

PRIMERA ENCUESTA 2023

Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones





Índice

Legales	3
Objetivo General	4
Objetivos Específicos	4
Consideraciones metodológicas	5
Apartado Uno	
Patrones de consumo, conocimiento y experiencia en la contratación de los servicios de telecomunicaciones	6
1.1. Internet fijo	
Perfil de las personas usuarias	8
Principales actividades que realizan en Internet fijo	9
Conocimiento del servicio contratado	11
¿Cómo perciben las personas usuarias con alguna discapacidad la página de Internet de su proveedor de servicio?	13
Contratación del servicio de Internet fijo	16
Medios de consulta y pago de los estados de cuenta del servicio de Internet fijo	21
Comparación entre proveedores de Internet fijo	23
¿Cómo perciben las personas usuarias la atención al cliente que les brinda su proveedor de servicio?	24
1.2. Telefonía fija	
Perfil de las personas usuarias	29
Uso del servicio de Telefonía fija	30
Conocimiento del servicio contratado	32
¿Cómo perciben las personas usuarias con alguna discapacidad la página de Internet de su proveedor de servicio?	34
Contratación del servicio de Telefonía fija	37
Medios de consulta y pago de los estados de cuenta del servicio de Telefonía fija	42
Comparación entre proveedores de Telefonía fija	44
¿Cómo perciben las personas usuarias la atención al cliente que les brinda su proveedor de servicio?	45
1.3. Televisión de paga	
Perfil de las personas usuarias	50
Horas de uso del servicio de Televisión de paga	51
Conocimiento del servicio contratado	53
¿Cómo perciben las personas usuarias con alguna discapacidad la página de Internet de su proveedor de servicio?	55

Contratación del servicio de Televisión de paga	58
Medios de consulta y pago de los estados de cuenta del servicio de Televisión de paga	63
Comparación entre proveedores de Televisión de paga	65
¿Cómo perciben las personas usuarias la atención al cliente que les brinda su proveedor de servicio?	66
1.4. Telefonía móvil	
Perfil de las personas usuarias	71
Uso del teléfono móvil	72
Teléfono móvil con acceso a Internet y/o redes sociales	74
Actividades realizadas a través de Internet fijo y/o móvil en el teléfono móvil	75
Conocimiento del servicio contratado	77
¿Cómo perciben las personas usuarias con alguna discapacidad la página de Internet de su proveedor de servicio?	79
Contratación del servicio de Telefonía móvil	82
Medios de consulta y pago de los estados de cuenta del servicio de Telefonía móvil	88
Comparación entre proveedores de Telefonía móvil	91
¿Cómo perciben las personas usuarias la atención al cliente que les brinda su proveedor de servicio?	92
Apartado Dos	
Indicadores de Satisfacción de los usuarios de servicios de telecomunicaciones	97
2.1. Indicadores de Satisfacción de los usuarios de servicios de telecomunicaciones-por servicio	
2.1.1. Internet fijo	99
2.1.2. Telefonía fija	104
2.1.3. Televisión de paga	109
2.1.4. Telefonía móvil	114
2.2. Indicadores de Satisfacción de los usuarios de servicios de telecomunicaciones- personas usuarias con alguna discapacidad y sin alguna discapacidad	
2.2.1. Internet fijo	119
2.2.2. Telefonía fija	120
2.2.3. Televisión de paga	121
2.2.4. Telefonía móvil	122



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 **“Primera Encuesta 2023. Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones” (Reporte)**, con fundamento en el Estatuto Orgánico del IFT que le confiere las siguientes atribuciones:

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



Objetivo General

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

La “Primera Encuesta 2023. Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones”, contiene los resultados obtenidos a través de las entrevistas aplicadas en el periodo del 11 de agosto al 8 de septiembre de 2022, 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.

Patrones de consumo, conocimiento y experiencia en la contratación de los servicios de telecomunicaciones

El uso de los servicios de telecomunicaciones ha incrementado en los últimos años y esta tendencia está estrechamente relacionada con el crecimiento en la disponibilidad de estos servicios entre la población en México³.

Por lo tanto, el presente apartado tiene como objetivo mostrar los patrones de consumo y experiencia de las personas usuarias que no refieren contar con alguna discapacidad, así como de las personas usuarias con alguna discapacidad, para los servicios de Internet fijo, Telefonía fija, Televisión de paga y Telefonía móvil. Lo anterior, permitirá avanzar en términos de inclusión con el análisis de los servicios de telecomunicaciones en nuestro país.

Apartado 2.

Indicadores de Satisfacción de los usuarios de servicios de telecomunicaciones⁴

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

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

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

³ Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Usos de TIC en Hogares (ENDUTIH 2022), disponible en: <https://www.inegi.org.mx/programas/dutih/2022/>

⁴ 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/contenido/general/usuarios-y-audiencias/actualizaciondelametodologiadadeindicadores.pdf>

Consideraciones metodológicas

Periodo de levantamiento: 11 de agosto al 8 de septiembre de 2022.

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	50.7%	49.3%
Telefonía móvil	49.9%	50.1%
Telefonía fija	50.2%	49.8%

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:

Concepto	Error muestral
Internet fijo	1.44%
Televisión de paga	1.48%
Telefonía móvil	1.58%
Telefonía fija	2.23%

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

La aplicación de las entrevistas del cuestionario de Internet fijo y Televisión de paga consistió en un levantamiento presencial con un diseño muestral probabilístico - aleatorio con base en el Censo de Población y Vivienda 2020 del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI). La muestra de estos servicios se conformó por 5,904 personas encuestadas.

Consideraciones metodológicas para el servicio de Telefonía móvil⁵:

La aplicación de las entrevistas del cuestionario de Telefonía móvil consistió en un levantamiento vía telefónica con un diseño muestral probabilístico – aleatorio con base en el Plan Nacional de Numeración. La muestra de este servicio se conformó por 4,018 personas encuestadas.

Consideraciones metodológicas para el servicio de Telefonía fija:

La aplicación de las entrevistas del cuestionario de Telefonía fija consistió en un levantamiento vía telefónica con un diseño muestral probabilístico - aleatorio con base en el Plan Nacional de Numeración. La muestra de este servicio se conformó por 2,013 personas encuestadas.

Consideraciones metodológicas de los Indicadores de Satisfacción de los usuarios de servicios de telecomunicaciones⁶

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

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

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

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

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

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

⁵ En el servicio de Telefonía móvil se incluyen los servicios de voz, mensajes cortos (SMS) y datos móviles.

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



Apartado Uno

Patrones de consumo, conocimiento y experiencia en la contratación de los servicios de telecomunicaciones

El uso de los servicios de telecomunicaciones ha incrementado en los últimos años y esta tendencia está estrechamente relacionada con el crecimiento en la disponibilidad de estos servicios entre la población en México⁷.

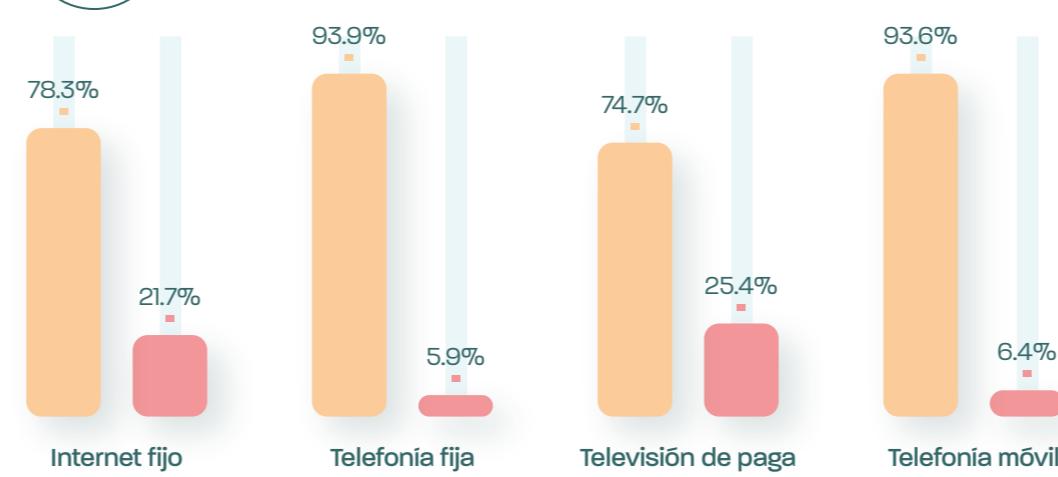
Por lo tanto, el presente apartado tiene como objetivo mostrar los patrones de consumo y experiencia de las personas usuarias que no refieren contar con alguna discapacidad, así como de las personas usuarias con alguna discapacidad, para los servicios de Internet fijo, Telefonía fija, Televisión de paga y Telefonía móvil. Lo anterior, permitirá avanzar en términos de inclusión con el 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 usuaria mencionó contar con alguna discapacidad, pero esta no tuvo una muestra estadísticamente representativa a nivel nacional, no se presenta su información.

Principales Hallazgos



Perfil de las personas usuarias sin y con alguna discapacidad



Principales usos y actividades que realizan

Independientemente si tienen o no alguna discapacidad, las principales actividades que realizan las personas usuarias de **Internet fijo y/o móvil** son: el envío de mensajes de texto (WhatsApp), uso de redes sociales, hacer llamadas o video llamadas, así como ver videos (YouTube).

Utilizan principalmente su **teléfono fijo y móvil** para hacer llamadas a números fijos y celulares.

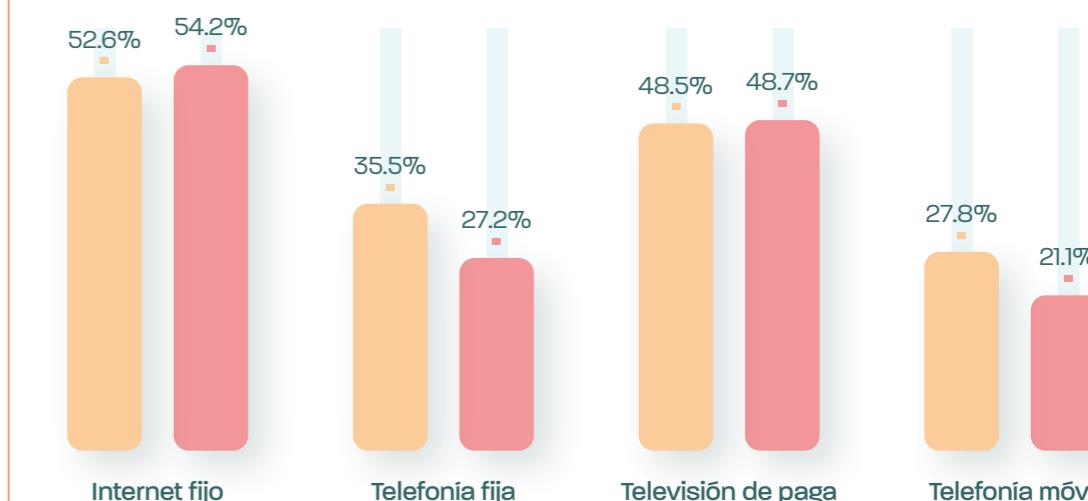
Para la **Televisión de paga** señalaron en mayor porcentaje utilizar su servicio de 3 a 5 horas.



Conocimiento sobre las características de los servicios que contratan

Para los servicios de **Telefonía fija y móvil** existe una mayor brecha entre las personas usuarias sin y con alguna discapacidad.

Conocen las características de su servicio contratado



No tiene alguna discapacidad

Sí tiene alguna discapacidad

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

Principales Hallazgos



Contratación del servicio

¿Cómo contrataron el servicio? Principalmente:

Personas usuarias con alguna discapacidad

- Contrataron el servicio de **Internet fijo, Telefonía fija y Televisión de pago** cuando fueron a su casa a ofrecerles el servicio.
- Contrataron el servicio de **Telefonía móvil** al comprar el equipo, debido a que ya venía el chip.



Personas usuarias sin alguna discapacidad

- Contrataron el servicio de **Internet fijo, Telefonía fija y Telefonía móvil**, a través de una tienda/centro de atención del proveedor.
- Contrataron el servicio de **Televisión de pago** cuando fueron a su casa a ofrecerles el servicio.



¿A través de qué medios reciben los estados de cuenta?

Con excepción de las personas usuarias de Telefonía fija con alguna discapacidad:

- Reciben los estados de cuenta de su servicio principalmente **por correo electrónico (e-mail)**.



¿Cómo realizan el pago de su servicio?

Con excepción de las personas usuarias de Televisión de pago con alguna discapacidad:

- Realizan el pago de su servicio principalmente **de manera presencial, en un centro de atención de la empresa**.



- Por su parte, las personas usuarias de Telefonía móvil bajo la modalidad prepago realizan recargas principalmente en tiendas de conveniencia (Oxxo, 7-Eleven, etc.).

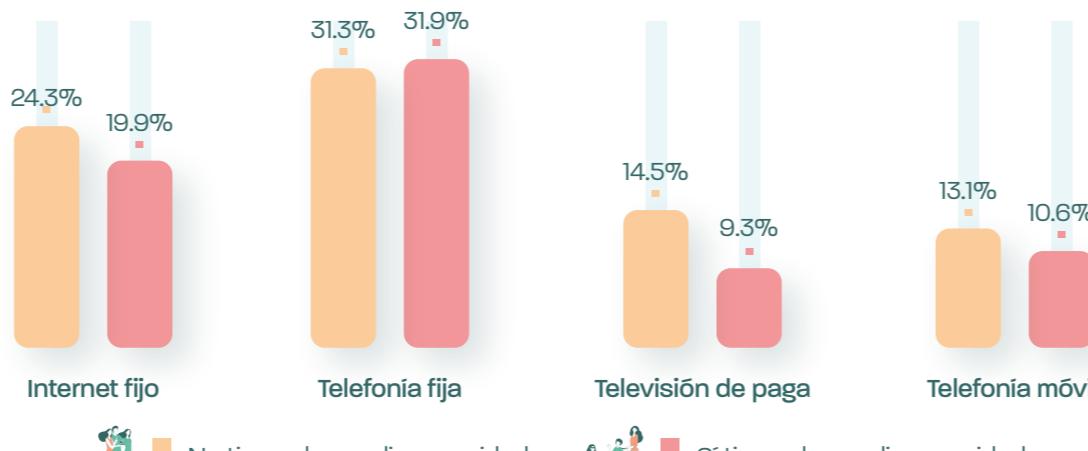
¿Por qué NO fueron quienes contrataron el servicio?

- Independientemente si tienen o no alguna discapacidad, las personas usuarias mencionaron que la principal razón es porque **lo contrató un familiar**.



Atención al cliente que les brinda su proveedor de servicio

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



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

En general, la **calificación del servicio** brindado por el proveedor de servicio cuando lo contactaron es **Muy buen servicio/Buen servicio**.



¿A través de qué medios contactó a su proveedor de servicio?

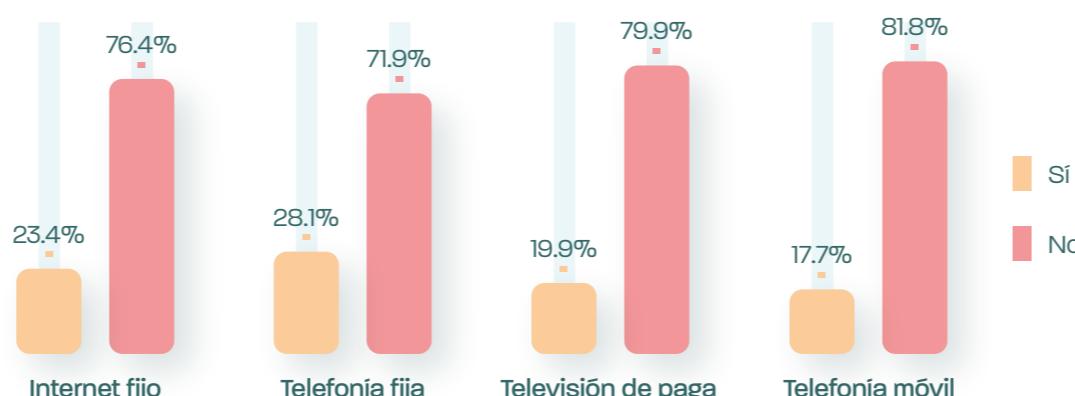
Sin importar si las personas usuarias tienen o no alguna discapacidad, mencionaron que:

- El principal medio por el cual contactaron a su proveedor de servicio fue **a través de una llamada telefónica**.



Personas usuarias con alguna discapacidad

¿Han visitado la página de Internet de su proveedor de servicio?



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

De las personas usuarias con alguna discapacidad que mencionaron haber visitado la página de Internet de su proveedor de servicio:

- La mayoría considera que es **accesible** para su tipo de discapacidad.

¿Qué información consideran que debe estar disponible en la página de Internet de su proveedor de servicio?

Las personas usuarias con alguna discapacidad de Internet fijo, Telefonía fija y móvil, mencionaron principalmente **la atención al cliente especializada para personas con alguna discapacidad**.

Mientras que, las personas usuarias con alguna discapacidad de Televisión de pago señalaron la **opción para poder aumentar el tamaño de las letras**.

Atención recibida al momento de contratar su servicio

El ejecutivo que les atendió:

¿Les mencionó sus derechos como personas con alguna discapacidad?

Las personas usuarias de Internet fijo y Televisión de pago mencionaron en mayor porcentaje que sí, en comparación con las personas usuarias de Telefonía fija y móvil.

¿Les brindó asesoría acerca de equipos, paquetes y características que se adapten a sus necesidades de acuerdo a su tipo de discapacidad?

Las personas usuarias de Telefonía fija e Internet fijo mencionaron en mayor porcentaje que sí, en comparación con las personas usuarias de Televisión de pago y Telefonía móvil.

¿Qué mejorarían para acudir y realizar sus trámites en el Centro de Atención a Clientes?

Sin importar el servicio, las personas usuarias con alguna discapacidad mencionaron, principalmente:

- Atención más rápida
- Mejor trato y atención al cliente
- Fila especial para personas con alguna discapacidad



1.1. Internet fijo

Perfil de las personas usuarias

De las personas usuarias del servicio de Internet fijo, el 78.3% mencionó no tener alguna discapacidad. Por su parte, el 21.7% señaló tener algún tipo de discapacidad, los tipos de discapacidad visual y motriz fueron los más mencionados.

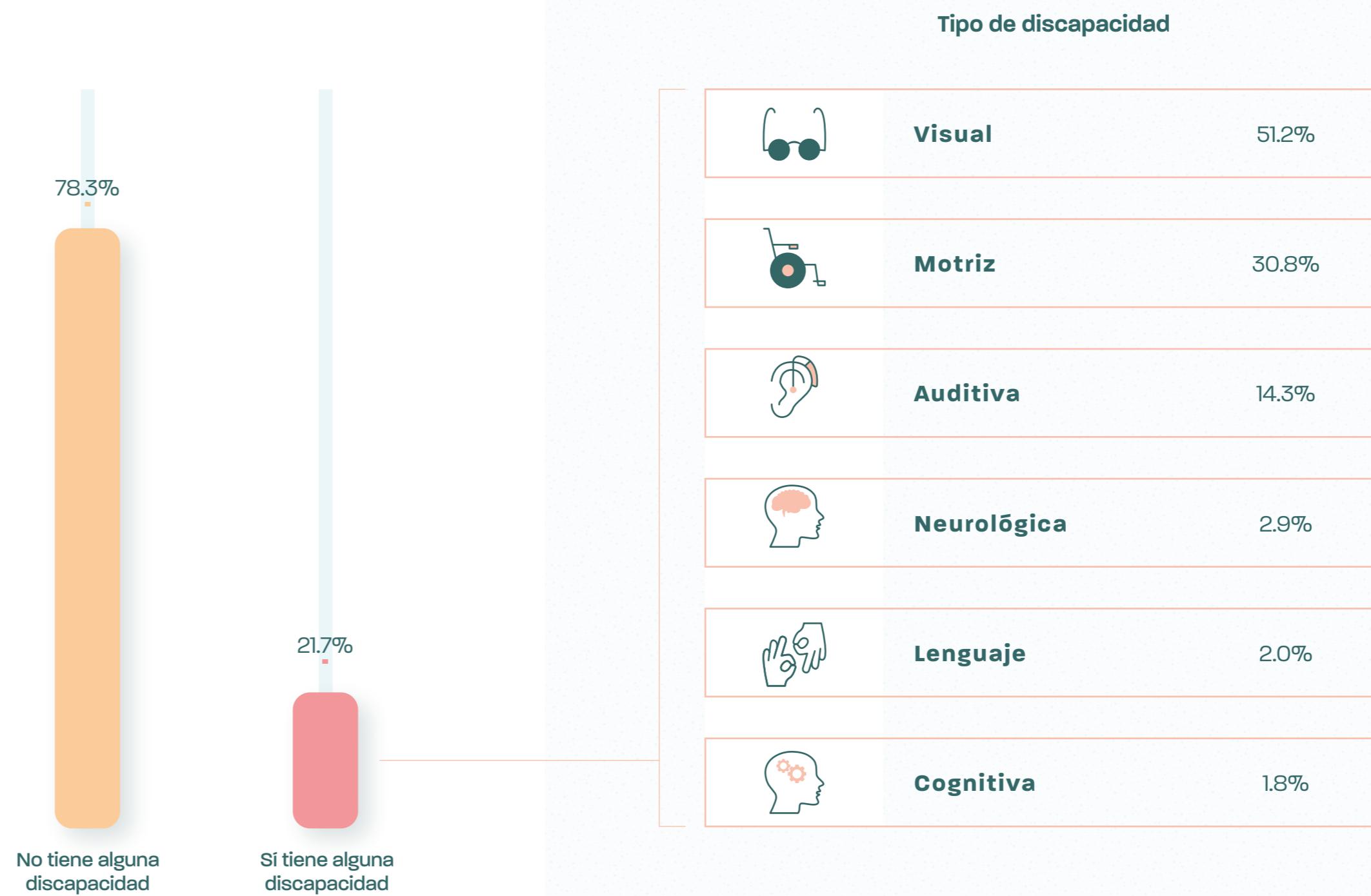
Gráfico 1.1.1.

Perfil de las personas usuarias de Internet fijo

Nota. Respuesta espontánea.

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

Fuente: IFT (2023)



Principales actividades que realizan en Internet fijo

Independientemente si tienen o no alguna discapacidad, las principales actividades que mencionaron realizar las personas usuarias en Internet fijo fueron: enviar mensajes instantáneos (WhatsApp, Skype, etc.), acceder a redes sociales, hacer llamadas o video llamadas.

Cuadro 1.1.1.

Principales actividades que realizan las personas usuarias en Internet fijo

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

Fuente: IFT (2023)



Sin importar el tipo de discapacidad, las personas usuarias mencionaron que utilizan el servicio de Internet fijo principalmente para enviar mensajes instantáneos (WhatsApp, Skype, etc.), llamadas o video llamadas y acceder a redes sociales.

Cuadro 1.1.2.

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

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

Fuente: IFT (2023)

Concepto	Visual	Motriz	Auditiva
 Enviar mensajes instantáneos (WhatsApp, Skype, etc.)	88.0%	89.5%	92.6%
 Hacer llamadas o video llamadas (Skype, WhatsApp, FaceTime, etc.)	83.5%	76.8%	88.2%
 Redes sociales	81.9%	81.4%	85.2%
 Ver videos cortos (YouTube, etc.)	80.0%	84.7%	83.8%
 Entretenimiento (Ver películas, series, deportes, etc.)	80.3%	76.6%	83.9%
 Uso de e-mail o correo electrónico	71.4%	59.5%	79.9%
 Mapas / ubicaciones / búsqueda de direcciones (Google maps, etc.)	70.7%	56.8%	73.3%
 Ver noticias	70.0%	76.2%	79.7%
 Accede a contenidos de audio (Spotify, Google Music, etc.)	60.8%	46.3%	55.5%
 Para el trabajo	57.8%	43.8%	62.2%
 Para estudiar	50.5%	32.9%	37.7%
 Transacciones bancarias	45.7%	40.2%	50.6%
 Compras por Internet	43.2%	37.8%	44.1%
 Jugar (juegos de video de Internet)	25.2%	23.3%	25.3%

Conocimiento del servicio contratado

El 52.6% de las personas usuarias que no tienen alguna discapacidad conoce la velocidad contratada en su servicio de Internet fijo, mientras que, para las personas usuarias con alguna discapacidad este porcentaje representó el 54.2%; esta mención fue mayor entre las personas usuarias con discapacidad motriz.

Gráfico 1.1.2.

Conocimiento de la velocidad contratada 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 (2023)



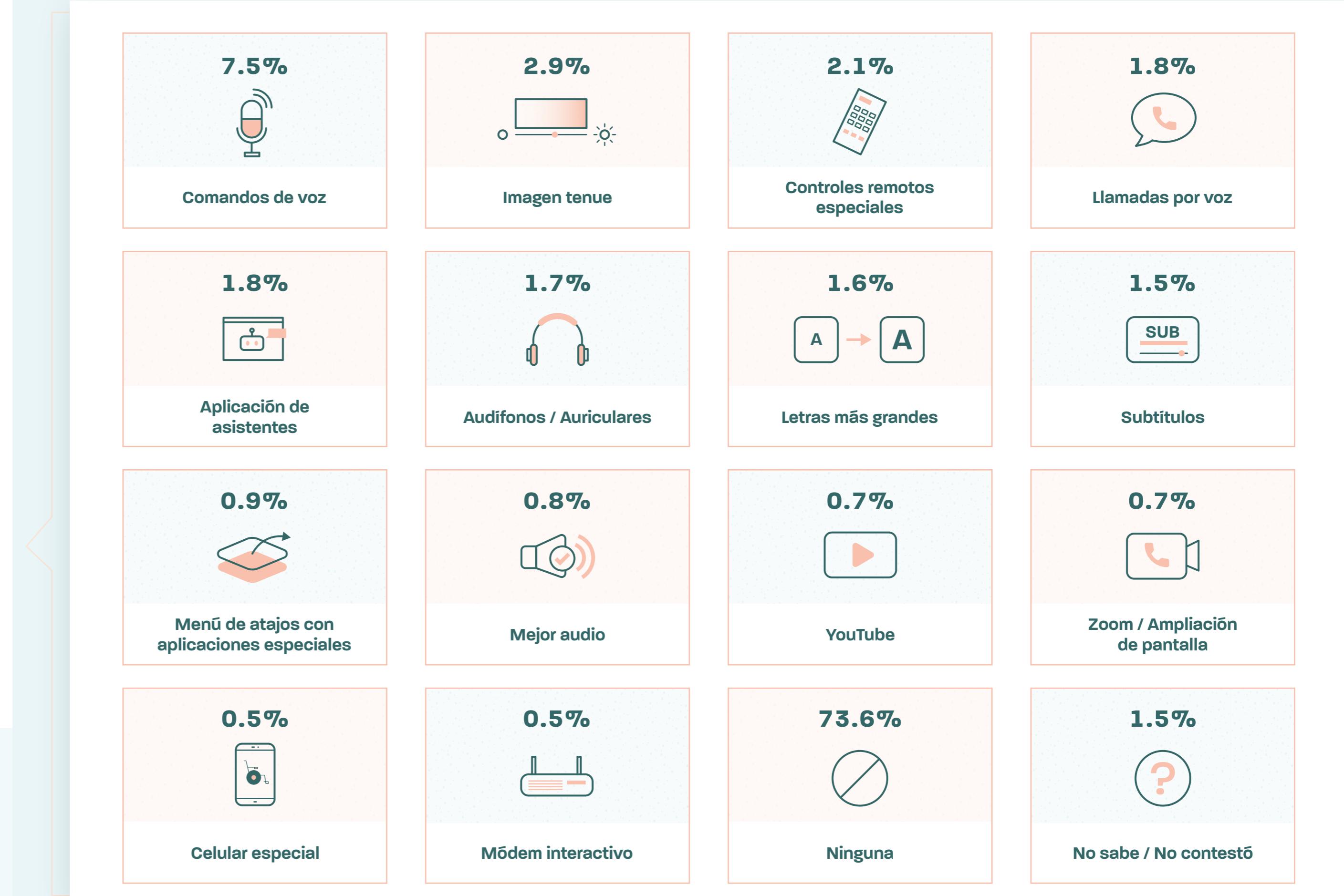
Las personas usuarias con alguna discapacidad mencionaron principalmente que las aplicaciones o funciones de los equipos que utilizan que les facilitan el uso del servicio de Internet fijo son: los comandos de voz, la imagen tenue y los controles remotos especiales.

Gráfico 1.1.3.

De acuerdo con su discapacidad, ¿cuáles son las aplicaciones o funciones especiales de los equipos que utiliza que le facilitan el uso del servicio de Internet fijo?

Nota. Respuesta espontánea y múltiple no suma 100%. La pregunta se realizó a las personas usuarias con alguna discapacidad.

Fuente: IFT (2023)



¿Cómo perciben las personas usuarias con alguna discapacidad la página de Internet de su proveedor de servicio?

El 23.4% de las personas usuarias con alguna discapacidad mencionó que ha visitado la página de Internet de su proveedor de servicio de Internet fijo; esta mención fue mayor entre las personas usuarias con discapacidad visual.

Gráfico 1.1.4.

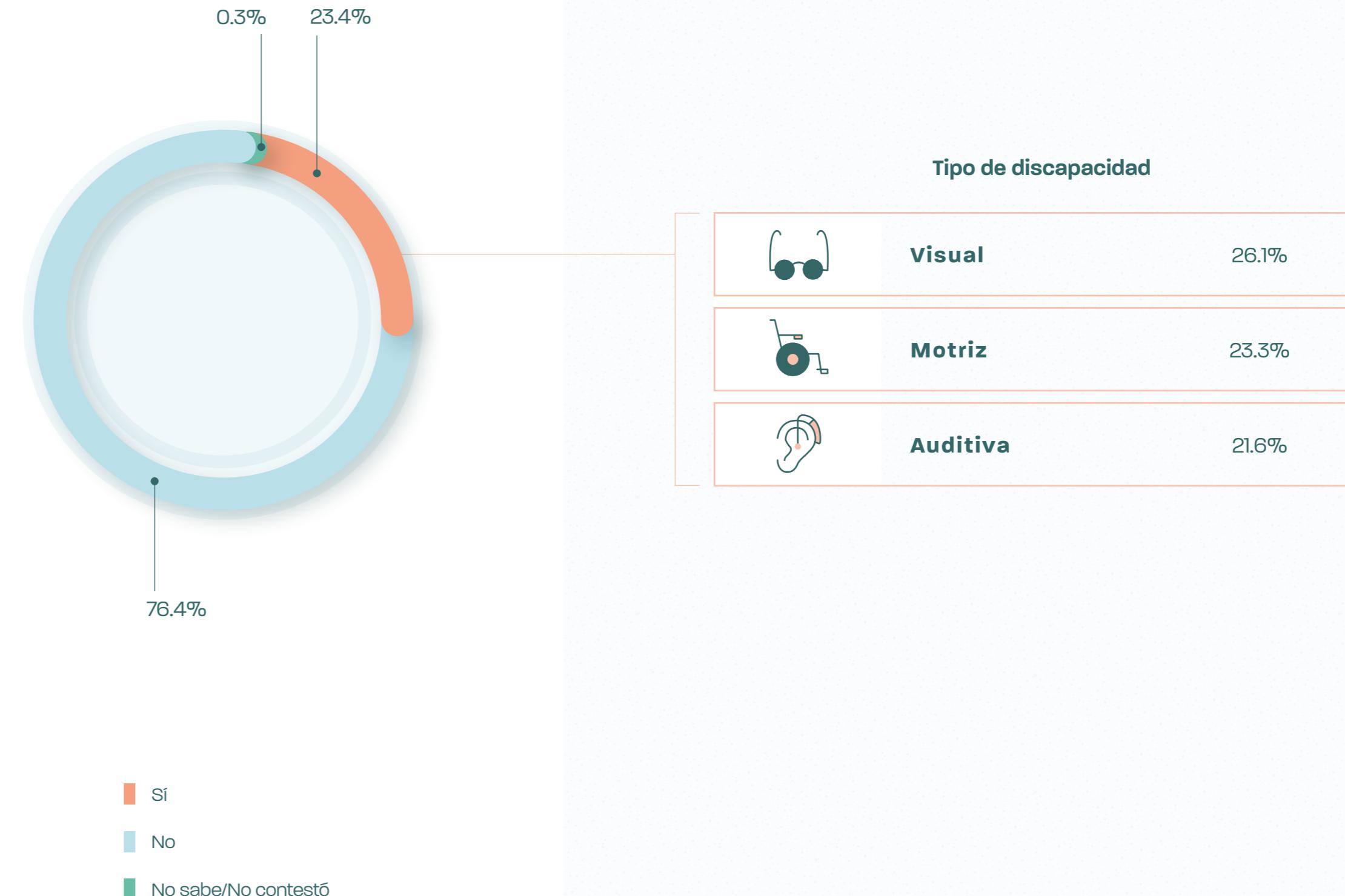
¿Alguna vez ha visitado la página de Internet de la empresa que le presta su servicio de Internet fijo?

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%.

La pregunta se realizó a las personas usuarias con alguna discapacidad.

Fuente: IFT (2023)



De las personas usuarias con alguna discapacidad que mencionaron haber visitado la página de Internet de su proveedor de servicio de Internet fijo, el 75.8% consideró que es accesible; esta mención fue mayor entre las personas usuarias con discapacidad visual.

Gráfico 1.1.5.

¿Considera que la página de Internet es accesible de acuerdo con su tipo de discapacidad?

Nota. Respuesta espontánea.

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

La pregunta se realizó a las personas usuarias con alguna discapacidad que mencionaron haber visitado la página de Internet de su proveedor de servicio.

Fuente: IFT (2023)



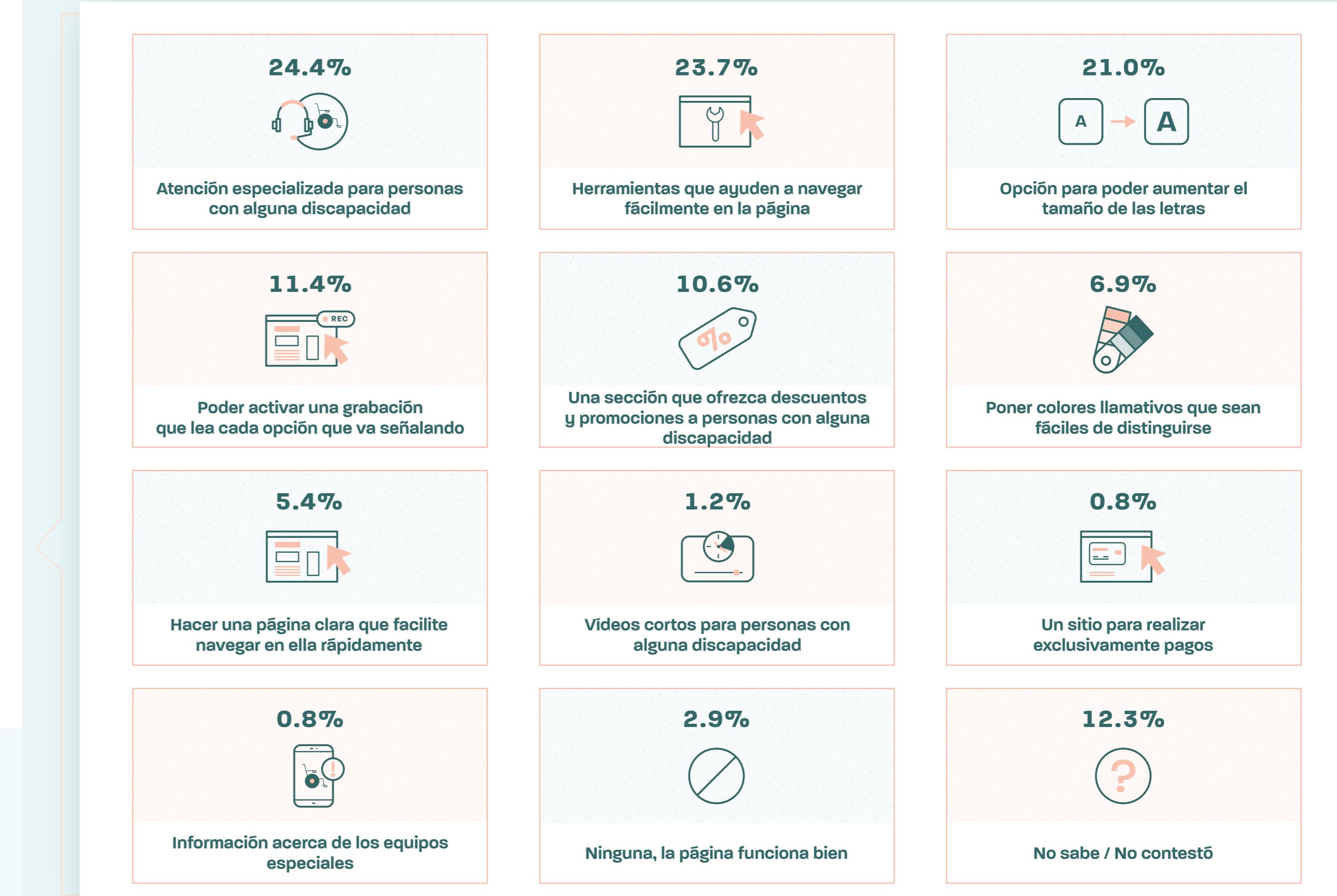
Las personas usuarias con alguna discapacidad mencionaron principalmente que la página de Internet de su proveedor de servicio debería considerar: una atención especializada para personas con alguna discapacidad; herramientas que ayuden a navegar fácilmente en la página; y la opción para aumentar el tamaño de las letras.

Gráfico 1.1.6.

De acuerdo con su tipo de discapacidad, ¿qué información considera que debe estar disponible en la página de Internet de su proveedor para atender sus necesidades?

Nota. Respuesta espontánea y múltiple no suma 100%. La pregunta se realizó a las personas usuarias con alguna discapacidad.

Fuente: IFT (2023)



Contratación del servicio de Internet fijo

El 61% de las personas usuarias que no tienen alguna discapacidad realizaron la contratación de su servicio, mientras que, para las personas usuarias con alguna discapacidad este porcentaje representó el 65.4%; esta mención fue mayor entre las personas usuarias con discapacidad motriz.

Gráfico 1.1.7.

¿Usted es la persona que contrató 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 (2023)



• Personas usuarias que contrataron el servicio

En cuanto a la forma en la que contrataron su servicio de Internet fijo, las personas usuarias con alguna discapacidad mencionaron principalmente que fueron a su casa a ofrecerles el servicio, mientras que, las personas usuarias sin alguna discapacidad lo hicieron a través de una tienda o centro de atención del proveedor.

Cuadro 1.1.3.

¿Cómo contrató el servicio de Internet fijo?

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

La pregunta se realizó a las personas usuarias que mencionaron haber contratado su servicio.

Fuente: IFT (2023)



- **Experiencia de las personas usuarias con alguna discapacidad en la contratación del servicio**

De las personas usuarias con alguna discapacidad que contrataron su servicio de Internet fijo, el 26.4% mencionó que cuando lo contrató le brindaron asesoría acerca de equipos, paquetes y características que se adaptaran a sus necesidades; esta mención fue mayor entre las personas usuarias con discapacidad visual.

Gráfico 1.1.8.

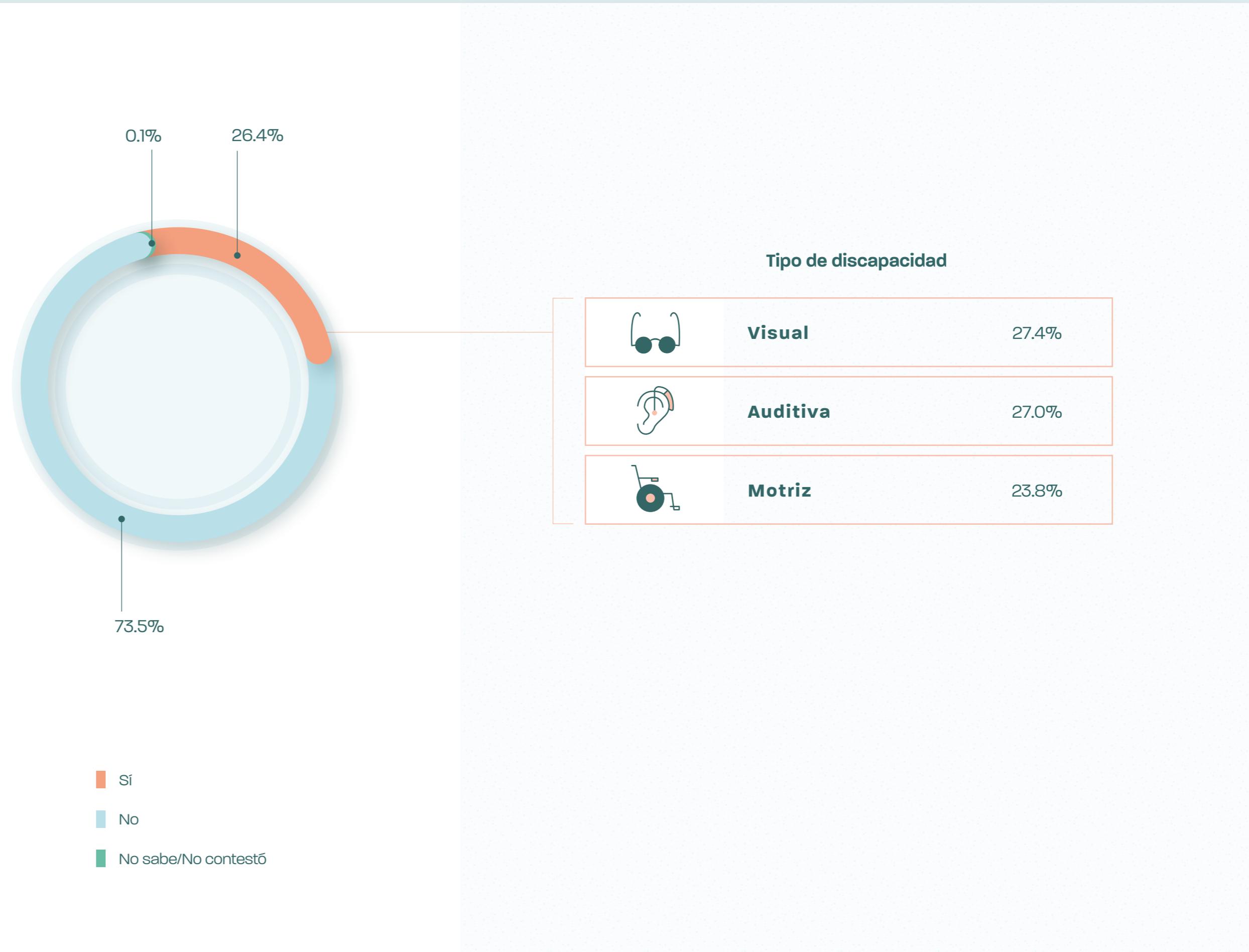
Podría decirme si cuando contrató su servicio de Internet fijo, ¿le brindaron asesoría acerca de equipos, paquetes y características que se adaptaran a sus necesidades de acuerdo con su tipo de discapacidad?

Nota. Respuesta espontánea.

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

La pregunta se realizó a las personas usuarias con alguna discapacidad que mencionaron haber contratado su servicio.

Fuente: IFT (2023)



El 22% señaló que el ejecutivo que le atendió cuando contrató el servicio le mencionó sus derechos como persona usuaria con alguna discapacidad; esta mención fue mayor entre las personas usuarias con discapacidad auditiva.

Gráfico 1.1.9.

¿El ejecutivo que le atendió cuando contrató el servicio le mencionó sus derechos como usuario con discapacidad?

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%.

La pregunta se realizó a las personas usuarias con alguna discapacidad que mencionaron haber contratado su servicio.

Fuente: IFT (2023)



• **Personas usuarias que no contrataron el servicio**

Independientemente si tienen o no alguna discapacidad, la principal razón por la que no fueron quienes contrataron el servicio de Internet fijo es porque lo contrató un familiar.

Cuadro 1.1.4.

¿Cuál es la razón por la que usted no es la persona que contrató el servicio de Internet fijo?

Nota. Respuesta espontánea.

La pregunta se realizó a las personas usuarias que mencionaron no haber contratado su servicio.

Fuente: IFT (2023)



Medios de consulta y pago de los estados de cuenta del servicio de Internet fijo

Las personas usuarias sin y con alguna discapacidad señalaron que los principales medios a través de los cuales reciben los estados de cuenta de su servicio de Internet fijo son: vía correo electrónico (*e-mail*), de manera física (en papel) y vía mensaje de texto SMS.

Cuadro 1.1.5.

¿A través de qué medios recibe sus estados de cuenta de su servicio de Internet fijo?

Nota. Respuesta espontánea y múltiple no suma 100%.

Fuente: IFT (2023)



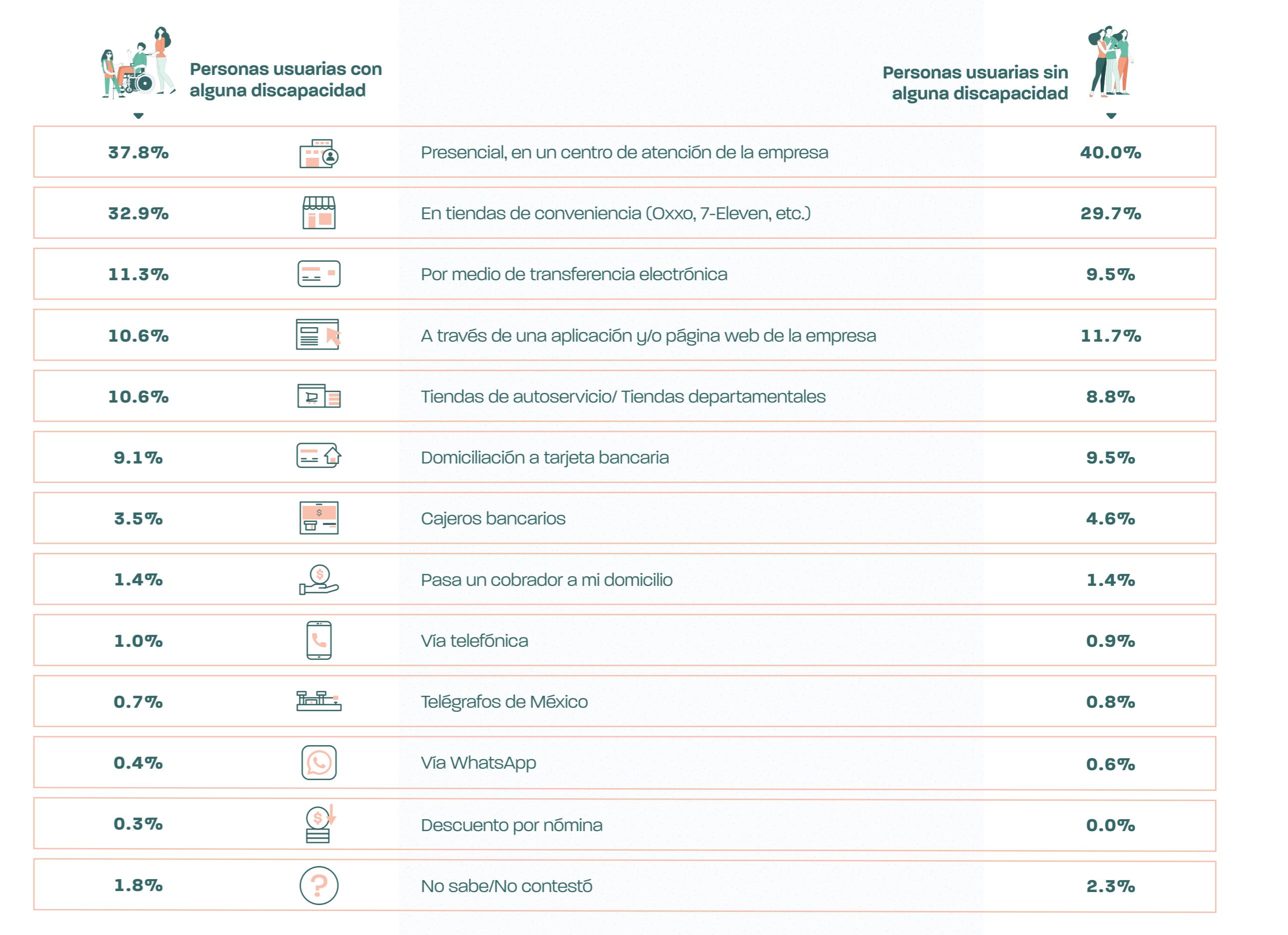
Independientemente si tienen o no alguna discapacidad, las personas usuarias mencionaron que las principales formas de realizar el pago de su servicio de Internet fijo son: de manera presencial (en un centro de atención de la empresa) y en tiendas de conveniencia (Oxxo, 7-Eleven, etc.).

Cuadro 1.1.6.

¿Cómo realiza el pago de su servicio?

Nota. Respuesta espontánea y múltiple no suma 100%.

Fuente: IFT (2023)



Comparación entre proveedores de Internet fijo

El 39.5% de las personas usuarias que no tienen alguna discapacidad mencionó haber comparado entre proveedores antes de contratar su servicio de Internet fijo, mientras que, para las personas usuarias con alguna discapacidad este porcentaje representó el 38.2%; esta mención fue mayor entre las personas usuarias con discapacidad visual.

Gráfico 1.1.10.

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

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 (2023)



¿Cómo perciben las personas usuarias la atención al cliente que les brinda su proveedor de servicio?

Independientemente del motivo, el 24.3% de las personas usuarias que no tienen alguna discapacidad mencionó haber contactado a su proveedor de servicio de Internet fijo, mientras que, para las personas usuarias con alguna discapacidad este porcentaje representó el 19.9%; esta mención fue mayor entre las personas usuarias con discapacidad visual.

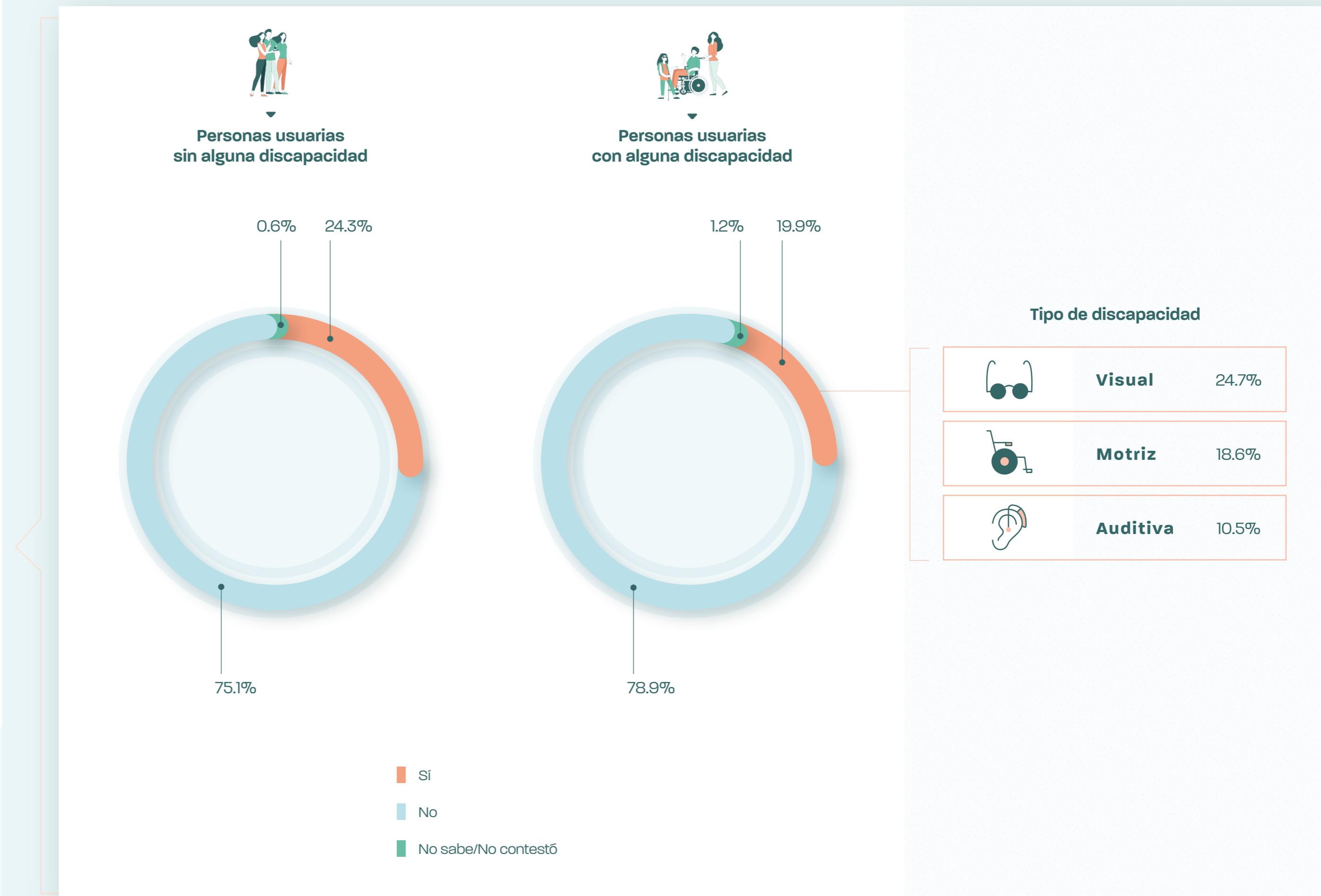
Gráfico 1.1.11.

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 (2023)



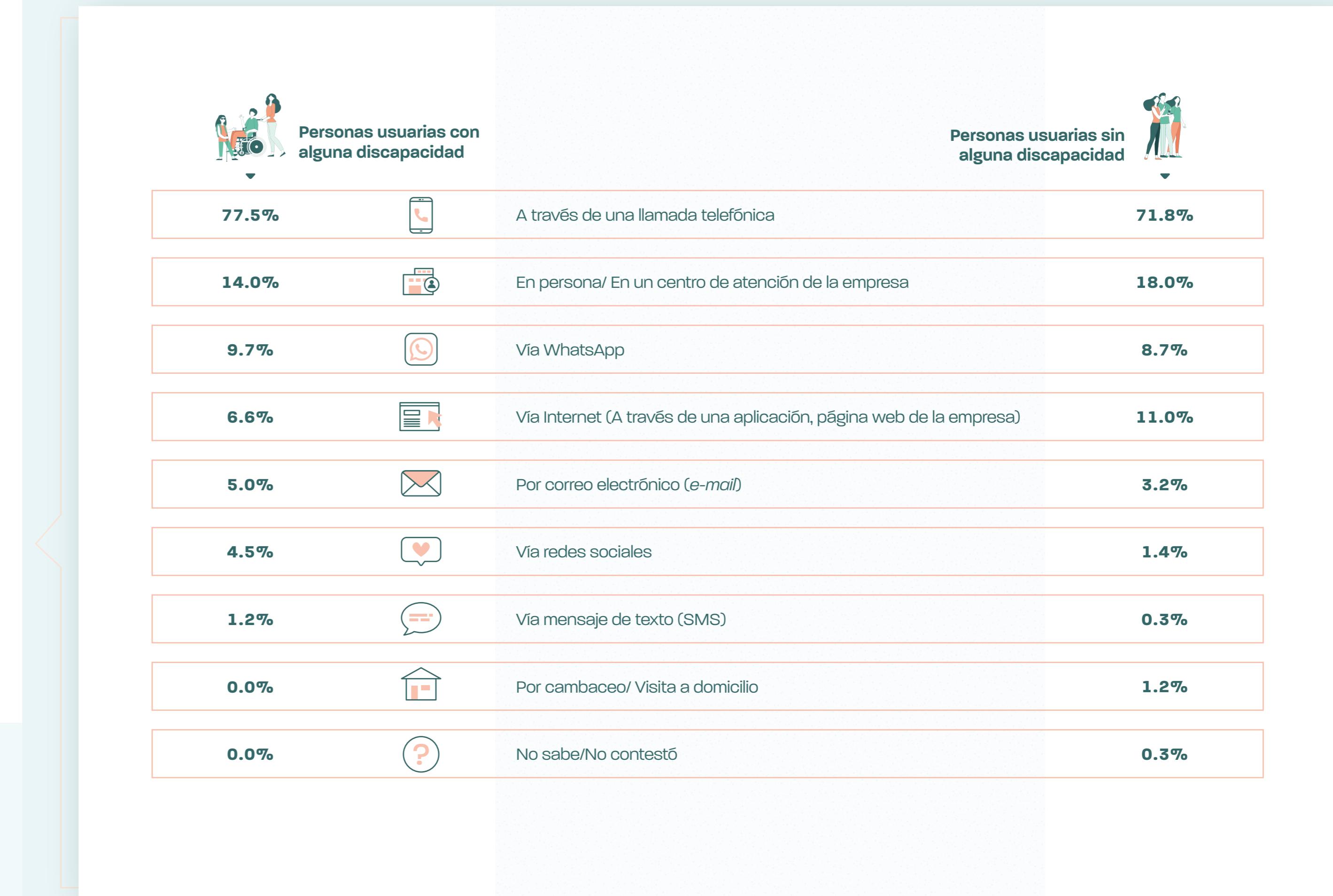
En cuanto a la forma en la que contactaron a su proveedor de servicio de Internet fijo, las personas usuarias con y sin alguna discapacidad señalaron principalmente que lo hacen a través de una llamada telefónica.

Cuadro 1.1.7.

¿A través de qué medios contactó a su proveedor?

Nota. Respuesta espontánea y múltiple no suma 100%. La pregunta se realizó a las personas usuarias que mencionaron haber contactado a su proveedor de servicio en los últimos 12 meses.

Fuente: IFT (2023)



Independientemente si tienen o no alguna discapacidad, las personas usuarias identificaron principalmente las siguientes áreas de oportunidad en la atención al cliente: tiempos de espera largos para recibir la visita del técnico; tiempos de espera largos para hablar con un asesor/operador; y tiempos de espera largos para arreglar el problema una vez que recibió la visita del técnico.

Cuadro 1.1.8.

¿Cuáles considera que son las principales áreas de oportunidad en la atención al cliente que le da su proveedor?

Nota. Respuesta múltiple, por lo que la suma no da 100%. La pregunta se realizó a las personas usuarias que mencionaron haber contactado a su proveedor de servicio en los últimos 12 meses.

Fuente: IFT (2023)



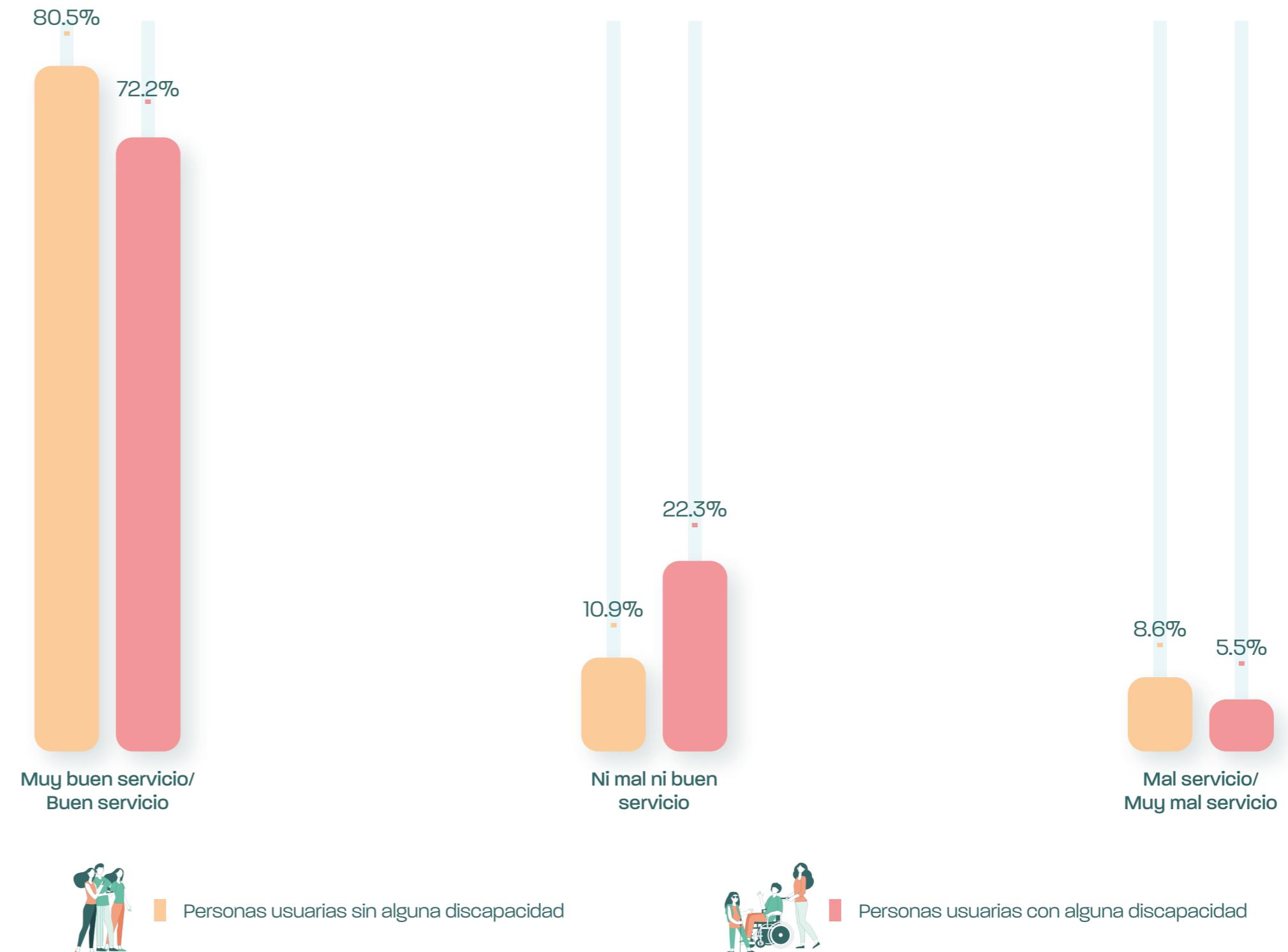
En cuanto a la calificación que le dan a la atención al cliente, el 80.5% de las personas usuarias que no tienen alguna discapacidad mencionaron que su proveedor de servicio de Internet fijo les brindó muy buen servicio/buen servicio; este porcentaje fue menor para las personas usuarias con alguna discapacidad con 72.2%.

Gráfico 1.1.12.

Calificación del servicio brindado por el proveedor cuando lo contactó

Nota. La pregunta se realizó a las personas usuarias que mencionaron haber contactado a su proveedor de servicio en los últimos 12 meses.

Fuente: IFT (2023)



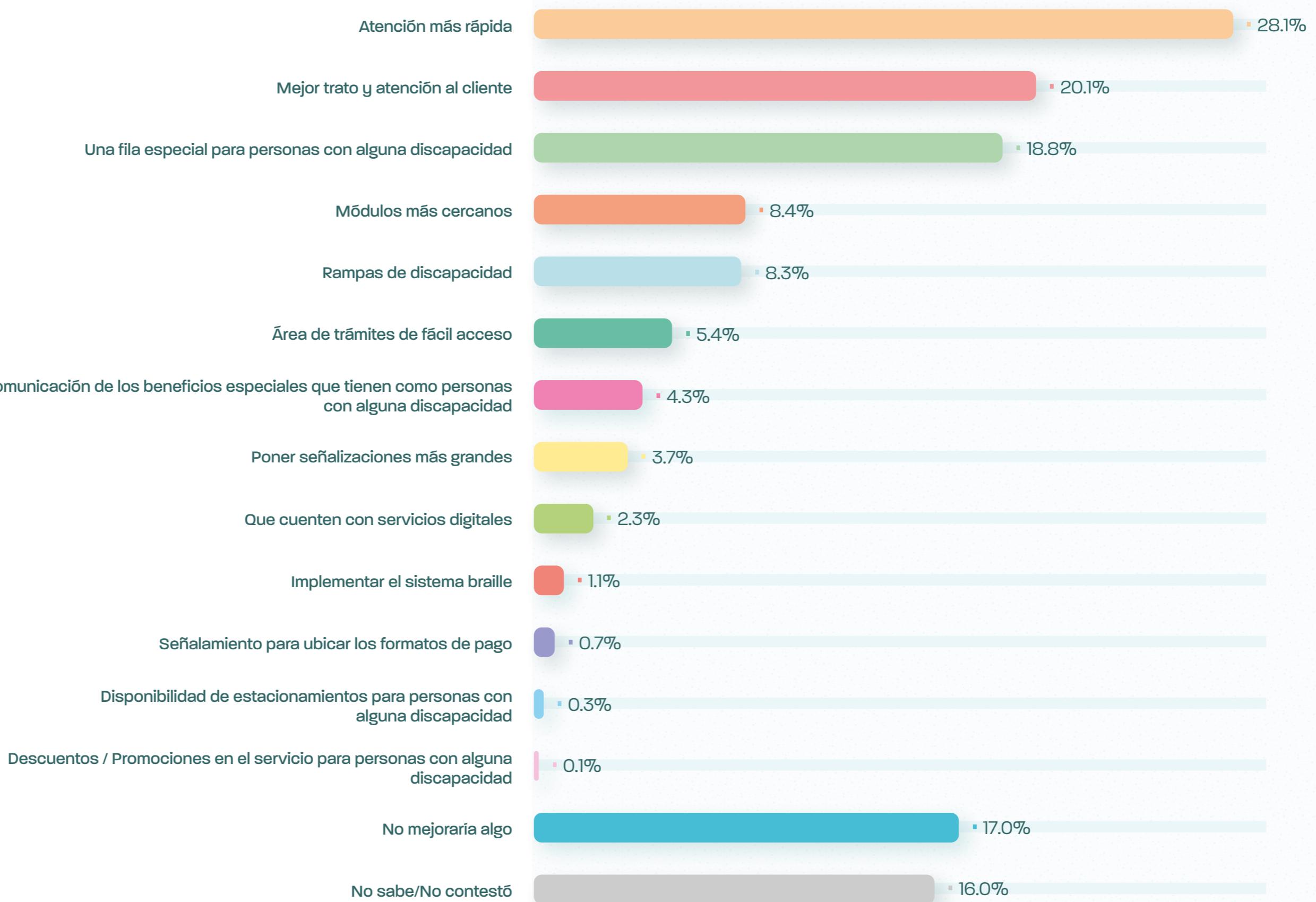
Las personas usuarias con alguna discapacidad mencionaron que, en el Centro de Atención a Clientes de su proveedor de servicio de Internet fijo, se podrían realizar las siguientes mejorías: que la atención sea más rápida; un mejor trato y atención al cliente; que exista una fila especial para personas con alguna discapacidad; entre otras.

Gráfico 1.1.13.

Como persona con alguna discapacidad, ¿qué mejoraría en el Centro de Atención a Clientes para acudir y realizar sus trámites?

Nota. Respuesta espontánea y múltiple no suma 100%. La pregunta se realizó a las personas usuarias con alguna discapacidad.

Fuente: IFT (2023)



1.2. Telefonía fija

Perfil de las personas usuarias

De las personas usuarias del servicio de Telefonía fija, el 93.9% mencionó no tener alguna discapacidad. Por su parte, el 5.9% señaló tener algún tipo de discapacidad, los tipos de discapacidad motriz y visual fueron los más mencionados.

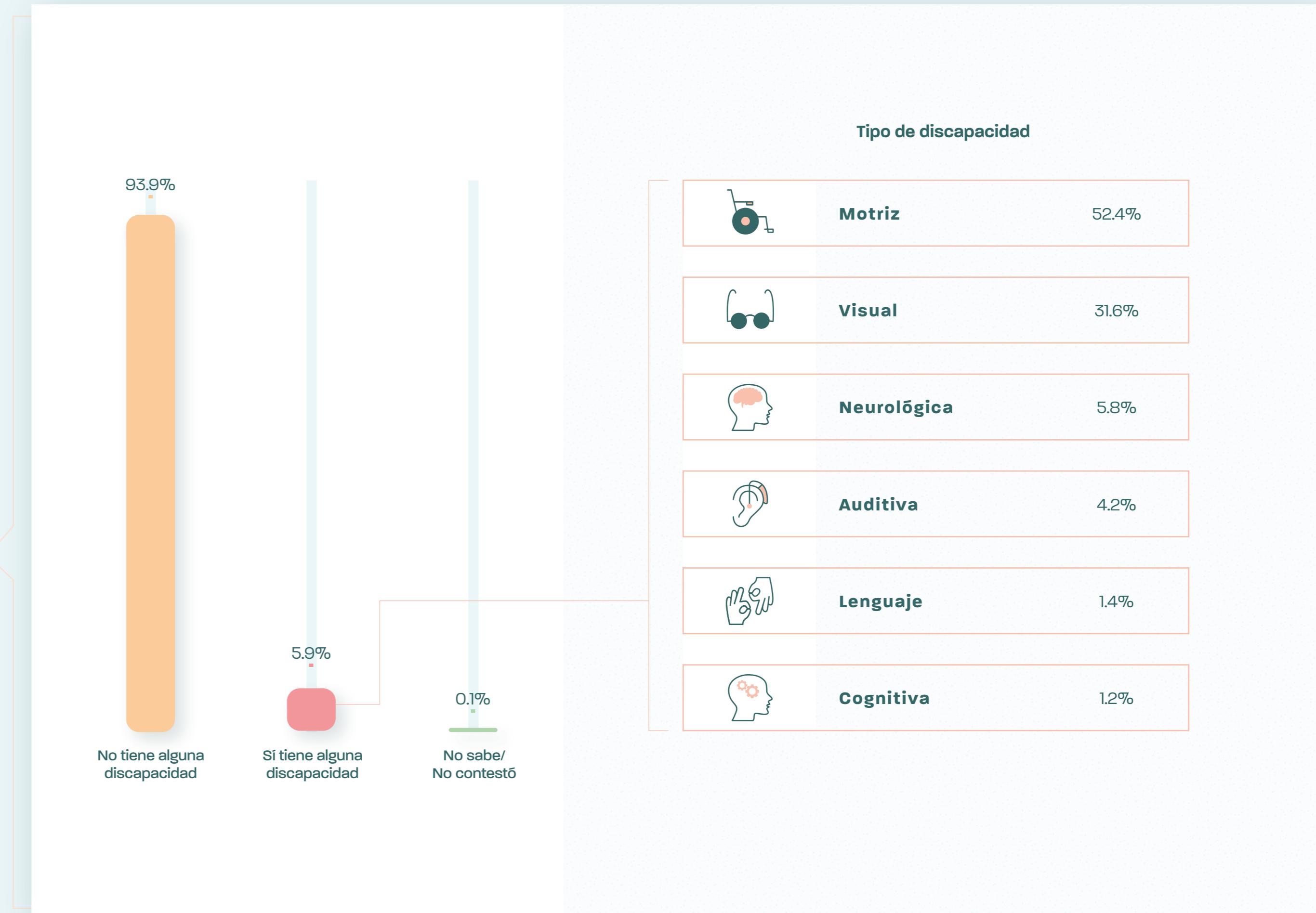
Gráfico 1.2.1.

Perfil de las personas usuarias de Telefonía fija

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

Debido a que por tipo de discapacidad se excluyen las respuestas “No sabe /No contestó”, la suma no da 100%.

Fuente: IFT (2023)



Uso del servicio de Telefonía fija

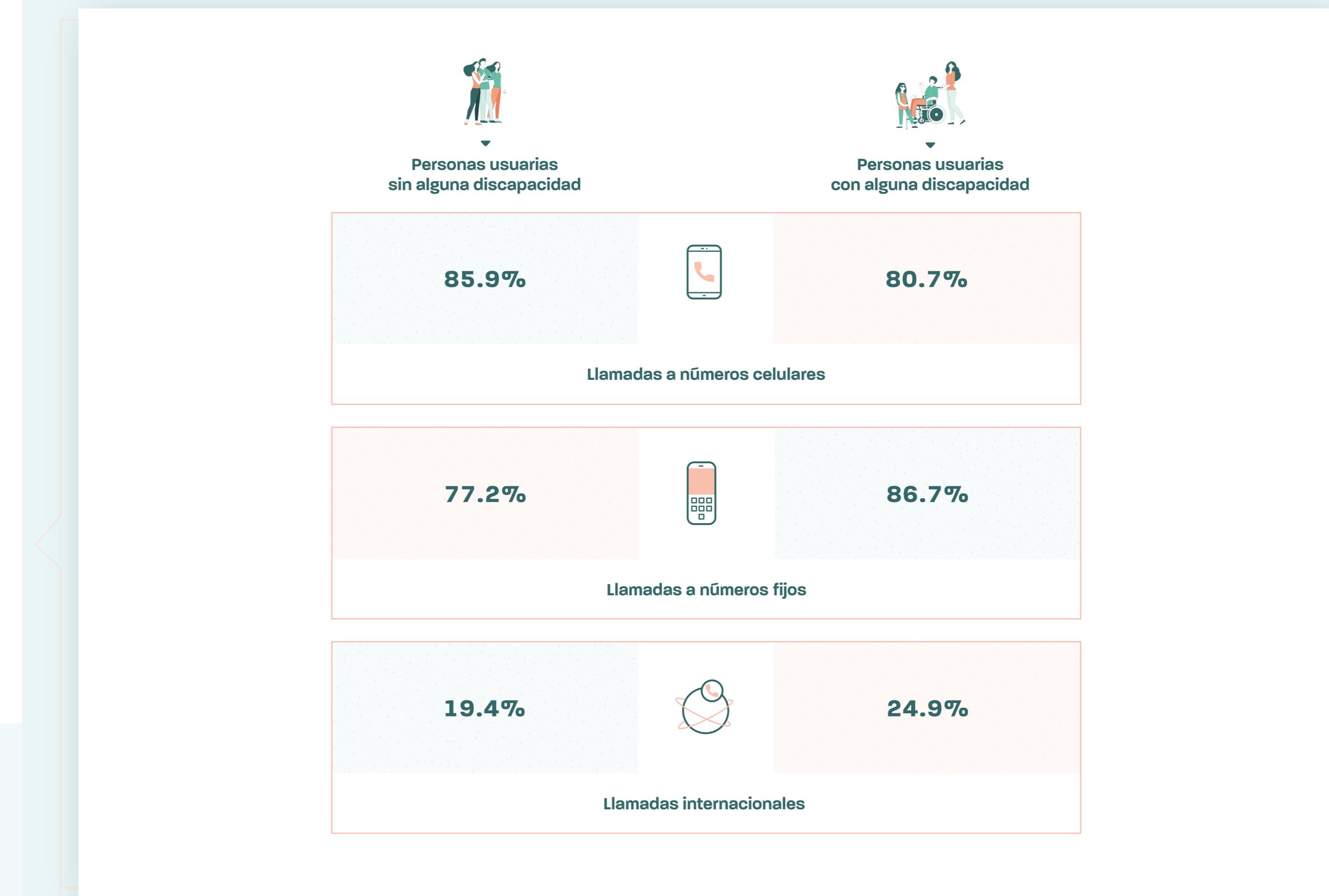
Independientemente si tienen o no alguna discapacidad, las personas usuarias utilizan el servicio de Telefonía fija principalmente para realizar llamadas a números celulares y fijos.

Gráfico 1.2.2.

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

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

Fuente: IFT (2023)



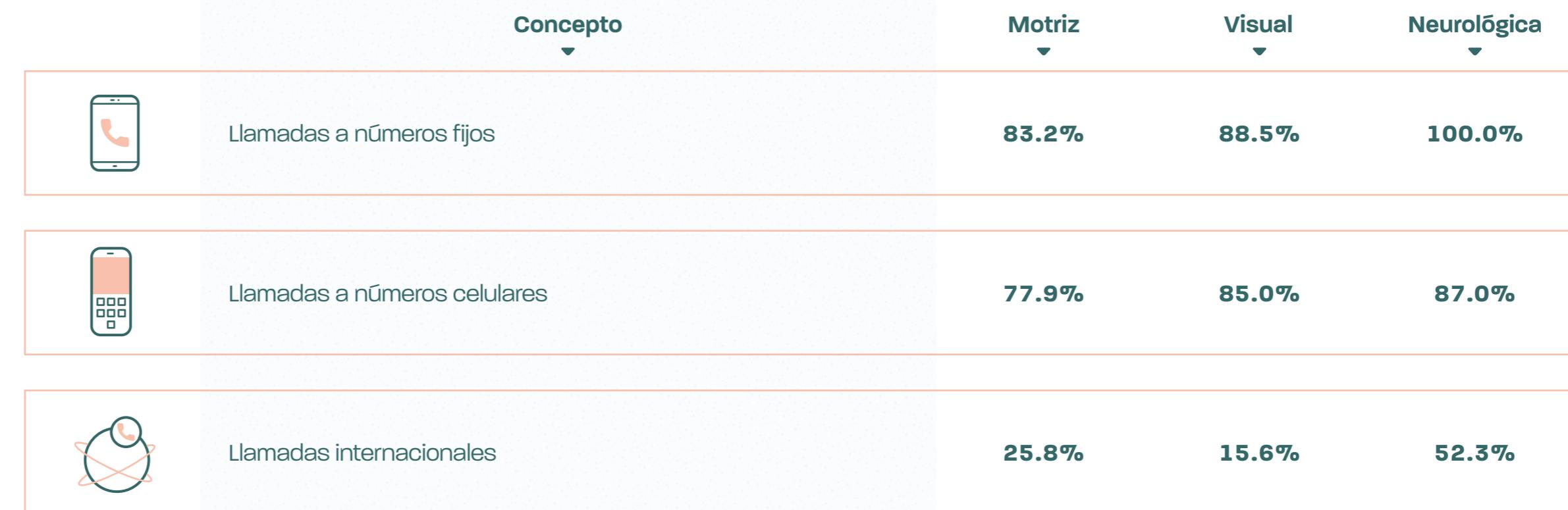
Sin importar el tipo de discapacidad, las personas usuarias mencionaron que utilizan el teléfono fijo principalmente para hacer llamadas a números fijos.

Cuadro 1.2.1.

Uso del servicio para hacer llamadas a otros números fijos, celulares o internacionales, por tipo de discapacidad

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

Fuente: IFT (2023)



Conocimiento del servicio contratado

El 35.5% de las personas usuarias que no tienen alguna discapacidad conoce las características incluidas en su servicio de Telefonía fija (llamadas, minutos, etc.), mientras que, para las personas usuarias con alguna discapacidad este porcentaje representó el 27.2%; esta mención fue mayor entre las personas usuarias con discapacidad visual.

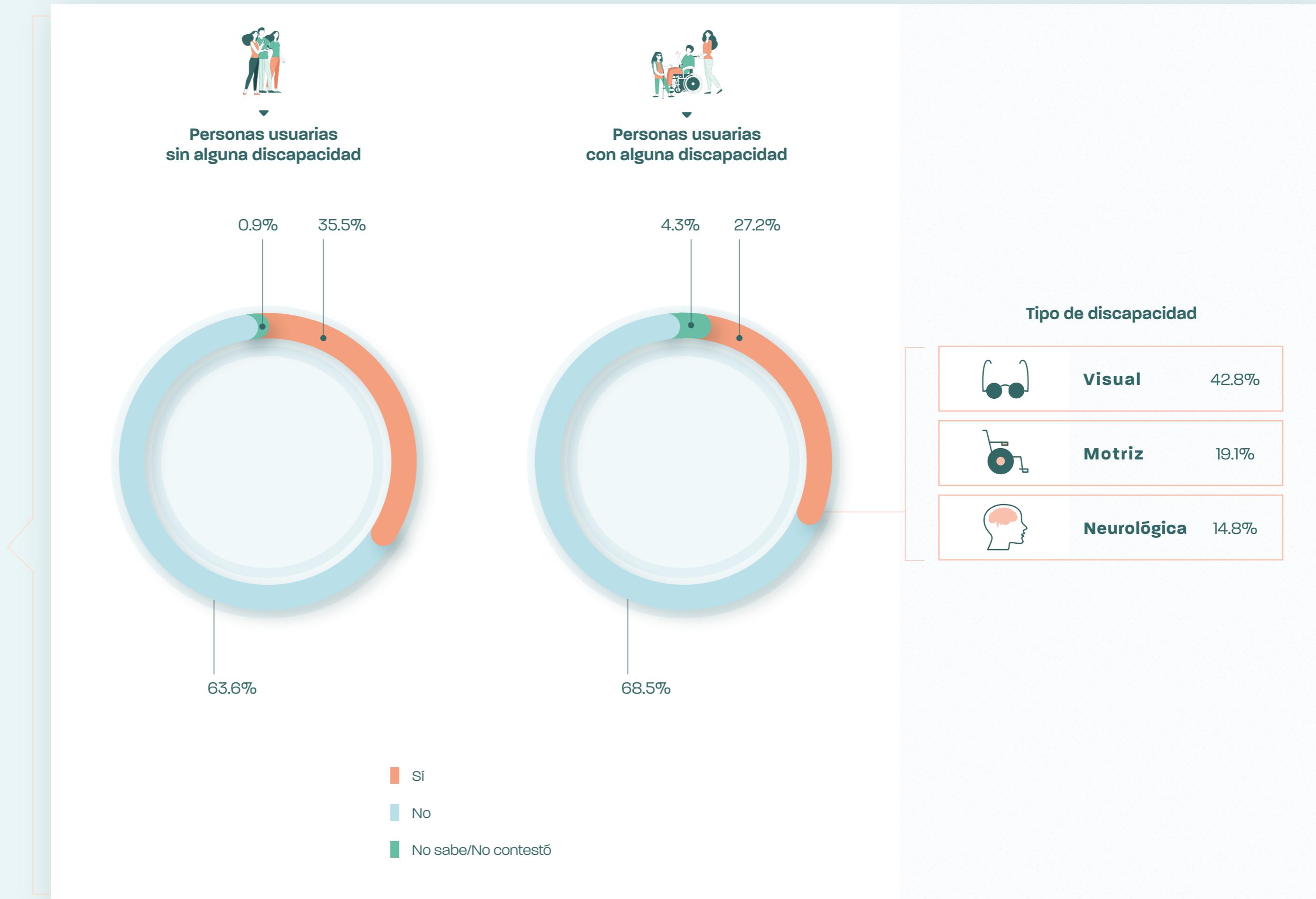
Gráfico 1.2.3.

