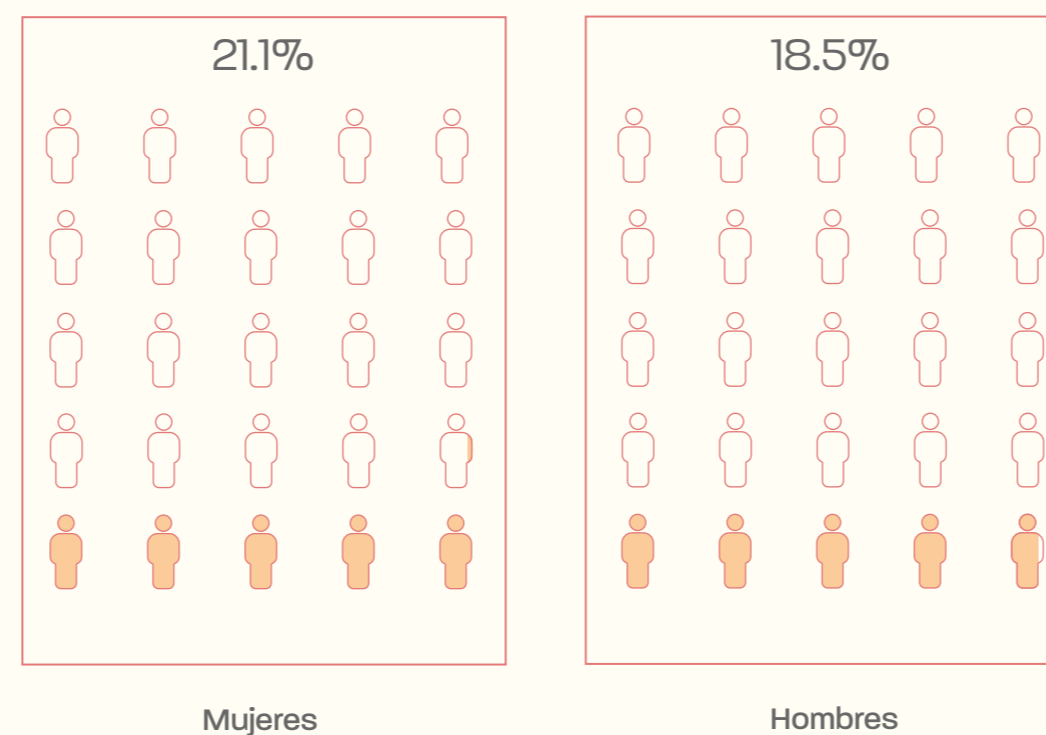
19.8% de las personas usuarias de Internet fijo mencionaron que, algún familiar, amistad y/o ellas mismas han sido víctimas de Violencia Digital a través de este medio. Por sexo, las mujeres mencionaron en mayor porcentaje esta situación, en comparación con los hombres.



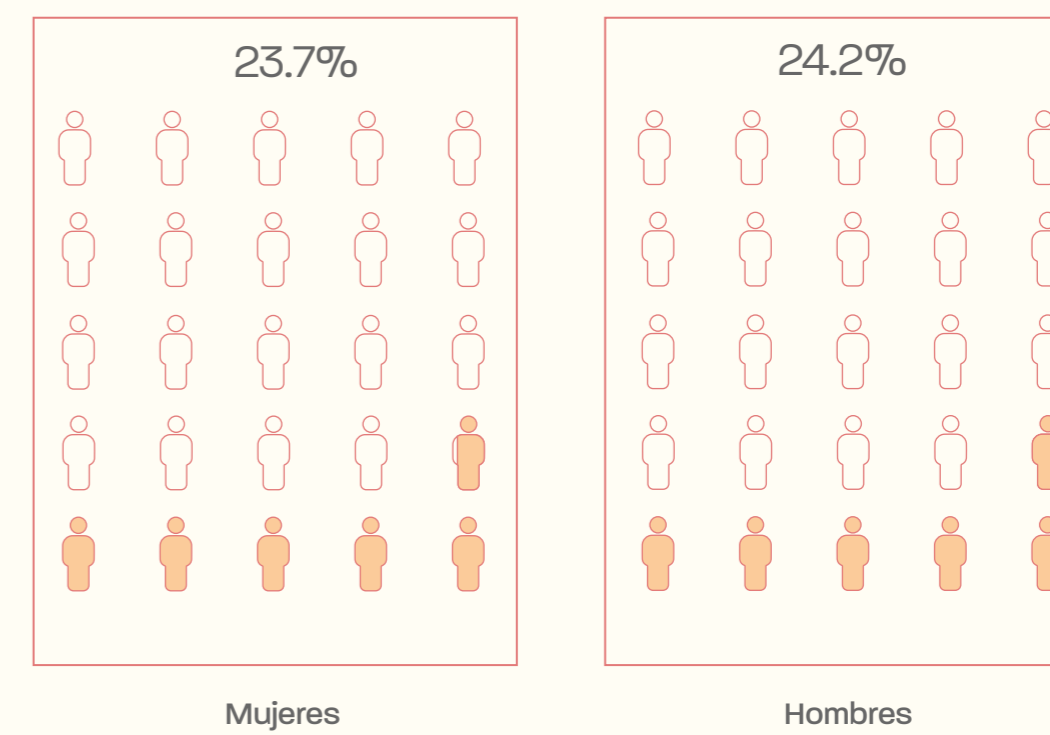
23.9% de las personas usuarias de Telefonía móvil mencionaron que, algún familiar, amistad y/o ellas mismas han sido víctimas de Violencia Digital a través de Internet. Por sexo, los hombres mencionaron en mayor porcentaje esta situación, en comparación con las mujeres.



Por sexo



Por sexo



### Gráfico 1.4.1.

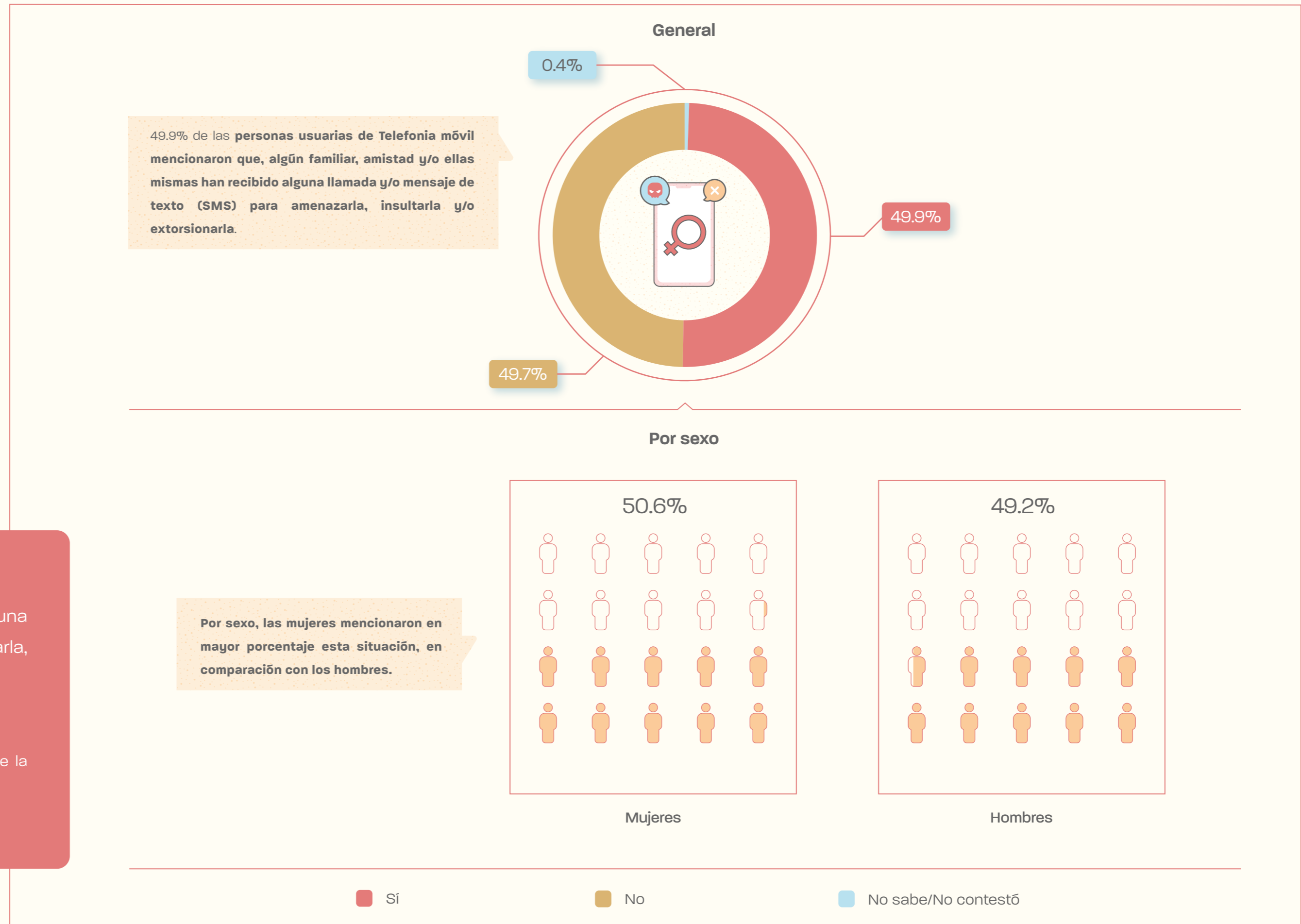
¿En algún momento usted, algún familiar y/o amistad ha sido víctima de Violencia Digital a través de Internet?

**Nota.** Respuesta espontánea. Debido al redondeo de cifras, la suma no da 100%.

Por sexo solo se muestran las respuestas "Sí", por lo que la suma no da 100%.

**Fuente:** IFT (2023)

■ Sí      ■ No      ■ No sabe/No contestó



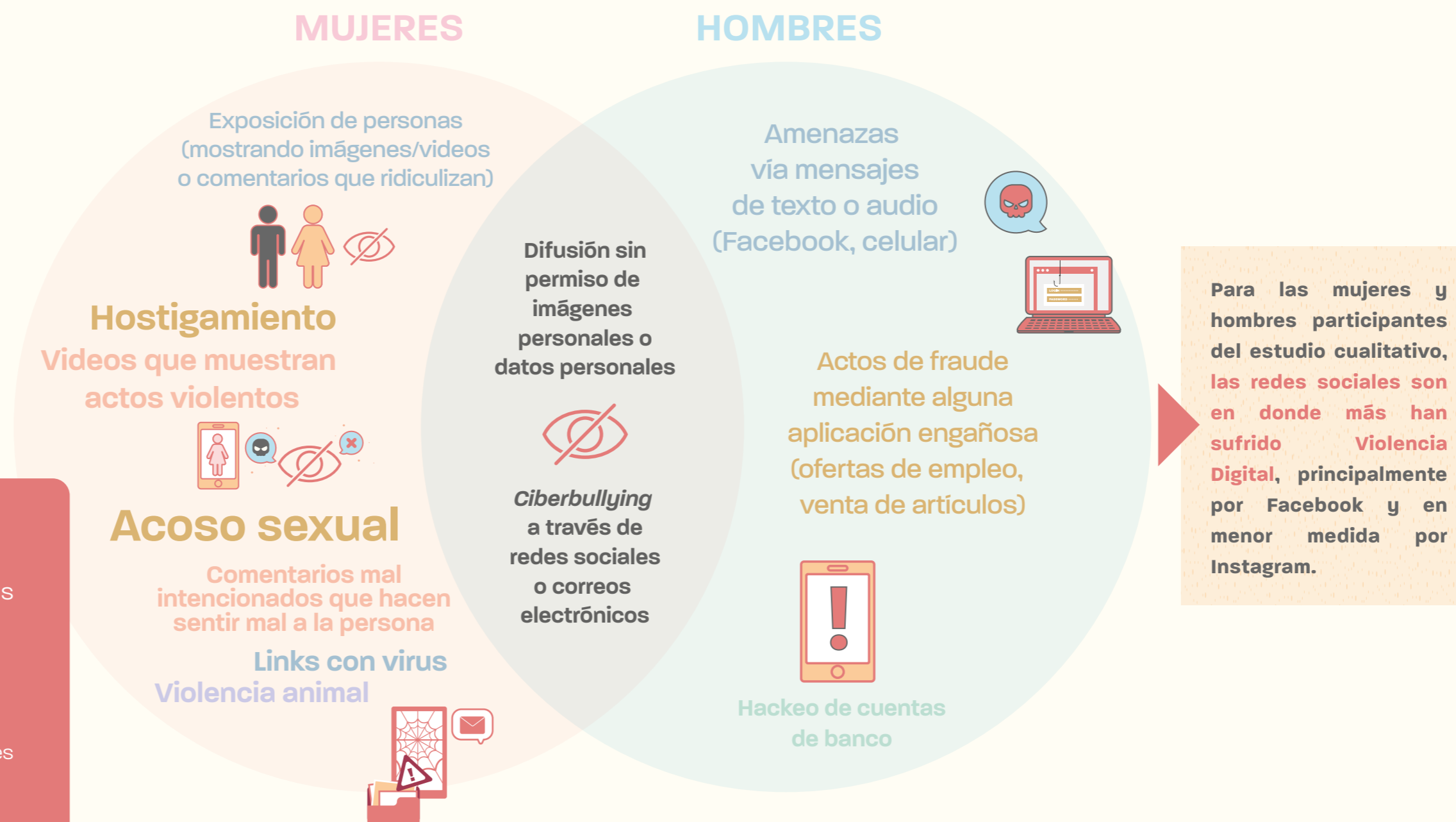
49.9% de las **personas usuarias de Telefonía móvil** mencionaron que, algún familiar, amistad y/o ellas mismas han recibido alguna llamada y/o mensaje de texto (SMS) para amenazarla, insultarla y/o extorsionarla.

Por sexo, las mujeres mencionaron en mayor porcentaje esta situación, en comparación con los hombres.

**Gráfico 1.4.2.**  
¿Y usted, algún familiar y/o amistad ha recibido alguna llamada y/o mensaje de texto (SMS) para amenazarla, insultarla y/o extorsionarla?  
**Nota.** Respuesta espontánea. Por sexo solo se muestran las respuestas "Sí", por lo que la suma no da 100%. La pregunta corresponde al cuestionario de Telefonía móvil.  
**Fuente:** IFT (2023)

Gran parte de las personas participantes del estudio cualitativo manifestaron haber sufrido algún acto de Violencia Digital, la mayoría de los casos en redes sociales.

## Tipos de Violencia Digital que han sufrido en Internet



**Diagrama 1.4.1.**  
Tipos de Violencia Digital que han sufrido las personas usuarias de Internet

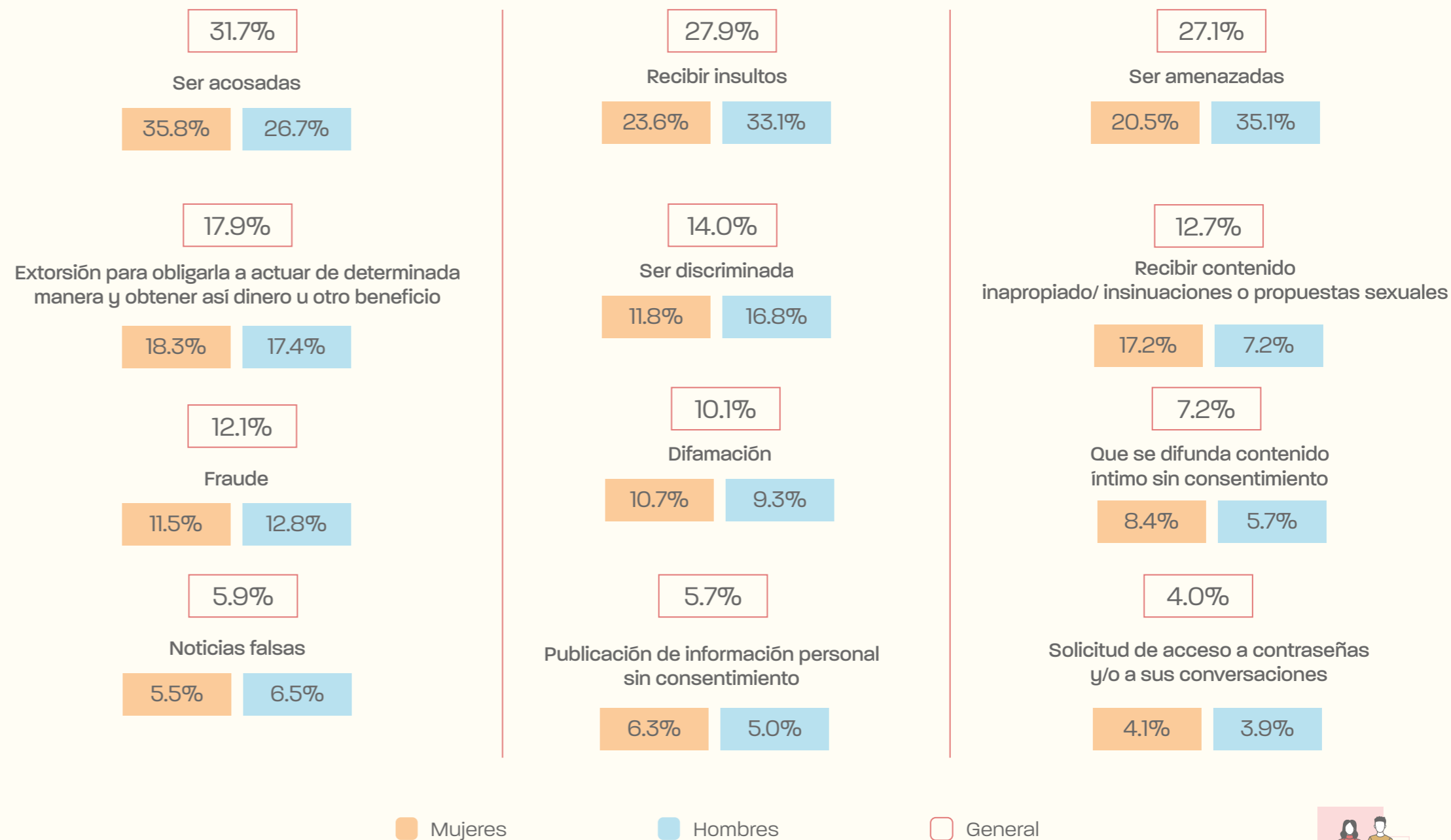
**Nota.** Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional.  
**Fuente:** IFT (2023)

Las personas usuarias de Internet fijo mencionaron principalmente que, algún familiar, amistad y/o ellas mismas fueron acosadas y recibieron insultos a través de este medio (31.7% y 27.9%, respectivamente). Por sexo, las mujeres mencionaron en mayor porcentaje que, ellas o algún familiar y/o amistad fueron **acosadas**, mientras que los hombres señalaron principalmente **haber sido amenazados**.

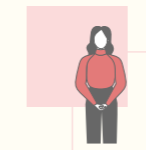
### Diagrama 1.4.2.

¿De qué ha sido víctima usted, algún familiar y/o amistad de Violencia Digital a través de Internet?

**Nota.** Respuesta espontánea y múltiple no suma 100%.  
La pregunta se realizó a las personas usuarias de Internet fijo que han sido víctimas de Violencia Digital, así como algún familiar y/o amistad.  
La pregunta corresponde al cuestionario de Internet fijo.  
**Fuente:** IFT (2023)



*“Recuerdo el caso de una prima, ella tiene 27 años y hace como un año lograron usar su WhatsApp sin su consentimiento, a varios familiares incluido yo nos pedían dinero prestado, el mensaje decía que era una emergencia y que necesitaba el dinero urgente, nadie cayó afortunadamente porque esa tarde teníamos una reunión y vimos que era un fraude...”*



*“Cuando tenía 25 años sufrí violencia en Facebook, subí una foto mía en traje de baño y un sujeto me envió inbox mostrándome sus partes íntimas.”*

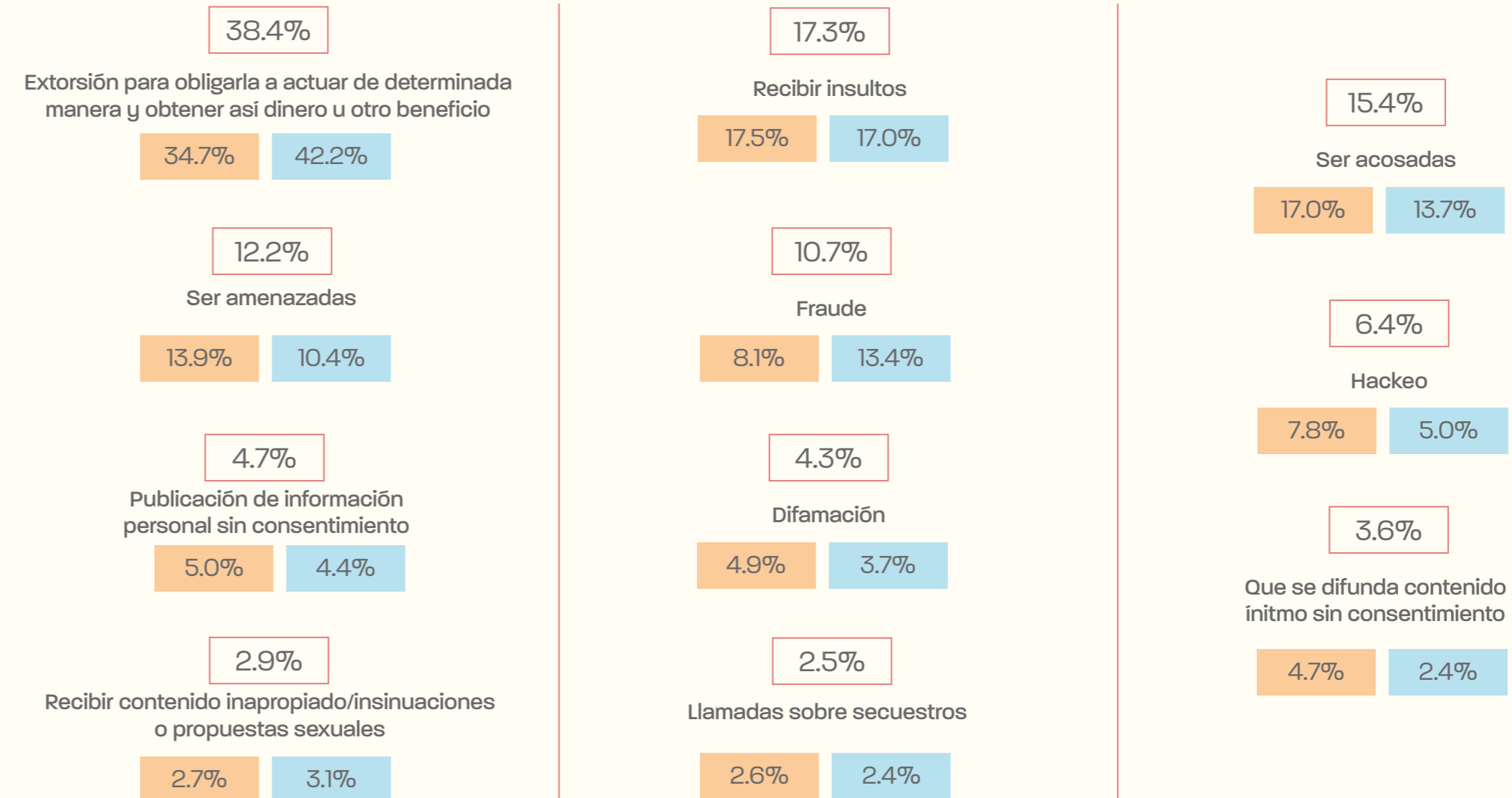


Las personas usuarias de Telefonía móvil mencionaron principalmente que, algún familiar, amistad y/o ellas mismas fueron **extorsionadas** para obligarlas a actuar de determinada manera y obtener así dinero u otro beneficio, y **recibieron insultos** a través del teléfono móvil (38.4% y 17.3%, respectivamente). Por sexo, tanto las mujeres como los hombres mencionaron en mayor porcentaje que ellos(as), algún familiar y/o amistad fueron **extorsionados(as)**.

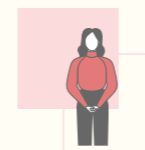
**Diagrama 1.4.3.**

¿De qué ha sido víctima usted, algún familiar o amistad de Violencia Digital a través del teléfono móvil?

**Nota.** Respuesta espontánea y múltiple no suma 100%. La pregunta se realizó a las personas usuarias de Telefonía móvil que han sido víctimas de Violencia Digital, así como algún familiar y/o amistad. La pregunta corresponde al cuestionario de Telefonía móvil. **Fuente:** IFT (2023)



*“Alguna vez compré algo por Internet en el sitio directo de la tienda y automáticamente me mandaron a otra página de citas y hasta me cobraron la inscripción.”*



*“Tenía 20 años y di mi opinión acerca de un tema coyuntural sobre un político, entonces un grupo de seguidores radicales de este político empezó a atacarme a mí, filtrando fotos que aunque eran públicas en mis redes, ellos las tomaron e hicieron memes de mi persona utilizando frases y denostándome para descalificar mi opinión sobre ese tema.”*



## 1.5. Percepción de las personas usuarias de Internet sobre Violencia Digital en las plataformas digitales

Las personas participantes del estudio cualitativo consideran que las plataformas digitales hacen muy poco para evitar la Violencia Digital y lo poco que hacen, no es suficiente.

### Diagrama 1.5.1.

Percepción de las personas participantes del estudio cualitativo sobre el papel de las plataformas digitales para evitar la Violencia Digital

**Nota.** Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional.

**Fuente:** IFT (2023)



**Abrir una cuenta es muy fácil, cualquier persona puede hacerlo, no se verifican antecedentes.**

**Para que una plataforma digital tome acciones se necesita ser un caso grave, explícitamente discriminatorio o violento.**

**Se pueden crear perfiles falsos para volver a publicar aun cuando se ha sido bloqueado(a).**

**A las plataformas digitales les es difícil supervisar todo el contenido que suben las personas usuarias.**

**Poseen algoritmos que bloquean las publicaciones que contienen ciertos términos, pero pueden burlarse utilizando cambio de letras o sustituirlos por números.**

**Se puede denunciar contenido con Violencia Digital y lo suspenden, pero es temporal.**



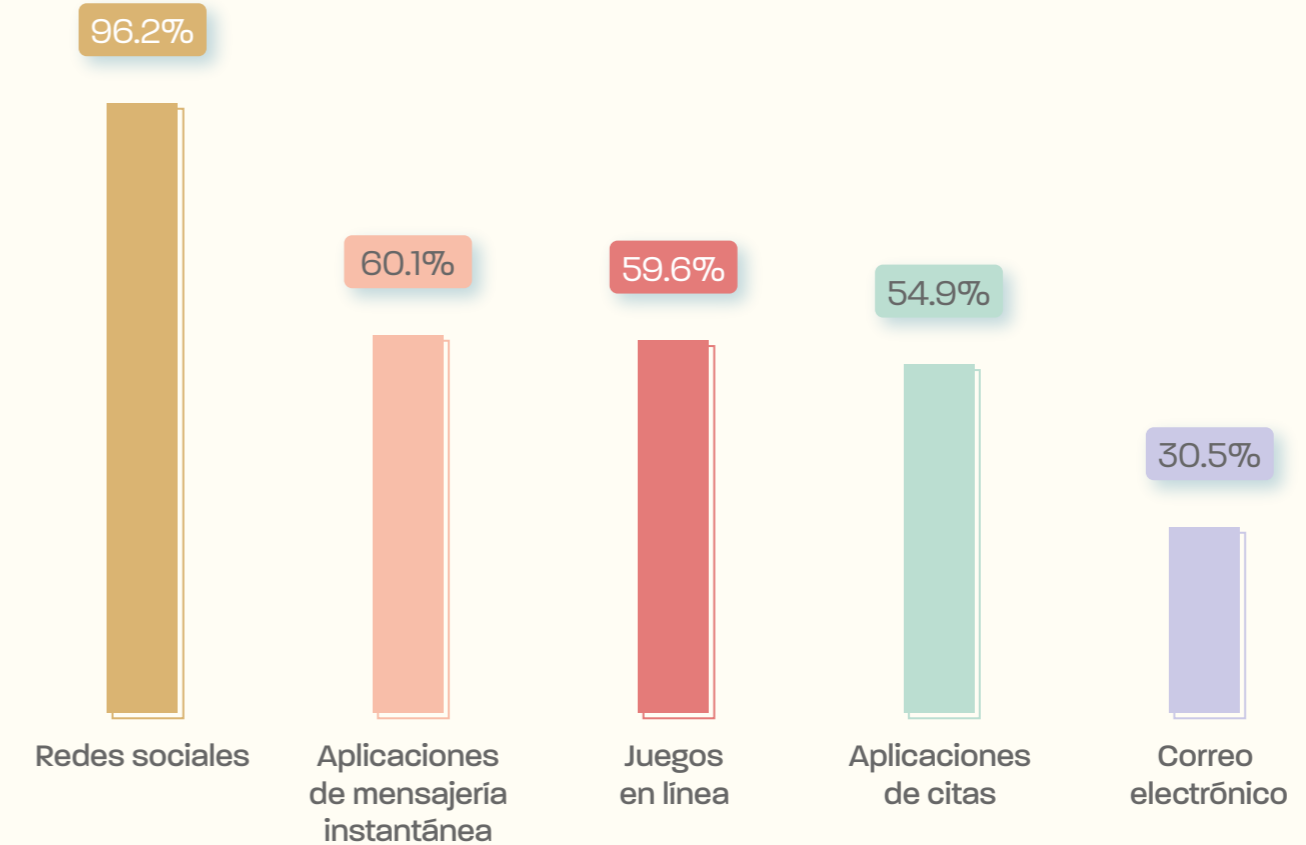
**Razones**

96.2% de las personas usuarias de Internet fijo mencionaron que, las **redes sociales** son las plataformas digitales en donde perciben mayor Violencia Digital.

*“Los espacios ideales para la Violencia Digital son las redes sociales, en estas hay una gran cantidad de personas, y esto aumenta la probabilidad de sufrir Violencia Digital, además de la gran variedad de gustos y creencias que hay en estas. He encontrado todo tipo de contenido ofensivo, videos muy violentos, que incluyen muertes, mensajes de odio racial o de clase social, acosos a personas, ciberbullying por publicaciones de las personas usuarias. Lo anterior, hace que publique poco en las redes, uso mucho las herramientas de privacidad y trato de que solo mi familia y amistades las vean, no me gusta que más personas usuarias las vean por seguridad y salud mental.”*



**General**



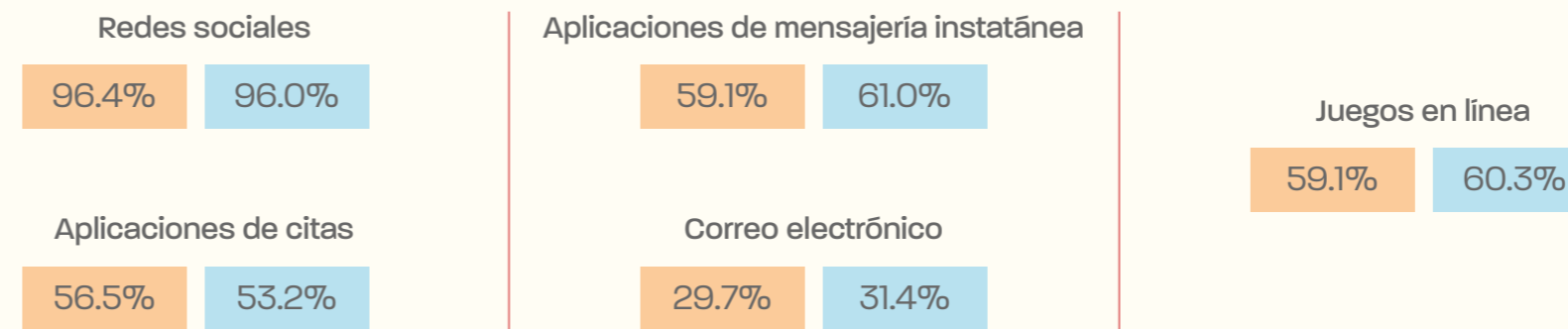
**Gráfico 1.5.1.**

¿En qué plataformas digitales perciben que hay más Violencia Digital?

**Nota.** Respuesta múltiple, por lo que la suma no da 100%. La pregunta corresponde al cuestionario de Internet fijo.

**Fuente:** IFT (2023)

**Por sexo**



Mujeres Hombres

Las redes sociales son el lugar donde las personas participantes del estudio cualitativo perciben que se presenta mayor Violencia Digital, especialmente en Facebook.

### Diagrama 1.5.2.

De acuerdo con las personas usuarias de Internet, ¿en qué plataformas digitales se percibe que hay mayor Violencia Digital?

**Nota.** Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional.

\*Crea una conexión de red privada entre dispositivos a través de Internet. Las VPN se utilizan para transmitir datos de forma segura y anónima a través de redes públicas (AWS). Disponible en: <https://aws.amazon.com/es/what-is/vpn/#:~:text=Las%20VPN%20se%20utilizan%20para,autorizado%20a%20recibirlos%20pueda%20leerlos.>

\*\* Son equipos u otros dispositivos que incluyen clientes y servidores que envían o reciben datos, servicios y aplicaciones (TechTarget). Disponible en: <https://www.techtarget.com/searchnetworking/definition/host.>

**Fuente:** IFT (2023)





Facebook y X (Twitter) se perciben como las redes sociales que contienen más Violencia Digital, según las personas participantes del estudio cualitativo

### Diagrama 1.5.3.

Redes sociales en donde las personas participantes del estudio cualitativo perciben que existe mayor Violencia Digital y los temas que se hablan en las mismas







**Nota.** Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional.

**Fuente:** IFT (2023)



Tanto los hombres como las mujeres participantes coinciden en enumerar las redes sociales de mayor a menor Violencia Digital de esta manera:



-  • Facebook, porque hay más personas con perfil falso que suelen atacar a las personas.
-  • X (Twitter), tiene muy pocos filtros y control sobre lo que se publica.
-  • TikTok, puedes crear perfiles falsos y dedicarte a atacar.
-  • Instagram, por el compartir fotos que te hacen más vulnerable.
-  • YouTube, todo mundo lo ve y hay personas que se aprovechan para atacar, sobre todo en política.
-  • WhatsApp, puedes estar en un grupo donde te empiezan a atacar hasta en privado.



*“Estás navegando en Facebook y de repente te llegan links a páginas con contenido sexual muy fuerte”.*

Temas con mayor frecuencia que mencionaron las personas participantes que se presentan en las redes sociales:

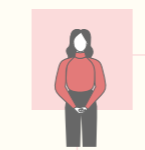


- Comentarios machistas.
- Comentarios misóginos.
- Burlas por el aspecto físico (sobrepeso, color de piel, aspectos raciales, apariencia).
- Expresiones discriminatorias a minorías, principalmente por su orientación sexual.

Al igual que las mujeres participantes del estudio cualitativo, los hombres coinciden en que los temas más frecuentes son comentarios machistas y misóginos.



*“Sobre todo hombres que envían memes o chistes con cierto tono machista, aunque ha disminuido en los últimos años por comentarios que yo mismo he hecho u otros que señalamos que eso no es aceptable.”*



*“He visto mucho cyberbullying en Facebook de personas que según se consideran influencers e incitan a las personas que los siguen a acosar o violentar a otras personas. Me preocupa mucho sufrir Violencia Digital a través de Internet, por ello, me limito de publicar mi vida privada o fotos de mi familia, principalmente de mi niña.”*

## 1.6. Medidas de protección que toman las personas usuarias ante la Violencia Digital

Las personas participantes del estudio cualitativo de ambos sexos coinciden de manera espontánea, que son los(as) propios(as) usuarios(as) quienes tienen que establecer sus medidas de protección.

### Diagrama 1.6.1.

Medidas preventivas y de protección ante la Violencia Digital

**Nota.** Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional.

**Fuente:** IFT (2023)



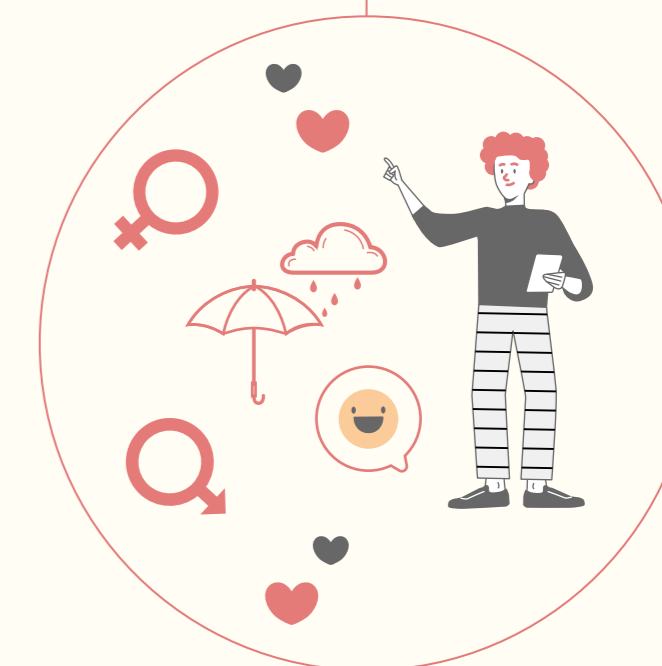
#### Medidas preventivas para evitar ser víctima de Violencia Digital

- Cuidar el tipo de información que comparten, así como evitar compartir información personal, privada, de ellas mismas y de sus familiares.
- Tener contacto solamente con personas conocidas. No aceptar a desconocidos(as).
- No entrar a sitios ni links desconocidos, aunque parezcan muy atractivos.
- Utilizar los filtros de seguridad que las mismas plataformas digitales proporcionan para restringir a quienes se les comparte la información.



#### Medidas de protección una vez que han sido víctimas de Violencia Digital

- En casos menos delicados, hacer caso omiso a comentarios negativos, provocaciones, ataques.
- Platicar su caso con familiares y amistades de mucha confianza para recibir su apoyo y consejo.
- En casos más graves, incluso acudir a la Policía Cibernética.
- Ayuda psicológica.



Las medidas de protección que las personas participantes del estudio cualitativo implementan se dan de forma intuitiva y empírica. A medida que escuchan o han sido víctimas de Violencia Digital van implementando medidas hasta sentirse seguras.

Las personas participantes del estudio cualitativo sugieren las siguientes acciones para inhibir o evitar la Violencia Digital:

### Diagrama 1.6.2.

Acciones para inhibir o evitar la Violencia Digital

**Nota.** Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional.

**Fuente:** IFT (2023)



- En casa: **fomentar valores, empatía, tolerancia** e inhibir conductas violentas.
- Escuelas: **clases sobre el tema** de la violencia en general, violencia de género y Violencia Digital.
- **Realizar talleres** para los padres/madres de familia para prevenir, detectar, resolver y denunciar.



- **Seminarios y conferencias** impartidas por ONG's (Organizaciones No Gubernamentales) sobre el tema.
- No condescender este tipo de conductas como sociedad, **exponer a las y los agresores en las mismas redes sociales.**
- Tutoriales en las redes sociales de las personas expertas en el tema.

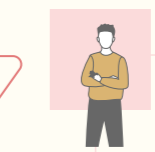


- Más instituciones con recursos económicos y humanos, para detectar, perseguir y castigar.
- **Leyes precisas dirigidas** a castigar la Violencia Digital.
- Castigos a los(as) delincuentes, **evitar la impunidad.**

*“Educar mejor a nuestras futuras generaciones. Se puede implementar desde casa, criando a nuestros hijos(as) con amor y enseñándoles a respetar a las demás personas. También, enseñándoles a expresarse de manera correcta para crear críticas constructivas y no destructivas y ofensivas.”*



*“Ahora, desde la primaria podría haber una materia [...] educación cibernética, para que no tan fácil caigan nuestros hijos(as).”*

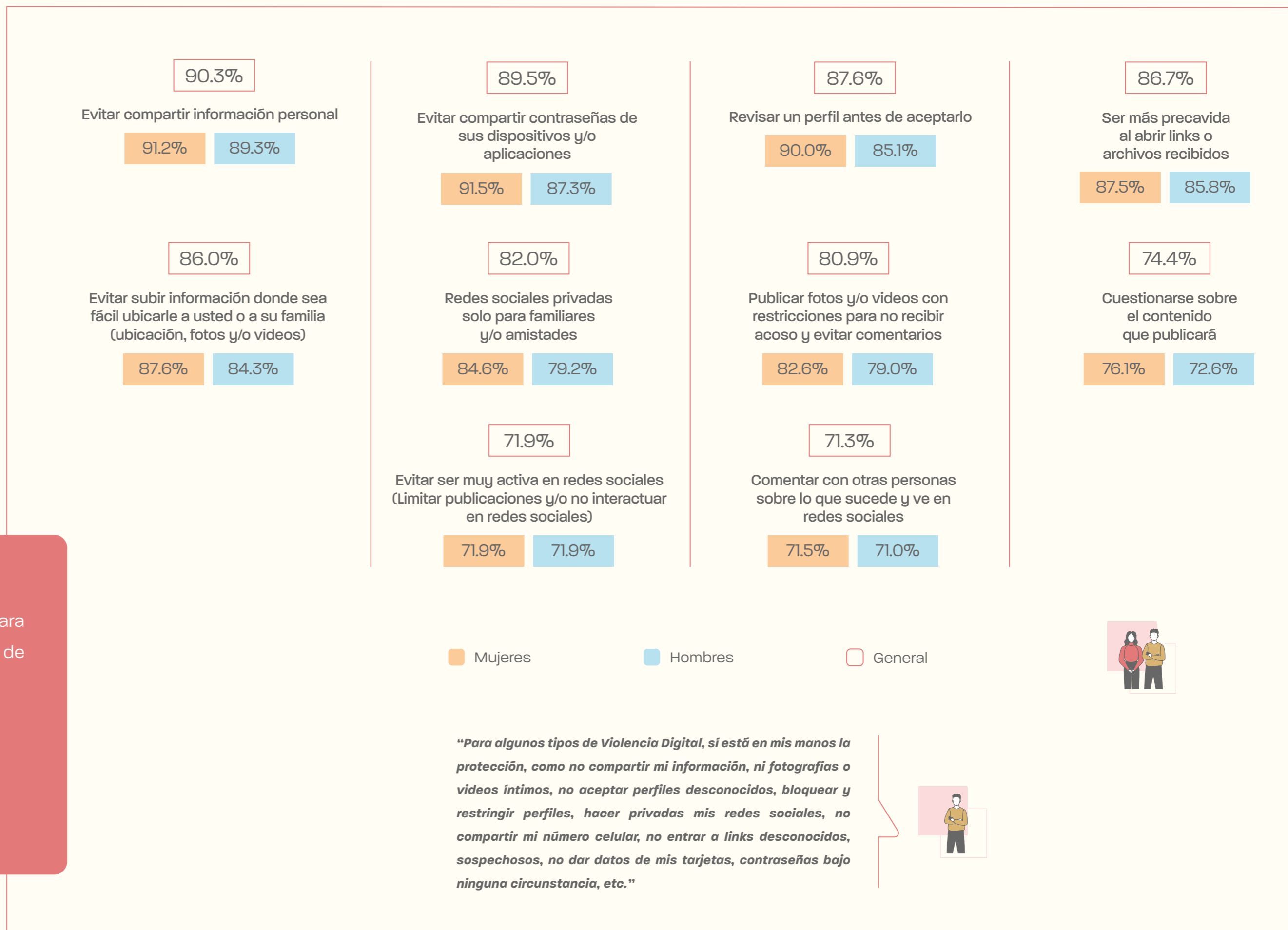


**Evitar compartir información personal**, así como **contraseñas de sus dispositivos y/o aplicaciones**, son las principales acciones que realizan las personas usuarias de Internet fijo para protegerse o prevenir la Violencia Digital a través de este medio (90.3% y 89.5%, respectivamente). Por sexo, las mujeres señalaron principalmente evitar compartir contraseñas, mientras que los hombres señalaron evitar compartir información personal.

**Diagrama 1.6.3.**

¿Cuáles de las siguientes acciones realiza para protegerse o prevenir la Violencia Digital a través de Internet?

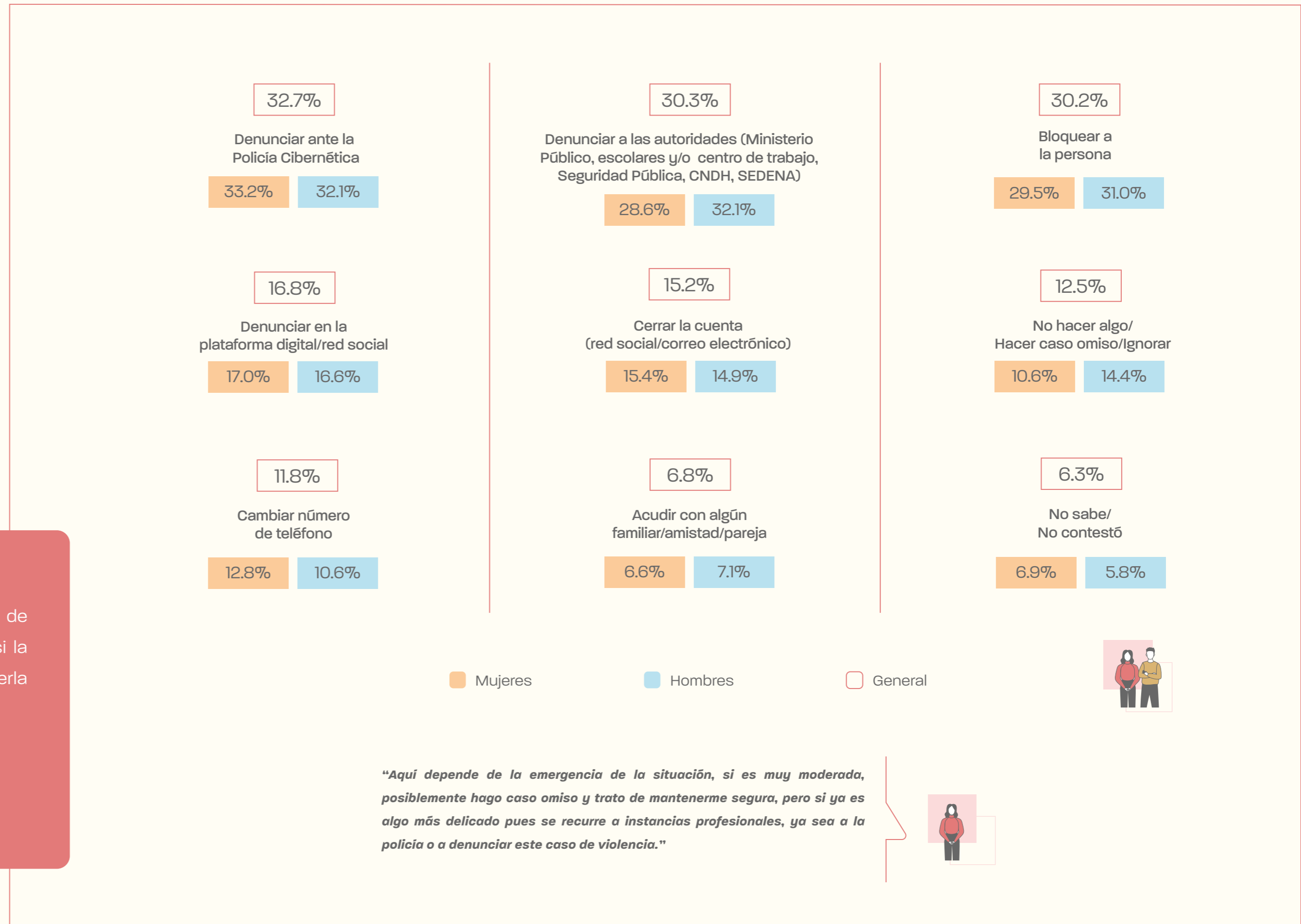
**Nota.** Respuesta múltiple, por lo que la suma no da 100%. La pregunta corresponde al cuestionario de Internet fijo.  
**Fuente:** IFT (2023)



**Denunciar ante la Policía Cibernética, así como ante otras autoridades,** son las principales acciones que harían o hicieron las personas usuarias de Internet fijo si experimentaran Violencia Digital a través de este medio (32.7% y 30.3%, respectivamente). Por sexo, tanto las mujeres como los hombres señalaron principalmente que, denunciarían ante la Policía Cibernética.

**Diagrama 1.6.4.**  
Independientemente de si ha sido o no víctima de Violencia Digital a través de Internet, ¿qué haría si la experimentara o qué hizo en caso de haberla experimentado?

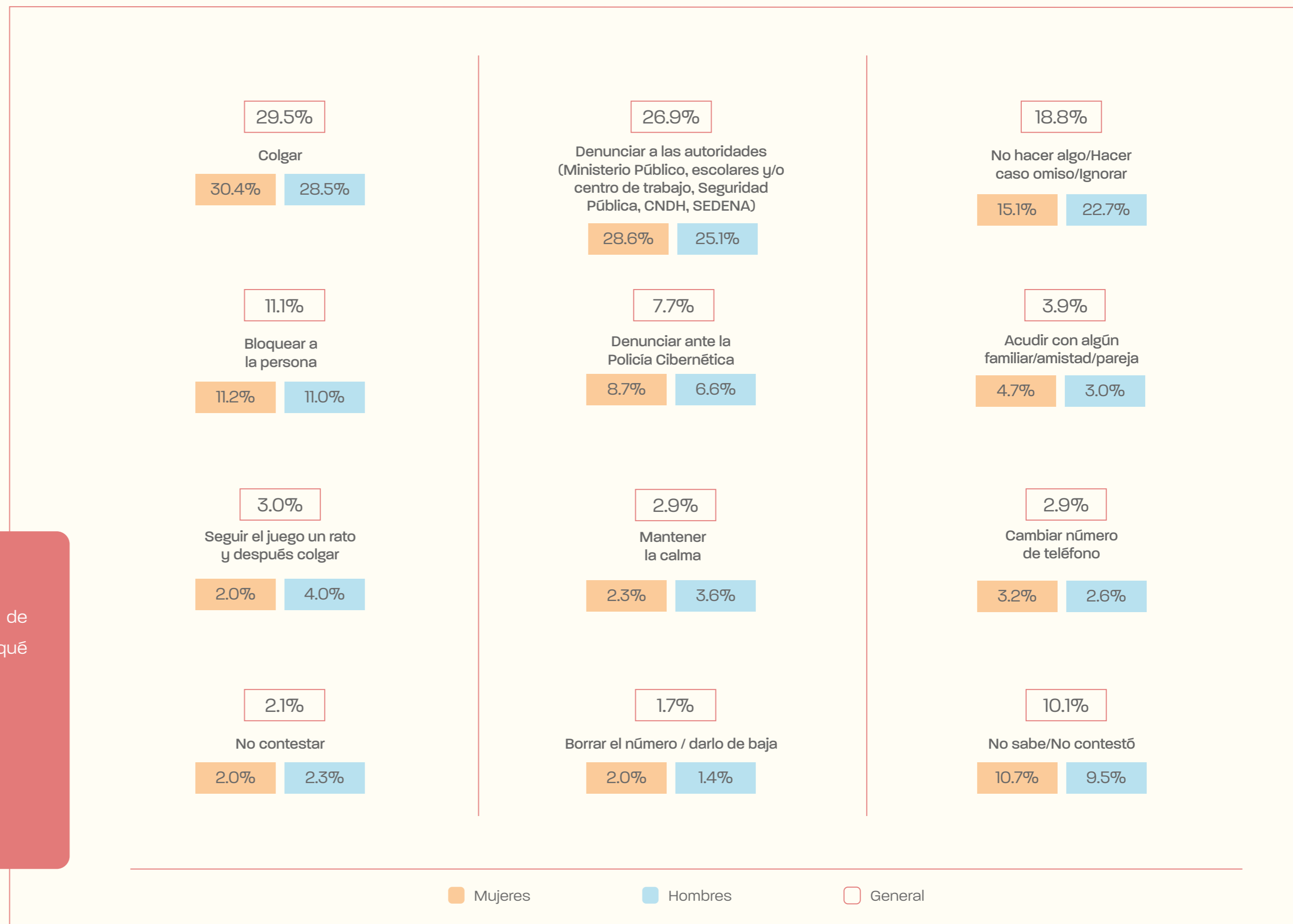
**Nota.** Respuesta espontánea y múltiple no suma 100%. La pregunta corresponde al cuestionario de Internet fijo.  
**Fuente:** IFT (2023)



**Colgar y denunciar a las autoridades**, son las principales acciones que harían o hicieron las personas usuarias de Telefonía móvil si experimentarían Violencia Digital (29.5% y 26.9%, respectivamente). Por sexo, tanto las mujeres como los hombres mencionaron principalmente que, colgarían.

**Diagrama 1.6.5.**  
Independientemente de si ha sido o no víctima de Violencia Digital, ¿qué haría si la experimentara o qué hizo en caso de haberla experimentado?

**Nota.** Respuesta espontánea y múltiple no suma 100%. La pregunta corresponde al cuestionario de Telefonía móvil.  
**Fuente:** IFT (2023)



Aunque algunas personas participantes del estudio cualitativo señalaron sufrir algún tipo de Violencia Digital, mencionaron no denunciar. Consideran que, si este tipo de violencia persiste, escala de nivel y se teme por la seguridad personal, el siguiente paso es denunciar.

**Diagrama 1.6.6.**

Las personas participantes del estudio cualitativo perciben que, si la Violencia Digital persiste, el siguiente paso es denunciar

**Nota.** Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional.

**Fuente:** IFT (2023)



Los participantes hombres y mujeres del estudio cualitativo identificaron dos lugares en donde se puede denunciar:

**LA PLATAFORMA DIGITAL MISMA**

En todas las plataformas digitales existe la opción de denunciar para que procedan a investigar y bloquear la cuenta.

A su vez, también existe la posibilidad de que el o la atacante, cambie o falsifique su perfil y vuelva a entrar en la plataforma digital.

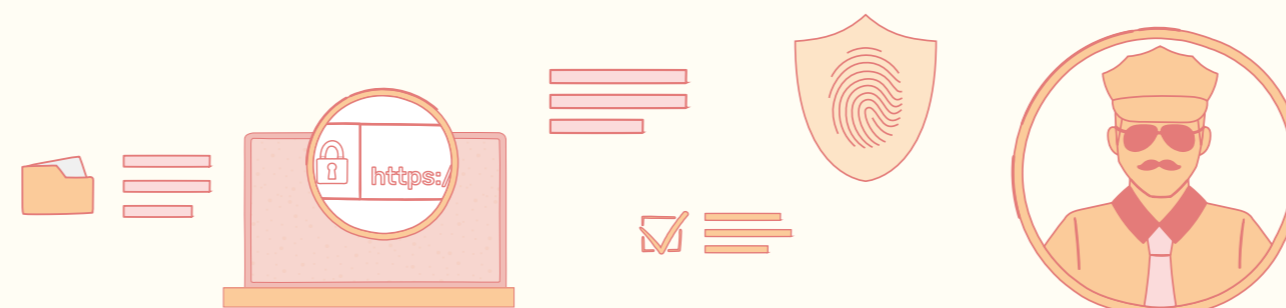
Sin embargo, no tienen la autoridad para establecer castigos o penalizaciones.

**AUTORIDADES, ESPECIALMENTE LA POLICÍA CIBERNÉTICA**

A pesar de que han escuchado de este organismo, pocas personas saben cómo contactarlo y entre las participantes del estudio cualitativo, nadie había acudido a ella.

No existe conocimiento si se puede llevar un caso de Violencia Digital ante otro tipo de autoridad como ministerios públicos.

En principio, les parece que es una buena opción, pero en la práctica, se piensa que tienen “mucho trabajo” y solamente actúan en los casos muy graves, de personas reconocidas por la sociedad o que su caso esté muy publicitado y comentado por los medios.



De acuerdo con las personas participantes del estudio cualitativo, son muchos los factores que influyen en que la Violencia Digital siga avanzando. El problema debe atenderse considerando cada una de las aristas.

**Diagrama 1.6.7.**

Razones por las que se ha extendido la Violencia Digital, según las personas participantes del estudio cualitativo

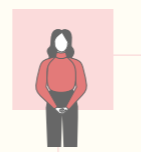
**Nota.** Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional.

**Fuente:** IFT (2023)

*“Un grupo de personas hace mal uso o hace mucha maldad con los recursos del Internet por estar en una sociedad caída y por los pocos recursos seguros que se ofrece al navegar. Existe mucha gente mala que solo se dedica a eso y hacen extorsiones, fraudes y otro tipo de delitos. Es muy fácil cambiar tu identidad y por ello incluso ser escurridizo a la propia autoridad.”*



*“Por ahora y hasta lo que yo conozco de las opciones para protegerme, sé que estoy haciendo todo lo posible por mantenerme segura, la verdad es que aunque quisiera no conozco qué más hacer como para implementar cambios.”*



*“No creo que sean suficientes las medidas que tengo, sin embargo, tampoco creo tener la información suficiente para hacer un cambio que realmente genere un impacto dentro de mi seguridad a la hora de utilizar la banca en línea, el correo electrónico, la nube o cualquier otro servicio que nos genere algún riesgo.”*



**Sociedad cada vez más violenta e intolerante**



**Es fácil agredir mediante redes sociales, hay muchas**

**El anonimato**

**Impunidad para las y los agresores**

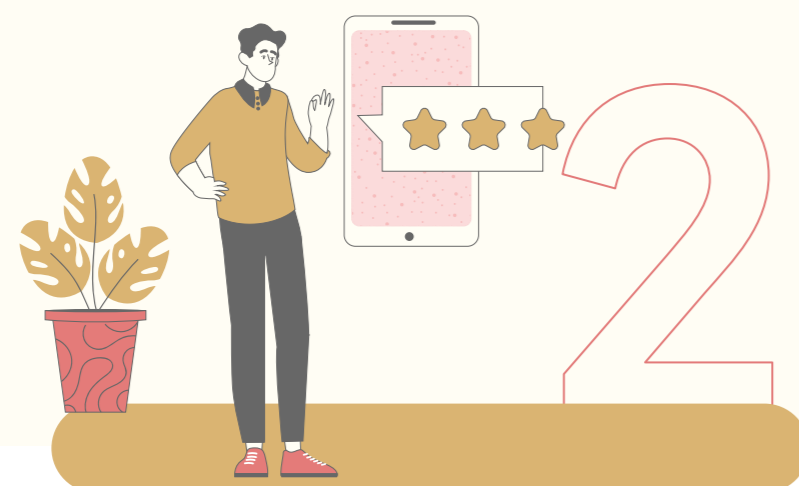
**Falta de conocimiento de las personas usuarias sobre medidas de protección**

**No se conoce a cuáles autoridades se puede acudir para denunciarla**



**Factores**





## Apartado Dos.

### Indicadores de Satisfacción de las personas usuarias de telecomunicaciones<sup>15</sup>

La medición de los niveles de satisfacción de los servicios de telecomunicaciones, a través de la percepción de las personas encuestadas, es un análisis que permite dar un sentido profundo a los datos recolectados mediante encuestas sobre la calidad con la que reciben las personas usuarias sus servicios; la experiencia en el uso de estos; identificar si consideran que el precio que pagan por los servicios es acorde a sus expectativas de calidad (valor por el dinero); y la lealtad que pueden generar hacia su proveedor de servicio.

Por lo anterior, los resultados que se presentan obedecen a las respuestas de las personas encuestadas, lo cual permite identificar y dar seguimiento a los niveles de satisfacción de las personas usuarias de telecomunicaciones. A su vez, los resultados permiten al sector público, agentes regulados y toda aquella persona interesada en el análisis del sector, diseñar y/o evaluar políticas públicas o estrategias en beneficio de las personas usuarias de telecomunicaciones en México.



<sup>15</sup> Para más información véase el documento “Actualización de la Metodología de Indicadores de Satisfacción de los Usuarios de Telecomunicaciones”, (IFT, 2021). Disponible en: <http://www.ift.org.mx/sites/default/files/contenidogeneral/usuarios-y-audiencias/actualizaciondelametodologiadeindicadores.pdf>

## Principales Hallazgos

### Indicadores de Satisfacción

**1** El Índice General de Satisfacción (IGS), se construye con la pregunta directa:



¿Qué tan satisfecho se encuentra con su servicio de... (Telefonía móvil, Internet fijo, Telefonía fija o Televisión de paga), que ha recibido en los últimos 12 meses?



**2** Se identifican los elementos que tienen incidencia en el IGS:

#### Índices de satisfacción

- Índice de Calidad percibida
- Índice de Confianza o Lealtad
- Índice de Valor por el dinero
- Índice de Experiencia

Los cuales nos muestran qué tan satisfechas se encuentran las personas usuarias de los servicios de telecomunicaciones en los diferentes elementos que forman parte del IGS y la importancia de cada uno de estos.

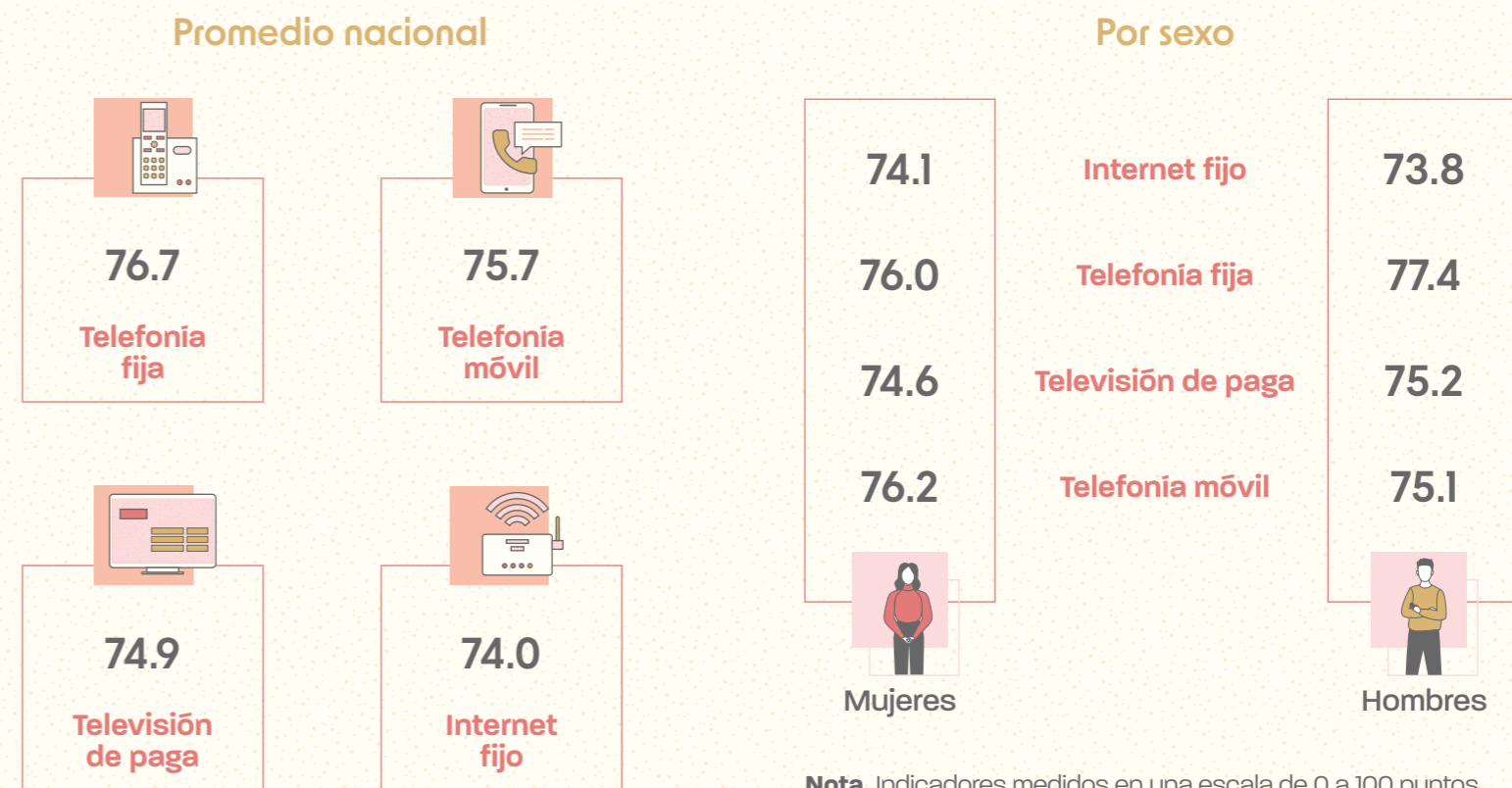
### Incidencia (importancia) de los Índices de satisfacción sobre el IGS

De los cuatro elementos identificados, destaca que las personas usuarias de los servicios de telecomunicaciones dan una mayor importancia al Valor que le dan a su dinero, este elemento impacta de manera significativa en el IGS. Por su parte, la Experiencia con su servicio, es el elemento que tiene un menor impacto en el IGS.

	Internet fijo	Telefonía fija	Televisión de paga	Telefonía móvil
<b>Índice de Valor por el dinero</b> (Mayor Importancia)	38.7%	37.4%	32.6%	44.8%
<b>Índice de Calidad percibida</b>	27.2%	29.6%	24.3%	20.3%
<b>Índice de Confianza o Lealtad</b>	27.0%	24.3%	30.2%	33.3%
<b>Índice de Experiencia</b> (Menor Importancia)	7.0%	8.7%	12.9%	1.6%

## Resultados de la Tercera Encuesta 2023:

### Índice General de Satisfacción (IGS)



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

### Índices de satisfacción por servicio de Telecomunicaciones (promedio nacional)

Índice	Telefonía fija	Telefonía móvil	Internet fijo	Televisión de paga
Calidad percibida	72.5	73.5	73.4	74.8
Valor por el dinero	67.8	72.2	72.1	70.3
Confianza o Lealtad	72.6	72.0	71.3	72.7
Experiencia	78.1	84.1	81.3	83.0

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

## 2.1. Indicadores de Satisfacción por sexo

### Índice General de Satisfacción (IGS)

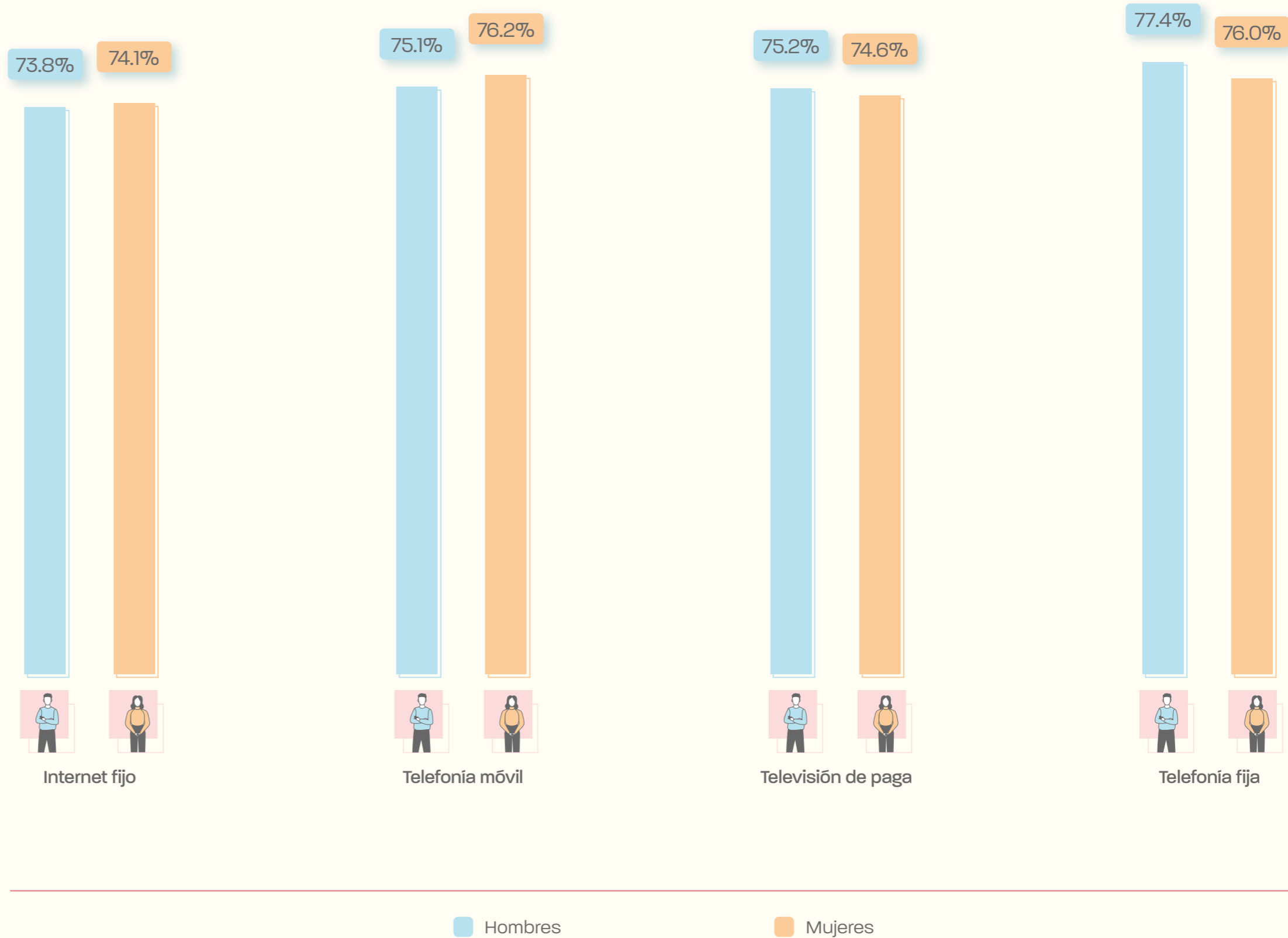
Las mujeres se encuentran más satisfechas con el servicio de Telefonía móvil e Internet fijo, en comparación con los hombres; mientras que, para los servicios de Televisión de paga y Telefonía fija, los hombres dan una mayor puntuación con respecto a las mujeres.

#### Gráfico 2.1.

Índice General de Satisfacción (IGS), por servicio y sexo

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

**Fuente:** IFT (2023)



### Índice de Calidad percibida

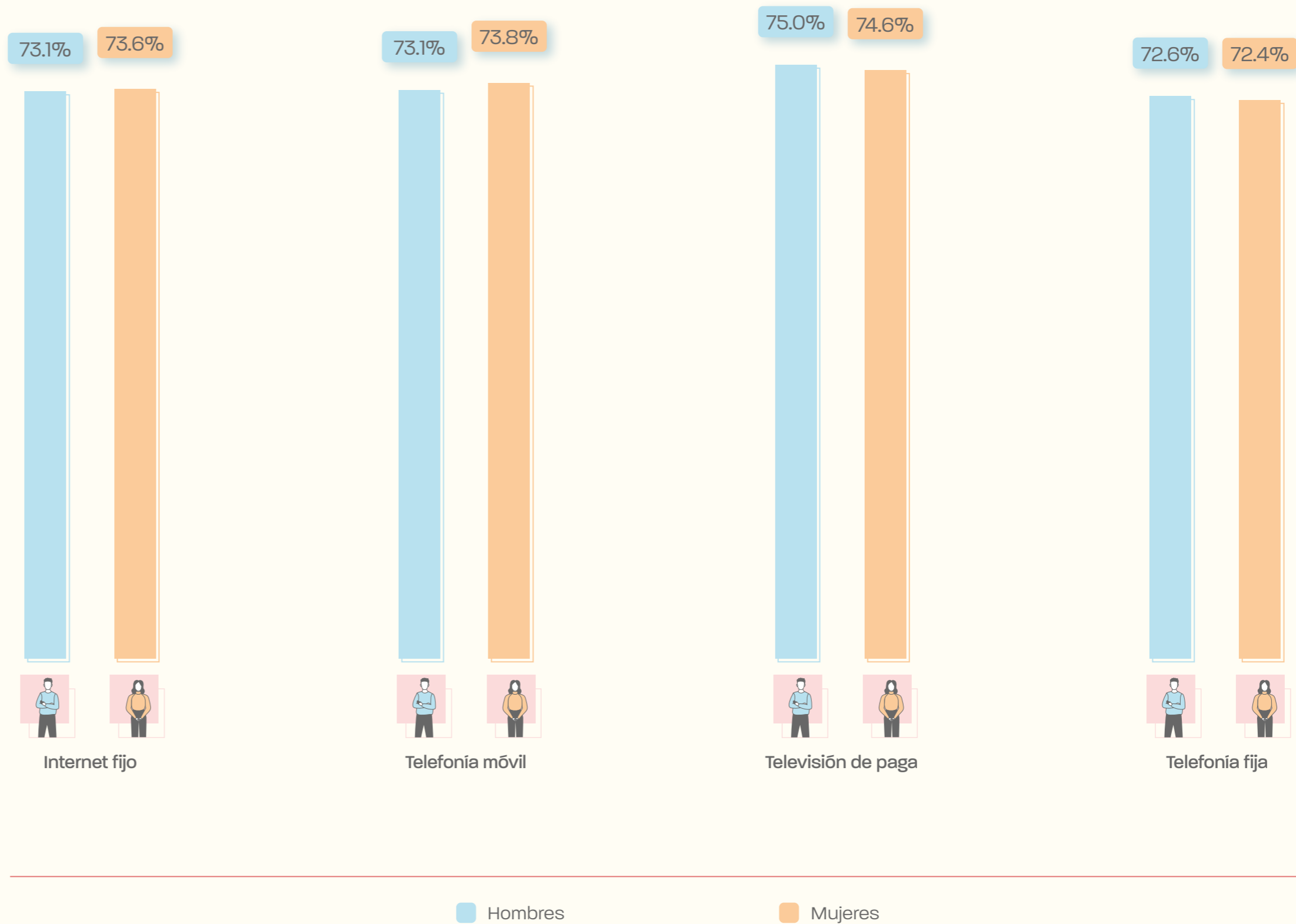
Para el Índice de Calidad percibida, las mujeres dan las mayores calificaciones en los servicios de Telefonía móvil e Internet fijo, en comparación con los hombres; mientras que, para los servicios de Televisión de paga y Telefonía fija, los hombres dan una mayor puntuación con respecto a las mujeres.

**Gráfico 2.2.**

Índice de Calidad percibida, por servicio y sexo

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

**Fuente:** IFT (2023)



### Índice de Valor por el dinero

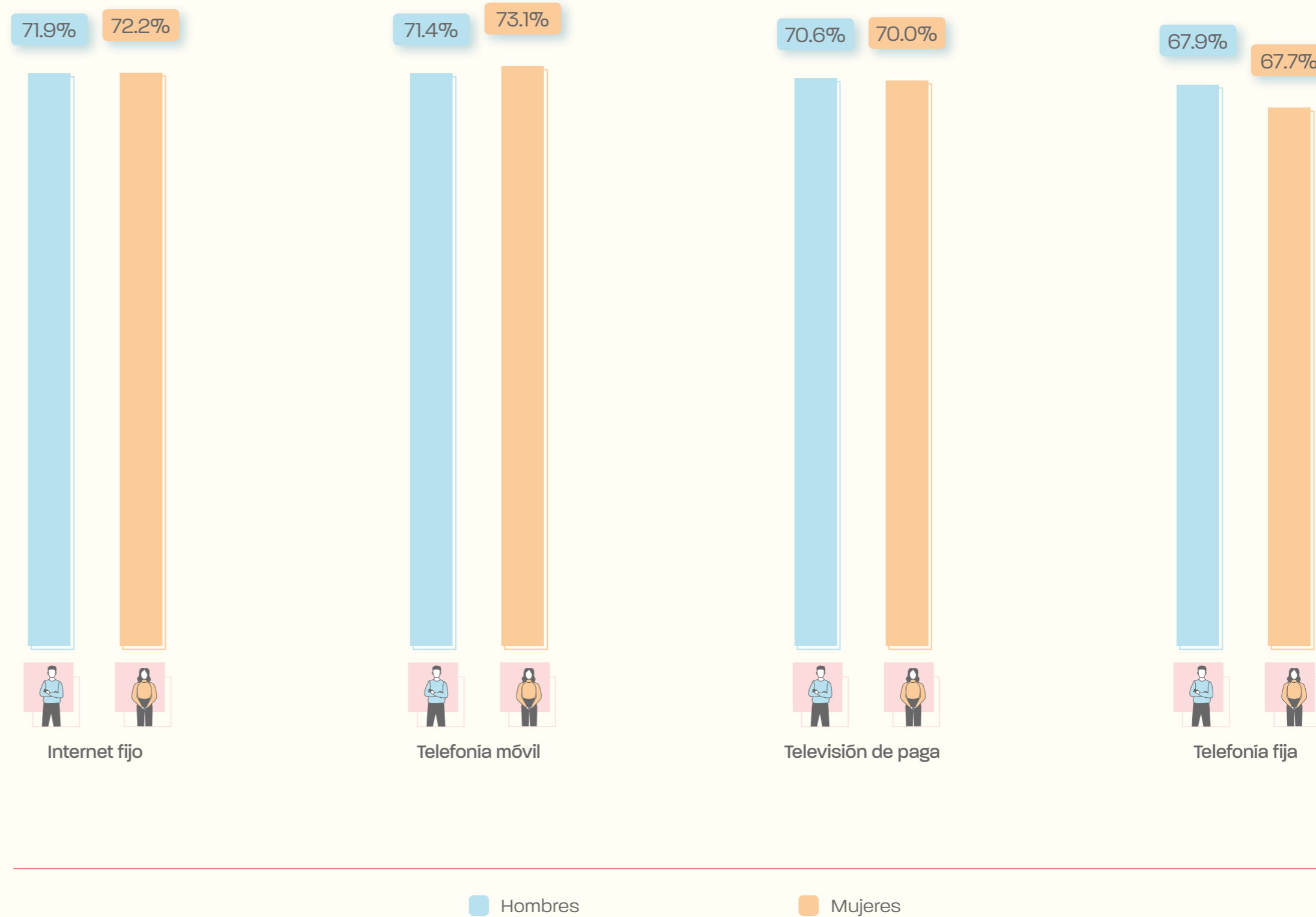
Para el Índice de Valor por el dinero, las mujeres dan las mayores calificaciones en los servicios de Telefonía móvil e Internet fijo, en comparación con los hombres; mientras que, para los servicios de Televisión de paga y Telefonía fija, los hombres dan una mayor puntuación con respecto a las mujeres.

#### Gráfico 2.3.

Índice de Valor por el dinero, por servicio y sexo

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

**Fuente:** IFT (2023)



### Índice de Confianza o Lealtad

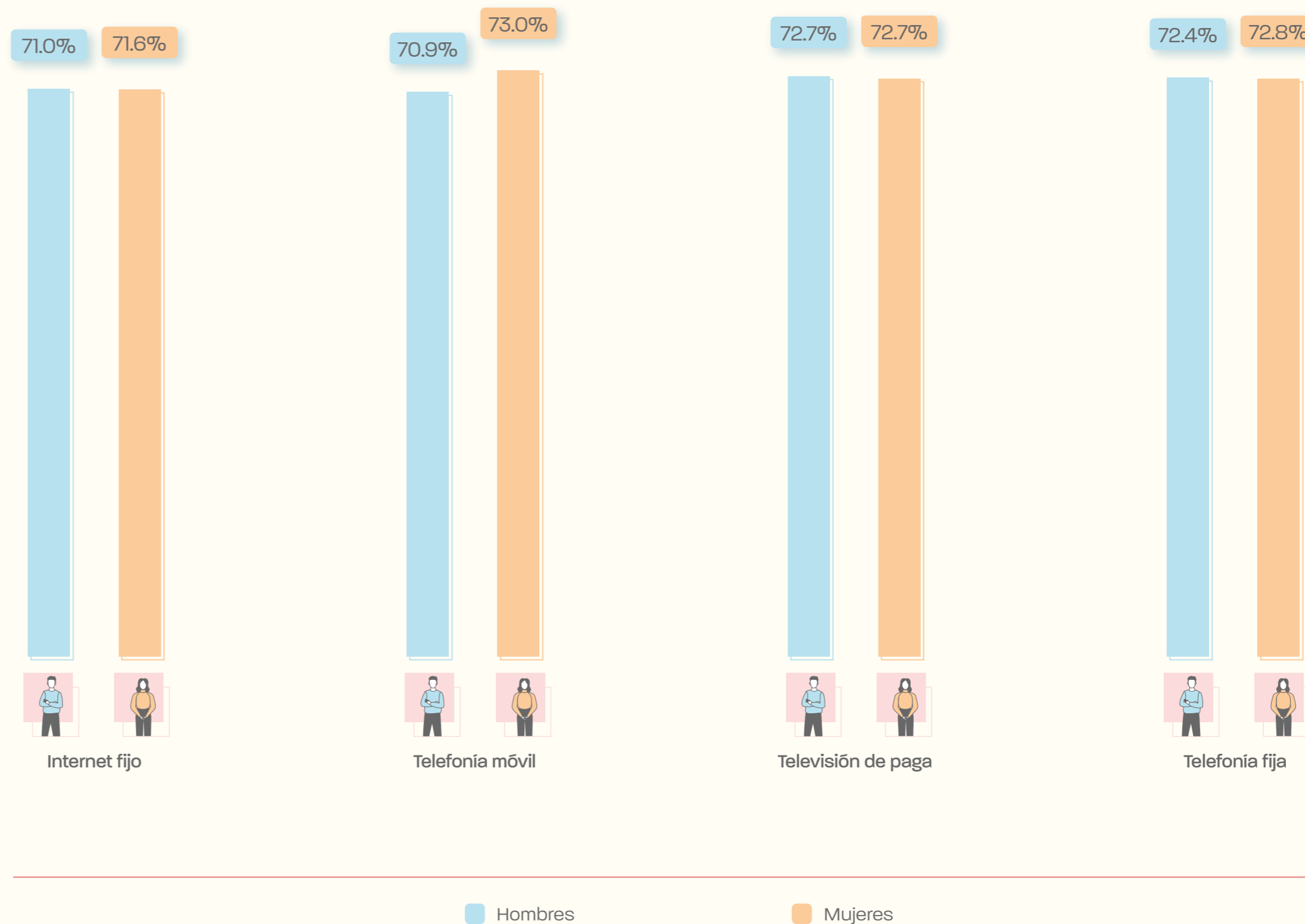
Para el Índice de Confianza o Lealtad, las mujeres dan las mayores calificaciones en los servicios de Telefonía móvil, Telefonía fija e Internet fijo en comparación con los hombres; en el caso del servicio de Televisión de paga, ambos sexos muestran el mismo nivel de satisfacción en este índice.

#### Gráfico 2.4.

Índice de Confianza o Lealtad, por servicio y sexo

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

**Fuente:** IFT (2023)



### Índice de Experiencia

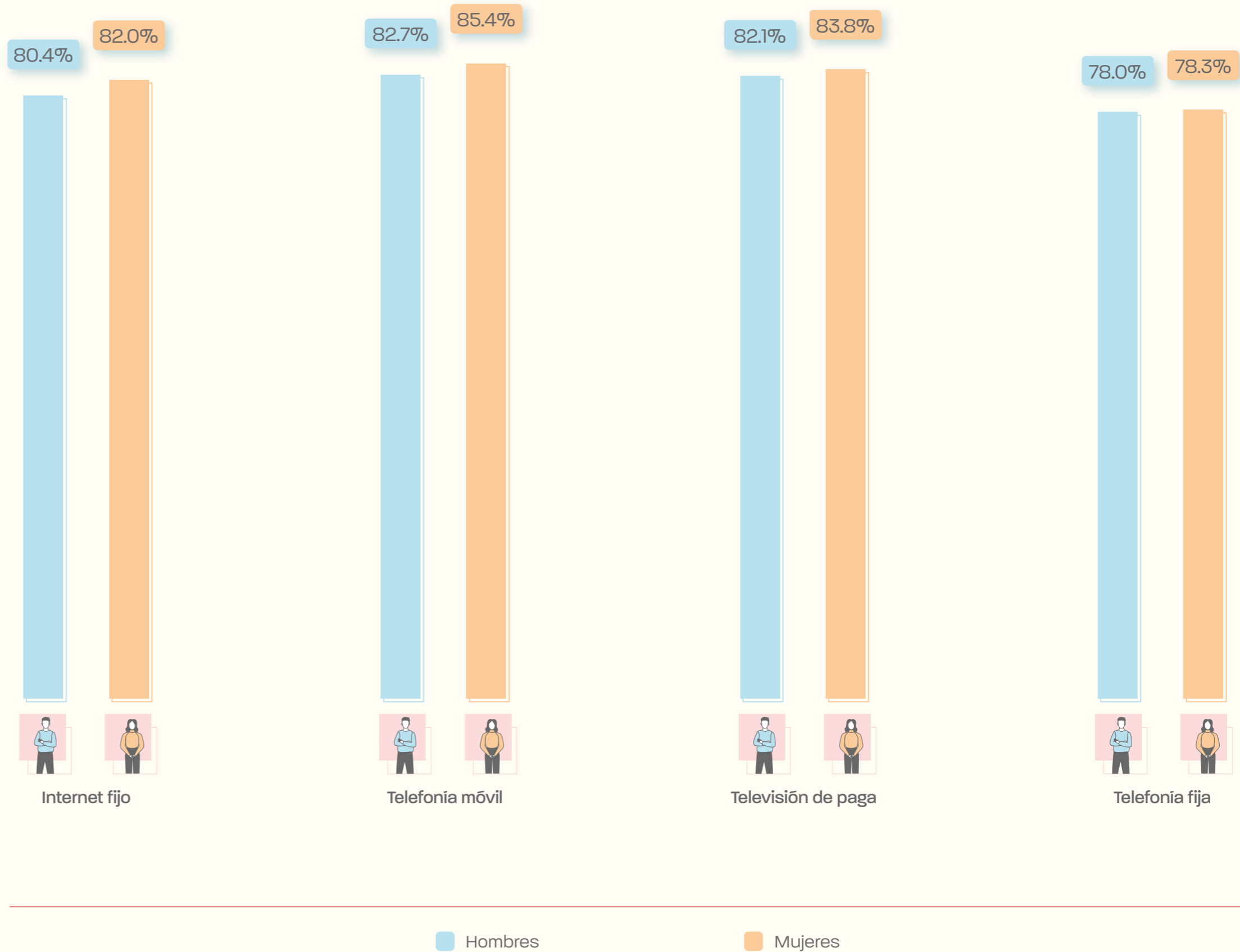
Para el Índice de Experiencia, las mujeres dan las mayores calificaciones a los cuatro servicios de telecomunicaciones, en comparación con los hombres.

**Gráfico 2.5.**

Índice de Experiencia, por servicio y sexo

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

**Fuente:** IFT (2023)

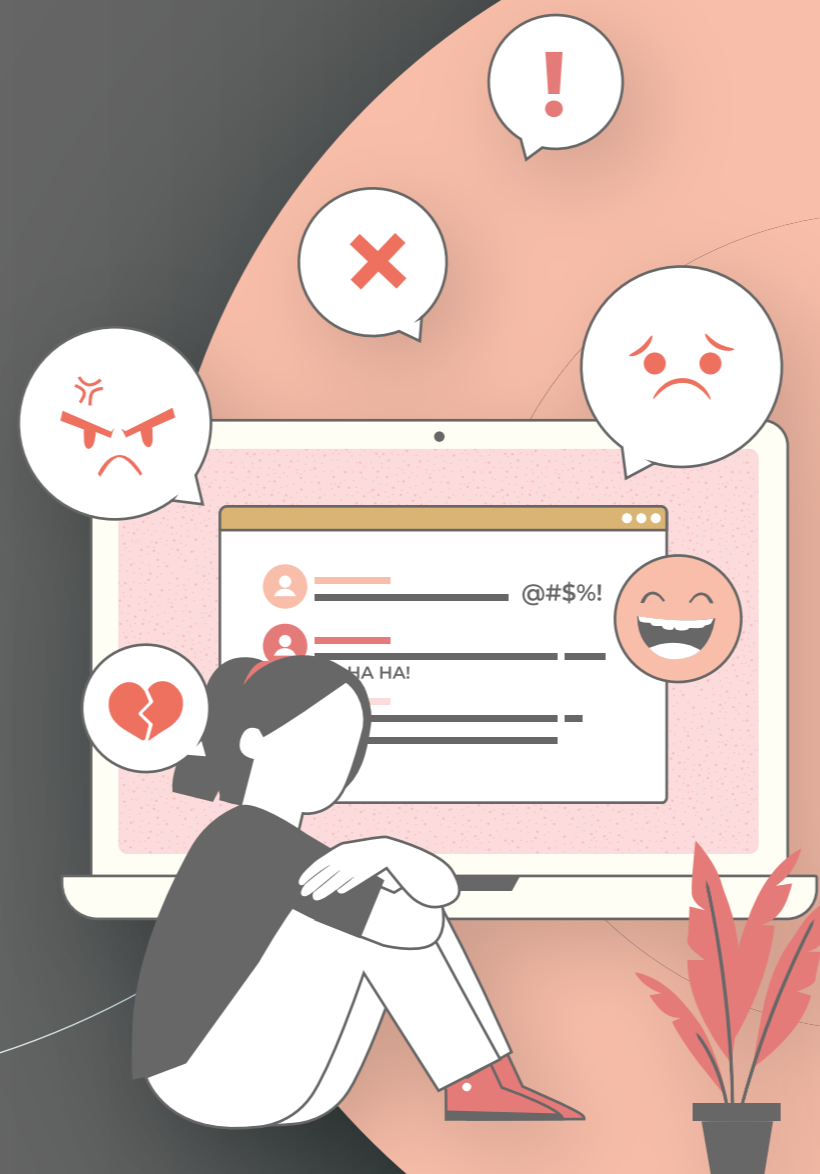




<http://www.ift.org.mx>

Insurgentes Sur #1143,  
Col. Nochebuena, Demarcación  
Territorial Benito Juárez,  
C.P. 03720, CDMX

Tel: 55 5015 4000 / 800 2000 120



# TERCERA ENCUESTA 2023

Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones