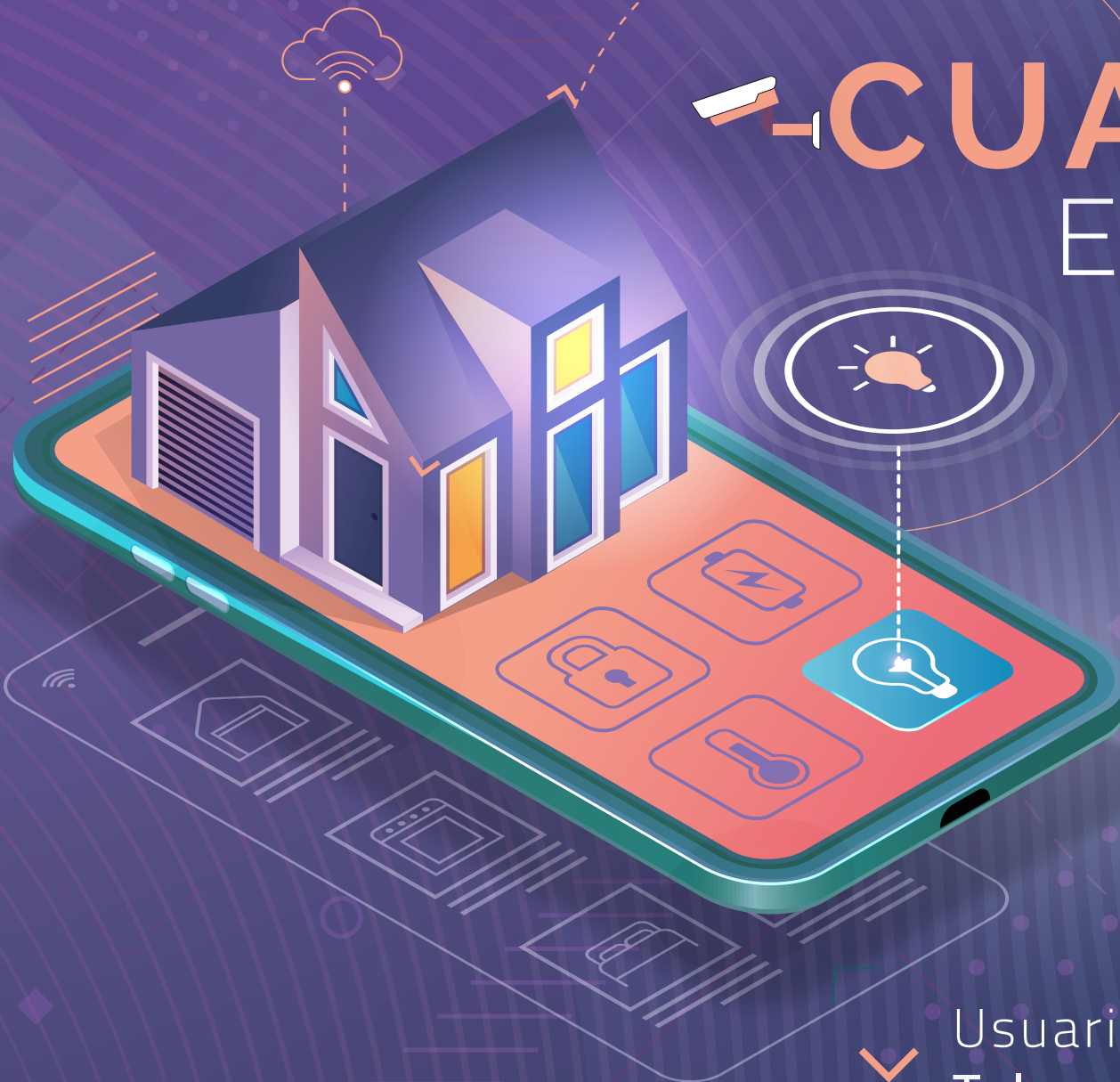




CUARTA ENCUESTA

2021



Usuarios de Servicios de
Telecomunicaciones



Contenido

Legales	3
Objetivo General	4
Objetivos Específicos	4
Consideraciones metodológicas	7
Apartado 1.	
Conocimiento, percepción y uso de dispositivos del Internet de las Cosas (IoT, por sus siglas en inglés)	9
<hr/>	
1.1 Personas usuarias del servicio de Internet fijo	11
1.1.1. Conocimiento de las personas encuestadas del servicio de Internet fijo sobre el IoT	11
1.1.2. Ventajas y desventajas percibidas sobre el IoT	13
1.1.3. Dispositivos asociados al IoT	15
1.1.4. Percepción sobre los dispositivos IoT	23
1.2 Personas usuarias del servicio de Telefonía móvil	27
1.2.1. Conocimiento de las personas encuestadas del servicio de Telefonía móvil sobre el IoT	27
1.2.2. Conocimiento sobre los dispositivos conectados a Internet que se pueden monitorear desde el teléfono móvil	28
1.2.3. Ventajas y preocupaciones percibidas de poder monitorear o controlar sus dispositivos desde su teléfono móvil	31
1.2.4. Dispositivos asociados al IoT	33
1.2.5. Percepción sobre las aplicaciones para el manejo de dispositivos desde su teléfono móvil	36
Apartado 2.	
Patrones de consumo y experiencia de los y las usuarias de servicios de telecomunicaciones	38
<hr/>	
2.1 Internet fijo	40
2.2 Telefonía fija	50
2.3 Televisión de paga	59
2.4 Telefonía móvil	69
Apartado 3.	
Indicadores de Satisfacción de los usuarios de telecomunicaciones	82
<hr/>	
3.1 Internet fijo	84
3.2 Telefonía fija	89
3.3 Televisión de paga	94
3.4 Telefonía móvil	99



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 "**Cuarta Encuesta 2021. 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"¹.*

¹ Estatuto Orgánico del IFT, artículo 71, fracciones XVIII y XX, IFT, marzo 2022. Disponible en: <http://www.ift.org.mx/conocenos/estatuto-organico>



Objetivo General

El IFT es el órgano encargado de regular, promover, supervisar, entre otros, los servicios de telecomunicaciones y proteger los derechos de los usuarios en este sector. Es por lo que se ha dado a la tarea de diseñar métricas que le permitan dar seguimiento a los servicios que están recibiendo los usuarios.

En seguimiento a las mejores prácticas internacionales, el IFT a través de los resultados obtenidos de las Encuestas a Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones, pone a disposición de cualquier interesado información útil con la finalidad de reducir las asimetrías de información y empoderar al usuario en la toma de sus decisiones antes, durante y después de contratar un servicio o paquete de telecomunicaciones.

La "Cuarta Encuesta 2021. Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones", contiene los resultados obtenidos a través de las entrevistas aplicadas en el periodo del 2 al 27 de julio de 2021, para identificar los patrones de consumo, niveles de satisfacción y experiencia de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones de Internet fijo², Telefonía fija, Televisión de paga, Telefonía e Internet móvil.

Objetivos Específicos

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

Apartado 1.

Conocimiento, percepción y uso de dispositivos del Internet de las Cosas (IoT, por sus siglas en inglés)

El IoT se define por la Unión Internacional de Telecomunicaciones (ITU, por sus siglas en inglés) como "una infraestructura global para la sociedad de la información que habilita servicios avanzados mediante la interconexión (física y virtual) de cosas basadas en tecnologías de la información y comunicaciones interoperables ya existentes y en evolución; y en donde la 'cosa' es un objeto del mundo físico (cosas físicas) o del mundo de la información (cosas virtuales) que puede identificarse e integrarse en redes de comunicación"³.

La importancia del IoT ha ido creciendo a través del tiempo, de acuerdo con la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE) se estima que para el año 2022 una familia de cuatro personas, con dos hijos adolescentes, tendrá 50 dispositivos conectados a Internet en su hogar o en sus proximidades⁴. Asimismo, estimó que el número de dispositivos conectados pasaría de algo más de 1,000 millones de 2015 a 14,000 millones para 2022.

² Para fines del presente documento, Internet se refiere al acceso al servicio de Internet, es decir, "...conjunto descentralizado de redes de telecomunicaciones..., que proporciona diversos servicios de comunicación..." (LFTR, artículo 3, fracción XXXII).

³ ITU (2015), *Recommendation ITU-T .2060 (06/2012), Overview of the Internet of things*. Disponible en: <https://www.itu.int/ITU-T/recommendations/rec.aspx?rec=y.2060>

⁴ OCDE (2015). *Perspectivas de la OCDE sobre la economía digital 2015*. Disponible en: https://www.oecd.org/sti/ieconomy/DigitalEconomyOutlook2015_SP_WEB.pdf



De igual manera, Statista en su portal señala que existirán 25,400 millones de dispositivos conectados a Internet a nivel mundial para 2030⁵.

En este sentido, el presente Reporte reveló que el 8.7% de las personas encuestadas del servicio de Internet fijo conoce sobre el IoT, de este porcentaje, el 87.9% mencionó que tiene algún dispositivo conectado a Internet en su hogar, de los cuales destacan el televisor y refrigerador. Por su parte, el 11.9% de las personas encuestadas del servicio de Telefonía móvil conoce sobre el IoT, de las cuales el 97.2% señalaron que monitorean al menos un dispositivo conectado a Internet a través de su teléfono móvil, entre las principales menciones se encuentran el televisor, los sistemas de seguridad (cámaras de vigilancia, alarmas, etc.) y los asistentes virtuales (Ej. Alexa, Google Home, Amazon Echo, etc.).

Por lo anterior, el objetivo de este apartado es indagar sobre el conocimiento de las personas usuarias de Internet fijo y Telefonía móvil del IoT, mostrar un panorama de su uso, la disposición a pagar y adquisición de dispositivos conectados a Internet, así como señalar la percepción de los beneficios, preocupaciones, seguridad y privacidad que les brindan.

Apartado 2.

Patrones de consumo y experiencia de los y las usuarias de servicios de telecomunicaciones

El uso de los servicios de telecomunicaciones ha incrementado en los últimos años, esta tendencia está estrechamente relacionada con el crecimiento en la disponibilidad de estos servicios entre la población en México⁶.

Por lo tanto, el presente apartado tiene como objetivo, comparar los patrones de consumo y experiencia al hacer uso de los servicios de Internet fijo, Telefonía fija, Televisión de paga y Telefonía móvil de las personas usuarias que no refieren contar con alguna discapacidad, así como aquellas que refirieron tener alguna discapacidad. Lo anterior, con la finalidad de brindar elementos que permitan avanzar en términos de inclusión y alfabetización digital a través del análisis de los servicios de telecomunicaciones en nuestro país.

⁵ Statista (2021), *Tecnología y telecomunicaciones: Dispositivos conectados (Internet de las cosas) a nivel mundial de 2019 a 2030*. Disponible en <https://es.statista.com/estadisticas/517654/prevision-de-la-evolucion-de-los-dispositivos-conectados-para-el-internet-de-las-cosas-en-el-mundo/>

⁶ Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Usos de TIC en Hogares (ENDUTIH 2020), disponible en: <https://www.inegi.org.mx/programas/dutih/2020/>



Apartado 3.

Indicadores de Satisfacción de los usuarios de telecomunicaciones⁷

La medición de los niveles de satisfacción de los servicios de telecomunicaciones, a través de la percepción de los usuarios, es un análisis que permite dar un sentido profundo a los datos recolectados mediante encuestas sobre la calidad con la que reciben las y los usuarios sus servicios; la experiencia en el uso (quejas); 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 que permiten conocer su percepción de los servicios de telecomunicaciones que reciben, dada la importancia de conocer y dar seguimiento a los niveles de satisfacción de los usuarios de telecomunicaciones.

Asimismo, 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 los usuarios de telecomunicaciones en México.

En este sentido, el apartado 3 muestra los resultados de las calificaciones que dan las personas encuestadas a los servicios de telecomunicaciones fijas y móviles que tienen contratados.

⁷ 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: 2 al 27 de julio de 2021.

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

Concepto	Mujer	Hombre
Internet fijo y Televisión de paga	50.2%	49.8%
Telefonía móvil	49.8%	50.2%
Telefonía fija	50.4%	49.6%

Representatividad: Nacional (levantamiento en las 32 Entidades Federativas)

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	1.69%
Televisión de paga	1.60%
Telefonía móvil	1.66%
Telefonía fija	2.20%

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 de INEGI. La muestra de los usuarios de estos servicios se conformó por 5,008 usuarios.



Consideraciones metodológicas para el servicio de Telefonía móvil⁸:

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 los usuarios de estos servicios se conformó por 3,615 usuarios.

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 los usuarios de estos servicios se conformó por 2,028 usuarios.

Consideraciones metodológicas de los Indicadores de satisfacción de los usuarios de telecomunicaciones⁹

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.
- El segundo, evalúa los elementos que inciden en el Índice General de Satisfacción.
- El tercero, mide la incidencia (importancia) de estos elementos en el Índice General de Satisfacción.

Para llevar a cabo el primer momento, se construyó un Índice General de Satisfacción 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?”.

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

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

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

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

⁹ 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>



Apartado 1.

Conocimiento, percepción y uso de dispositivos del Internet de las Cosas (IoT, por sus siglas en inglés)

El IoT se define por la ITU como “una infraestructura global para la sociedad de la información que habilita servicios avanzados mediante la interconexión (física y virtual) de cosas basadas en tecnologías de la información y comunicaciones interoperables ya existentes y en evolución; y en donde la ‘cosa’ es un objeto del mundo físico (cosas físicas) o del mundo de la información (cosas virtuales) que puede identificarse e integrarse en redes de comunicación”¹⁰.

En este sentido, el objetivo de este apartado es indagar sobre el conocimiento de las personas usuarias de Internet fijo y Telefonía móvil, mostrar un panorama de uso, disposición a pagar y adquisición de dispositivos conectados a Internet, así como señalar la percepción de los beneficios, preocupaciones, seguridad y privacidad al hacer uso de estos.

PRINCIPALES HALLAZGOS

INTERNET FIJO



El **8.7%** de las personas encuestadas sabe o ha escuchado algo sobre el IoT.

Para estas personas, IoT significa principalmente:

“Tecnología para el hogar/Tecnología”



VENTAJAS Y DESVENTAJAS



La mayoría de las personas encuestadas consideran que son dispositivos más prácticos/cómodos/rápidos (**53.2%**).



Y su principal desventaja es que **están conectados todo el tiempo (27.1%)**.

DISPOSITIVOS CONECTADOS A INTERNET

El **55.9%** mencionó que si adquirieran un dispositivo IoT.



El **televisor** es el principal dispositivo conectado a Internet que se encuentra en el hogar de las personas encuestadas.



De los dispositivos que no tienen en su hogar, a la mayoría de estas personas les gustaría adquirir una **lavadora** conectada a Internet.

¹⁰ ITU (2015), Recommendation ITU-T .2060 (06/2012), Overview of the Internet of things. Disponible en: <https://www.itu.int/ITU-T/recommendations/rec.aspx?rec=y.2060>

PRINCIPALES HALLAZGOS

INTERNET FIJO



El **44.1%** mencionó que no le gustaría adquirir algún dispositivo conectado a Internet.

¿Por qué no les gustaría adquirir un dispositivo IoT?

La mayoría de las personas encuestadas que no les gustaría adquirir algún dispositivo conectado a Internet señaló que es porque considera innecesario conectarse a Internet.

¿Qué tan probable es que estas personas adquirieran un dispositivo IoT en los próximos 12 meses?

De las personas encuestadas, el **44.4%** señaló que es poco probable que adquiera un dispositivo conectado a Internet, principalmente porque los dispositivos son caros.

Sin embargo:

Las personas encuestadas que mencionaron que es muy probable adquirir un dispositivo conectado a Internet, señalaron principalmente que es porque **lo necesitan en su casa y porque no es tan caro/es barato.**

La mayoría de estas personas señalaron estar de acuerdo con que:

1.

"Los dispositivos conectados a Internet hacen la vida más fácil", y

2.

"las personas que utilizan estos dispositivos deberían estar preocupadas acerca de la privacidad y seguridad de sus datos".



TELEFONÍA MÓVIL



El **11.9%** de las personas encuestadas sabe o ha escuchado algo sobre el IoT.

El **47.2%** de las personas encuestadas sabe que hay dispositivos conectados a Internet que se pueden monitorear o controlar desde su teléfono móvil.



VENTAJAS Y DESVENTAJAS



La principal ventaja que señaló la mayoría de las personas encuestadas es que pueden monitorear/controlar sus dispositivos en cualquier lugar (**39.4%**).



Y la principal desventaja en cuanto a la seguridad y privacidad al tener toda la información en el teléfono móvil es el robo de información/Hackeo de cuentas bancarias (**49.5%**).

CONOCIMIENTO DE LOS DISPOSITIVOS CONECTADOS A INTERNET



La mayoría de estas personas señaló que el televisor y los sistemas de seguridad (cámaras de vigilancia, alarmas, etc.) son dispositivos que se pueden monitorear o controlar desde su teléfono móvil.

El **51.7%** de las personas encuestadas tiene un dispositivo conectado a Internet que se puede monitorear o controlar desde su teléfono móvil.

¿Qué dispositivos conectados a Internet monitorean a través de su teléfono móvil?

El **televisor** es el dispositivo conectado a Internet que la mayoría de estas personas monitorea o controla desde su teléfono móvil (**40.9%**).



De las personas que monitorean sus dispositivos conectados a Internet a través de su teléfono móvil:

El **75.2%** tiene descargadas aplicaciones para el manejo de estos dispositivos.

La mayoría tiene asistentes virtuales (Ej. Alexa, Google Home, Amazon Echo, etc.) como aplicaciones para el manejo de sus dispositivos conectados a Internet (**21.2%**).

Aproximadamente 6 de cada 10 personas encuestadas se encuentra de acuerdo con que:

1.

"Ya no podría renunciar a los beneficios de las aplicaciones para el manejo de sus dispositivos", y

2.

"no confía en la privacidad o seguridad de las aplicaciones para el manejo de sus dispositivos".

1.1 Personas usuarias del servicio de Internet fijo

1.1.1. Conocimiento de las personas encuestadas del servicio de Internet fijo sobre el IoT

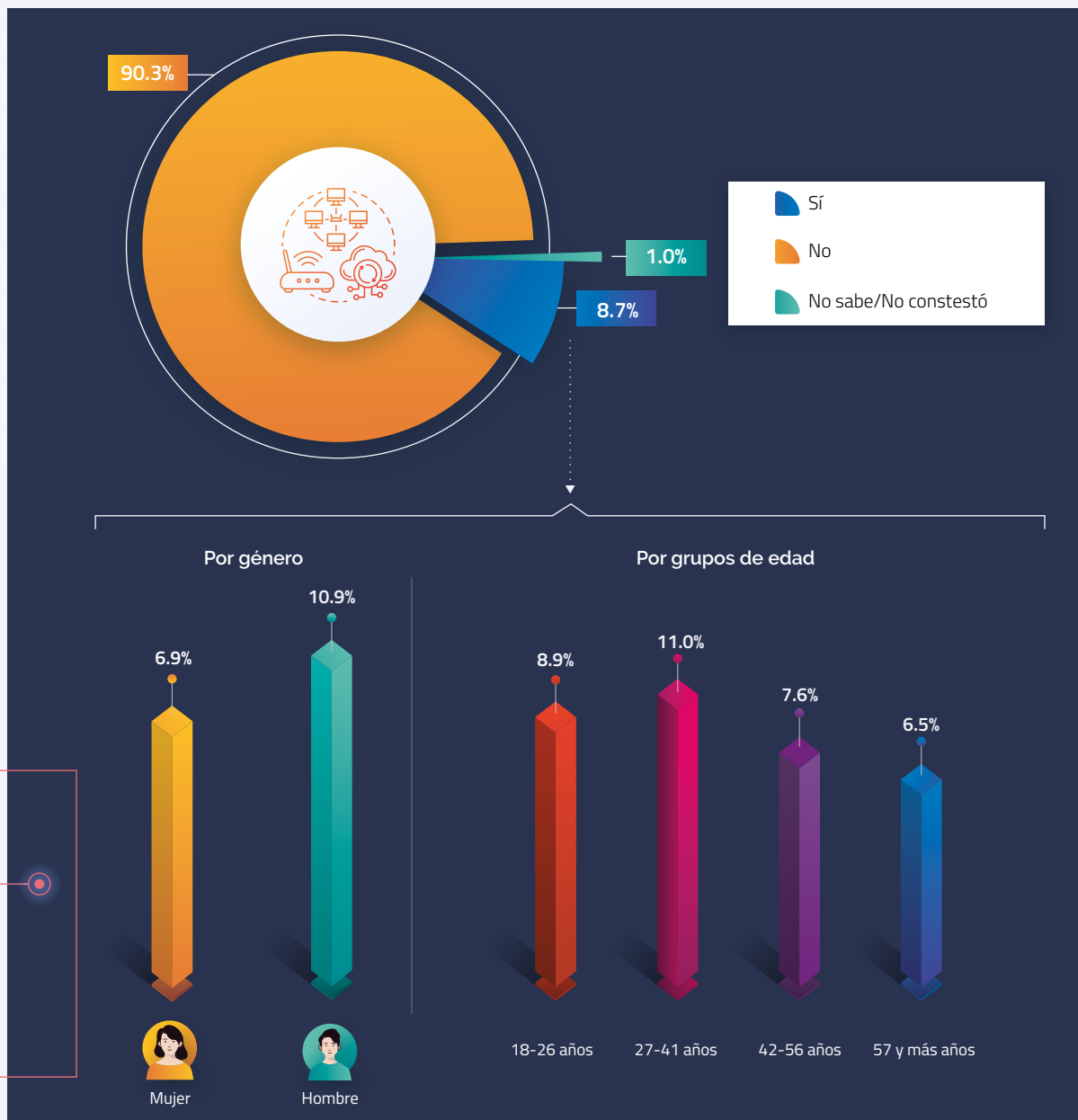
De acuerdo con los resultados de la encuesta, el 8.7% de los usuarios mencionó saber o haber escuchado algo sobre el IoT.



Gráfico 1.1.1.1.

¿Sabe o ha escuchado algo sobre el Internet de las Cosas?

Nota. Debido a que se excluyen las respuestas igual a "No" por género y grupos de edad, la suma no da 100% para estas segmentaciones.
Fuente: IFT (2022)





Asimismo, a las personas encuestadas se les preguntó: *¿qué significa para usted el Internet de las Cosas?*, los conceptos más mencionados fueron tecnología para el hogar /tecnología, algo nuevo /innovador y herramientas para mantenerse informados.



Gráfico 1.1.1.2.

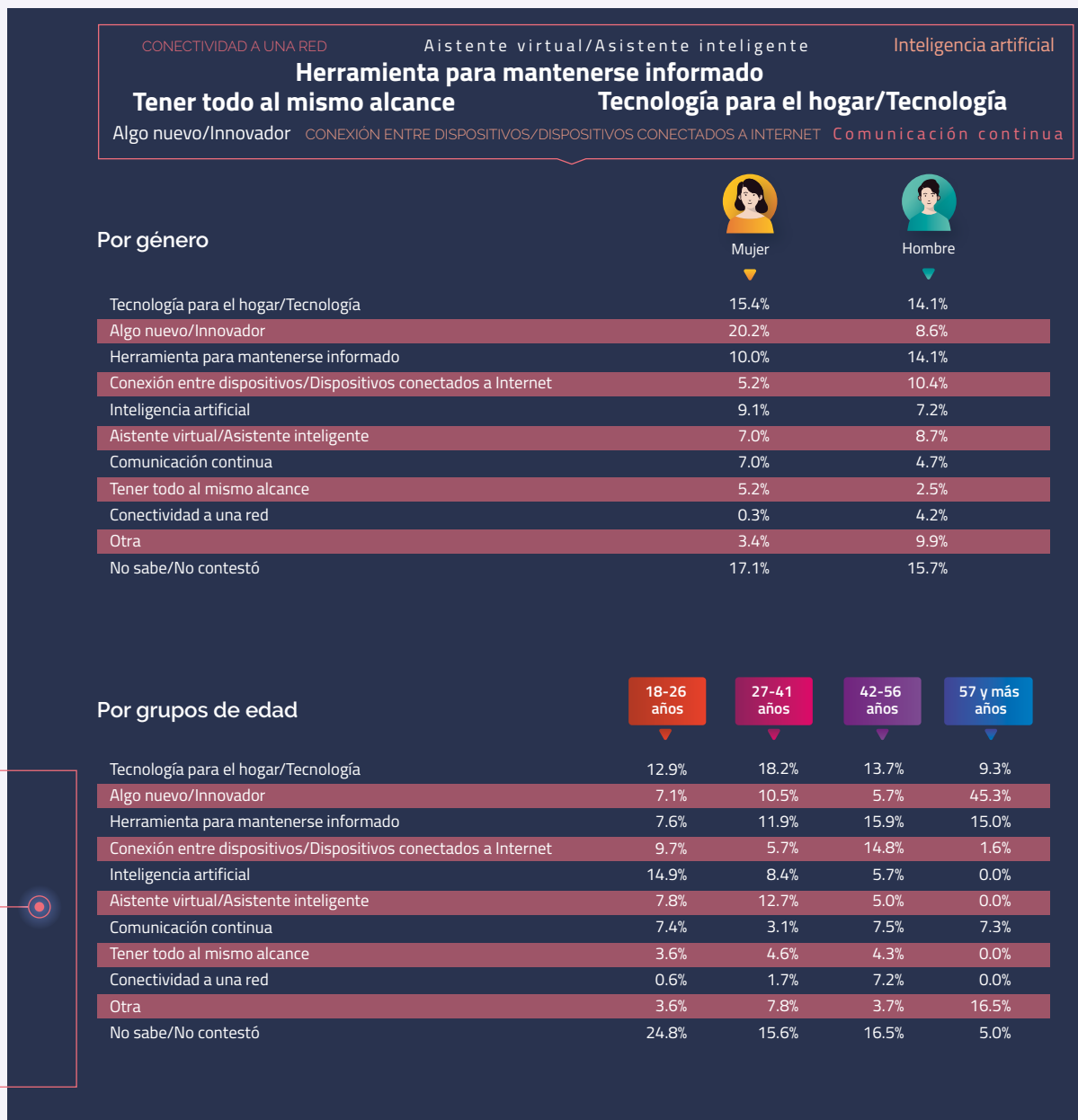
En una palabra, ¿qué significa para usted el Internet de las Cosas?

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

“Otra” incluye las siguientes menciones no significativas: Compras/Ventas, Superación del ser humano, Navegación por el Internet, Accesibilidad, Entretenimiento, entre otras.

La pregunta se realizó a aquellos usuarios que mencionaron saber o haber escuchado sobre el IoT.

Fuente: IFT (2022)



1.1.2. Ventajas y desventajas percibidas sobre el IoT

Las principales ventajas mencionadas por las personas encuestadas sobre el IoT son: es más práctico/cómodo/rápido (53.2%) y les permite estudiar en la casa/trabajo en casa/ *Home Office* (12.2%).

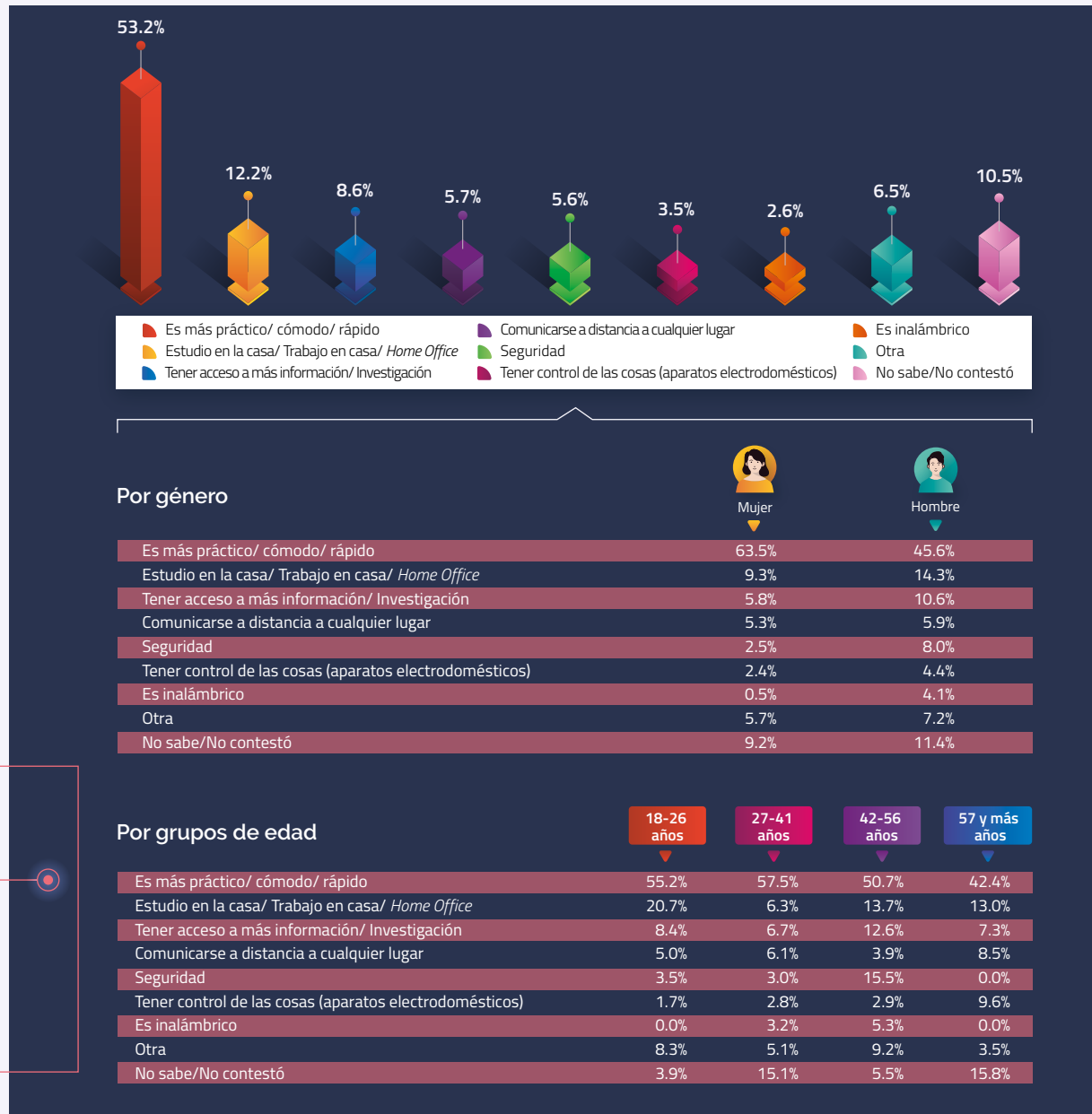


Gráfico 1.1.2.1.

Ventajas del Internet de las Cosas

Nota. Respuesta espontánea y múltiple no suma 100%.

"Otra" incluye las siguientes menciones no significativas: Mantener orden en la casa, Tener mayor accesibilidad en cualquier momento, Cotizar productos al instante, Estar conectado a las redes sociales en cualquier lugar, entre otras.

La pregunta se realizó a aquellos usuarios que mencionaron saber o haber escuchado sobre el IoT.

Fuente: IFT (2022)



Por su parte, entre las principales desventajas que mencionaron sobre el IoT se encuentran: el estar conectados todo el tiempo (27.1%), riesgo de seguridad/hackeo (20.8%) y fallas en la conexión (15.3%).

Gráfico 1.1.2.2.

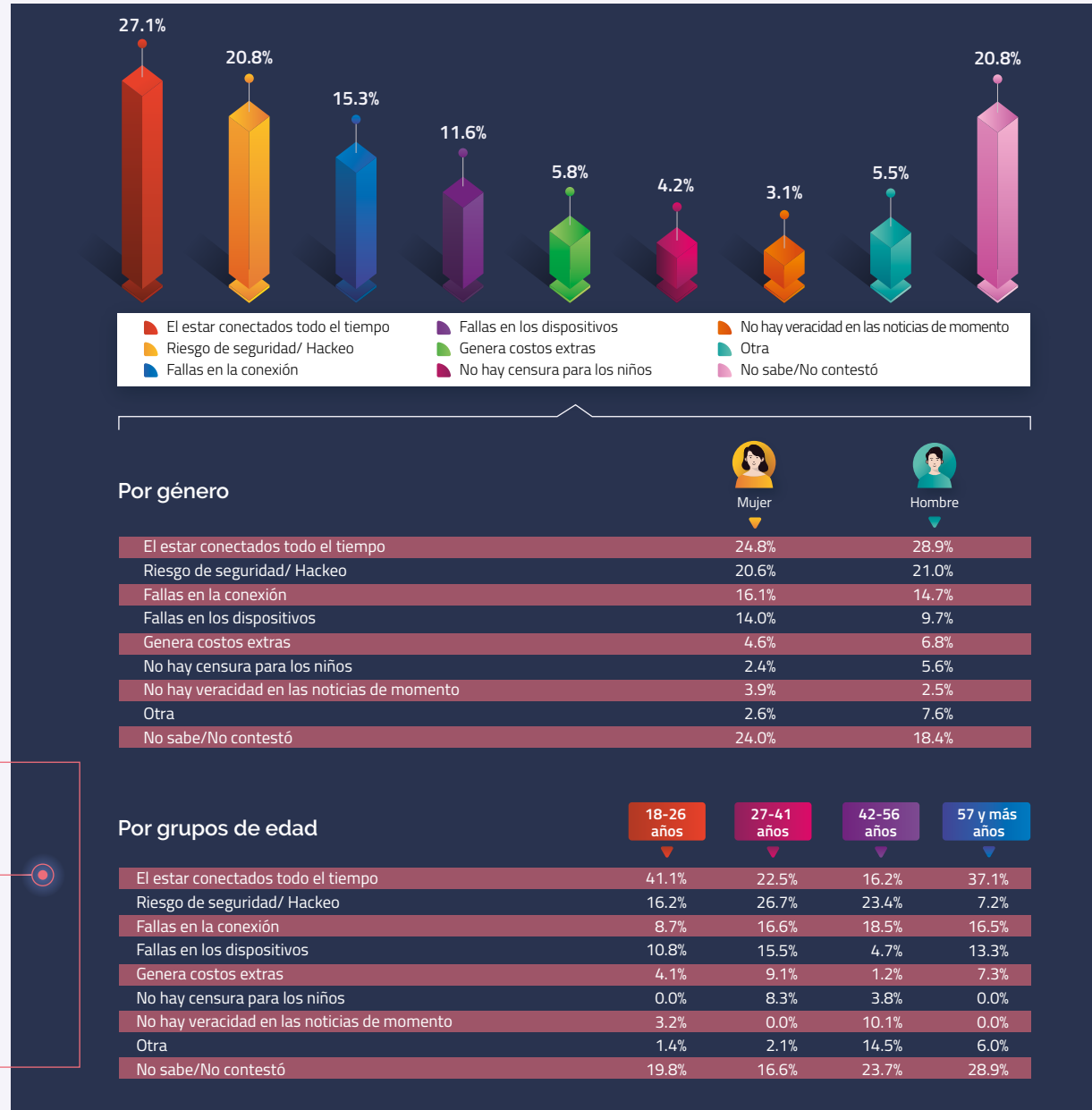
Desventajas del Internet de las Cosas

Nota. Respuesta espontánea y múltiple no suma 100%.

“Otra” incluye las siguientes menciones no significativas: El uso inadecuado, Violencia/ Abuso, Engaños, La conexión es lenta, entre otras.

La pregunta se realizó a aquellos usuarios que mencionaron saber o haber escuchado sobre el IoT.

Fuente: IFT (2022)



1.1.3. Dispositivos asociados al IoT

¿Cuáles son los dispositivos asociados al IoT que tienen en su hogar?

El 80.9% de las personas encuestadas señaló que cuenta con un televisor conectado a Internet en su hogar, le sigue el refrigerador (29.9%) y los dispositivos de almacenamiento en red en la nube (29.5%), las consolas de videojuegos (28.1%) y la lavadora (25.9%).

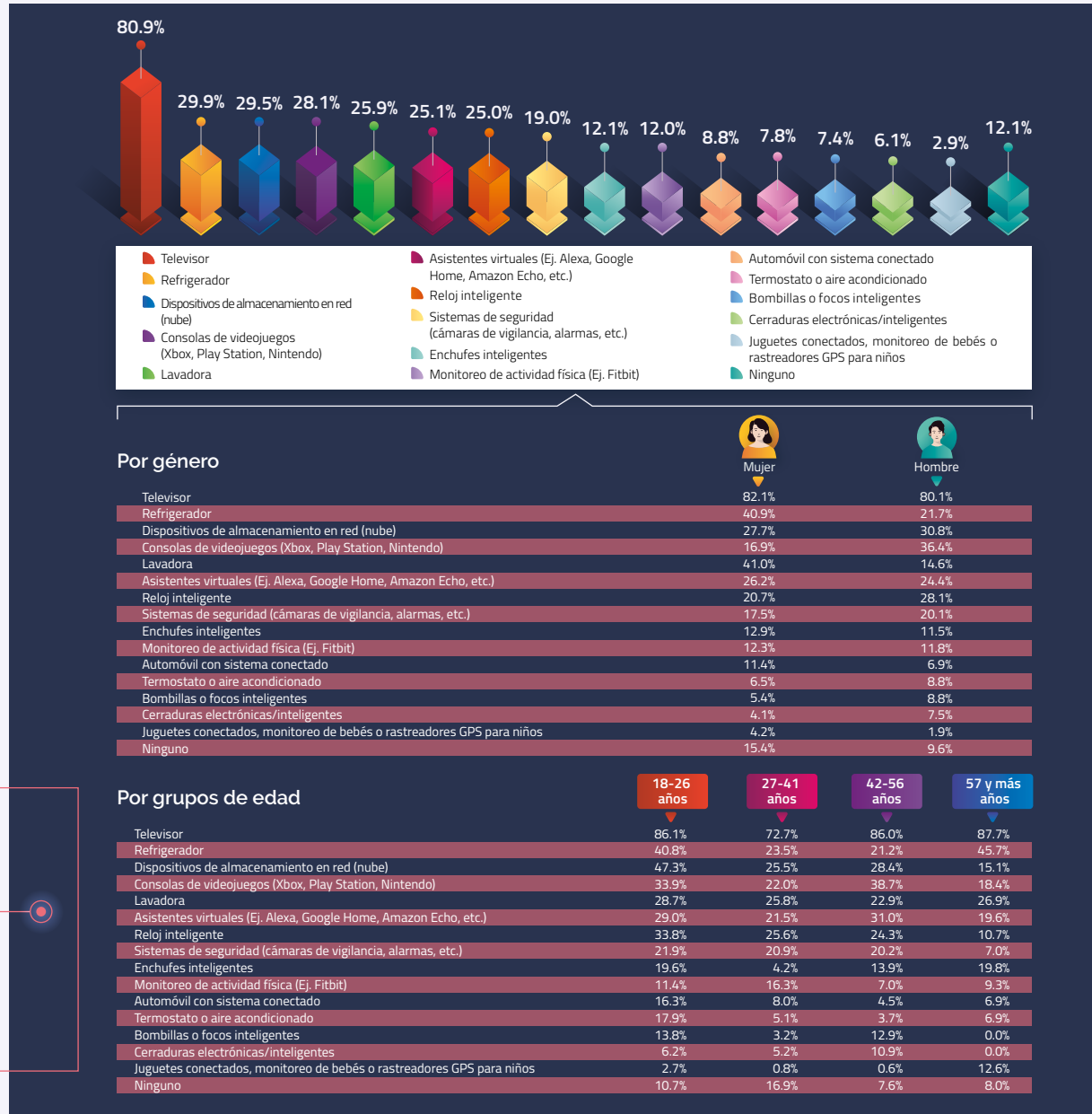


Gráfico 1.1.3.1.

Dispositivos que se conectan a Internet y tienen en su hogar

Nota. Respuesta múltiple, por lo que la suma no da 100%.

La pregunta se realizó a aquellos usuarios que mencionaron saber o haber escuchado sobre el IoT.

Fuente: IFT (2022)

De los dispositivos conectados con los que no cuentan, el 12.5% señaló que le gustaría adquirir una lavadora, el 10.9% sistemas de seguridad (cámaras de vigilancia, alarmas, etc.) y el 9.8% un refrigerador. Mientras que, el 44.1% de las personas encuestadas mencionó que no desea adquirir ninguno de estos dispositivos.

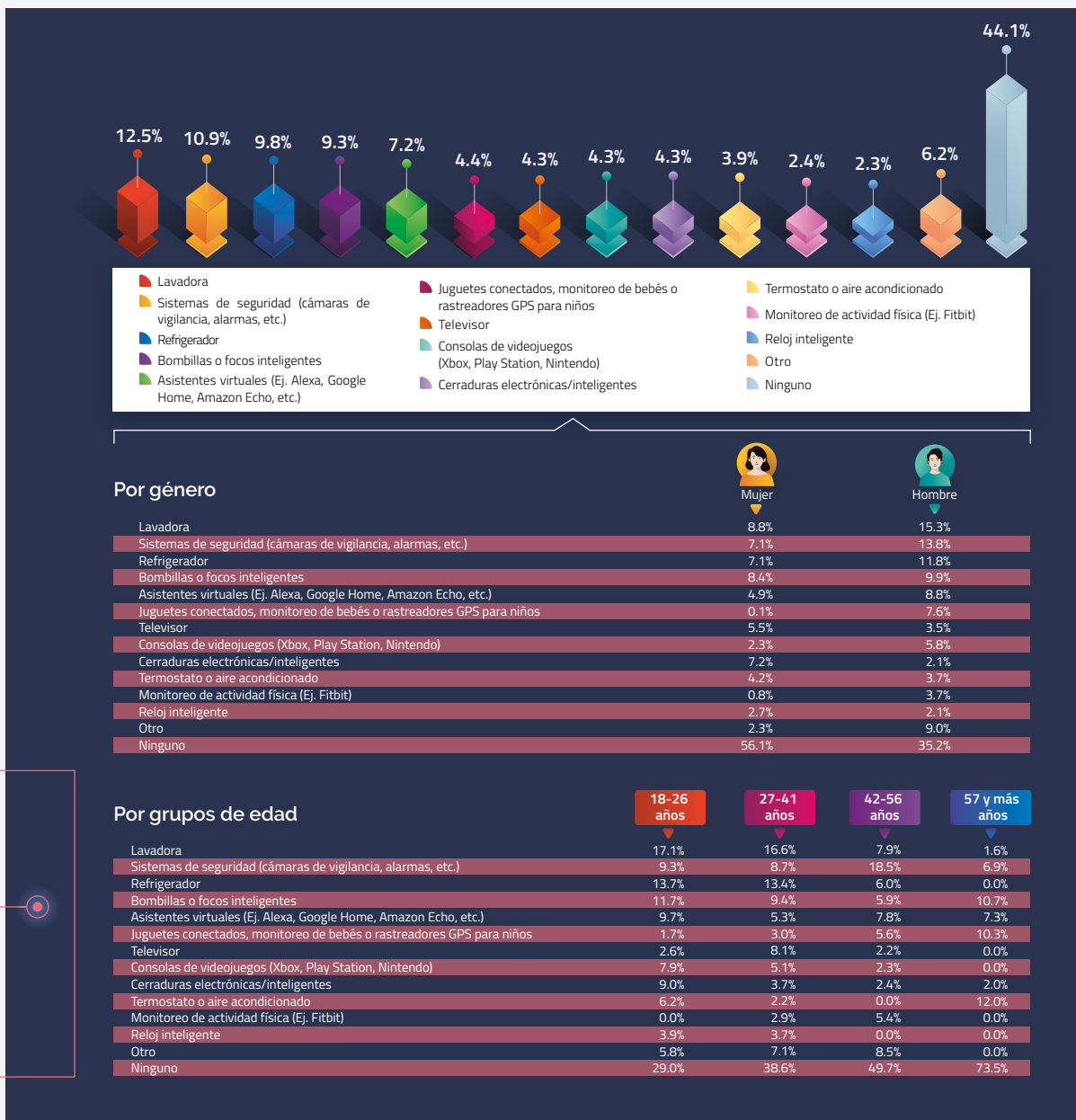


Gráfico 1.1.3.2.

Y de los dispositivos con los que no cuenta, ¿cuáles le gustaría adquirir?

Nota. Respuesta espontánea y múltiple no suma 100%.

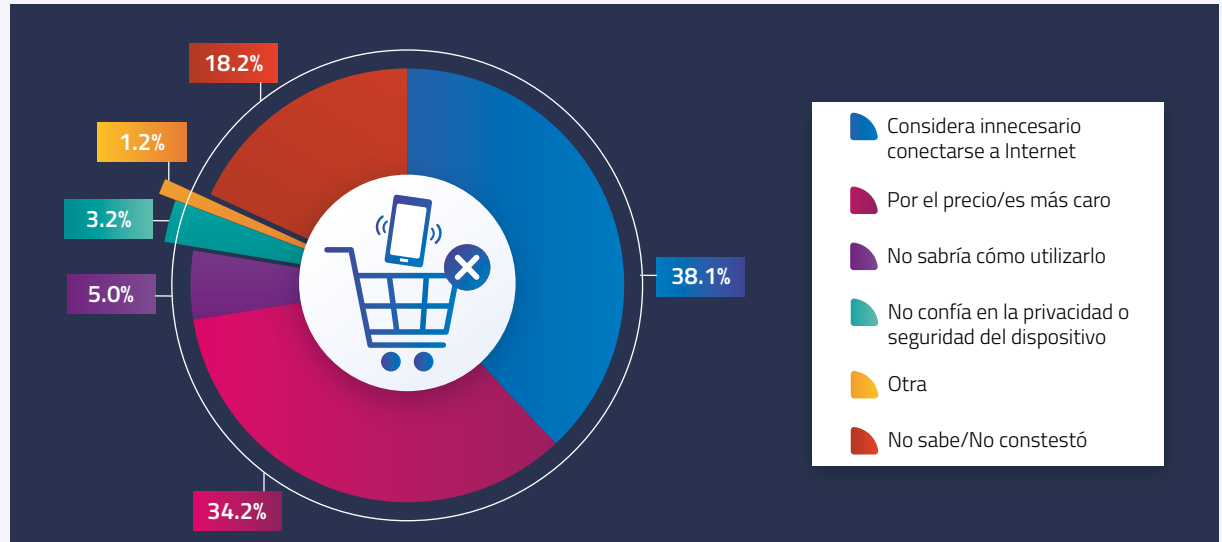
“Otro” incluye las siguientes menciones no significativas: Enchufes inteligentes, Automóvil con sistema conectado, Dispositivos de almacenamiento en red (nube), entre otras.

La pregunta se realizó a aquellos usuarios que mencionaron saber o haber escuchado sobre el IoT.

Fuente: IFT (2022)

¿Por qué no estarían dispuestos a comprar algún dispositivo asociado al IoT?

De las personas encuestadas que no desean adquirir ningún tipo de dispositivo conectado a Internet, el 38.1% mencionó que es porque considera innecesario conectarse a Internet y el 34.2% por el precio/es más caro; adicionalmente, el 5% señaló que no sabría cómo utilizar el dispositivo.



Por género

	Mujer	Hombre
Considera innecesario conectarse a Internet	22.5%	56.6%
Por el precio / es más caro	49.4%	16.3%
No sabría cómo utilizarlo	4.7%	5.4%
No confía en la privacidad o seguridad del dispositivo	1.2%	5.5%
Otra	0.9%	1.5%
No sabe/No contestó	21.3%	14.6%

Por grupos de edad

	18-26 años	27-41 años	42-56 años	57 y más años
Considera innecesario conectarse a Internet	35.0%	39.2%	47.8%	27.5%
Por el precio / es más caro	25.9%	34.2%	27.6%	47.0%
No sabría cómo utilizarlo	9.2%	7.1%	4.5%	0.0%
No confía en la privacidad o seguridad del dispositivo	0.0%	2.7%	1.9%	7.4%
Otra	1.7%	0.0%	2.2%	1.5%
No sabe/No contestó	28.3%	16.8%	16.1%	16.7%

Gráfico 1.1.3.3.

¿Por qué no estaría dispuesto a comprar algún dispositivo que se conecte a Internet?

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

"Otra" incluye las siguientes menciones no significativas: La señal de su Internet no es continua y No está mucho tiempo en su hogar.

La pregunta se realizó a aquellos usuarios que mencionaron que no les gustaría adquirir algún dispositivo asociado al IoT.

Fuente: IFT (2022)

- De las personas encuestadas que están dispuestas a adquirir un dispositivo asociado al IoT, ¿qué tan probable es que lo adquieran en los próximos 12 meses?

Las personas encuestadas que mencionaron que les gustaría adquirir algún dispositivo conectado a Internet, señalaron principalmente que es poco probable y algo probable que lo adquieran en los próximos 12 meses, con 44.4% y 30.4% respectivamente.

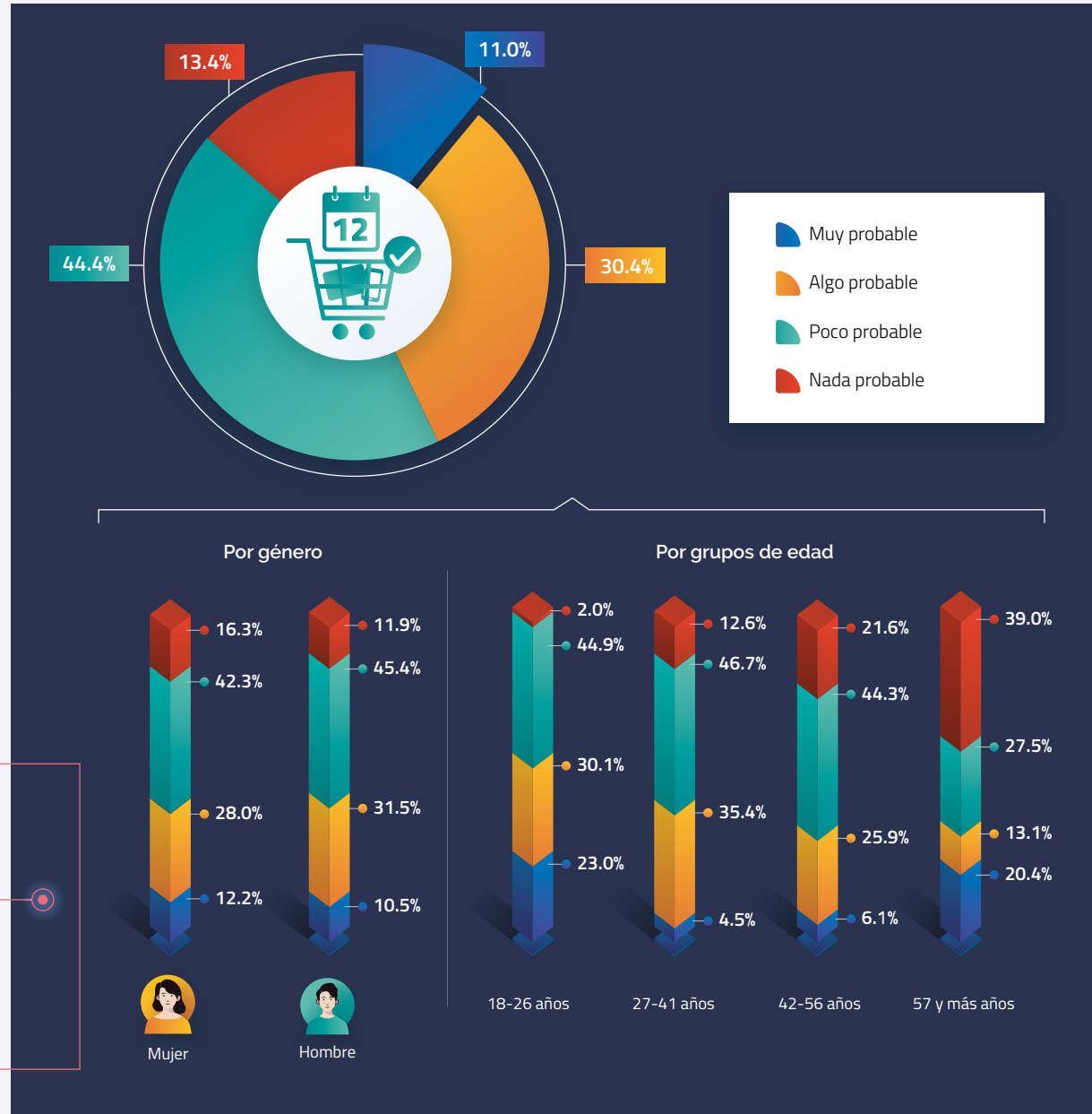


Gráfico 1.1.3.4.

¿Qué tan probable es que adquiera alguno de estos dispositivos en los próximos 12 meses?

Nota. Debido a que se excluyen las respuestas "No sabe/No contestó", la suma no da 100%.

La pregunta se realizó a aquellos usuarios que mencionaron que les gustaría adquirir algún dispositivo asociado al IoT.

Fuente: IFT (2022)

Personas encuestadas que señalaron que es muy probable que adquieran un dispositivo en los próximos 12 meses

De las personas encuestadas que consideran muy probable que adquieran algún dispositivo conectado a Internet en los próximos 12 meses, el 30.3% mencionó que es porque lo necesita en su casa y el 30.1% porque el dispositivo no es tan caro/es barato.

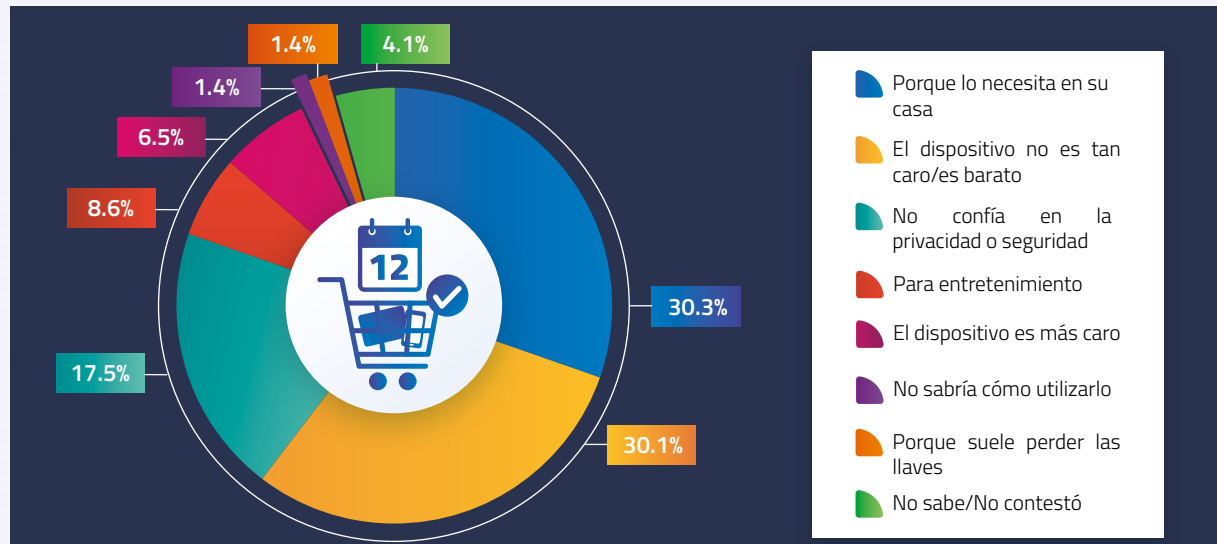


Gráfico 1.1.3.5.

¿Por qué considera que es muy probable que adquiera alguno de estos dispositivos en los próximos 12 meses?

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

La pregunta se realizó a aquellos usuarios que mencionaron que es muy probable que adquieran alguno de estos dispositivos en los próximos 12 meses.

Debido al tamaño de muestra, al realizar la segmentación por género y grupos de edad la información puede presentar variaciones significativas con respecto al total de la población, por lo cual debe tomarse con la salvedad correspondiente.

Fuente: IFT (2022)

Por género

	Mujer	Hombre
Porque lo necesita en su casa	12.8%	40.6%
El dispositivo no es tan caro/es barato	23.1%	34.3%
No confía en la privacidad o seguridad	26.0%	12.6%
Para entretenimiento	23.2%	0.0%
El dispositivo es más caro	0.0%	10.3%
No sabría cómo utilizarlo	0.0%	2.2%
Porque suele perder las llaves	3.8%	0.0%
No sabe/No contestó	11.2%	0.0%

Por grupos de edad

	18-26 años	27-41 años	42-56 años	57 y más años
Porque lo necesita en su casa	40.1%	6.2%	44.0%	6.5%
El dispositivo no es tan caro/es barato	30.3%	70.6%	0.0%	0.0%
No confía en la privacidad o seguridad	1.2%	0.0%	44.3%	93.5%
Para entretenimiento	14.8%	0.0%	0.0%	0.0%
El dispositivo es más caro	11.2%	0.0%	0.0%	0.0%
No sabría cómo utilizarlo	0.0%	0.0%	11.7%	0.0%
Porque suele perder las llaves	2.5%	0.0%	0.0%	0.0%
No sabe/No contestó	0.0%	23.2%	0.0%	0.0%

Personas encuestadas que señalaron que es algo probable que adquieran un dispositivo en los próximos 12 meses

De las personas encuestadas que consideran algo probable que adquieran algún dispositivo conectado a Internet en los próximos 12 meses, el 29.3% mencionó que es porque el dispositivo es más caro; mientras que el 17.1% señaló que necesita renovar sus dispositivos.

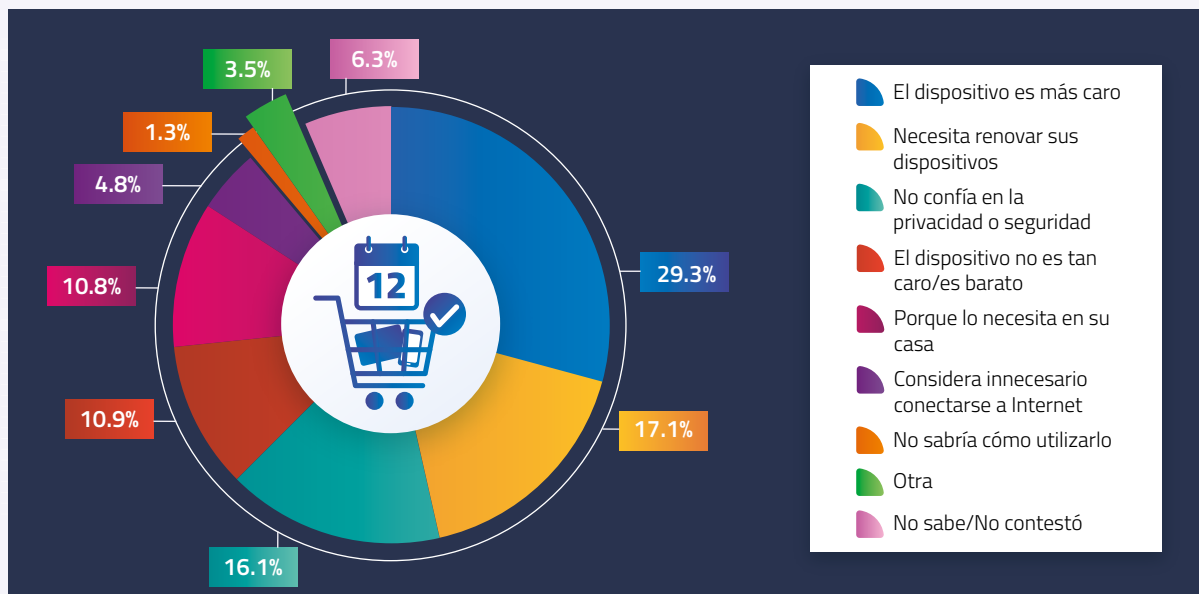


Gráfico 1.1.3.6.

¿Por qué considera que es algo probable que adquiera alguno de estos dispositivos en los próximos 12 meses?

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

"Otra" incluye las siguientes menciones no significativas: Solo es por pedido, Para entretenimiento y Porque ya lo tenía contemplado. La pregunta se realizó a aquellos usuarios que mencionaron que es algo probable que adquieran alguno de estos dispositivos en los próximos 12 meses.

Debido al tamaño de muestra, al realizar la segmentación por género y grupos de edad la información puede presentar variaciones significativas con respecto al total de la población, por lo cual debe tomarse con la salvedad correspondiente.

Fuente: IFT (2022)

Por género



Mujer



Hombre

Razón	Mujer	Hombre
El dispositivo es más caro	39.7%	24.7%
Necesita renovar sus dispositivos	0.0%	24.7%
No confía en la privacidad o seguridad	2.0%	22.4%
El dispositivo no es tan caro/es barato	30.9%	1.9%
Porque lo necesita en su casa	10.7%	10.9%
Considera innecesario conectarse a Internet	5.7%	4.4%
No sabría cómo utilizarlo	0.0%	1.9%
Otra	0.0%	5.0%
No sabe/No contestó	11.1%	4.2%

Por grupos de edad



18-26 años



27-41 años



42-56 años

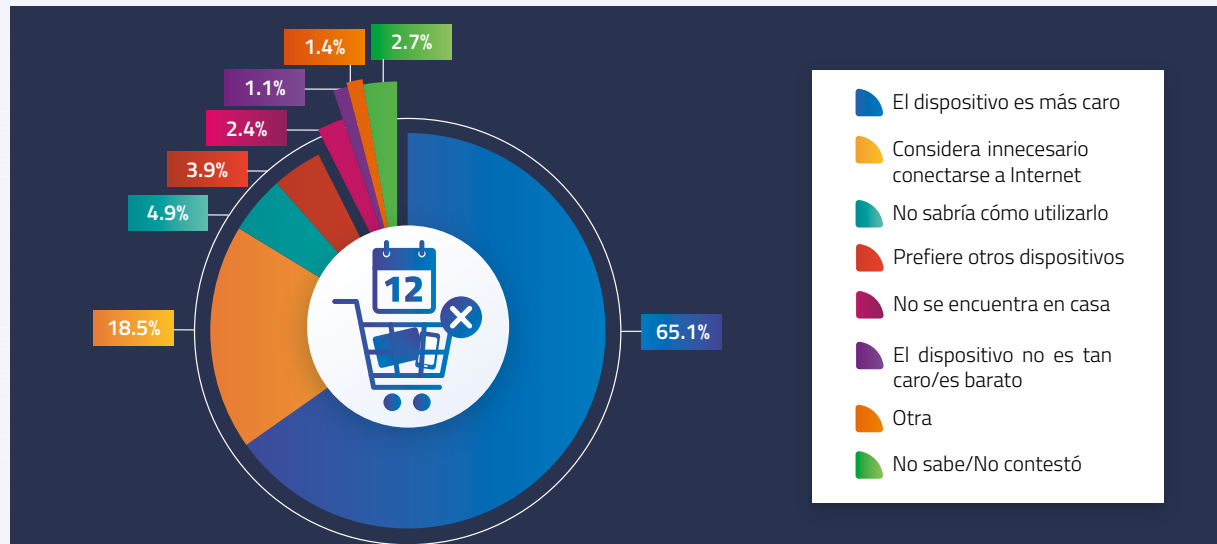


57 y más años

Razón	18-26 años	27-41 años	42-56 años	57 y más años
El dispositivo es más caro	57.2%	13.8%	35.5%	0.0%
Necesita renovar sus dispositivos	3.7%	31.3%	0.0%	0.0%
No confía en la privacidad o seguridad	0.0%	9.1%	46.4%	100.0%
El dispositivo no es tan caro/es barato	8.9%	16.5%	0.0%	0.0%
Porque lo necesita en su casa	16.5%	9.4%	8.0%	0.0%
Considera innecesario conectarse a Internet	4.7%	5.9%	2.5%	0.0%
No sabría cómo utilizarlo	0.0%	0.3%	6.3%	0.0%
Otra	8.4%	1.7%	1.4%	0.0%
No sabe/No contestó	0.8%	11.9%	0.0%	0.0%

Personas encuestadas que señalaron que es poco probable que adquieran un dispositivo en los próximos 12 meses

De las personas encuestadas que consideran poco probable que adquieran algún dispositivo conectado a Internet en los próximos 12 meses, el 65.1% mencionó que es porque el dispositivo es más caro y el 18.5% señaló que considera innecesario conectarse a Internet.



- El dispositivo es más caro
- Considera innecesario conectarse a Internet
- No sabría cómo utilizarlo
- Prefiere otros dispositivos
- No se encuentra en casa
- El dispositivo no es tan caro/es barato
- Otra
- No sabe/No contestó

Por género

	Mujer	Hombre
El dispositivo es más caro	55.1%	69.9%
Considera innecesario conectarse a Internet	39.7%	8.6%
No sabría cómo utilizarlo	0.0%	7.2%
Prefiere otros dispositivos	0.0%	5.7%
No se encuentra en casa	0.0%	3.5%
El dispositivo no es tan caro/es barato	1.9%	0.7%
Otra	0.0%	2.1%
No sabe/No contestó	3.4%	2.4%

Por grupos de edad

	18-26 años	27-41 años	42-56 años	57 y más años
El dispositivo es más caro	58.2%	58.0%	82.8%	100.0%
Considera innecesario conectarse a Internet	18.9%	22.0%	14.0%	0.0%
No sabría cómo utilizarlo	0.0%	10.6%	0.0%	0.0%
Prefiere otros dispositivos	0.0%	8.4%	0.0%	0.0%
No se encuentra en casa	8.5%	0.0%	0.0%	0.0%
El dispositivo no es tan caro/es barato	1.3%	1.1%	1.1%	0.0%
Otra	5.0%	0.0%	0.0%	0.0%
No sabe/No contestó	8.1%	0.0%	2.1%	0.0%



Gráfico 1.1.3.7.

¿Por qué considera que es poco probable que adquiera alguno de estos dispositivos en los próximos 12 meses?

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

"Otra" incluye las siguientes menciones no significativas: Cuenta con la mayoría de los dispositivos y No piensa gastar en dispositivos hasta que pase la pandemia.

La pregunta se realizó a aquellos usuarios que mencionaron que es poco probable que adquieran alguno de estos dispositivos en los próximos 12 meses.

Debido al tamaño de muestra, al realizar la segmentación por género y grupos de edad la información puede presentar variaciones significativas con respecto al total de la población, por lo cual debe tomarse con la salvedad correspondiente.

Fuente: IFT (2022)

■ **Personas encuestadas que señalaron que es nada probable que adquieran un dispositivo en los próximos 12 meses**

De las personas encuestadas que consideran nada probable que adquieran algún dispositivo conectado a Internet en los próximos 12 meses, el 79.2% mencionó que es porque el dispositivo es más caro y el 6.4% señaló que considera innecesario conectarse a Internet.



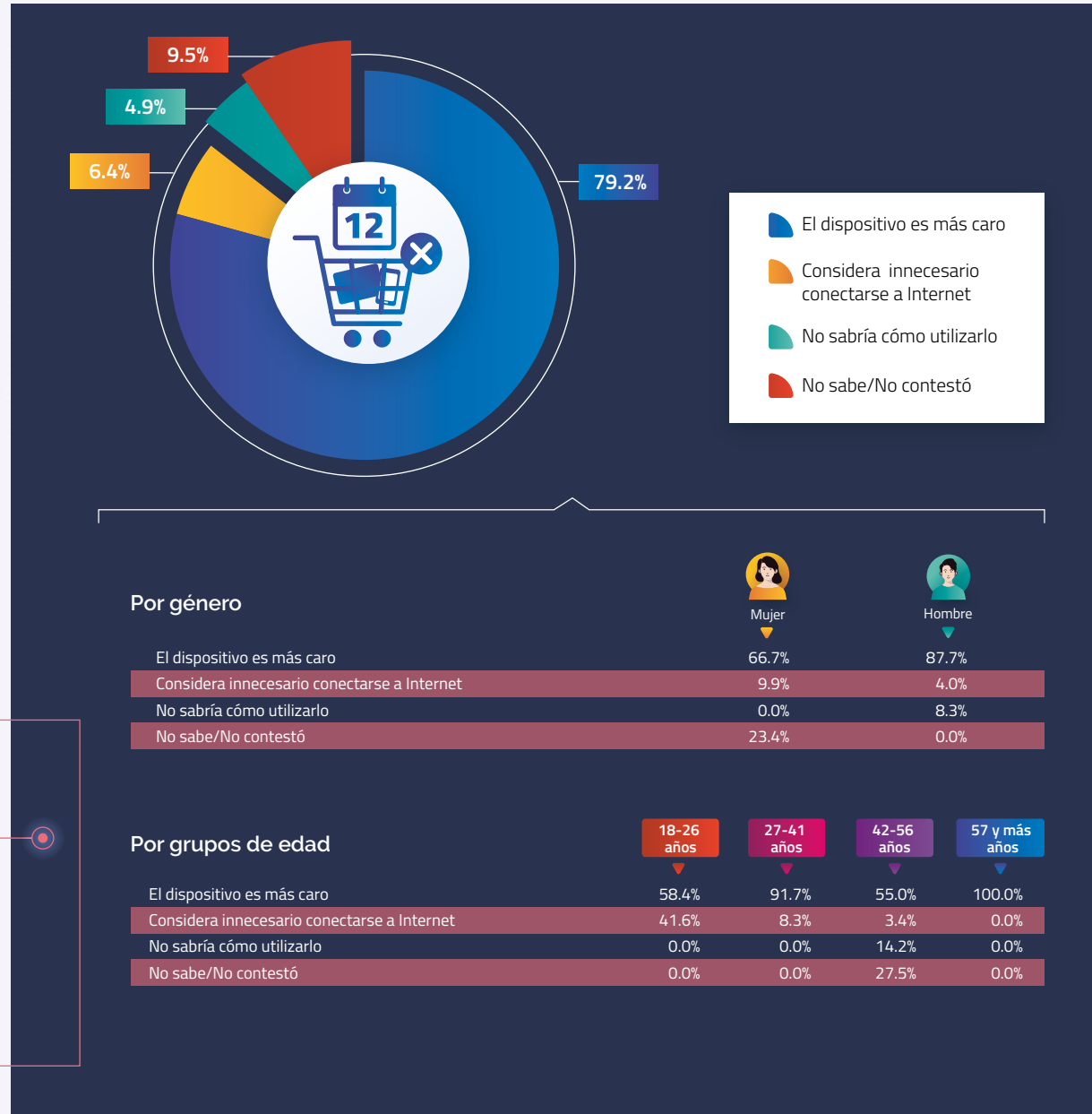
Gráfico 1.1.3.8.

¿Por qué considera que es nada probable que adquiera alguno de estos dispositivos en los próximos 12 meses?

Nota. Respuesta espontánea. Debido al redondeo de cifras, la suma no da 100%. La pregunta se realizó a aquellos usuarios que mencionaron que es nada probable que adquieran alguno de estos dispositivos en los próximos 12 meses.

Debido al tamaño de muestra, al realizar la segmentación por género y grupos de edad la información puede presentar variaciones significativas con respecto al total de la población, por lo cual debe tomarse con la salvedad correspondiente.

Fuente: IFT (2022)



1.1.4. Percepción sobre los dispositivos IoT

Percepción sobre la utilidad de los dispositivos IoT

El 83.5% de las personas encuestadas mencionó que está de acuerdo en que los dispositivos conectados a Internet hacen la vida más fácil; mientras que el 11.2% señaló que se encuentra en desacuerdo con esta frase.

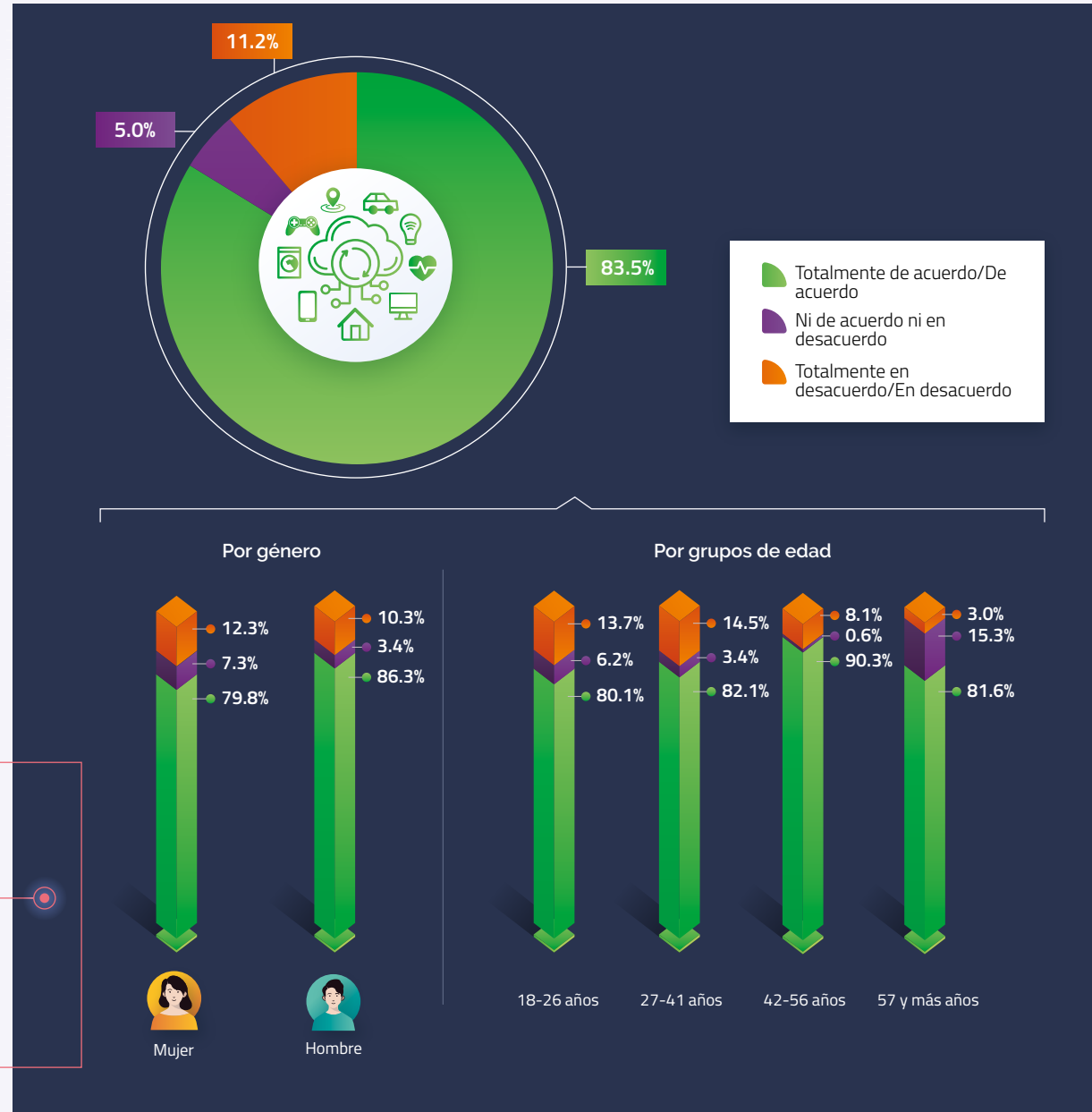


Gráfico 1.1.4.1.

¿Qué tan de acuerdo o en desacuerdo está con: los dispositivos conectados hacen la vida más fácil?

Nota. Debido a que se excluyen las respuestas "No sabe/No contestó", la suma no da 100%.

La pregunta se realizó a aquellos usuarios que mencionaron saber o haber escuchado sobre el IoT.

Fuente: IFT (2022)

De acuerdo con las personas encuestadas, ¿todos deberían utilizar dispositivos IoT?

El 76.3% de las personas encuestadas mencionó estar de acuerdo en que las personas que no utilizan dispositivos conectados a Internet deberían probarlos; mientras que el 17.7% señaló que se encuentra en desacuerdo con esta frase.

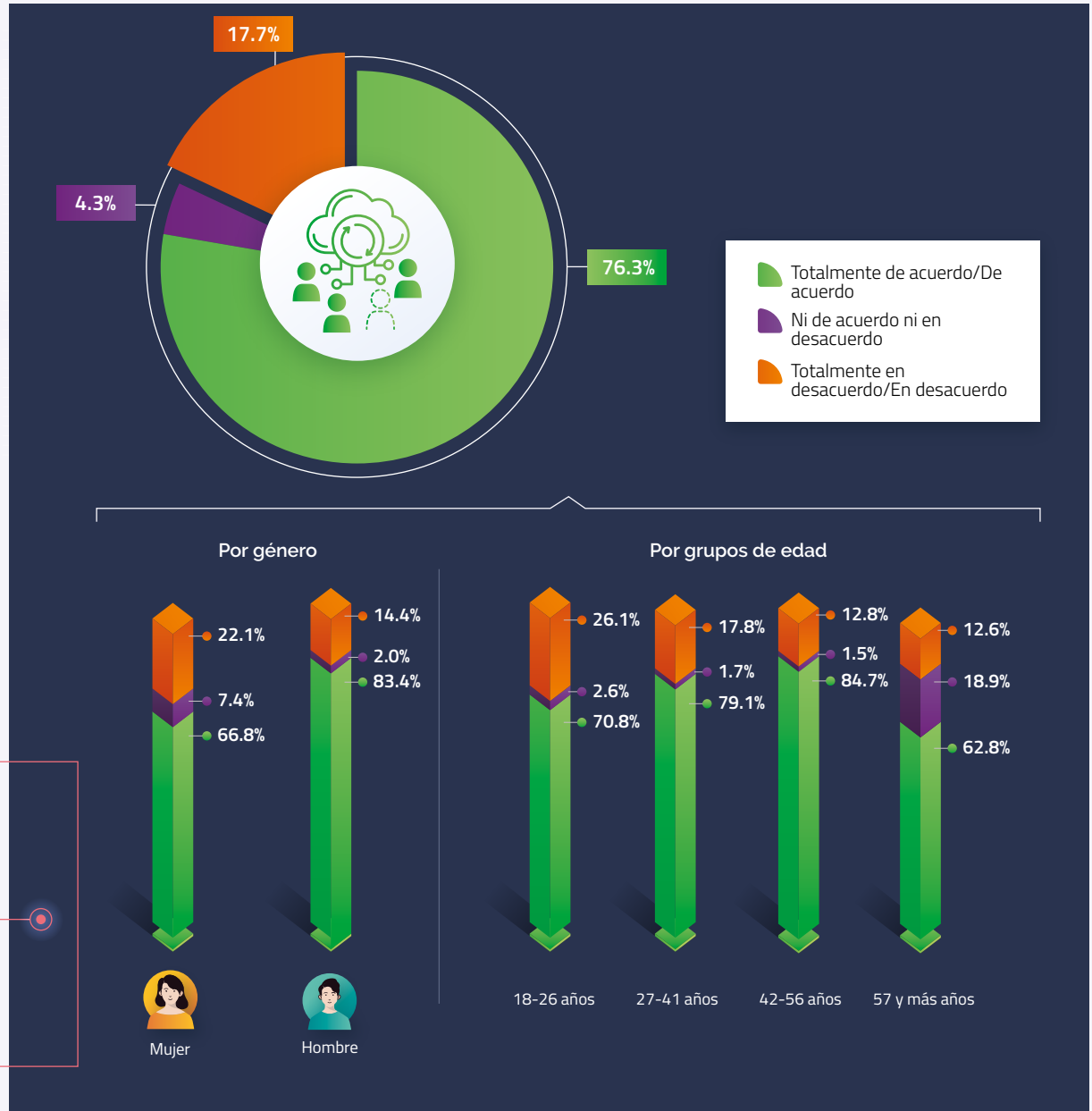


Gráfico 1.1.4.2.

¿Qué tan de acuerdo o en desacuerdo está con: las personas que no utilizan dispositivos conectados deberían utilizarlos?

Nota. Debido a que se excluyen las respuestas "No sabe/No contestó", la suma no da 100%. La pregunta se realizó a aquellos usuarios que mencionaron saber o haber escuchado sobre el IoT.

Fuente: IFT (2022)

¿Podrían renunciar a los beneficios que les proporcionan los dispositivos IoT?

El 53.7% de las personas encuestadas mencionó estar de acuerdo con que no podrían renunciar a los beneficios que le proporcionan los dispositivos conectados a Internet con los que cuenta; mientras que el 41.2% señaló que se encuentra en desacuerdo con esta frase.

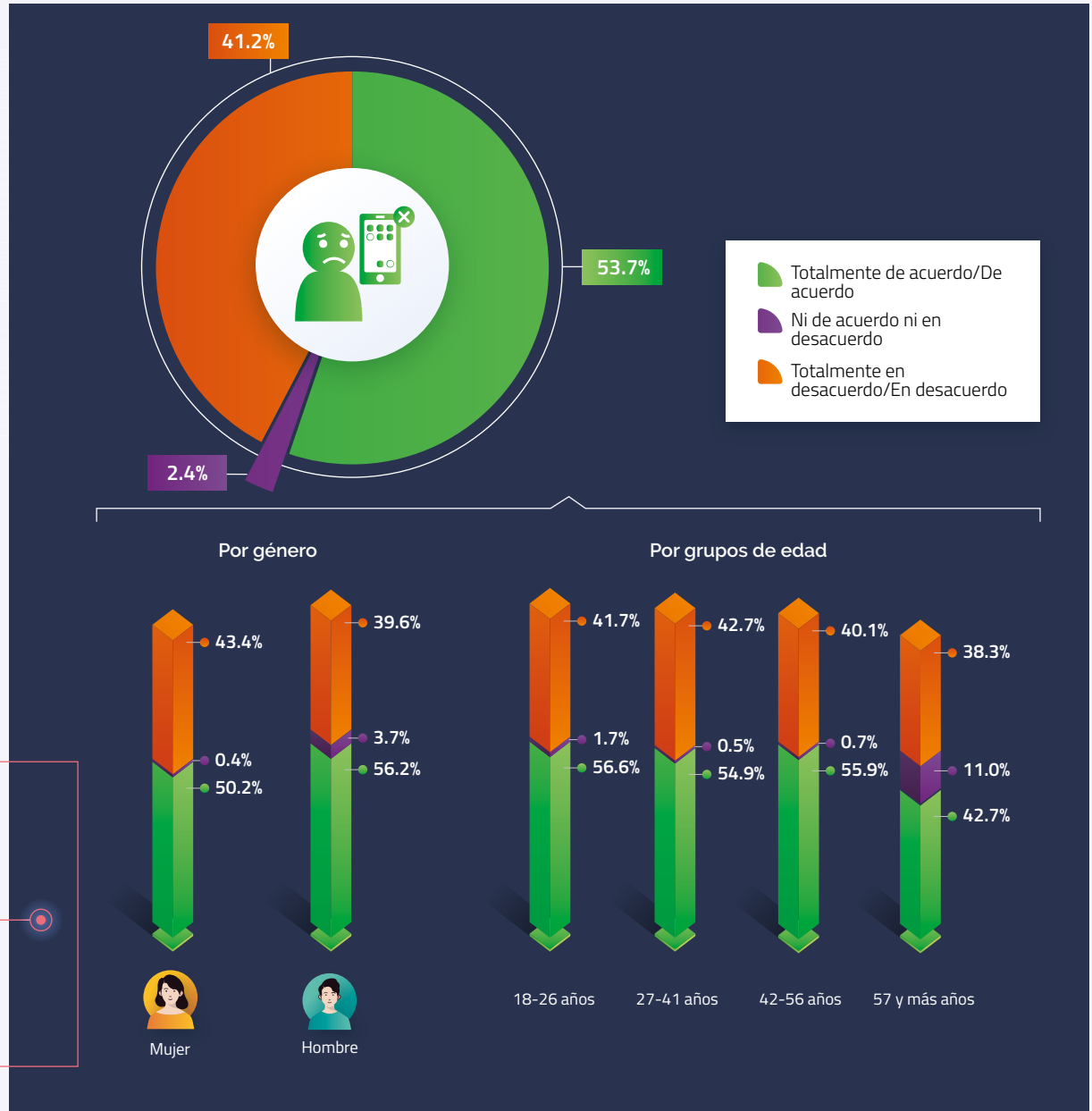


Gráfico 1.1.4.3.

¿Qué tan de acuerdo o en desacuerdo está con: ya no podría renunciar a los beneficios que le proporcionan los dispositivos conectados con los que cuenta?

Nota. Debido a que se excluyen las respuestas "No sabe/No contestó", la suma no da 100%.

La pregunta se realizó a aquellos usuarios que mencionaron saber o haber escuchado sobre el IoT y al menos cuentan con un dispositivo conectado a Internet.

Fuente: IFT (2022)

Percepción sobre la privacidad y seguridad de los dispositivos IoT

El 86.2% de las personas encuestadas mencionó estar de acuerdo con que las personas que utilizan dispositivos conectados a Internet deberían de estar preocupadas acerca de la privacidad y seguridad de sus datos; mientras que el 8.2% señaló que se encuentra en desacuerdo con esta frase.

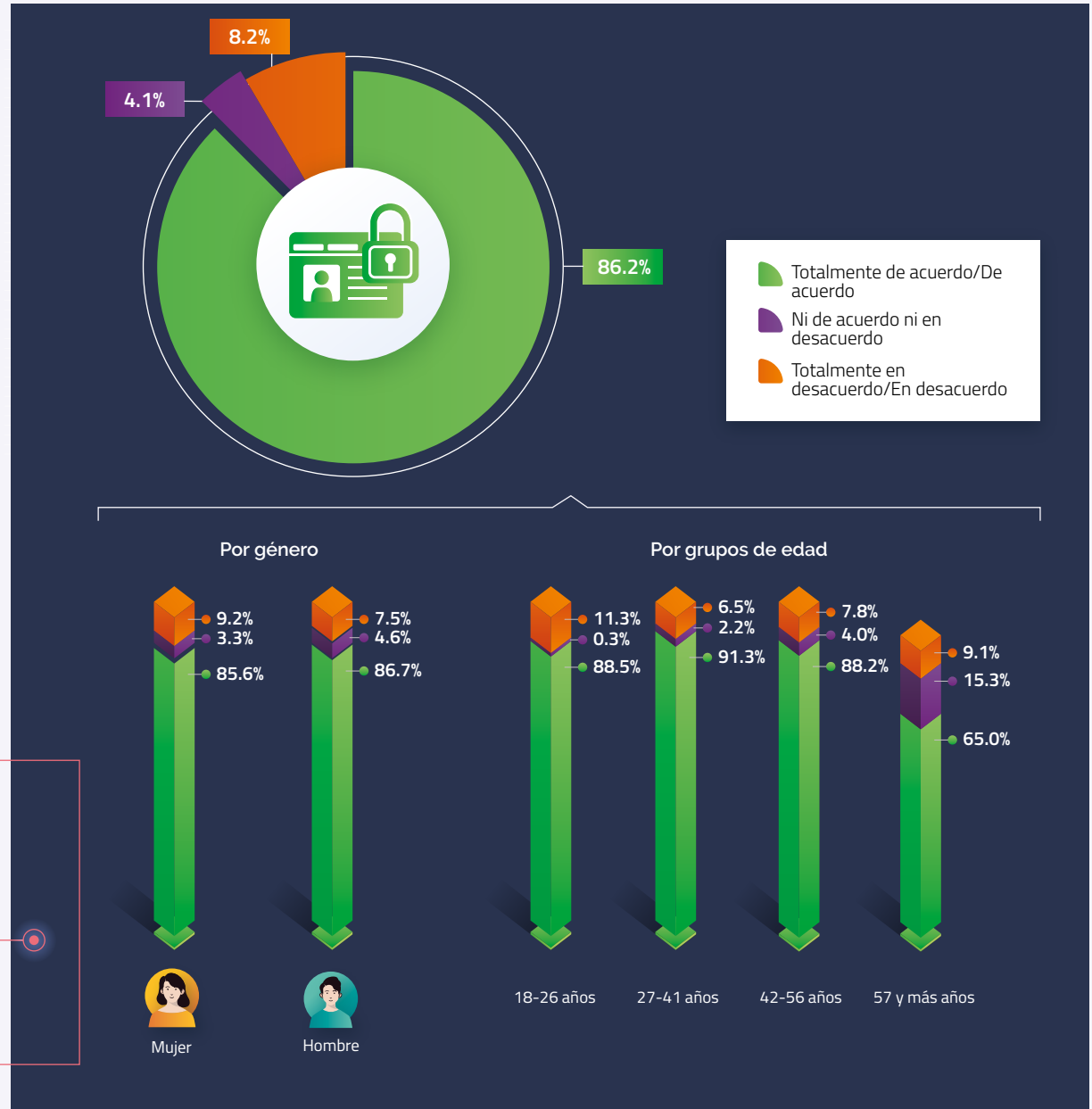


Gráfico 1.1.4.4.

¿Qué tan de acuerdo o en desacuerdo está con: las personas que utilizan estos dispositivos deberían estar preocupadas acerca de la privacidad y seguridad de sus datos?

Nota. Debido a que se excluyen las respuestas "No sabe/No contestó", la suma no da 100%. La pregunta se realizó a aquellos usuarios que mencionaron saber o haber escuchado sobre el IoT.

Fuente: IFT (2022)

1.2 Personas usuarias del servicio de Telefonía móvil

1.2.1. Conocimiento de las personas encuestadas del servicio de Telefonía móvil sobre el IoT

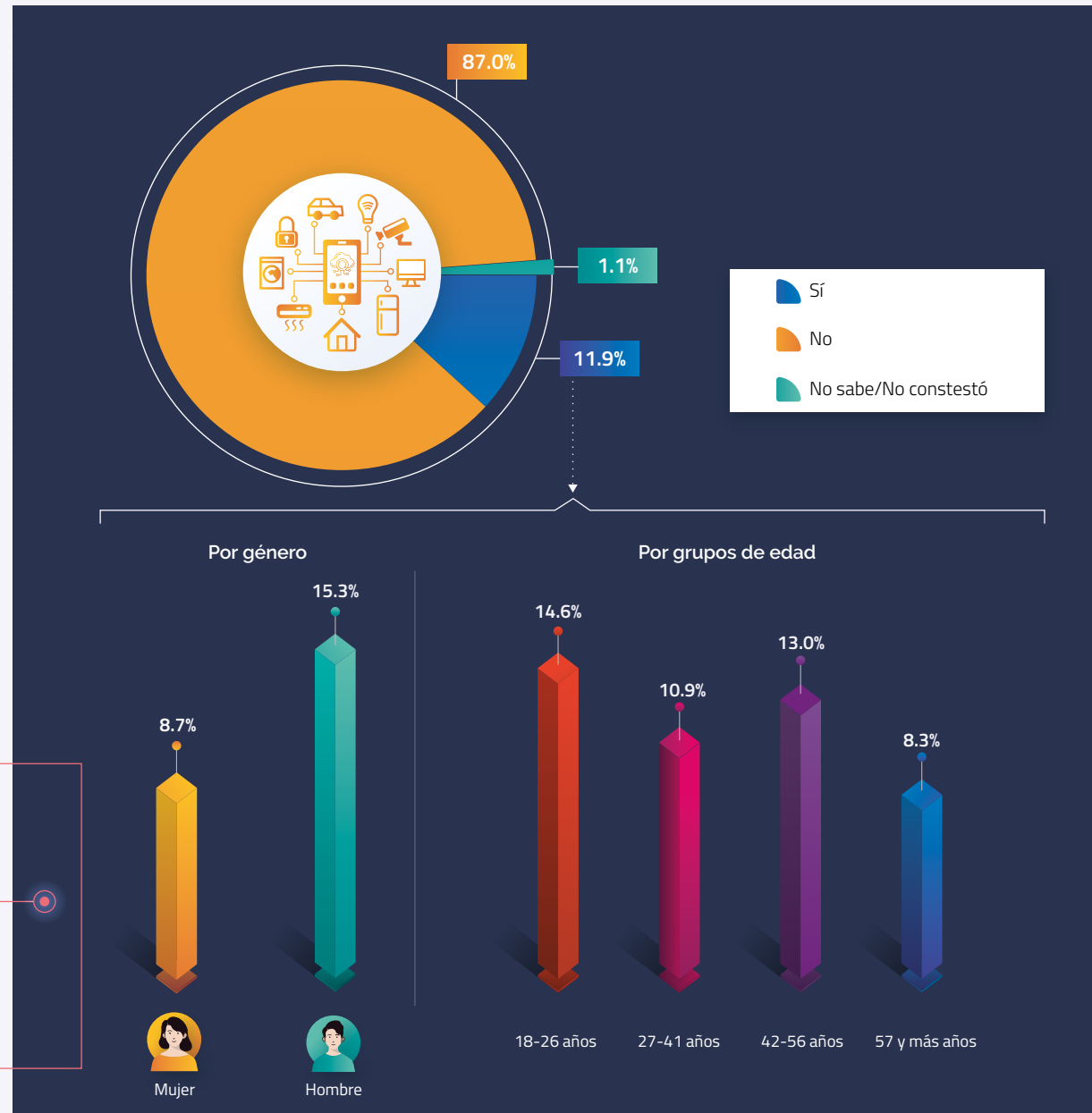
De acuerdo con los resultados de la encuesta, el 11.9% de los usuarios mencionó saber o haber escuchado algo sobre el IoT.



Gráfico 1.2.1.1.

¿Sabe o ha escuchado algo sobre el Internet de las Cosas?

Nota. Debido a que se excluyen las respuestas igual a "No" por género y grupos de edad, la suma no da 100% para estas segmentaciones.
Fuente: IFT (2022)



1.2.2. Conocimiento sobre los dispositivos conectados a Internet que se pueden monitorear desde el teléfono móvil

El 47.2% de las personas encuestadas señaló conocer que hay dispositivos conectados a Internet que se pueden monitorear o controlar desde su teléfono móvil.

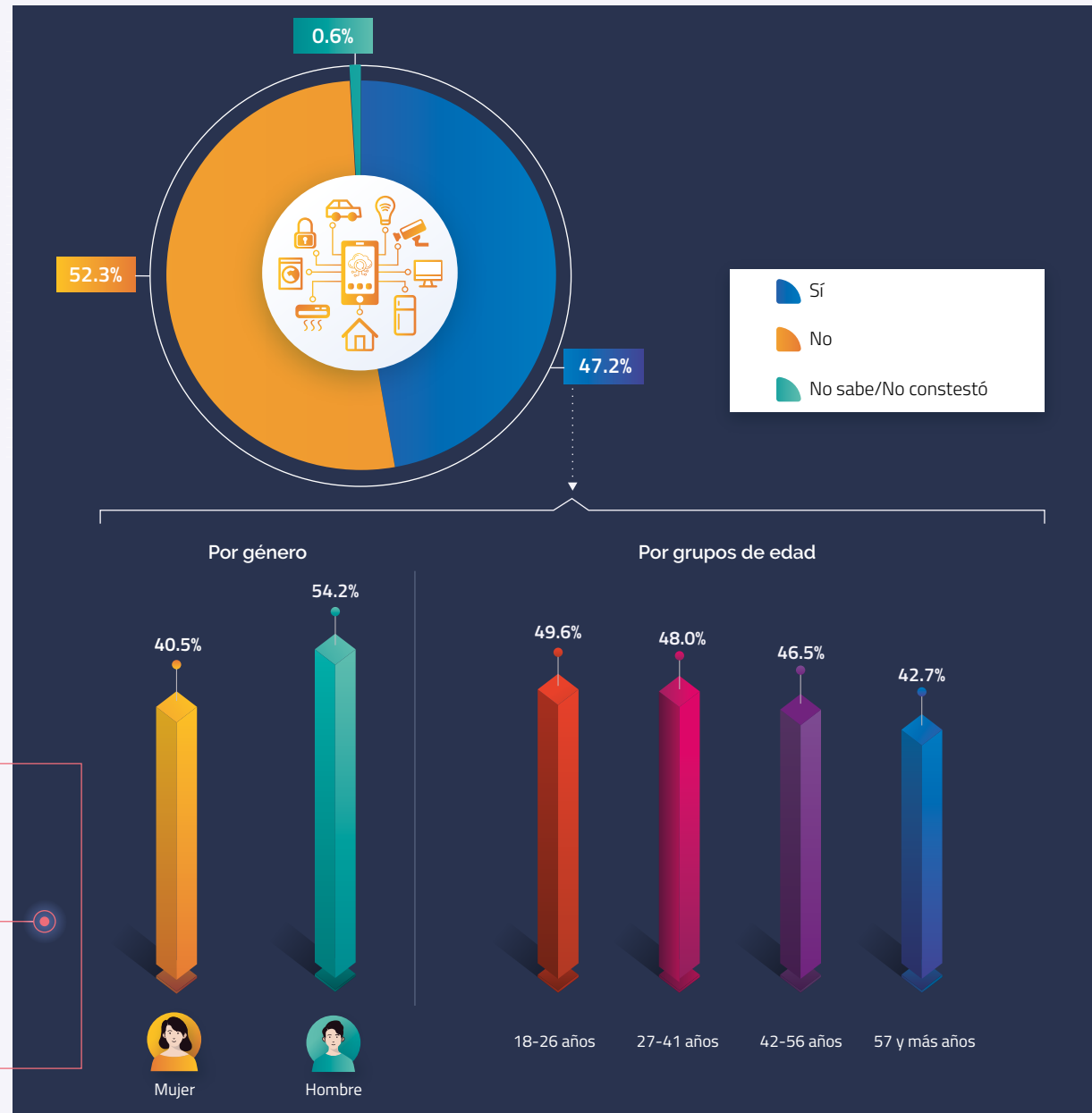


Gráfico 1.2.2.1.

¿Usted sabe que hay dispositivos conectados a Internet que se pueden monitorear o controlar desde su teléfono móvil?

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

Debido a que se excluyen las respuestas igual a "No" por género y grupos de edad, la suma no da 100% para estas segmentaciones.

Fuente: IFT (2022)

APARTADO 1.

APARTADO 2.

APARTADO 3.

Los principales dispositivos conectados que refirieron conocer que se pueden monitorear o controlar desde su teléfono móvil son: el televisor (33.2%), los sistemas de seguridad (cámaras de vigilancia, alarmas, etc.) (31.4%) y los asistentes virtuales (Ej. Alexa, Google Home, Amazon Echo, etc.) (15%).

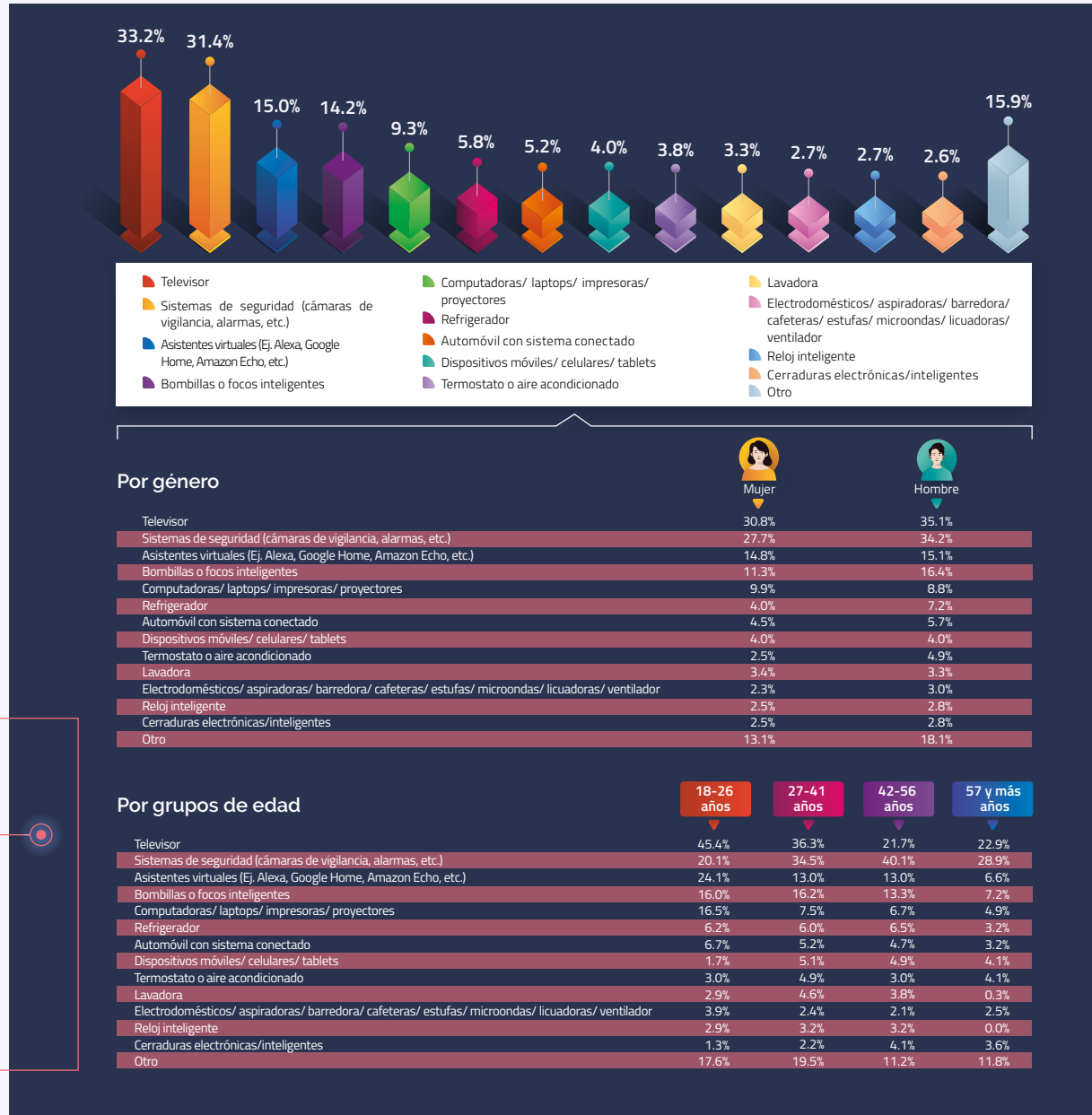


Gráfico 1.2.2.2.

¿Qué dispositivos conoce que se pueden monitorear o controlar desde su teléfono móvil?

Nota. Respuesta espontánea y múltiple no suma 100%. "Otro" incluye las siguientes menciones no significativas: Consolas de videojuegos (Xbox, Play Station, Nintendo), Juguetes conectados, monitoreo de bebés o rastreadores GPS para niños, Dispositivos de almacenamiento en red (nube), Enchufes inteligentes, Monitoreo de actividad física (Ej. Fitbit), Equipo de sonido, Dispositivos de Streaming/ Apple TV/ Chromecast/ Disney +/Roku, entre otras.

La pregunta se realizó a aquellos usuarios que mencionaron conocer algún dispositivo que se pueda monitorear y controlar desde su teléfono móvil.

Fuente: IFT (2022)

De los dispositivos mencionados anteriormente, el 51.7% de las personas encuestadas mencionó contar con alguno de ellos.

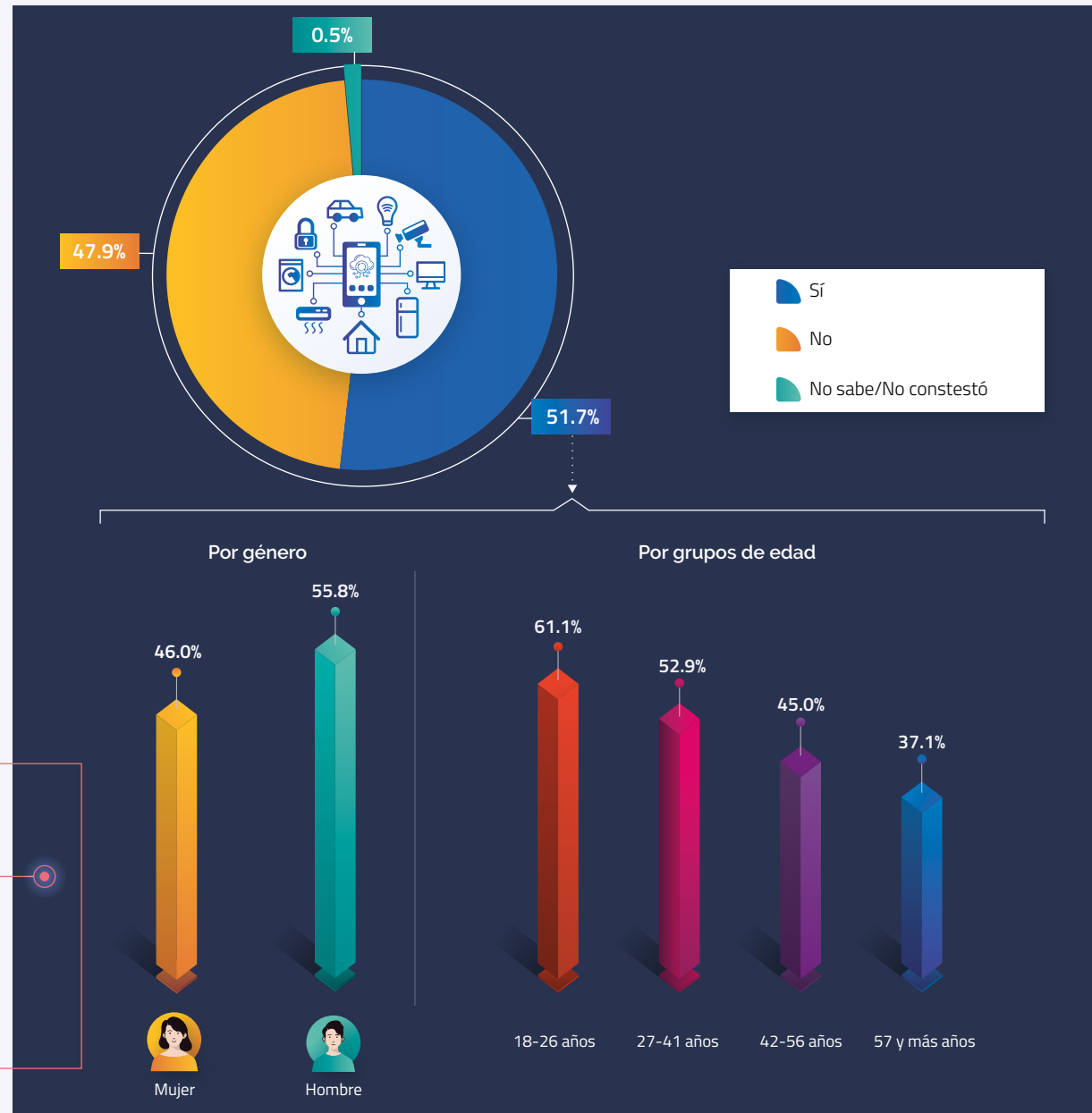


Gráfico 1.2.2.3

¿Usted cuenta con alguno de estos dispositivos?

Nota. Debido al redondeo de cifras, la suma no da 100%. Debido a que se excluyen las respuestas igual a "No" por género y grupos de edad, la suma no da 100% para estas segmentaciones. La pregunta se realizó a aquellos usuarios que mencionaron conocer algún dispositivo que se pueda monitorear y controlar desde su teléfono móvil.

Fuente: IFT (2022)

1.2.3. Ventajas y preocupaciones percibidas de poder monitorear o controlar sus dispositivos desde su teléfono móvil

Las principales ventajas mencionadas por las personas encuestadas son: monitorear/controlar sus dispositivos en cualquier lugar (39.4%), seguridad (20%) y acceso fácil a la información de sus dispositivos (17.3%).



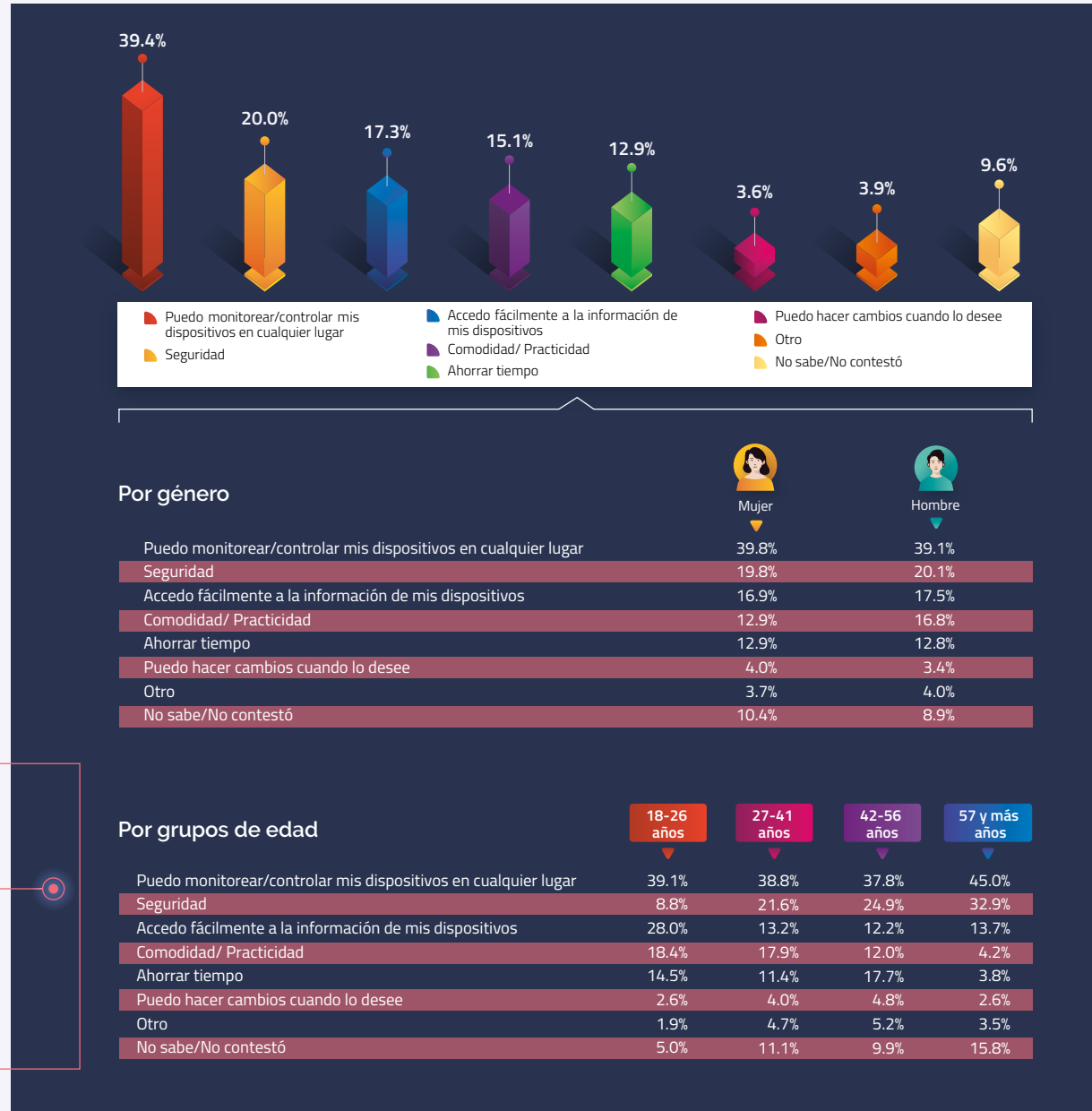
Gráfico 1.2.3.1.

Ventajas de poder monitorear o controlar sus dispositivos desde su teléfono móvil

Nota. Respuesta espontánea y múltiple no suma 100%.

“Otro” incluye las siguientes menciones no significativas: Ahorro de energía, Apoyo a personas con discapacidades, Por cuestión de salud, Poder lidiar con emergencias, Organización, Adaptabilidad, entre otras. La pregunta se realizó a aquellos usuarios que mencionaron conocer algún dispositivo que se pueda monitorear y controlar desde su teléfono móvil.

Fuente: IFT (2022)



Por su parte, entre las principales preocupaciones de las personas encuestadas en cuanto a la seguridad y privacidad al tener toda su información de sus dispositivos en su teléfono móvil son: el robo de información/hackeo de cuentas bancarias con un 49.5% y el robo o extravío del teléfono móvil con 14.6%.

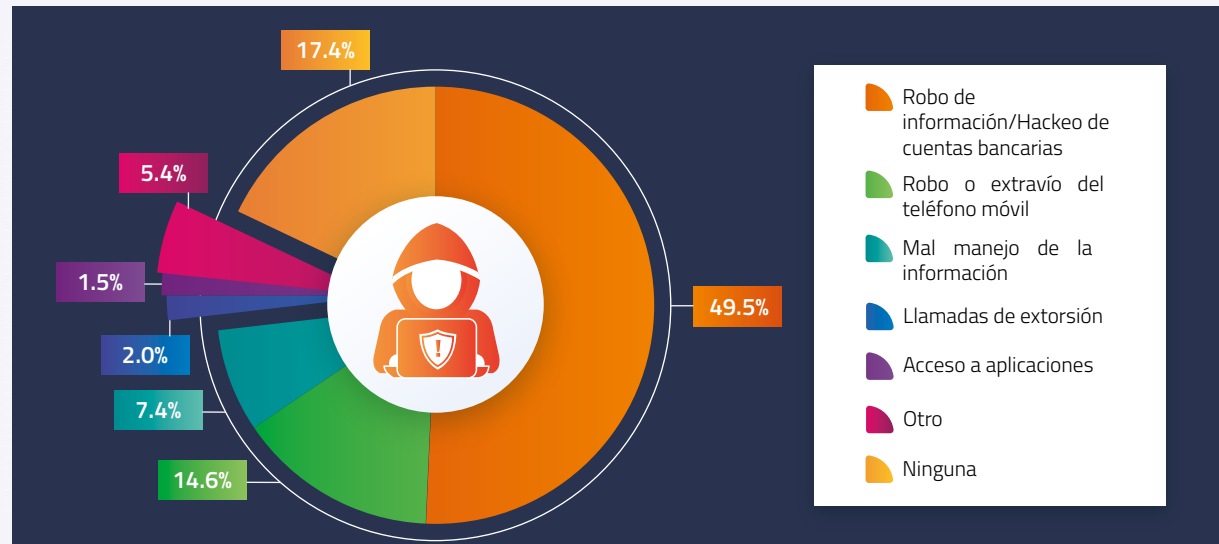


Gráfico 1.2.3.2.

¿Cuál sería su principal preocupación en cuanto a la seguridad y privacidad al tener toda su información en su teléfono móvil?

Nota. Debido a que se excluyen las respuestas "No sabe/No contestó", la suma no da 100%.

"Otro" incluye las siguientes menciones no significativas: Monitorear su ubicación/ ubicación de terceras personas, Ver páginas ilegales, Robo de identidad, Perder el control de su información, Virus, entre otras.

La pregunta se realizó a aquellos usuarios que mencionaron tener alguna aplicación descargada para el manejo de dispositivos conectados a Internet a través de su teléfono móvil.

Fuente: IFT (2022)

Por género

	Mujer	Hombre
Robo de información/Hackeo de cuentas bancarias	51.0%	48.7%
Robo o extravío del teléfono móvil	17.4%	13.0%
Mal manejo de la información	4.9%	8.8%
Llamadas de extorsión	1.1%	2.4%
Acceso a aplicaciones	0.0%	2.3%
Otro	8.1%	3.8%
Ninguna	12.6%	20.2%

Por grupos de edad

	18-26 años	27-41 años	42-56 años	57 y más años
Robo de información/Hackeo de cuentas bancarias	59.2%	39.5%	53.9%	43.1%
Robo o extravío del teléfono móvil	11.9%	17.2%	17.3%	5.4%
Mal manejo de la información	7.2%	11.1%	4.1%	0.7%
Llamadas de extorsión	0.7%	1.7%	1.1%	11.2%
Acceso a aplicaciones	2.9%	0.6%	1.0%	1.1%
Otro	0.8%	8.3%	6.7%	6.2%
Ninguna	12.7%	20.2%	15.9%	28.7%

1.2.4. Dispositivos asociados al IoT

¿Cuáles son los dispositivos que monitorea o controla desde su teléfono móvil?

Los principales dispositivos que las personas encuestadas mencionaron monitorear o controlar desde su teléfono móvil son: el televisor con 40.9%, los sistemas de seguridad (cámaras de vigilancia, alarmas, etc.) con 26.5% y los asistentes virtuales (Ej. Alexa, Google Home, Amazon Echo, etc.) con 20.8%.

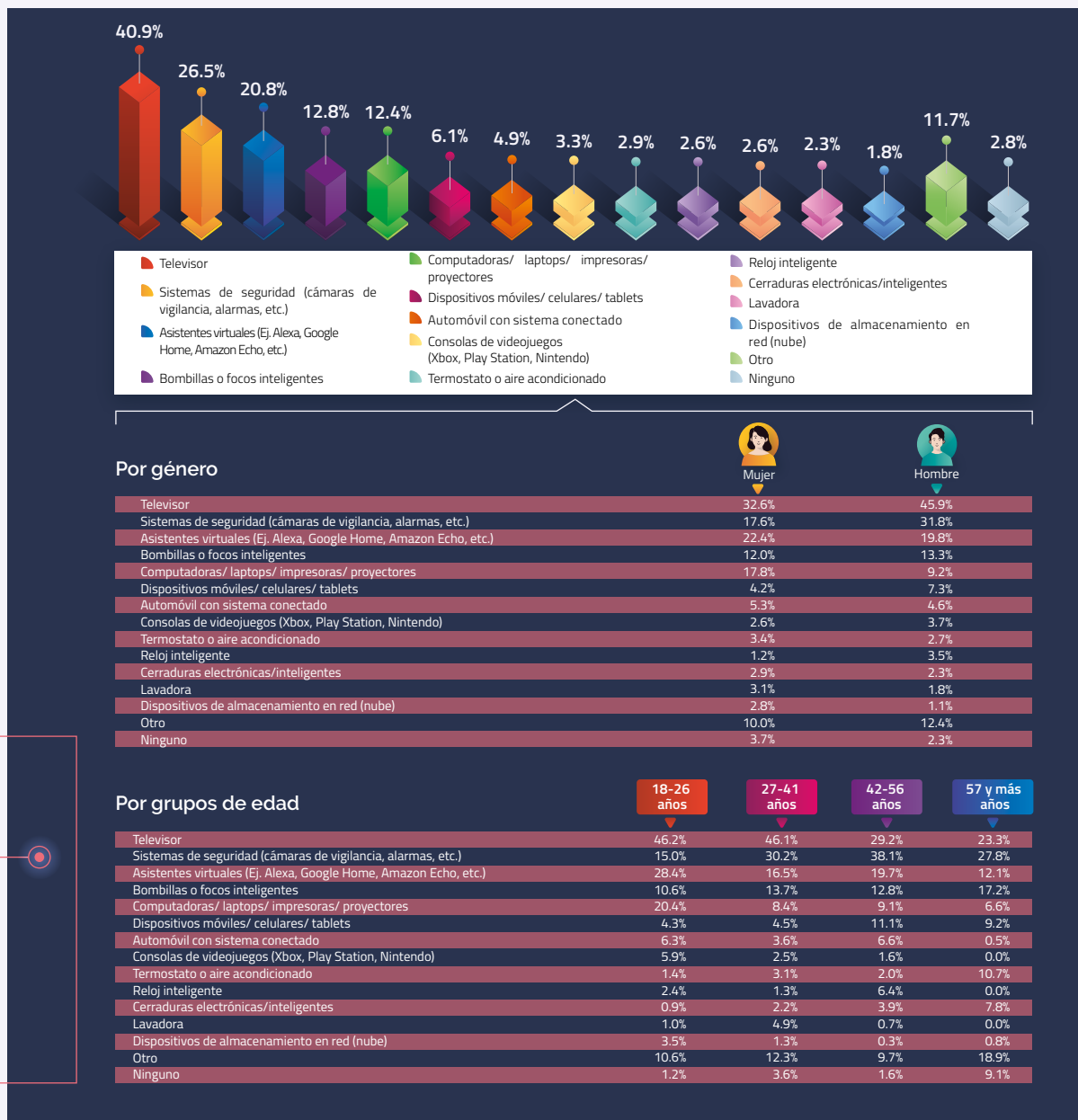


Gráfico 1.2.4.1.

¿Cuáles son los dispositivos que monitorea o controla desde su teléfono móvil?

Nota. Respuesta espontánea y múltiple no suma 100%. "Otro" incluye las siguientes menciones no significativas: Juguetes conectados, monitoreo de bebés o rastreadores GPS para niños, GPS/ Google maps/ Sistemas de rastreo, Refrigerador, Enchufes inteligentes, Equipo de sonido, Electrodomésticos/ Aspiradoras/ Barredora/ Cafeteras/ Estufas/ Microondas/ Licuadoras/ Ventilador, entre otras. La pregunta se realizó a aquellos usuarios que cuentan con algún dispositivo que se pueda monitorear y controlar desde su teléfono móvil.

Fuente: IFT (2022)

¿Cuenta con aplicaciones descargadas para el manejo de estos dispositivos a través de su teléfono móvil?

Para el monitoreo o control de sus dispositivos conectados, el 75.2% de las personas encuestadas señaló tener descargadas aplicaciones para el manejo de este tipo de dispositivos a través de su teléfono móvil.

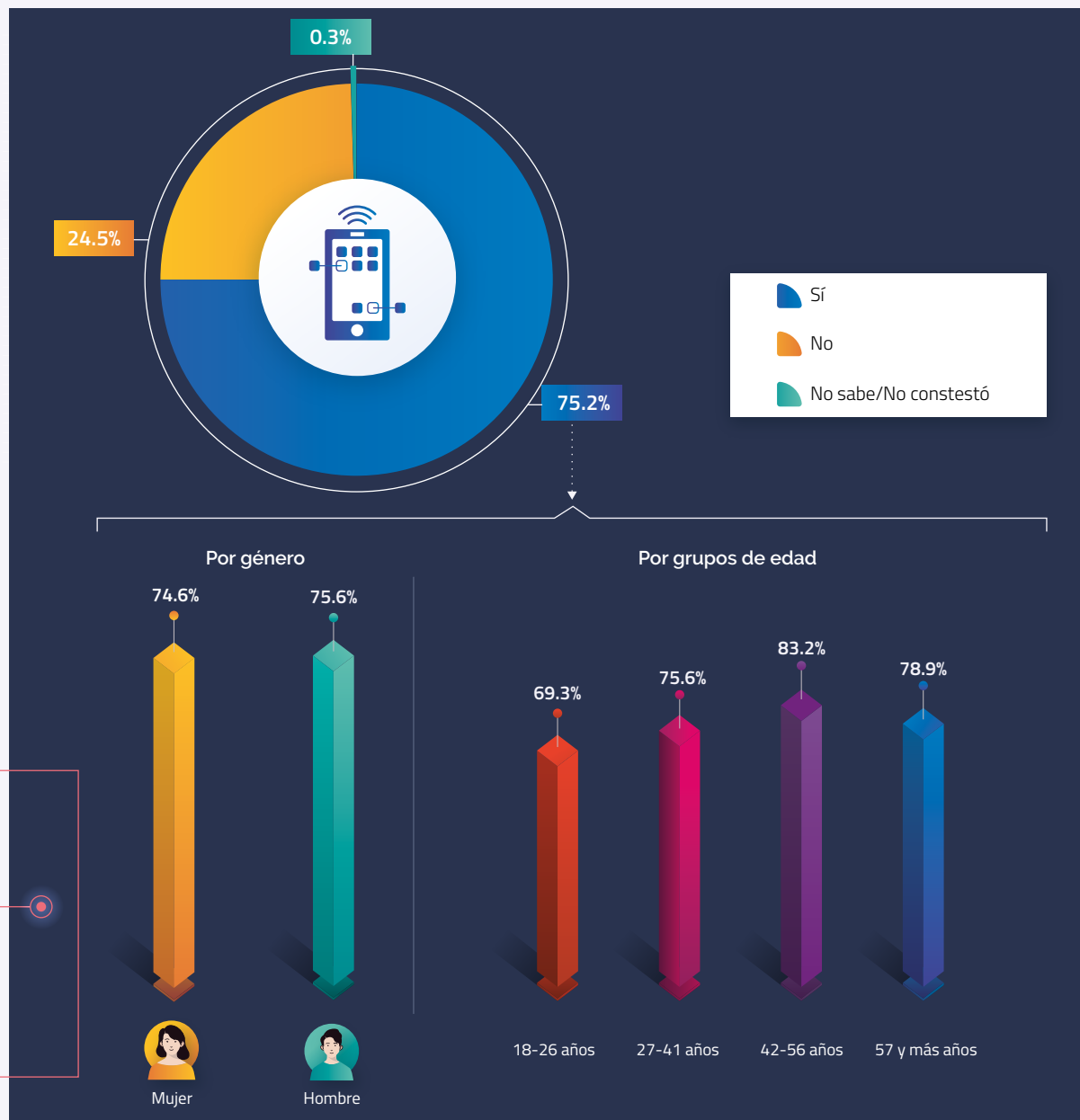


Gráfico 1.2.4.2

¿Tiene descargadas aplicaciones para el manejo de estos dispositivos a través de su teléfono móvil?

Nota. Debido a que se excluyen las respuestas igual a "No" por género y grupos de edad, la suma no da 100% para estas segmentaciones. La pregunta se realizó a aquellos usuarios que cuentan con algún dispositivo que se pueda monitorear y controlar desde su teléfono móvil.

Fuente: IFT (2022)

Entre las aplicaciones con las que cuentan, las más mencionadas son: asistentes virtuales (Ej. Alexa, Google Home, Amazon Echo, etc.) (21.2%), LG Smart TV / LG Smart Team (7.3%), Control Smart (6.1%) y Roku TV (5%).

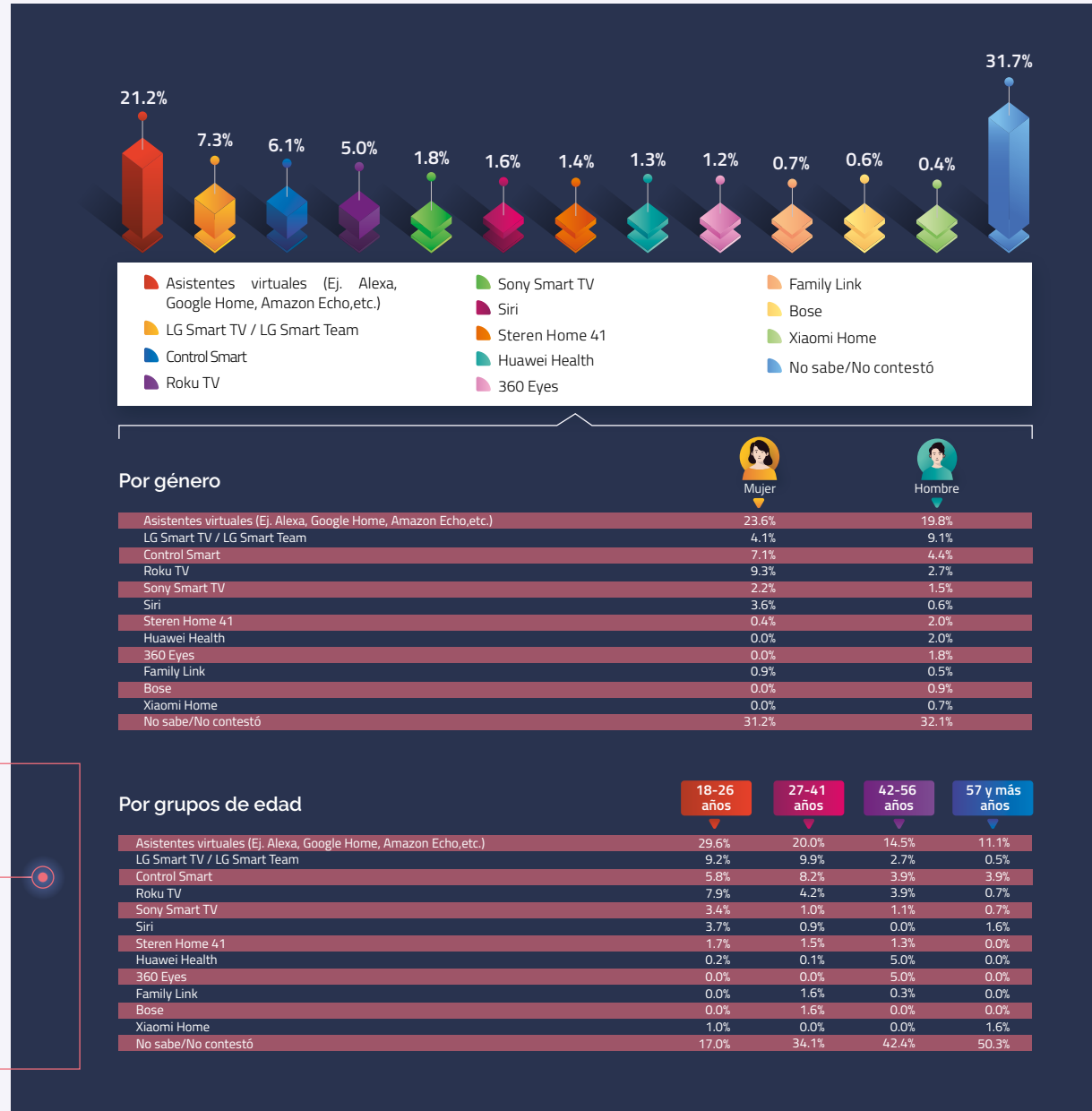


Gráfico 1.2.4.3.

¿Cuáles aplicaciones utiliza?

Nota. Respuesta espontánea.

Solo se muestran las principales menciones, por lo que la suma no da 100%.

La pregunta se realizó a aquellos usuarios que mencionaron tener alguna aplicación descargada para el manejo de dispositivos a través de su teléfono móvil.

Fuente: IFT (2022)

1.2.5. Percepción sobre las aplicaciones para el manejo de dispositivos desde su teléfono móvil

- ¿Podrían renunciar a los beneficios que les proporciona manejar estos dispositivos a través de su teléfono móvil?

El 55.5% de las personas encuestadas mencionó que está de acuerdo en que no podría renunciar a los beneficios de las aplicaciones para el manejo de sus dispositivos conectados a Internet; mientras que el 43.5% señaló que se encuentra en desacuerdo con esta frase.



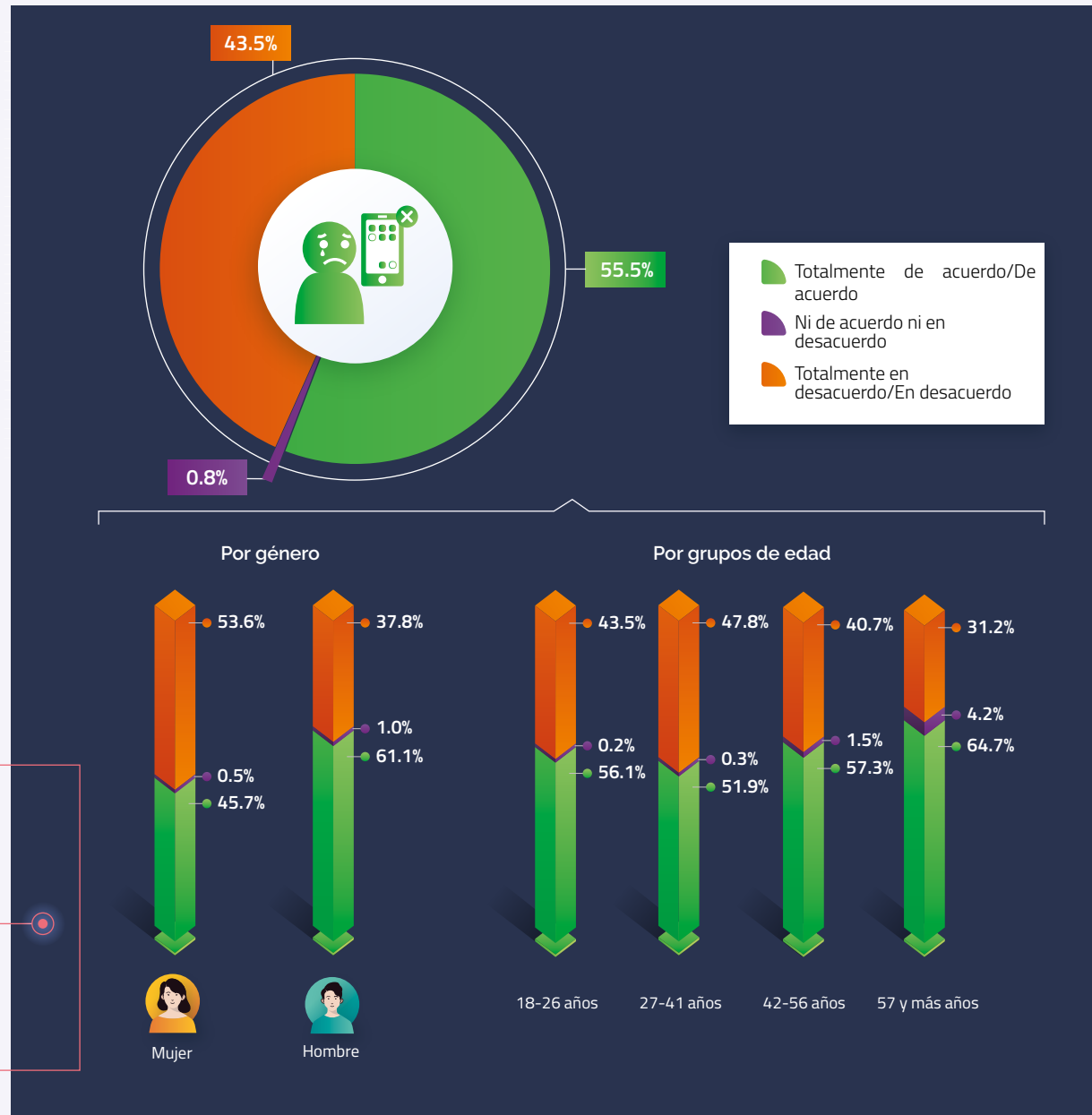
Gráfico 1.2.5.1.

¿Qué tan de acuerdo o en desacuerdo está con: ya no podría renunciar a los beneficios de las aplicaciones para el manejo de mis dispositivos?

Nota. Debido a que se excluyen las respuestas "No sabe/No contestó", la suma no da 100%.

La pregunta se realizó a aquellos usuarios que mencionaron tener alguna aplicación descargada para el manejo de dispositivos a través de su teléfono móvil.

Fuente: IFT (2022)



▪ **Percepción sobre la privacidad y seguridad de las aplicaciones para el manejo de los dispositivos conectados a Internet a través del teléfono móvil**

El 54% de las personas encuestadas mencionó estar de acuerdo en que no confía en la privacidad o seguridad de las aplicaciones para el manejo de sus dispositivos conectados a Internet; mientras que el 41.1% señaló que se encuentra en desacuerdo con esta frase.

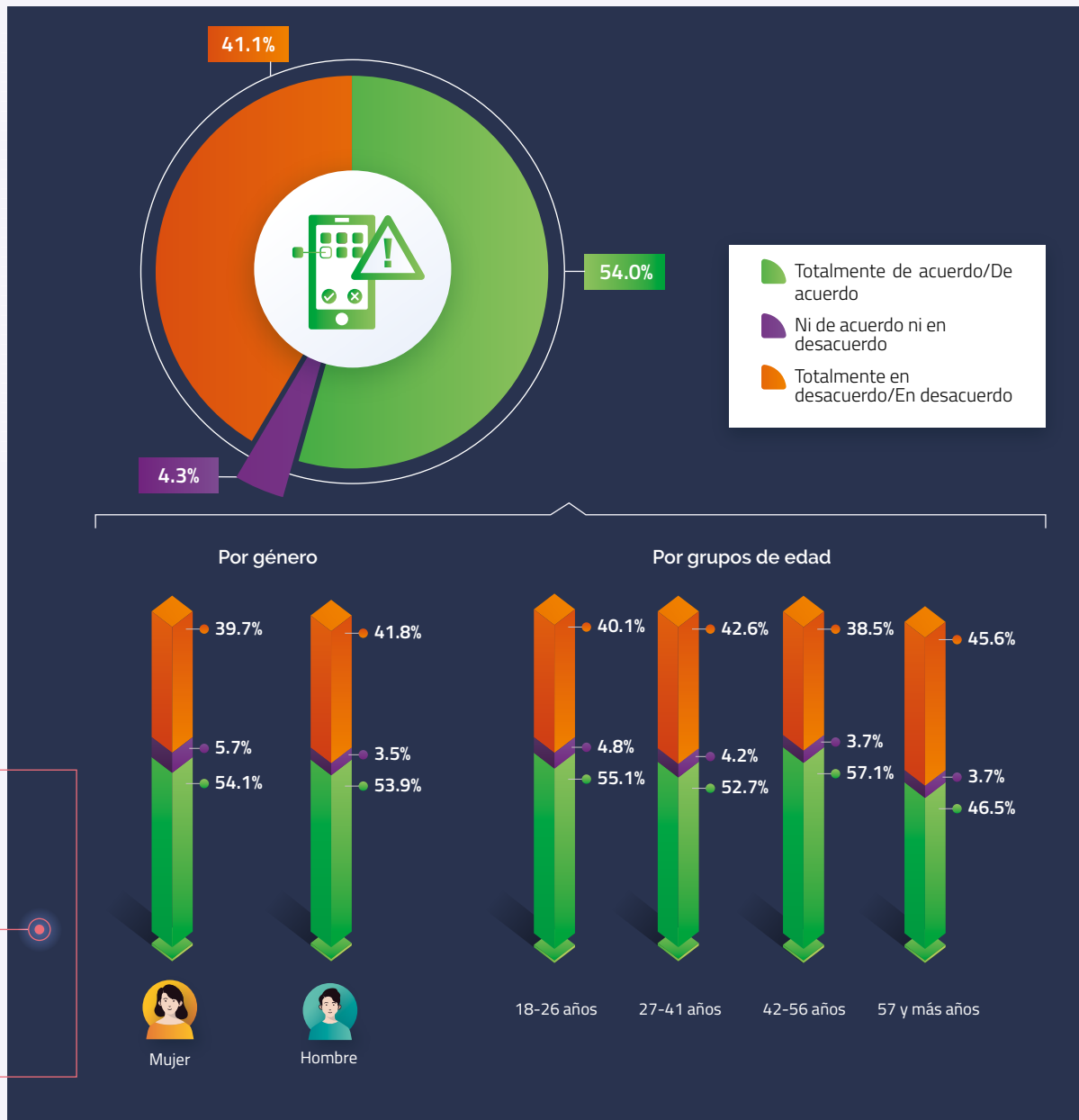


Gráfico 1.2.5.2.

¿Qué tan de acuerdo o en desacuerdo está con: no confío en la privacidad o seguridad de las aplicaciones para el manejo de mis dispositivos?

Nota. Debido a que se excluyen las respuestas "No sabe/No contestó", la suma no da 100%.

La pregunta se realizó a aquellos usuarios que mencionaron tener alguna aplicación descargada para el manejo de dispositivos a través de su teléfono móvil.

Fuente: IFT (2022)



Apartado 2.

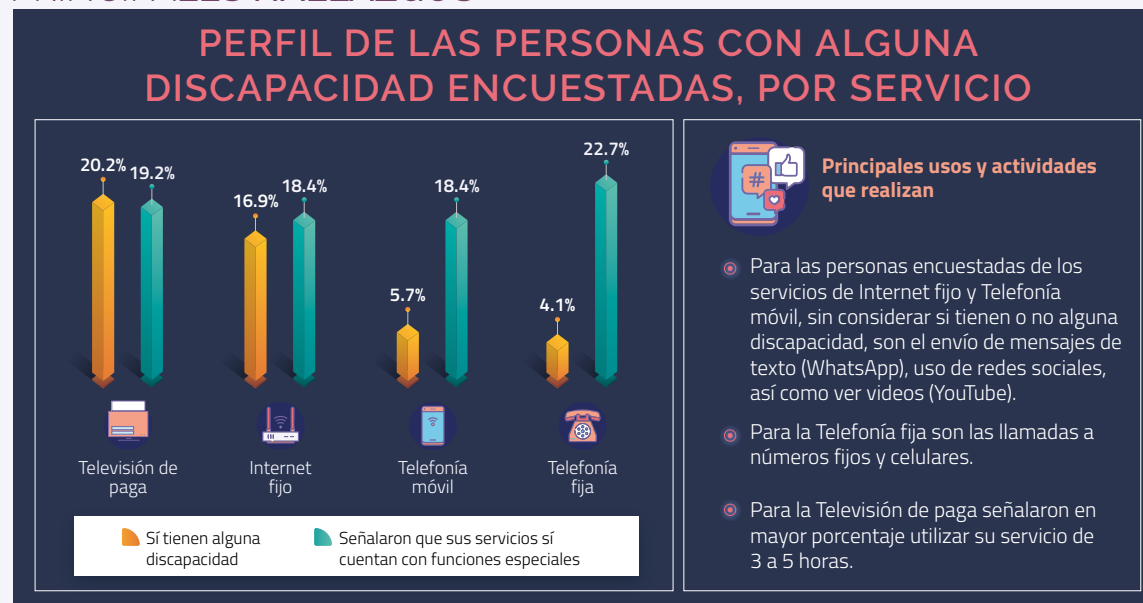
Patrones de consumo y experiencia de los y las usuarias de servicios de telecomunicaciones

El uso de los servicios de telecomunicaciones ha incrementado en los últimos años, esta tendencia está estrechamente relacionada con el crecimiento en la disponibilidad de estos servicios entre la población en México¹¹.

El presente apartado tiene como objetivo, comparar los patrones de consumo y experiencia en el uso de los servicios de Internet fijo, Telefonía fija, Televisión de paga y Telefonía móvil de las personas usuarias que no refieren contar con alguna discapacidad, así como aquellas que refirieron tener alguna discapacidad. Lo anterior, con la finalidad de brindar elementos que permitan avanzar en términos de inclusión y alfabetización digital a través del análisis de los servicios de telecomunicaciones en nuestro país.

Nota. Para cada servicio se presentan únicamente los tipos de discapacidad que tuvieron el mayor número de menciones en la encuesta. Si una persona encuestada mencionó contar con alguna discapacidad, pero esta no tuvo una muestra estadísticamente representativa a nivel nacional, no se presenta su información.

PRINCIPALES HALLAZGOS



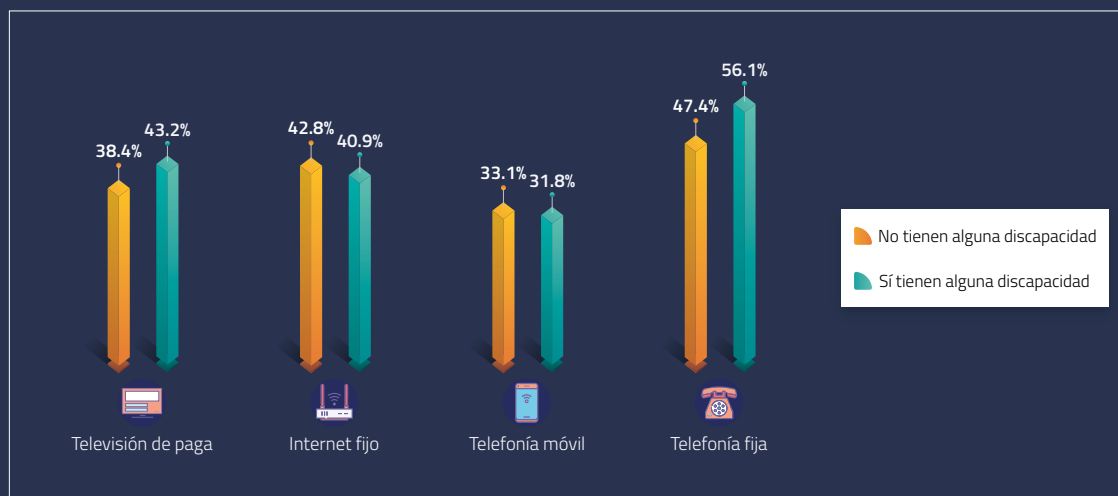
¹¹ Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Usos de TIC en Hogares (ENDUTIH 2020), disponible en: <https://www.inegi.org.mx/programas/dutih/2020/>

PRINCIPALES HALLAZGOS

CONOCIMIENTO SOBRE LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS QUE CONTRATAN

La brecha entre personas encuestadas con alguna discapacidad y las que no tienen discapacidad es pequeña:

Conocen las características de su servicio contratado



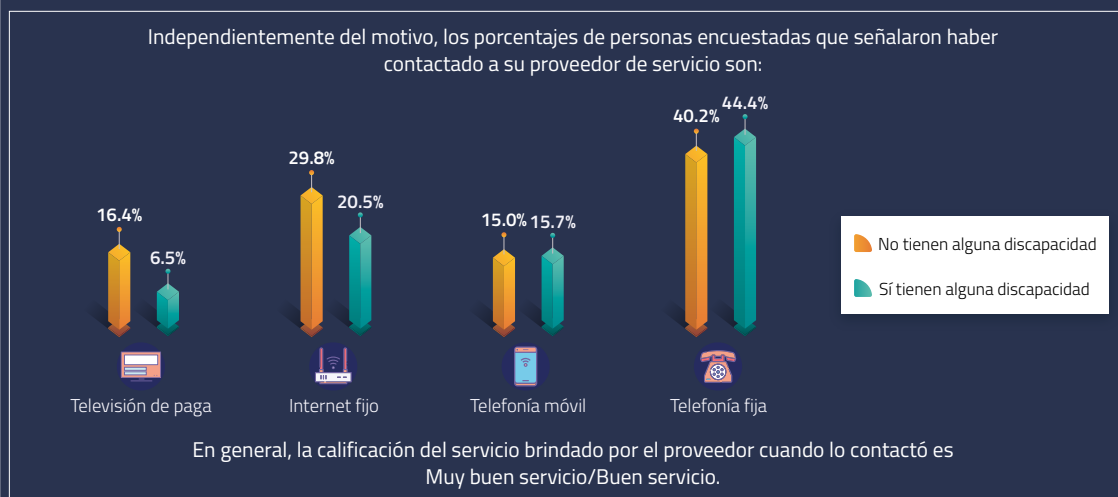
ATENCIÓN AL CLIENTE QUE LES BRINDA SU PROVEEDOR



EN RELACIÓN A LAS QUEJAS EMITIDAS ANTE SU PROVEEDOR...

Las personas encuestadas con alguna discapacidad mencionaron presentarlas en menor porcentaje, comparado con los que no tienen algún tipo de discapacidad.

Independientemente del motivo, los porcentajes de personas encuestadas que señalaron haber contactado a su proveedor de servicio son:



2.1 Internet fijo

Perfil de las personas encuestadas

De las personas encuestadas del servicio de Internet fijo, el 83.1% mencionó no tener alguna discapacidad; por su parte, el 16.9% señaló tener algún tipo de discapacidad, siendo las discapacidades visual y motriz las más mencionadas.



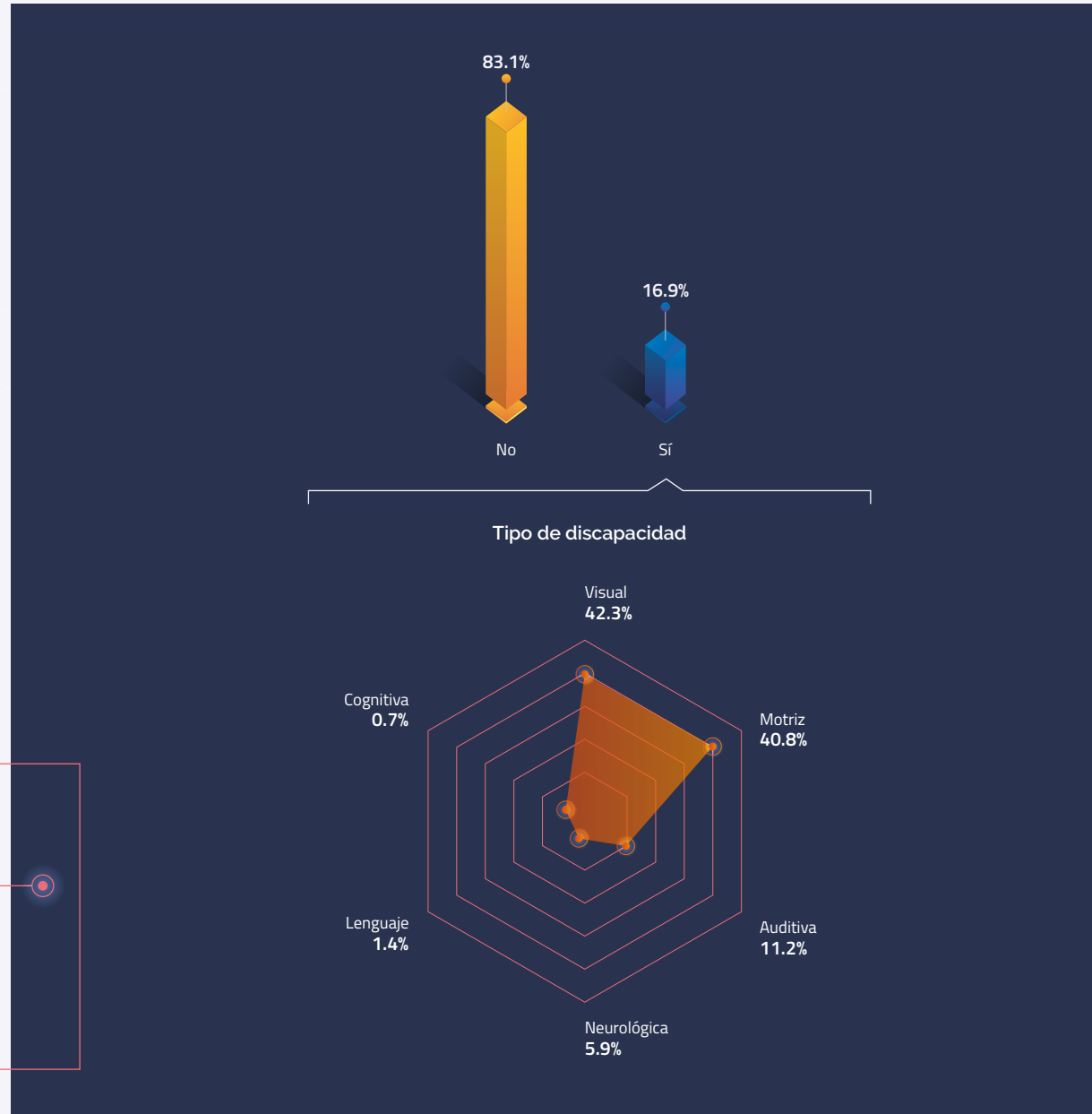
Gráfico 2.1.1.

Perfil de las personas encuestadas de Internet fijo

Nota. Respuesta espontánea.

El tipo de discapacidad es respuesta múltiple, por lo que la suma no da 100%.

Fuente: IFT (2022)



El 18.4% de las personas encuestadas con alguna discapacidad mencionó que su servicio cuenta con aplicaciones o funciones especiales que le facilitan su uso de acuerdo con su discapacidad. La principal aplicación/función especial mencionada fueron los comandos de voz.

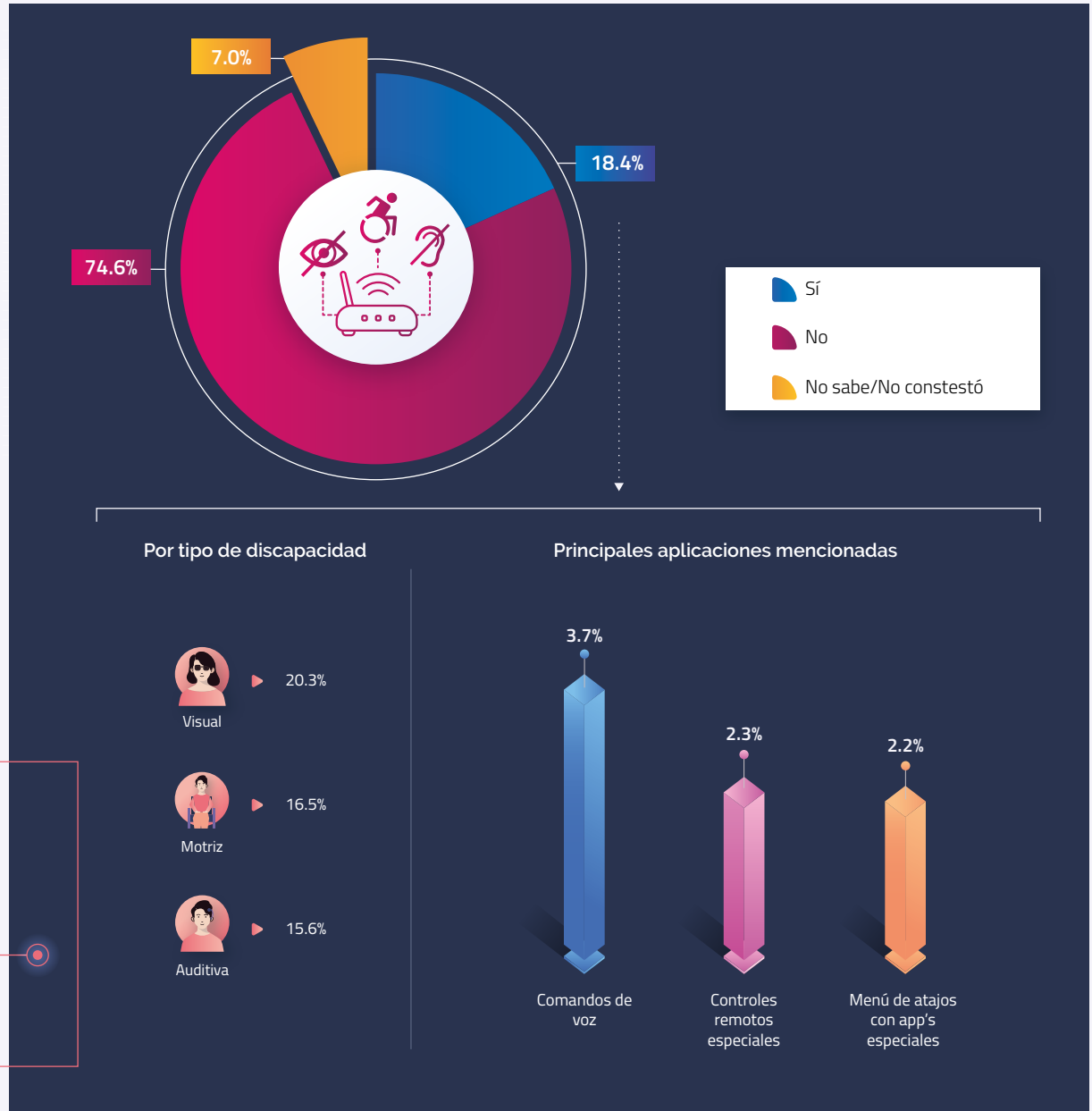


Gráfico 2.1.2.

¿Podría decirme si su servicio de Internet fijo cuenta con aplicaciones o funciones especiales de acuerdo con su discapacidad que le faciliten el uso (por ejemplo, que tenga el número de serie del módem en Braille)?

Nota. Respuesta espontánea.

Para el tipo de discapacidad y las aplicaciones solo se muestran las respuestas "Sí", por lo que la suma no da 100%.

Fuente: IFT (2022)

Principales actividades que realizan en Internet fijo

Independientemente si tienen o no alguna discapacidad, las principales actividades que mencionaron realizar las personas encuestadas en Internet fijo fueron: enviar mensajes instantáneos (WhatsApp, Skype, etc.), acceder a redes sociales y ver videos cortos en YouTube.

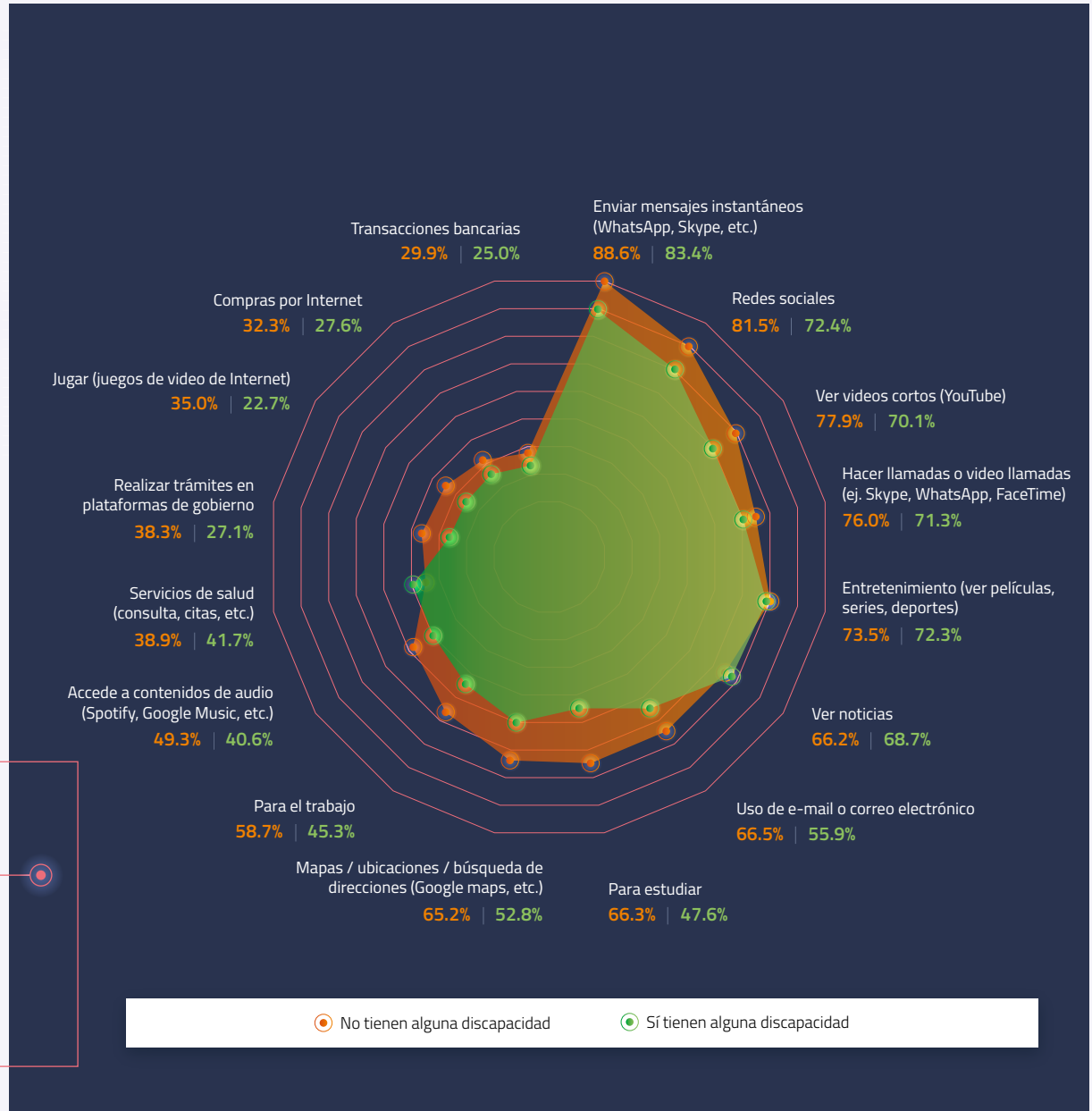


Gráfico 2.1.3.

Principales actividades que realizan en Internet fijo

Nota. Respuesta múltiple, por lo que la suma no da 100%.
Fuente: IFT (2022)

● No tienen alguna discapacidad ● Sí tienen alguna discapacidad

Las personas encuestadas con discapacidad motriz y visual mencionaron principalmente que utilizan el Internet fijo para enviar mensajes instantáneos (WhatsApp, Skype, etc.); por su parte, las que tienen discapacidad auditiva señalaron que utilizan el servicio para ver videos cortos (YouTube).

Concepto	Motriz	Visual	Auditiva
Enviar mensajes instantáneos (WhatsApp, Skype, etc.)	83.5%	80.6%	79.1%
Redes sociales	69.0%	72.1%	71.1%
Ver videos cortos (YouTube)	63.7%	70.8%	80.2%
Hacer llamadas o video llamadas (ej. Skype, WhatsApp, FaceTime)	73.8%	67.2%	72.1%
Entretenimiento (ver películas, series, deportes)	74.2%	67.0%	73.7%
Ver noticias	68.0%	69.1%	71.6%
Uso de e-mail o correo electrónico	61.7%	50.4%	52.5%
Para estudiar	42.2%	49.5%	44.8%
Mapas / ubicaciones / búsqueda de direcciones (Google maps, etc.)	52.0%	51.4%	51.2%
Para el trabajo	41.0%	44.5%	49.9%
Accede a contenidos de audio (Spotify, Google Music, etc.)	32.5%	43.4%	49.9%
Servicios de salud (consulta, citas, etc.)	45.5%	34.5%	39.5%
Realizar trámites en plataformas de gobierno	23.9%	26.2%	29.2%
Jugar (juegos de video de Internet)	18.9%	23.7%	29.0%
Compras por Internet	23.4%	27.3%	29.5%
Transacciones bancarias	27.3%	22.0%	22.6%



Cuadro 2.1.1.

Principales actividades que realizan las personas con alguna discapacidad en Internet fijo, por tipo de discapacidad

Nota. Respuesta múltiple, por lo que la suma no da 100%.

Fuente: IFT (2022)

▪ **Conocimiento del servicio contratado**

El 42.8% de las personas encuestadas que no tienen algún tipo de discapacidad señalaron conocer la velocidad contratada en su servicio, mientras que, para las que tienen alguna discapacidad este porcentaje representó el 40.9%.



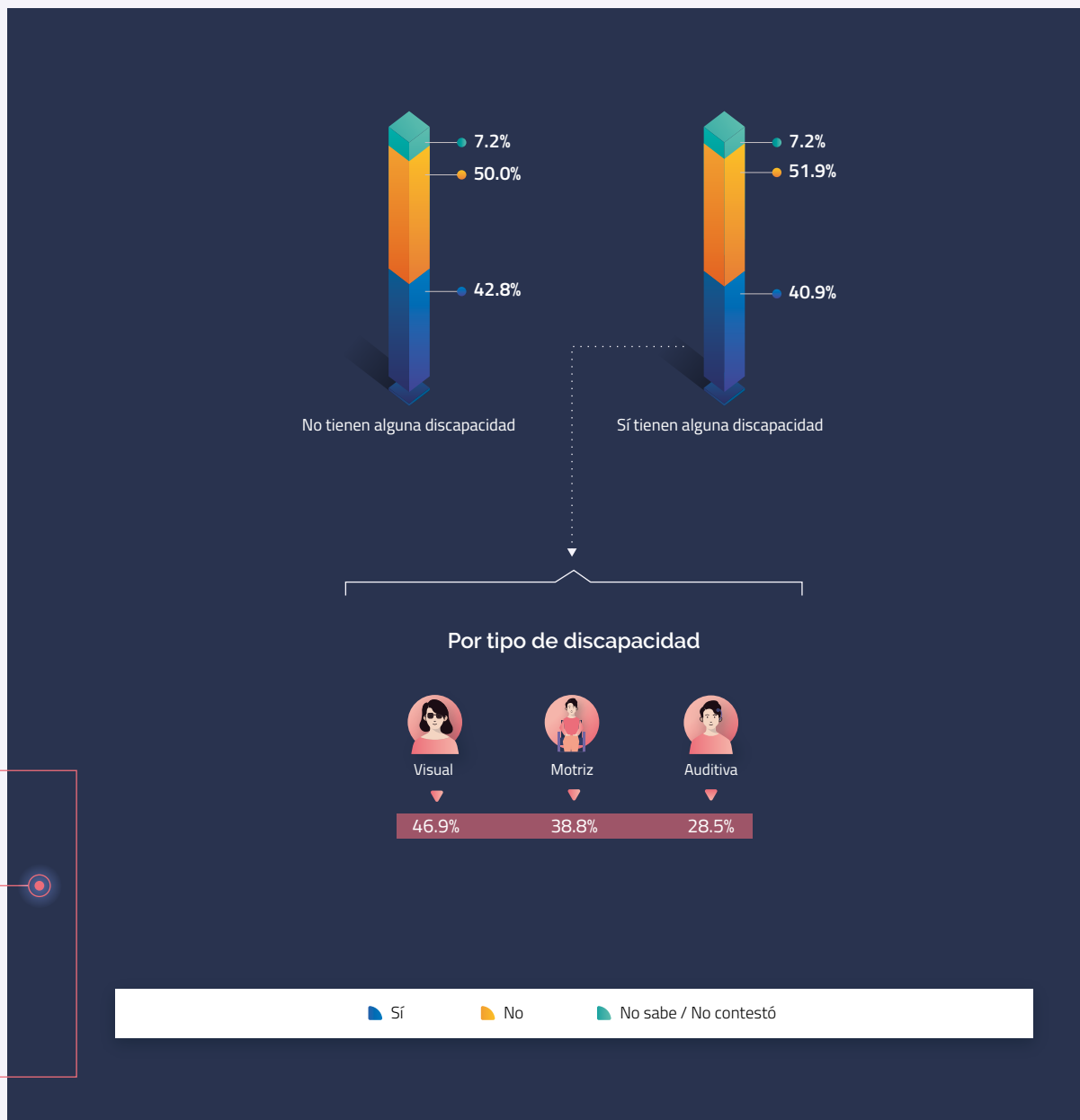
Gráfico 2.1.4.

Conocimiento de la velocidad contratada de Internet fijo

Nota. Respuesta espontánea.

Para el tipo de discapacidad solo se muestran las respuestas "Sí", por lo que la suma no da 100%.

Fuente: IFT (2022)



▪ **Contratación del servicio de Internet fijo**

El 56.2% de las personas encuestadas que no tienen algún tipo de discapacidad mencionó ser quien contrató el servicio, mientras que, para las que tienen alguna discapacidad este porcentaje representó el 59.2%.



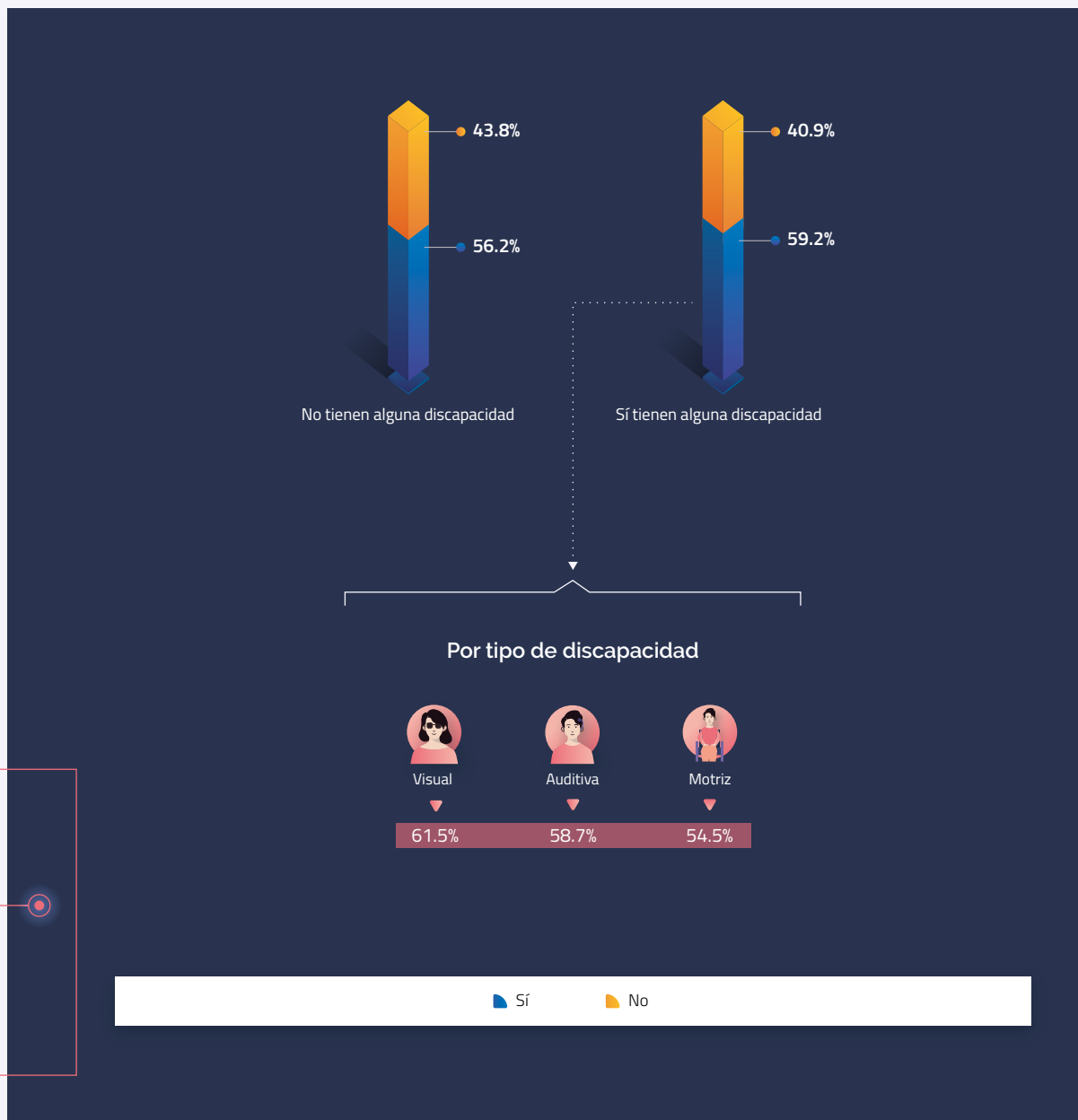
Gráfico 2.1.5.

¿Usted es la persona que contrató el servicio de Internet fijo?

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

Para el tipo de discapacidad solo se muestran las respuestas "Sí", por lo que la suma no da 100%.

Fuente: IFT (2022)



Comparación entre proveedores de Internet fijo

El 39% de las personas encuestadas que no tienen algún tipo de discapacidad mencionó haber comparado entre proveedores antes de contratar su servicio, mientras que, para las que tienen alguna discapacidad este porcentaje representó el 28.2%.



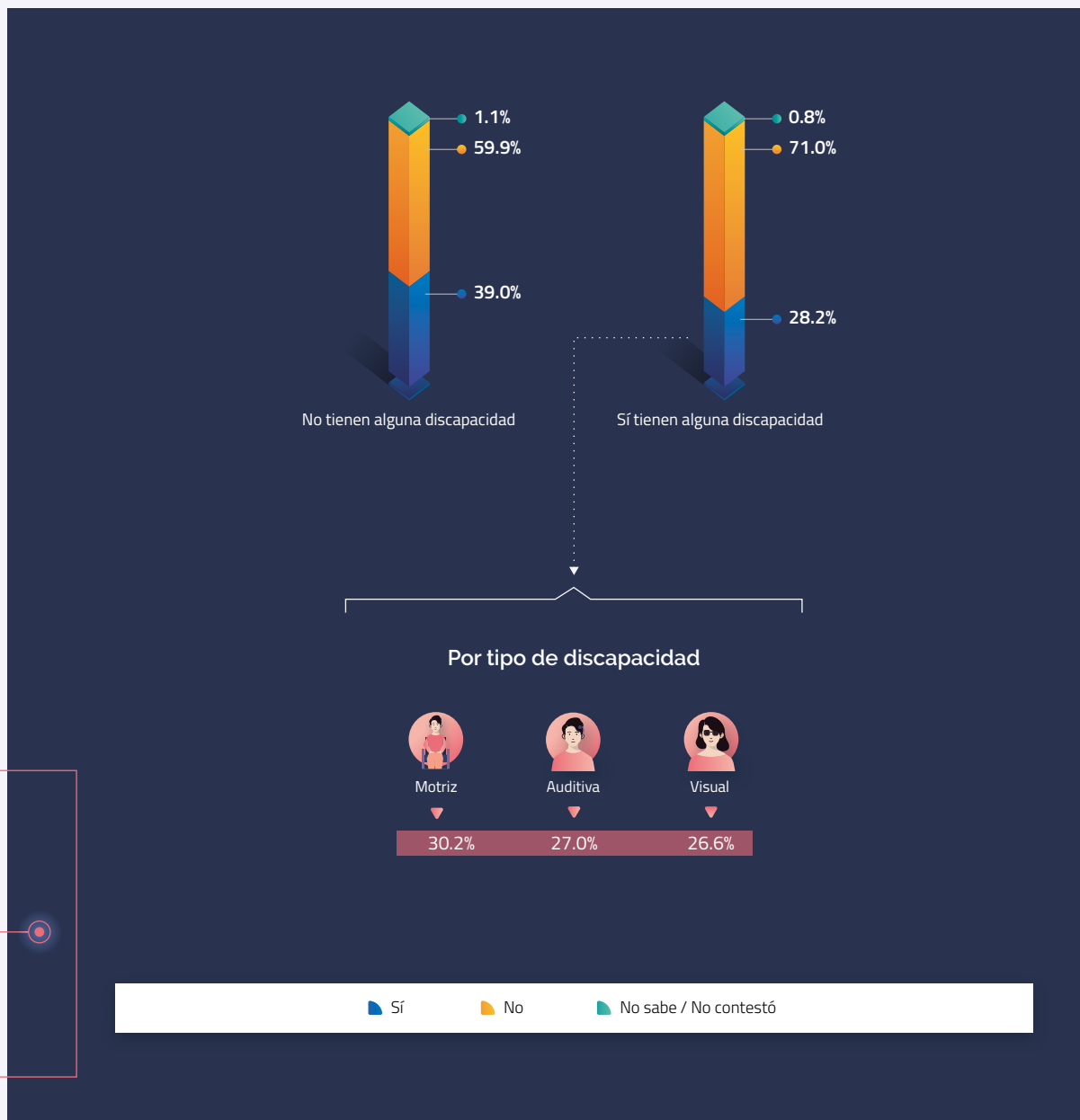
Gráfico 2.1.6.

Antes de contratar al proveedor que actualmente le da el servicio de Internet fijo, ¿se buscaron otros proveedores a fin de comparar lo que le ofrecían?

Nota. Respuesta espontánea.

Para el tipo de discapacidad solo se muestran las respuestas "Sí", por lo que la suma no da 100%.

Fuente: IFT (2022)



¿Las personas encuestadas presentan alguna queja por su servicio de Internet fijo?

El 28.7% de las personas encuestadas que no tienen algún tipo de discapacidad mencionaron haber presentado alguna queja a su proveedor de servicio, mientras que, para las que tienen alguna discapacidad este porcentaje representó el 20.2%.



Gráfico 2.1.7.

¿Podría decirme si en algún momento ha presentado alguna queja por el servicio que recibe con el proveedor que tiene contratado el servicio de Internet fijo?

Nota. Respuesta espontánea.

Para el tipo de discapacidad solo se muestran las respuestas "Sí", por lo que la suma no da 100%.

Fuente: IFT (2022)



¿Cómo perciben la atención al cliente que les brinda su proveedor de Internet fijo?

Independientemente del motivo, el 29.8% de las personas encuestadas que no tienen algún tipo de discapacidad señaló haber contactado a su proveedor de servicio, mientras que, para las que tienen alguna discapacidad este porcentaje representó el 20.5%.



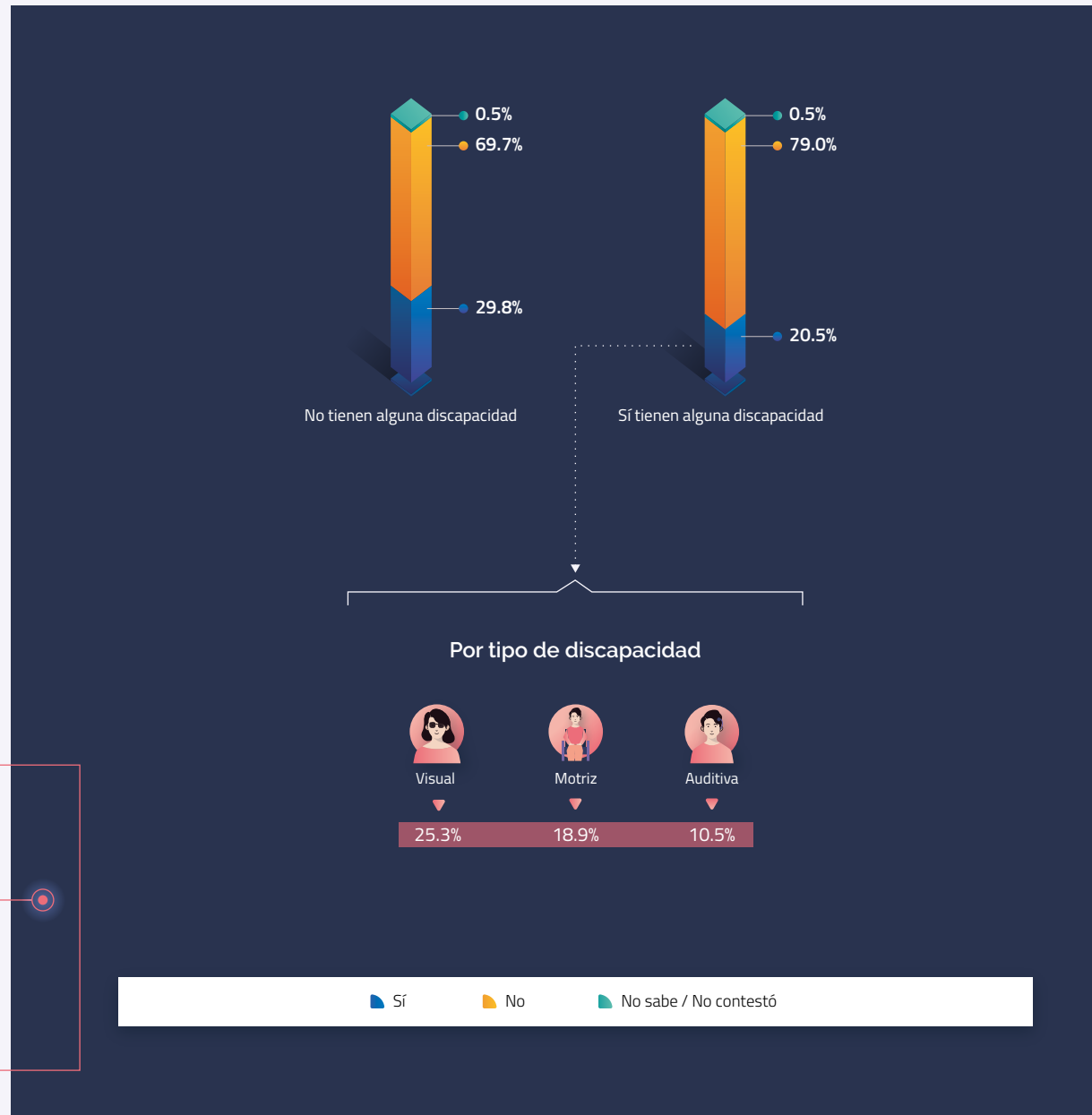
Gráfico 2.1.8.

En estos últimos 12 meses, ¿ha contactado a su proveedor de Internet fijo?

Nota. Respuesta espontánea.

Para el tipo de discapacidad solo se muestran las respuestas "Sí", por lo que la suma no da 100%.

Fuente: IFT (2022)



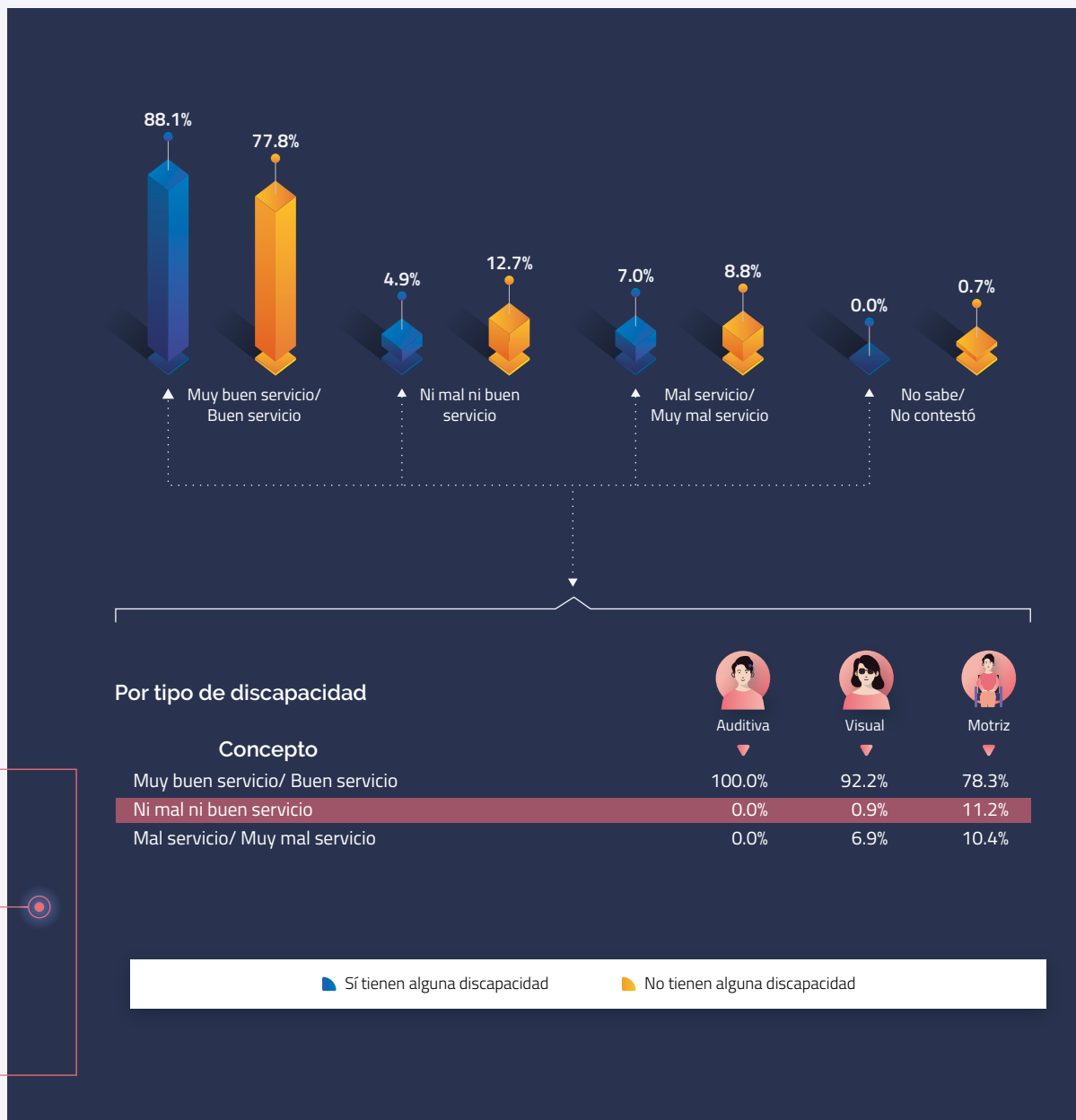
En cuanto a la calificación que le dan a la atención al cliente, el 77.8% de las personas encuestadas sin alguna discapacidad que contactaron a su proveedor mencionaron que este les brindó muy buen servicio/buen servicio; este porcentaje fue mayor para las personas que tienen alguna discapacidad con 88.1%.



Gráfico 2.1.9.

Calificación del servicio brindado por el proveedor cuando lo contactó

Nota. Debido al redondeo de cifras, la suma no da 100%. La pregunta se realizó a aquellos usuarios que mencionaron haber contactado a su proveedor de servicio en los últimos 12 meses. Fuente: IFT (2022)



2.2 Telefonía fija

Perfil de las personas encuestadas

De las personas encuestadas del servicio de Telefonía fija, el 95.7% mencionó no tener alguna discapacidad; por su parte, el 4.1% señaló tener algún tipo de discapacidad, siendo las discapacidades motriz y visual las más mencionadas.



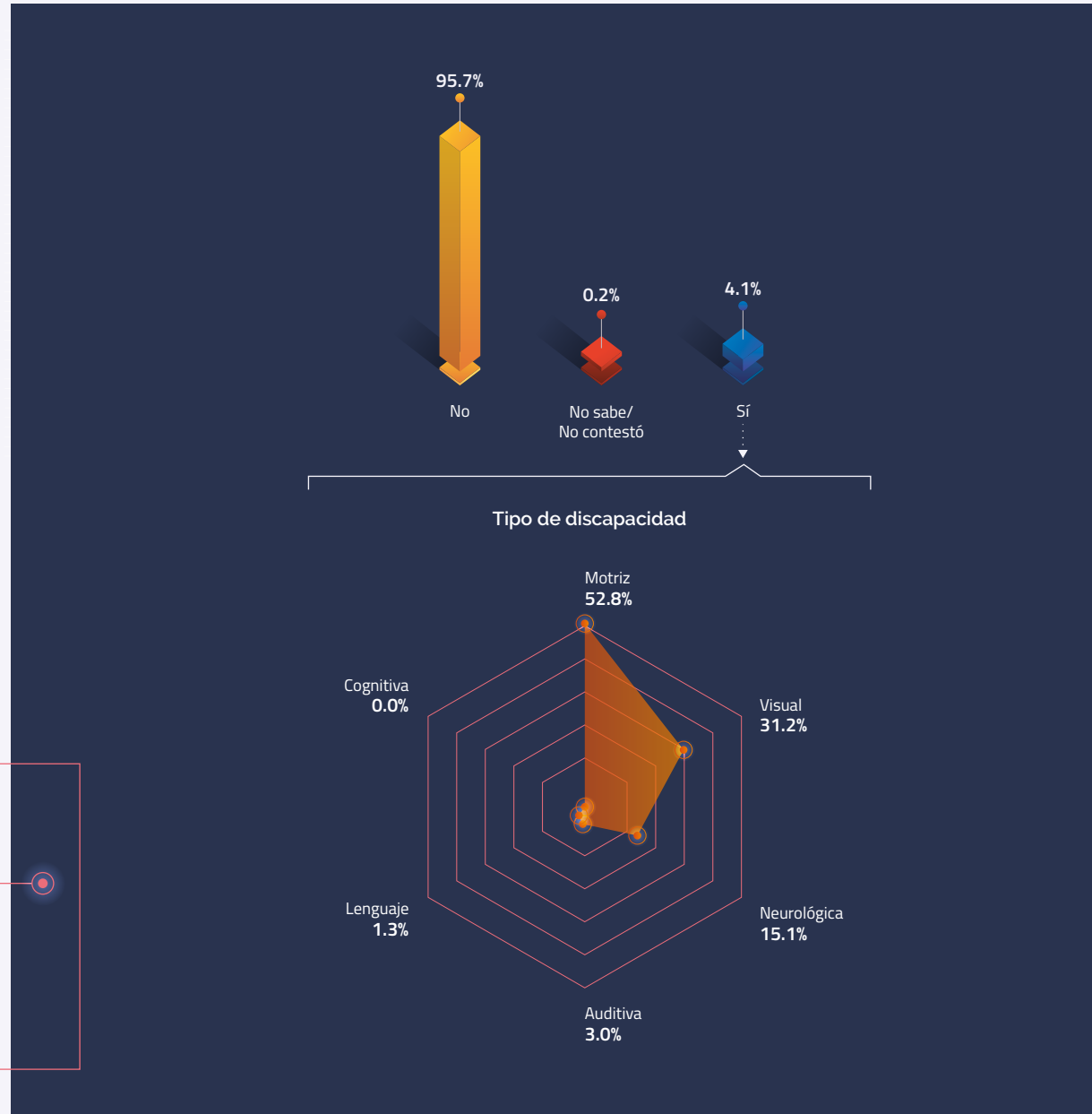
Gráfico 2.2.1.

Perfil de las personas encuestadas de Telefonía fija

Nota. Respuesta espontánea.

El tipo de discapacidad es respuesta múltiple, por lo que la suma no da 100%.

Fuente: IFT (2022)





El 27.7% de las personas encuestadas con alguna discapacidad mencionó que su servicio cuenta con aplicaciones o funciones especiales que le facilitan su uso de acuerdo con su discapacidad. La principal aplicación/función especial mencionada fue que es inalámbrico.

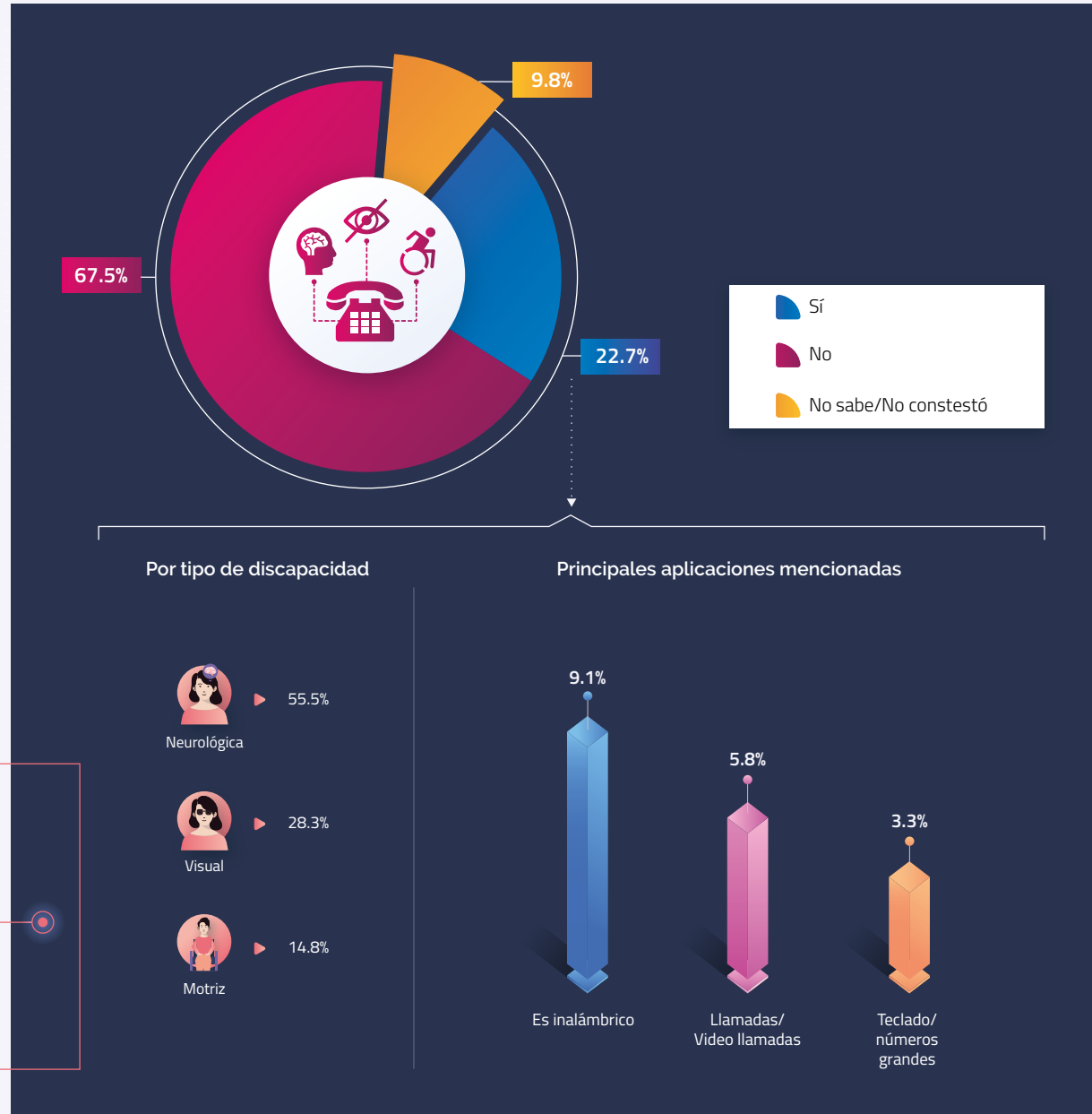


Gráfico 2.2.2.

¿Podría decirme si su teléfono fijo cuenta con aplicaciones o funciones especiales de acuerdo con su discapacidad que le faciliten el uso?

Nota. Respuesta espontánea.

Para el tipo de discapacidad y las aplicaciones solo se muestran las respuestas "Sí", por lo que la suma no da 100%.

Fuente: IFT (2022)

¿Cómo utilizan el servicio de Telefonía fija?

Independientemente si tienen o no alguna discapacidad, las personas encuestadas utilizan el servicio de Telefonía fija principalmente para realizar llamadas a números celulares y fijos.



Gráfico 2.2.3.

Uso del servicio para hacer llamadas a otros números fijos, celulares o internacionales

Nota. Respuesta múltiple, por lo que no suma 100%.
Fuente: IFT (2022)



▪ **Conocimiento del servicio contratado**

El 47.4% de las personas encuestadas que no tienen algún tipo de discapacidad señalaron conocer las características incluidas en su servicio de Telefonía fija, mientras que, para las que tienen alguna discapacidad este porcentaje representó el 56.1%.



Gráfico 2.2.4.

Conocimiento de las características incluidas en su servicio de Telefonía fija (llamadas, minutos, etc.)

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

Para el tipo de discapacidad solo se muestran las respuestas "Sí", por lo que la suma no da 100%.

Fuente: IFT (2022)



▪ **Contratación del servicio de Telefonía fija**

El 46.4% de las personas encuestadas que no tienen algún tipo de discapacidad mencionó ser quien contrató el servicio, mientras que, para las que tienen alguna discapacidad este porcentaje representó el 51.6%.



Gráfico 2.2.5.

¿Usted es la persona que contrató el servicio de Telefonía fija?

Nota. Respuesta espontánea.

Para el tipo de discapacidad solo se muestran las respuestas "Sí", por lo que la suma no da 100%.

Fuente: IFT (2022)



Comparación entre proveedores de Telefonía fija

El 46.7% de las personas encuestadas que no tienen algún tipo de discapacidad mencionó haber comparado entre proveedores antes de contratar su servicio, mientras que, para las que tienen alguna discapacidad este porcentaje representó el 39%.



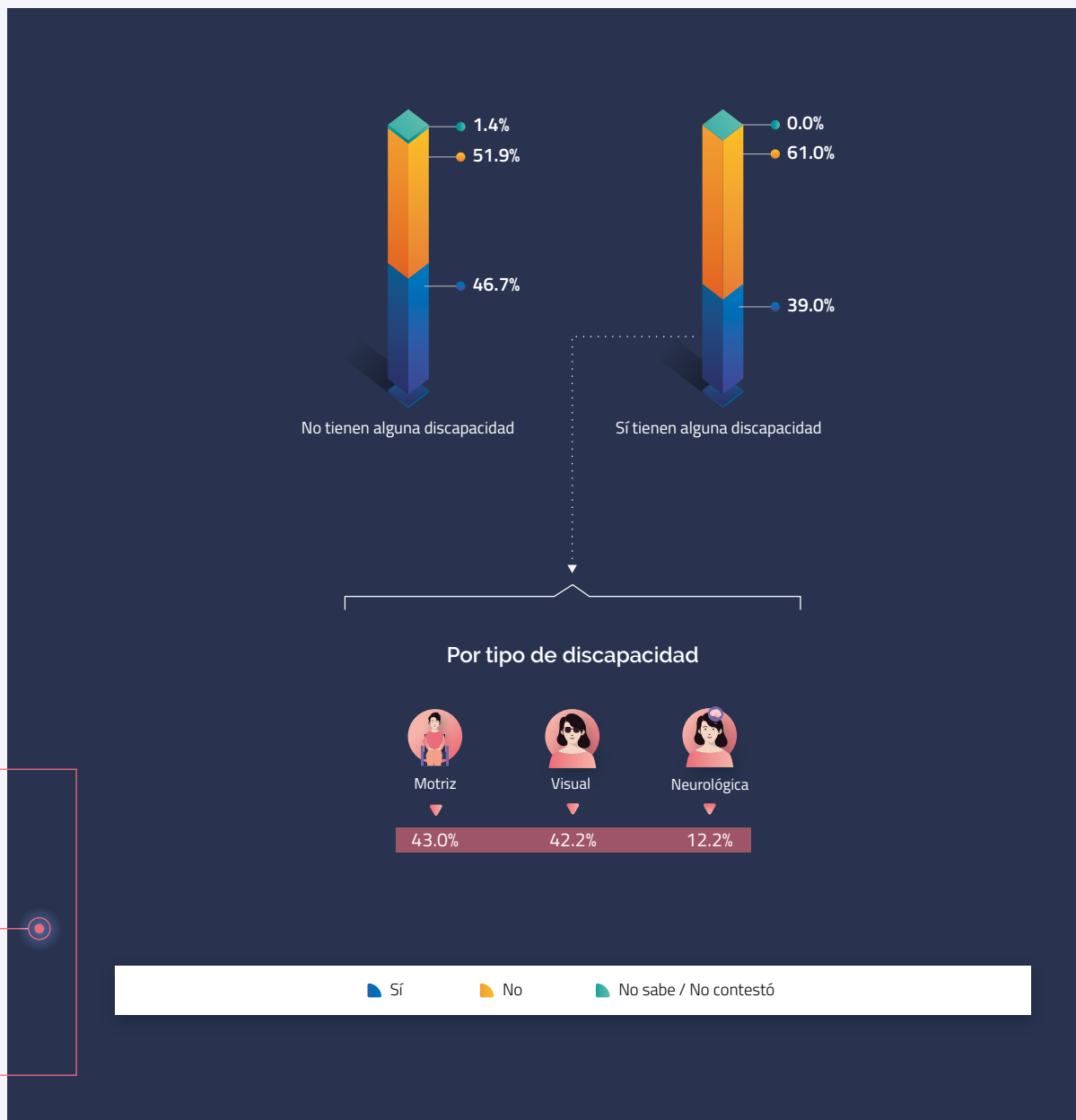
Gráfico 2.2.6.

Antes de contratar al proveedor que actualmente le da el servicio de Telefonía fija, ¿se buscaron otros proveedores a fin de comparar lo que le ofrecían?

Nota. Respuesta espontánea.

Para el tipo de discapacidad solo se muestran las respuestas "Sí", por lo que la suma no da 100%.

Fuente: IFT (2022)



¿Las personas encuestadas presentan alguna queja por su servicio de Telefonía fija?

El 33.2% de las personas encuestadas que no tienen algún tipo de discapacidad mencionaron haber presentado alguna queja a su proveedor de servicio, mientras que, para las que tienen alguna discapacidad este porcentaje representó el 31.3%.

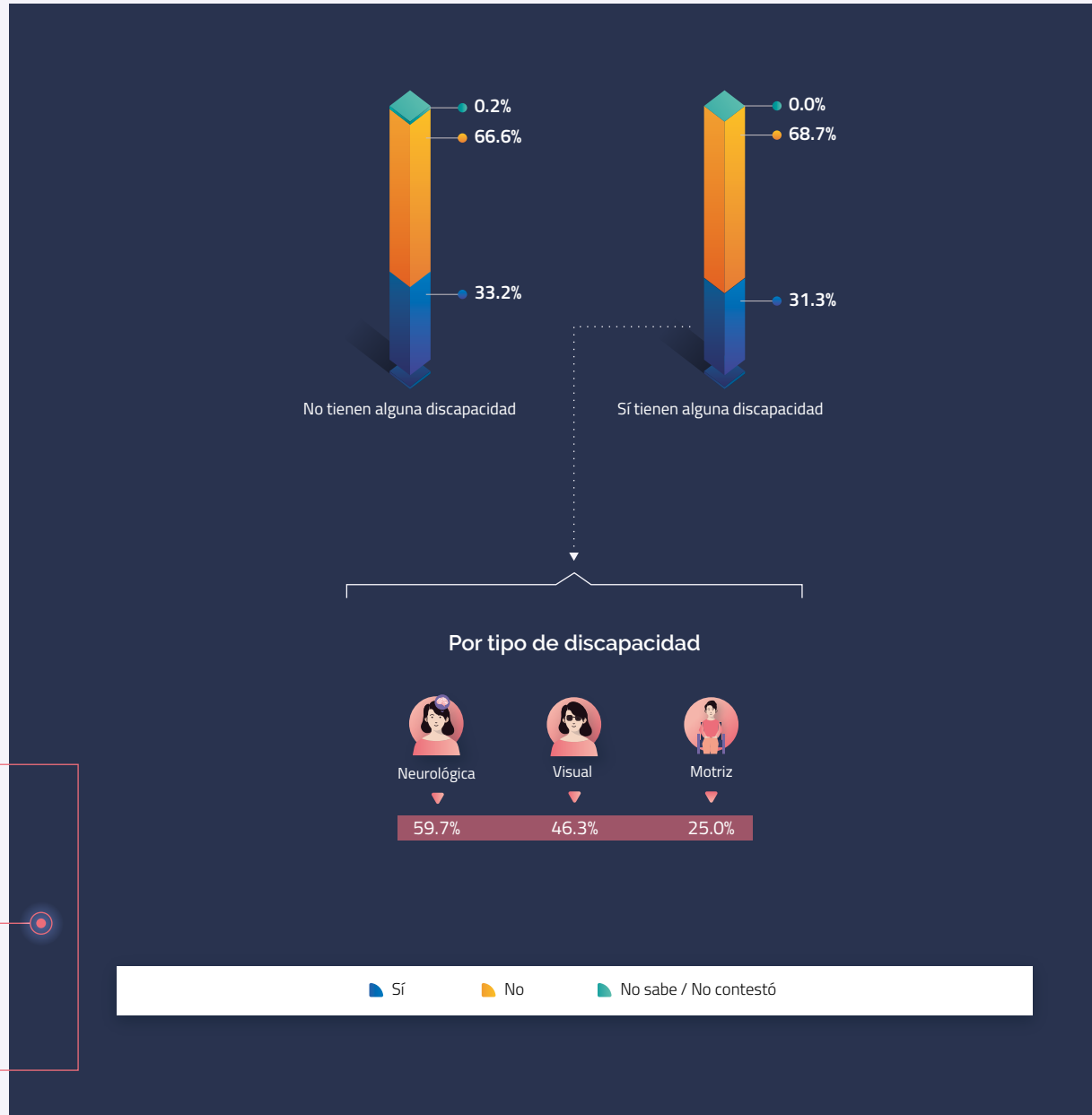


Gráfico 2.2.7.

¿Podría decirme si en algún momento ha presentado alguna queja por el servicio que recibe con el proveedor que tiene contratado el servicio de Telefonía fija?

Nota. Respuesta espontánea.

Para el tipo de discapacidad solo se muestran las respuestas "Sí", por lo que la suma no da 100%.

Fuente: IFT (2022)

¿Cómo perciben la atención al cliente que les brinda su proveedor de Telefonía fija?

Independientemente del motivo, el 40.2% de las personas encuestadas que no tienen algún tipo de discapacidad señaló haber contactado a su proveedor de servicio, mientras que, para las que tienen alguna discapacidad este porcentaje representó el 44.4%.



Gráfico 2.2.8.

En estos últimos 12 meses, ¿ha contactado a su proveedor de Telefonía fija?

Nota. Respuesta espontánea.

Para el tipo de discapacidad solo se muestran las respuestas "Sí", por lo que la suma no da 100%.

Fuente: IFT (2022)





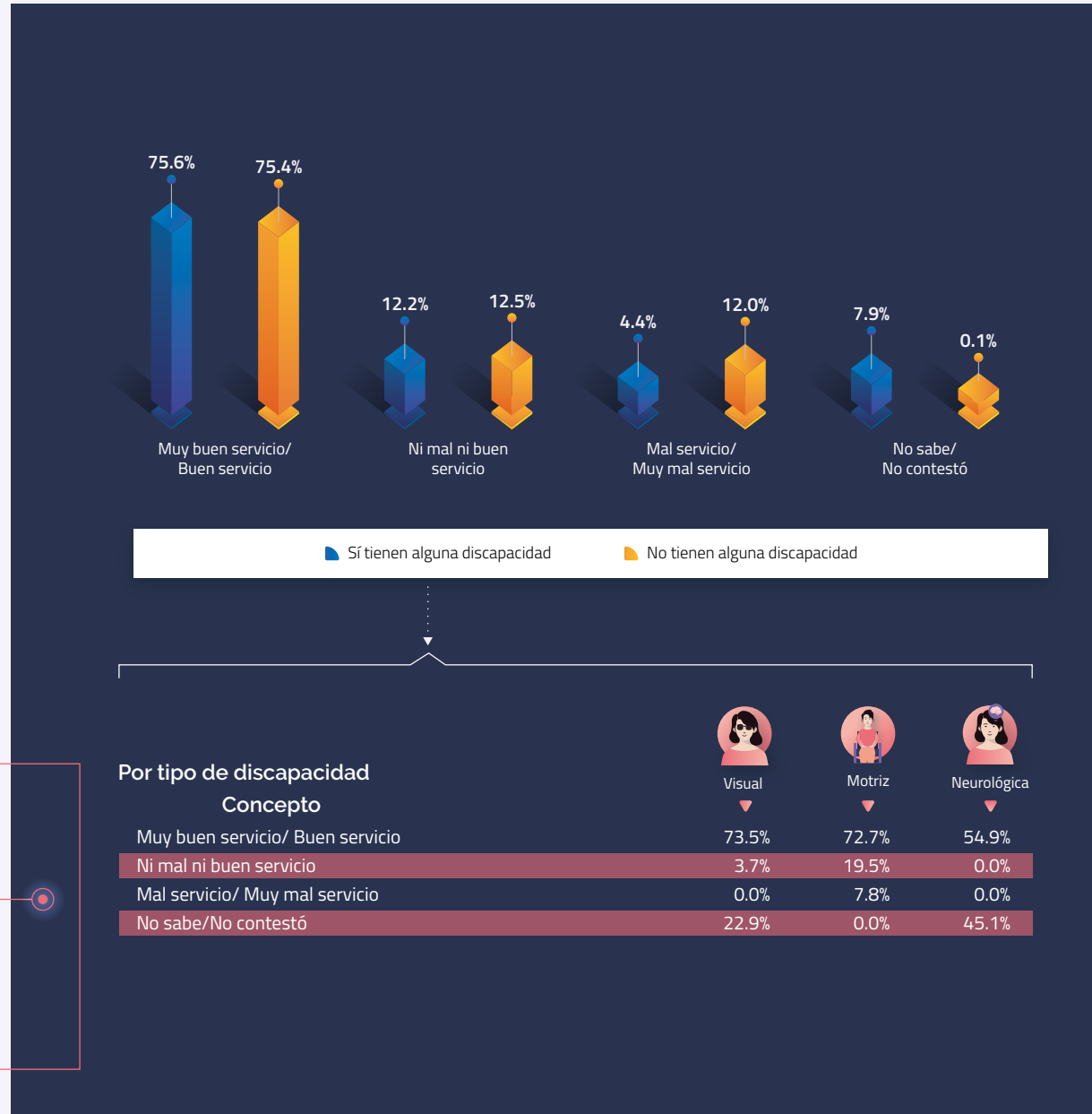
En cuanto a la calificación que le dan a la atención al cliente, el 75.4% de las personas encuestadas sin alguna discapacidad que contactaron a su proveedor mencionaron que este les brindó muy buen servicio/buen servicio, este porcentaje fue similar para las personas que tienen alguna discapacidad con 75.6%.



Gráfico 2.2.9.

Calificación del servicio brindado por el proveedor cuando lo contactó

Nota. Debido al redondeo de cifras, la suma no da 100%.
La pregunta se realizó a aquellos usuarios que mencionaron haber contactado a su proveedor de servicio en los últimos 12 meses.
Fuente: IFT (2022)



2.3 Televisión de paga

Perfil de las personas encuestadas

De las personas encuestadas del servicio de Televisión de paga, el 79.8% mencionó no tener alguna discapacidad; por su parte, el 20.2% señaló tener algún tipo de discapacidad, siendo las discapacidades motriz y visual las más mencionadas.



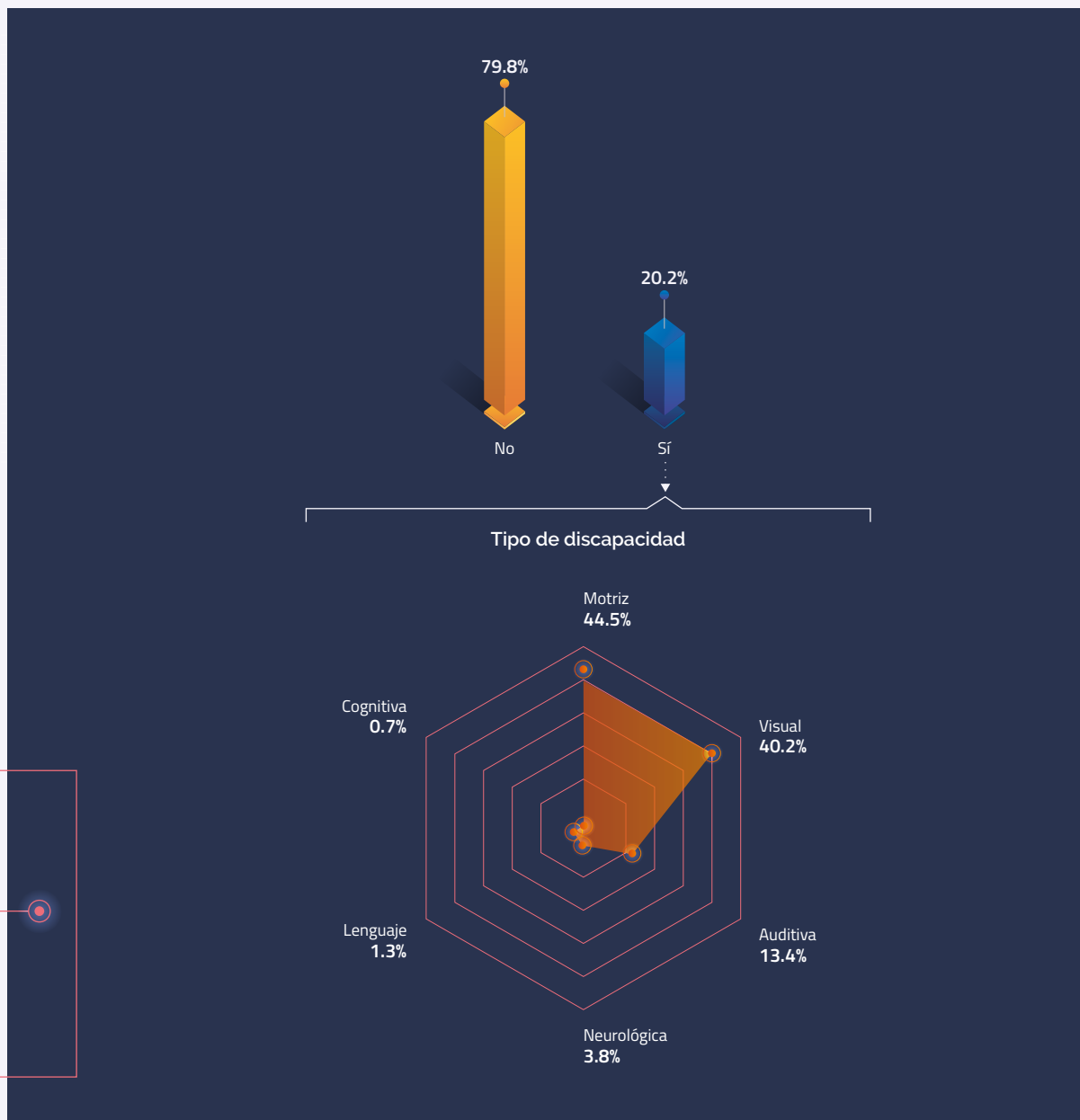
Gráfico 2.3.1.

Perfil de las personas encuestadas de Televisión de paga

Nota. Respuesta espontánea.

El tipo de discapacidad es respuesta múltiple, por lo que la suma no da 100%.

Fuente: IFT (2022)





El 19.2% de las personas encuestadas con alguna discapacidad mencionó que su servicio cuenta con aplicaciones o funciones especiales que le facilitan su uso de acuerdo con su discapacidad. La principal aplicación/función especial mencionada fue el control remoto.

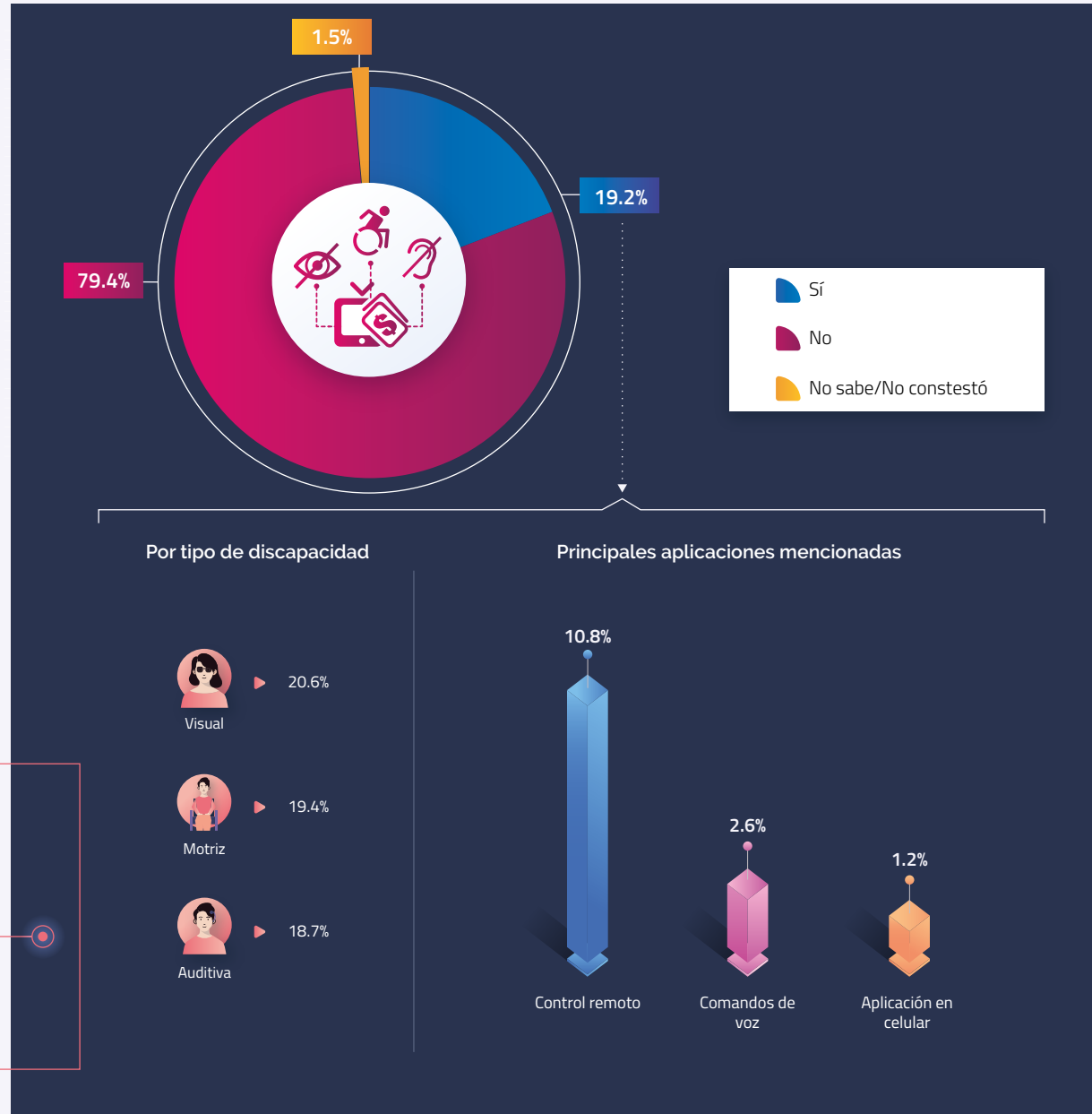


Gráfico 2.3.2.

¿Podría decirme si su servicio de Televisión de paga cuenta con aplicaciones o funciones especiales de acuerdo con su discapacidad que le faciliten el uso?

Nota. Respuesta espontánea. Debido al redondeo de cifras, la suma no da 100%.
 Para el tipo de discapacidad y las aplicaciones solo se muestran las respuestas "Sí", por lo que la suma no da 100%.
Fuente: IFT (2022)

■ Horas de uso del servicio de Televisión de paga

En cuanto a las horas de uso del servicio de Televisión de paga, el 45.2% de las personas encuestadas que no tienen algún tipo de discapacidad mencionó que la utilizan de 3 a 5 horas al día, este porcentaje fue mayor para las que tienen alguna discapacidad con 47.1%.

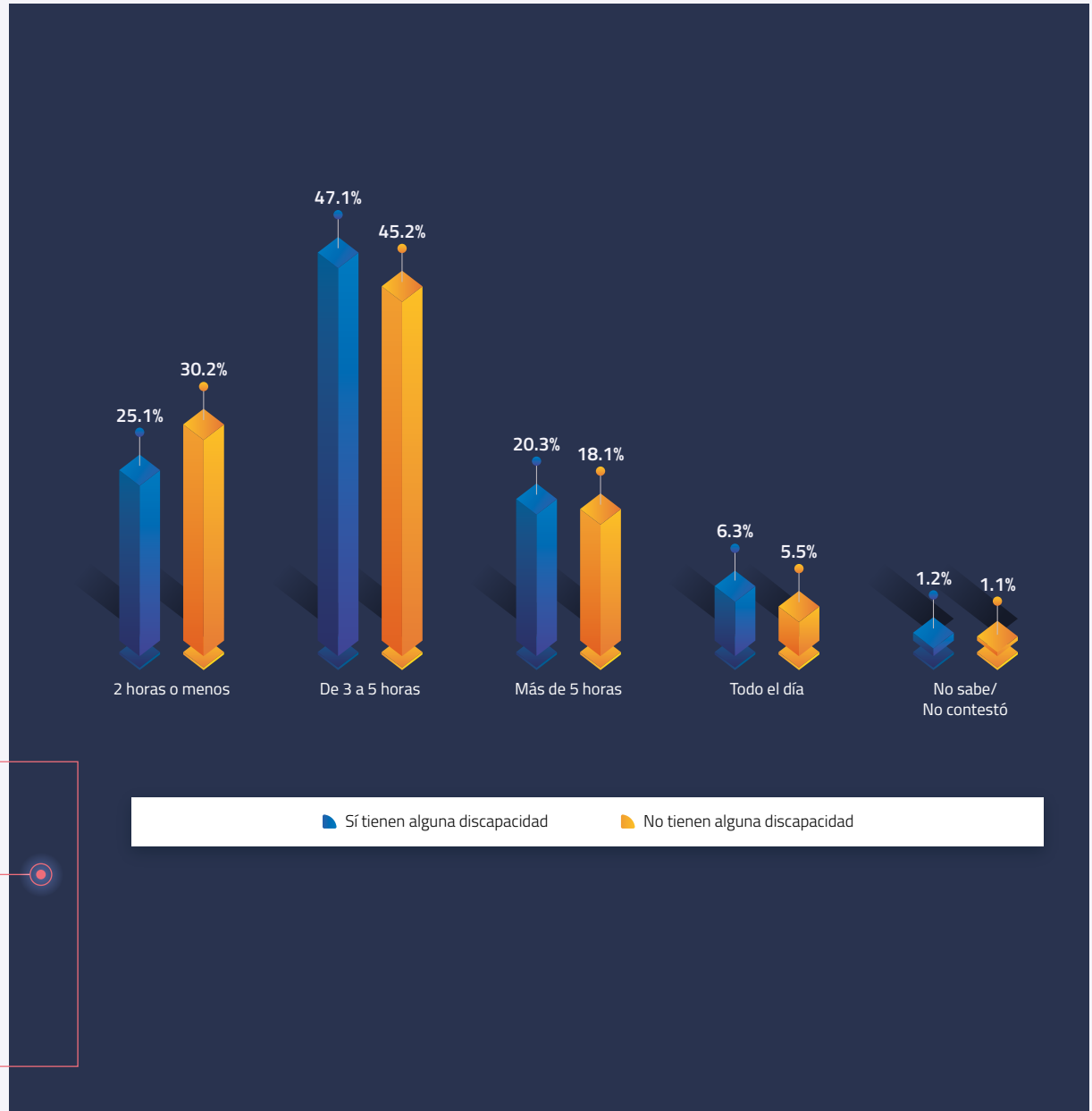


Gráfico 2.3.3.

Horas de uso del servicio de Televisión de paga

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

Fuente: IFT (2022)



Las personas encuestadas con discapacidad auditiva, motriz y visual mencionaron principalmente que utilizan su servicio de Televisión de paga de 3 a 5 horas.



Cuadro 2.3.1.

Horas de uso del servicio de Televisión de paga, por tipo de discapacidad

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

Fuente: IFT (2022)

Concepto	Visual	Motriz	Auditiva
2 horas o menos	33.1%	22.7%	18.3%
De 3 a 5 horas	43.4%	46.2%	54.9%
Más de 5 horas	15.8%	26.2%	18.8%
Todo el día	6.1%	4.0%	7.2%
No sabe/No contestó	1.7%	0.9%	0.7%

Conocimiento del servicio contratado

El 38.4% de las personas encuestadas que no tienen algún tipo de discapacidad señalaron conocer la cantidad de canales contratados en su servicio, mientras que, para las que tienen alguna discapacidad este porcentaje representó el 43.2%.



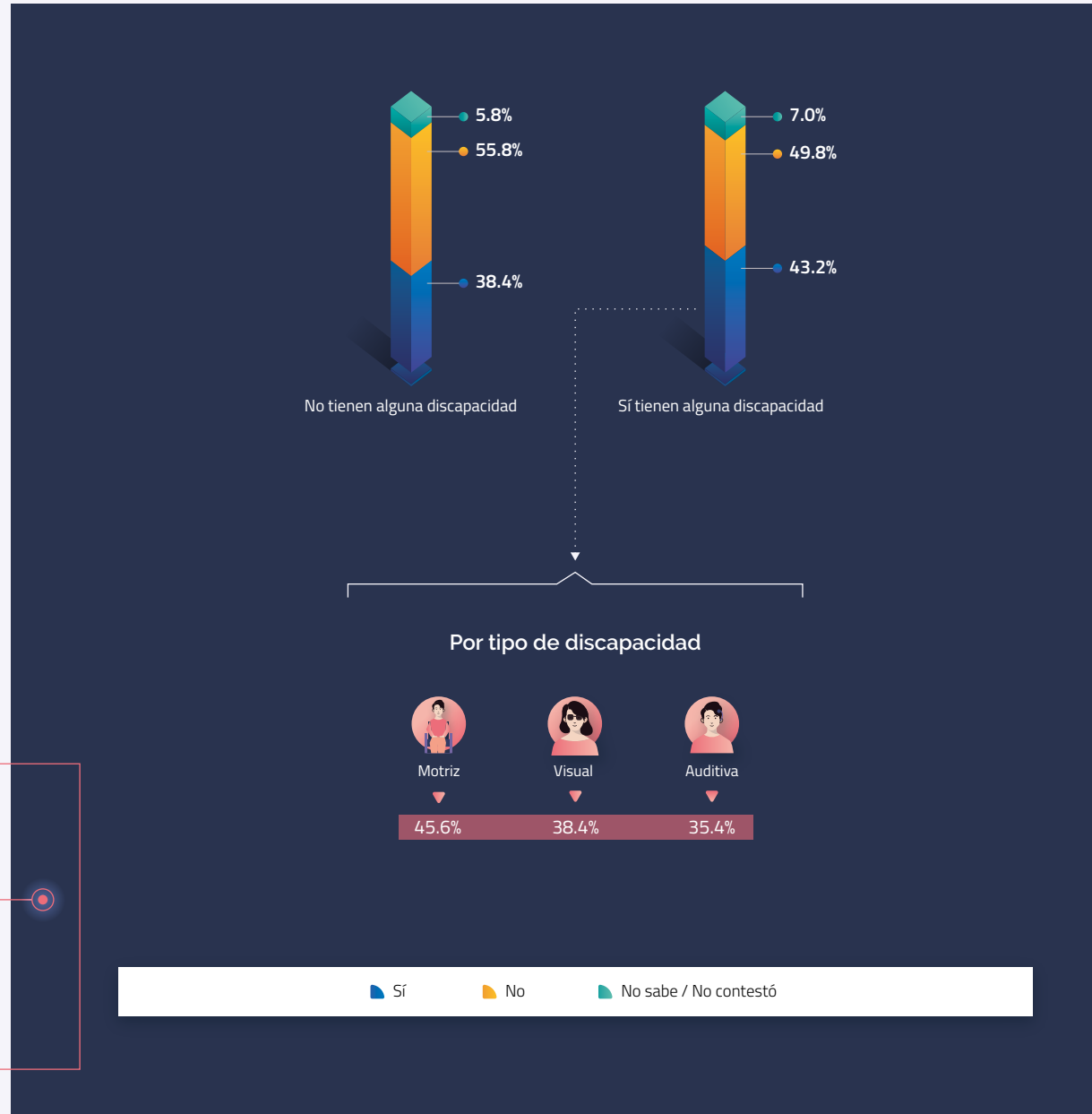
Gráfico 2.3.4.

Conocimiento del número de canales contratados en el servicio de Televisión de paga

Nota. Respuesta espontánea.

Para el tipo de discapacidad solo se muestran las respuestas "Sí", por lo que la suma no da 100%.

Fuente: IFT (2022)



▪ **Contratación del servicio de Televisión de paga**

El 59.2% de las personas encuestadas que no tienen algún tipo de discapacidad mencionó ser quien contrató el servicio, mientras que, para las que tienen alguna discapacidad este porcentaje representó el 63.4%.



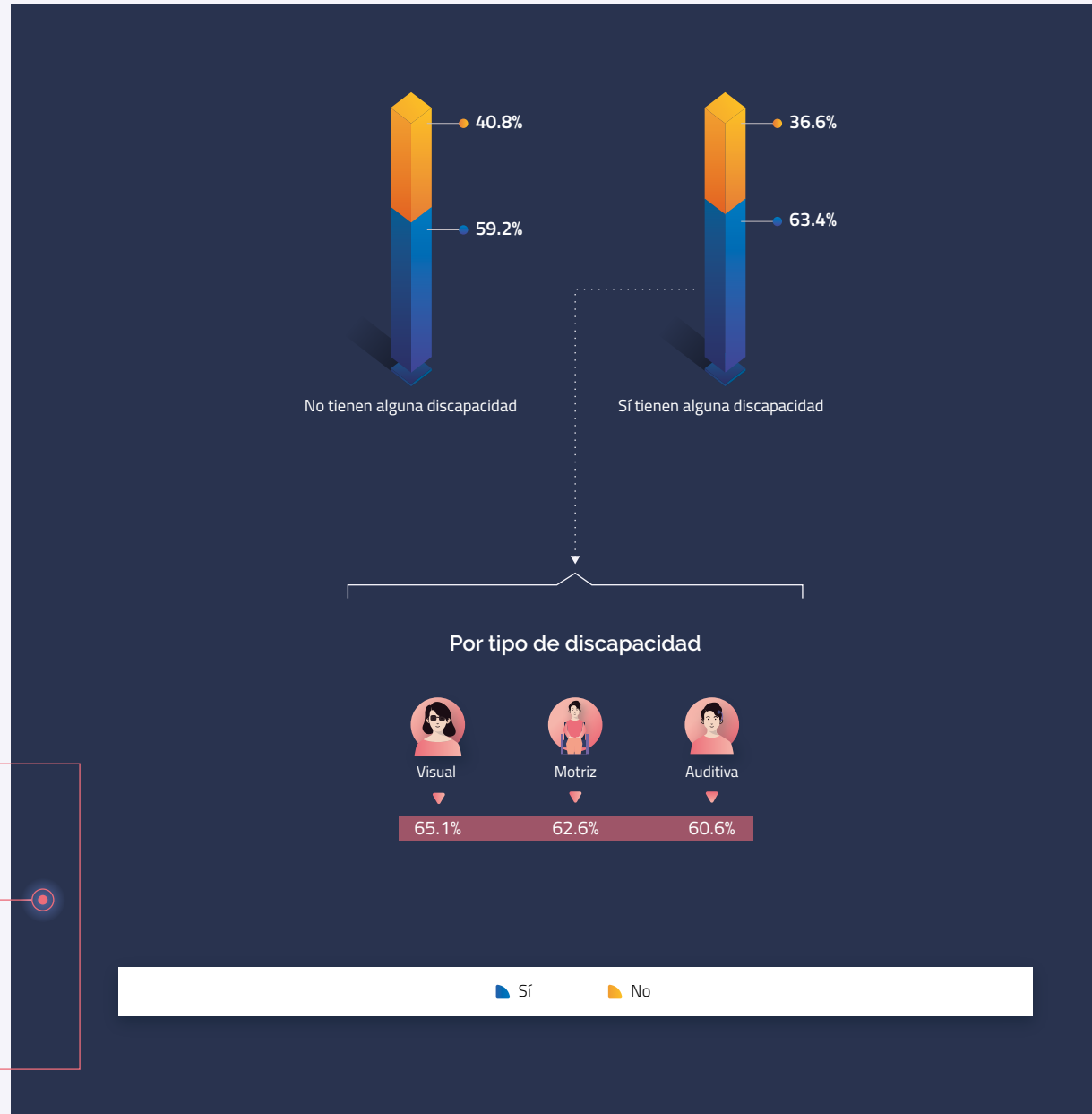
Gráfico 2.3.5.

¿Usted es la persona que contrató el servicio de Televisión de paga?

Nota. Respuesta espontánea.

Para el tipo de discapacidad solo se muestran las respuestas "Sí", por lo que la suma no da 100%.

Fuente: IFT (2022)



Comparación entre proveedores de Televisión de paga

El 33.2% de las personas encuestadas que no tienen algún tipo de discapacidad mencionó haber comparado entre proveedores antes de contratar su servicio, mientras que, para las que tienen alguna discapacidad este porcentaje representó el 29.1%.

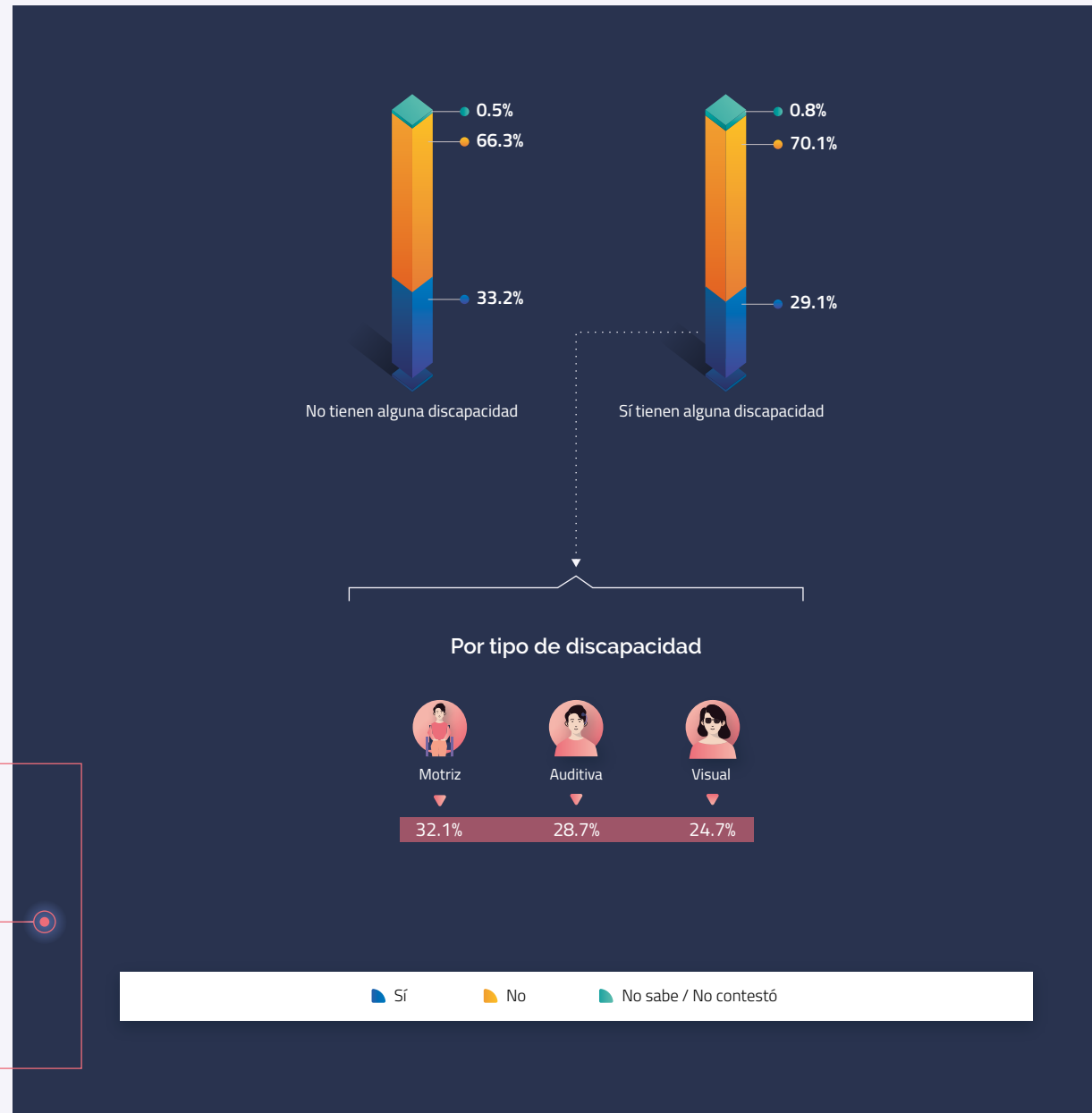


Gráfico 2.3.6.

Antes de contratar al proveedor que actualmente le da el servicio de Televisión de paga, ¿se buscaron otros proveedores a fin de comparar lo que le ofrecían?

Nota. Respuesta espontánea.

Para el tipo de discapacidad solo se muestran las respuestas "Sí", por lo que la suma no da 100%.

Fuente: IFT (2022)

¿Las personas encuestadas presentan alguna queja por su servicio de Televisión de paga?

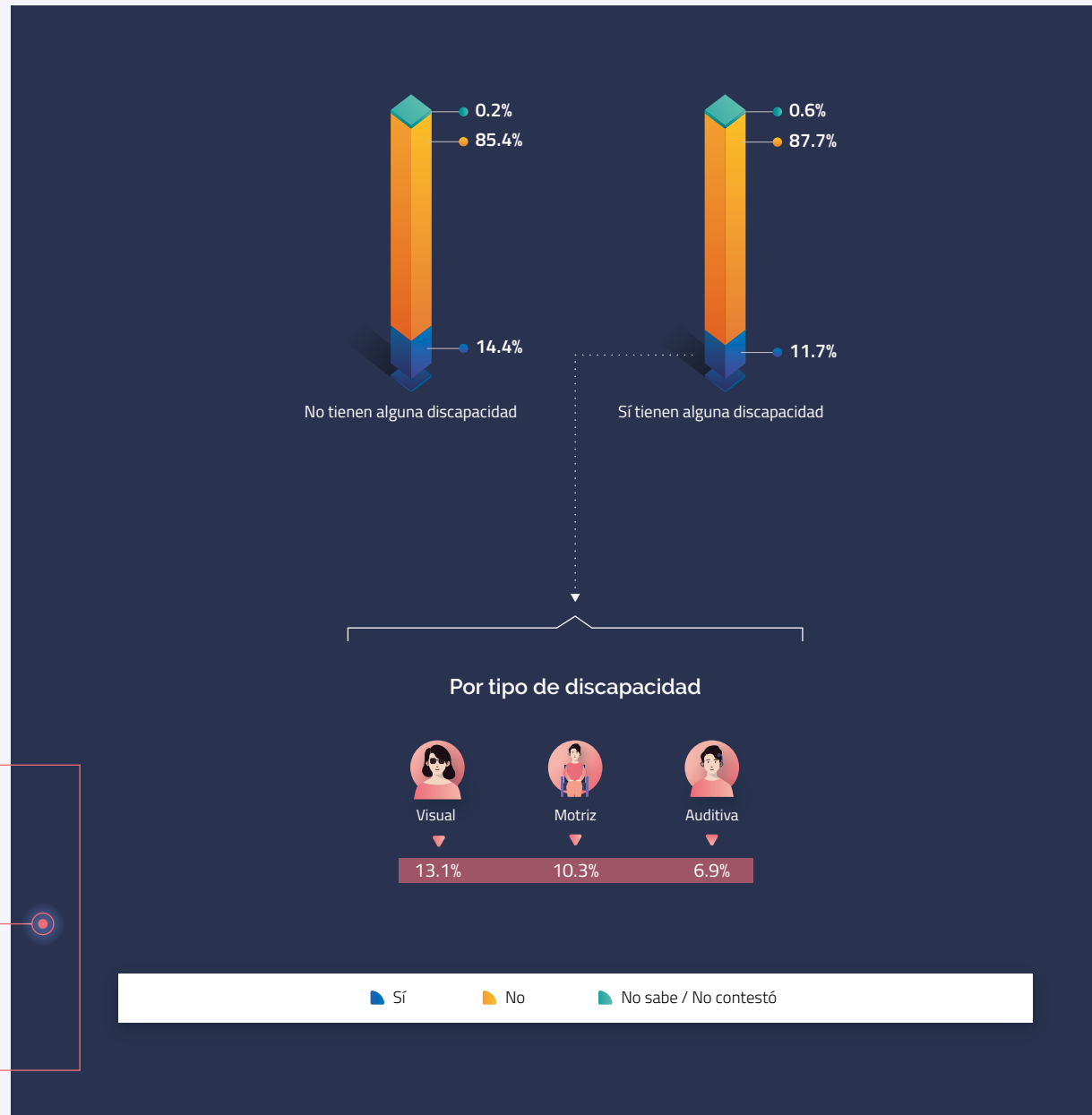
El 14.4% de las personas encuestadas que no tienen algún tipo de discapacidad mencionaron haber presentado alguna queja a su proveedor de servicio, mientras que, para las que tienen alguna discapacidad este porcentaje representó el 11.7%.



Gráfico 2.3.7.

¿Podría decirme si en algún momento ha presentado alguna queja por el servicio que recibe con el proveedor que tiene contratado el servicio de Televisión de paga?

Nota. Respuesta espontánea. Para el tipo de discapacidad solo se muestran las respuestas "Sí", por lo que la suma no da 100%.
Fuente: IFT (2022)



¿Cómo perciben la atención al cliente que les brinda su proveedor de Televisión de paga?

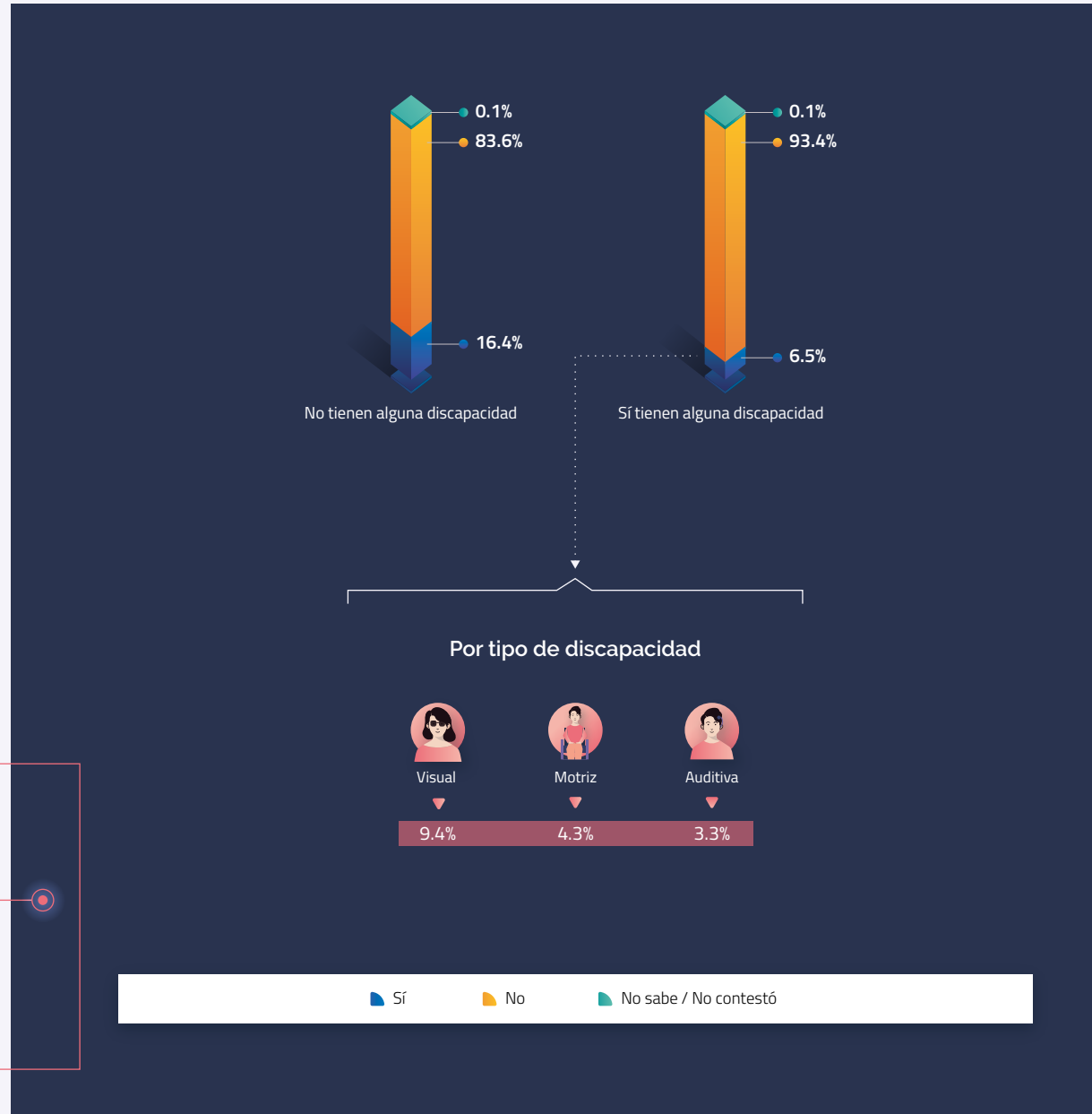
Independientemente del motivo, el 16.4% de las personas encuestadas que no tienen algún tipo de discapacidad señaló haber contactado a su proveedor de servicio, mientras que, para las que tienen alguna discapacidad este porcentaje representó el 6.5%.



Gráfico 2.3.8.

En estos últimos 12 meses, ¿ha contactado a su proveedor de Televisión de paga?

Nota. Respuesta espontánea. Debido al redondeo de cifras, la suma no da 100%.
Para el tipo de discapacidad solo se muestran las respuestas "Sí", por lo que la suma no da 100%.
Fuente: IFT (2022)





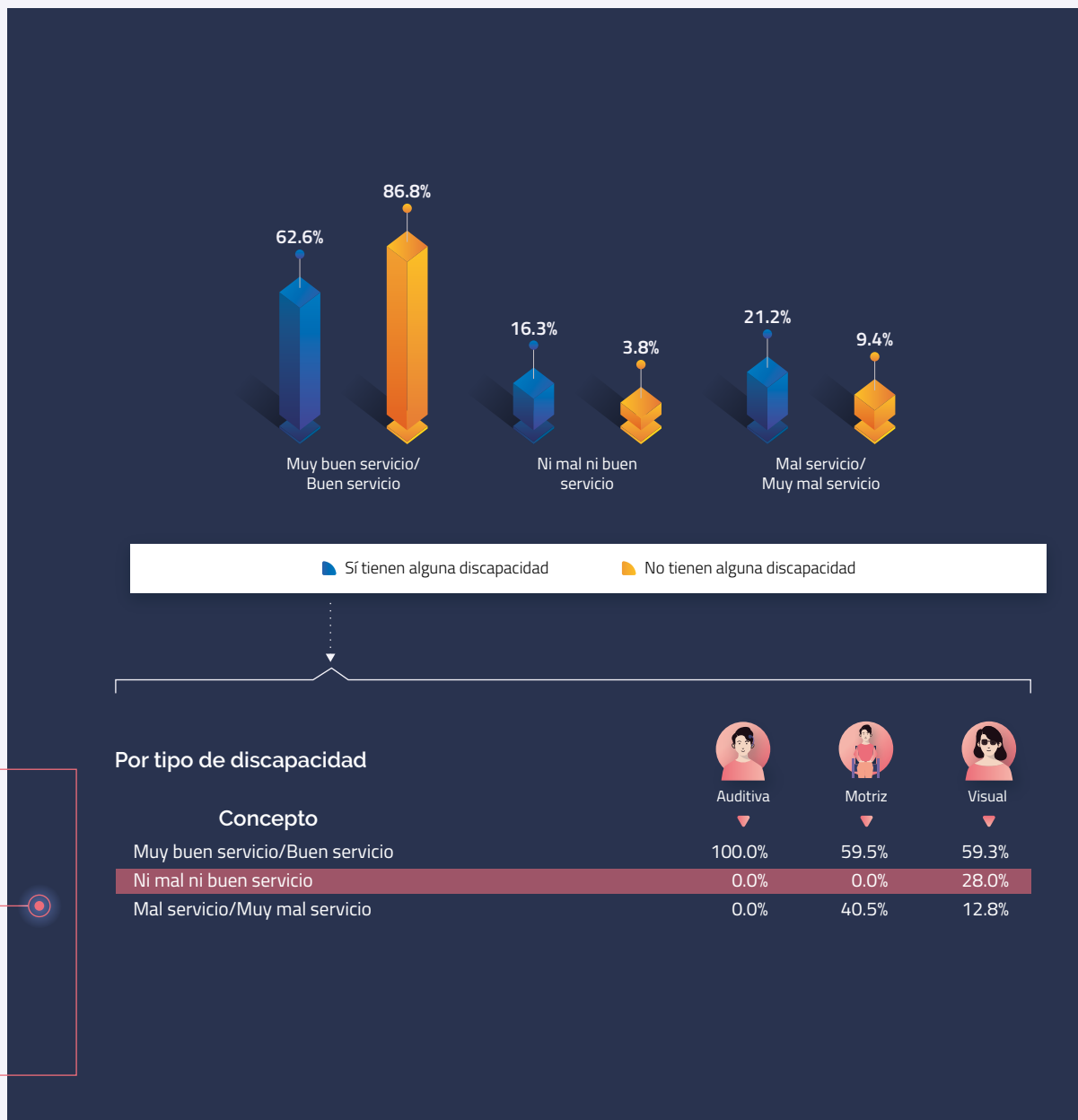
En cuanto a la calificación que le dan a la atención al cliente, el 86.8% de las personas encuestadas sin alguna discapacidad que contactaron a su proveedor mencionaron que este les brindó muy buen servicio/buen servicio, este porcentaje fue menor para las personas que tienen alguna discapacidad con 62.6%.



Gráfico 2.3.9.

Calificación del servicio brindado por el proveedor cuando lo contactó

Nota. Debido al redondeo de cifras, la suma no da 100%.
La pregunta se realizó a aquellos usuarios que mencionaron haber contactado a su proveedor de servicio en los últimos 12 meses.
Fuente: IFT (2022)



2.4 Telefonía móvil

Perfil de las personas encuestadas

De las personas encuestadas del servicio de Telefonía móvil, el 94.3% mencionó no tener alguna discapacidad; por su parte, el 5.7% señaló tener algún tipo de discapacidad, siendo las discapacidades motriz y visual las más mencionadas.



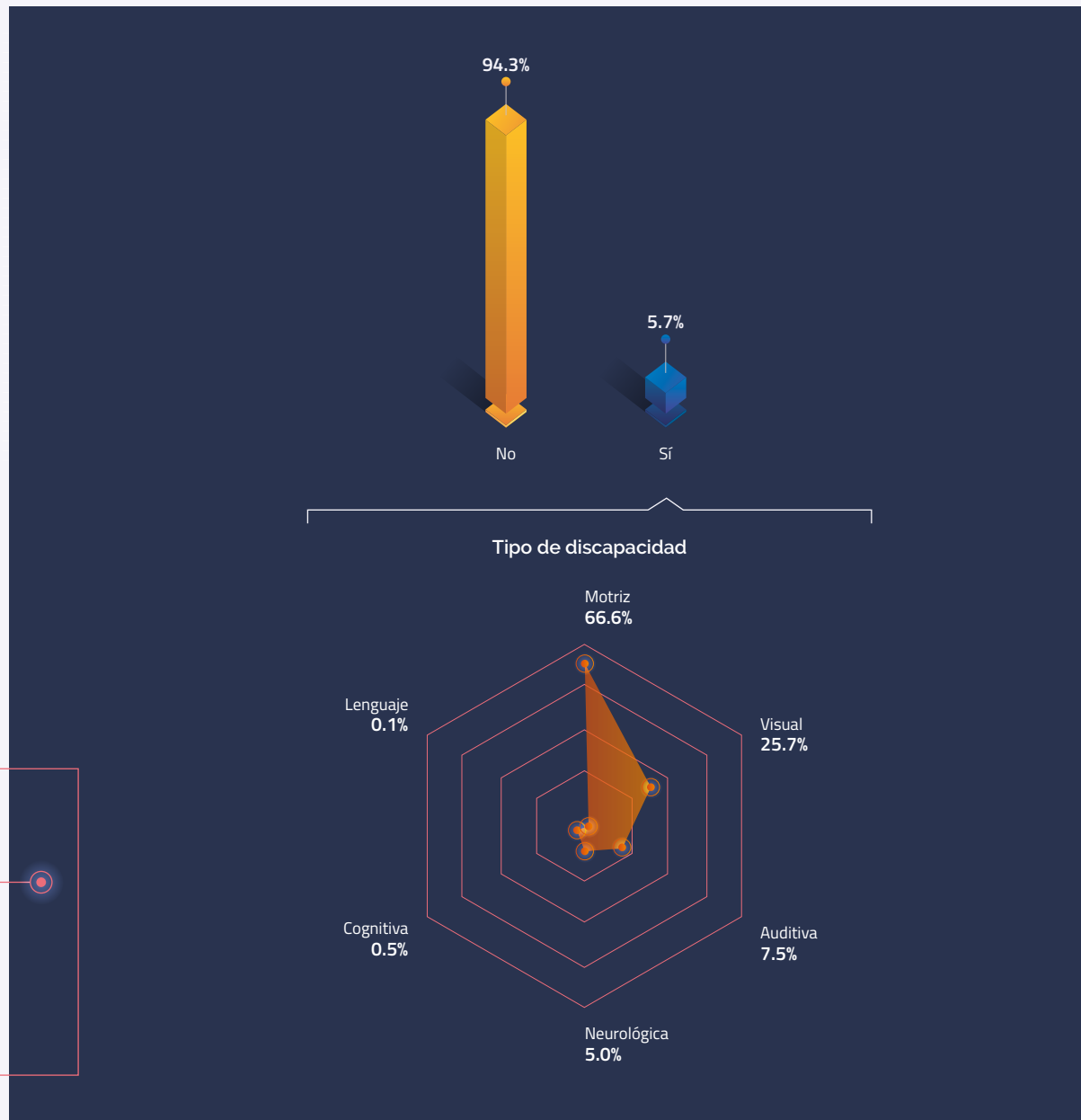
Gráfico 2.4.1.

Perfil de las personas encuestadas de Telefonía móvil

Nota. Respuesta espontánea.

El tipo de discapacidad es respuesta múltiple, por lo que la suma no da 100%.

Fuente: IFT (2022)



El 18.4% de las personas encuestadas con alguna discapacidad mencionó que su servicio contratado cuenta con aplicaciones o funciones especiales que le facilitan su uso de acuerdo con su discapacidad. La principal aplicación/función especial mencionada fue la comunicación/ llamadas/mensajes.

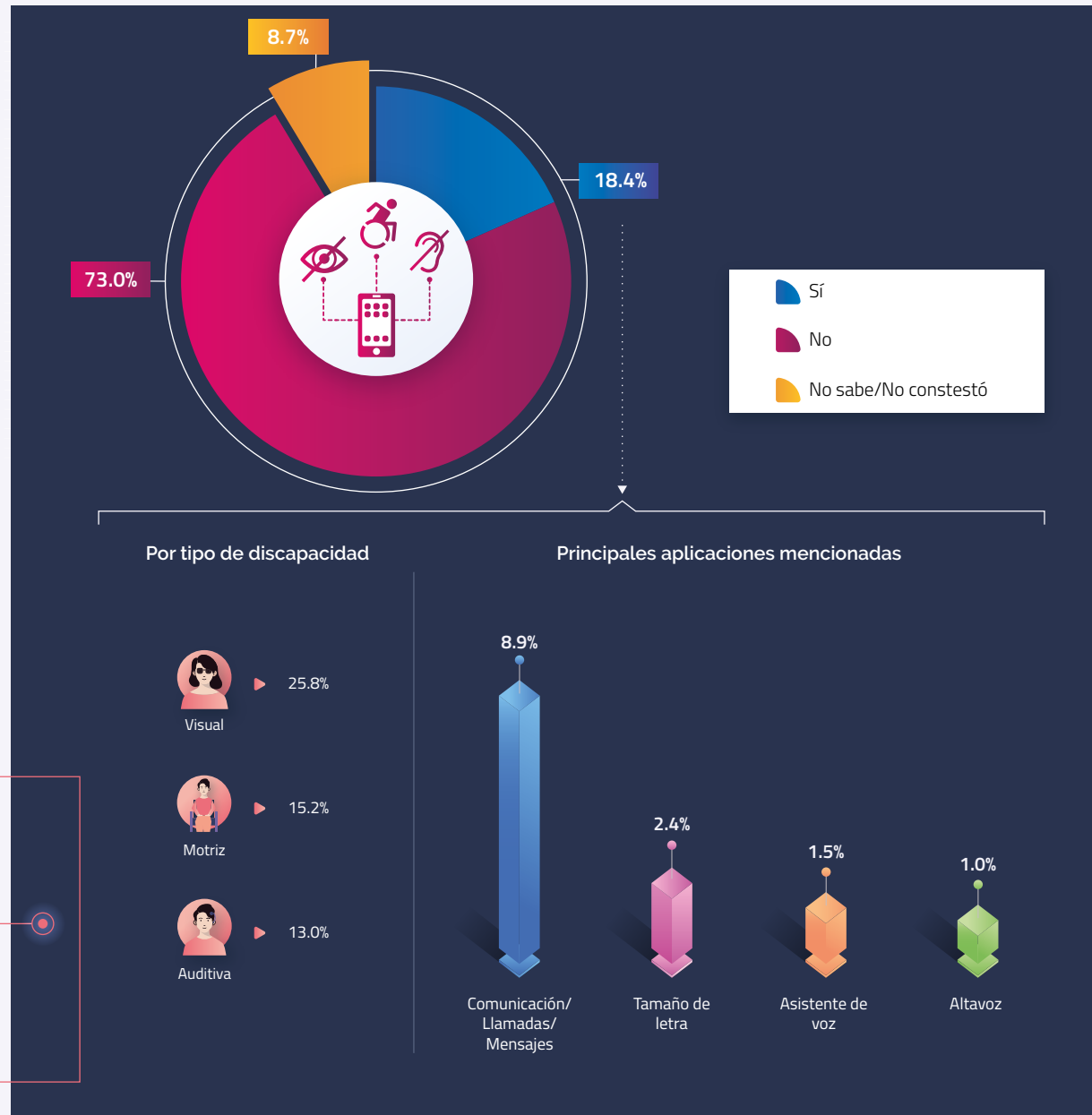


Gráfico 2.4.2.
¿Podría decirme si su teléfono móvil cuenta con aplicaciones o funciones especiales de acuerdo con su discapacidad que le faciliten el uso?

Nota. Respuesta espontánea. Debido al redondeo de cifras, la suma no da 100%.
Para el tipo de discapacidad y las aplicaciones solo se muestran las respuestas "Sí", por lo que la suma no da 100%.
Fuente: IFT (2022)

■ **Uso del teléfono móvil**

Las personas que no tienen algún tipo de discapacidad señalaron que utilizan principalmente su teléfono móvil para hacer llamadas, trabajar y redes sociales; mientras que, las personas que tienen alguna discapacidad mencionaron con un mayor porcentaje que lo utilizan para hacer llamadas, así como para solo recibirlas.



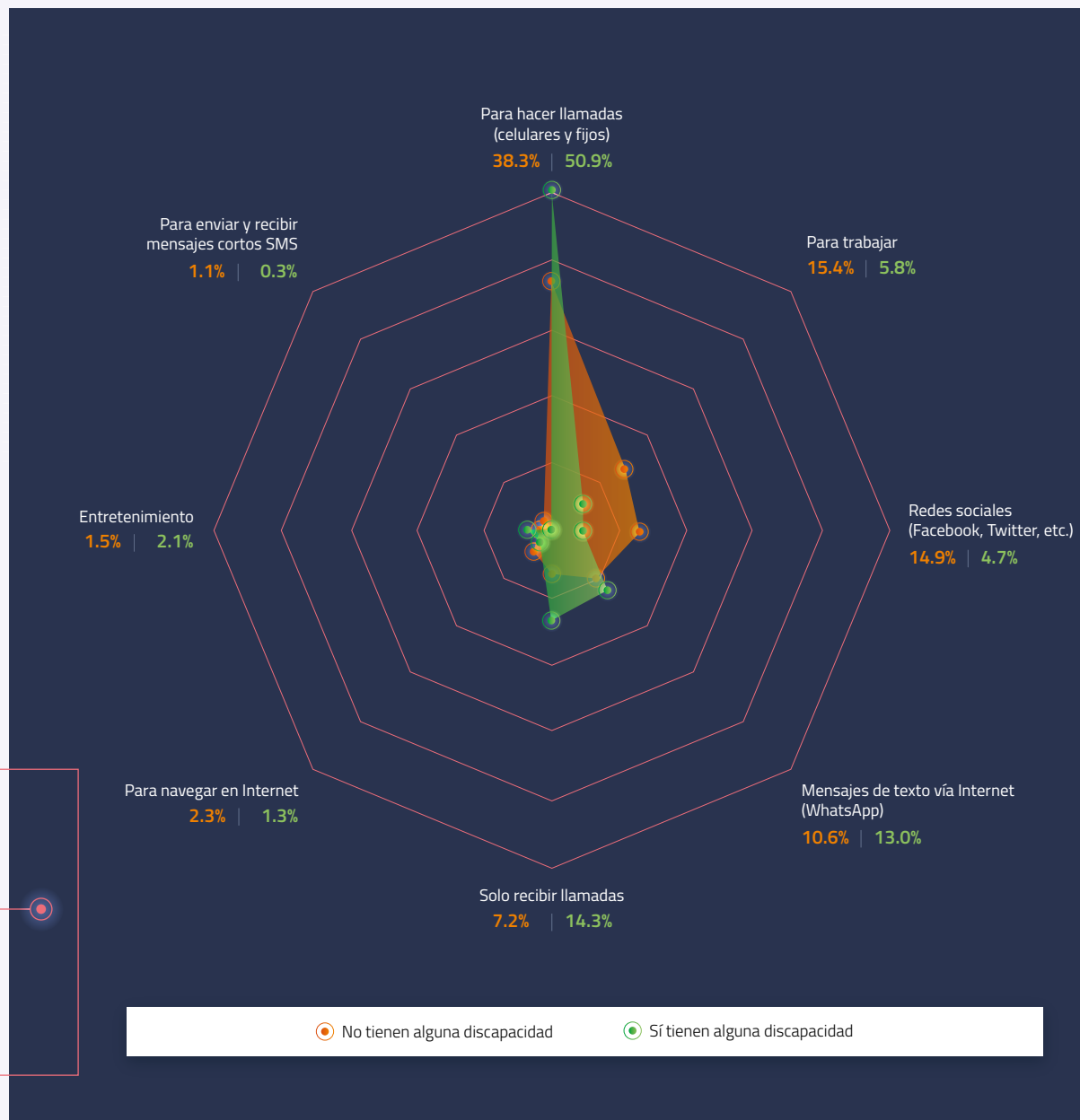
Gráfico 2.4.3.

¿Y para qué utiliza su teléfono móvil en mayor proporción?

Nota. Respuesta espontánea.

Debido a que se excluyen otras menciones no significativas y respuestas "No sabe/No contestó", la suma no da 100%.

Fuente: IFT (2022)



● No tienen alguna discapacidad ● Sí tienen alguna discapacidad

Las personas encuestadas con alguna discapacidad mencionaron que utilizan su teléfono móvil principalmente para hacer llamadas.



Cuadro 2.4.1.

¿Y para qué utiliza su teléfono móvil en mayor proporción?, por tipo de discapacidad

Nota. Respuesta espontánea.

Debido a que se excluyen otras menciones no significativas y respuestas "No sabe/No contestó", la suma no da 100%.

Fuente: IFT (2022)

Concepto	Motriz	Auditiva	Visual
Para hacer llamadas (celulares y fijos)	55.0%	45.5%	34.6%
Para trabajar	5.3%	5.1%	5.5%
Redes sociales (Facebook, Twitter, etc.)	3.9%	11.8%	5.2%
Mensajes de texto vía Internet (WhatsApp)	13.9%	15.1%	12.5%
Solo recibir llamadas	11.1%	5.2%	27.1%
Para navegar en Internet	2.0%	0.0%	0.0%
Entretenimiento	1.8%	0.0%	3.6%
Para enviar y recibir mensajes cortos SMS	0.5%	0.0%	0.0%

▪ Teléfono móvil con acceso a Internet y/o redes sociales¹²

El 84.9% de las personas encuestadas que no tienen algún tipo de discapacidad mencionó que su teléfono móvil cuenta con acceso a Internet y/o redes sociales, este porcentaje fue menor para las que tienen alguna discapacidad con 66.4%.

Gráfico 2.4.4.

¿Podría decirme si su teléfono móvil tiene acceso a Internet y/o redes sociales?

Nota. Respuesta espontánea. Debido al redondeo de cifras, la suma no da 100%.
Para el tipo de discapacidad solo se muestran las respuestas "Sí", por lo que la suma no da 100%.
Fuente: IFT (2022)



¹² La información hace referencia a los usuarios que cuentan con un teléfono inteligente (*Smartphone*) o en su caso aquellos que permiten la navegación en Internet mediante aplicaciones pre-instaladas.

■ **Actividades realizadas a través de Internet fijo y/o móvil en el teléfono móvil¹³**

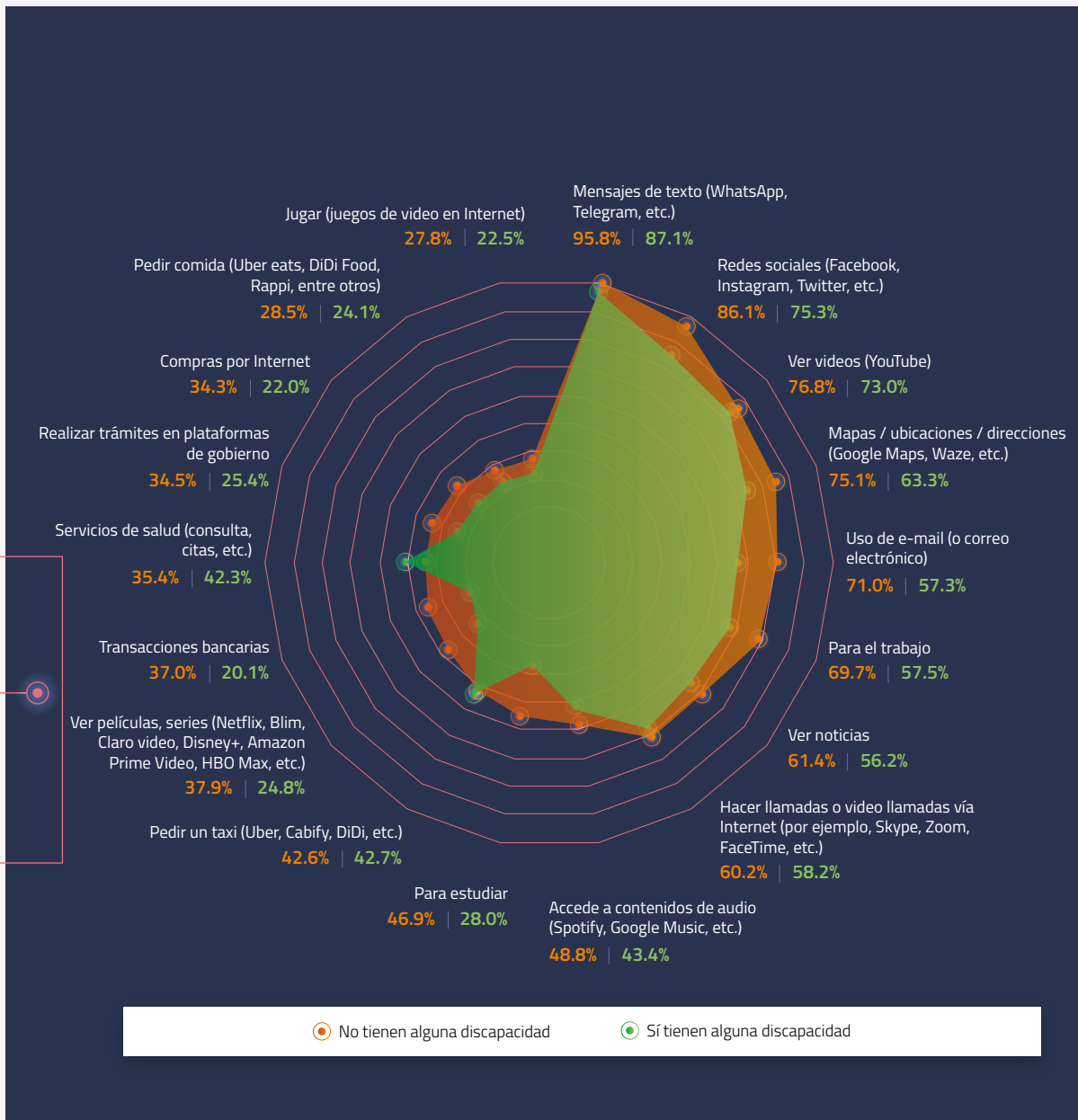
Independientemente si tienen o no alguna discapacidad, las principales actividades que mencionaron realizar las personas encuestadas en su teléfono móvil fueron el envío de mensajes de texto vía Internet, redes sociales y ver videos (YouTube).



Gráfico 2.4.5.

Principales actividades que realizan en su teléfono móvil a través de Internet fijo y/o móvil

Nota. Respuesta múltiple, por lo que la suma no da 100%.
Fuente: IFT (2022)



¹³ La información hace referencia a los usuarios encuestados del cuestionario de Telefonía móvil, que cuentan con un teléfono móvil con acceso a Internet y/o redes sociales, sin importar el tipo de conexión que utilicen para acceder, fija (Wi-Fi) o datos móviles, por lo anterior, se hablará indistintamente de Internet fijo y/o móvil.



Las personas encuestadas con discapacidad visual, auditiva y motriz mencionaron principalmente que envían mensajes de texto vía Internet.



Cuadro 2.4.2.

Principales actividades que realizan en su teléfono móvil a través de Internet fijo y/o móvil, por tipo de discapacidad

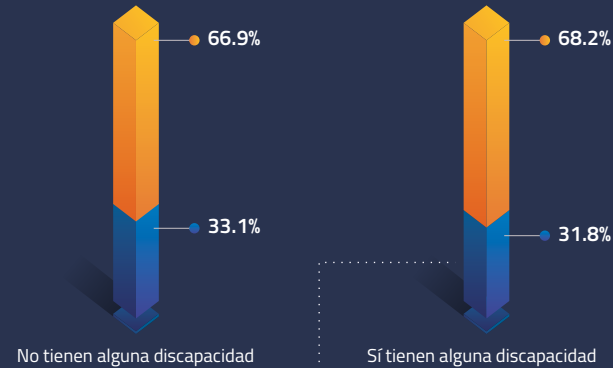
Nota. Respuesta múltiple, por lo que la suma no da 100%.

Fuente: IFT (2022)

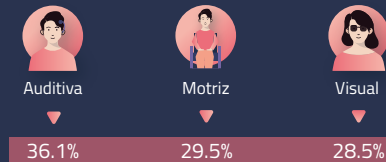
Concepto	Visual	Auditiva	Motriz
Mensajes de texto (WhatsApp, Telegram, etc.)	97.4%	89.8%	82.3%
Redes sociales (Facebook, Instagram, Twitter, etc.)	73.3%	69.7%	75.5%
Ver videos (YouTube)	88.5%	89.8%	66.4%
Mapas / ubicaciones / direcciones (Google Maps, Waze, etc.)	61.7%	73.1%	59.0%
Uso de e-mail (o correo electrónico)	51.3%	62.6%	55.0%
Para el trabajo	68.2%	72.3%	51.5%
Ver noticias	68.3%	78.2%	49.0%
Hacer llamadas o video llamadas vía Internet (por ejemplo, Skype, Zoom, FaceTime, etc.)	65.7%	46.1%	59.0%
Accede a contenidos de audio (Spotify, Google Music, etc.)	58.7%	24.5%	41.2%
Para estudiar	51.1%	42.4%	17.6%
Pedir un taxi (Uber, Cabify, DiDi, etc.)	59.1%	38.5%	38.6%
Ver películas, series (Netflix, Blim, Claro video, Disney+, Amazon Prime Video, HBO Max, etc.)	32.0%	22.2%	23.0%
Transacciones bancarias	30.7%	18.6%	15.6%
Servicios de salud (consulta, citas, etc.)	43.9%	58.9%	38.7%
Realizar trámites en plataformas de gobierno	40.5%	25.0%	19.1%
Compras por Internet	27.3%	34.0%	17.5%
Pedir comida (Uber eats, DiDi Food, Rappi, entre otros)	47.0%	55.4%	14.4%
Jugar (juegos de video en Internet)	14.9%	13.9%	25.4%

▪ **Conocimiento del servicio contratado**

El 33.1% de las personas encuestadas que no tienen algún tipo de discapacidad señalaron conocer los MB o GB incluidos en su servicio, mientras que, para las que tienen alguna discapacidad este porcentaje representó el 31.8%.



Por tipo de discapacidad



■ Sí ■ No



Gráfico 2.4.6.

Conocimiento de los MB o GB incluidos en su servicio de Telefonía móvil

Nota. Respuesta espontánea.

Para el tipo de discapacidad solo se muestran las respuestas "Sí", por lo que la suma no da 100%.

Fuente: IFT (2022)

▪ **Contratación del servicio de Telefonía móvil**

El 84.2% de las personas encuestadas que no tienen algún tipo de discapacidad mencionó ser quien contrató el servicio, mientras que, para las que tienen alguna discapacidad este porcentaje representó el 78.1%.



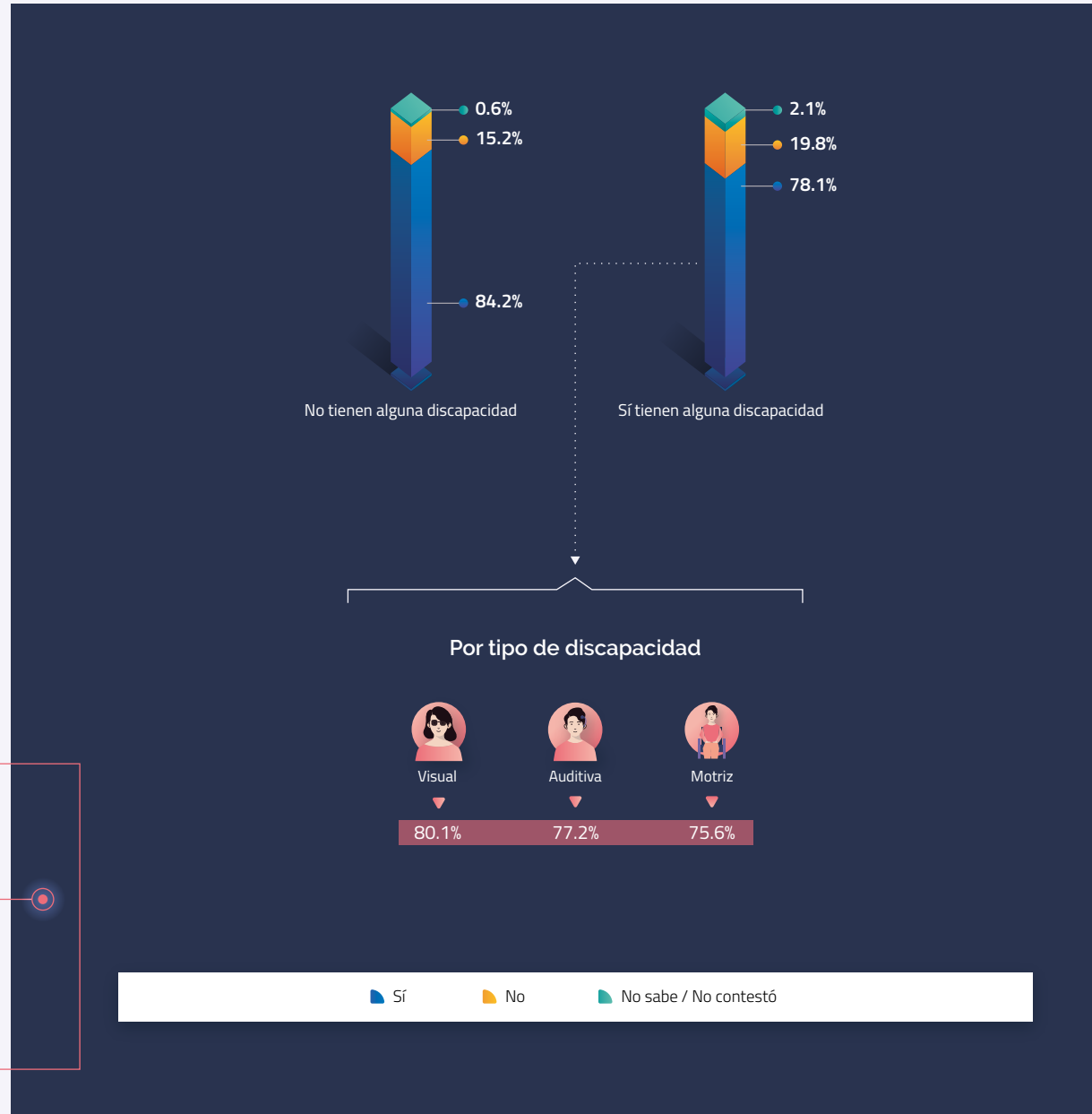
Gráfico 2.4.7.

¿Usted es la persona que contrató el servicio de Telefonía móvil?

Nota. Respuesta espontánea.

Para el tipo de discapacidad solo se muestran las respuestas "Sí", por lo que la suma no da 100%.

Fuente: IFT (2022)



Comparación entre proveedores de Telefonía móvil

El 47.7% de las personas encuestadas que no tienen algún tipo de discapacidad mencionó haber comparado entre proveedores antes de contratar su servicio, mientras que, para las que tienen alguna discapacidad este porcentaje representó el 44.6%.



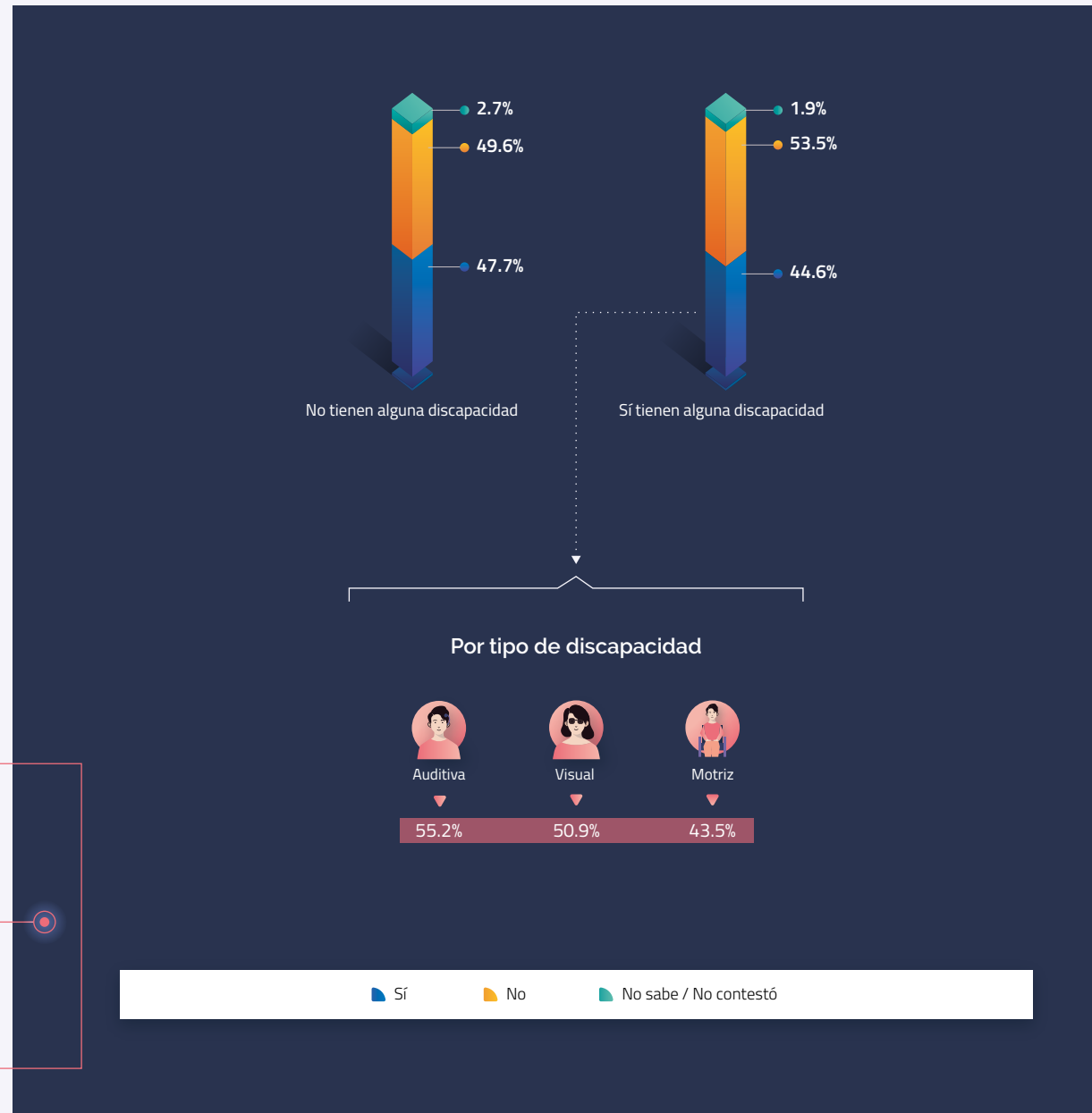
Gráfico 2.4.8.

Antes de contratar al proveedor que actualmente le da el servicio de Telefonía móvil, ¿se buscaron otros proveedores a fin de comparar lo que le ofrecían?

Nota. Respuesta espontánea.

Para el tipo de discapacidad solo se muestran las respuestas "Sí", por lo que la suma no da 100%.

Fuente: IFT (2022)



¿Las personas encuestadas presentan alguna queja por su servicio de Telefonía móvil?

El 9.6% de las personas encuestadas que no tienen algún tipo de discapacidad mencionaron haber presentado alguna queja a su proveedor de servicio, mientras que, para las que tienen alguna discapacidad este porcentaje representó el 8.8%.



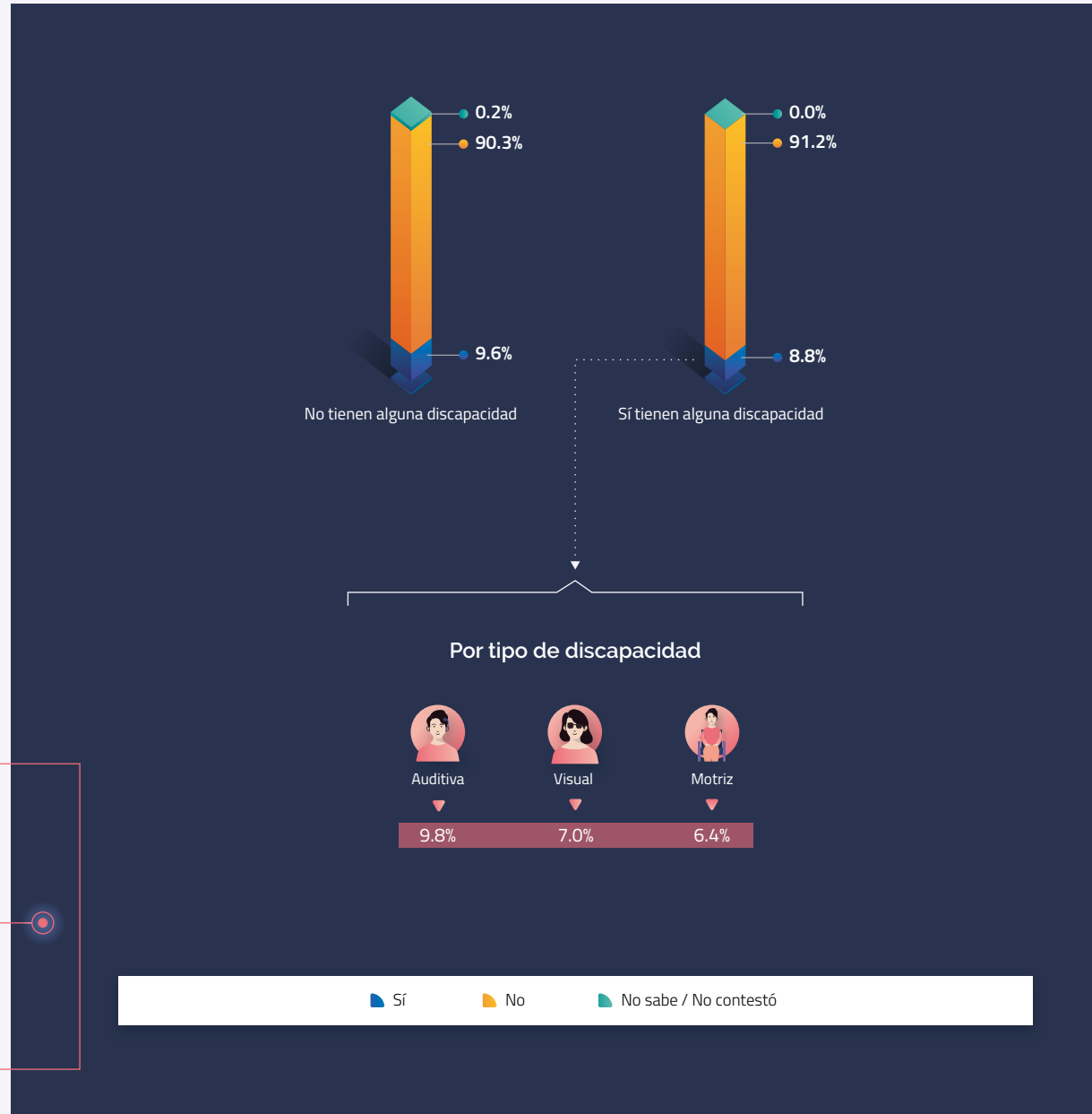
Gráfico 2.4.9.

¿Podría decirme si en algún momento ha presentado alguna queja por el servicio que recibe con el proveedor que tiene contratado el servicio de Telefonía móvil?

Nota. Respuesta espontánea.

Para el tipo de discapacidad solo se muestran las respuestas "Sí", por lo que la suma no da 100%.

Fuente: IFT (2022)



¿Cómo perciben la atención al cliente que les brinda su proveedor de Telefonía móvil?

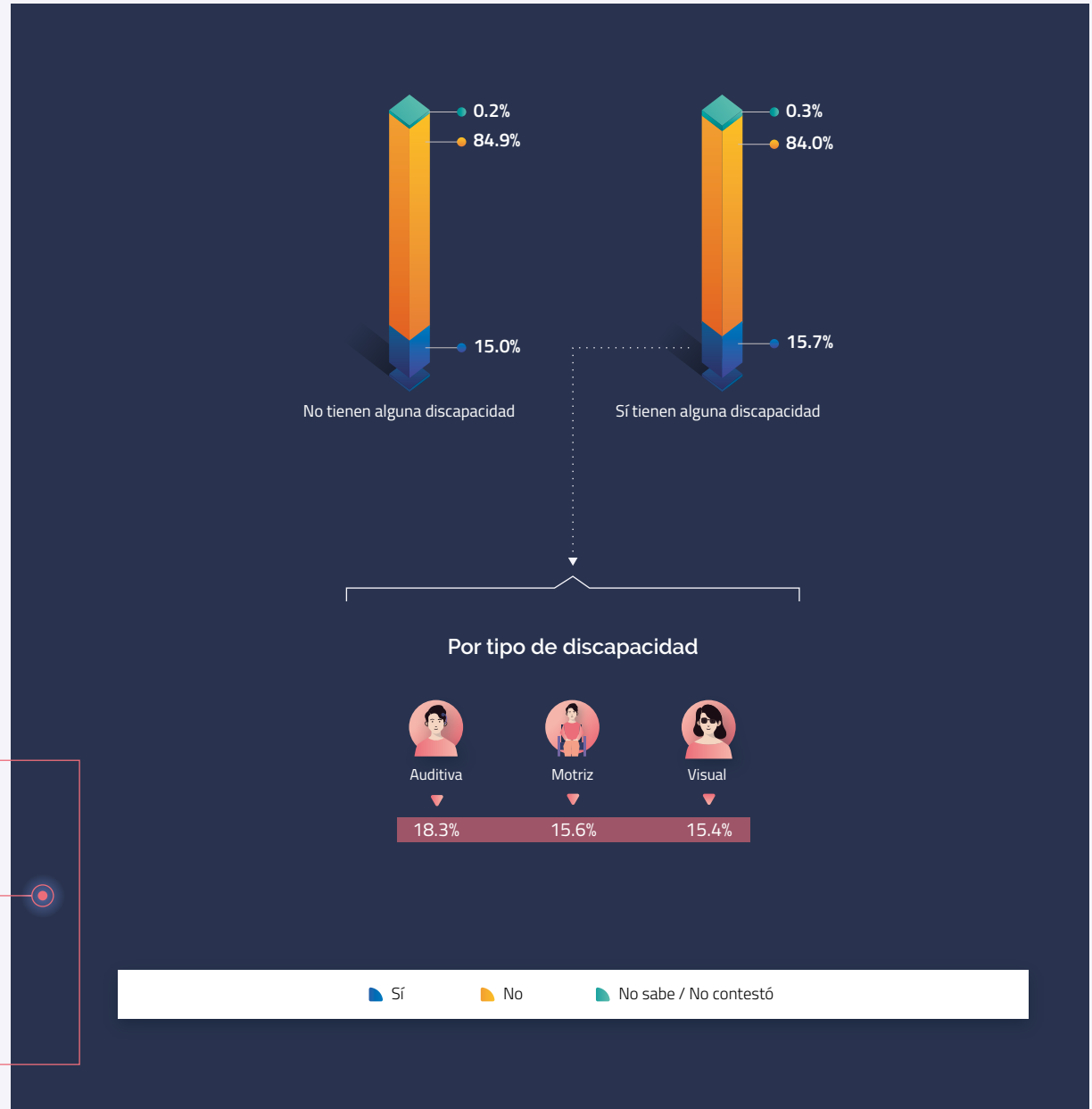
Independientemente del motivo, el 15% de las personas encuestadas que no tienen algún tipo de discapacidad señaló haber contactado a su proveedor de servicio, mientras que, para las que tienen alguna discapacidad este porcentaje representó el 15.7%.



Gráfico 2.4.10.

En estos últimos 12 meses, ¿ha contactado a su proveedor de Telefonía móvil?

Nota. Respuesta espontánea. Debido al redondeo de cifras, la suma no da 100%.
Para el tipo de discapacidad solo se muestran las respuestas "Sí", por lo que la suma no da 100%.
Fuente: IFT (2022)

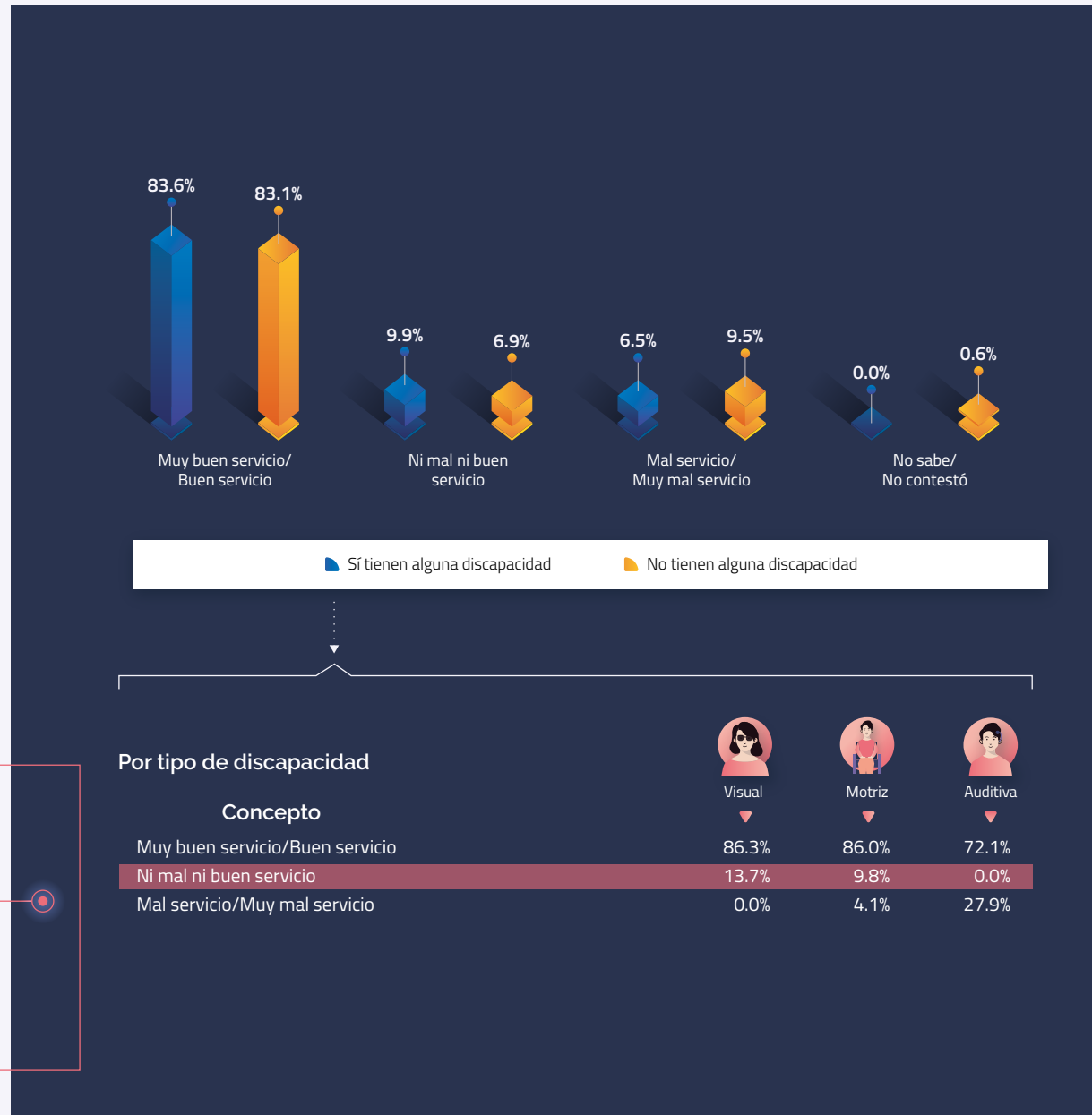


En cuanto a la calificación que le dan a la atención al cliente, el 83.1% de las personas encuestadas sin alguna discapacidad que contactaron a su proveedor mencionaron que este les brindó muy buen servicio/buen servicio; este porcentaje fue similar para las personas que tienen alguna discapacidad con 83.6%.

Gráfico 2.4.11.

Calificación del servicio brindado por el proveedor cuando lo contactó

Nota. Debido al redondeo de cifras, la suma no da 100%. La pregunta se realizó a aquellos usuarios que mencionaron haber contactado a su proveedor de servicio en los últimos 12 meses.
Fuente: IFT (2022)





Apartado 3.

Indicadores de Satisfacción de los usuarios de telecomunicaciones

Objetivo

La medición de los niveles de satisfacción de los servicios de telecomunicaciones, a través de la percepción de los usuarios, es un análisis que permite dar un sentido profundo a los datos recolectados mediante encuestas sobre la calidad con la que reciben las y los usuarios sus servicios; la experiencia en el uso (quejas); 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 que permiten conocer su percepción de los servicios de telecomunicaciones que reciben, dada la importancia de conocer y dar seguimiento a los niveles de satisfacción de los usuarios de telecomunicaciones.¹⁴

PRINCIPALES HALLAZGOS¹⁵

ÍNDICE GENERAL DE SATISFACCIÓN (IGS)

1. 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 que tan satisfechas se encuentran las personas usuarias en los diferentes elementos que forman parte del IGS.

¹⁴ Las ilustraciones para representar gráficamente los resultados de los indicadores de servicios de telecomunicaciones son con fines exclusivos de hacer más atractiva – visualmente, los resultados. No representan niveles de satisfacción o insatisfacción de las personas encuestadas. Para ello, considerar los resultados de los indicadores medidos en una escala de 0 a 100 puntos.

¹⁵ La importancia (peso) de cada variable que conforman a los diferentes Índices de Calidad percibida, Valor por el dinero, Confianza o Lealtad, son obtenidas a través de la técnica de Análisis de Componentes Principales (ACP), que tiene por objetivo obtener las importancias (pesos) de cada variable de manera no subjetiva bajo un criterio de optimalidad (máxima varianza). Para mayor 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

Resultados de la Cuarta Encuesta 2021:

1. Las personas encuestadas se encuentran más satisfechas con los servicios de Telefonía fija y Telefonía móvil; mientras que la Televisión de paga e Internet fijo son los servicios con las menores puntuaciones.

Gráfico 3.1. Indicadores de satisfacción por servicio de Telecomunicaciones



Nota: Indicadores medidos en una escala de 0 a 100 puntos.
Fuente: IFT (2022)

2. El índice de Experiencia es el que presentó mayores calificaciones por parte de las personas usuarias sin importar el servicio contratado, mientras que el índice de Calidad percibida fue el segundo mejor calificado con excepción del servicio de Internet fijo.

3.1 Internet fijo

IGS e incidencia (importancia) de los Índices de satisfacción en el servicio de Internet fijo

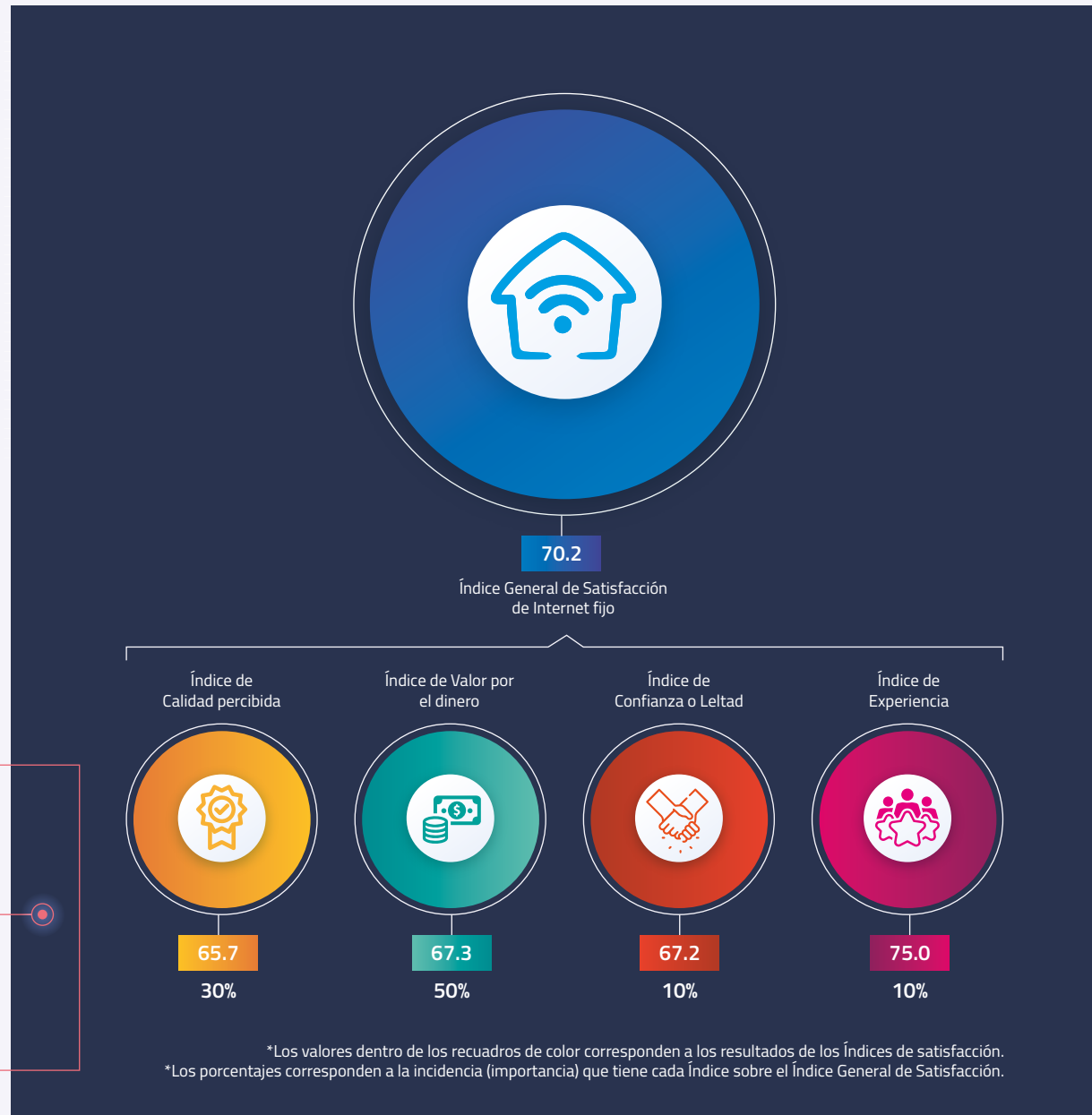
El IGS del servicio de Internet fijo fue de 70.2 puntos, de los cuatro índices que componen a este indicador el de Experiencia y Valor por el dinero tuvieron las mayores puntuaciones por parte de las personas encuestadas, al ubicarse en 75 puntos y 67.3 puntos, respectivamente.



Gráfico 3.1.1.

Importancias de los Índices de satisfacción en el Índice General de Satisfacción (IGS) de Internet fijo

Nota. Indicadores medidos en una escala de 0 a 100 puntos.
Fuente: IFT (2022)



▪ Índice de Calidad percibida

De las características que conforman al Índice de Calidad percibida, la claridad o facilidad para entender la factura o cobro, la calidad en la reproducción de video y la información de tarifas que maneja el proveedor fueron las que tuvieron las mayores calificaciones por parte de las personas encuestadas de Internet fijo.



Gráfico 3.1.2.

Calificación de las características que conforman el Índice de Calidad percibida de Internet fijo

Nota. Indicadores medidos en una escala de 0 a 100 puntos. El porcentaje al lado de cada característica corresponde a la importancia (peso) que tiene cada una dentro del índice.
Fuente: IFT (2022)



▪ Índice de Valor por el dinero

De las características que conforman al Índice de Valor por el dinero, la calidad del servicio y la atención al cliente fueron las que tuvieron las mayores calificaciones por parte de las personas encuestadas de Internet fijo.



Gráfico 3.1.3.

Calificación de las características que conforman el Índice de Valor por el dinero de Internet fijo

Nota. Indicadores medidos en una escala de 0 a 100 puntos. El porcentaje al lado de cada característica corresponde a la importancia (peso) que tiene cada una dentro del índice.
Fuente: IFT (2022)

▪ Índice de Confianza o Lealtad

De las características que conforman al Índice de Confianza o Lealtad, la recontractación con el mismo proveedor, el trato amable durante el periodo de contratación y el proveedor satisface sus necesidades fueron las que tuvieron las mayores calificaciones por parte de las personas encuestadas de Internet fijo.



Gráfico 3.1.4.

Calificación de las características que conforman el Índice de Confianza o Lealtad de Internet fijo

Nota. Indicadores medidos en una escala de 0 a 100 puntos. El porcentaje al lado de cada característica corresponde a la importancia (peso) que tiene cada una dentro del índice. Debido al redondeo de porcentajes la suma no da 100%.
Fuente: IFT (2022)



▪ Índice de Experiencia

De las características que conforman al Índice de Experiencia, la confianza de que el proveedor no le fallará cuando lo necesite fue la que presentó la mayor calificación por parte de las personas encuestadas de Internet fijo.



Gráfico 3.1.5.

Calificación de las características que conforman el Índice de Experiencia de Internet fijo

Nota. Indicadores medidos en una escala de 0 a 100 puntos. El porcentaje al lado de cada característica corresponde a la importancia (peso) que tiene cada una dentro del índice.
Fuente: IFT (2022)

3.2 Telefonía fija

IGS e incidencia (importancia) de los Índices de satisfacción en el servicio de Telefonía fija

El IGS del servicio de Telefonía fija fue de 75.6 puntos, de los cuatro índices que componen a este indicador el de Experiencia y Calidad percibida tuvieron las mayores puntuaciones por parte de las personas encuestadas, al ubicarse en 75.2 puntos y 74.4 puntos, respectivamente.

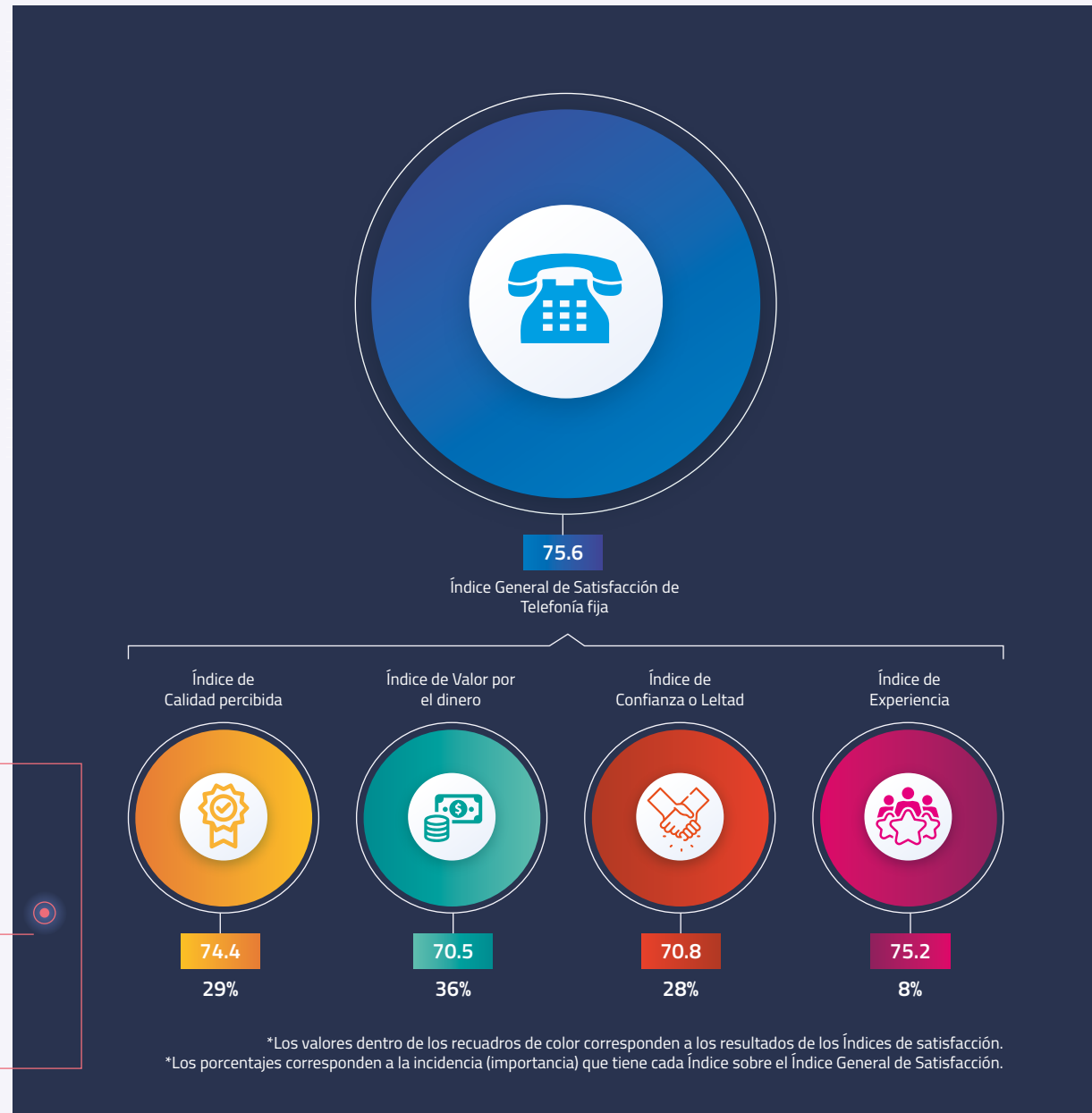


Gráfico 3.2.1.

Importancias de los Índices de satisfacción en el Índice General de Satisfacción (IGS) de Telefonía fija

Nota. Indicadores medidos en una escala de 0 a 100 puntos. Debido al redondeo de porcentajes la suma no da 100%.

Fuente: IFT (2022)



▪ Índice de Calidad percibida

De las características que conforman al Índice de Calidad percibida, la amabilidad de los asesores u operadores, las llamadas sin interrupciones y la claridad o facilidad para entender la factura o cobro fueron las que tuvieron las mayores calificaciones por parte de las personas encuestadas de Telefonía fija.



Gráfico 3.2.2.

Calificación de las características que conforman el Índice de Calidad percibida de Telefonía fija

Nota. Indicadores medidos en una escala de 0 a 100 puntos. El porcentaje al lado de cada característica corresponde a la importancia (peso) que tiene cada una dentro del índice.
Fuente: IFT (2022)



▪ Índice de Valor por el dinero

De las características que conforman al Índice de Valor por el dinero, la calidad del servicio y la atención al cliente fueron las que tuvieron las mayores calificaciones por parte de las personas encuestadas de Telefonía fija.



Gráfico 3.2.3.

Calificación de las características que conforman el Índice de Valor por el dinero de Telefonía fija

Nota. Indicadores medidos en una escala de 0 a 100 puntos. El porcentaje al lado de cada característica corresponde a la importancia (peso) que tiene cada una dentro del índice. Debido al redondeo de porcentajes la suma no da 100%.
Fuente: IFT (2022)

▪ Índice de Confianza o Lealtad

De las características que conforman al Índice de Confianza o Lealtad, la recontractación con el mismo proveedor, el trato amable durante el periodo de contratación y el proveedor satisface sus necesidades fueron las que tuvieron las mayores calificaciones por parte de las personas encuestadas de Telefonía fija.



Gráfico 3.2.4.

Calificación de las características que conforman el Índice de Confianza o Lealtad de Telefonía fija

Nota. Indicadores medidos en una escala de 0 a 100 puntos. El porcentaje al lado de cada característica corresponde a la importancia (peso) que tiene cada una dentro del índice.
Fuente: IFT (2022)



▪ Índice de Experiencia

De las características que conforman al Índice de Experiencia, la confianza de que el proveedor no le fallará cuando lo necesite fue la que presentó la mayor calificación por parte de las personas encuestadas de Telefonía fija.



Gráfico 3.2.5.

Calificación de las características que conforman el Índice de Experiencia de Telefonía fija

Nota. Indicadores medidos en una escala de 0 a 100 puntos. El porcentaje al lado de cada característica corresponde a la importancia (peso) que tiene cada una dentro del índice.
Fuente: IFT (2022)

3.3 Televisión de paga

- IGS e incidencia (importancia) de los Índices de satisfacción en el servicio de Televisión de paga

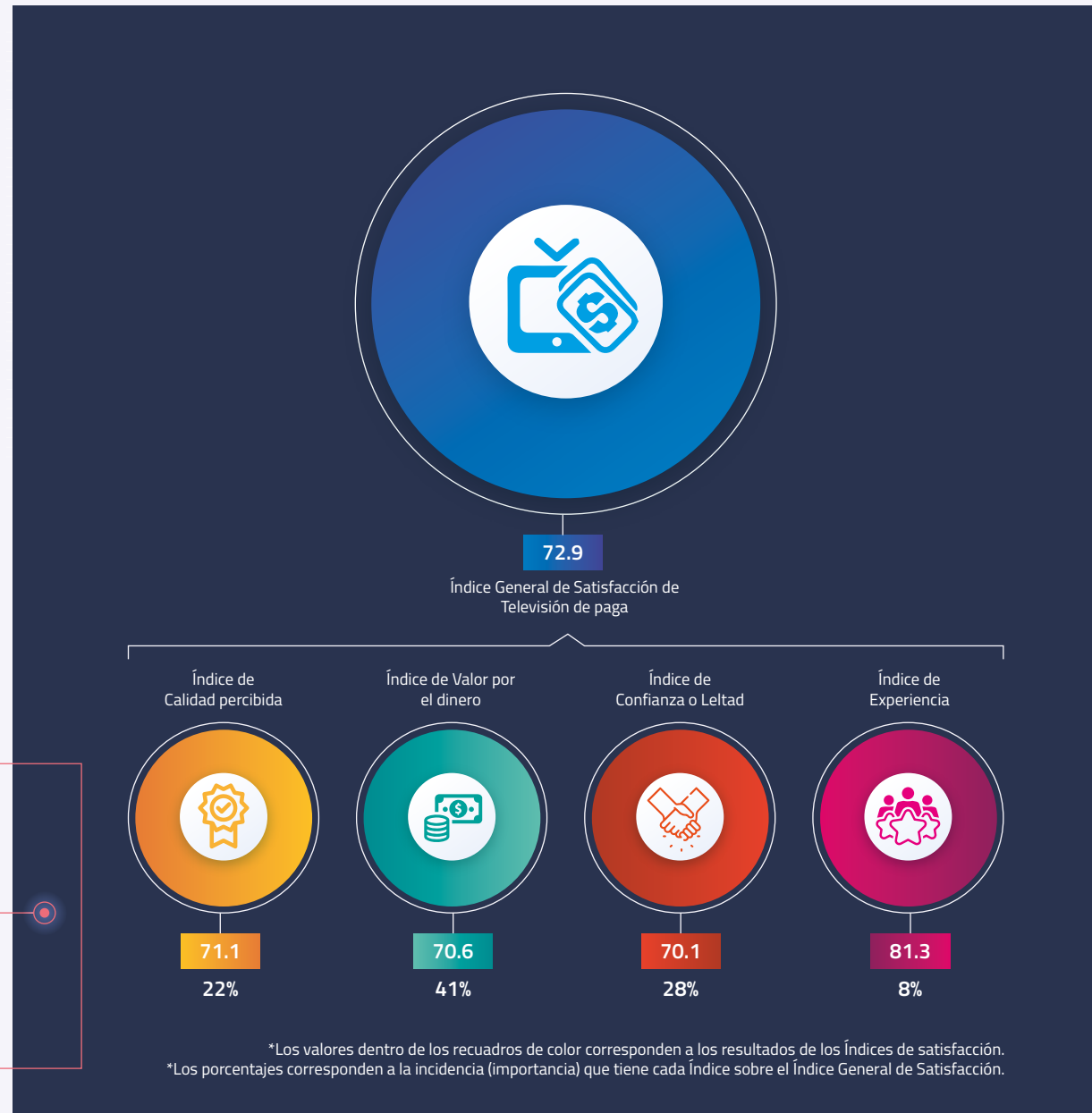
El IGS del servicio de Televisión de paga fue de 72.9 puntos, de los cuatro índices que componen a este indicador el de Experiencia y Calidad percibida tuvieron las mayores puntuaciones por parte de las personas encuestadas, al ubicarse en 81.3 puntos y 71.1 puntos, respectivamente.



Gráfico 3.3.1.

Importancias de los Índices de satisfacción en el Índice General de Satisfacción (IGS) de Televisión de paga

Nota. Indicadores medidos en una escala de 0 a 100 puntos.
Fuente: IFT (2022)



▪ Índice de Calidad percibida

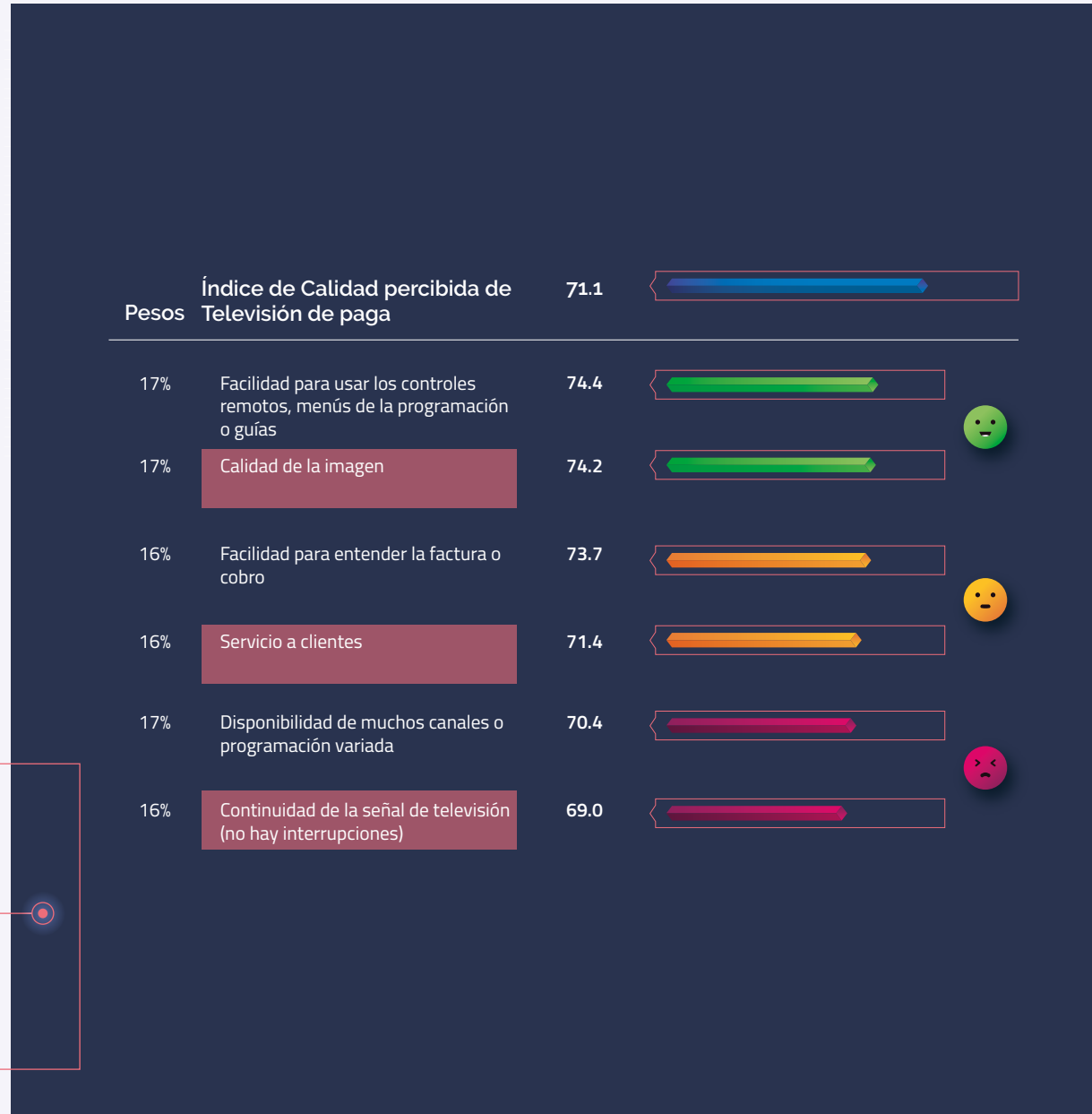
De las características que conforman al Índice de Calidad percibida, la facilidad para usar los controles remotos, menús de la programación o guías, así como la calidad de la imagen fueron las que tuvieron las mayores calificaciones por parte de las personas encuestadas de Televisión de paga.



Gráfico 3.3.2.

Calificación de las características que conforman el Índice de Calidad percibida de Televisión de paga

Nota. Indicadores medidos en una escala de 0 a 100 puntos. El porcentaje al lado de cada característica corresponde a la importancia (peso) que tiene cada una dentro del índice. Debido al redondeo de porcentajes la suma no da 100%.
Fuente: IFT (2022)



▪ Índice de Valor por el dinero

De las características que conforman al Índice de Valor por el dinero, la calidad del servicio y la atención al cliente fueron las que tuvieron las mayores calificaciones por parte de las personas encuestadas de Televisión de paga.



Gráfico 3.3.3.

Calificación de las características que conforman el Índice de Valor por el dinero de Televisión de paga

Nota. Indicadores medidos en una escala de 0 a 100 puntos. El porcentaje al lado de cada característica corresponde a la importancia (peso) que tiene cada una dentro del índice.
Fuente: IFT (2022)

■ Índice de Confianza o Lealtad

De las características que conforman al Índice de Confianza o Lealtad, la recontractación con el mismo proveedor, el trato amable durante el periodo de contratación y la recomendación del proveedor fueron las que tuvieron las mayores calificaciones por parte de las personas encuestadas de Televisión de paga.



Gráfico 3.3.4.

Calificación de las características que conforman el Índice de Confianza o Lealtad de Televisión de paga

Nota. Indicadores medidos en una escala de 0 a 100 puntos. El porcentaje al lado de cada característica corresponde a la importancia (peso) que tiene cada una dentro del índice.
Fuente: IFT (2022)



▪ Índice de Experiencia

De las características que conforman al Índice de Experiencia, las quejas emitidas hacia su proveedor de servicio fue la que presentó la mayor calificación por parte de las personas encuestadas de Televisión de paga.

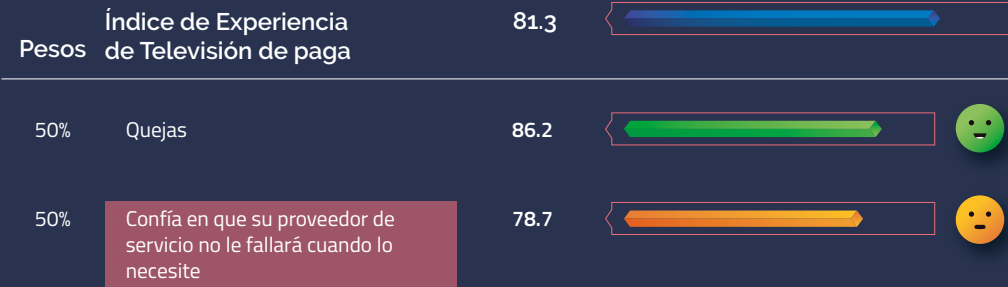


Gráfico 3.3.5.

Calificación de las características que conforman el Índice de Experiencia de Televisión de paga

Nota. Indicadores medidos en una escala de 0 a 100 puntos. El porcentaje al lado de cada característica corresponde a la importancia (peso) que tiene cada una dentro del índice.
Fuente: IFT (2022)

3.4 Telefonía móvil

- IGS e incidencia (importancia) de los Índices de satisfacción en el servicio de Telefonía móvil

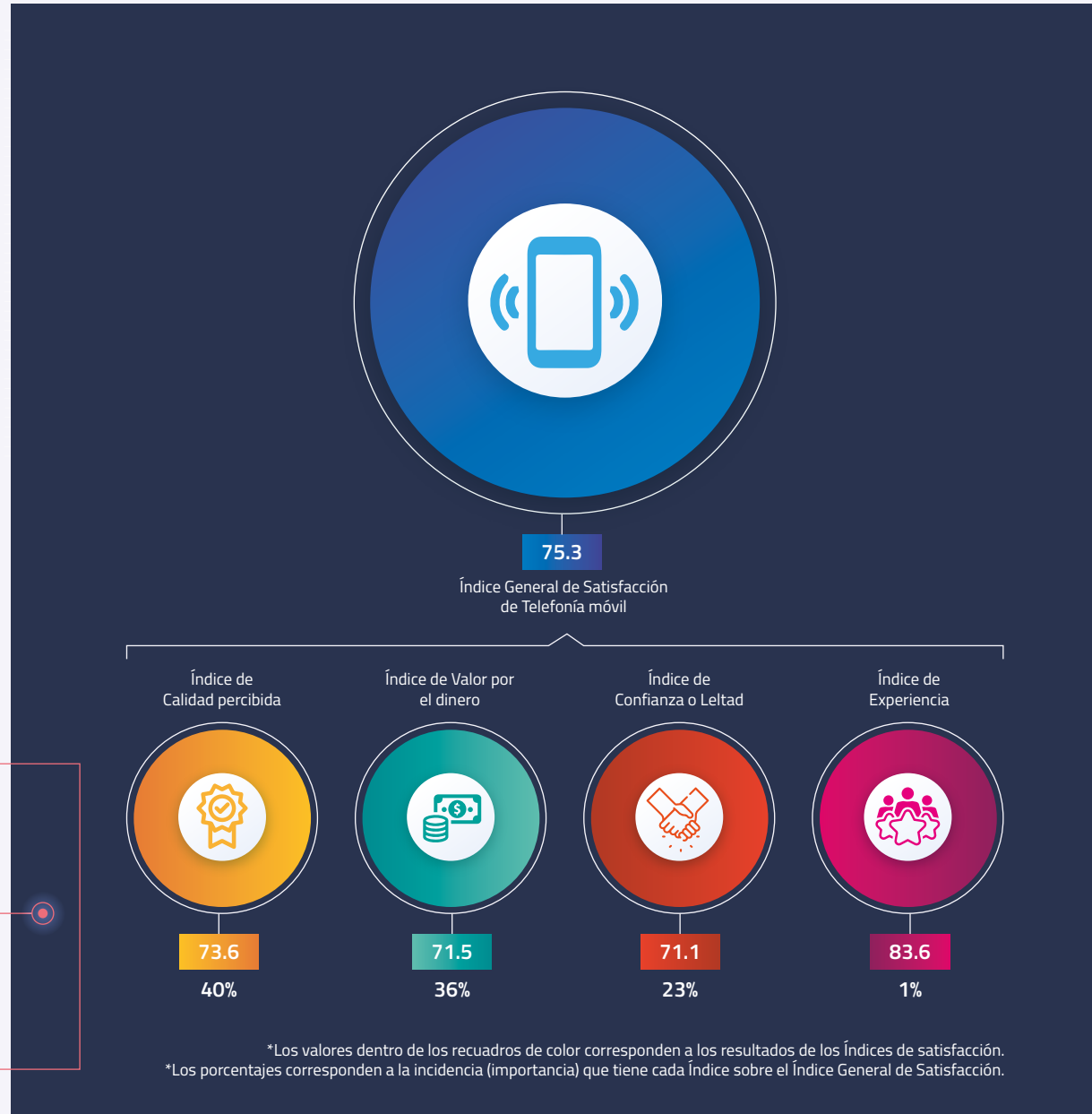
El IGS del servicio de Telefonía móvil fue de 75.3 puntos, de los cuatro índices que componen a este indicador el de Experiencia y Calidad percibida tuvieron las mayores puntuaciones por parte de las personas encuestadas, al ubicarse en 83.6 puntos y 73.6 puntos, respectivamente.



Gráfico 3.4.1.

Importancias de los Índices de satisfacción en el Índice General de Satisfacción (IGS) de Telefonía móvil

Nota. Indicadores medidos en una escala de 0 a 100 puntos.
Fuente: IFT (2022)



■ Índice de Calidad percibida

De las características que conforman al Índice de Calidad percibida, la facilidad para enviar y recibir mensajes de texto, la calidad de las llamadas en cuanto a claridad y fuerza y las llamadas sin interrupciones fueron las que tuvieron las mayores calificaciones por parte de las personas encuestadas de Telefonía móvil.



Gráfico 3.4.2.

Calificación de las características que conforman el Índice de Calidad percibida de Telefonía móvil

Nota. Indicadores medidos en una escala de 0 a 100 puntos. El porcentaje al lado de cada característica corresponde a la importancia (peso) que tiene cada una dentro del índice. Debido al redondeo de porcentajes la suma no da 100%.
Fuente: IFT (2022)



▪ Índice de Valor por el dinero

De las características que conforman al Índice de Valor por el dinero, la calidad del servicio y la atención al cliente fueron las que tuvieron las mayores calificaciones por parte de las personas encuestadas de Telefonía móvil.



Gráfico 3.4.3.

Calificación de las características que conforman el Índice de Valor por el dinero de Telefonía móvil

Nota. Indicadores medidos en una escala de 0 a 100 puntos. El porcentaje al lado de cada característica corresponde a la importancia (peso) que tiene cada una dentro del índice.
Fuente: IFT (2022)

■ Índice de Confianza o Lealtad

De las características que conforman al Índice de Confianza o Lealtad, la recontractación con el mismo proveedor, el trato amable durante el periodo de contratación y la recomendación del proveedor fueron las que tuvieron las mayores calificaciones por parte de las personas encuestadas de Telefonía móvil.



Gráfico 3.4.4.

Calificación de las características que conforman el Índice de Confianza o Lealtad de Telefonía móvil

Nota. Indicadores medidos en una escala de 0 a 100 puntos. El porcentaje al lado de cada característica corresponde a la importancia (peso) que tiene cada una dentro del índice. Debido al redondeo de porcentajes la suma no da 100%.
Fuente: IFT (2022)



▪ Índice de Experiencia

De las características que conforman al Índice de Experiencia, las quejas emitidas hacia su proveedor de servicio fue la que presentó la mayor calificación por parte de las personas encuestadas de Telefonía móvil.

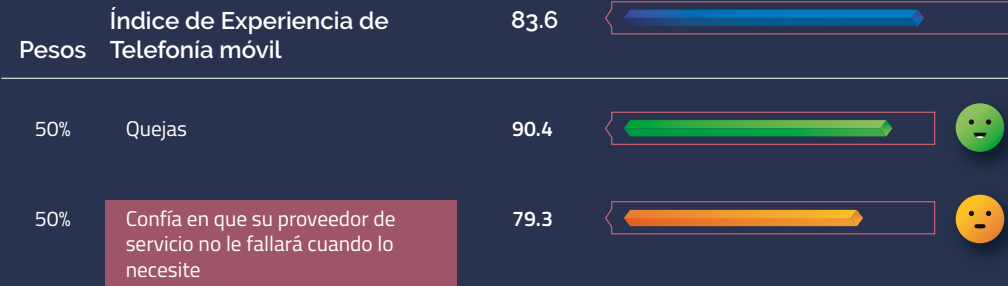


Gráfico 3.4.5.

Calificación de las características que conforman el Índice de Experiencia de Telefonía móvil

Nota. Indicadores medidos en una escala de 0 a 100 puntos. El porcentaje al lado de cada característica corresponde a la importancia (peso) que tiene cada una dentro del índice.
Fuente: IFT (2022)



CUARTA ENCUESTA

2021

 **ift** INSTITUTO FEDERAL DE
TELECOMUNICACIONES



<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