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

Nota. Respuesta espontánea.

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

Fuente: IFT (2023)



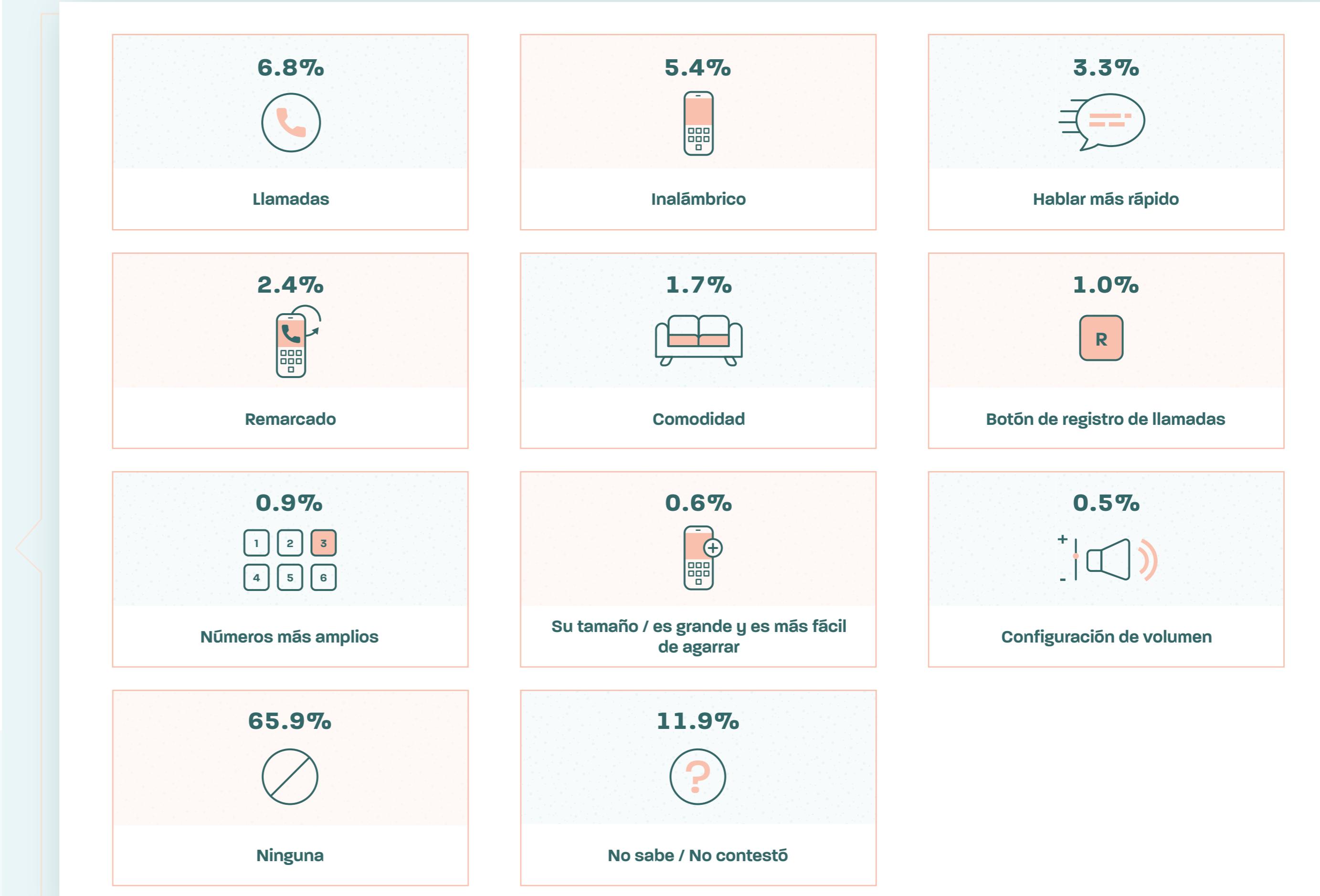
Las personas usuarias con alguna discapacidad mencionaron principalmente que las aplicaciones o funciones que les facilitan el uso del servicio de Telefonía fija son: llamadas, que es inalámbrico, hablar más rápido (botón de marcación rápida) y el remarcado.

— Gráfico 1.2.4.

De acuerdo con su discapacidad, ¿cuáles son las aplicaciones o funciones especiales que le facilitan el uso de su teléfono fijo?

Nota. Respuesta espontánea y múltiple no suma 100%. La pregunta se realizó a las personas usuarias con alguna discapacidad.

Fuente: IFT (2023)



¿Cómo perciben las personas usuarias con alguna discapacidad la página de Internet de su proveedor de servicio?

El 28.1% de las personas usuarias con alguna discapacidad mencionó que ha visitado la página de Internet de su proveedor de servicio de Telefonía fija; esta mención fue mayor entre las personas usuarias con discapacidad neurológica.

Gráfico 1.2.5.

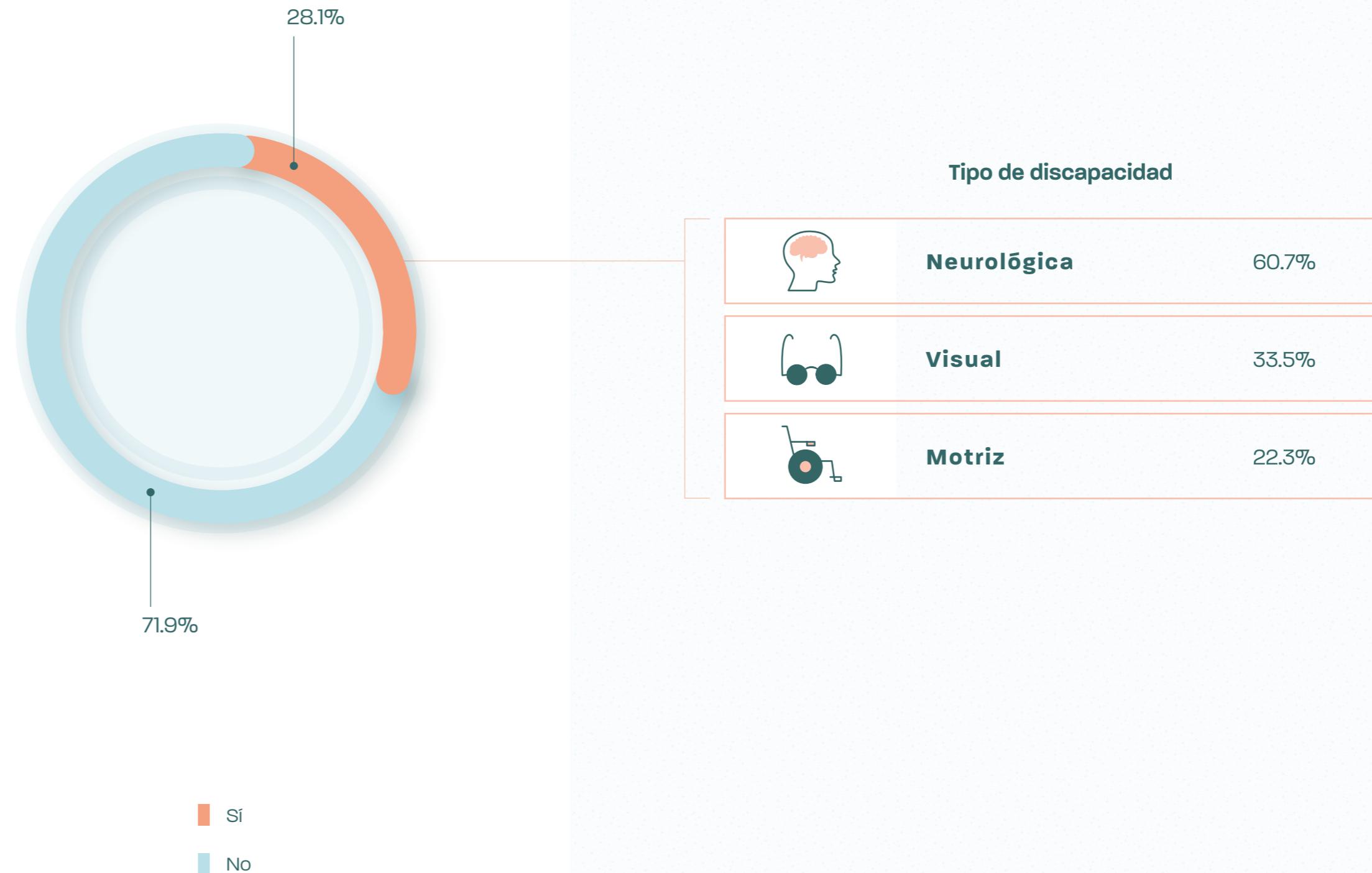
¿Alguna vez ha visitado la página de Internet de la empresa que le presta su servicio de Telefonía fija?

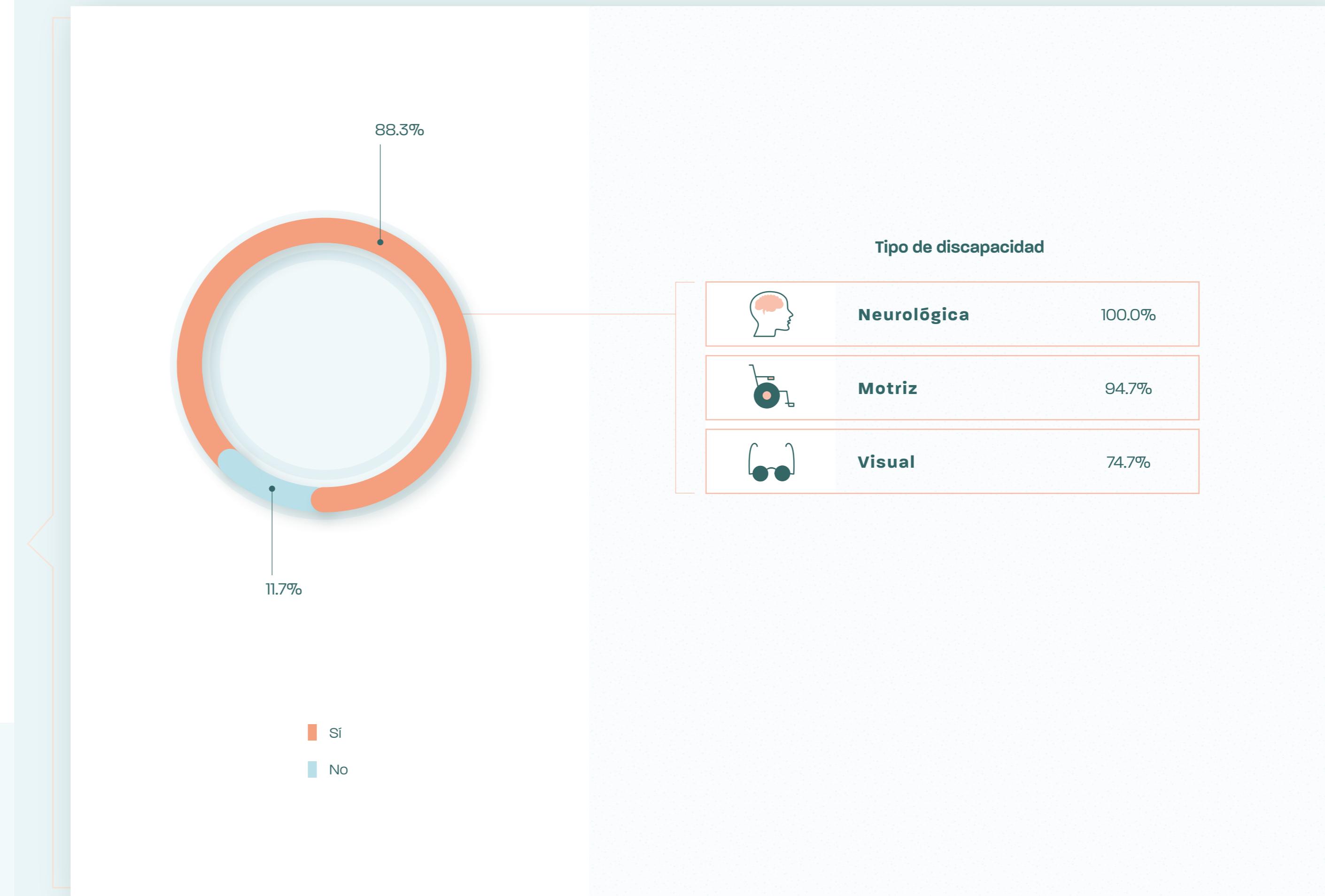
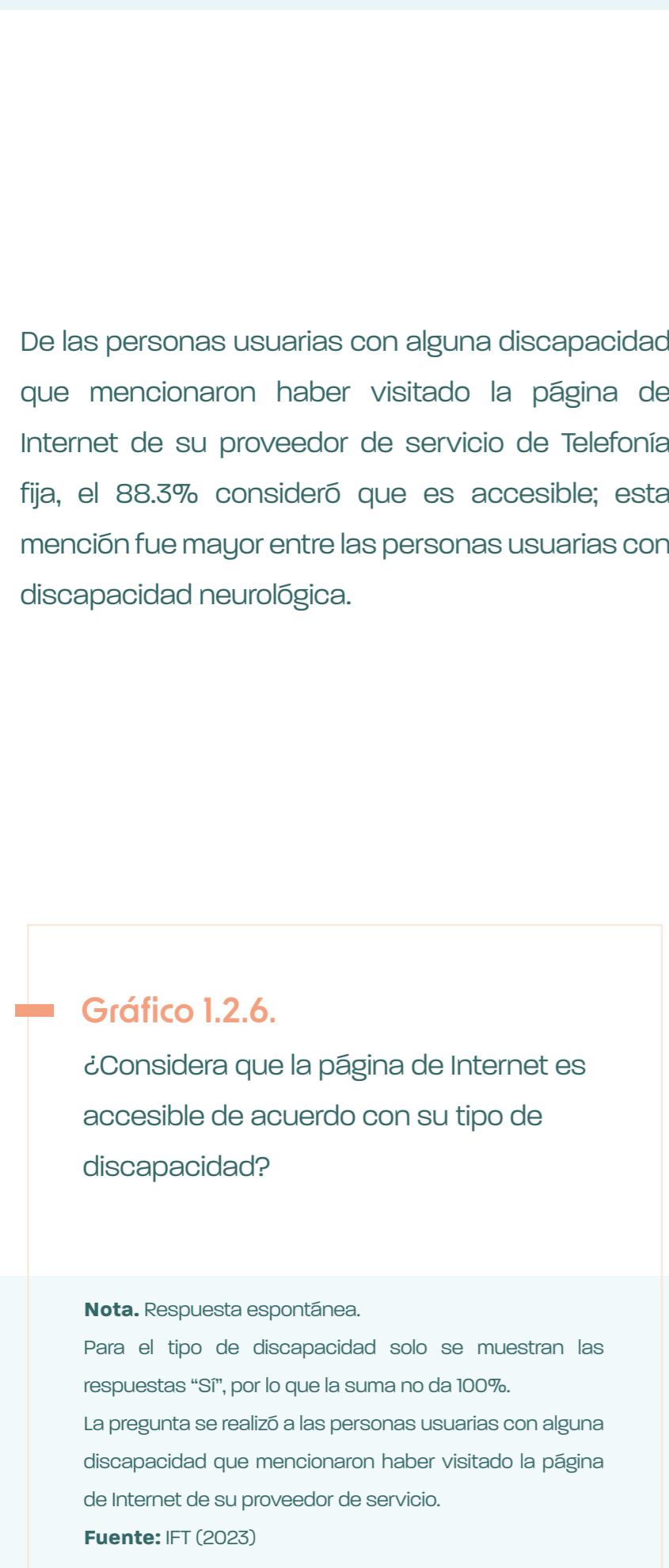
Nota. Respuesta espontánea.

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

La pregunta se realizó a las personas usuarias con alguna discapacidad.

Fuente: IFT (2023)





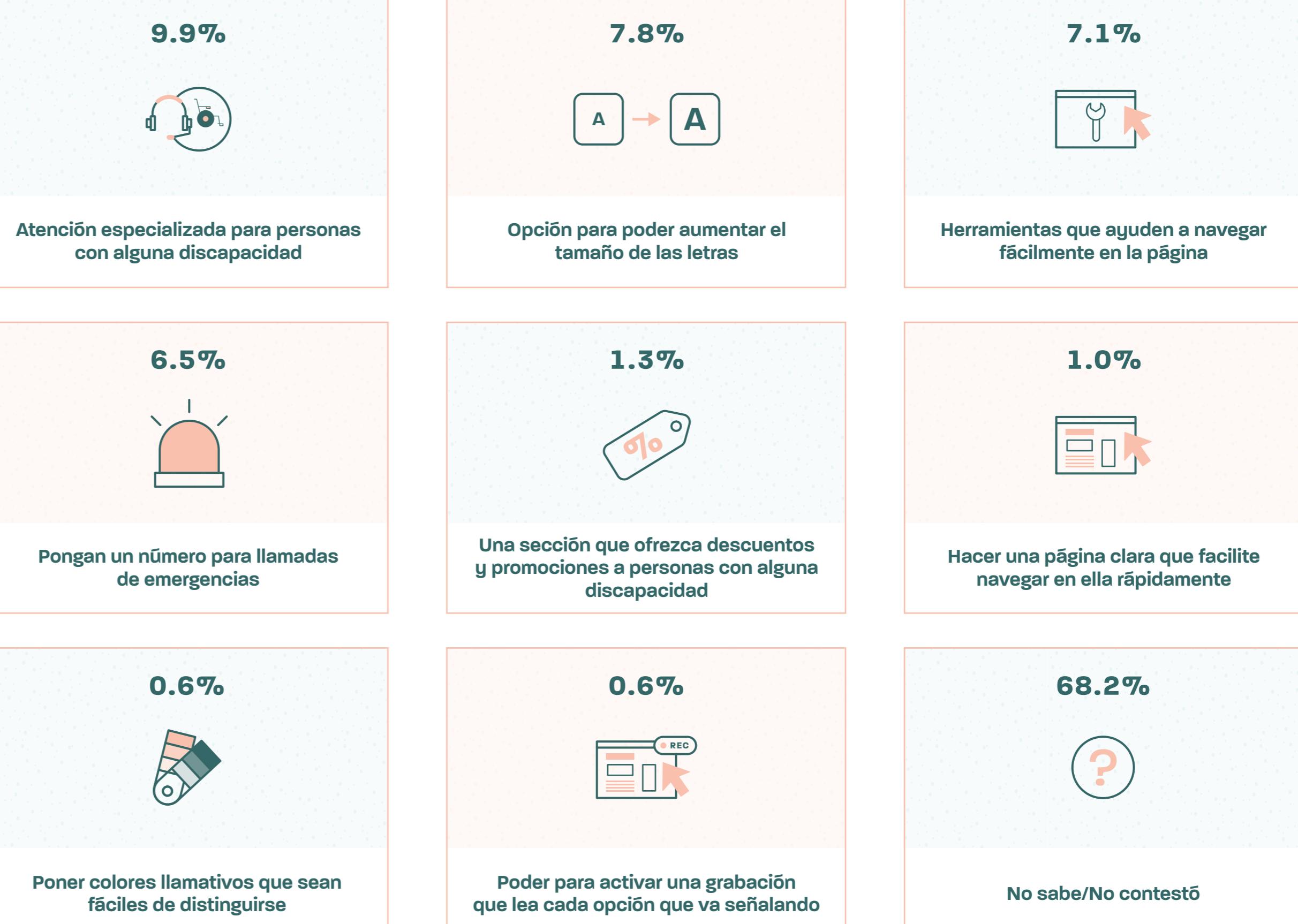
Las personas usuarias con alguna discapacidad mencionaron principalmente que la página de Internet de su proveedor de servicio debería considerar: una atención especializada para personas con alguna discapacidad; la opción para aumentar el tamaño de las letras; y herramientas que ayuden a navegar fácilmente en la página.

Gráfico 1.2.7.

De acuerdo con su tipo de discapacidad, ¿qué información considera que debe estar disponible en la página de Internet de su proveedor para atender sus necesidades?

Nota. Respuesta espontánea y múltiple no suma 100%. La pregunta se realizó a las personas usuarias con alguna discapacidad.

Fuente: IFT (2023)



Contratación del servicio de Telefonía fija

El 47.7% de las personas usuarias que no tienen alguna discapacidad realizaron la contratación de su servicio, mientras que, para las personas usuarias con alguna discapacidad este porcentaje representó el 54.8%; esta mención fue mayor entre las personas usuarias con discapacidad motriz.

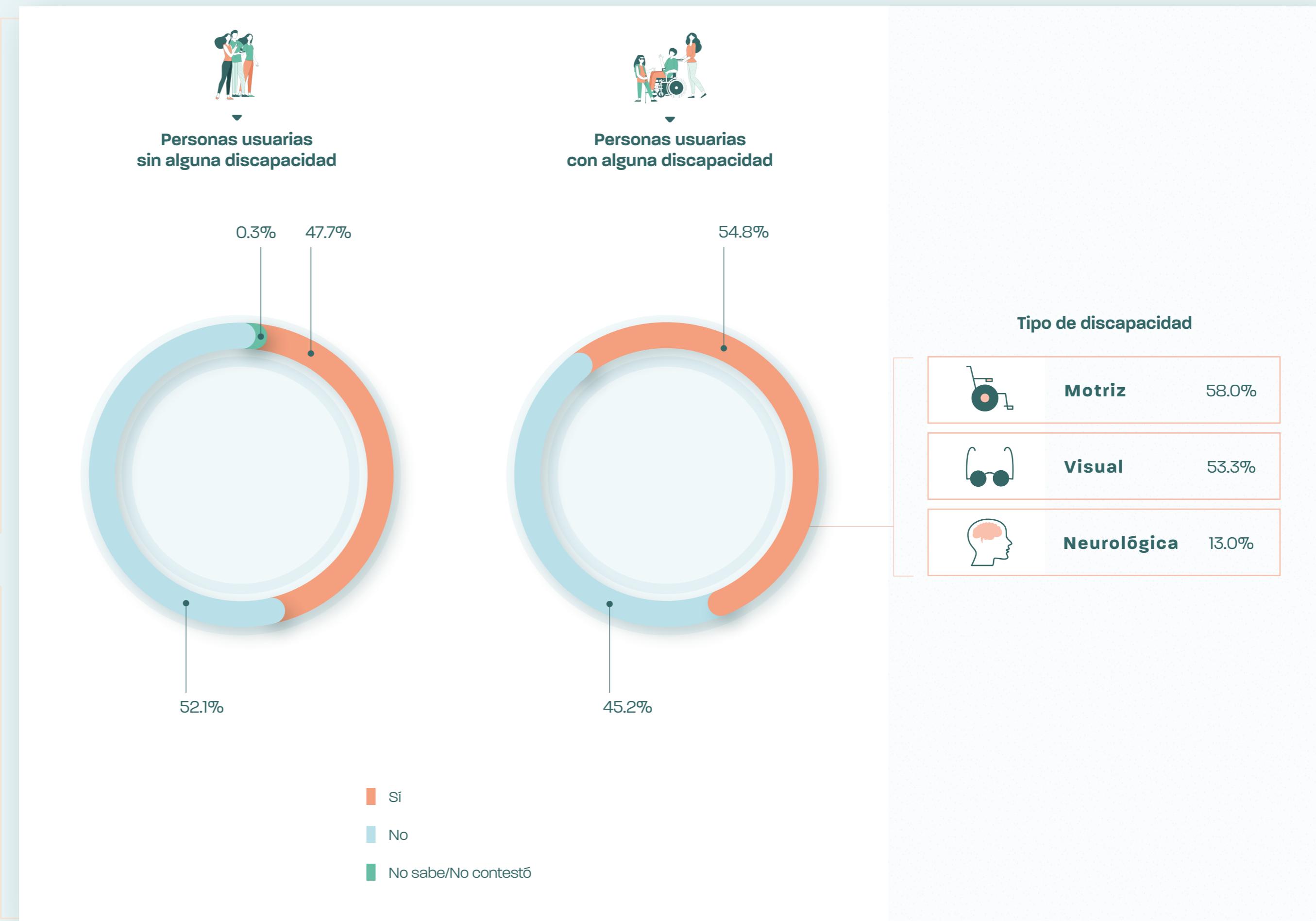
Gráfico 1.2.8.

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

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 (2023)



• **Personas usuarias que contrataron el servicio**

En cuanto a la forma en la que contrataron su servicio de Telefonía fija, las personas usuarias con alguna discapacidad mencionaron principalmente que fueron a su casa a ofrecerles el servicio, mientras que, las personas usuarias sin alguna discapacidad lo hicieron a través de una tienda o centro de atención del proveedor.

Cuadro 1.2.2.

¿Cómo contrató el servicio de Telefonía fija?

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

"Otro" incluye las siguientes menciones no significativas: se lo ofrecieron en la calle, traspaso de servicio, viene incluido en su paquete de servicio, entre otros.

La pregunta se realizó a las personas usuarias que mencionaron haber contratado su servicio.

Fuente: IFT (2023)



Personas usuarias con alguna discapacidad

39.6%		Vinieron a mi casa a ofrecer el servicio	28.1%
36.4%		A través de una tienda del proveedor/ En un centro de atención del proveedor	46.1%
13.9%		Por teléfono/ Vía telefónica	10.9%
0.5%		Vía Internet (A través de una aplicación, página web de la empresa)	4.0%
0.0%		A través de las redes sociales	0.9%
0.0%		Vía WhatsApp	0.6%
0.0%		Otro	1.5%
9.7%		No sabe/No contestó	7.9%



Personas usuarias sin alguna discapacidad

- **Experiencia de las personas usuarias con alguna discapacidad en la contratación del servicio**

De las personas usuarias con alguna discapacidad que contrataron su servicio de Telefonía fija, el 28.3% mencionó que cuando lo contrató le brindaron asesoría acerca de equipos, paquetes y características que se adaptaran a sus necesidades; esta mención fue mayor entre las personas usuarias con discapacidad motriz.

Gráfico 1.2.9.

Podría decirme si cuando contrató su servicio de Telefonía fija, ¿le brindaron asesoría acerca de equipos, paquetes y características que se adaptaran a sus necesidades de acuerdo con su tipo de discapacidad?

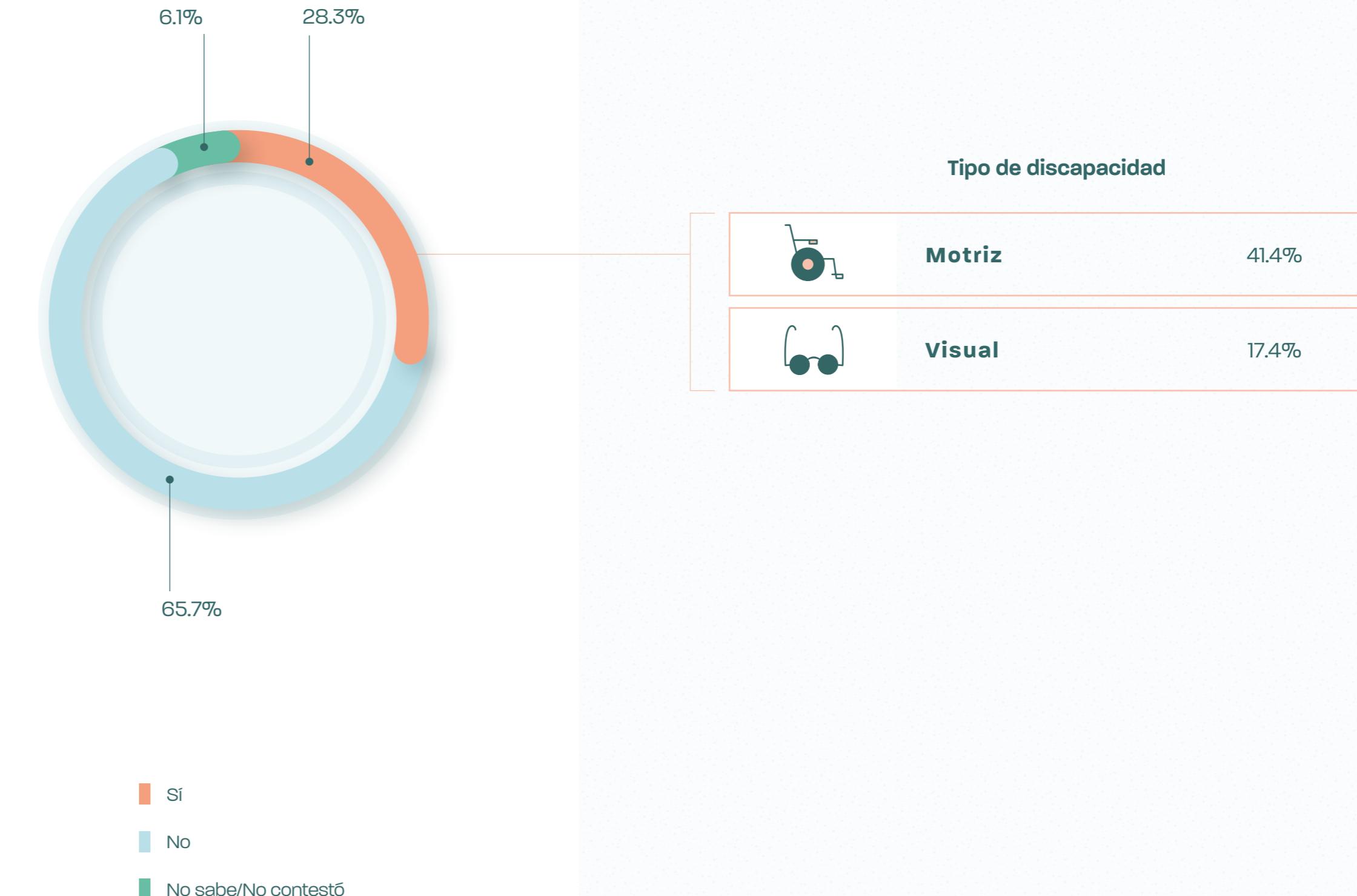
Nota. Respuesta espontánea. Debido al redondeo de cifras, la suma no da 100%.

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

La pregunta se realizó a las personas usuarias con alguna discapacidad que mencionaron haber contratado su servicio.

Las personas usuarias con discapacidad neurológica mencionaron que el ejecutivo que las atendió cuando contrataron el servicio no les brindó asesoría acerca de equipos, paquetes y características que se adaptaran a sus necesidades, por ello no se presenta su información.

Fuente: IFT (2023)



El 14.2% señaló que el ejecutivo que le atendió cuando contrató el servicio le mencionó sus derechos como persona usuaria con alguna discapacidad; esta mención fue mayor entre las personas usuarias con discapacidad motriz.

Gráfico 1.2.10.

¿El ejecutivo que le atendió cuando contrató el servicio le mencionó sus derechos como usuario con discapacidad?

Nota. Respuesta espontánea.

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

La pregunta se realizó a las personas usuarias con alguna discapacidad que mencionaron haber contratado su servicio.

Las personas usuarias con discapacidad neurológica mencionaron que el ejecutivo que las atendió cuando contrataron el servicio no les mencionó sus derechos como personas usuarias con alguna discapacidad, por ello no se presenta su información.

Fuente: IFT (2023)



• **Personas usuarias que no contrataron el servicio**

Independientemente si tienen o no alguna discapacidad, la principal razón por la que no fueron quienes contrataron el servicio de Telefonía fija es porque lo contrató un familiar.

Cuadro 1.2.3.

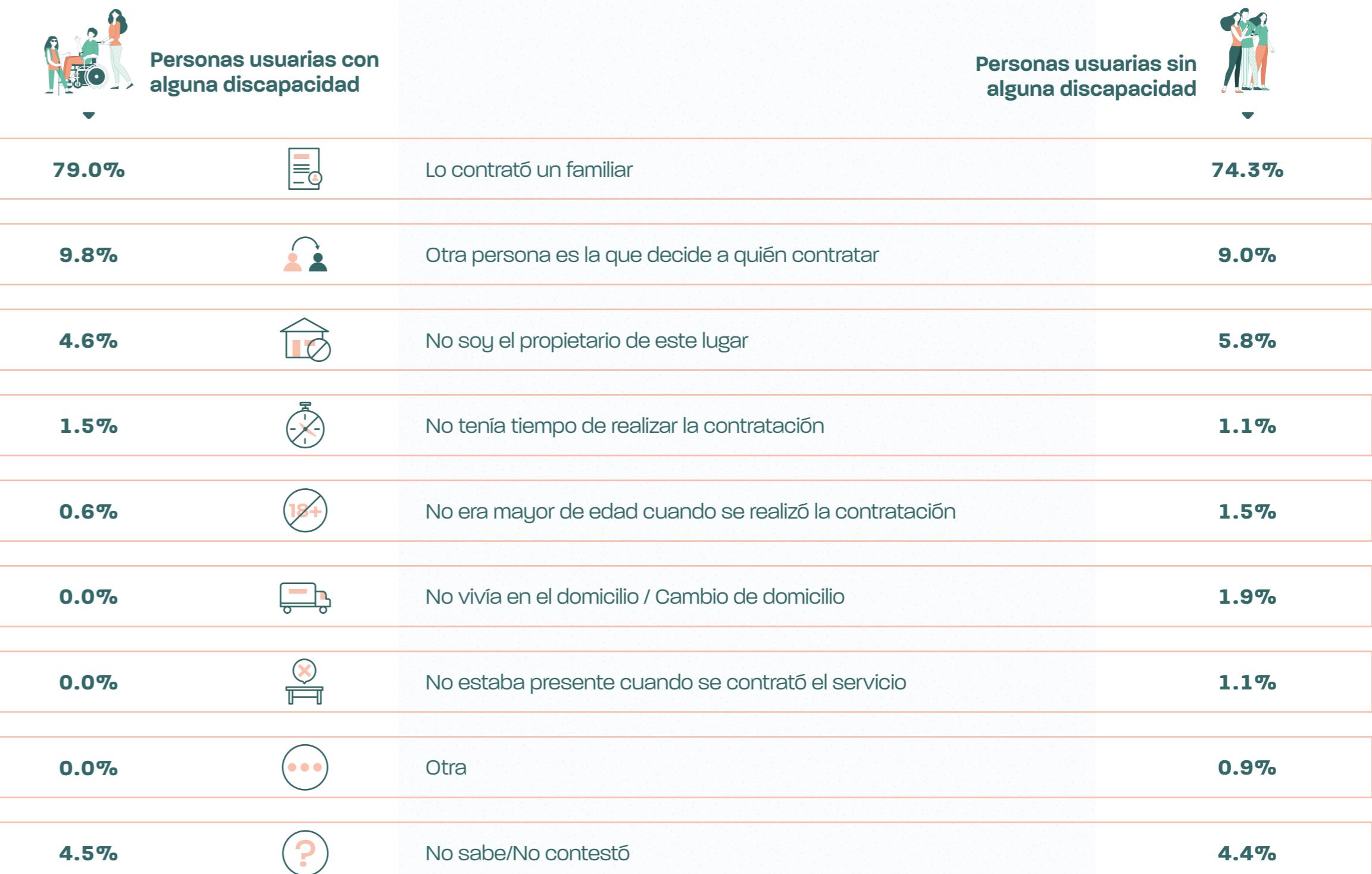
¿Cuál es la razón por la que usted no es la persona que contrató el servicio de Telefonía fija?

Nota. Respuesta espontánea.

"Otra" incluye las siguientes menciones no significativas: ya contaba con otra línea a su nombre, no tenía los documentos necesarios y lo contrató otra persona.

La pregunta se realizó a las personas usuarias que mencionaron no haber contratado su servicio.

Fuente: IFT (2023)



Medios de consulta y pago de los estados de cuenta del servicio de Telefonía fija

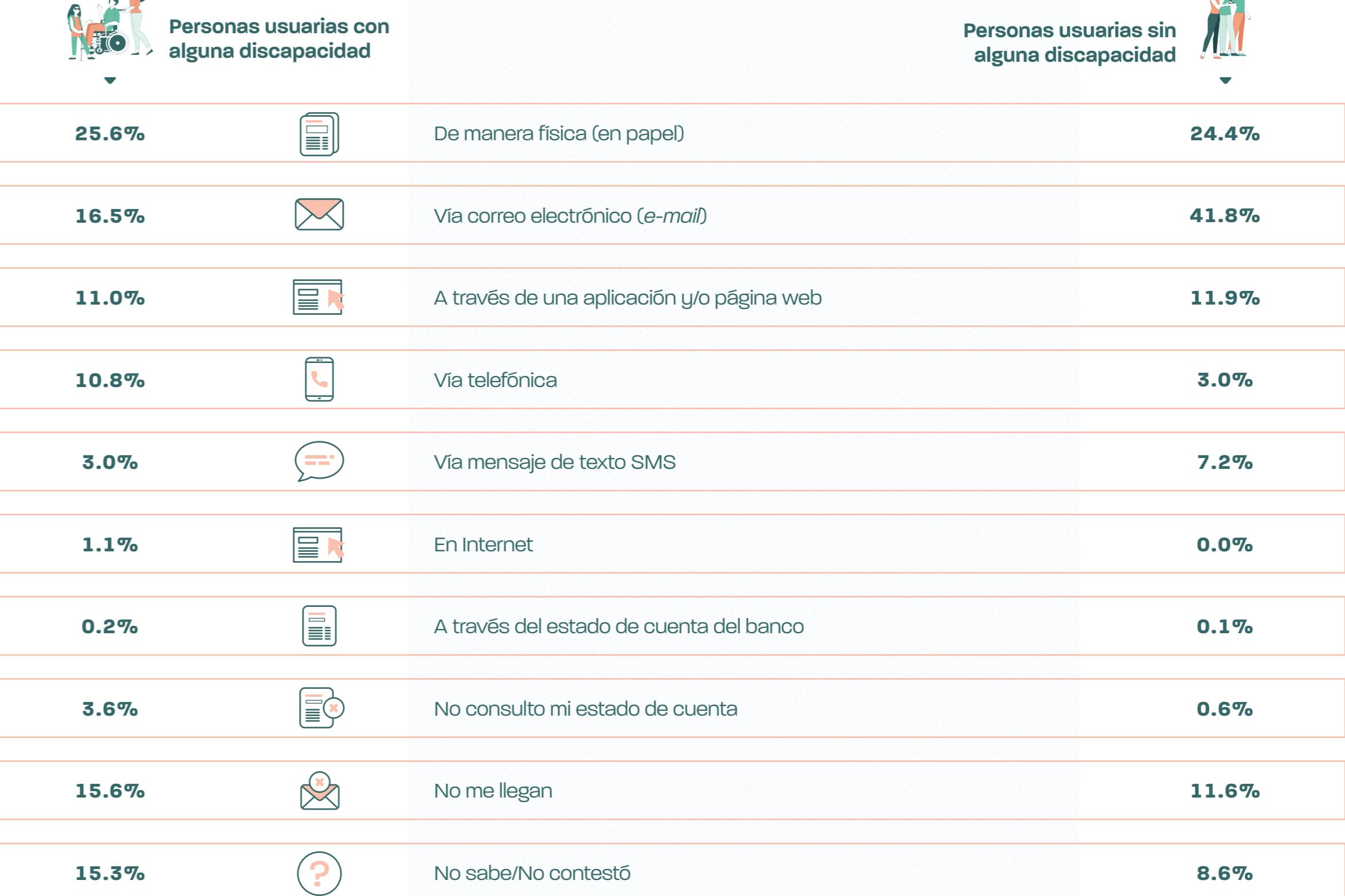
Las personas usuarias sin y con alguna discapacidad señalaron que los principales medios a través de los cuales reciben los estados de cuenta de su servicio de Telefonía fija son: de manera física (en papel), vía correo electrónico (*e-mail*) y a través de una aplicación y/o página web.

Cuadro 1.2.4.

¿A través de qué medios recibe sus estados de cuenta de su servicio de Telefonía fija?

Nota. Respuesta espontánea y múltiple no suma 100%.

Fuente: IFT (2023)



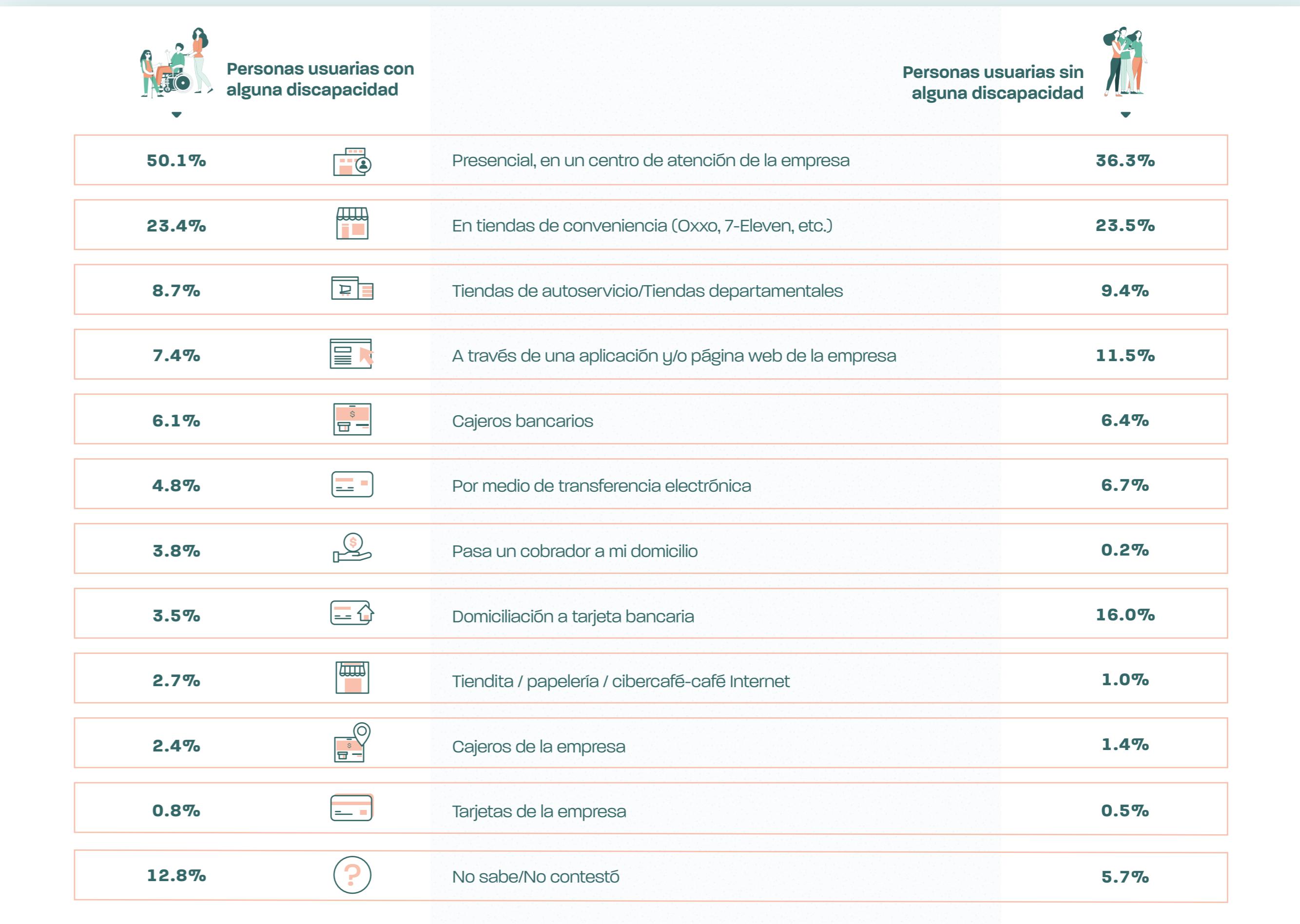
Independientemente si tienen o no alguna discapacidad, las personas usuarias mencionaron que las principales formas de realizar el pago de su servicio de Telefonía fija son: de manera presencial (en un centro de atención de la empresa) y en tiendas de conveniencia (Oxxo, 7-Eleven, etc.).

Cuadro 1.2.5.

¿Cómo realiza el pago de su servicio?

Nota. Respuesta espontánea y múltiple no suma 100%.

Fuente: IFT (2023)



Comparación entre proveedores de Telefonía fija

El 38.5% de las personas usuarias que no tienen alguna discapacidad mencionó haber comparado entre proveedores antes de contratar su servicio de Telefonía fija, mientras que, para las personas usuarias con alguna discapacidad este porcentaje representó el 29.3%; esta mención fue mayor entre las personas usuarias con discapacidad neurológica.

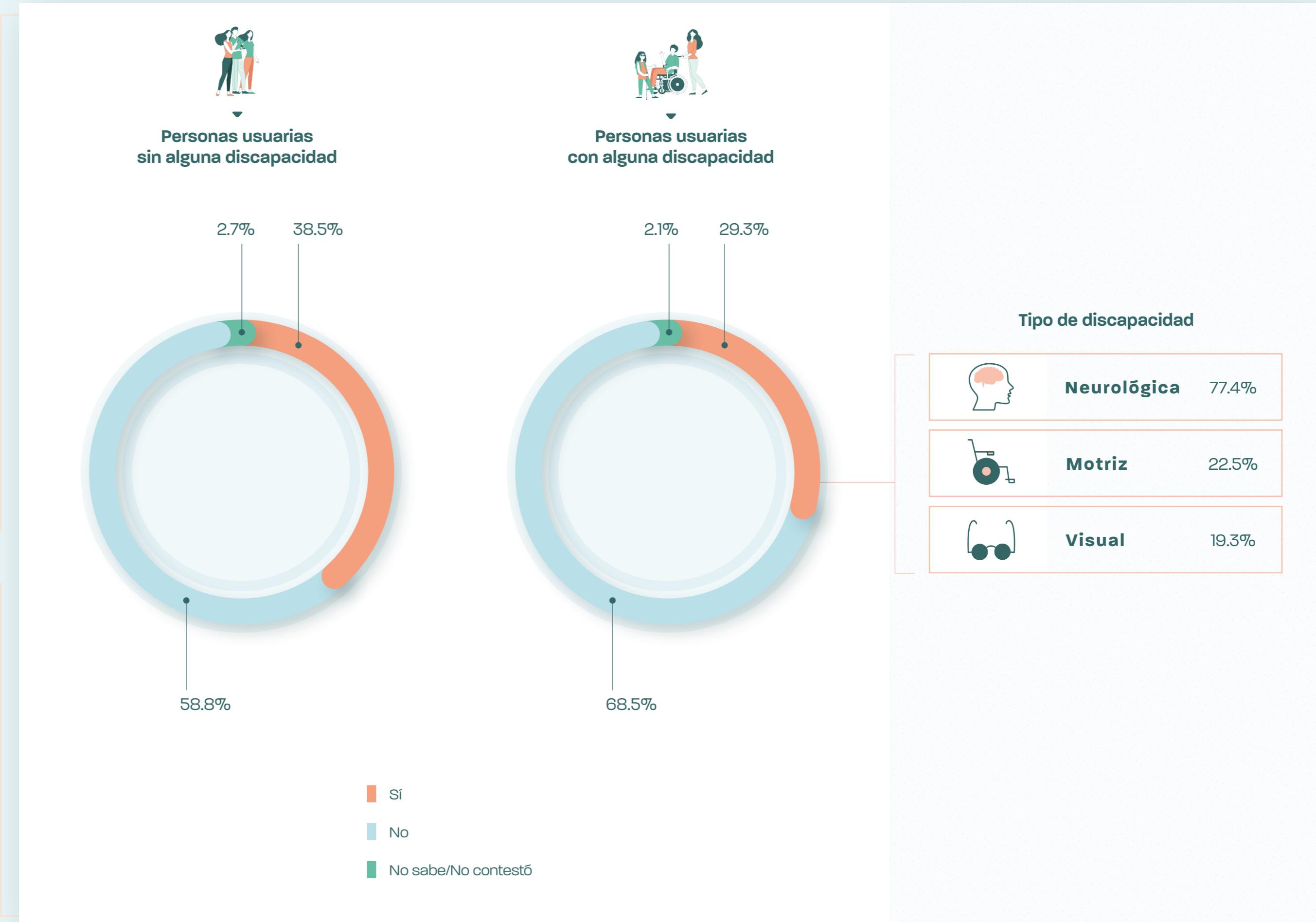
Gráfico 1.2.11.

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

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 (2023)



¿Cómo perciben las personas usuarias la atención al cliente que les brinda su proveedor de servicio?

Independientemente del motivo, el 31.3% de las personas usuarias que no tienen alguna discapacidad mencionó haber contactado a su proveedor de servicio de Telefonía fija, mientras que, para las personas usuarias con alguna discapacidad este porcentaje representó el 31.9%; esta mención fue mayor entre las personas usuarias con discapacidad neurológica.

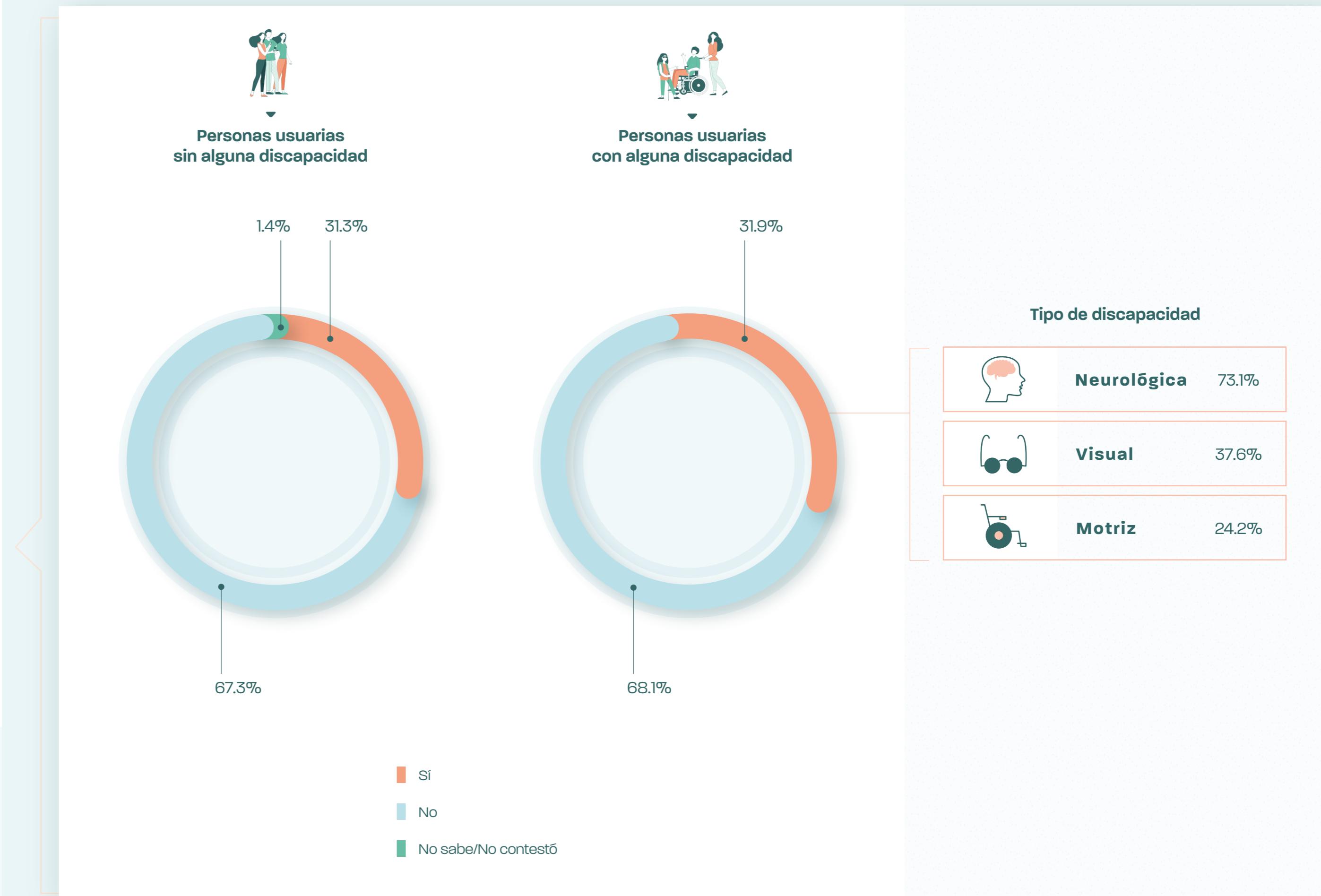
Gráfico 1.2.12.

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 (2023)



En cuanto a la forma en la que contactaron a su proveedor de servicio de Telefonía fija, las personas usuarias con y sin alguna discapacidad señalaron principalmente que lo hacen a través de una llamada telefónica.

Cuadro 1.2.6.

¿A través de qué medios contactó a su proveedor?

Nota. Respuesta espontánea y múltiple no suma 100%. La pregunta se realizó a las personas usuarias que mencionaron haber contactado a su proveedor de servicio en los últimos 12 meses.

Fuente: IFT (2023)



Independientemente si tienen o no alguna discapacidad, las personas usuarias identificaron principalmente las siguientes áreas de oportunidad en la atención al cliente: tiempos de espera largos para hablar con un asesor/operador; horarios de atención cortos o limitados; y tiempos de espera largos para recibir la visita del técnico.

Cuadro 1.2.7.

¿Cuáles considera que son las principales áreas de oportunidad en la atención al cliente que le da su proveedor?

Nota. Respuesta múltiple, por lo que la suma no da 100%. La pregunta se realizó a las personas usuarias que mencionaron haber contactado a su proveedor de servicio en los últimos 12 meses.

Fuente: IFT (2023)



En cuanto a la calificación que le dan a la atención al cliente, el 86.9% de las personas usuarias que no tienen alguna discapacidad mencionaron que su proveedor de servicio de Telefonía fija les brindó muy buen servicio/buen servicio; este porcentaje fue menor para las personas usuarias con alguna discapacidad con 82.2%.

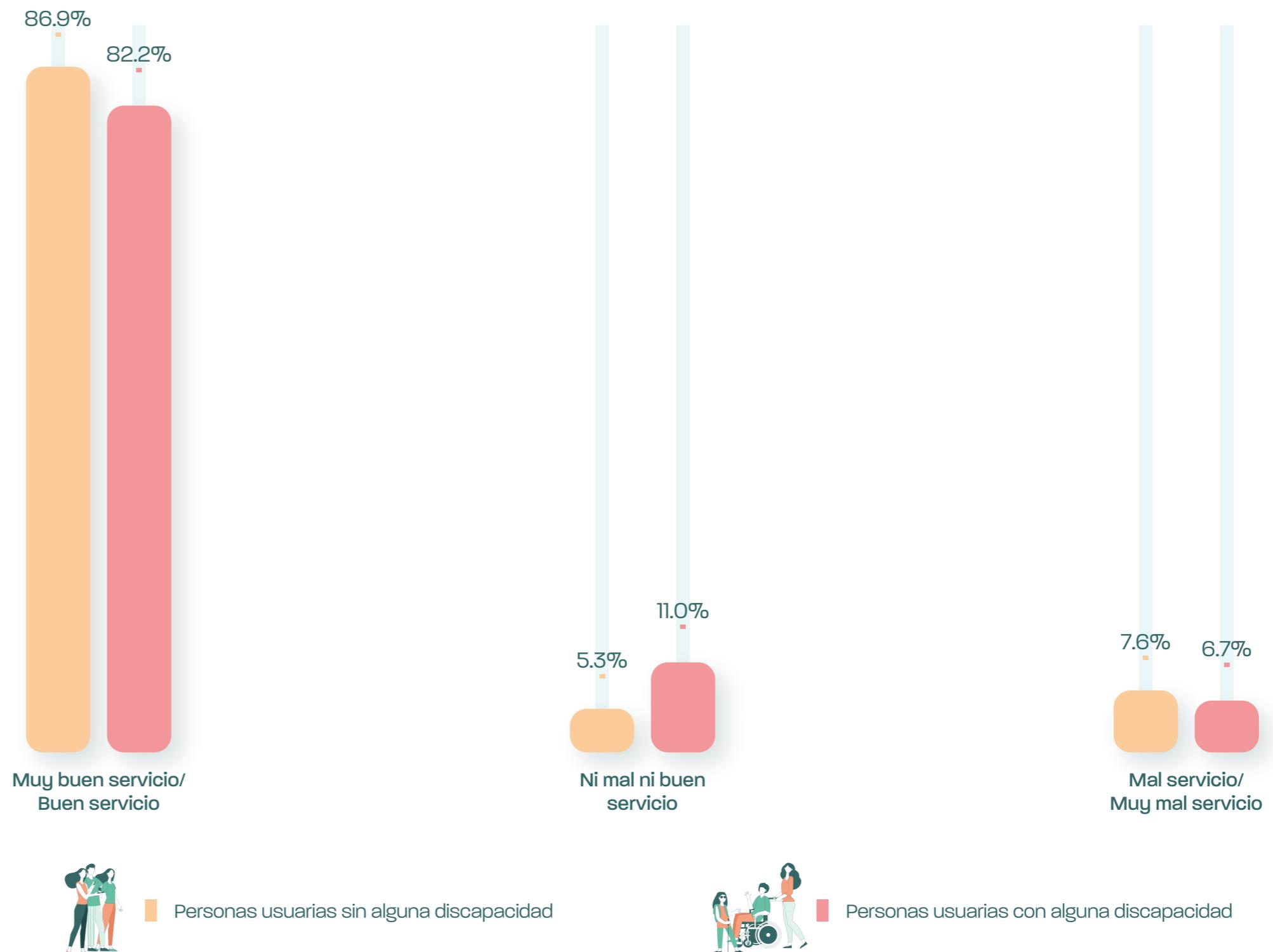
Gráfico 1.2.13.

Calificación del servicio brindado por el proveedor cuando lo contactó

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

La pregunta se realizó a las personas usuarias que mencionaron haber contactado a su proveedor de servicio en los últimos 12 meses.

Fuente: IFT (2023)



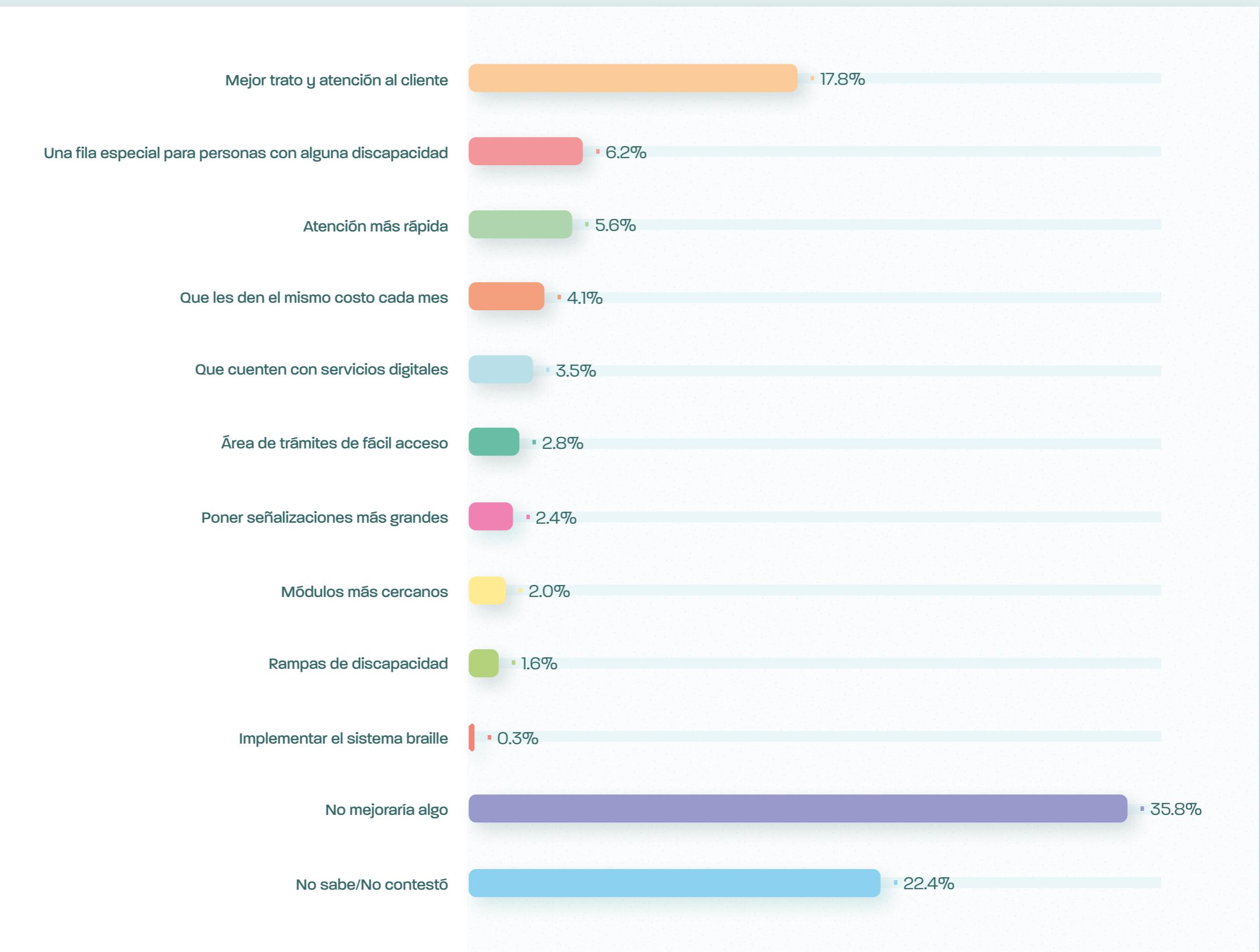
Las personas usuarias con alguna discapacidad mencionaron que, en el Centro de Atención a Clientes de su proveedor de servicio de Telefonía fija, se podrían realizar las siguientes mejorías: un mejor trato y atención al cliente; que exista una fila especial para personas con alguna discapacidad; una atención más rápida; entre otras.

Gráfico 1.2.14.

Como persona con alguna discapacidad, ¿qué mejoraría en el Centro de Atención a Clientes para acudir y realizar sus trámites?

Nota. Respuesta espontánea y múltiple no suma 100%. La pregunta se realizó a las personas usuarias con alguna discapacidad.

Fuente: IFT (2023)



1.3. Televisión de paga

Perfil de las personas usuarias

De las personas usuarias del servicio de Televisión de paga, el 74.7% mencionó no tener alguna discapacidad. Por su parte, el 25.4% señaló tener algún tipo de discapacidad, los tipos de discapacidad visual y motriz fueron los más mencionados.

Gráfico 1.3.1.

Perfil de las personas usuarias de Televisión de paga

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

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

Fuente: IFT (2023)

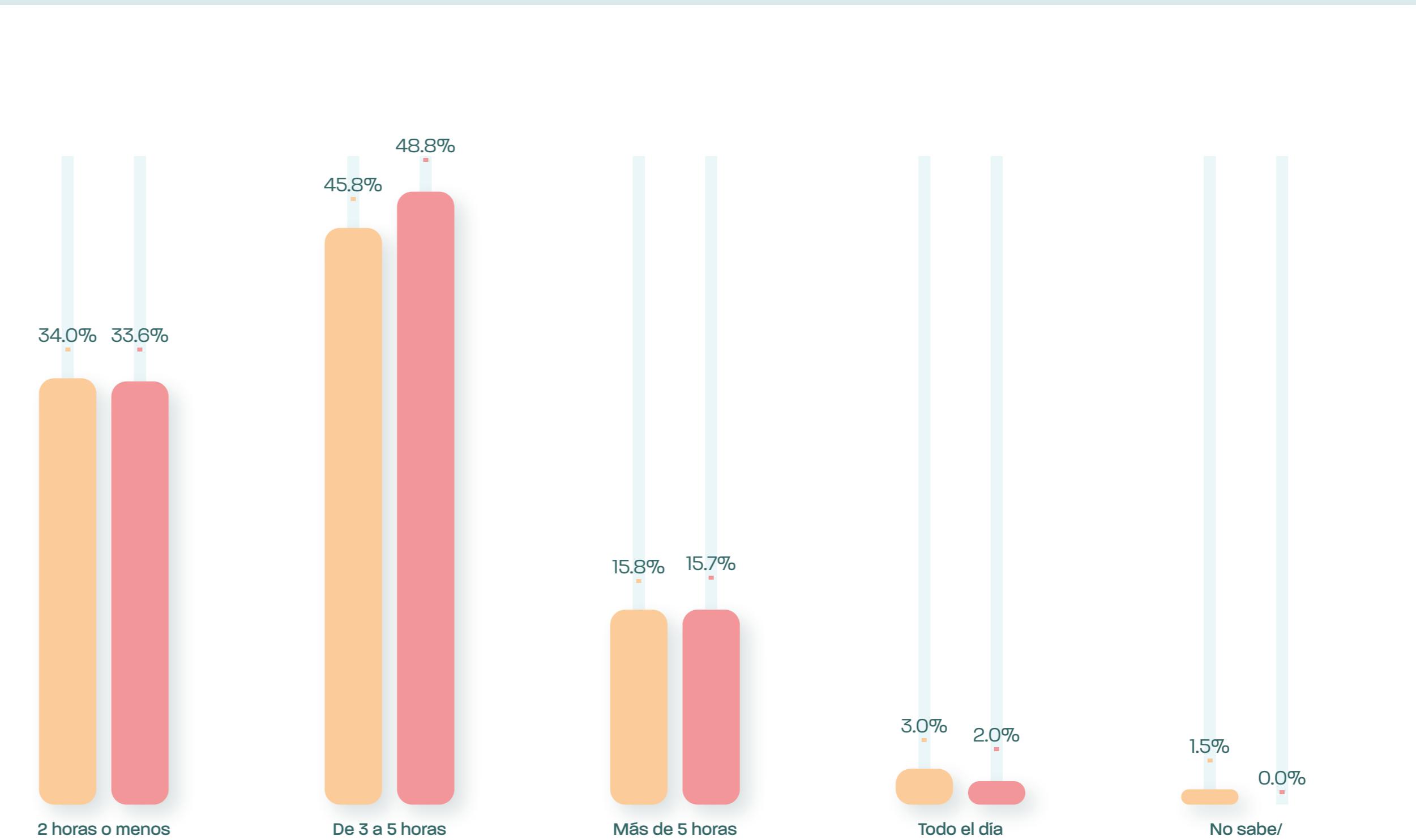


Horas de uso del servicio de Televisión de paga

En cuanto a las horas de uso del servicio de Televisión de paga, el 45.8% de las personas usuarias que no tienen alguna discapacidad mencionó que lo utiliza de 3 a 5 horas al día, este porcentaje fue mayor para las personas usuarias con alguna discapacidad con 48.8%.

Gráfico 1.3.2.

Horas de uso del servicio de Televisión de paga



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

Fuente: IFT (2023)

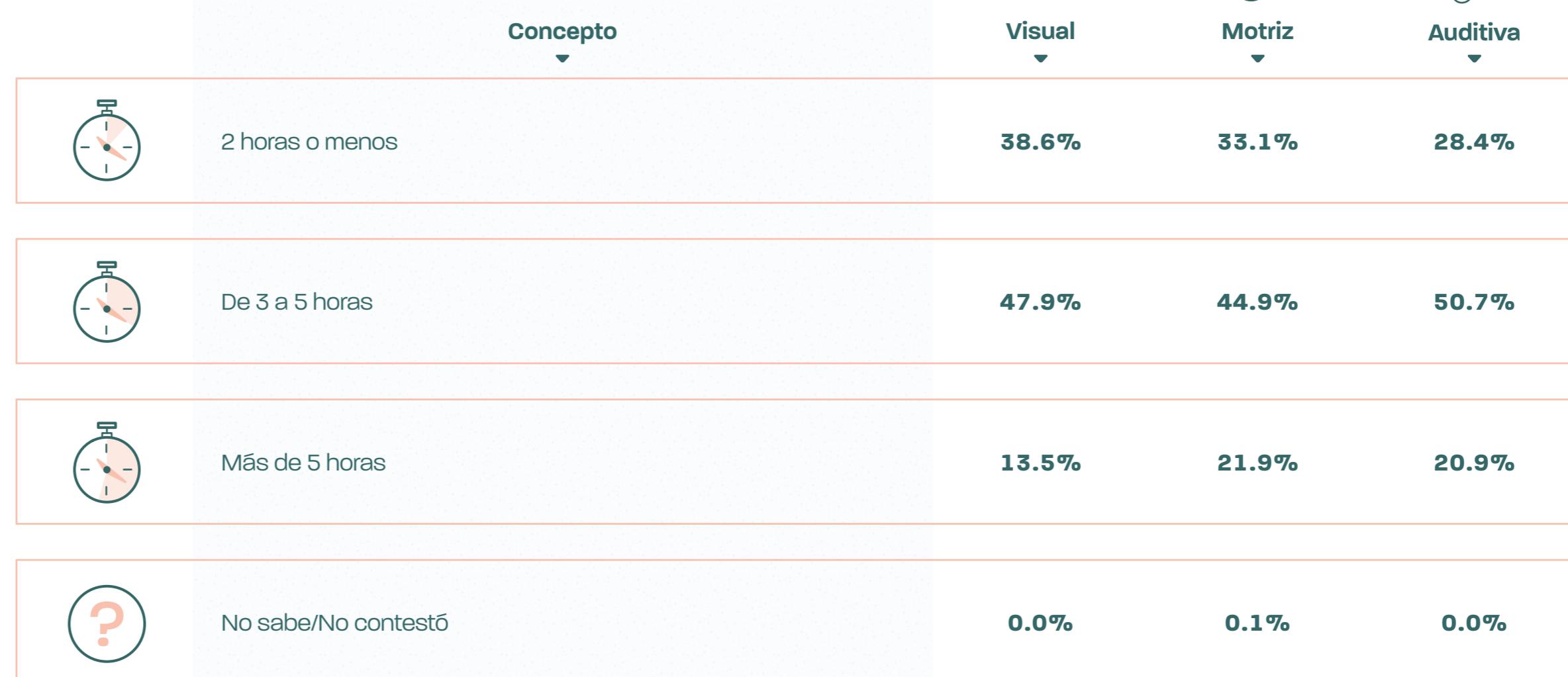
Sin importar el tipo de discapacidad, las personas usuarias mencionaron que utilizan principalmente su servicio de Televisión de paga de 3 a 5 horas al día.

Cuadro 1.3.1.

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

Nota. Respuesta espontánea.

Fuente: IFT (2023)



Conocimiento del servicio contratado

El 48.5% de las personas usuarias que no tienen alguna discapacidad conoce la cantidad de canales contratados en su servicio de Televisión de paga, mientras que, para las personas usuarias con alguna discapacidad este porcentaje representó el 48.7%; esta mención fue mayor entre las personas usuarias con discapacidad motriz.

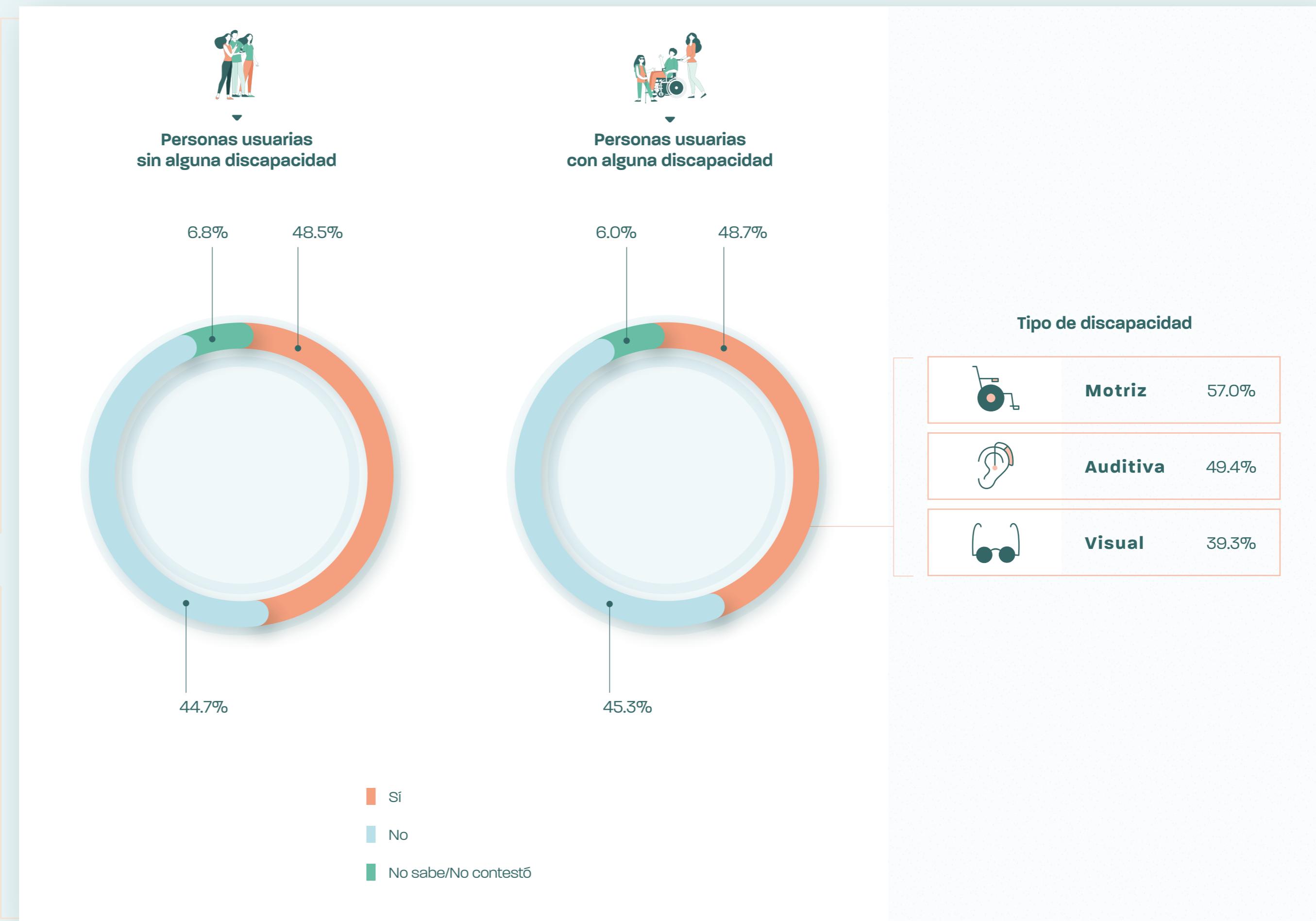
Gráfico 1.3.3.

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 (2023)



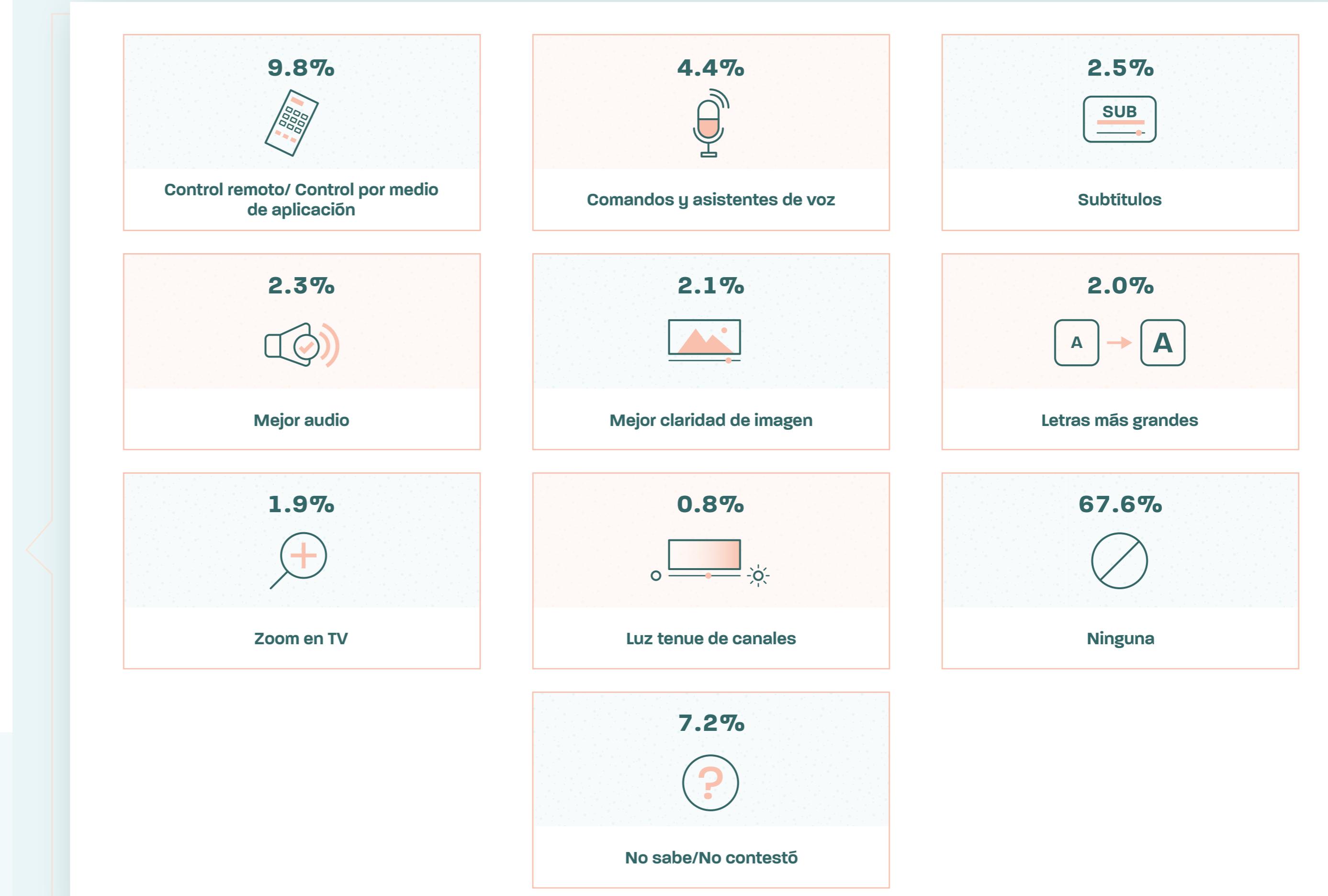
Las personas usuarias con alguna discapacidad mencionaron principalmente que las aplicaciones o funciones que les facilitan el uso del servicio de Televisión de paga son: el control remoto/control por medio de aplicación, los comandos y asistentes de voz, así como los subtítulos.

— Gráfico 1.3.4.

De acuerdo con su discapacidad, ¿cuáles son las aplicaciones o funciones especiales que le facilitan el uso del servicio de Televisión de paga?

Nota. Respuesta espontánea y múltiple no suma 100%.
La pregunta se realizó a las personas usuarias con alguna discapacidad.

Fuente: IFT (2023)



¿Cómo perciben las personas usuarias con alguna discapacidad la página de Internet de su proveedor de servicio?

El 19.9% de las personas usuarias con alguna discapacidad mencionó que ha visitado la página de Internet de su proveedor de servicio de Televisión de paga; esta mención fue mayor entre las personas usuarias con discapacidad visual.

Gráfico 1.3.5.

¿Alguna vez ha visitado la página de Internet de la empresa que le presta su 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%.

La pregunta se realizó a las personas usuarias con alguna discapacidad.

Fuente: IFT (2023)



De las personas usuarias con alguna discapacidad que mencionaron haber visitado la página de Internet de su proveedor de servicio de Televisión de paga, el 77% consideró que es accesible; esta mención fue mayor entre las personas usuarias con discapacidad motriz.

Gráfico 1.3.6.

¿Considera que la página de Internet es accesible de acuerdo con su tipo de discapacidad?

Nota. Respuesta espontánea.

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

La pregunta se realizó a las personas usuarias con alguna discapacidad que mencionaron haber visitado la página de Internet de su proveedor de servicio.

Fuente: IFT (2023)



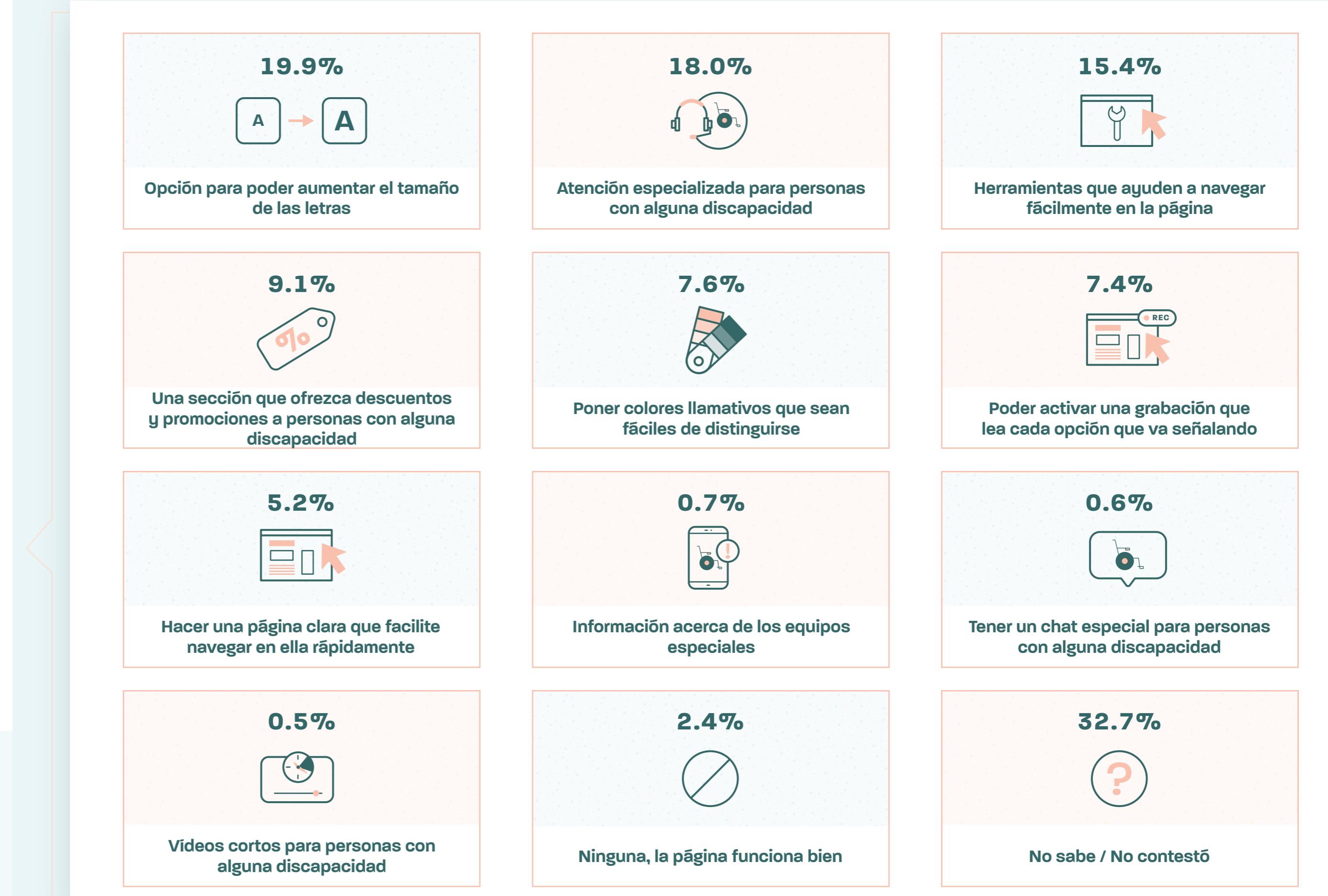
Las personas usuarias con alguna discapacidad mencionaron principalmente que la página de Internet de su proveedor de servicio debería considerar: la opción para aumentar el tamaño de las letras; una atención especializada para personas con alguna discapacidad; y herramientas que ayuden a navegar fácilmente en la página.

Gráfico 1.3.7.

De acuerdo con su tipo de discapacidad, ¿qué información considera que debe estar disponible en la página de Internet de su proveedor para atender sus necesidades?

Nota. Respuesta espontánea y múltiple no suma 100%. La pregunta se realizó a las personas usuarias con alguna discapacidad.

Fuente: IFT (2023)



Contratación del servicio de Televisión de paga

El 62.9% de las personas usuarias que no tienen alguna discapacidad realizaron la contratación de su servicio, mientras que, para las personas usuarias con alguna discapacidad este porcentaje representó el 63.7%; esta mención fue mayor entre las personas usuarias con discapacidad motriz.

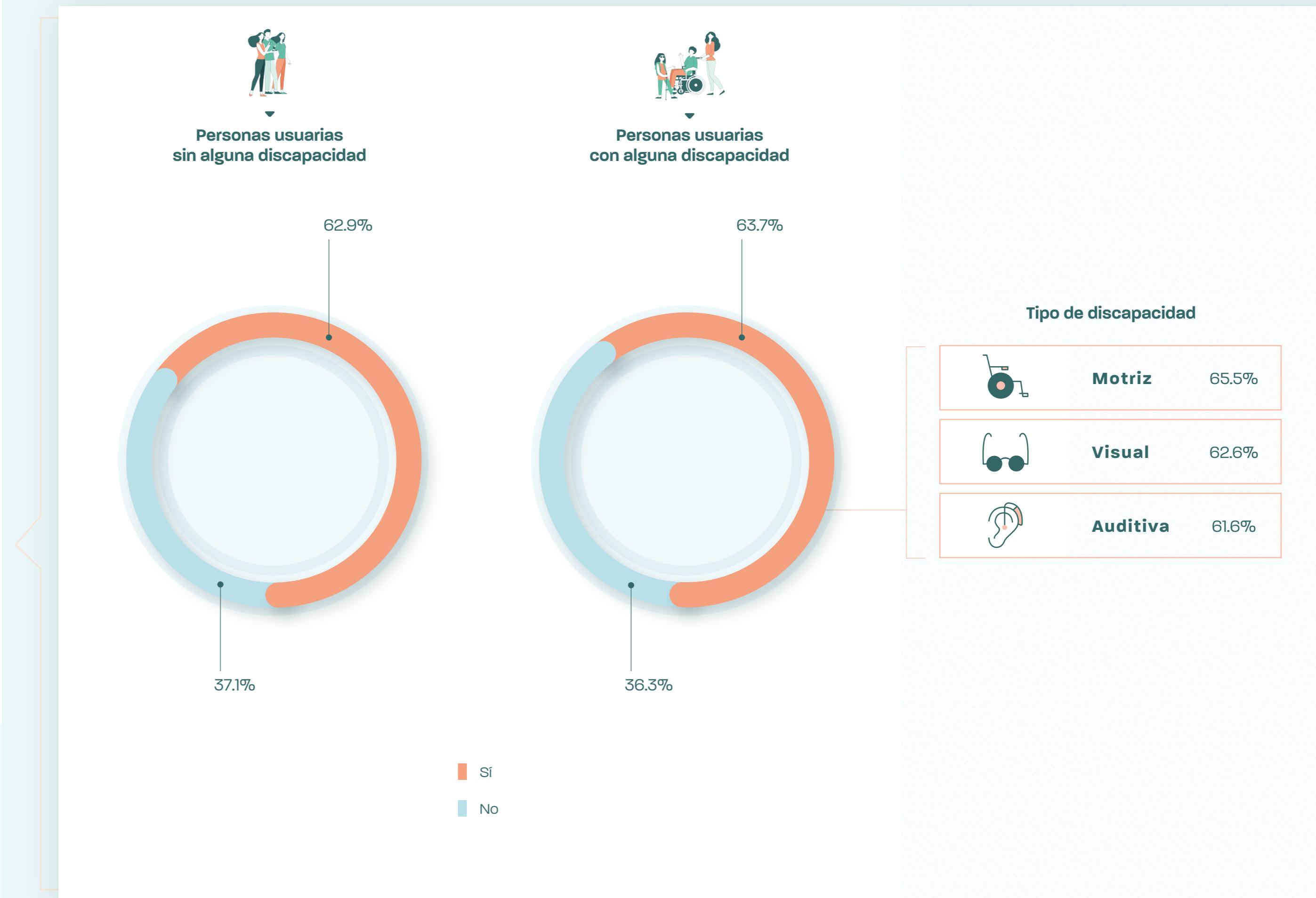
Gráfico 1.3.8.

¿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 (2023)



• **Personas usuarias que contrataron el servicio**

En cuanto a la forma en la que contrataron su servicio de Televisión de paga, las personas usuarias con y sin alguna discapacidad mencionaron principalmente que fueron a su casa a ofrecerles el servicio.

Cuadro 1.3.2.

¿Cómo contrató el servicio de Televisión de paga?

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

La pregunta se realizó a las personas usuarias que mencionaron haber contratado su servicio.

Fuente: IFT (2023)



- **Experiencia de las personas usuarias con alguna discapacidad en la contratación del servicio**

De las personas usuarias con alguna discapacidad que contrataron su servicio de Televisión de paga, el 18.5% mencionó que cuando lo contrató, le brindaron asesoría acerca de equipos, paquetes y características que se adaptaran a sus necesidades; esta mención fue mayor entre las personas usuarias con discapacidad auditiva.

Gráfico 1.3.9.

Podría decirme si cuando contrató su servicio de Televisión de paga, ¿le brindaron asesoría acerca de equipos, paquetes y características que se adaptaran a sus necesidades de acuerdo con su tipo de discapacidad?

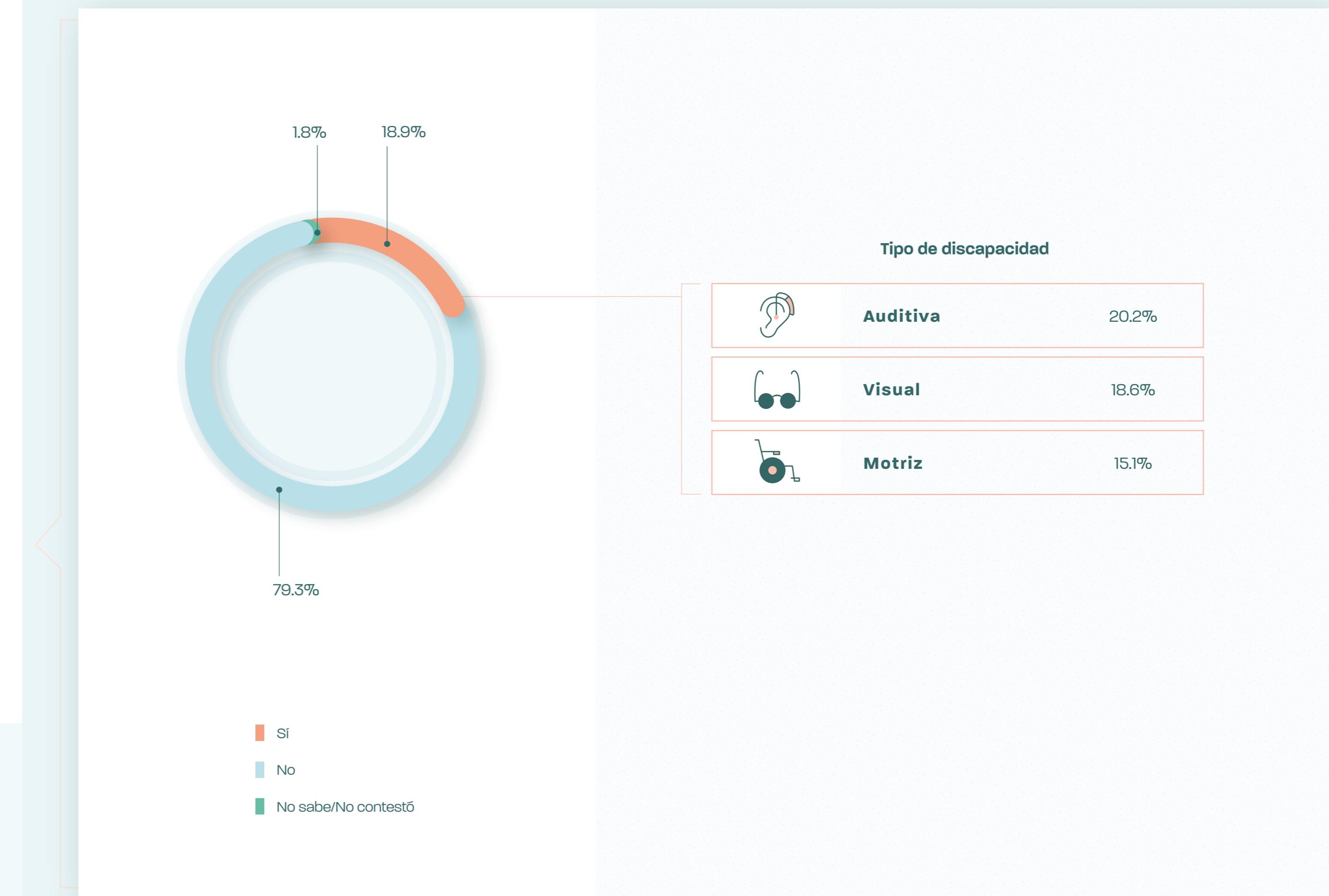
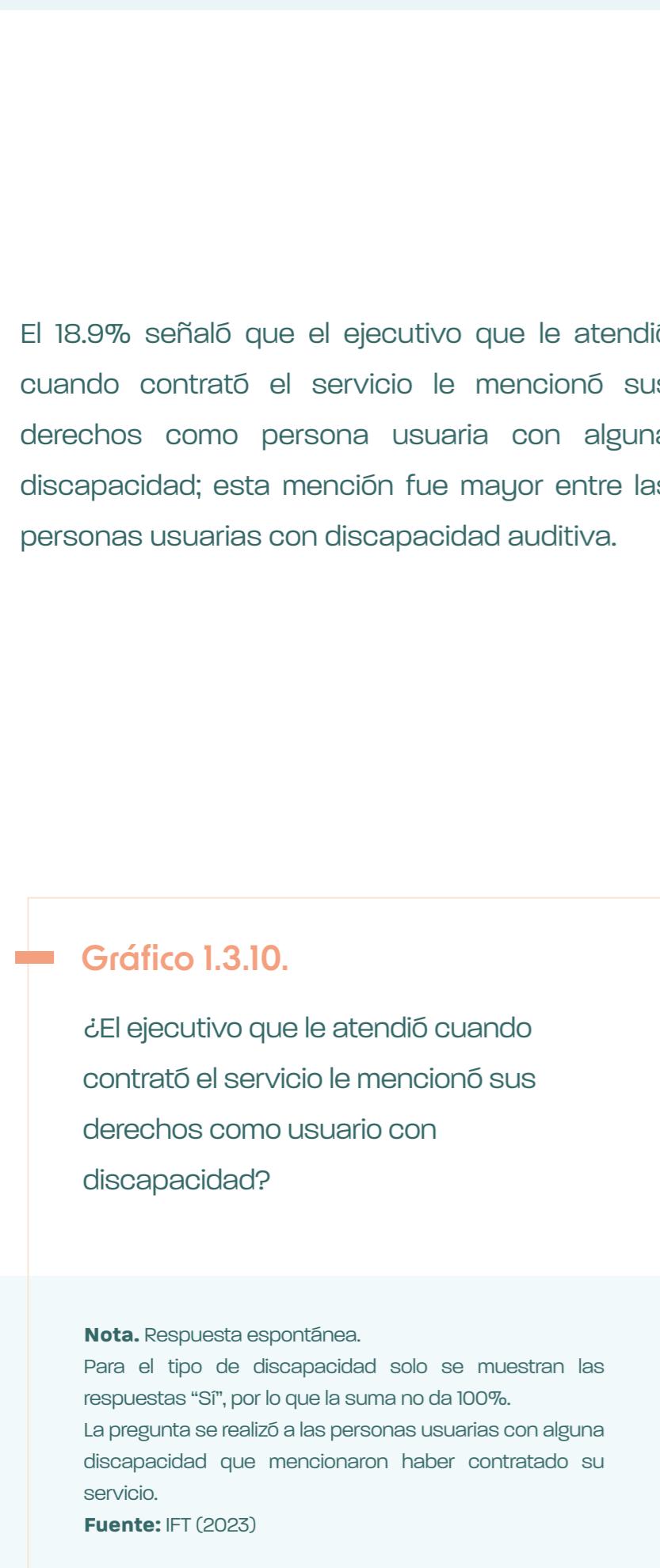
Nota. Respuesta espontánea.

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

La pregunta se realizó a las personas usuarias con alguna discapacidad que mencionaron haber contratado su servicio.

Fuente: IFT (2023)





• **Personas usuarias que no contrataron el servicio**

Independientemente si tienen o no alguna discapacidad, la principal razón por la que no fueron quienes contrataron el servicio de Televisión de paga es porque lo contrató un familiar.

Cuadro 1.3.3.

¿Cuál es la razón por la que usted no es la persona que contrató el servicio de Televisión de paga?

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

La pregunta se realizó a las personas usuarias que mencionaron no haber contratado su servicio.

Fuente: IFT (2023)



Medios de consulta y pago de los estados de cuenta del servicio de Televisión de pago

Las personas usuarias sin y con alguna discapacidad señalaron que los principales medios a través de los cuales reciben los estados de cuenta de su servicio de Televisión de pago son: vía correo electrónico (*e-mail*), de manera física (en papel) y vía mensaje de texto SMS.

Cuadro 1.3.4.

¿A través de qué medios recibe sus estados de cuenta de su servicio de Televisión de pago?

Nota. Respuesta espontánea y múltiple no suma 100%.

Fuente: IFT (2023)



Independientemente si tienen o no alguna discapacidad, las personas usuarias mencionaron que las principales formas de realizar el pago de su servicio de Televisión de paga son: en tiendas de conveniencia (Oxxo, 7-Eleven, etc.) y de manera presencial (en un centro de atención de la empresa).

Cuadro 1.3.5.

¿Cómo realiza el pago de su servicio?

Nota. Respuesta espontánea y múltiple no suma 100%.

Fuente: IFT (2023)



Comparación entre proveedores de Televisión de paga

El 38% de las personas usuarias que no tienen alguna discapacidad mencionó haber comparado entre proveedores antes de contratar su servicio de Televisión de paga, mientras que, para las personas usuarias con alguna discapacidad este porcentaje representó el 30.1%; esta mención fue mayor entre las personas usuarias con discapacidad auditiva.

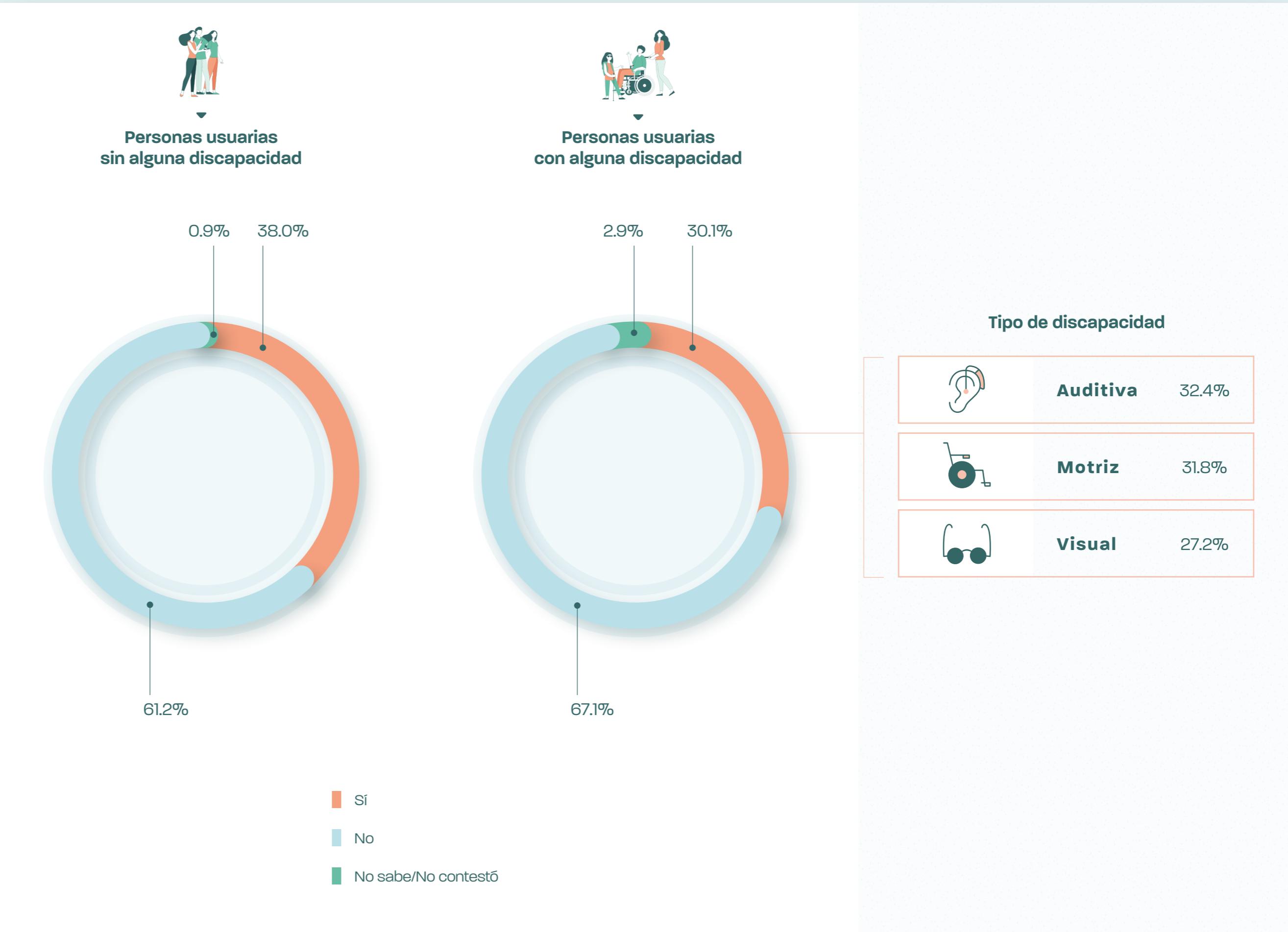
Gráfico 1.3.11.

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

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 (2023)



¿Cómo perciben las personas usuarias la atención al cliente que les brinda su proveedor de servicio?

Independientemente del motivo, el 14.5% de las personas usuarias que no tienen alguna discapacidad mencionó haber contactado a su proveedor de servicio de Televisión de paga, mientras que, para las personas usuarias con alguna discapacidad este porcentaje representó el 9.3%; esta mención fue mayor entre las personas usuarias con discapacidad visual.

Gráfico 1.3.12.

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 (2023)



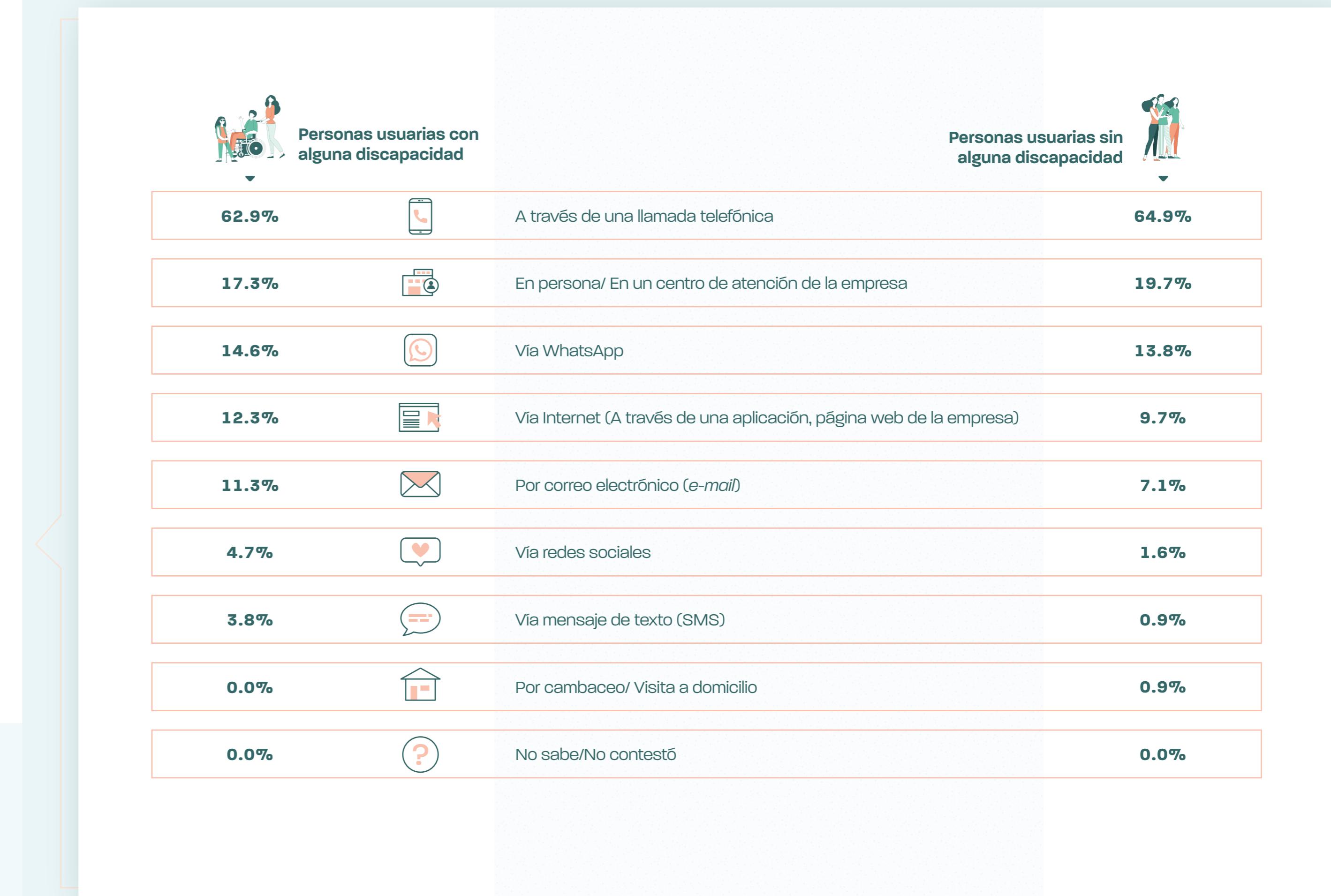
En cuanto a la forma en la que contactaron a su proveedor de servicio de Televisión de paga, las personas usuarias con y sin alguna discapacidad señalaron principalmente que lo hacen a través de una llamada telefónica.

Cuadro 1.3.6.

¿A través de qué medios contactó a su proveedor?

Nota. Respuesta espontánea y múltiple no suma 100%. La pregunta se realizó a las personas usuarias que mencionaron haber contactado a su proveedor de servicio en los últimos 12 meses.

Fuente: IFT (2023)



Independientemente si tienen o no alguna discapacidad, las personas usuarias identificaron principalmente las siguientes áreas de oportunidad en la atención al cliente: tiempos de espera largos para hablar con un asesor/operador; tiempos de espera largos para recibir la visita del técnico; y horarios de atención cortos o limitados.

Cuadro 1.3.7.

¿Cuáles considera que son las principales áreas de oportunidad en la atención al cliente que le da su proveedor?

Nota. Respuesta múltiple, por lo que la suma no da 100%. La pregunta se realizó a las personas usuarias que mencionaron haber contactado a su proveedor de servicio en los últimos 12 meses.

Fuente: IFT (2023)



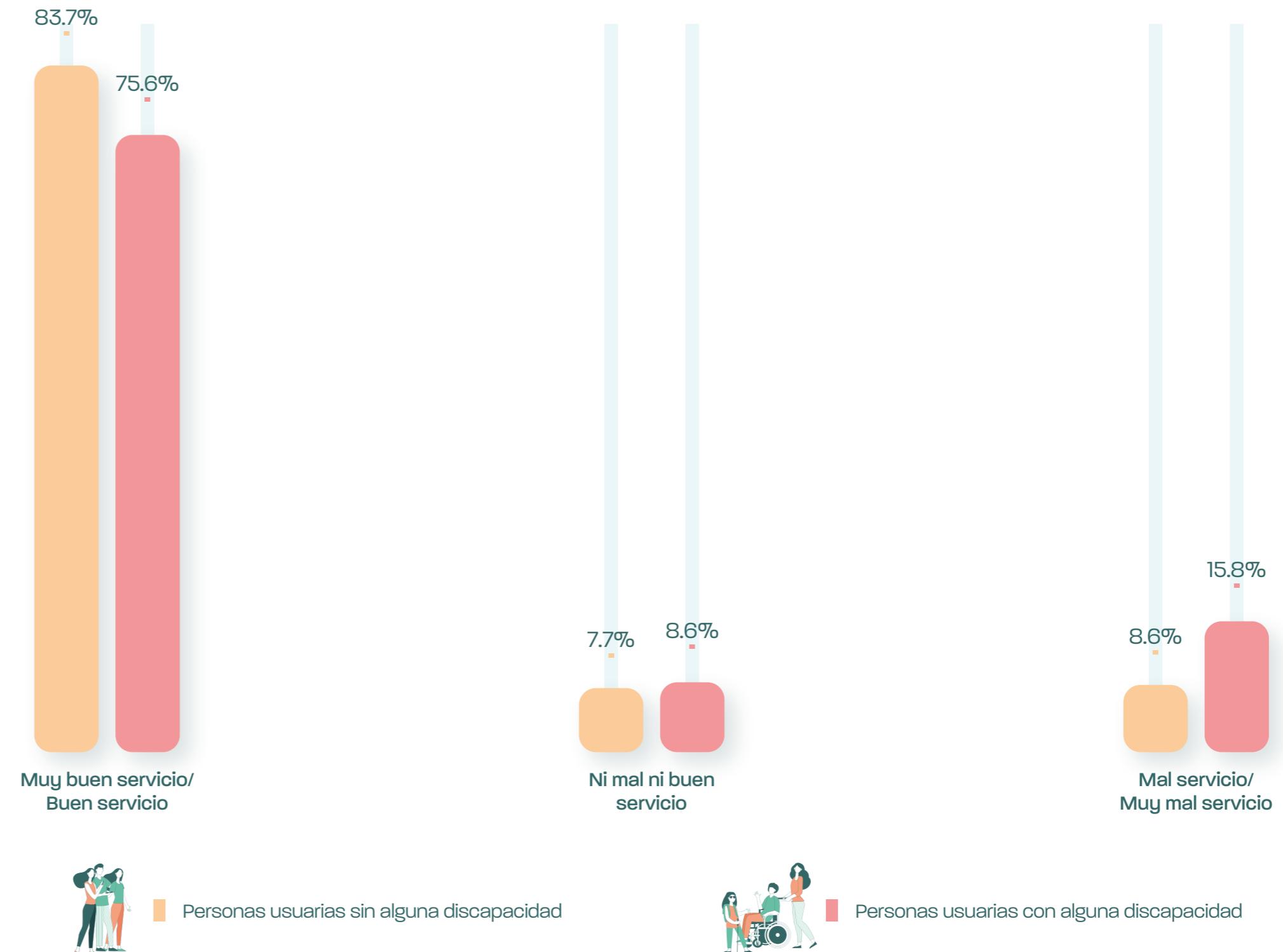
En cuanto a la calificación que le dan a la atención al cliente, el 83.7% de las personas usuarias que no tienen alguna discapacidad mencionaron que su proveedor de servicio de Televisión de paga les brindó muy buen servicio/buen servicio; este porcentaje fue menor para las personas usuarias con alguna discapacidad con 75.6%.

Gráfico 1.3.13.

Calificación del servicio brindado por el proveedor cuando lo contactó

Nota. La pregunta se realizó a las personas usuarias que mencionaron haber contactado a su proveedor de servicio en los últimos 12 meses.

Fuente: IFT (2023)



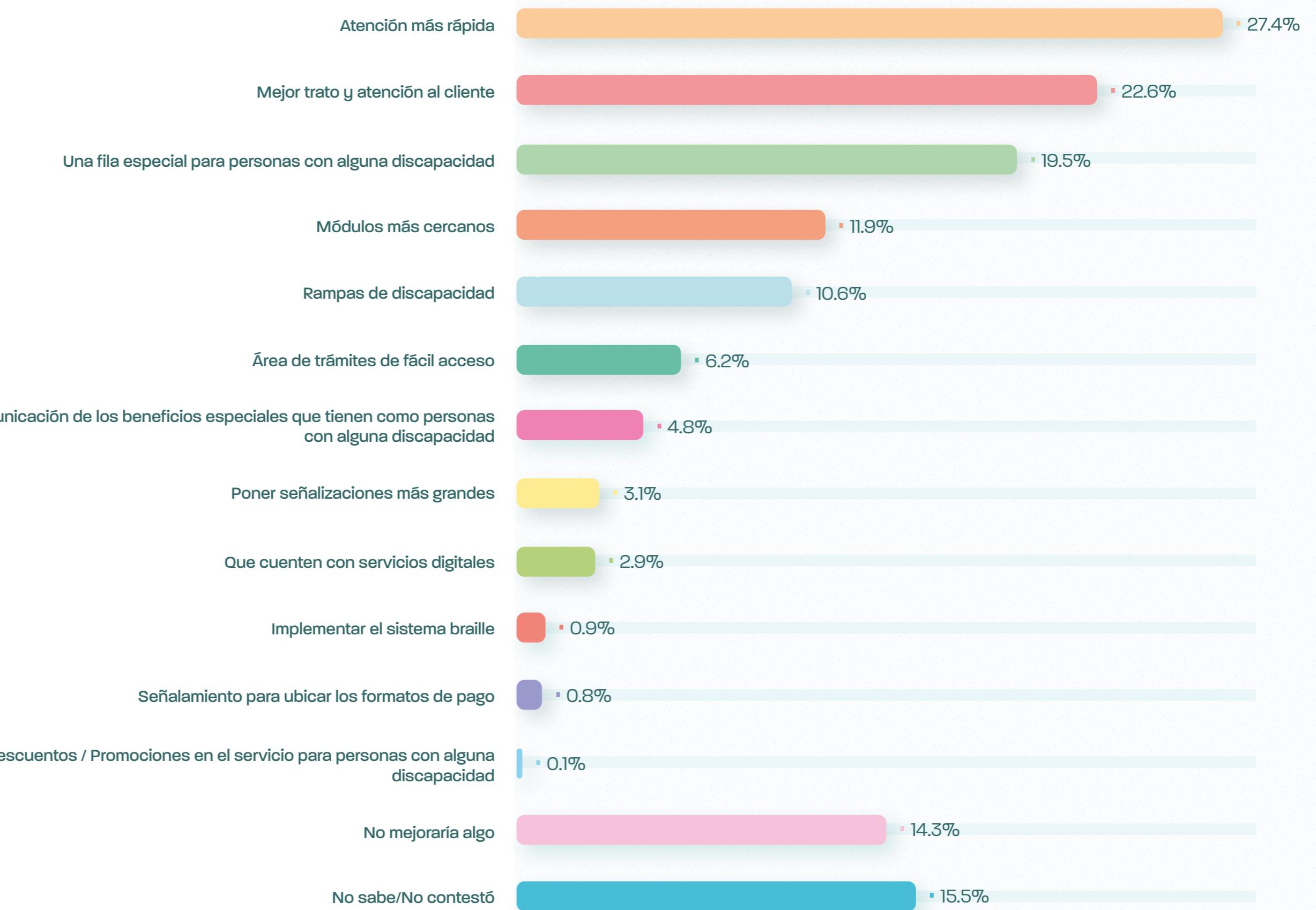
Las personas usuarias con alguna discapacidad mencionaron que, en el Centro de Atención a Clientes de su proveedor de servicio de Televisión de paga, se podrían realizar las siguientes mejorías: que la atención sea más rápida; un mejor trato y atención al cliente; que exista una fila especial para personas con alguna discapacidad; entre otras.

Gráfico 1.3.14.

Como persona con alguna discapacidad, ¿qué mejoraría en el Centro de Atención a Clientes para acudir y realizar sus trámites?

Nota. Respuesta espontánea y múltiple no suma 100%. La pregunta se realizó a las personas usuarias con alguna discapacidad.

Fuente: IFT (2023)



1.4. Telefonía móvil

Perfil de las personas usuarias

De las personas usuarias del servicio de Telefonía móvil, el 93.6% mencionó no tener alguna discapacidad. Por su parte, el 6.4% señaló tener algún tipo de discapacidad, los tipos de discapacidad motriz y visual fueron los más mencionados.

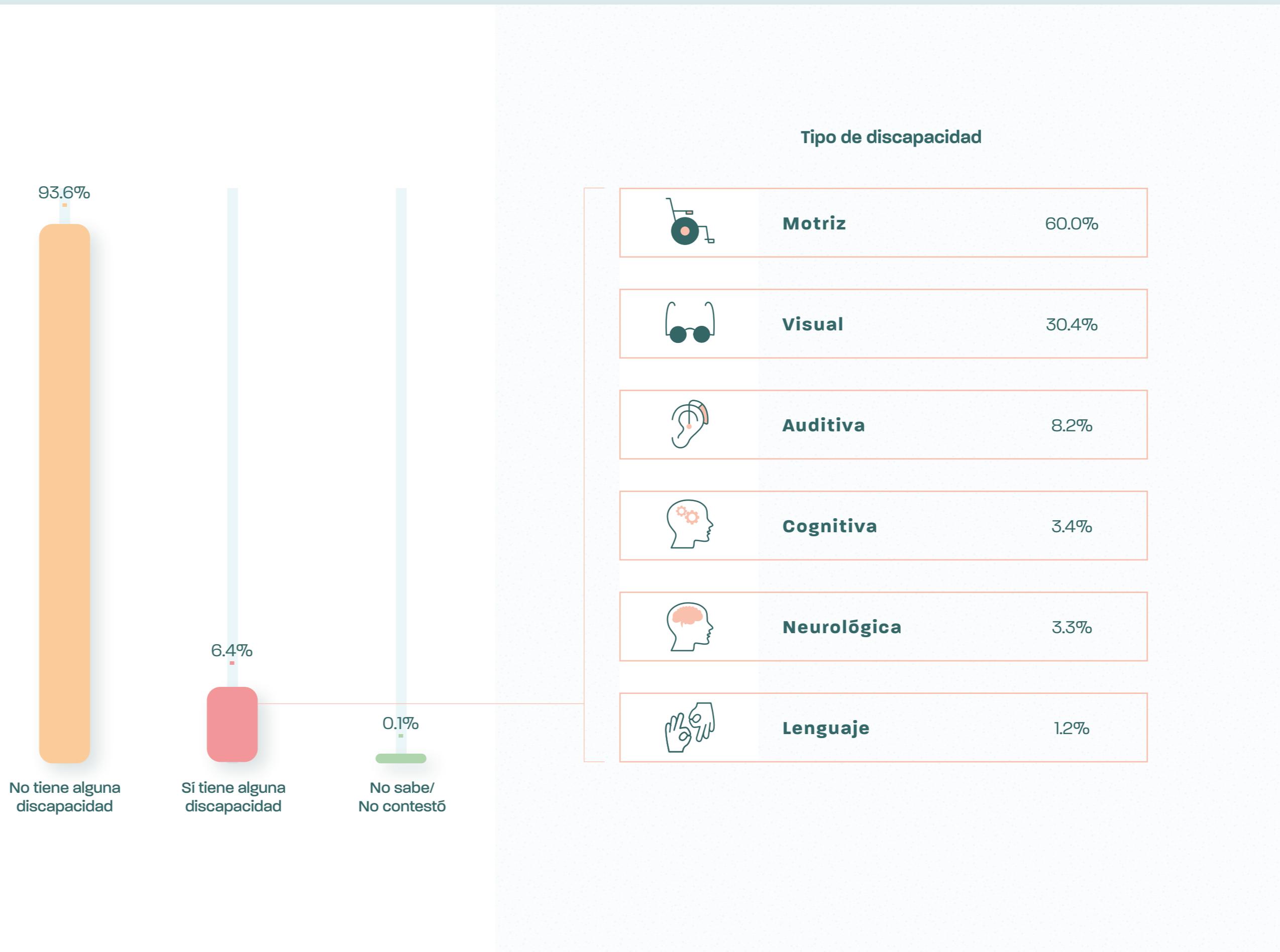
Gráfico 1.4.1.

Perfil de las personas usuarias de
Telefonía móvil

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

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

Fuente: IFT (2023)



Uso del teléfono móvil

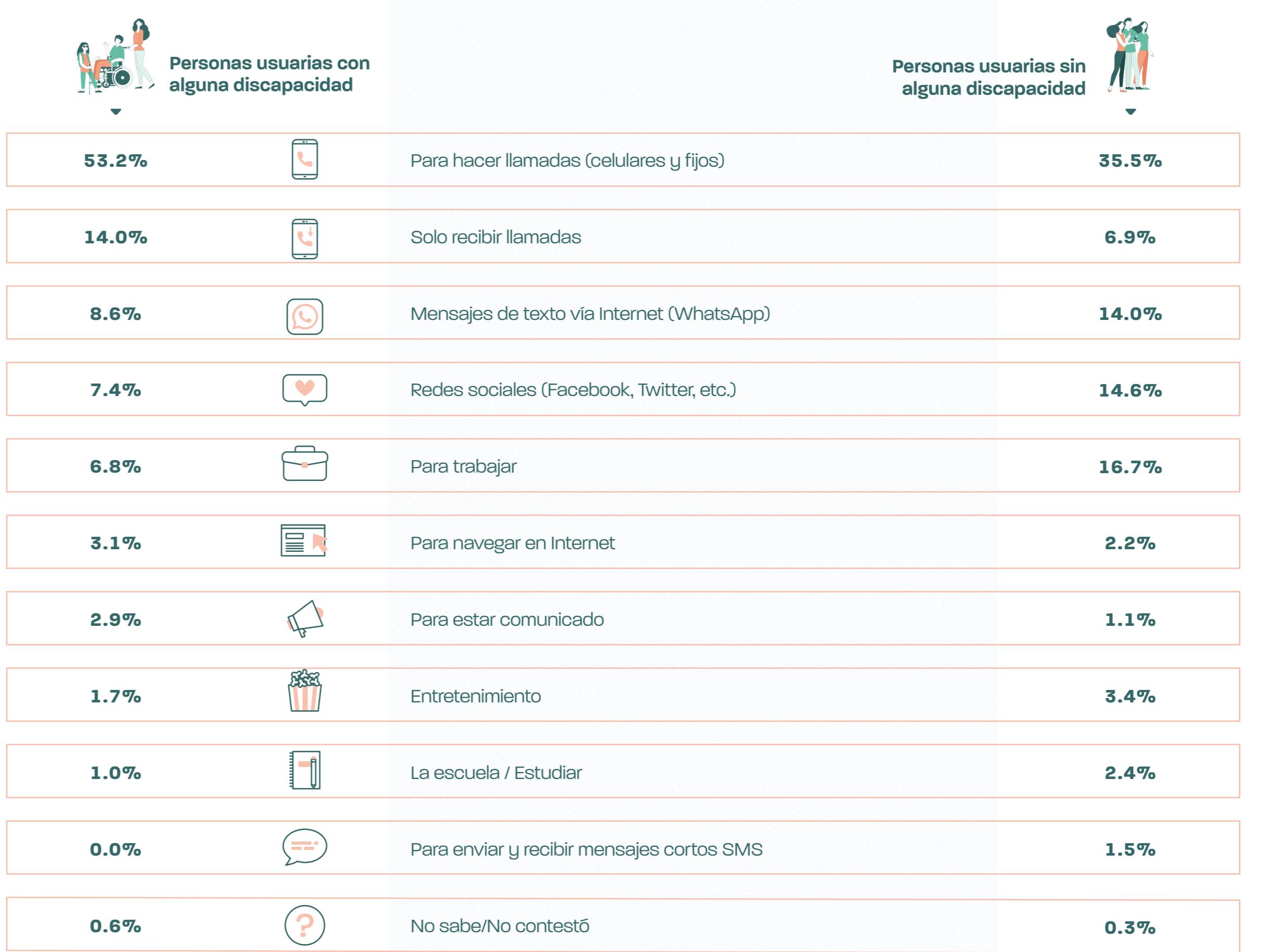
Independientemente si tienen o no alguna discapacidad, la principal actividad que mencionaron realizar las personas usuarias en el teléfono móvil es para hacer llamadas (celulares y fijos). En segundo lugar, las personas usuarias con alguna discapacidad utilizan su teléfono móvil para solo recibir llamadas, mientras que, las personas usuarias sin alguna discapacidad para trabajar.

Cuadro 1.4.1.

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

Nota. Debido a que se integran las principales menciones la suma no da 100%.

Fuente: IFT (2023)



Sin importar el tipo de discapacidad, las personas usuarias mencionaron que utilizan el teléfono móvil principalmente para hacer llamadas (celulares y fijos).

Cuadro 1.4.2.

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

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

Fuente: IFT (2023)

Concepto	Motriz	Visual	Auditiva
 Para hacer llamadas (celulares y fijos)	56.2%	54.7%	72.9%
 Solo recibir llamadas	12.4%	14.2%	17.7%
 Mensajes de texto vía Internet (WhatsApp)	6.7%	13.9%	0.0%
 Redes sociales (Facebook, Twitter, etc.)	7.8%	0.4%	1.4%
 Para trabajar	6.2%	9.2%	0.0%
 Para navegar en Internet	4.2%	0.0%	5.1%
 Para estar comunicado	4.9%	0.0%	0.0%
 Entretenimiento	1.5%	2.6%	0.0%
 La escuela / Estudiar	0.0%	2.3%	0.0%
 Para enviar y recibir mensajes cortos SMS	0.0%	0.0%	0.0%
 No sabe/No contestó	0.0%	0.8%	3.0%

Teléfono móvil con acceso a Internet y/o redes sociales⁸

El 86.5% de las personas usuarias que no tienen alguna discapacidad mencionó que su teléfono móvil cuenta con acceso a Internet y/o redes sociales, mientras que, para las personas usuarias con alguna discapacidad este porcentaje representó el 66.2%; esta mención fue mayor entre las personas usuarias con discapacidad visual.

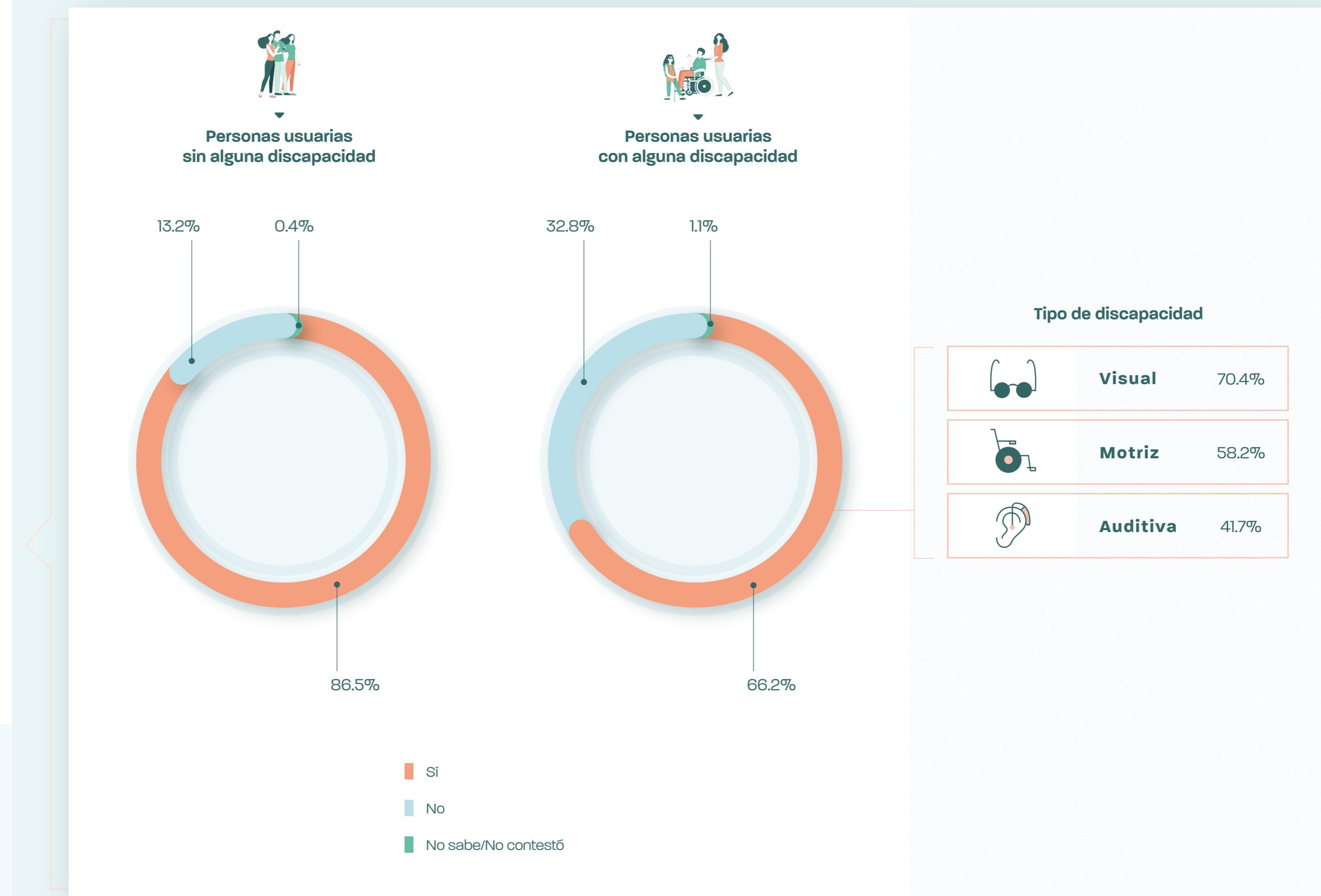
Gráfico 1.4.2.

¿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 (2023)



⁸ 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 preinstaladas.

Actividades realizadas a través de Internet fijo y/o móvil en el teléfono móvil⁹

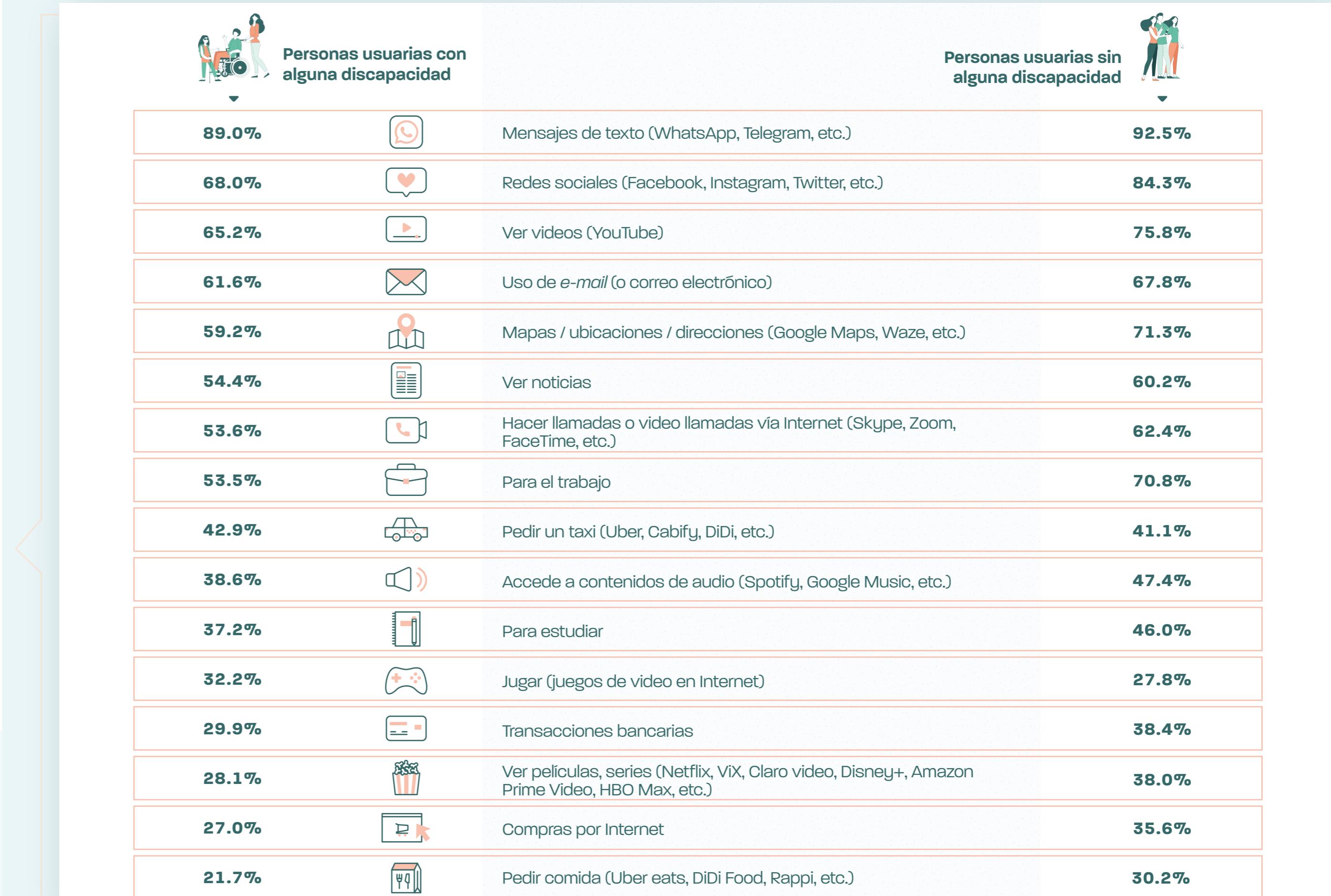
Independientemente si tienen o no alguna discapacidad, las principales actividades que realizan las personas usuarias a través de Internet fijo y/o móvil en su teléfono móvil son: el envío de mensajes de texto (WhatsApp, Telegram, etc.), uso de redes sociales (Facebook, Instagram, Twitter, etc.) y ver videos (YouTube).

Cuadro 1.4.3.

Principales actividades que realizan los usuarios 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 (2023)



⁹ 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.

Sin importar el tipo de discapacidad, las personas usuarias mencionaron utilizar su servicio de Telefonía móvil principalmente para enviar mensajes de texto (WhatsApp, Telegram, etc.).

Cuadro 1.4.4.

Principales actividades que realizan los usuarios 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 (2023)

	Concepto	Motriz	Visual	Auditiva
	Mensajes de texto (WhatsApp, Telegram, etc.)	83.6%	96.9%	85.0%
	Redes sociales (Facebook, Instagram, Twitter, etc.)	63.7%	69.9%	70.9%
	Ver videos (YouTube)	61.1%	64.3%	59.7%
	Uso de e-mail (o correo electrónico)	57.5%	61.1%	48.1%
	Mapas / ubicaciones / direcciones (Google Maps, Waze, etc.)	54.7%	62.0%	60.3%
	Ver noticias	50.2%	50.8%	72.5%
	Hacer llamadas o video llamadas vía Internet (Skype, Zoom, FaceTime, etc.)	45.3%	56.1%	38.3%
	Pedir un taxi (Uber, Cabify, DiDi, etc.)	44.8%	35.3%	67.5%
	Jugar (juegos de video en Internet)	32.9%	34.0%	3.4%
	Accede a contenidos de audio (Spotify, Google Music, etc.)	31.2%	40.1%	64.6%
	Para el trabajo	31.1%	75.6%	81.6%
	Compras por Internet	28.7%	24.4%	19.0%
	Pedir comida (Uber eats, DiDi Food, Rappi, etc.)	23.8%	16.9%	28.1%
	Ver películas, series (Netflix, ViX, Claro video, Disney+, Amazon Prime Video, HBO Max, etc.)	21.9%	40.2%	15.0%
	Para estudiar	20.8%	50.9%	31.6%
	Transacciones bancarias	16.2%	37.4%	71.8%

Conocimiento del servicio contratado

El 27.8% de las personas usuarias que no tienen alguna discapacidad conocen los MB o GB incluidos en su servicio de Telefonía móvil, mientras que, para las personas usuarias con alguna discapacidad este porcentaje representó el 21.1%; esta mención fue mayor entre las personas usuarias con discapacidad motriz.

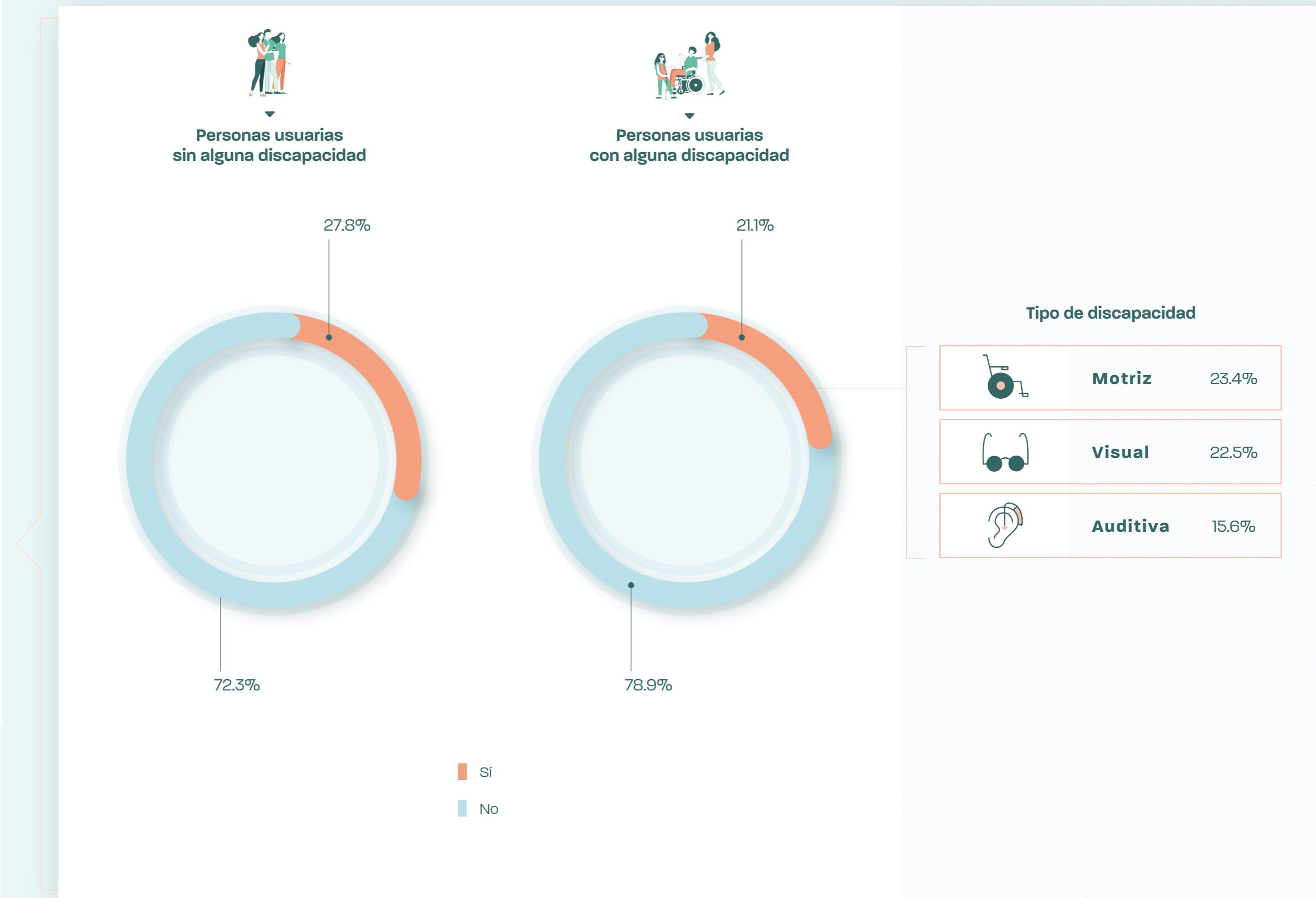
Gráfico 1.4.3.

Conocimiento de los MB o GB incluidos en su servicio 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 (2023)



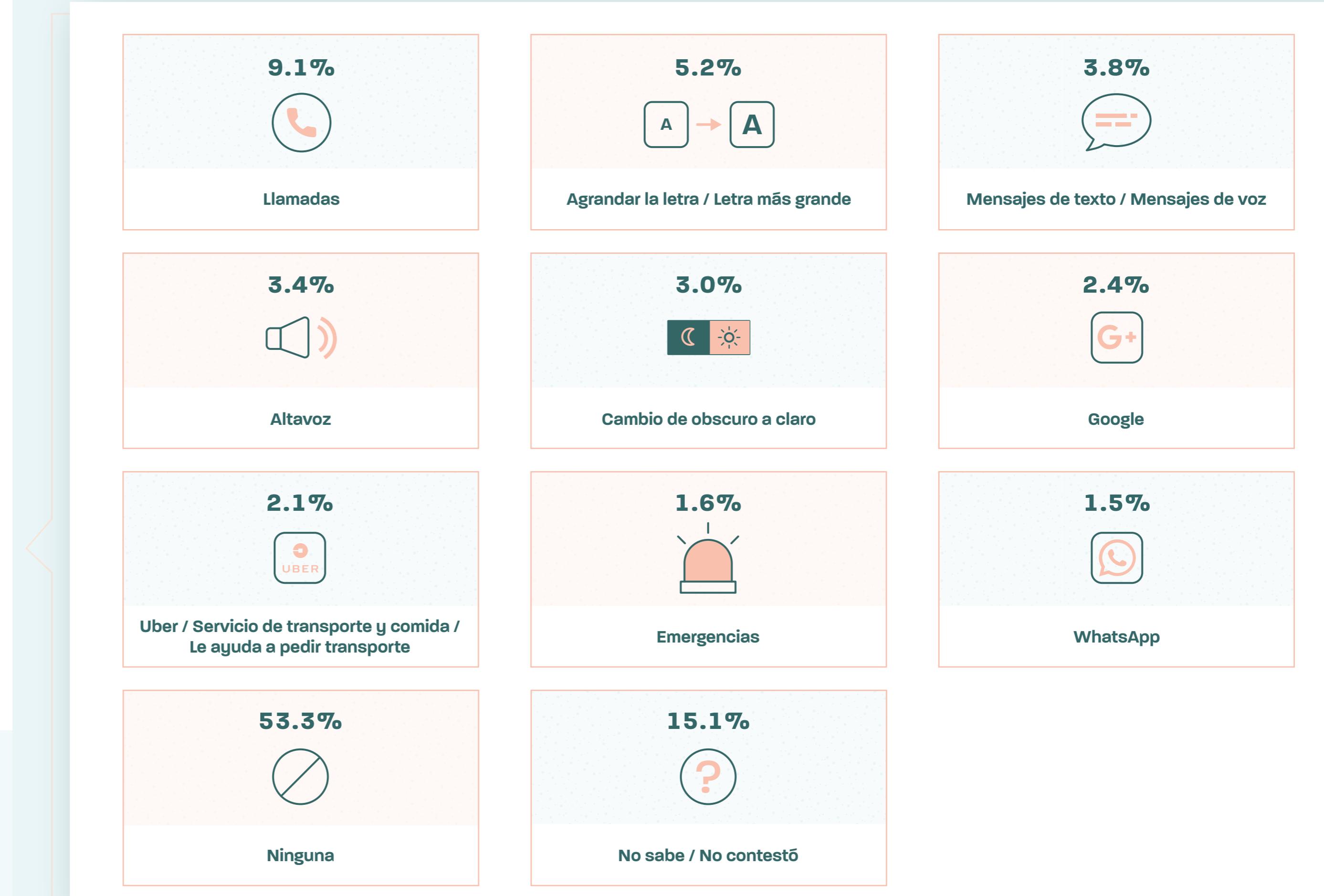
Las personas usuarias con alguna discapacidad mencionaron principalmente que las aplicaciones o funciones de los equipos que utilizan que les facilitan el uso del servicio de Telefonía móvil son: llamadas; agrandar la letra/letra más grande; mensajes de texto/mensajes de voz; y el altavoz.

— Gráfico 1.4.4.

De acuerdo con su discapacidad, ¿cuáles son las aplicaciones o funciones especiales que le facilitan el uso de su teléfono móvil?

Nota. Respuesta espontánea y múltiple no suma 100%. La pregunta se realizó a las personas usuarias con alguna discapacidad.

Fuente: IFT (2023)



¿Cómo perciben las personas usuarias con alguna discapacidad la página de Internet de su proveedor de servicio?

El 17.7% de las personas usuarias con alguna discapacidad mencionó que ha visitado la página de Internet de su proveedor de servicio de Telefonía móvil; esta mención fue mayor entre las personas usuarias con discapacidad visual.

Gráfico 1.4.5.

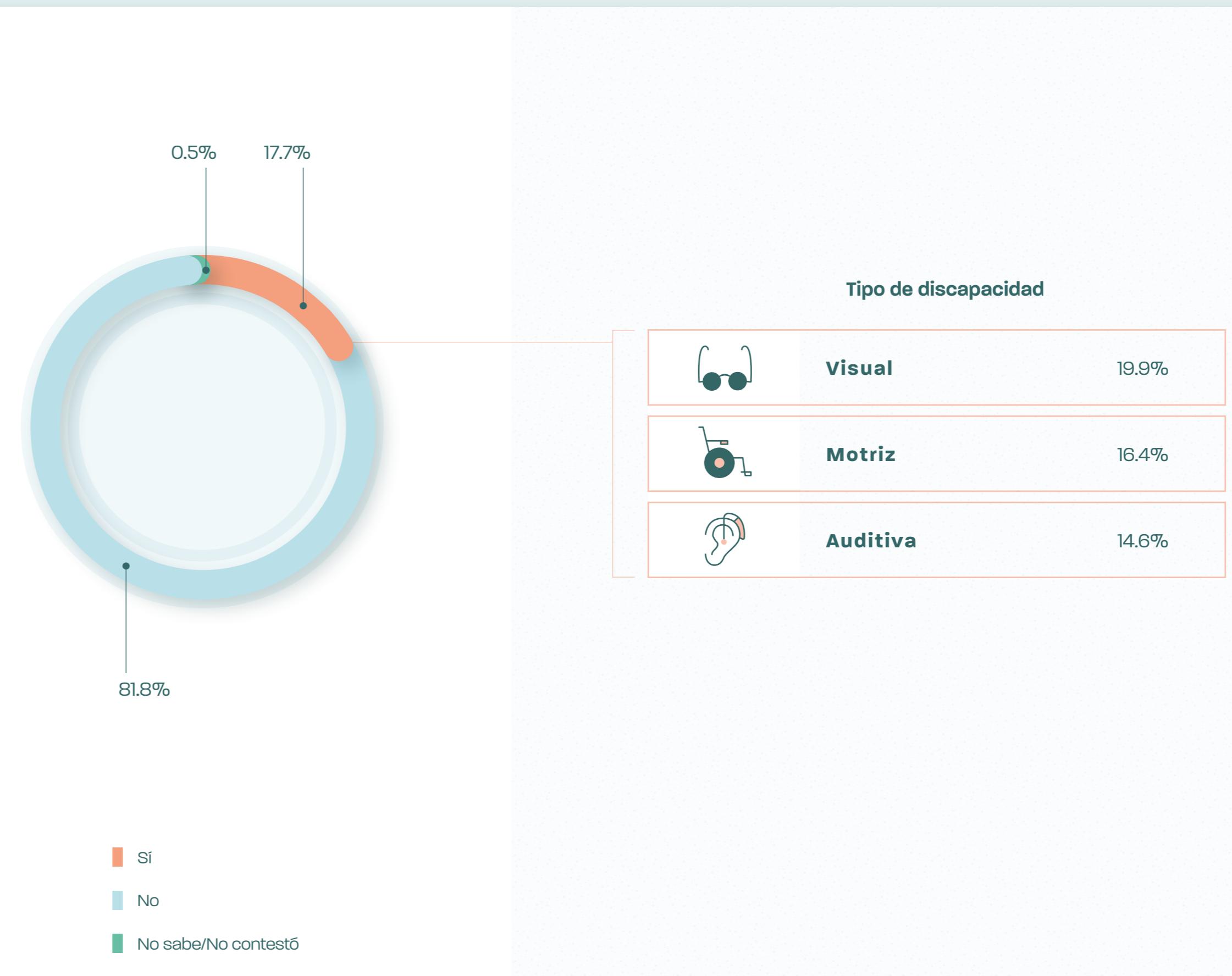
¿Alguna vez ha visitado la página de Internet de la empresa que le presta su servicio de Telefonía móvil?

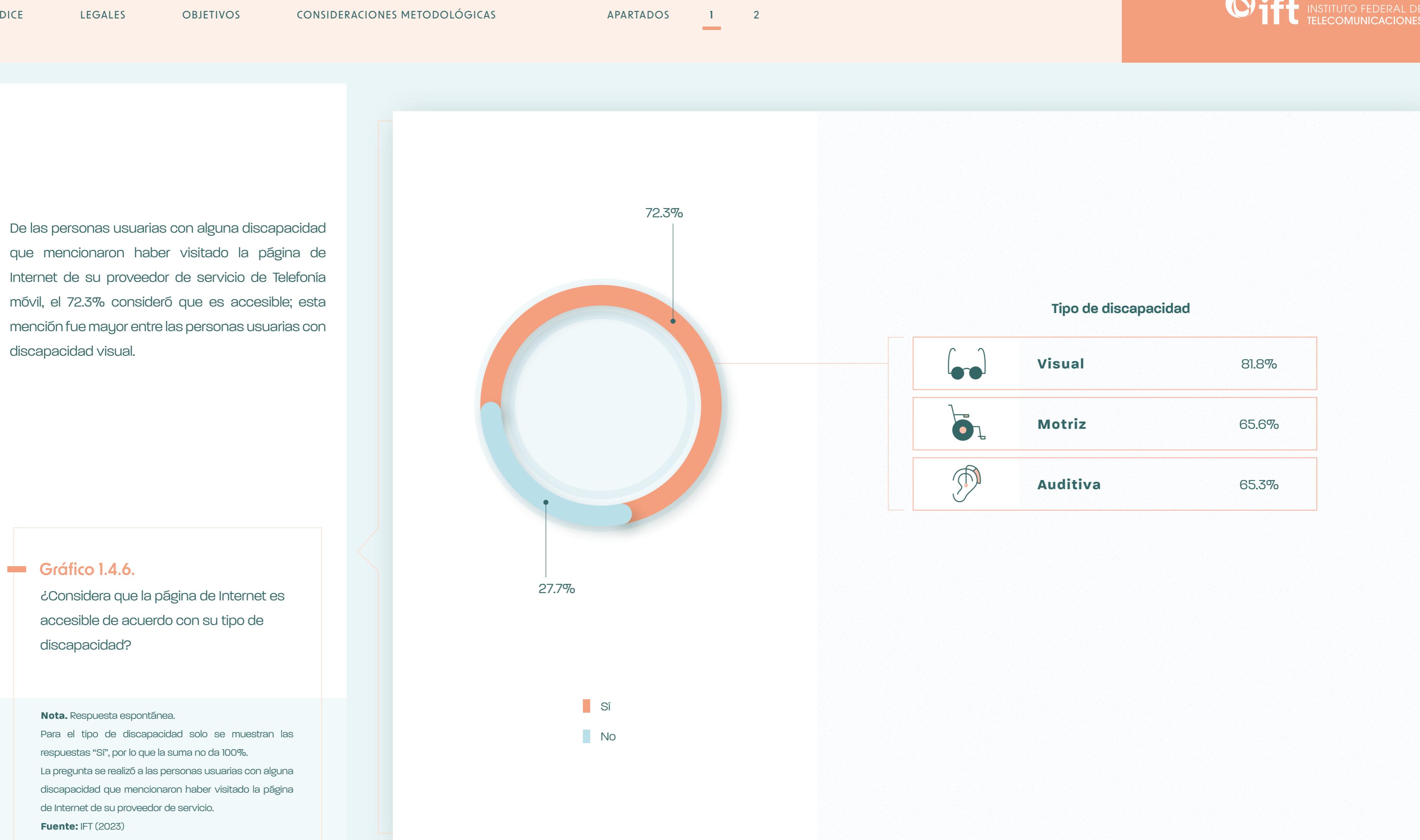
Nota. Respuesta espontánea.

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

La pregunta se realizó a las personas usuarias con alguna discapacidad.

Fuente: IFT (2023)





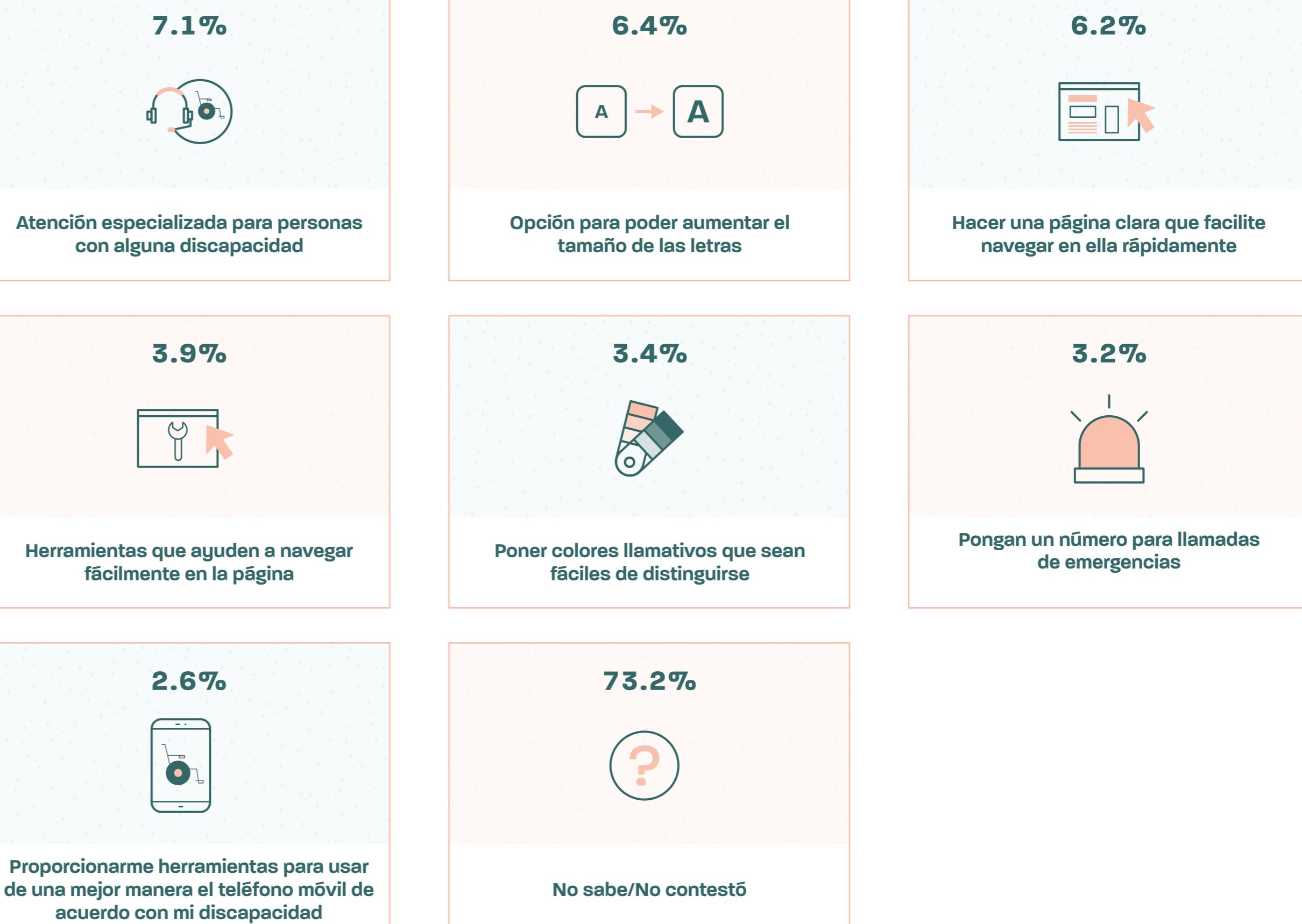
Las personas usuarias con alguna discapacidad mencionaron principalmente que la página de Internet de su proveedor de servicio debería considerar: una atención especializada para personas con alguna discapacidad; la opción para aumentar el tamaño de las letras; y hacer una página clara que facilite navegar en ella rápidamente.

Gráfico 1.4.7.

De acuerdo con su tipo de discapacidad, ¿qué información considera que debe estar disponible en la página de Internet de su proveedor para atender sus necesidades?

Nota. Respuesta espontánea y múltiple no suma 100%. La pregunta se realizó a las personas usuarias con alguna discapacidad.

Fuente: IFT (2023)



Contratación del servicio de Telefonía móvil

El 85% de las personas usuarias que no tienen alguna discapacidad realizaron la contratación de su servicio, mientras que, para las personas usuarias con alguna discapacidad este porcentaje representó el 68.1%; esta mención fue mayor entre las personas usuarias con discapacidad auditiva.

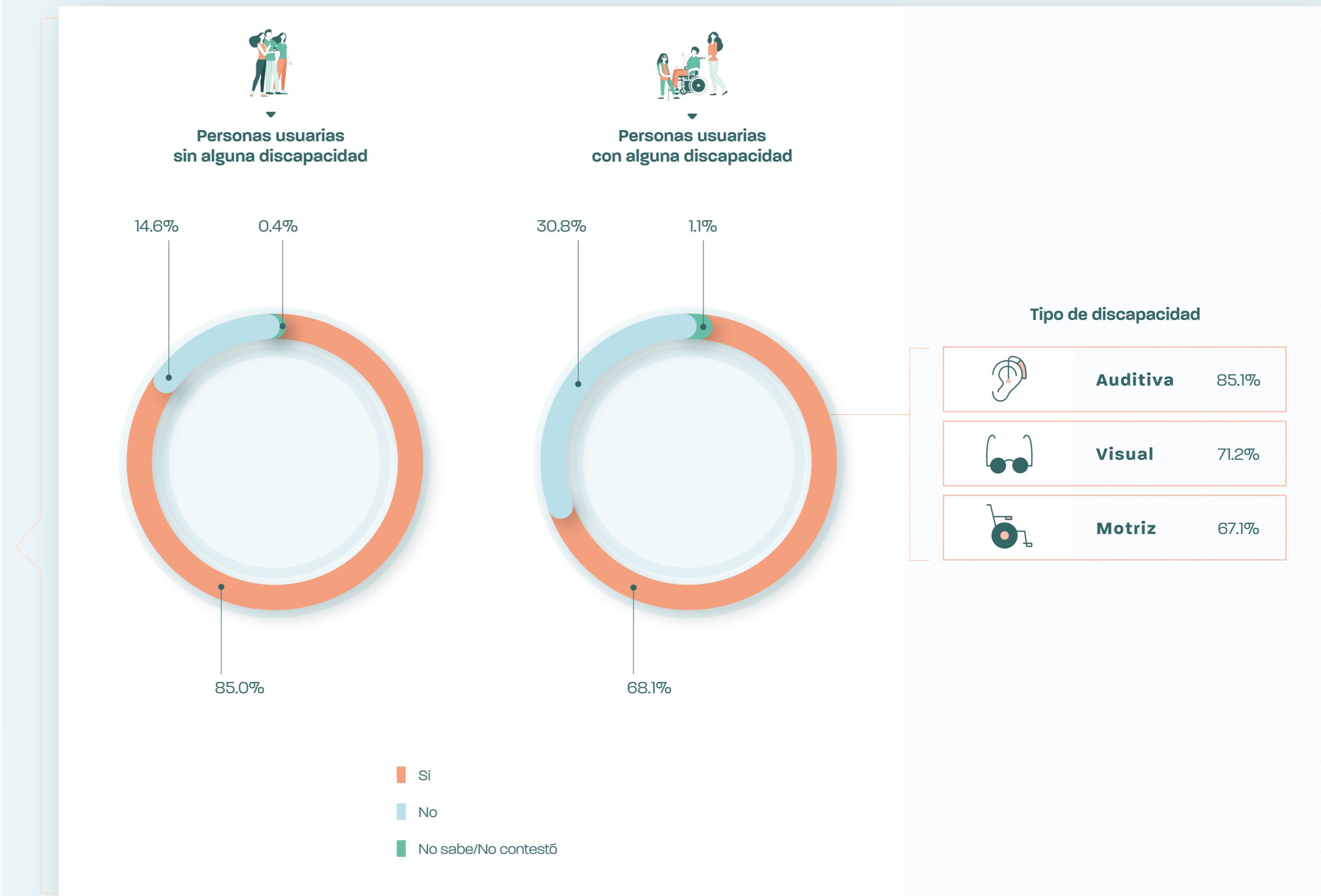
Gráfico 1.4.8.

¿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 (2023)



El 81.6% de las personas usuarias que no tienen alguna discapacidad mencionó contratar su servicio de Telefonía móvil en la modalidad prepago, mientras que, para las personas usuarias con alguna discapacidad este porcentaje representó el 77.1%; esta mención fue mayor entre las personas usuarias con discapacidad motriz.

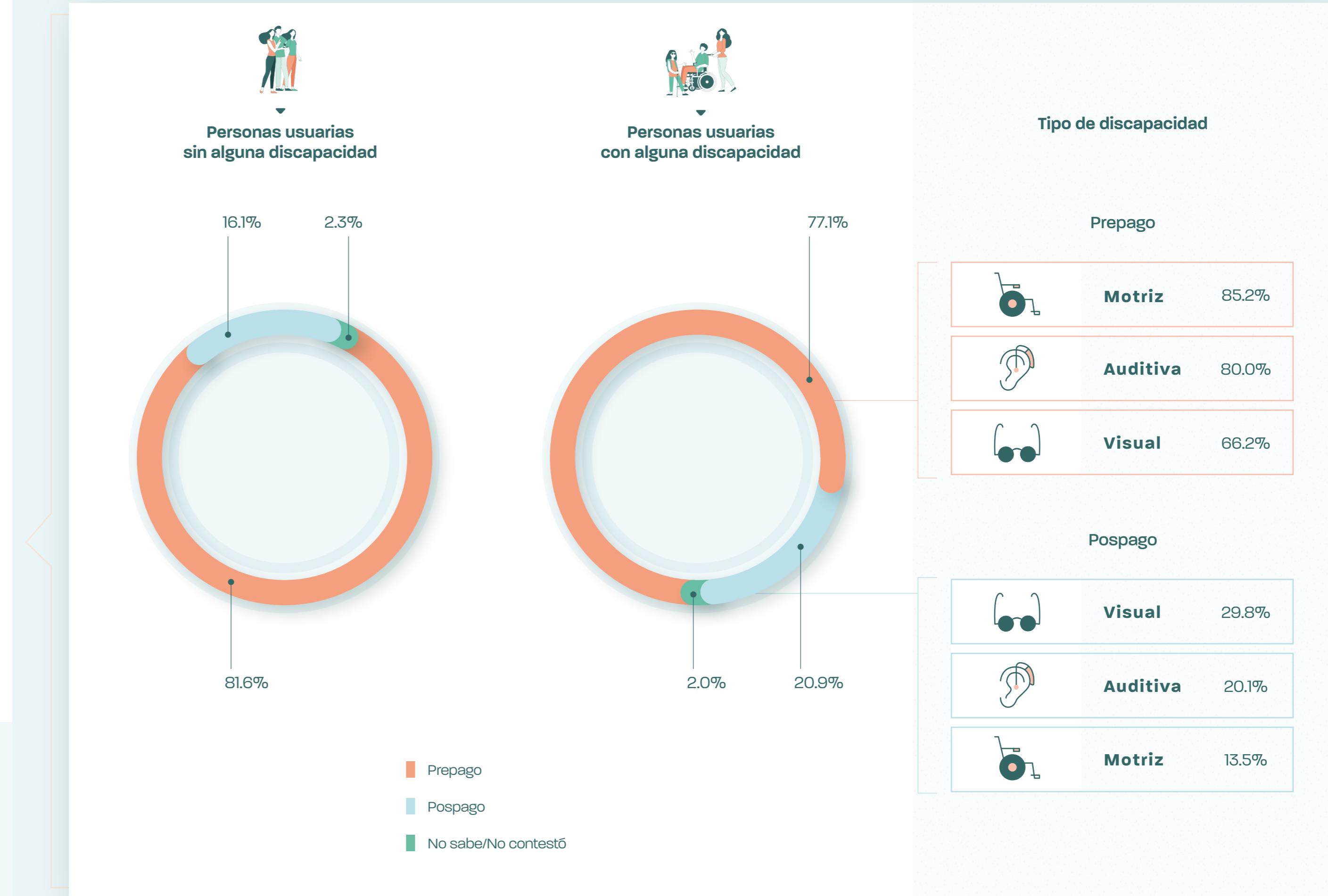
Gráfico 1.4.9.

¿Podría indicarme cuál es la forma de contratación o pago de 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 (2023)



• **Personas usuarias que contrataron el servicio**

En cuanto a la forma en la que contrataron su servicio de Telefonía móvil, las personas usuarias con alguna discapacidad mencionaron principalmente que lo hicieron al comprar el equipo debido a que ya venía el chip, mientras que, las personas usuarias sin alguna discapacidad lo hicieron a través de una tienda o centro de atención del proveedor.

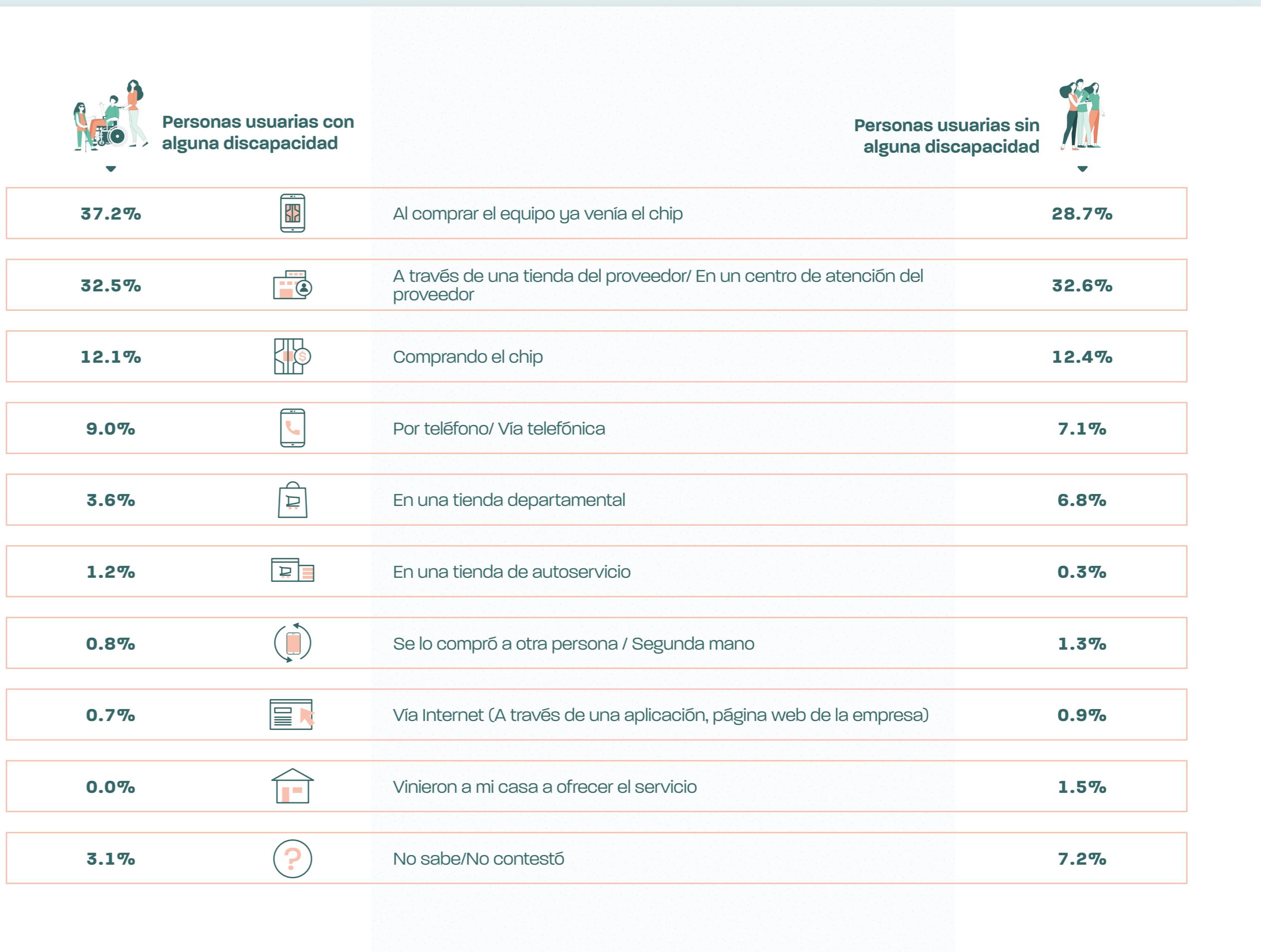
Cuadro 1.4.5.

¿Cómo contrató el servicio de Telefonía móvil?

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

La pregunta se realizó a las personas usuarias que mencionaron haber contratado su servicio.

Fuente: IFT (2023)



- **Experiencia de las personas usuarias con alguna discapacidad en la contratación del servicio**

De las personas usuarias con alguna discapacidad que contrataron su servicio de Telefonía móvil, el 15.9% mencionó que cuando lo contrató, le brindaron asesoría acerca de equipos, paquetes y características que se adaptaran a sus necesidades; esta mención fue mayor entre las personas usuarias con discapacidad visual.

— **Gráfico 1.4.10.**

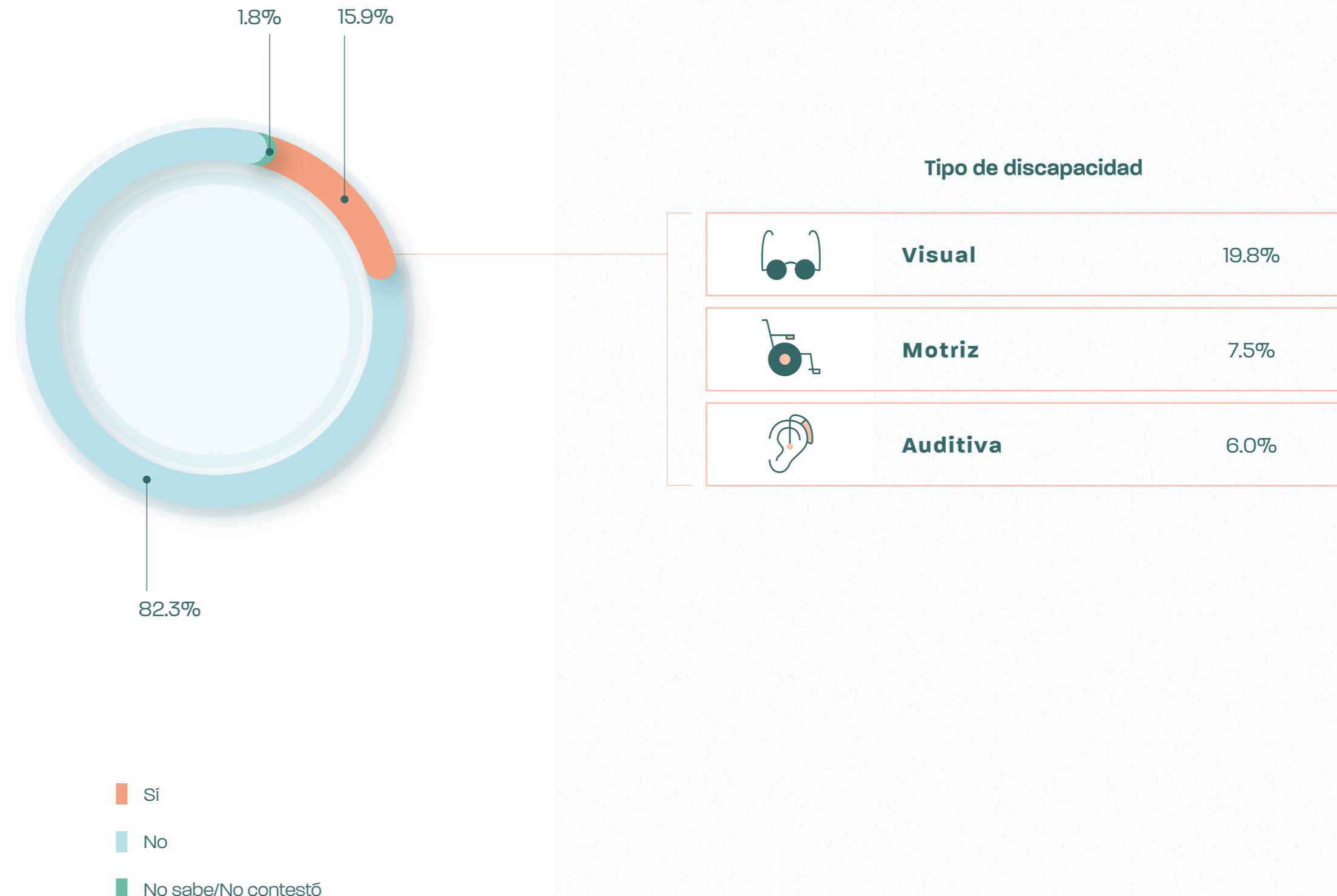
Podría decirme si cuando contrató su servicio de Telefonía móvil, ¿le brindaron asesoría acerca de equipos, paquetes y características que se adaptaran a sus necesidades de acuerdo con su tipo de discapacidad?

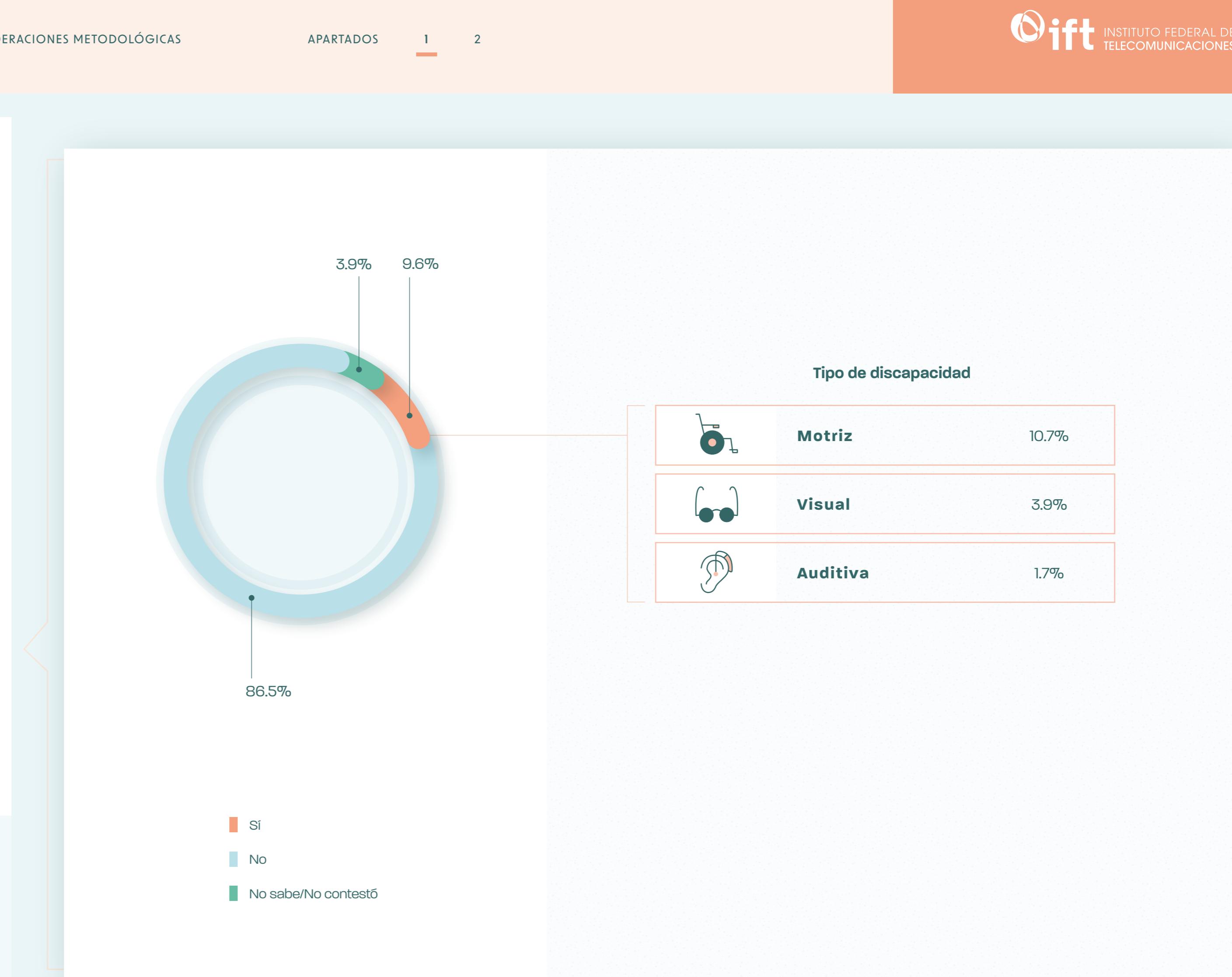
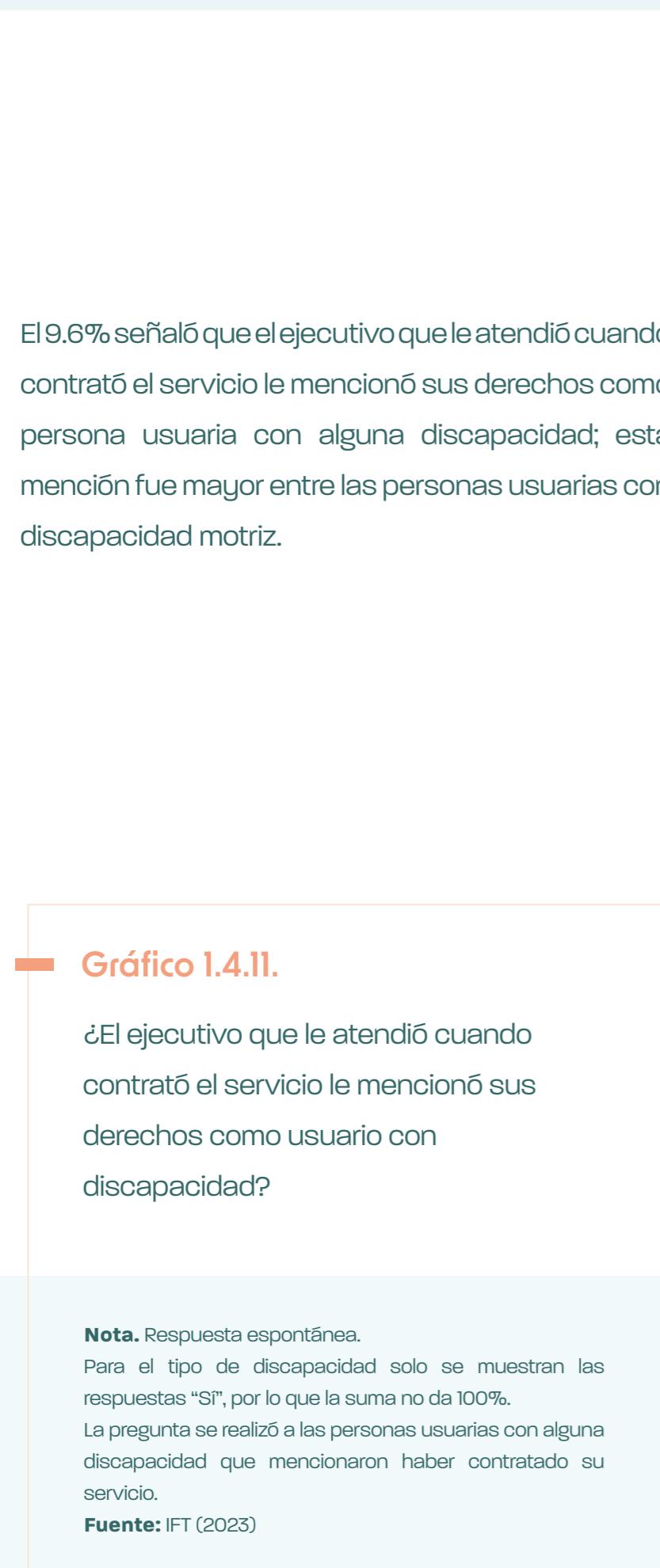
Nota. Respuesta espontánea.

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

La pregunta se realizó a las personas usuarias con alguna discapacidad que mencionaron haber contratado su servicio.

Fuente: IFT (2023)





• **Personas usuarias que no contrataron el servicio**

Independientemente si tienen o no alguna discapacidad, la principal razón por la que no fueron quienes contrataron el servicio de Telefonía móvil es porque lo contrató un familiar.

Cuadro 1.4.6.

¿Cuál es la razón por la que usted no es la persona que contrató el servicio de Telefonía móvil?

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

"Otra" incluye las siguientes menciones no significativas: ya contaba con otra línea a su nombre, no tenía los documentos necesarios y lo contrató otra persona.

La pregunta se realizó a las personas usuarias que mencionaron no haber contratado su servicio.

Fuente: IFT (2023)



Medios de consulta y pago de los estados de cuenta del servicio de Telefonía móvil

• Personas usuarias que contrataron bajo la modalidad pospago

Las personas usuarias con y sin alguna discapacidad señalaron que los principales medios a través de los cuales reciben los estados de cuenta de su servicio de Telefonía móvil son: vía correo electrónico (*e-mail*), vía mensaje de texto SMS y a través de una aplicación y/o página web.

Cuadro 1.4.7.

¿A través de qué medios recibe sus estados de cuenta de su servicio de Telefonía móvil?-pospago

Nota. Respuesta espontánea y múltiple no suma 100%.

La pregunta se realizó a las personas usuarias que contrataron su servicio bajo la modalidad pospago.

Fuente: IFT (2023)



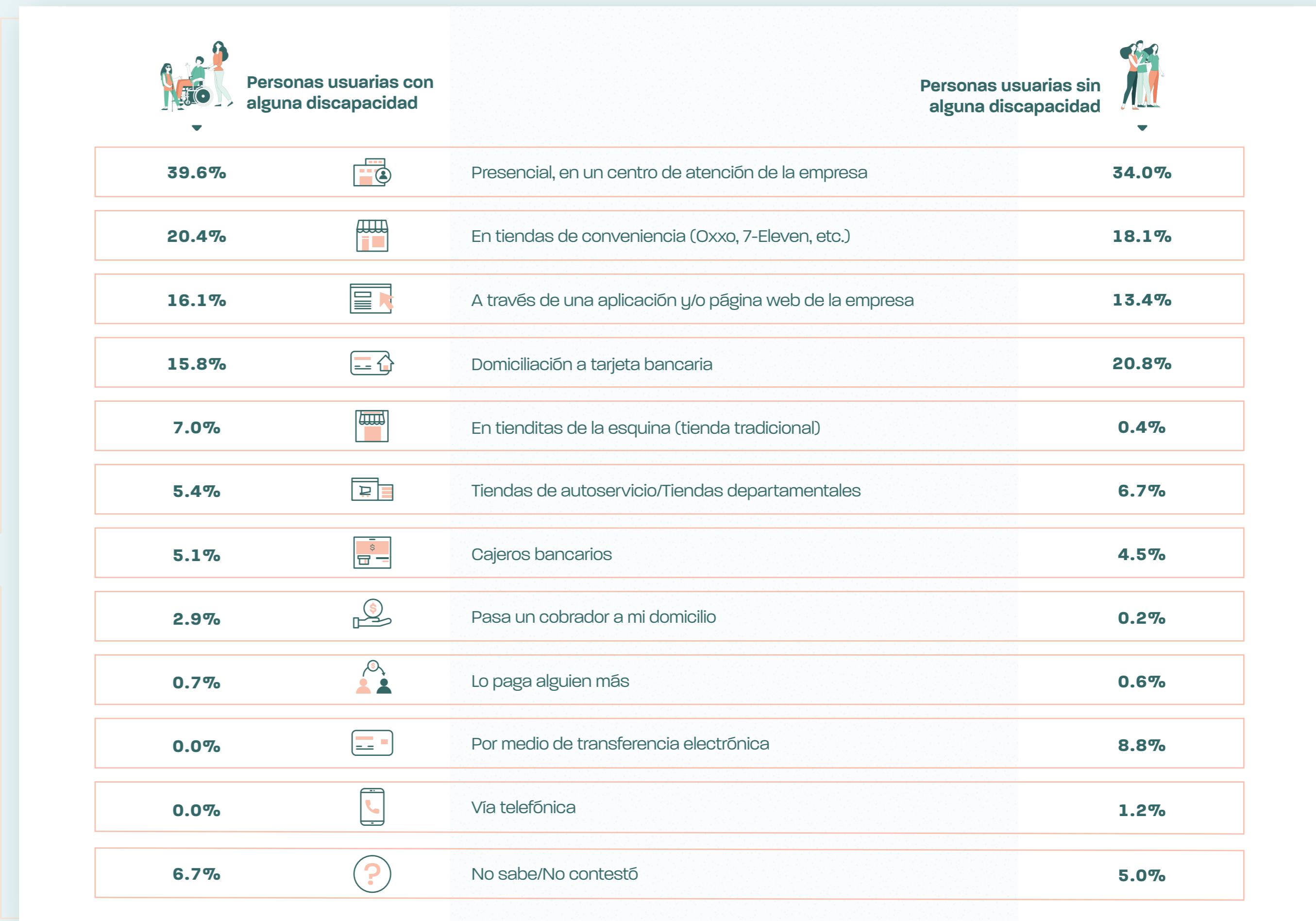
Independientemente si tienen o no alguna discapacidad, las personas usuarias mencionaron que las principales formas de realizar el pago de su servicio de Telefonía móvil son: de manera presencial (en un centro de atención de la empresa) y en tiendas de conveniencia (Oxxo, 7-Eleven, etc.).

Cuadro 1.4.8.

¿Cómo realiza el pago de su servicio?-
pospago

Nota. Respuesta espontánea y múltiple no suma 100%.
La pregunta se realizó a las personas usuarias que
contrataron su servicio bajo la modalidad pospago.

Fuente: IFT (2023)



• **Personas usuarias que contrataron bajo la modalidad prepago**

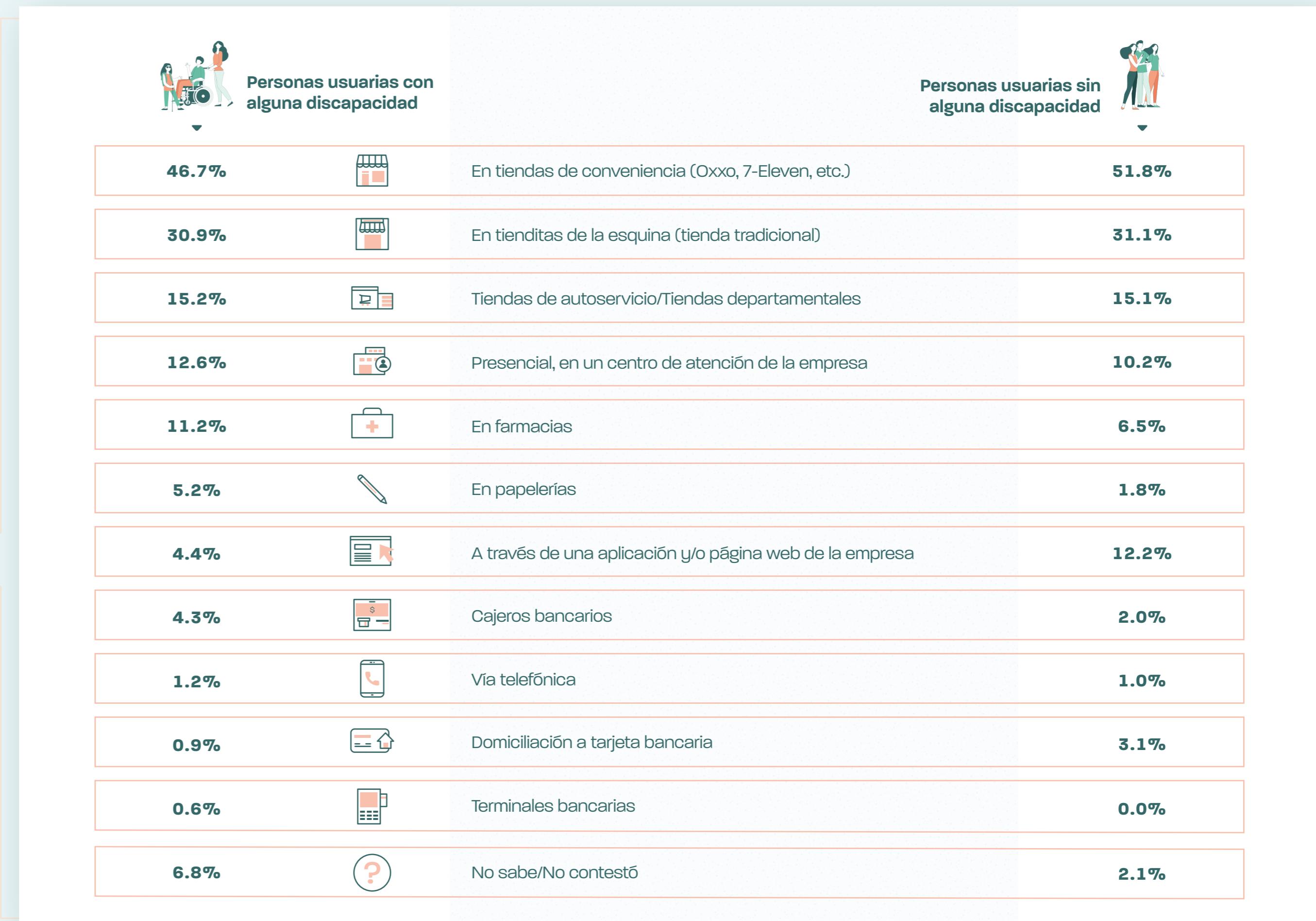
Independientemente si tienen o no alguna discapacidad, los principales lugares en donde las personas usuarias realizan recargas de saldo son: tiendas de conveniencia (Oxxo, 7-Eleven, etc.) y en tienditas de la esquina (tienda tradicional).

Cuadro 1.4.9.

¿En qué lugares hace regularmente sus recargas de saldo? -prepago

Nota. Respuesta espontánea y múltiple no suma 100%. La pregunta se realizó a las personas usuarias que contrataron su servicio bajo la modalidad prepago.

Fuente: IFT (2023)



Comparación entre proveedores de Telefonía móvil

El 43% de las personas usuarias que no tienen alguna discapacidad mencionó haber comparado entre proveedores antes de contratar su servicio de Telefonía móvil, mientras que, para las personas usuarias con alguna discapacidad este porcentaje representó el 37%; esta mención fue mayor entre las personas usuarias con discapacidad visual.

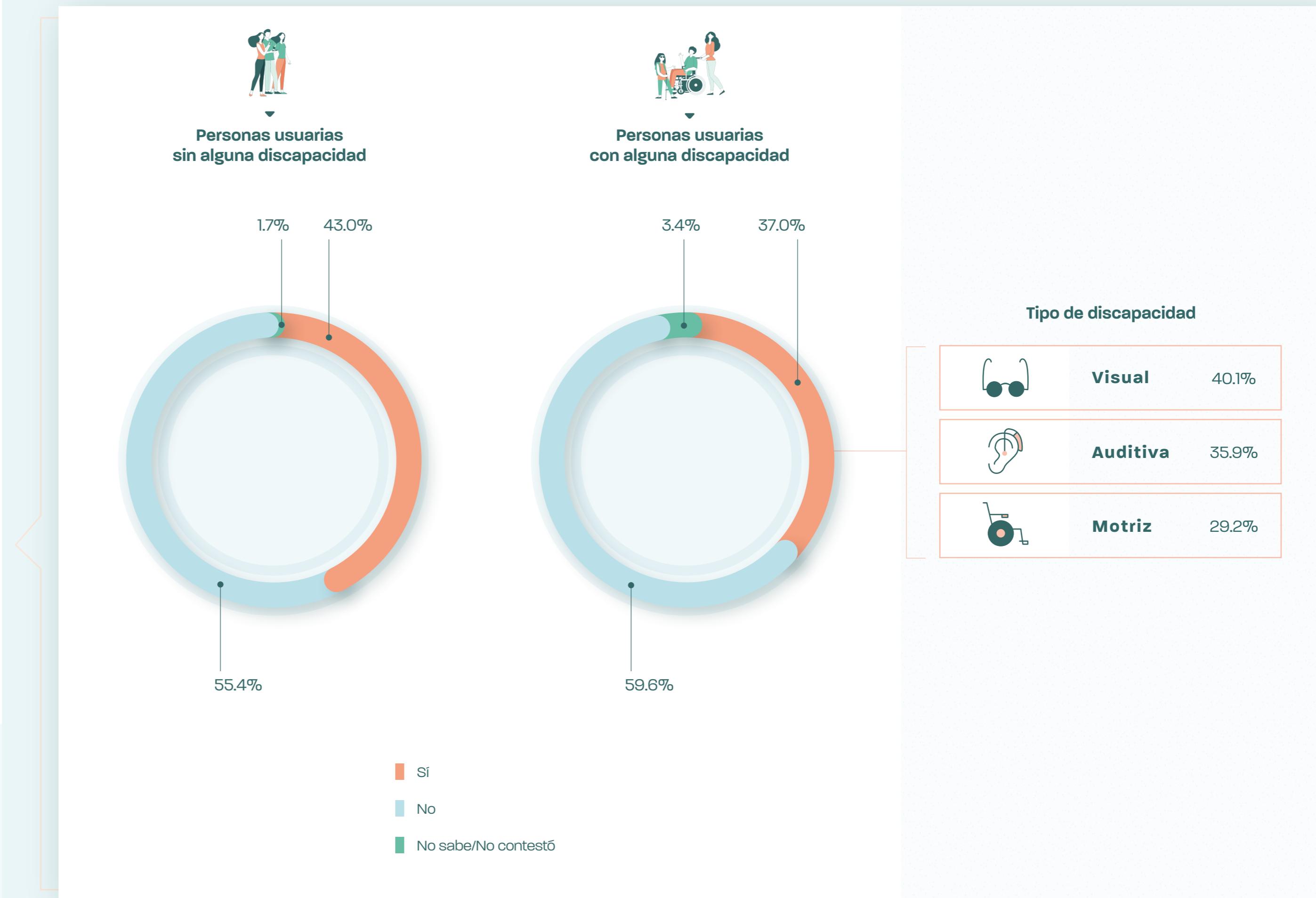
Gráfico 1.4.12.

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

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 (2023)



¿Cómo perciben las personas usuarias la atención al cliente que les brinda su proveedor de servicio?

Independientemente del motivo, el 13.1% de las personas usuarias que no tienen alguna discapacidad mencionó haber contactado a su proveedor de servicio de Telefonía móvil, mientras que, para las personas usuarias con alguna discapacidad este porcentaje representó el 10.6%; esta mención fue mayor entre las personas usuarias con discapacidad visual.

Gráfico 1.4.13.

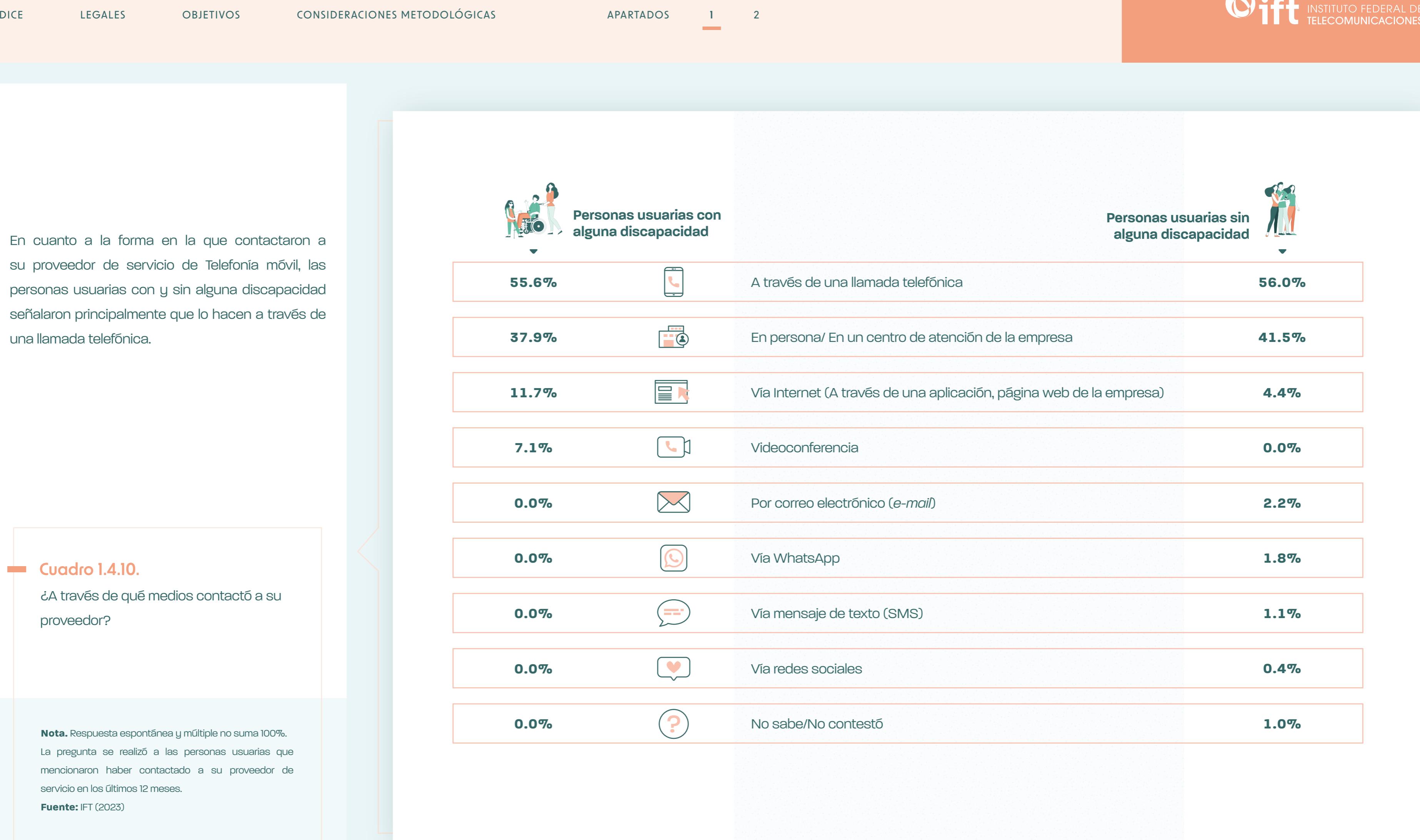
En estos últimos 12 meses, ¿ha contactado a su proveedor de Telefonía móvil?

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 (2023)





Independientemente si tienen o no alguna discapacidad, las personas usuarias identificaron principalmente las siguientes áreas de oportunidad en la atención al cliente: tiempos de espera largos para hablar con un asesor/operador; dejan problemas sin resolver; y horarios de atención cortos o limitados.

Cuadro 1.4.11.

¿Cuáles considera que son las principales áreas de oportunidad en la atención al cliente que le da su proveedor?

Nota. Respuesta múltiple, por lo que la suma no da 100%. La pregunta se realizó a las personas usuarias que mencionaron haber contactado a su proveedor de servicio en los últimos 12 meses.

Fuente: IFT (2023)



En cuanto a la calificación que le dan a la atención al cliente, el 91% de las personas usuarias que no tienen alguna discapacidad mencionaron que su proveedor de servicio de Telefonía móvil les brindó muy buen servicio/buen servicio; este porcentaje fue menor para las personas usuarias con alguna discapacidad con 80%.

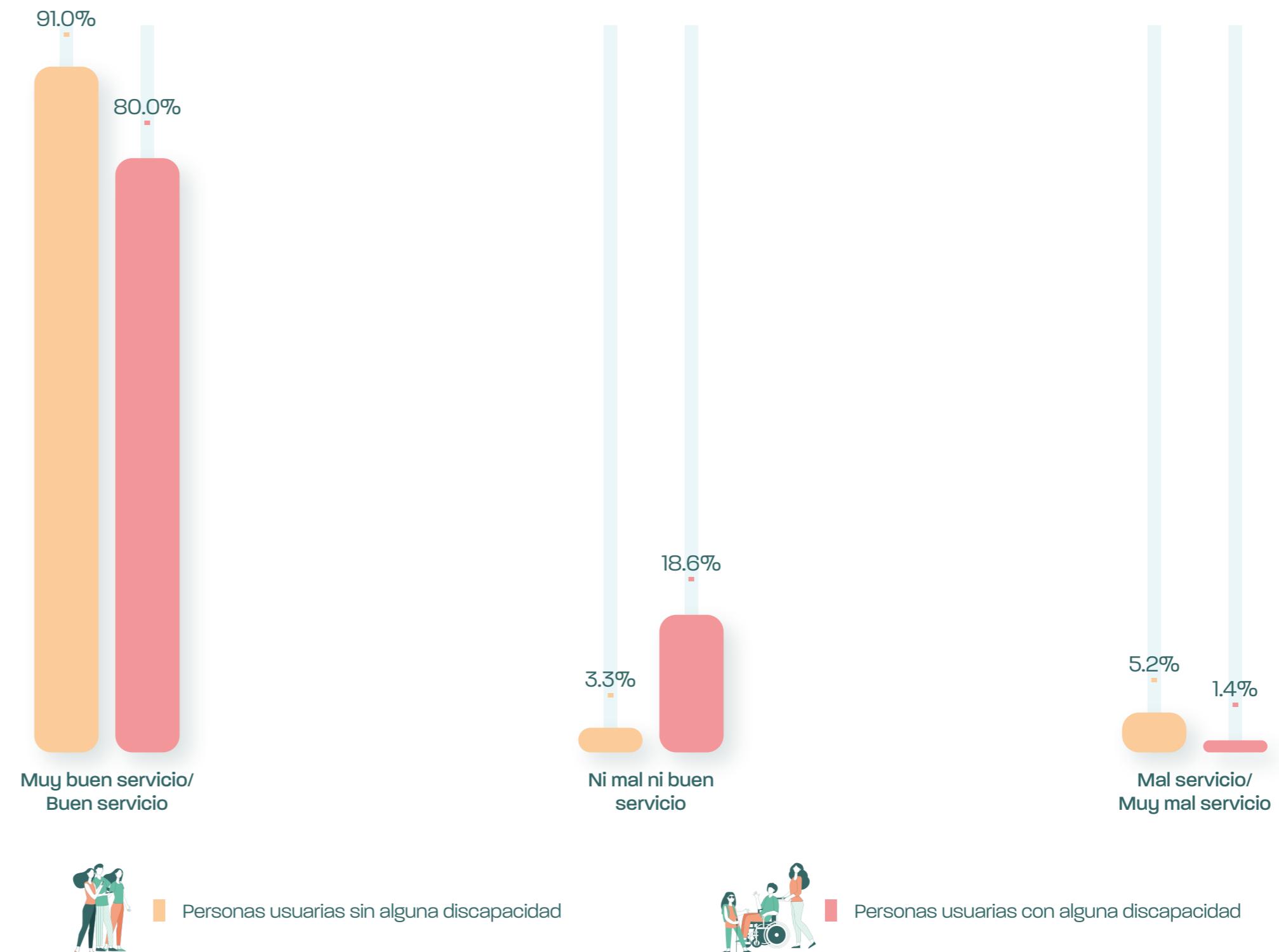
Gráfico 1.4.14.

Calificación del servicio brindado por el proveedor cuando lo contactó

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

La pregunta se realizó a las personas usuarias que mencionaron haber contactado a su proveedor de servicio en los últimos 12 meses.

Fuente: IFT (2023)



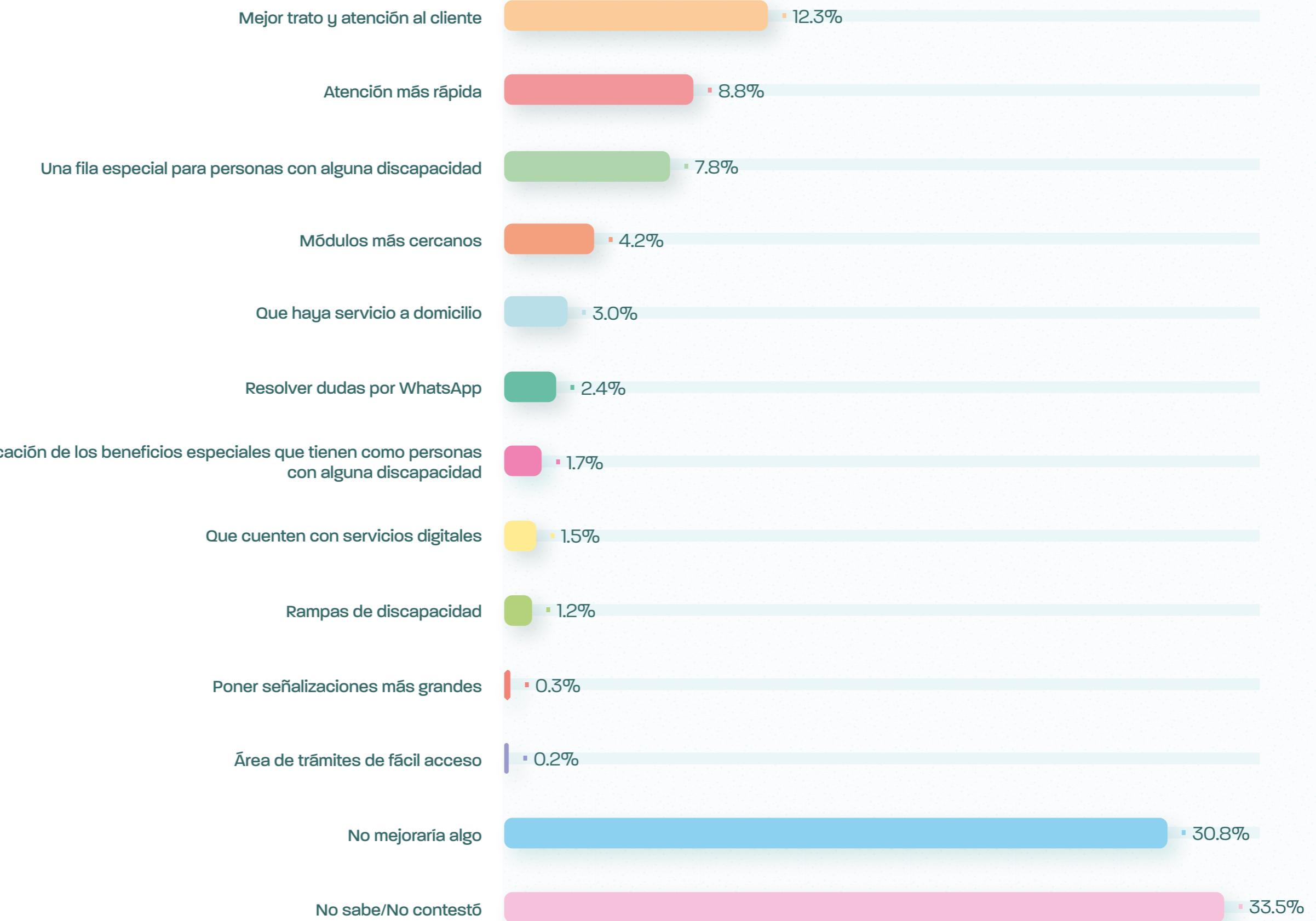
Las personas usuarias con alguna discapacidad mencionaron que, en el Centro de Atención a Clientes de su proveedor de servicio de Telefonía móvil, se podrían realizar las siguientes mejorías: un mejor trato y atención al cliente; que la atención sea más rápida; que exista una fila especial para personas con alguna discapacidad; entre otras.

Gráfico 1.4.15.

Como persona con alguna discapacidad, ¿qué mejoraría en el Centro de Atención a Clientes para acudir y realizar sus trámites?

Nota. Respuesta espontánea y múltiple no suma 100%. La pregunta se realizó a las personas usuarias con alguna discapacidad.

Fuente: IFT (2023)





Apartado Dos

Indicadores de Satisfacción de los usuarios de servicios de telecomunicaciones¹⁰

Objetivo

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

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

Principales Hallazgos



Indicadores de Satisfacción

1.

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

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

2.

Se identifican los elementos que tienen incidencia en el IGS:

Índices de satisfacción

Índice de Calidad percibida

Índice de Confianza o Lealtad

Índice de Valor por el dinero

Índice de Experiencia

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

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

De los cuatro elementos identificados, destaca que las personas usuarias de los servicios de telecomunicaciones dan una mayor importancia al Valor que le dan a su dinero y la Calidad percibida del servicio, en conjunto estos elementos impactan de manera significativa en el IGS. Por su parte, la Confianza o Lealtad que le tienen a su proveedor y la Experiencia con su servicio, son los elementos que tienen un menor impacto en el IGS.



Índice General de Satisfacción

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

Principales Hallazgos



Resultados de la Primera Encuesta 2023:

Indicadores de Satisfacción



Personas usuarias sin alguna discapacidad



Internet fijo



Personas usuarias con alguna discapacidad

70.1


Índice General de Satisfacción

70.7
69.5


Índice de Calidad percibida

69.6
68.3


Índice de Valor por el dinero

68.9
67.7


Índice de Confianza o Lealtad

67.9
74.6


Índice de Experiencia

76.4


Televisión de paga

73.3


Índice General de Satisfacción

72.8
73.2


Índice de Calidad percibida

73.3
70.9


Índice de Valor por el dinero

70.6
69.7


Índice de Confianza o Lealtad

69.8
79.6


Índice de Experiencia

80.6


Personas usuarias sin alguna discapacidad



Telefonía fija

76.5


Índice General de Satisfacción

74.0
72.9


Índice de Calidad percibida

69.4
72.4


Índice de Valor por el dinero

70.2
73.1


Índice de Confianza o Lealtad

70.9
78.3


Índice de Experiencia

72.1


Telefonía móvil

74.6


Índice General de Satisfacción

74.7
71.9


Índice de Calidad percibida

70.1
71.7


Índice de Valor por el dinero

70.8
72.3


Índice de Confianza o Lealtad

72.9
85.0


Índice de Experiencia

83.6


Personas usuarias con alguna discapacidad

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

2.1. Indicadores de Satisfacción de los usuarios de servicios de telecomunicaciones - por servicio

2.1.1. Internet fijo

Índice General de Satisfacción

El IGS del servicio de Internet fijo fue de 70.2 en una escala de 0 a 100 puntos. De los elementos que forman parte del IGS, los índices de Experiencia y Calidad percibida presentaron las mayores calificaciones por parte de las personas usuarias; mientras que, los índices de Valor por el dinero y Confianza o Lealtad fueron los que presentaron las menores puntuaciones.

Gráfico 2.1.1.1.

Índice General de Satisfacción e Índices de Satisfacción de Internet fijo

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

Fuente: IFT (2023)



Índice General de Satisfacción

70.2

Índices de Satisfacción	Valor
Índice de Experiencia	75.0
Índice de Calidad percibida	69.5
Índice de Valor por el dinero	68.4
Índice de Confianza o Lealtad	67.8

• Índice de Calidad percibida

El Índice de Calidad percibida está conformado por características que las personas usuarias reciben del servicio en cuanto al funcionamiento de este y cuestiones administrativas como sería el tema de facturación.

En este sentido, la claridad o facilidad para entender la factura o cobro (72.5 puntos) y la calidad en la reproducción de video (71.7 puntos) fueron las que recibieron una mayor calificación por parte de las personas usuarias.

Por su parte, las características que presentaron una menor puntuación fueron el rendimiento del Internet fijo durante horas pico (66.9 puntos) y el contar con Internet fijo sin interrupciones (67.2 puntos).

Gráfico 2.1.1.2.

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 (2023)



Índice de Calidad percibida

69.5

Peso	Características	Valor
11%		La claridad o facilidad para entender la factura o cobro 72.5
13%		La calidad en la reproducción de video 71.7
12%		La información de tarifas que maneja su proveedor 69.6
13%		Velocidad para cargar archivos o datos a Internet fijo 69.2
13%		Velocidad de descarga de archivos o datos 69.2
12%		Servicio a clientes 69.1
13%		Contar con Internet fijo sin interrupciones 67.2
13%		El rendimiento del Internet fijo durante horas pico 66.9

• Índice de Valor por el dinero

El Índice de Valor por el dinero está conformado por características que las personas usuarias consideran que deberían obtener por el precio que pagan por su servicio.

En este sentido, la calidad del servicio (69.4 puntos) y la atención al cliente (69.3 puntos) fueron las que recibieron una mayor calificación por parte de las personas usuarias. Mientras que, las características con las menores puntuaciones fueron las expectativas post-compra (66.5 puntos) y el precio que paga (68 puntos).

Gráfico 2.1.1.3.

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 (2023)



68.4

Índice de Valor por el dinero

Peso	Características	Valor	
27%		La calidad del servicio	69.4
26%		La atención al cliente	69.3
26%		El precio que paga	68.0
21%		Expectativas post-compra	66.5

• Índice de Confianza o Lealtad

El Índice de Confianza o Lealtad está conformado por las características acerca de si recomendarían a su actual proveedor, si lo volverían a contratar, y si se sienten valorados por su lealtad.

En este sentido, la recontratación (82 puntos) y el trato amable durante su período de contratación (72.9 puntos) fueron las que recibieron una mayor calificación por parte de las personas usuarias.

Por su parte, las características que presentaron una menor puntuación fueron la de su proveedor premia su permanencia o lealtad (57.6 puntos) y hace que se sienta valorado como cliente (64 puntos).

Gráfico 2.1.1.4.

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 (2023)



67.8

Índice de Confianza o Lealtad

Peso	Características	Valor
10%	 Recontratación	82.0
12%	 Ha tenido un trato amable durante mi período de contratación	72.9
14%	 Satisface mis necesidades	69.1
11%	 Recomendación	69.1
14%	 Resuelve los problemas eficazmente	66.5
14%	 Cumple lo que promete	65.9
14%	 Hace que me sienta valorado como cliente	64.0
12%	 Premia mi permanencia o lealtad	57.6

• Índice de Experiencia

El Índice de Experiencia está conformado por las características en cuanto a las quejas emitidas por las personas usuarias, así como la resolución de problemas por parte del proveedor.

En este sentido, la confianza de que su proveedor no les fallará cuando lo necesiten (76.3 puntos) fue la que recibió una mayor calificación por parte de las personas usuarias. Mientras que, la característica con la menor puntuación fueron las quejas emitidas (71.6 puntos).

Gráfico 2.1.1.5.

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 (2023)



2.1.2. Telefonía fija

• Índice General de Satisfacción

El IGS del servicio de Telefonía fija fue de 76.3 en una escala de 0 a 100 puntos. De los elementos que forman parte del IGS, los índices de Experiencia y Confianza o Lealtad presentaron las mayores calificaciones por parte de las personas usuarias; mientras que, los índices de Calidad percibida y Valor por el dinero fueron los que presentaron las menores puntuaciones.

Gráfico 2.1.2.1.

Índice General de Satisfacción e Índices de Satisfacción de Telefonía fija

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

Fuente: IFT (2023)



Índice General de Satisfacción

76.3

Índices de Satisfacción

Valor

	Índice de Experiencia	77.9
	Índice de Confianza o Lealtad	73.0
	Índice de Calidad percibida	72.7
	Índice de Valor por el dinero	72.2

• Índice de Calidad percibida

El Índice de Calidad percibida está conformado por características que las personas usuarias reciben del servicio en cuanto al funcionamiento de este y cuestiones administrativas como sería el tema de facturación.

En este sentido, la amabilidad de los asesores u operadores (77.5 puntos) y la claridad o facilidad para entender la factura o cobro (76.4 puntos) fueron las que recibieron una mayor calificación por parte de las personas usuarias.

Por su parte, las características que presentaron una menor puntuación fueron la rapidez del proveedor para atender sus solicitudes (68.9 puntos) y la disponibilidad de servicios adicionales (73.9 puntos).

Gráfico 2.1.2.2.

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 (2023)



Índice de Calidad percibida

72.7

Peso	Características	Valor
13%	La amabilidad de los asesores u operadores	77.5
10%	La claridad o facilidad para entender la factura o cobro	76.4
13%	Llamadas sin interrupciones	76.2
13%	Contar siempre con tono o línea en su teléfono	75.9
13%	Calidad en las llamadas en cuanto a claridad y fuerza	75.4
13%	Lo útil de los asesores u operadores	74.8
12%	Disponibilidad de servicios adicionales	73.9
13%	Rapidez para atender sus solicitudes	68.9

• Índice de Valor por el dinero

El Índice de Valor por el dinero está conformado por características que las personas usuarias consideran que deberían obtener por el precio que pagan por su servicio.

En este sentido, la calidad del servicio (74.5 puntos) y la atención al cliente (74.3 puntos) fueron las que recibieron una mayor calificación por parte de las personas usuarias. Mientras que, las características con las menores puntuaciones fueron las expectativas post-compra (69.1 puntos) y el precio que paga (69.5 puntos).

Gráfico 2.1.2.3.

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 (2023)



72.2

Índice de Valor por el dinero

Peso	Características	Valor
27%	 La calidad del servicio	74.5
26%	 La atención al cliente	74.3
25%	 El precio que paga	69.5
23%	 Expectativas post-compra	69.1

• Índice de Confianza o Lealtad

El Índice de Confianza o Lealtad está conformado por las características acerca de si recomendarían a su actual proveedor, si lo volverían a contratar, y si se sienten valorados por su lealtad.

En este sentido, la recontratación (87.5 puntos) y el trato amable durante su período de contratación (76.3 puntos) fueron las que recibieron una mayor calificación por parte de las personas usuarias.

Por su parte, las características que presentaron una menor puntuación fueron la de su proveedor premia su permanencia o lealtad (61.1 puntos) y hace que se sienta valorado como cliente (70.3 puntos).

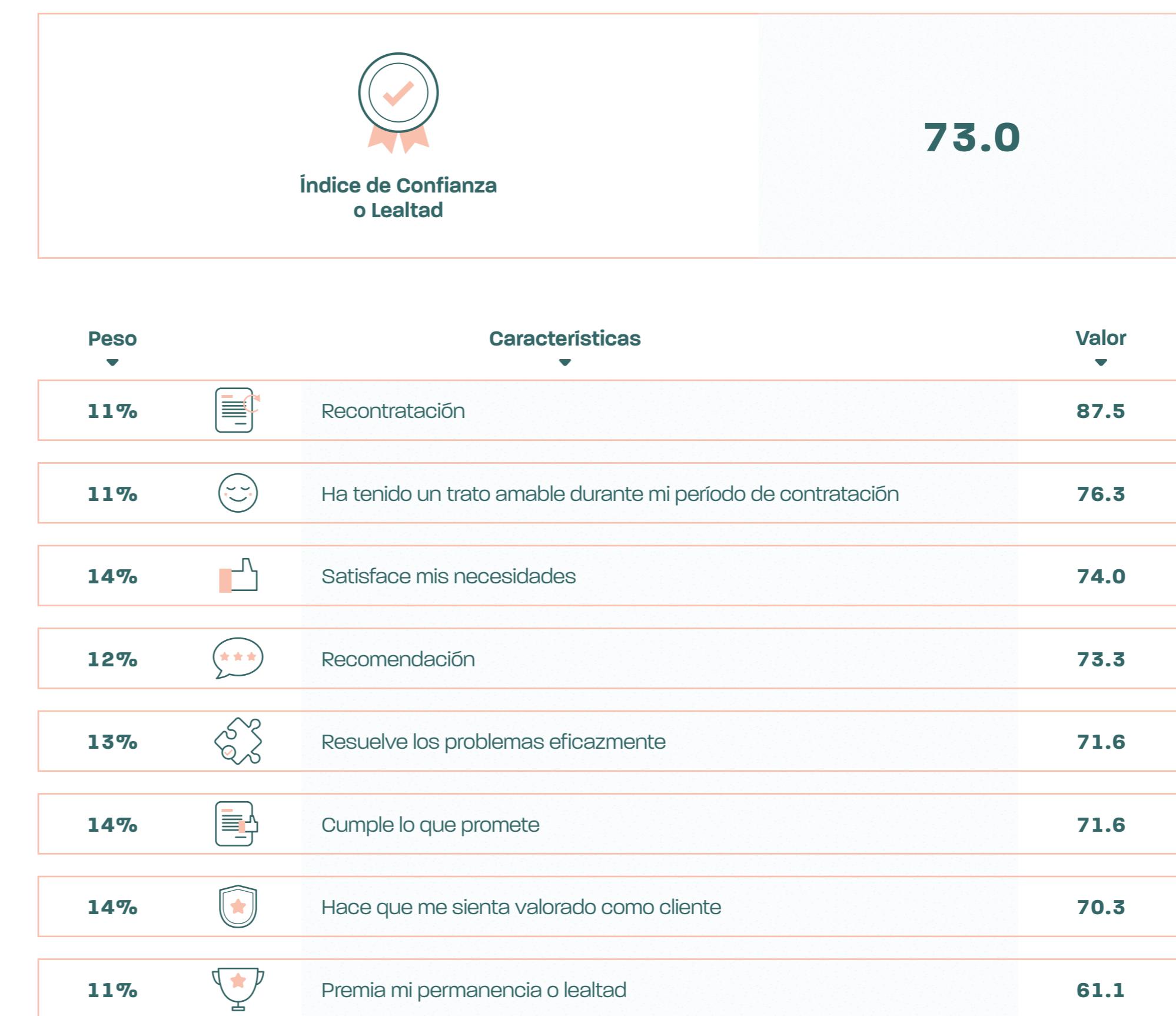
Gráfico 2.1.2.4.

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 (2023)



• Índice de Experiencia

El Índice de Experiencia está conformado por las características en cuanto a las quejas emitidas por las personas usuarias, así como la resolución de problemas por parte del proveedor.

En este sentido, la confianza de que su proveedor no les fallará cuando lo necesiten (80.7 puntos) fue la que recibió una mayor calificación por parte de las personas usuarias. Mientras que, la característica con la menor puntuación fueron las quejas emitidas (70.6 puntos).

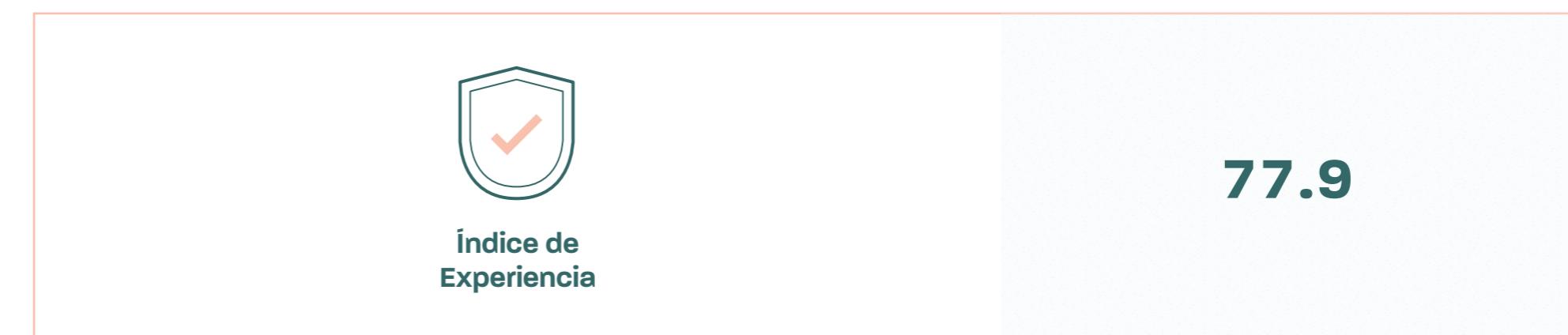
Gráfico 2.1.2.5.

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 (2023)



Peso	Características	Valor
50%	 Confía en que su proveedor de servicio no le fallará cuando lo necesite	80.7
50%	 Quejas	70.6

2.1.3. Televisión de paga

• Índice General de Satisfacción

El IGS del servicio de Televisión de paga fue de 73.1 en una escala de 0 a 100 puntos. De los elementos que forman parte del IGS, los índices de Experiencia y Calidad percibida presentaron las mayores calificaciones por parte de las personas usuarias; mientras que, los índices de Valor por el dinero y Confianza o Lealtad fueron los que presentaron las menores puntuaciones.

Gráfico 2.1.3.1.

Índice General de Satisfacción e Índices de Satisfacción de Televisión de paga

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

Fuente: IFT (2023)



Índice General de Satisfacción

73.1

Índices de Satisfacción

Valor

	Índice de Experiencia	79.9
	Índice de Calidad percibida	73.2
	Índice de Valor por el dinero	70.8
	Índice de Confianza o Lealtad	69.7

• Índice de Calidad percibida

El Índice de Calidad percibida está conformado por características que las personas usuarias reciben del servicio en cuanto al funcionamiento de este y cuestiones administrativas como sería el tema de facturación.

En este sentido, la calidad de la imagen (74.9 puntos) y la facilidad para usar los controles remotos, menús de la programación o guías (74.7 puntos) fueron las que recibieron una mayor calificación por parte de las personas usuarias.

Por su parte, las características que presentaron una menor puntuación fueron el servicio a clientes (71.1 puntos) y la continuidad de la señal de Televisión (71.5 puntos).

Gráfico 2.1.3.2.

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

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 (2023)



Índice de Calidad percibida

73.2

Peso	Características	Valor
17%	Calidad de la imagen	74.9
17%	Facilidad para usar los controles remotos, menús de la programación o guías	74.7
16%	Facilidad para entender la factura o cobro	74.2
17%	Disponibilidad de muchos canales o programación variada	71.7
16%	Continuidad de la señal de televisión (no hay interrupciones)	71.5
16%	Servicio a clientes	71.1

• Índice de Valor por el dinero

El Índice de Valor por el dinero está conformado por características que las personas usuarias consideran que deberían obtener por el precio que pagan por su servicio.

En este sentido, la calidad del servicio (72.4 puntos) y la atención al cliente (71.3 puntos) fueron las que recibieron una mayor calificación por parte de las personas usuarias. Mientras que, las características con las menores puntuaciones fueron las expectativas post-compra (68.7 puntos) y el precio que paga (69.8 puntos).

Gráfico 2.1.3.3.

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 (2023)



Índice de Valor por el dinero

70.8

Peso	Características	Valor	
28%		La calidad del servicio	72.4
27%		La atención al cliente	71.3
25%		El precio que paga	69.8
20%		Expectativas post-compra	68.7

• Índice de Confianza o Lealtad

El Índice de Confianza o Lealtad está conformado por las características acerca de si recomendarían a su actual proveedor, si lo volverían a contratar, y si se sienten valorados por su lealtad.

En este sentido, la recontratación (84.8 puntos) y el trato amable durante su período de contratación (73.4 puntos) fueron las que recibieron una mayor calificación por parte de las personas usuarias.

Por su parte, las características que presentaron una menor puntuación fueron la de su proveedor premia su permanencia o lealtad (60.9 puntos) y hace que se sienta valorado como cliente (66.4 puntos).

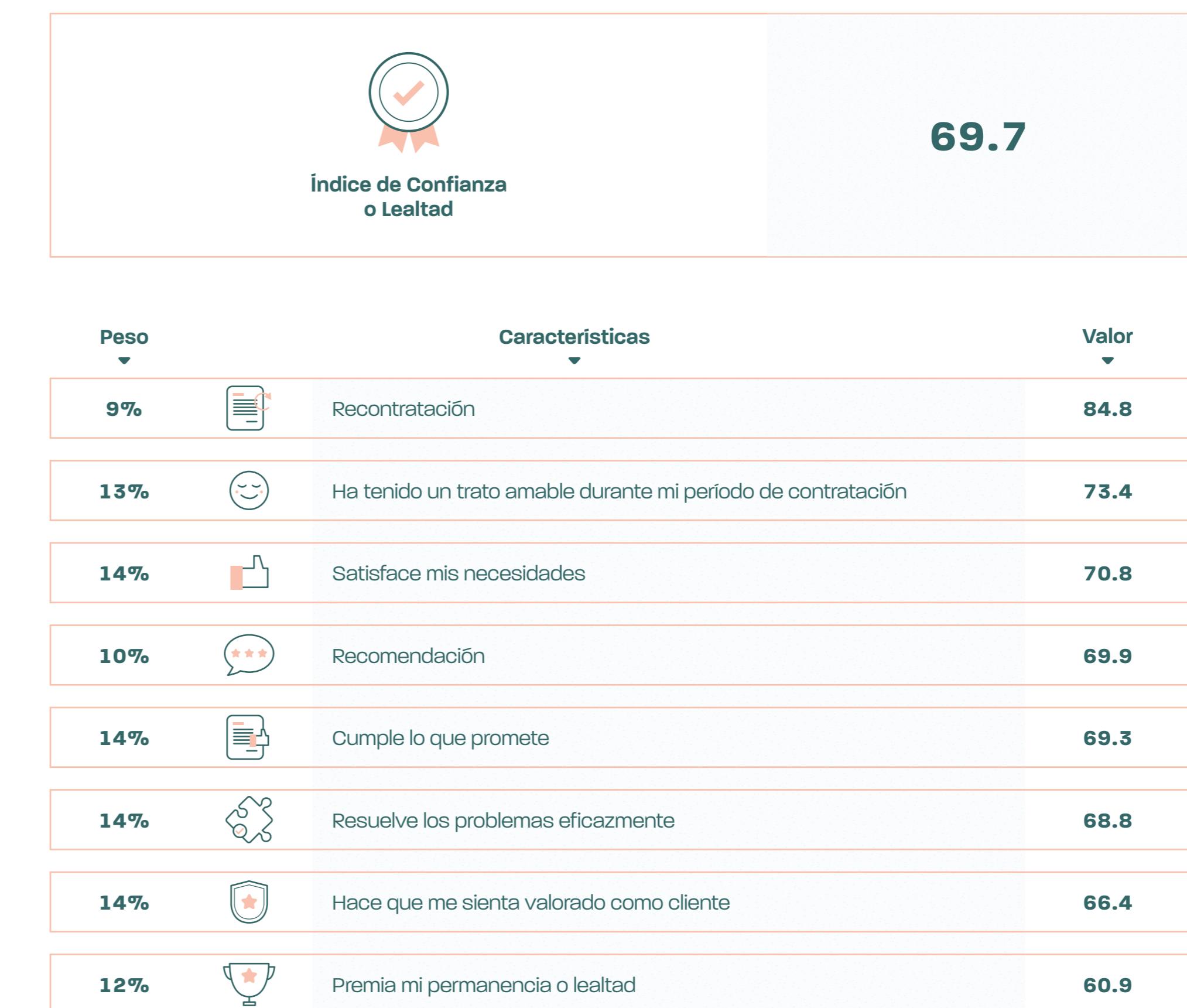
Gráfico 2.1.3.4.

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 (2023)



• Índice de Experiencia

El Índice de Experiencia está conformado por las características en cuanto a las quejas emitidas por las personas usuarias, así como la resolución de problemas por parte del proveedor.

En este sentido, las quejas emitidas (83.4 puntos) fueron las que recibieron una mayor calificación por parte de las personas usuarias. Mientras que, la característica con la menor puntuación fue la confianza de que su proveedor no les fallará cuando lo necesiten (78.2 puntos).

Gráfico 2.1.3.5.

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 (2023)



2.1.4. Telefonía móvil

• Índice General de Satisfacción

El IGS del servicio de Telefonía móvil fue de 74.6 en una escala de 0 a 100 puntos. De los elementos que forman parte del IGS, los índices de Experiencia y Confianza o Lealtad presentaron las mayores calificaciones por parte de las personas usuarias; mientras que, los índices de Calidad percibida y Valor por el dinero fueron los que presentaron las menores puntuaciones.

Gráfico 2.1.4.1.

Índice General de Satisfacción e Índices de Satisfacción de Telefonía móvil

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

Fuente: IFT (2023)



Índice General de Satisfacción

74.6



• Índice de Calidad percibida

El Índice de Calidad percibida está conformado por características que las personas usuarias reciben del servicio en cuanto al funcionamiento de este y cuestiones administrativas como sería el tema de facturación.

En este sentido, la facilidad para enviar y recibir mensajes de texto (77.2 puntos) y la calidad de las llamadas en cuanto a claridad y fuerza (75 puntos) fueron las que recibieron una mayor calificación por parte de las personas usuarias.

Por su parte, las características que presentaron una menor puntuación fueron la cobertura de Internet para poder navegar en cualquier lugar o ciudad (70.8 puntos) y la cobertura para hacer y recibir llamadas en cualquier lugar (71.3 puntos).

Gráfico 2.1.4.2.

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.

Fuente: IFT (2023)



Índice de Calidad percibida

71.8

Peso	Características	Valor
11%	Facilidad para enviar y recibir mensajes de texto	77.2
12%	Calidad en las llamadas en cuanto a claridad y fuerza	75.0
9%	La claridad o facilidad para entender la factura o cobro	74.9
12%	Llamadas sin interrupciones	74.8
11%	El acceso a Internet	72.4
11%	La velocidad de navegación	71.8
11%	Contar con Internet sin interrupciones	71.5
12%	Cobertura; poder hacer y recibir llamadas en cualquier lugar	71.3
11%	Cobertura de Internet; poder navegar en cualquier lugar o ciudad	70.8

• Índice de Valor por el dinero

El Índice de Valor por el dinero está conformado por características que las personas usuarias consideran que deberían obtener por el precio que pagan por su servicio.

En este sentido, la calidad del servicio (73 puntos) y la atención al cliente (72.8 puntos) fueron las que recibieron una mayor calificación por parte de las personas usuarias. Mientras que, las características con las menores puntuaciones fueron las expectativas post-compra (69 puntos) y el precio que paga (71 puntos).

Gráfico 2.1.4.3.

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 (2023)



Índice de Valor por el dinero

71.6

Peso	Características	Valor	
27%		La calidad del servicio	73.0
25%		La atención al cliente	72.8
25%		El precio que paga	71.0
23%		Expectativas post-compra	69.0

• Índice de Confianza o Lealtad

El Índice de Confianza o Lealtad está conformado por las características acerca de si recomendarían a su actual proveedor, si lo volverían a contratar, y si se sienten valorados por su lealtad.

En este sentido, la recontratación (89.5 puntos) y el trato amable durante su período de contratación (75.2 puntos) fueron las que recibieron una mayor calificación por parte de las personas usuarias.

Por su parte, las características que presentaron una menor puntuación fueron la de su proveedor premia su permanencia o lealtad (63.2 puntos) y hace que se sienta valorado como cliente (69.4 puntos).

Gráfico 2.1.4.4.

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 (2023)



72.3

Índice de Confianza o Lealtad

Peso	Características	Valor
10%	 Recontratación	89.5
10%	 Ha tenido un trato amable durante mi período de contratación	75.2
11%	 Recomendación	74.0
14%	 Satisface mis necesidades	73.1
14%	 Cumple lo que promete	70.3
14%	 Resuelve los problemas eficazmente	70.1
14%	 Hace que me sienta valorado como cliente	69.4
12%	 Premia mi permanencia o lealtad	63.2

• Índice de Experiencia

El Índice de Experiencia está conformado por las características en cuanto a las quejas emitidas por las personas usuarias, así como la resolución de problemas por parte del proveedor.

En este sentido, las quejas emitidas (92.3 puntos) fueron las que recibieron una mayor calificación por parte de las personas usuarias. Mientras que, la característica con la menor puntuación fue la confianza de que su proveedor no les fallará cuando lo necesiten (80.1 puntos).

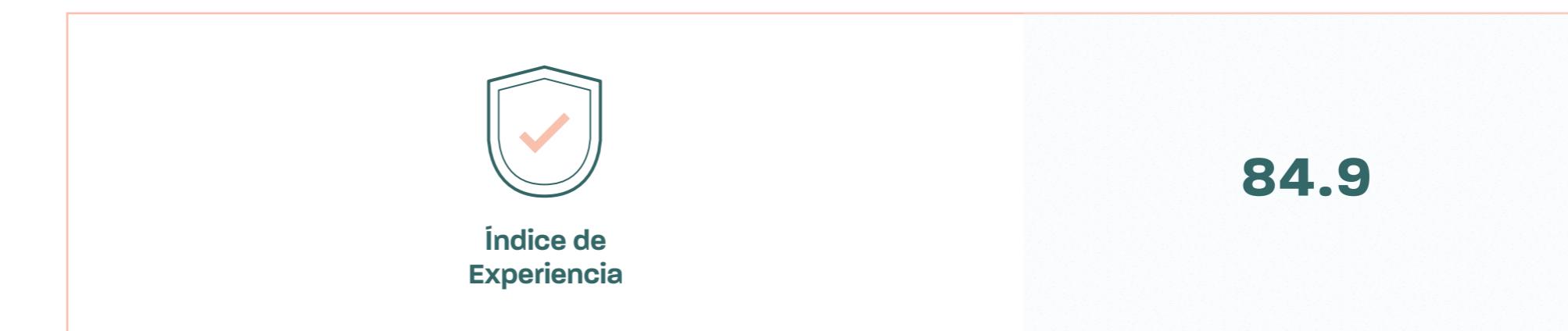
Gráfico 2.1.4.5.

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 (2023)



Peso	Características	Valor
50%	Quejas	92.3
50%	Confía en que su proveedor de servicio no le fallará cuando lo necesite	80.1

Indicadores de Satisfacción de los usuarios de servicios de telecomunicaciones- personas usuarias con alguna discapacidad y sin alguna discapacidad

A continuación, se presenta el análisis de los resultados del IGS e Indicadores de Satisfacción de las personas usuarias con alguna discapacidad y aquellas sin alguna discapacidad.

2.2.1. Internet fijo

El IGS del servicio de Internet fijo fue mayor para las personas usuarias con alguna discapacidad (70.7 puntos) en comparación con las personas usuarias sin alguna discapacidad (70.1 puntos).

Cuadro 2.2.1.1.

Índice General de Satisfacción e Índices de Satisfacción de Internet fijo, personas usuarias con alguna discapacidad y sin alguna discapacidad

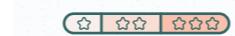
Nota. Indicadores medidos en una escala de 0 a 100 puntos.

Fuente: IFT (2023)



Personas usuarias sin alguna discapacidad

70.1



Índice General de Satisfacción



Personas usuarias con alguna discapacidad

70.7

74.6



Índice de Experiencia

76.4

69.5



Índice de Calidad percibida

69.6

68.3



Índice de Valor por el dinero

68.9

67.7



Índice de Confianza o Lealtad

67.9

2.2.2. Telefonía fija

El IGS del servicio de Telefonía fija fue menor para las personas usuarias con alguna discapacidad (74 puntos) en comparación con las personas usuarias sin alguna discapacidad (76.5 puntos).

Cuadro 2.2.2.1.

Índice General de Satisfacción e Índices de Satisfacción de Telefonía fija, personas usuarias con alguna discapacidad y sin alguna discapacidad

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

Fuente: IFT (2023)



2.2.3. Televisión de paga

El IGS del servicio de Televisión de paga fue menor para las personas usuarias con alguna discapacidad (72.8 puntos) en comparación con las personas usuarias sin alguna discapacidad (73.3 puntos).

Cuadro 2.2.3.1.

Índice General de Satisfacción e Índices de Satisfacción de Televisión de paga, personas usuarias con alguna discapacidad y sin alguna discapacidad

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

Fuente: IFT (2023)



Personas usuarias sin
alguna discapacidad

73.3



Índice General de Satisfacción



Personas usuarias con
alguna discapacidad

72.8

79.6



Índice de Experiencia

80.6

73.2



Índice de Calidad percibida

73.3

70.9



Índice de Valor por el dinero

70.6

69.7



Índice de Confianza o Lealtad

69.8

2.2.4. Telefonía móvil

El IGS del servicio de Telefonía móvil fue mayor para las personas usuarias con alguna discapacidad (74.7 puntos) en comparación con las personas usuarias sin alguna discapacidad (74.6 puntos).

Cuadro 2.2.4.1.

Índice General de Satisfacción e Índices de Satisfacción de Telefonía móvil, personas usuarias con alguna discapacidad y sin alguna discapacidad

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

Fuente: IFT (2023)





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

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

Tel: 55 5015 4000 / 800 2000 120



PRIMERA ENCUESTA 2023

Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones