



# PRIMERA ENCUESTA 2023

Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones

2023

1



# 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	8
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	29
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	50
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	71
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	99
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	119
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”<sup>1</sup>.*

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



# Objetivo General

El IFT es el órgano encargado de regular, promover, supervisar, entre otros, los servicios de telecomunicaciones y 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 fijo<sup>2</sup>, Telefonía fija, Televisión de paga, Telefonía e Internet móvil.



## Objetivos Específicos

Presentar los resultados obtenidos a través del procesamiento de las respuestas de 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 México<sup>3</sup>.

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 telecomunicaciones<sup>4</sup>

La medición de los niveles de satisfacción de los servicios de telecomunicaciones, a través de la percepción de las personas encuestadas, es un análisis que permite dar un sentido profundo a los datos recolectados mediante encuestas sobre la calidad con la que reciben las 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.

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

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

<sup>4</sup> Para más información véase el documento “Actualización de la Metodología de Indicadores de Satisfacción de los Usuarios de Telecomunicaciones”, (IFT, 2021). Disponible en: <http://www.ift.org.mx/sites/default/files/contenidogeneral/usuarios-y-audiencias/actualizaciondelametodologiadeindicadores.pdf>



# Consideraciones metodológicas

**Periodo de levantamiento:** 11 de 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:

## Error muestral por servicio

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 móvil<sup>5</sup>:

La aplicación de las entrevistas del cuestionario de Telefonía móvil consistió en un levantamiento vía telefónica con un diseño muestral probabilístico – aleatorio con base en el Plan Nacional de Numeración. La muestra de este servicio se conformó por 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 telecomunicaciones<sup>6</sup>

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

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

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

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

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.

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

<sup>6</sup> Para más información véase el documento “Actualización de la Metodología de Indicadores de Satisfacción de los Usuarios de Telecomunicaciones”, (IFT, 2021). Disponible en: <https://www.ift.org.mx/sites/default/files/contenidogeneral/usuarios-y-audiencias/actualizaciondelametodologiadeindicadores.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 México<sup>7</sup>.

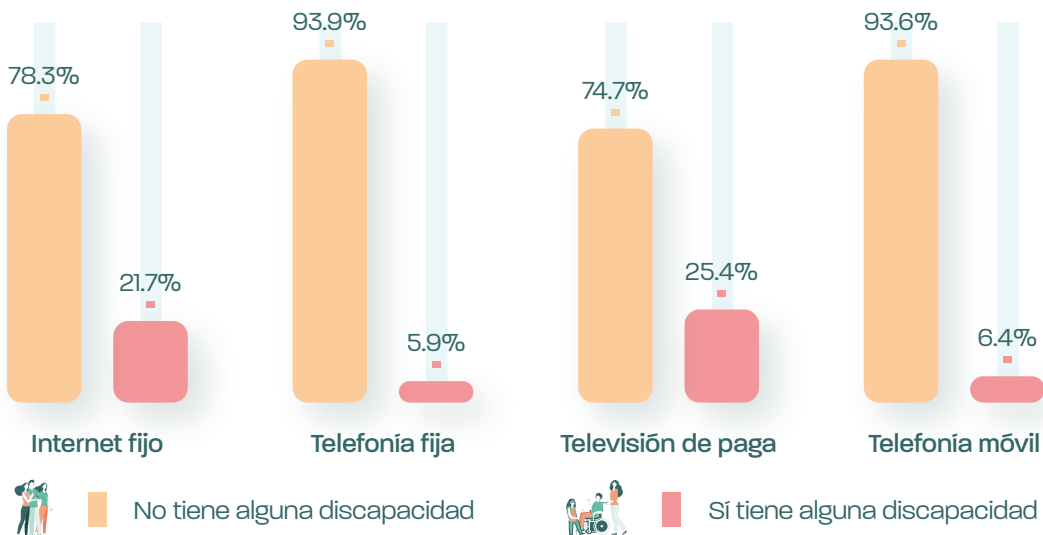
Por lo tanto, el presente apartado tiene como objetivo mostrar los patrones de consumo y experiencia de las personas usuarias que no refieren contar con alguna discapacidad, así como de las personas usuarias con alguna discapacidad, para los servicios de Internet fijo, Telefonía fija, Televisión de paga 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



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

#### 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.

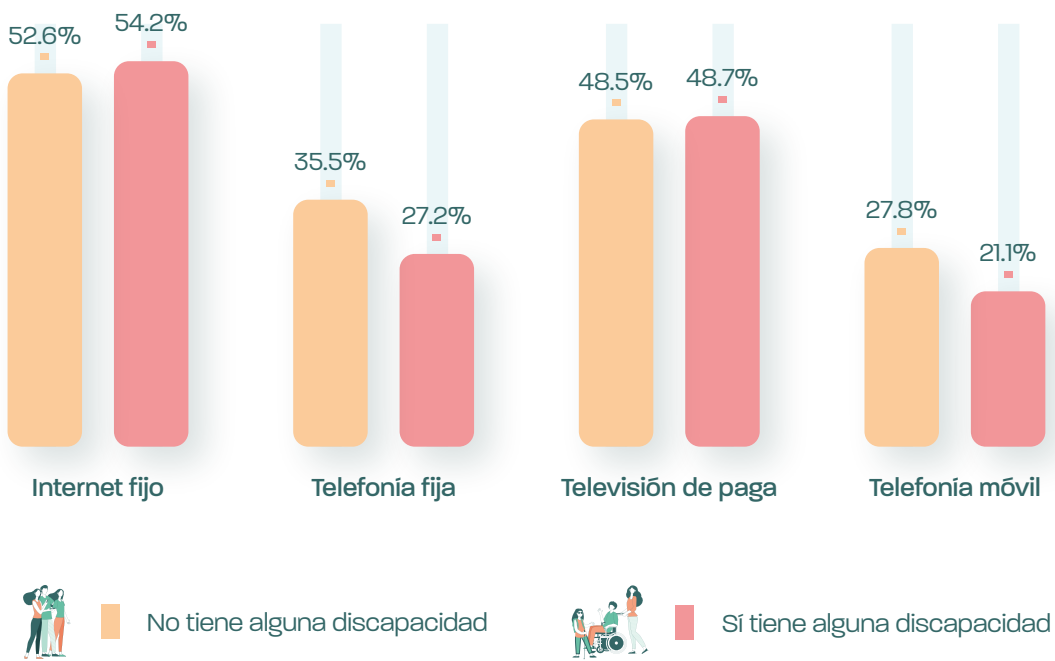
Para la **Televisión de paga** señalaron en mayor porcentaje utilizar su servicio de 3 a 5 horas.



#### 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



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

<sup>7</sup> Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Usos de TIC en Hogares (ENDUTIH 2022), disponible en: <https://www.inegi.org.mx/programas/dutih/2022/>

## 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 paga** 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 paga** 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 **vía correo electrónico (e-mail)**.



¿Cómo realizan el pago de su servicio?

#### Con excepción de las personas usuarias de Televisión de paga 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?

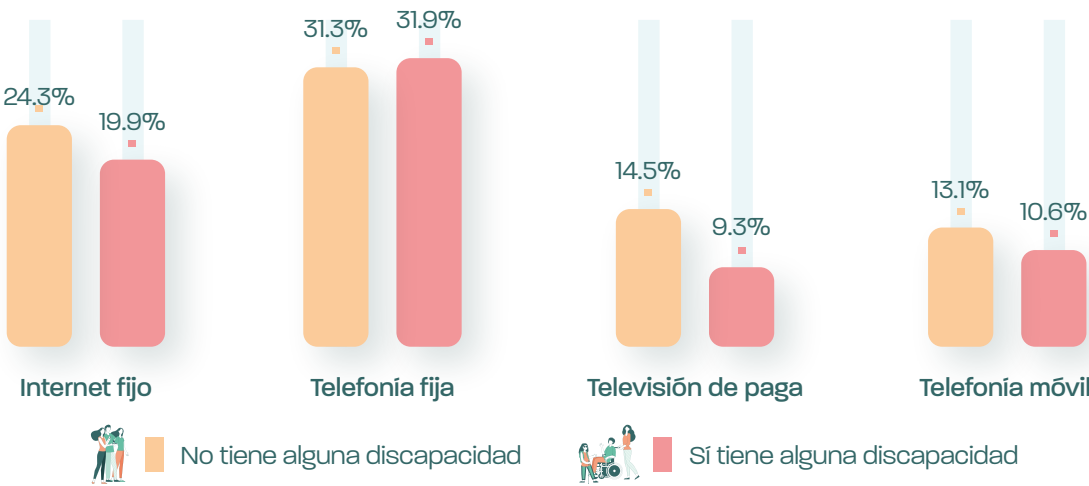


Independientemente si tienen o no alguna discapacidad, las personas usuarias mencionaron que la principal razón es porque **lo contrató un familiar**.



### 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?

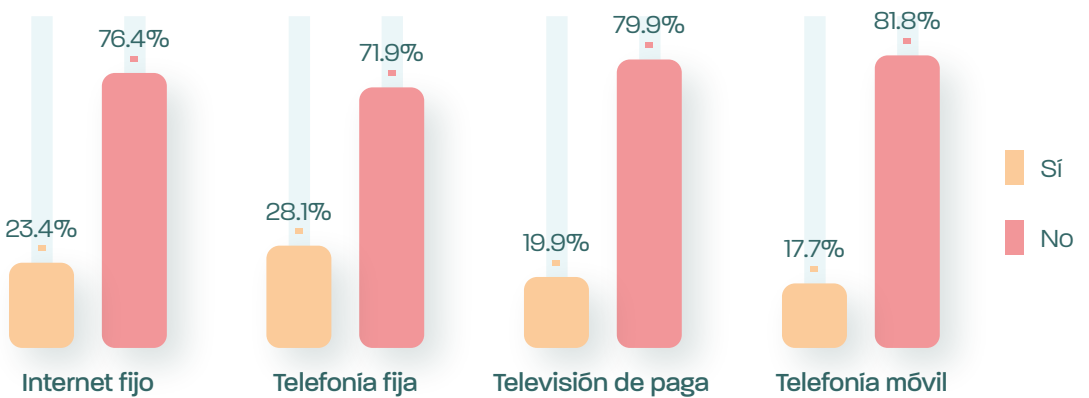
Sin importar si las personas usuarias tienen o no alguna discapacidad, mencionaron que:

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 paga 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 paga 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 paga 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

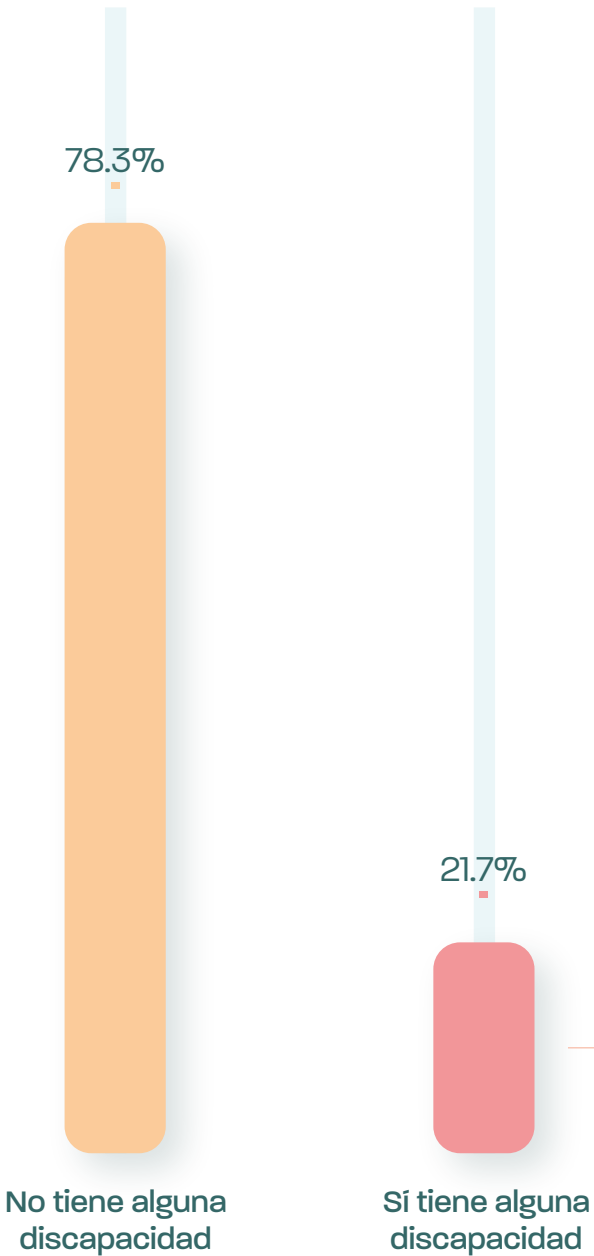
### Perfil de las personas usuarias







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)



Tipo de discapacidad		
	Visual	51.2%
	Motriz	30.8%
	Auditiva	14.3%
	Neurológica	2.9%
	Lenguaje	2.0%
	Cognitiva	1.8%



















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)


















 Personas usuarias con alguna discapacidad			 Personas usuarias sin alguna discapacidad
88.8%		Enviar mensajes instantáneos (WhatsApp, Skype, etc.)	90.7%
82.5%		Redes sociales	84.8%
82.5%		Hacer llamadas o video llamadas (Skype, WhatsApp, FaceTime, etc.)	81.5%
82.1%		Ver videos cortos (YouTube, etc.)	84.8%
79.0%		Entretenimiento (ver películas, series, deportes, etc.)	80.7%
73.1%		Ver noticias	71.0%
69.1%		Uso de <i>e-mail</i> o correo electrónico	75.1%
66.4%		Mapas / ubicaciones / búsqueda de direcciones (Google maps, etc.)	72.9%
55.5%		Accede a contenidos de audio (Spotify, Google Music, etc.)	57.1%
53.9%		Para el trabajo	61.6%
45.2%		Transacciones bancarias	47.1%
43.7%		Para estudiar	53.8%
42.0%		Compras por Internet	45.3%
25.7%		Jugar (juegos de video de Internet)	35.0%

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 <i>e-mail</i> 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%

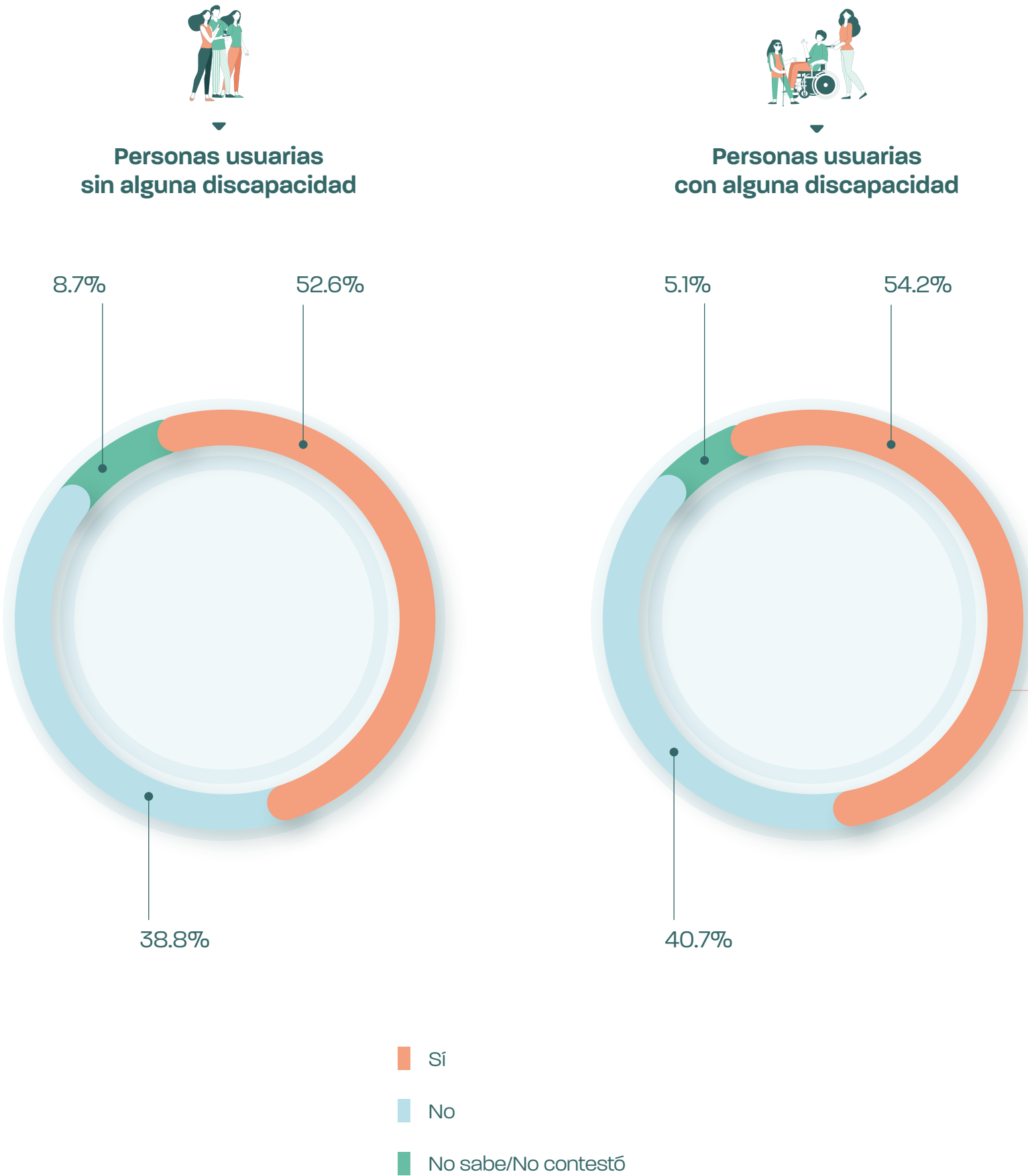
Conocimiento del servicio contratado

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)



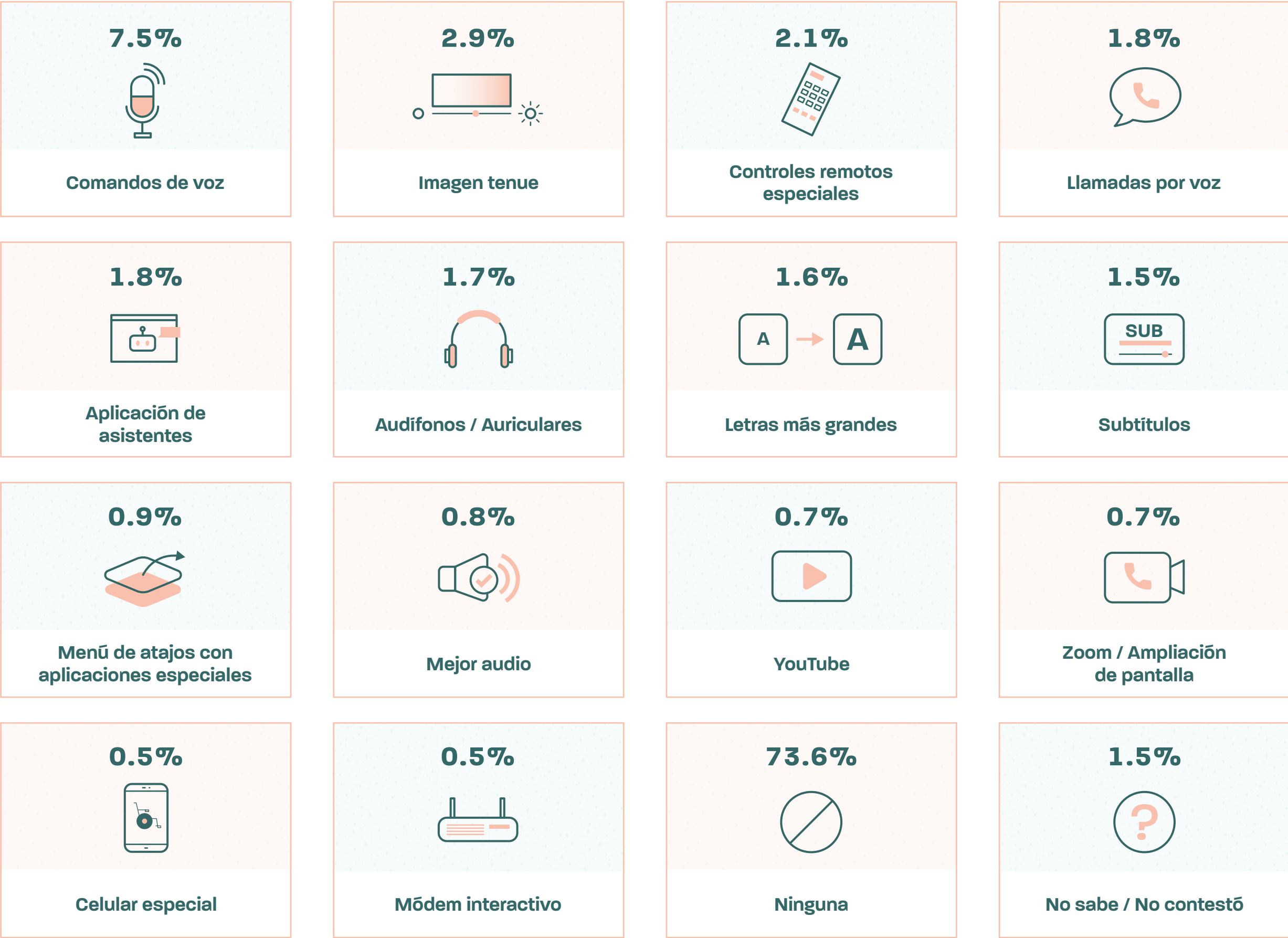
Las personas usuarias con alguna discapacidad mencionaron principalmente que las aplicaciones o funciones de los equipos que utilizan que les facilitan el uso del servicio de Internet fijo son: los comandos de voz, la imagen tenue y los controles remotos especiales.

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)





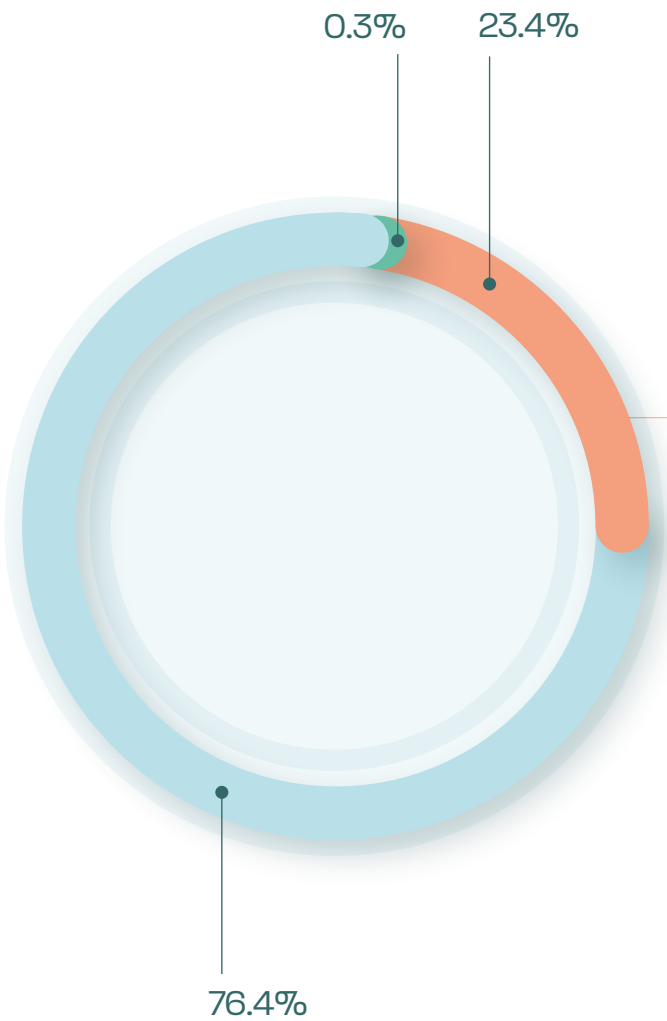
¿Cómo perciben las personas usuarias con alguna discapacidad la página de Internet de su proveedor de servicio?

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)



- Sí
- No
- No sabe/No contestó

Tipo de discapacidad

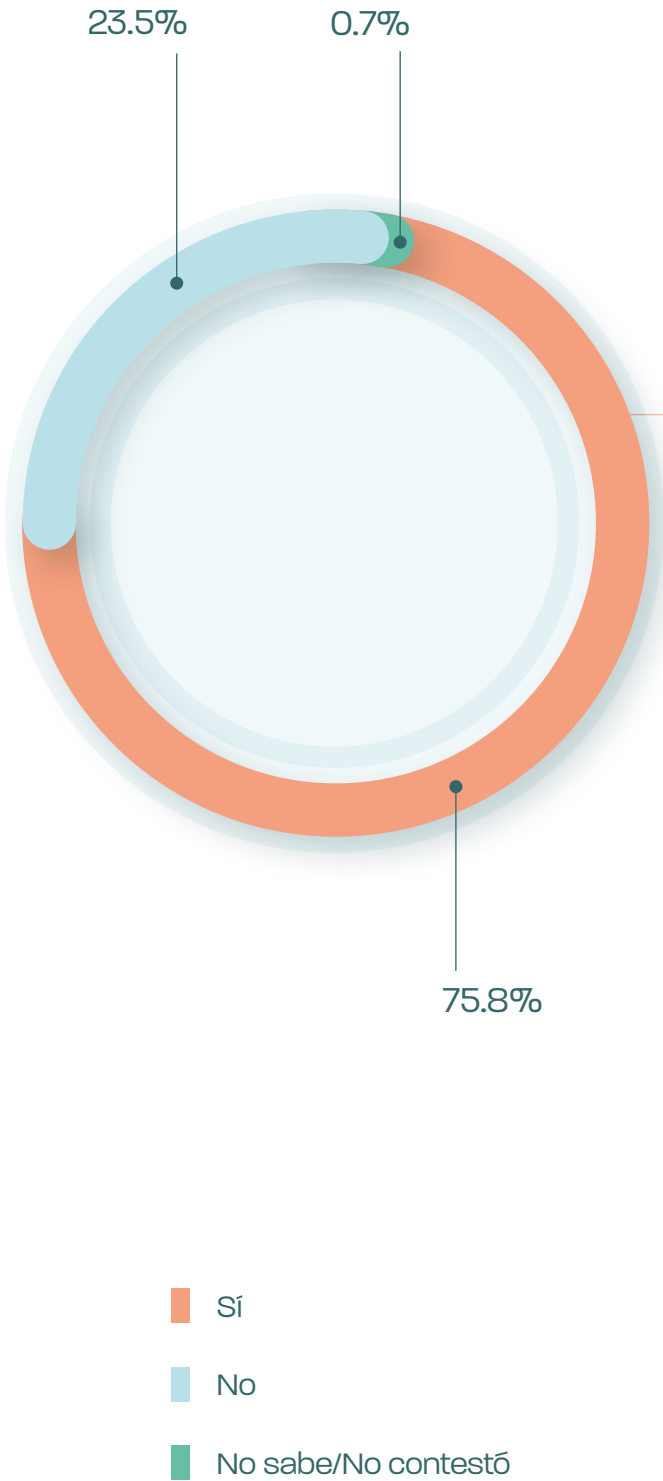
	Visual	26.1%
	Motriz	23.3%
	Auditiva	21.6%

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)



Tipo de discapacidad		
	Visual	84.2%
	Motriz	66.6%
	Auditiva	66.3%

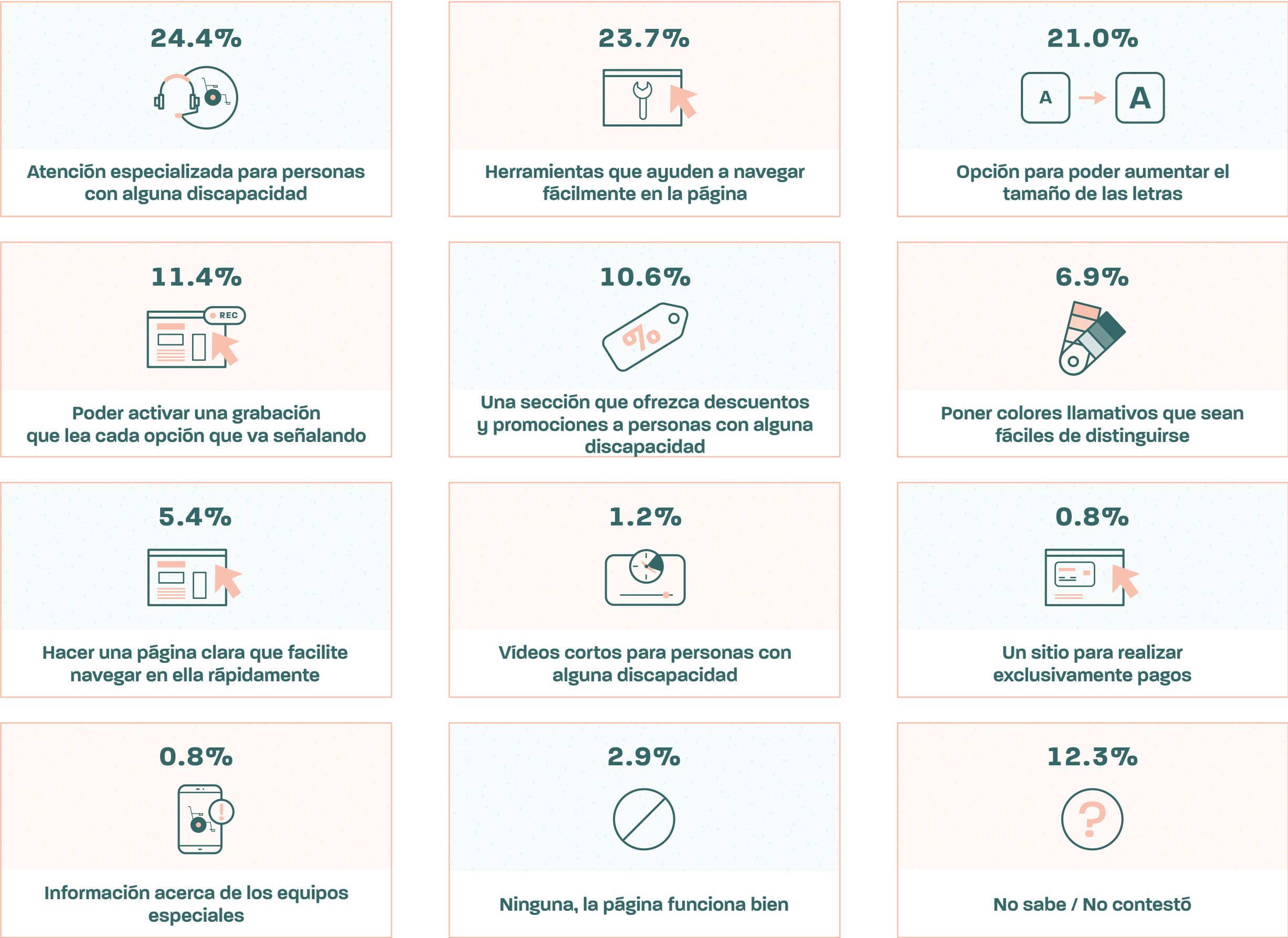
Las personas usuarias con alguna discapacidad mencionaron principalmente que la página de Internet de su proveedor de servicio debería considerar: una atención especializada para personas con alguna discapacidad; herramientas que ayuden a navegar fácilmente en la página; y la opción para aumentar el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



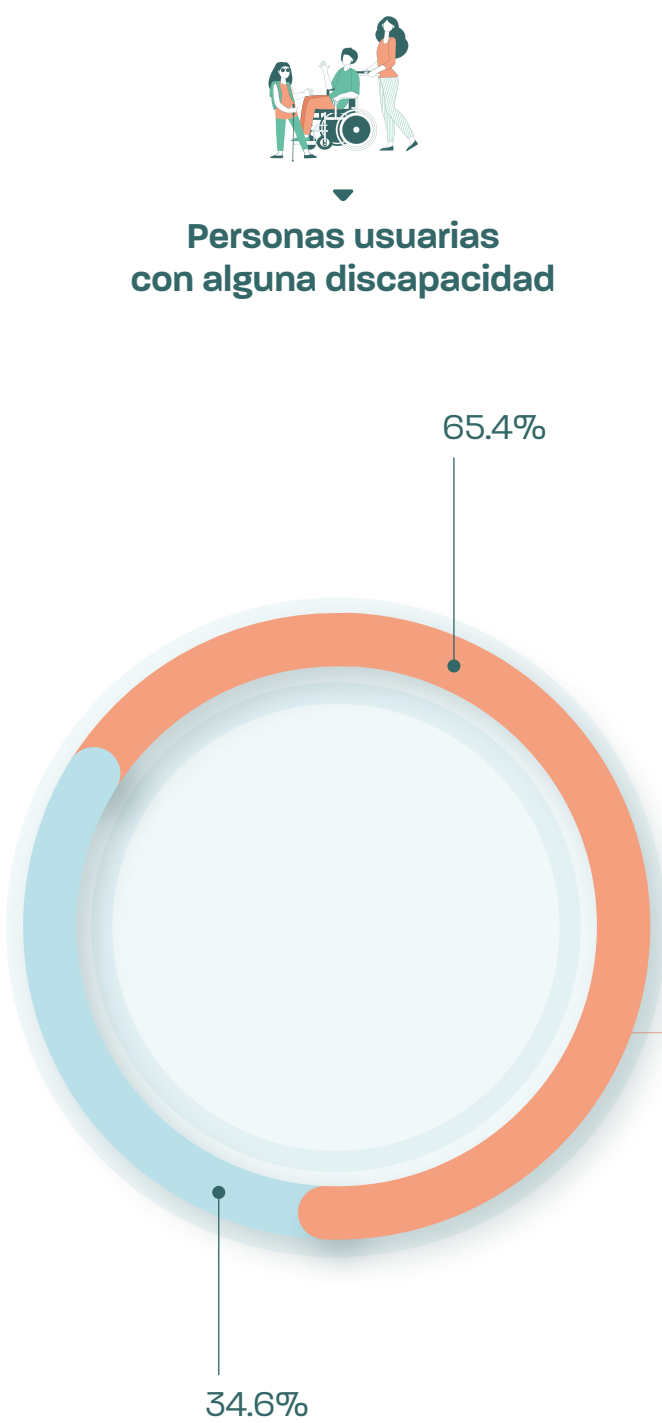
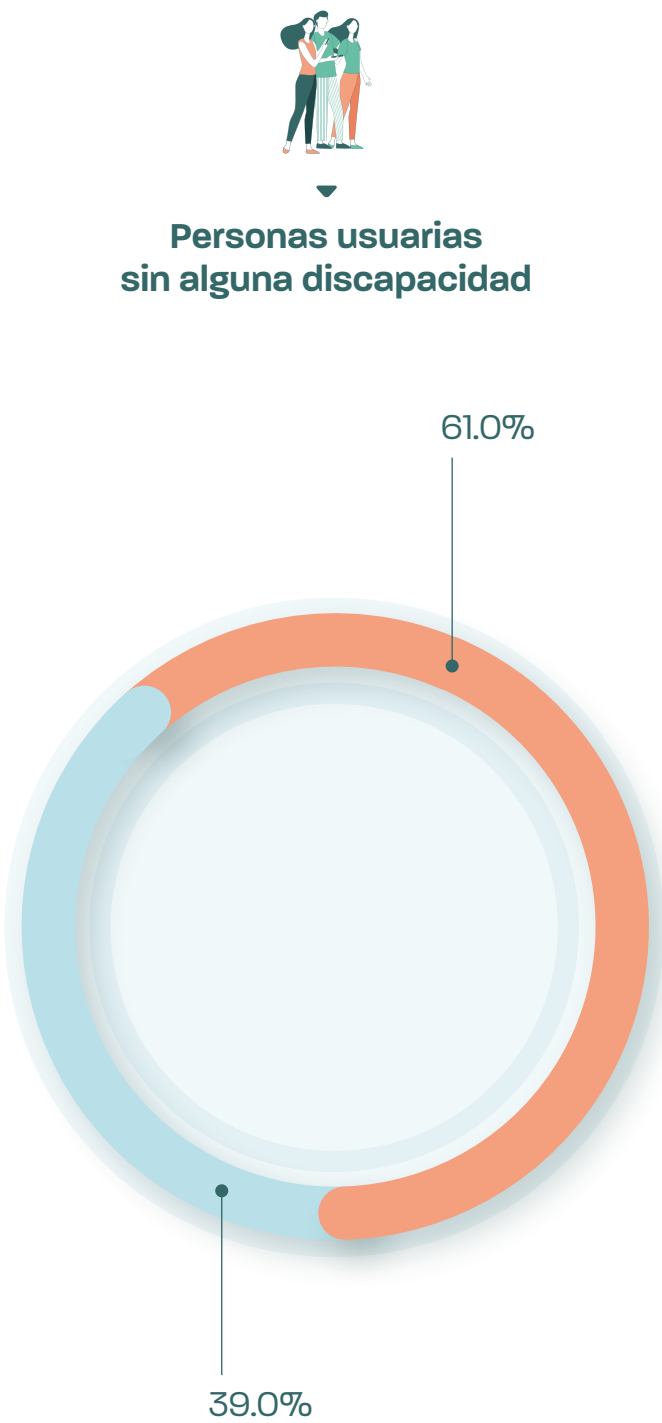
Contratación del servicio de Internet fijo

El 61% de las personas usuarias que no tienen alguna discapacidad realizó 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)



■ Sí

■ No

Tipo de discapacidad		
	Motriz	67.1%
	Visual	64.9%
	Auditiva	64.8%



• **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)

<div><b>Personas usuarias con alguna discapacidad</b></div>	<div><b>Personas usuarias sin alguna discapacidad</b></div>
<div><div>45.0%</div><div></div><div>Vinieron a mi casa a ofrecer el servicio</div></div>	<div><div>35.6%</div><div></div><div></div></div>
<div><div>32.9%</div><div></div><div>A través de una tienda del proveedor/ En un centro de atención del proveedor</div></div>	<div><div>38.5%</div><div></div><div></div></div>
<div><div>13.8%</div><div></div><div>Por teléfono/ Vía telefónica</div></div>	<div><div>14.5%</div><div></div><div></div></div>
<div><div>3.5%</div><div></div><div>Vía Internet (A través de una aplicación, página web de la empresa)</div></div>	<div><div>5.5%</div><div></div><div></div></div>
<div><div>2.0%</div><div></div><div>Vía correo electrónico (<i>e-mail</i>)</div></div>	<div><div>1.4%</div><div></div><div></div></div>
<div><div>0.7%</div><div></div><div>Vía WhatsApp</div></div>	<div><div>0.5%</div><div></div><div></div></div>
<div><div>0.1%</div><div></div><div>A través de las redes sociales</div></div>	<div><div>0.2%</div><div></div><div></div></div>
<div><div>0.1%</div><div></div><div>Por recomendación</div></div>	<div><div>1.3%</div><div></div><div></div></div>
<div><div>1.9%</div><div></div><div>No sabe/No contestó</div></div>	<div><div>2.6%</div><div></div><div></div></div>

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

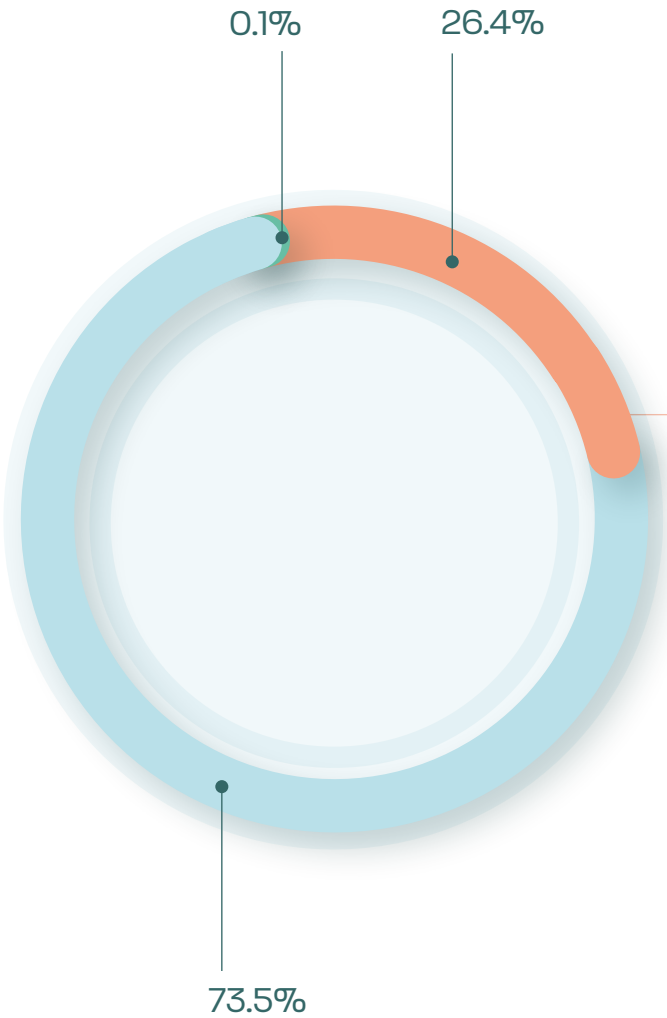
De las personas usuarias con alguna discapacidad que contrataron su servicio de Internet fijo, el 26.4% mencionó que cuando lo contrató le brindaron asesoría acerca de equipos, paquetes y características que se adaptaran a sus necesidades; esta mención fue mayor entre las personas usuarias con discapacidad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



- Sí
- No
- No sabe/No contestó

**Tipo de discapacidad**

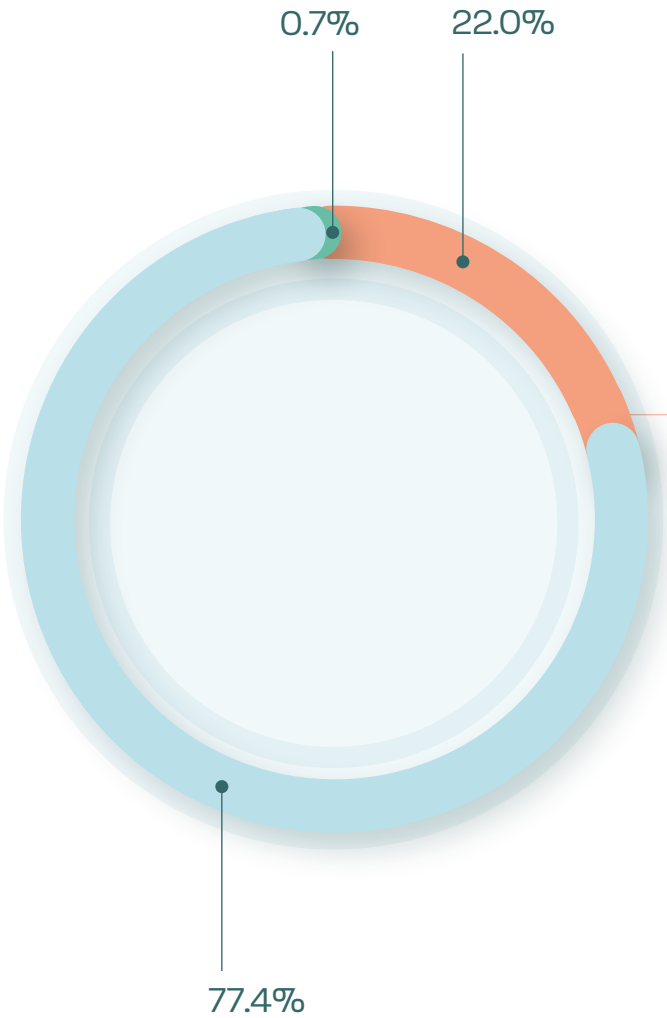
	<b>Visual</b>	27.4%
	<b>Auditiva</b>	27.0%
	<b>Motriz</b>	23.8%

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)



- Sí
- No
- No sabe/No contestó

Tipo de discapacidad

	<b>Auditiva</b>	23.3%
	<b>Visual</b>	21.9%
	<b>Motriz</b>	20.0%












• **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)

<div></div> <div>Personas usuarias con alguna discapacidad</div>			<div></div> <div>Personas usuarias sin alguna discapacidad</div>
82.6%		Lo contrató un familiar	83.2%
7.8%		Otra persona es la que decide a quién contratar	6.3%
6.3%		No soy el propietario de este lugar	3.6%
1.8%		No tenía tiempo de realizar la contratación	2.6%
0.6%		No vivía en el domicilio / Cambio de domicilio	1.5%
0.4%		No era mayor de edad cuando se realizó la contratación	1.2%
0.3%		Me lo dieron en el trabajo como prestación	0.9%
0.2%		No tiene ingreso económico estable	0.3%
0.0%		No sabe/No contestó	0.4%



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)

 Personas usuarias con alguna discapacidad			 Personas usuarias sin alguna discapacidad
41.6%		Vía correo electrónico ( <i>e-mail</i> )	41.4%
28.2%		De manera física (en papel)	31.1%
12.5%		Vía mensaje de texto SMS	11.3%
8.4%		A través de una aplicación y/o página web	9.4%
4.5%		Vía telefónica	3.8%
0.7%		Por WhatsApp	0.3%
0.4%		Acude al Centro de Atención al Cliente	0.4%
0.3%		Sale en la televisión	0.2%
1.3%		No consulto mi estado de cuenta	1.4%
7.9%		No me llegan	8.5%
5.4%		No sabe/No contestó	5.1%

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)

<div>Personas usuarias con alguna discapacidad</div>	<div>Personas usuarias sin alguna discapacidad</div>
<div>37.8%</div> <div></div> <div>Presencial, en un centro de atención de la empresa</div>	<div>40.0%</div>
<div>32.9%</div> <div></div> <div>En tiendas de conveniencia (Oxxo, 7-Eleven, etc.)</div>	<div>29.7%</div>
<div>11.3%</div> <div></div> <div>Por medio de transferencia electrónica</div>	<div>9.5%</div>
<div>10.6%</div> <div></div> <div>A través de una aplicación y/o página web de la empresa</div>	<div>11.7%</div>
<div>10.6%</div> <div></div> <div>Tiendas de autoservicio/ Tiendas departamentales</div>	<div>8.8%</div>
<div>9.1%</div> <div></div> <div>Domiciliación a tarjeta bancaria</div>	<div>9.5%</div>
<div>3.5%</div> <div></div> <div>Cajeros bancarios</div>	<div>4.6%</div>
<div>1.4%</div> <div></div> <div>Pasa un cobrador a mi domicilio</div>	<div>1.4%</div>
<div>1.0%</div> <div></div> <div>Vía telefónica</div>	<div>0.9%</div>
<div>0.7%</div> <div></div> <div>Telégrafos de México</div>	<div>0.8%</div>
<div>0.4%</div> <div></div> <div>Vía WhatsApp</div>	<div>0.6%</div>
<div>0.3%</div> <div></div> <div>Descuento por nómina</div>	<div>0.0%</div>
<div>1.8%</div> <div></div> <div>No sabe/No contestó</div>	<div>2.3%</div>

### 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.

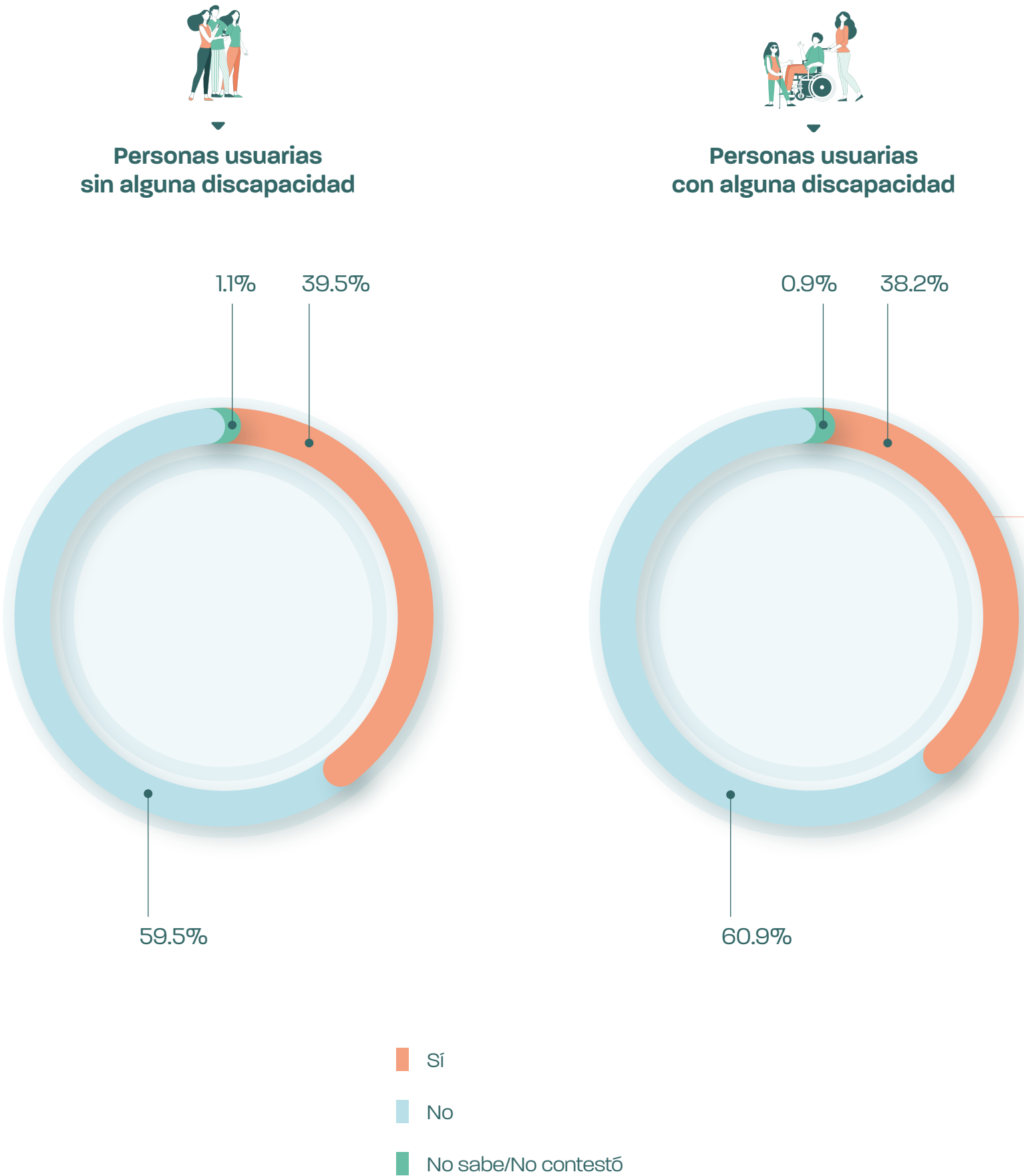
#### Gráfico 1.1.10.

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)



Tipo de discapacidad		
	Visual	41.3%
	Motriz	38.0%
	Auditiva	31.0%

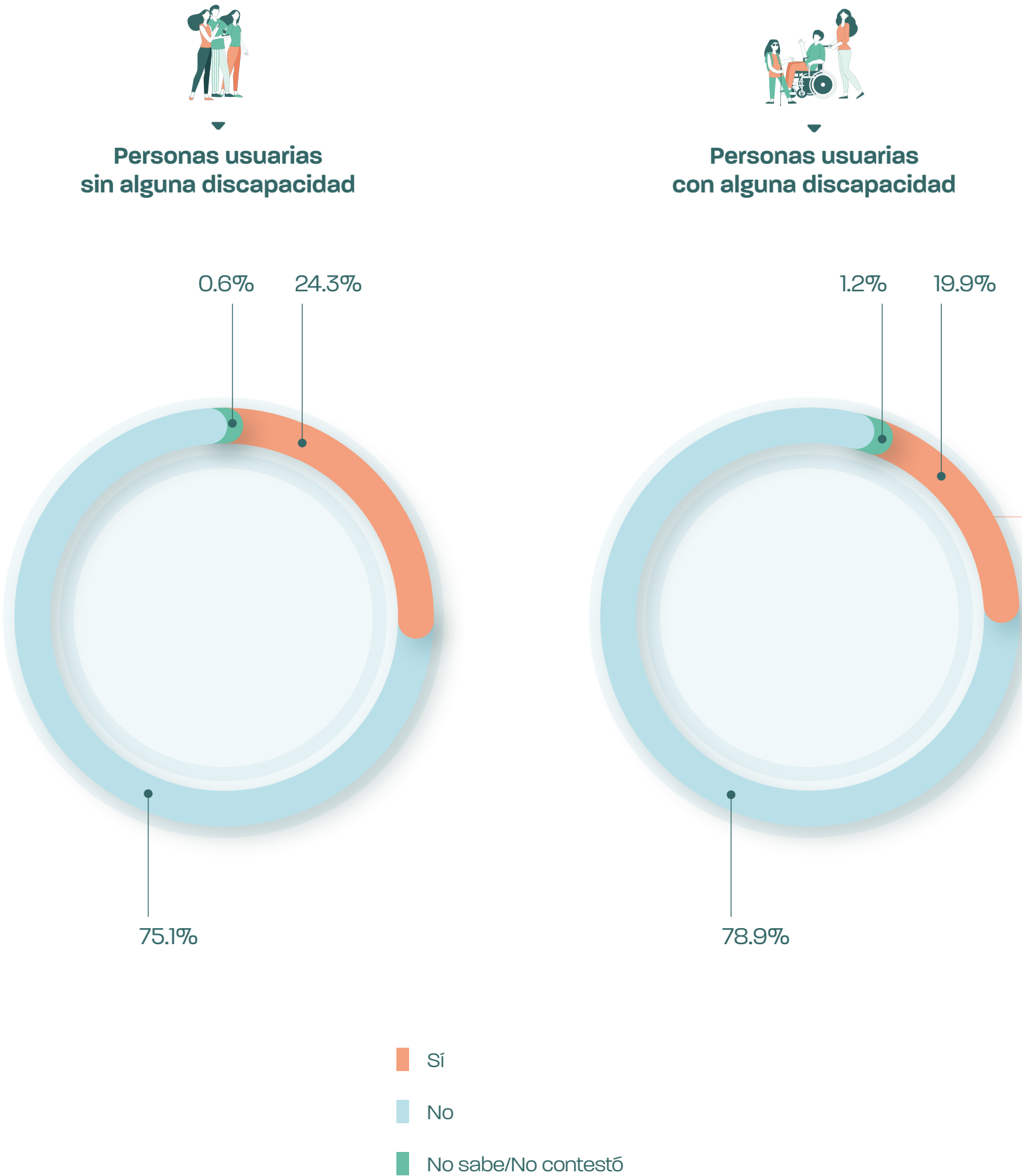
¿Cómo perciben las personas usuarias la atención al cliente que les brinda su proveedor de servicio?

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)



Tipo de discapacidad		
	Visual	24.7%
	Motriz	18.6%
	Auditiva	10.5%









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)

<div><b>Personas usuarias con alguna discapacidad</b></div>	<div><b>Personas usuarias sin alguna discapacidad</b></div>
77.5% <div></div> A través de una llamada telefónica	71.8%
14.0% <div></div> En persona/ En un centro de atención de la empresa	18.0%
9.7% <div></div> Vía WhatsApp	8.7%
6.6% <div></div> Vía Internet (A través de una aplicación, página web de la empresa)	11.0%
5.0% <div></div> Por correo electrónico ( <i>e-mail</i> )	3.2%
4.5% <div></div> Vía redes sociales	1.4%
1.2% <div></div> Vía mensaje de texto (SMS)	0.3%
0.0% <div></div> Por cambaceo/ Visita a domicilio	1.2%
0.0% <div></div> No sabe/No contestó	0.3%

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)

 Personas usuarias con alguna discapacidad			 Personas usuarias sin alguna discapacidad
51.0%		Tiempos de espera largos para recibir la visita del técnico	50.5%
44.2%		Tiempos de espera largos para hablar con un asesor / operador	47.8%
38.6%		Tiempos de espera largos para arreglar el problema una vez que recibió la visita del técnico	44.2%
38.0%		Horarios de atención cortos o limitados	43.4%
37.0%		Dejan problemas sin resolver	27.0%
30.2%		Brindan información incompleta	25.7%
26.8%		Explican mal	16.8%
22.6%		Piden muchos requisitos	16.1%
9.6%		La actitud del personal es desatenta (son groseros, impacientes, etc.)	12.0%

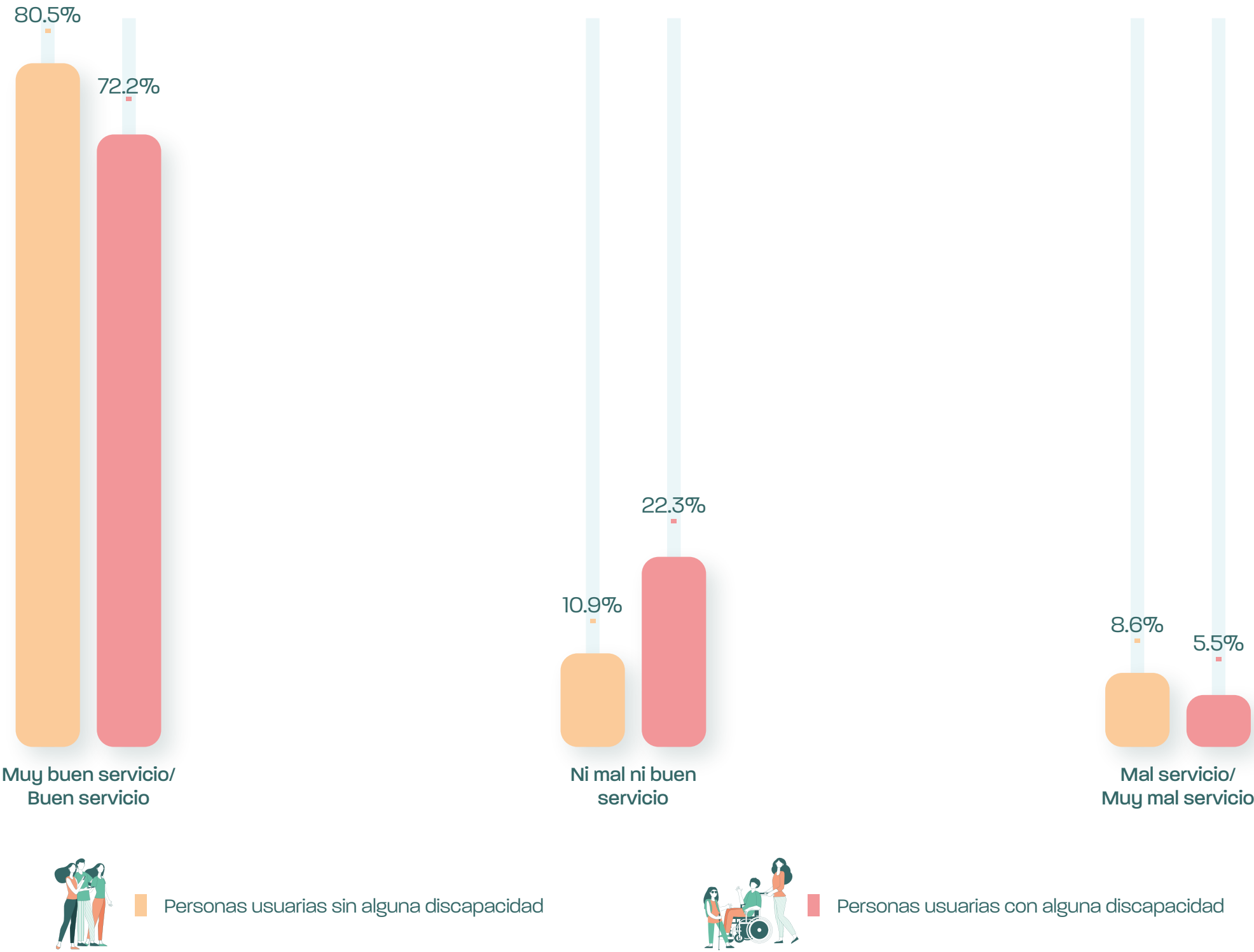
En cuanto a la calificación que le dan a la atención al cliente, el 80.5% de las personas usuarias que no tienen alguna discapacidad mencionaron que su proveedor de servicio de Internet fijo les brindó muy buen servicio/buen servicio; este porcentaje fue menor para las personas usuarias con alguna discapacidad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



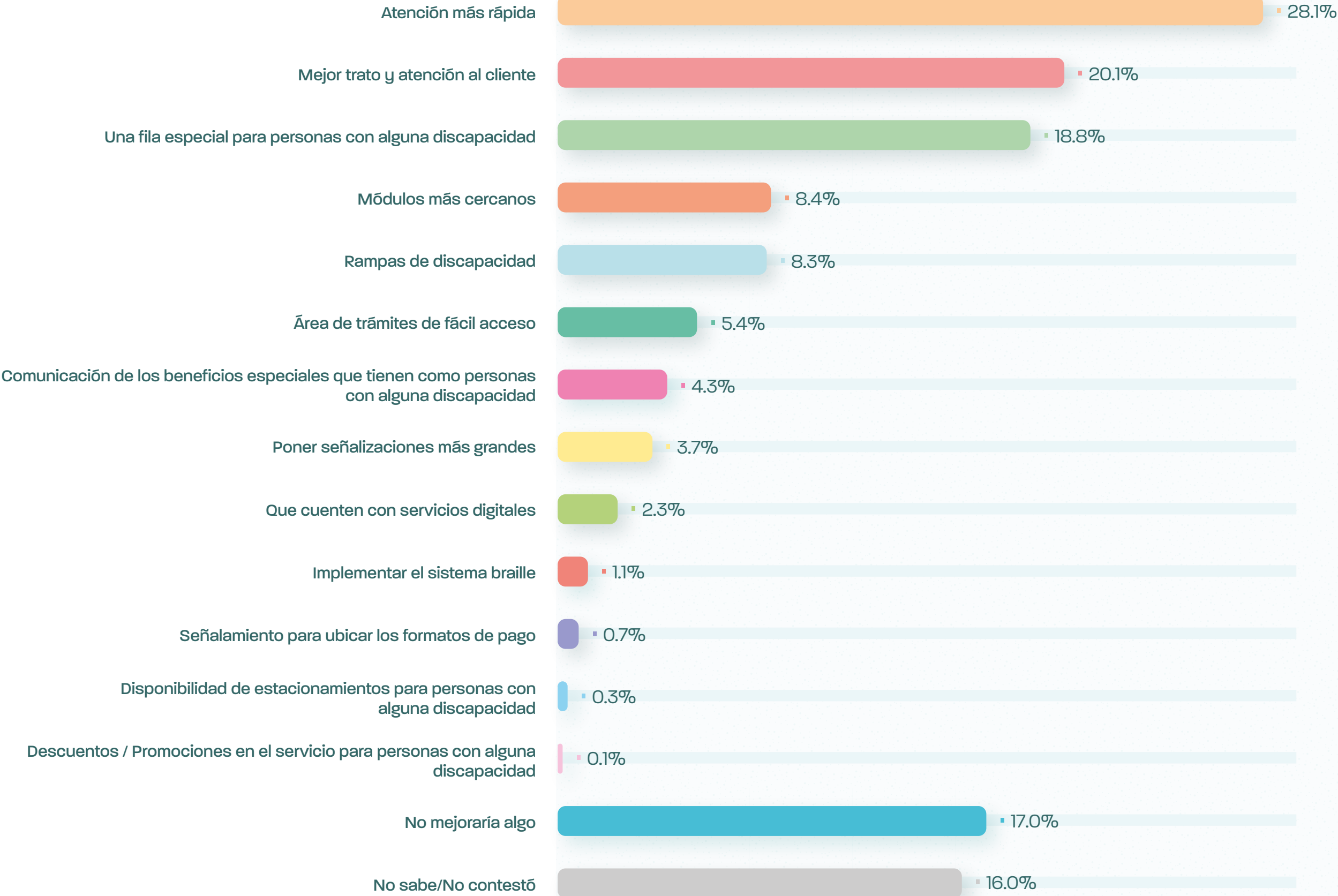
Las personas usuarias con alguna discapacidad mencionaron que, en el Centro de Atención a Clientes de su proveedor de servicio de Internet fijo, se podrían realizar las siguientes mejoras: que la atención sea más rápida; un mejor trato y atención al cliente; que exista una fila especial para personas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

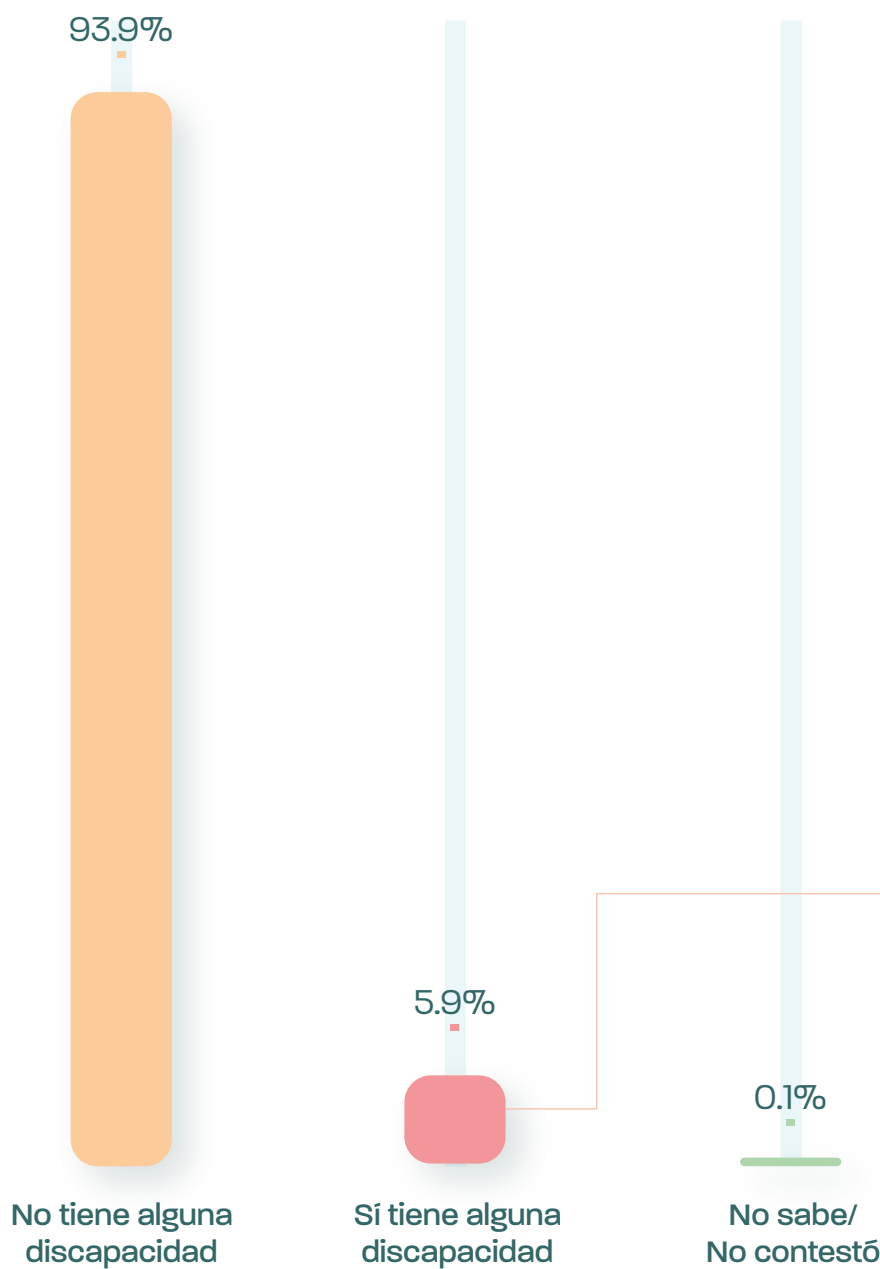
### Perfil de las personas usuarias







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)



Tipo de discapacidad		
	Motriz	52.4%
	Visual	31.6%
	Neurológica	5.8%
	Auditiva	4.2%
	Lenguaje	1.4%
	Cognitiva	1.2%

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.

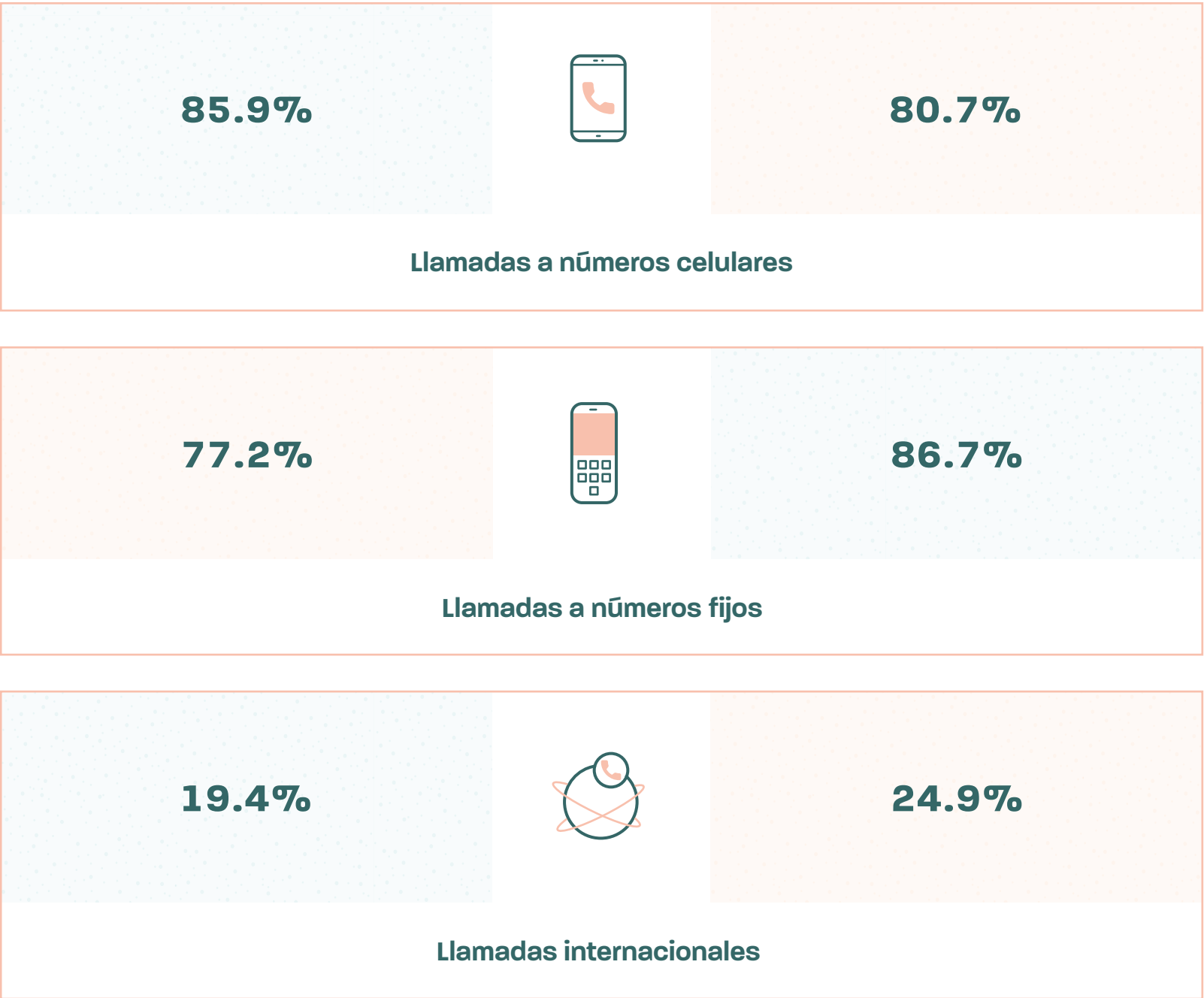
Gráfico 1.2.2.

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)

  
Personas usuarias  
sin alguna discapacidad

  
Personas usuarias  
con alguna discapacidad





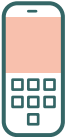



Sin importar el tipo de discapacidad, las personas usuarias mencionaron que utilizan el teléfono fijo principalmente para hacer llamadas a números fijos.

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)

Concepto		 Motriz	 Visual	 Neurológica
	Llamadas a números fijos	83.2%	88.5%	100.0%
	Llamadas a números celulares	77.9%	85.0%	87.0%
	Llamadas internacionales	25.8%	15.6%	52.3%

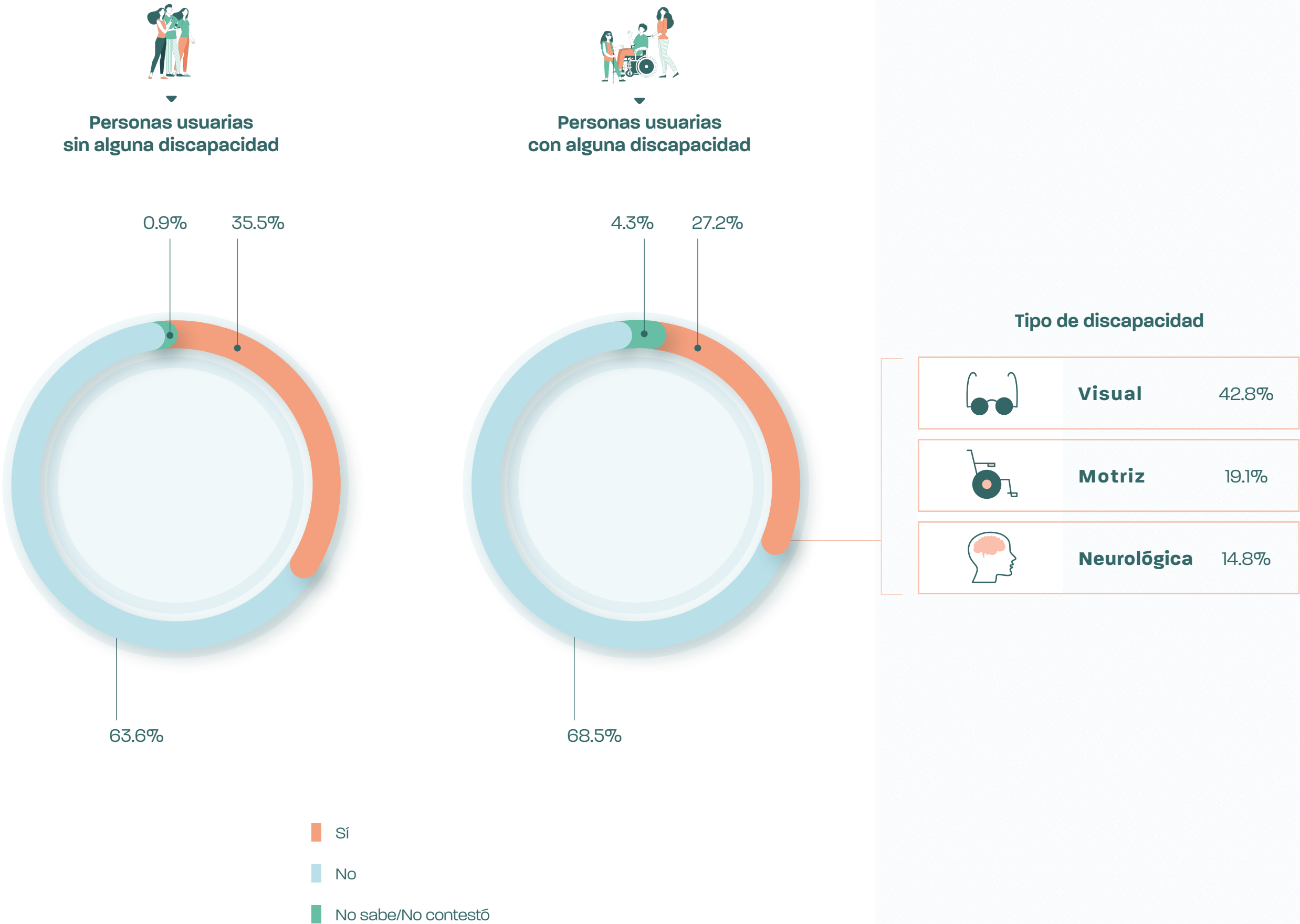
Conocimiento del servicio contratado

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)





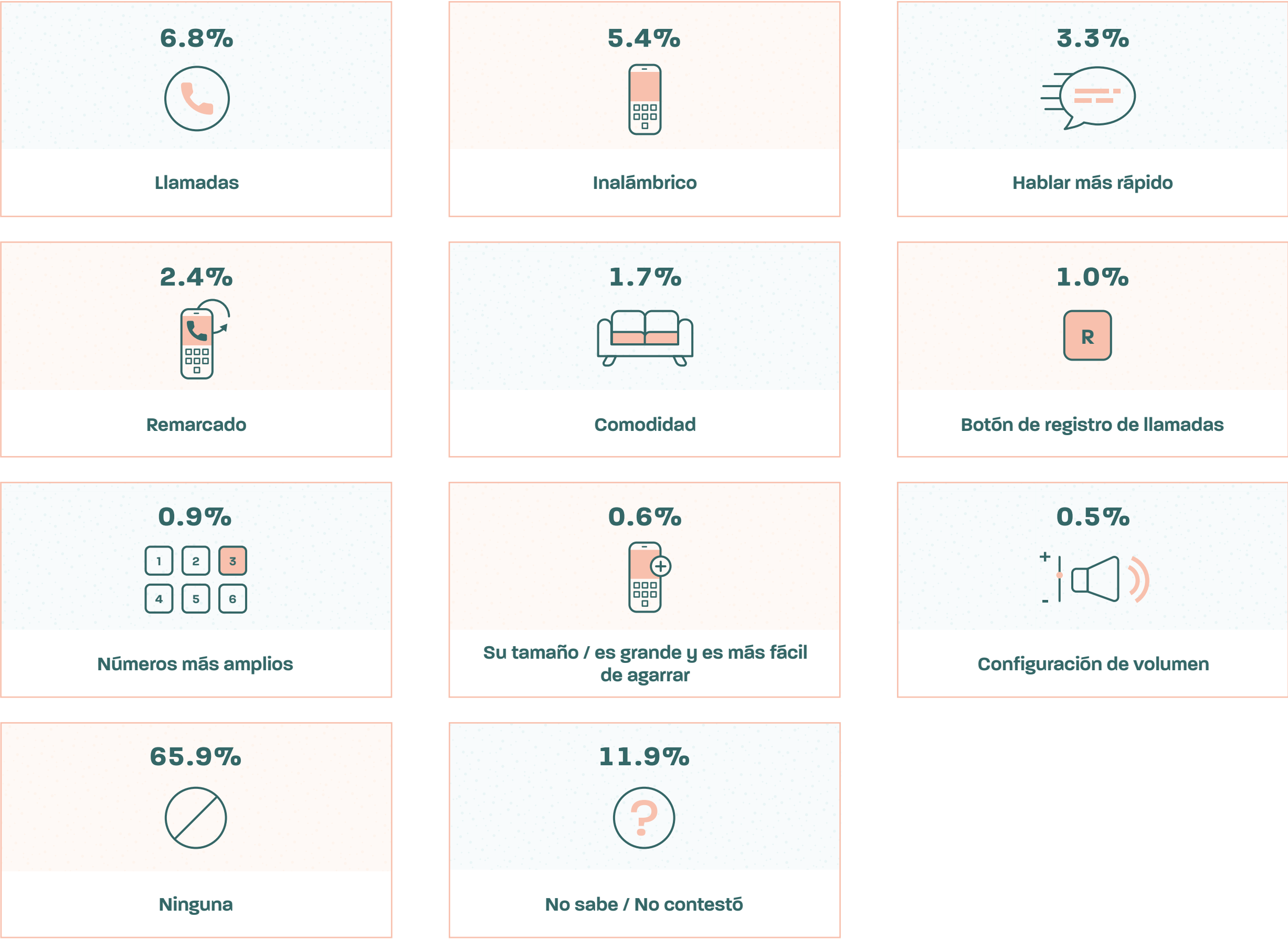
Las personas usuarias con alguna discapacidad mencionaron principalmente que las aplicaciones o funciones que les facilitan el uso del servicio de Telefonía fija son: llamadas, que es inalámbrico, hablar más rápido (botón de marcación rápida) y el remarcado.

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)



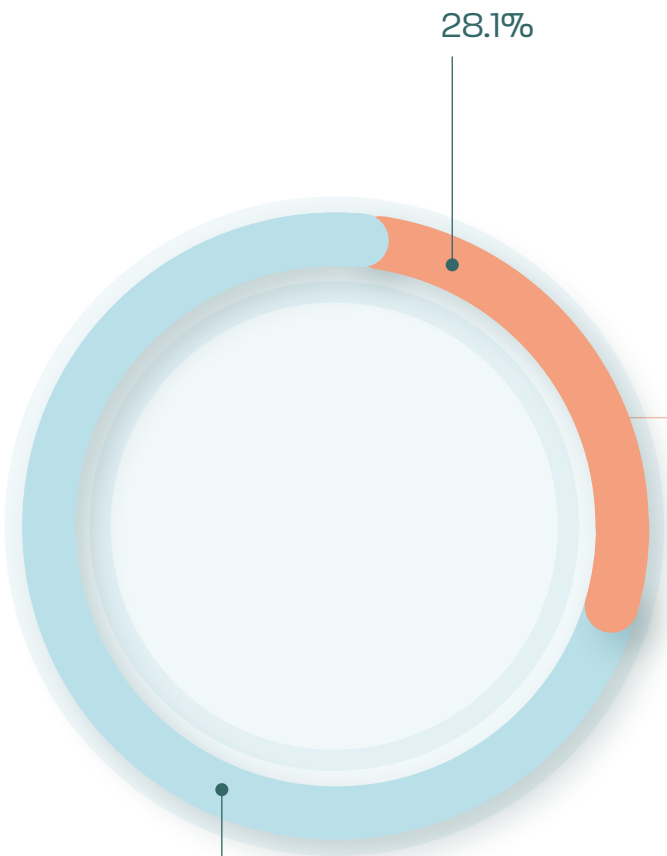
¿Cómo perciben las personas usuarias con alguna discapacidad la página de Internet de su proveedor de servicio?

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)



Sí

No

Tipo de discapacidad

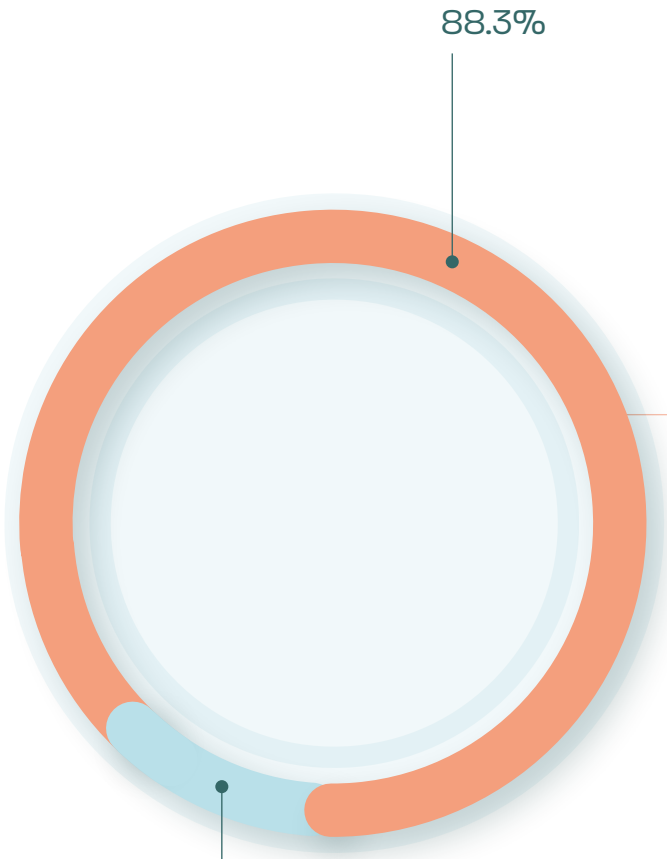
	Neurológica	60.7%
	Visual	33.5%
	Motriz	22.3%

De las personas usuarias con alguna discapacidad que mencionaron haber visitado la página de Internet de su proveedor de servicio de Telefonía fija, el 88.3% consideró que es accesible; esta mención fue mayor entre las personas usuarias con discapacidad neurológica.

Gráfico 1.2.6.

¿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)



Sí

No

Tipo de discapacidad

	Neurológica	100.0%
	Motriz	94.7%
	Visual	74.7%

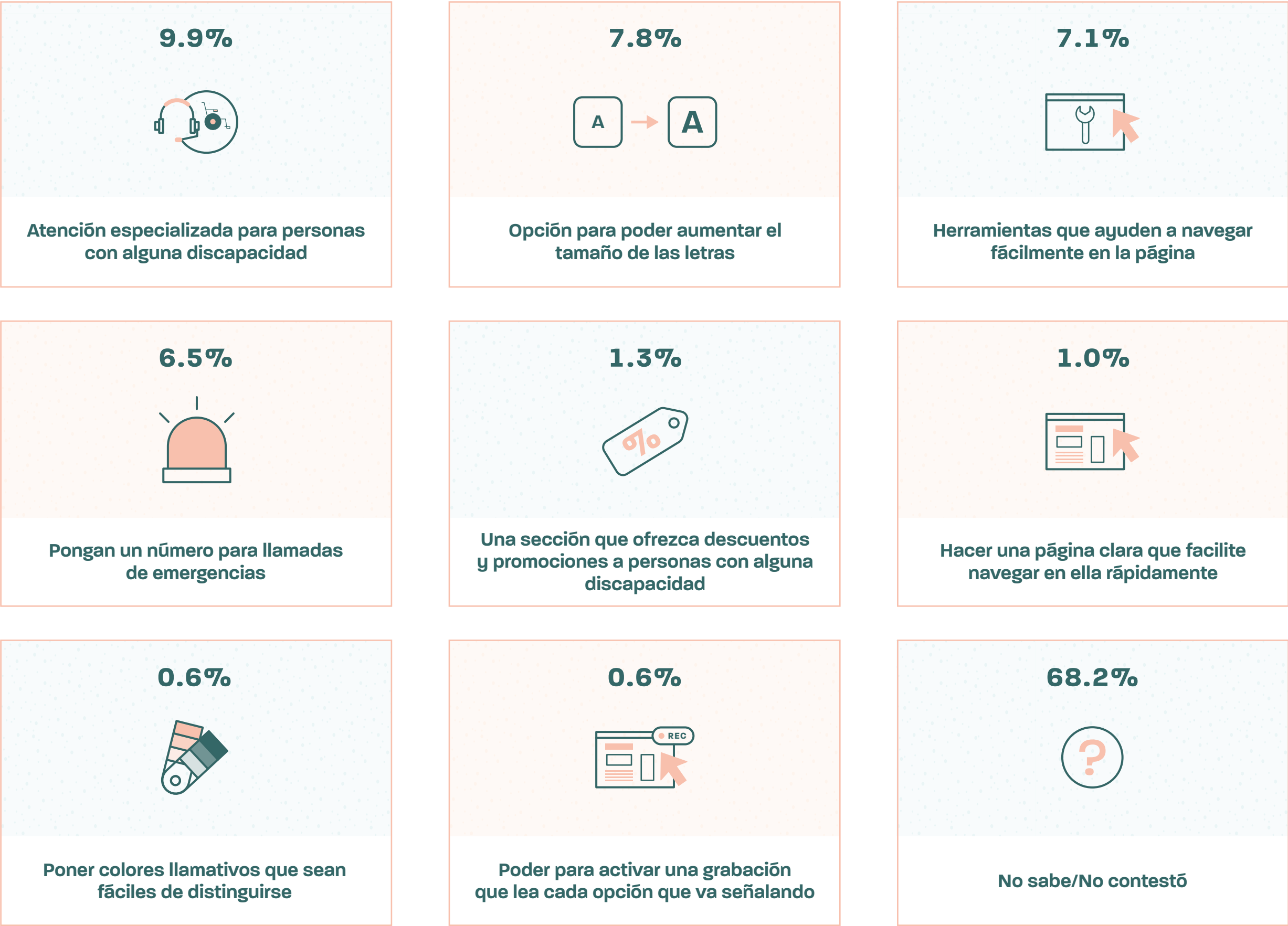
Las personas usuarias con alguna discapacidad mencionaron principalmente que la página de Internet de su proveedor de servicio debería considerar: una atención especializada para personas con alguna discapacidad; la opción para aumentar el tamaño de las letras; y herramientas que ayuden a navegar fácilmente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

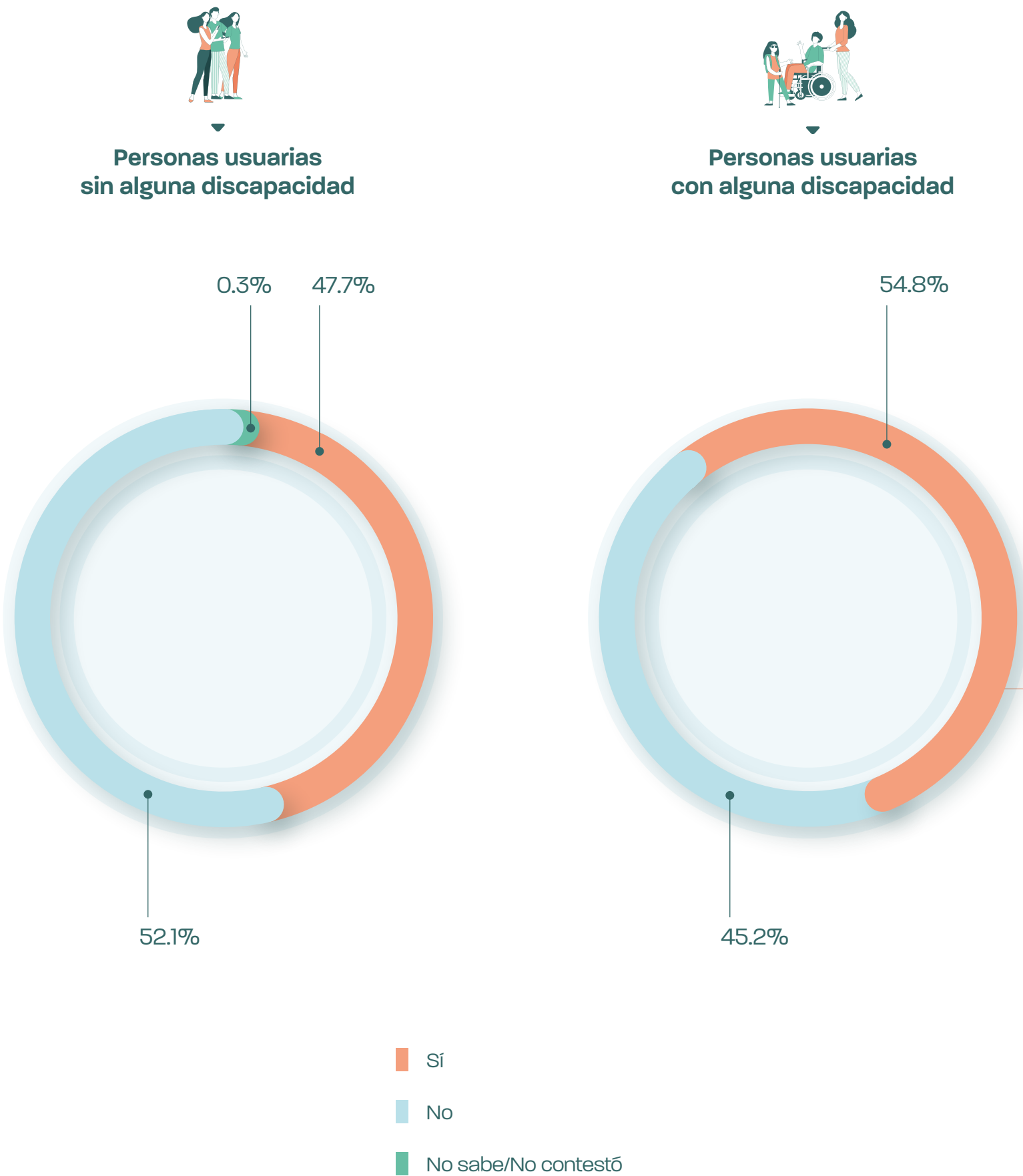
#### Gráfico 1.2.8.

¿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)



Tipo de discapacidad		
	Motriz	58.0%
	Visual	53.3%
	Neurológica	13.0%

• **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)

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

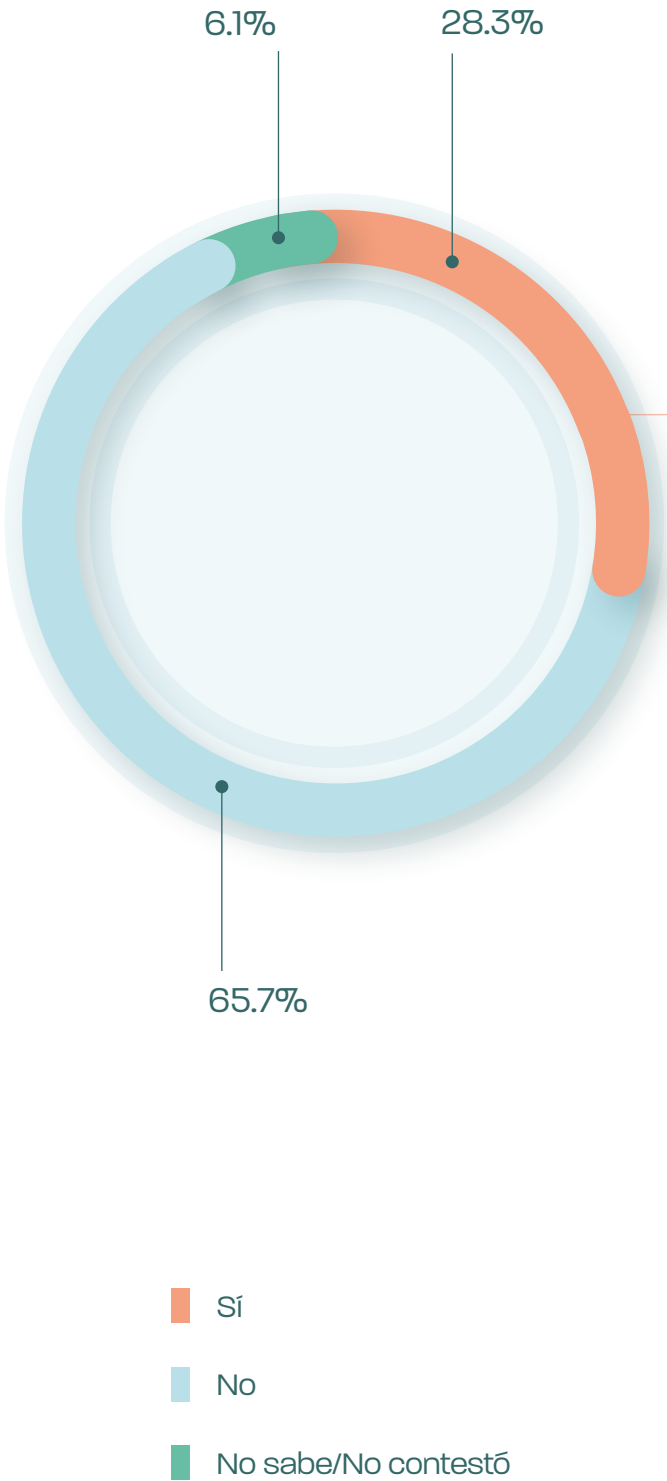
• **Experiencia de las personas usuarias con alguna discapacidad en la contratación del servicio**

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)



Tipo de discapacidad		
	Motriz	41.4%
	Visual	17.4%

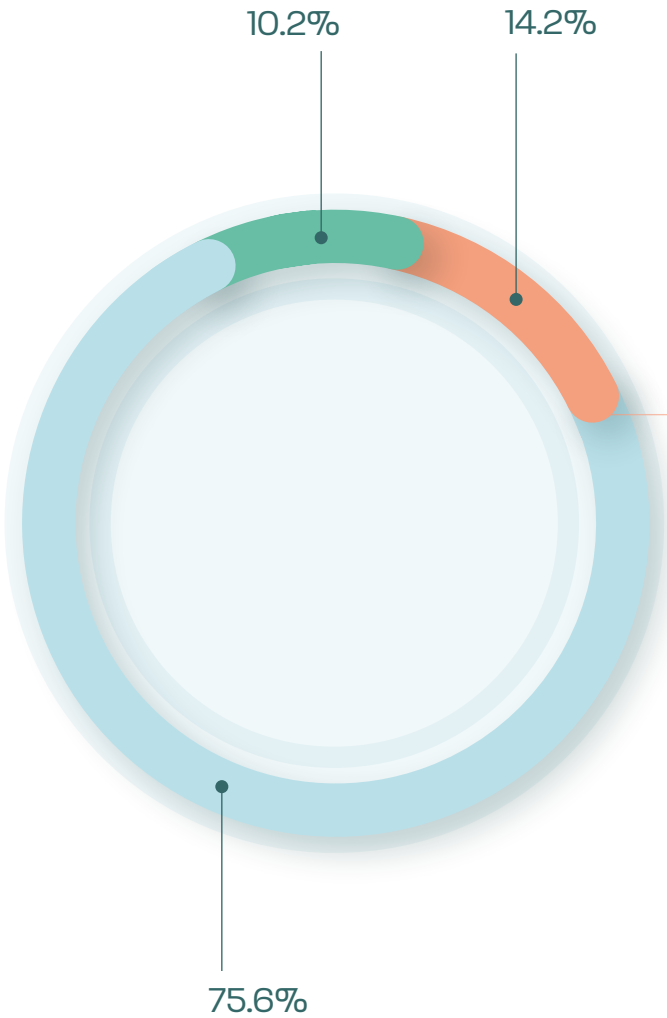
El 14.2% señaló que el ejecutivo que le atendió cuando contrató el servicio le mencionó sus derechos como persona usuaria con alguna discapacidad; esta mención fue mayor entre las personas usuarias con discapacidad motriz.

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)



- Sí
- No
- No sabe/No contestó

Tipo de discapacidad

	Motriz	14.8%
	Visual	4.4%

• **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)

<div>Personas usuarias con alguna discapacidad</div>	<div>Personas usuarias sin alguna discapacidad</div>
79.0% <div></div> Lo contrató un familiar	74.3%
9.8% <div></div> Otra persona es la que decide a quién contratar	9.0%
4.6% <div></div> No soy el propietario de este lugar	5.8%
1.5% <div></div> No tenía tiempo de realizar la contratación	1.1%
0.6% <div></div> No era mayor de edad cuando se realizó la contratación	1.5%
0.0% <div></div> No vivía en el domicilio / Cambio de domicilio	1.9%
0.0% <div></div> No estaba presente cuando se contrató el servicio	1.1%
0.0% <div></div> Otra	0.9%
4.5% <div></div> No sabe/No contestó	4.4%



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)















 Personas usuarias con alguna discapacidad			 Personas usuarias sin alguna discapacidad
25.6%		De manera física (en papel)	24.4%
16.5%		Vía correo electrónico ( <i>e-mail</i> )	41.8%
11.0%		A través de una aplicación y/o página web	11.9%
10.8%		Vía telefónica	3.0%
3.0%		Vía mensaje de texto SMS	7.2%
1.1%		En Internet	0.0%
0.2%		A través del estado de cuenta del banco	0.1%
3.6%		No consulto mi estado de cuenta	0.6%
15.6%		No me llegan	11.6%
15.3%		No sabe/No contestó	8.6%

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)

 Personas usuarias con alguna discapacidad			 Personas usuarias sin alguna discapacidad
50.1%		Presencial, en un centro de atención de la empresa	36.3%
23.4%		En tiendas de conveniencia (Oxxo, 7-Eleven, etc.)	23.5%
8.7%		Tiendas de autoservicio/Tiendas departamentales	9.4%
7.4%		A través de una aplicación y/o página web de la empresa	11.5%
6.1%		Cajeros bancarios	6.4%
4.8%		Por medio de transferencia electrónica	6.7%
3.8%		Pasa un cobrador a mi domicilio	0.2%
3.5%		Domiciliación a tarjeta bancaria	16.0%
2.7%		Tiendita / papelería / cibercafé-café Internet	1.0%
2.4%		Cajeros de la empresa	1.4%
0.8%		Tarjetas de la empresa	0.5%
12.8%		No sabe/No contestó	5.7%

### 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.

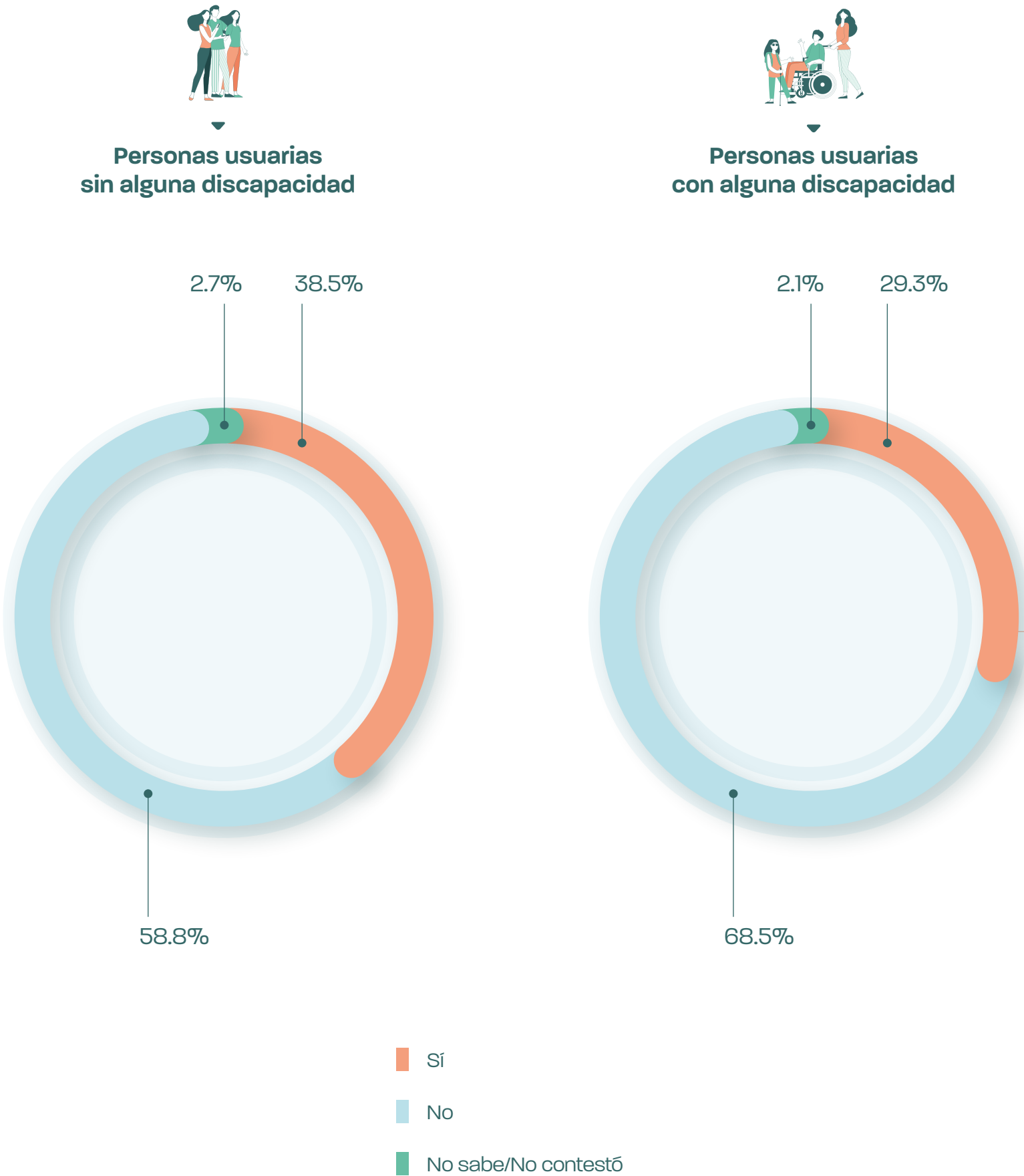
#### Gráfico 1.2.II.


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)



Tipo de discapacidad		
	Neurológica	77.4%
	Motriz	22.5%
	Visual	19.3%

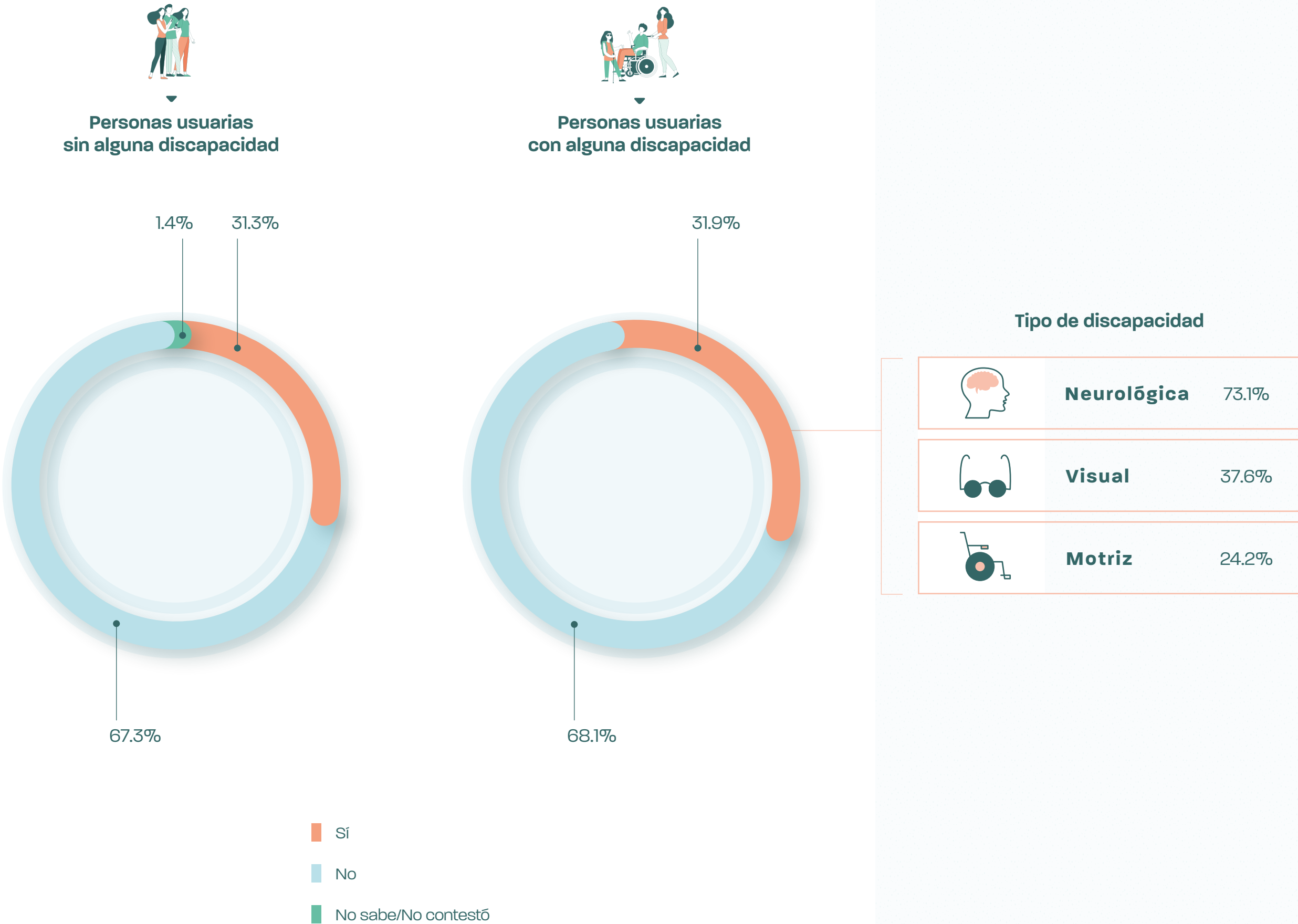
¿Cómo perciben las personas usuarias la atención al cliente que les brinda su proveedor de servicio?

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)

<div> Personas usuarias con alguna discapacidad</div>	<div> Personas usuarias sin alguna discapacidad</div>
76.8% <div></div> A través de una llamada telefónica	77.4%
21.0% <div></div> En persona/ En un centro de atención de la empresa	19.1%
13.6% <div></div> Vía Internet (A través de una aplicación, página web de la empresa)	5.2%
1.8% <div></div> Vía mensaje de texto (SMS)	1.0%
1.8% <div></div> Vía WhatsApp	8.6%
0.0% <div></div> Por correo electrónico ( <i>e-mail</i> )	2.1%
0.0% <div></div> Vía redes sociales	0.6%
0.0% <div></div> No sabe/No contestó	0.7%







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)

 Personas usuarias con alguna discapacidad			 Personas usuarias sin alguna discapacidad
47.4%		Tiempos de espera largos para hablar con un asesor / operador	48.9%
45.5%		Horarios de atención cortos o limitados	26.3%
36.4%		Tiempos de espera largos para recibir la visita del técnico	38.5%
31.6%		Dejan problemas sin resolver	21.0%
28.6%		Tiempos de espera largos para arreglar el problema una vez que recibió la visita del técnico	28.5%
27.0%		Brindan información incompleta	15.3%
22.2%		Explican mal	11.6%
18.5%		La actitud del personal es desatenta (son groseros, impacientes, etc.)	10.5%
18.2%		Piden muchos requisitos	7.5%

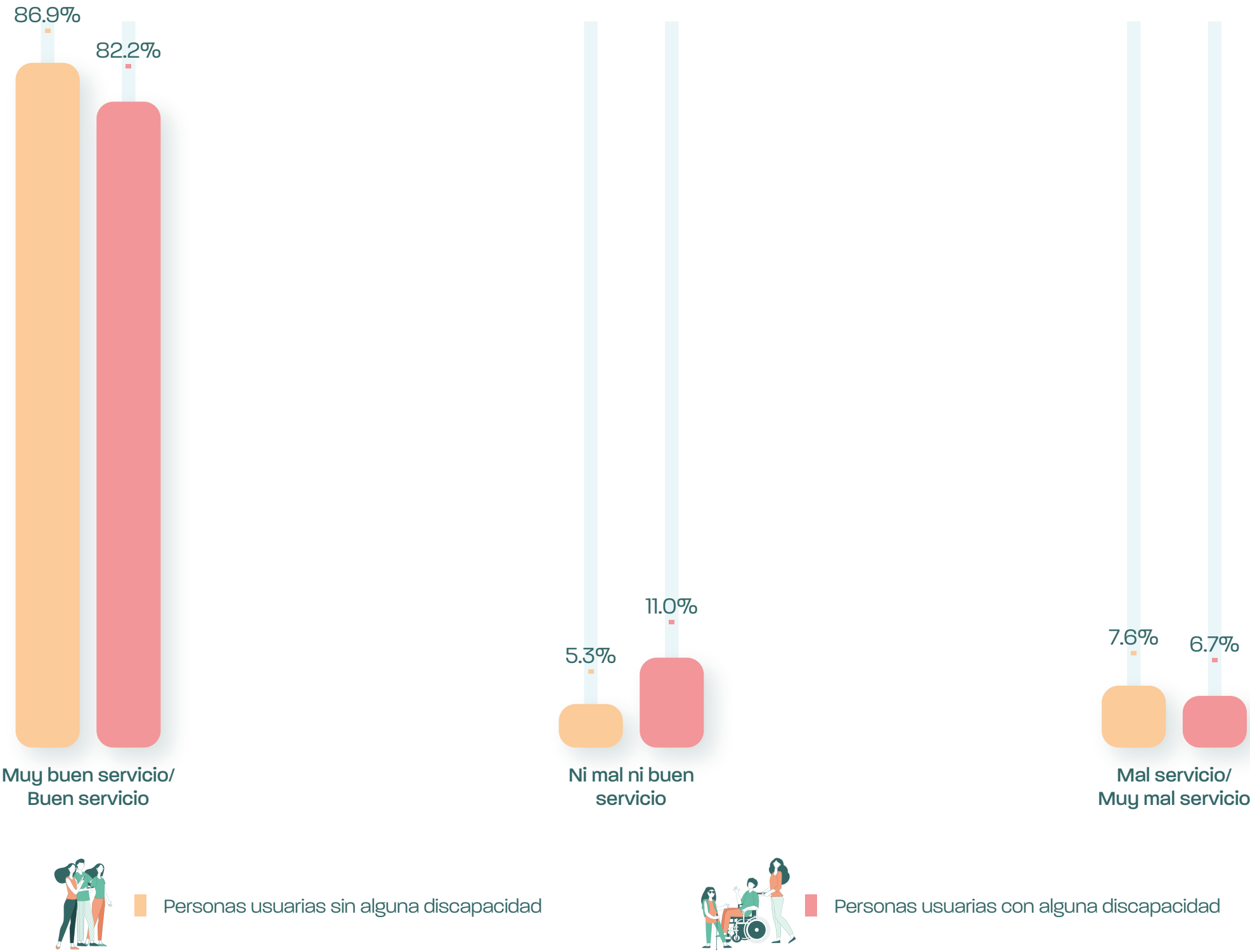
En cuanto a la calificación que le dan a la atención al cliente, el 86.9% de las personas usuarias que no tienen alguna discapacidad mencionaron que su proveedor de servicio de Telefonía fija les brindó muy buen servicio/buen servicio; este porcentaje fue menor para las personas usuarias con alguna discapacidad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

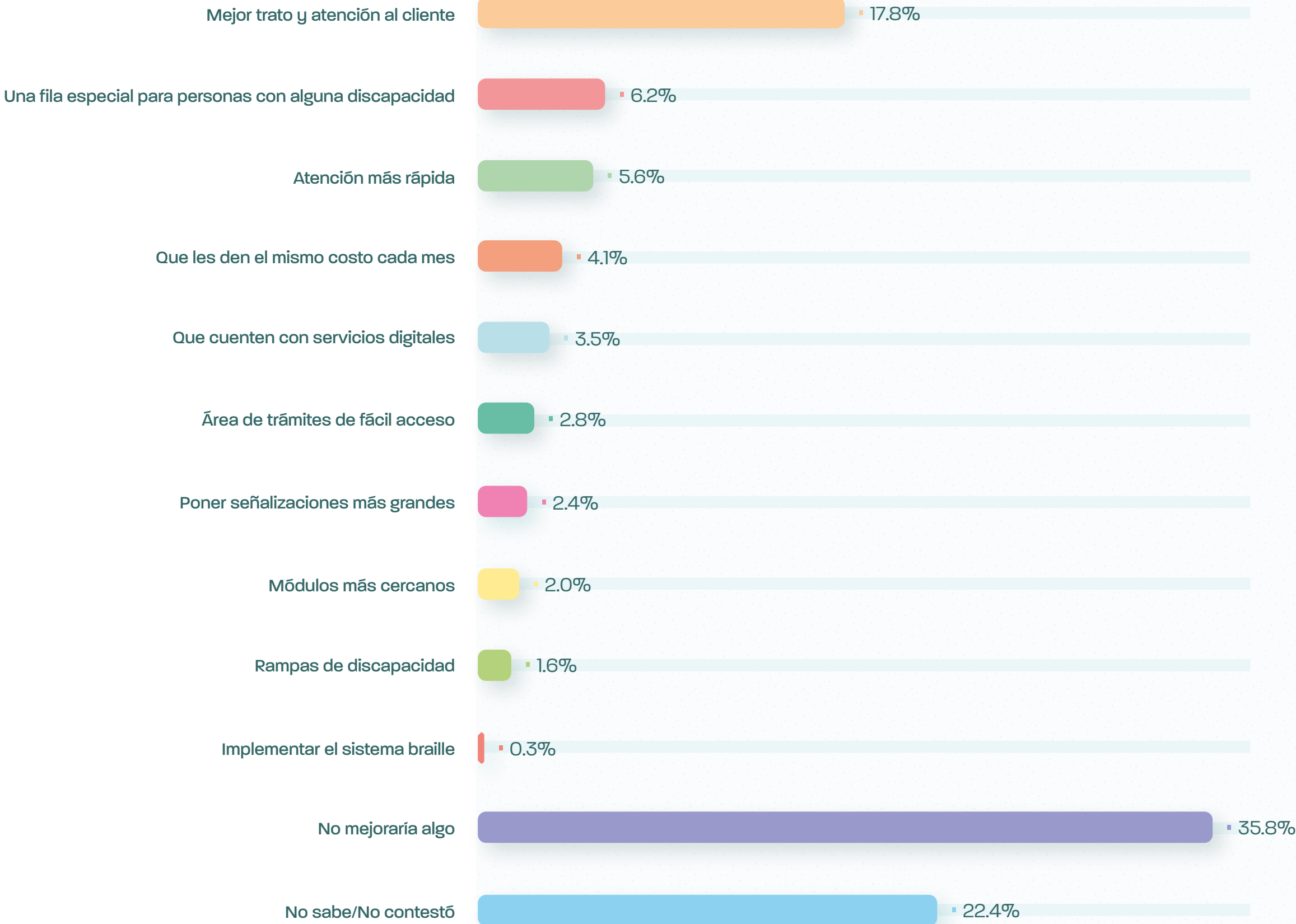


Las personas usuarias con alguna discapacidad mencionaron que, en el Centro de Atención a Clientes de su proveedor de servicio de Telefonía fija, se podrían realizar las siguientes mejoras: un mejor trato y atención al cliente; que exista una fila especial para personas con alguna discapacidad; una atención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

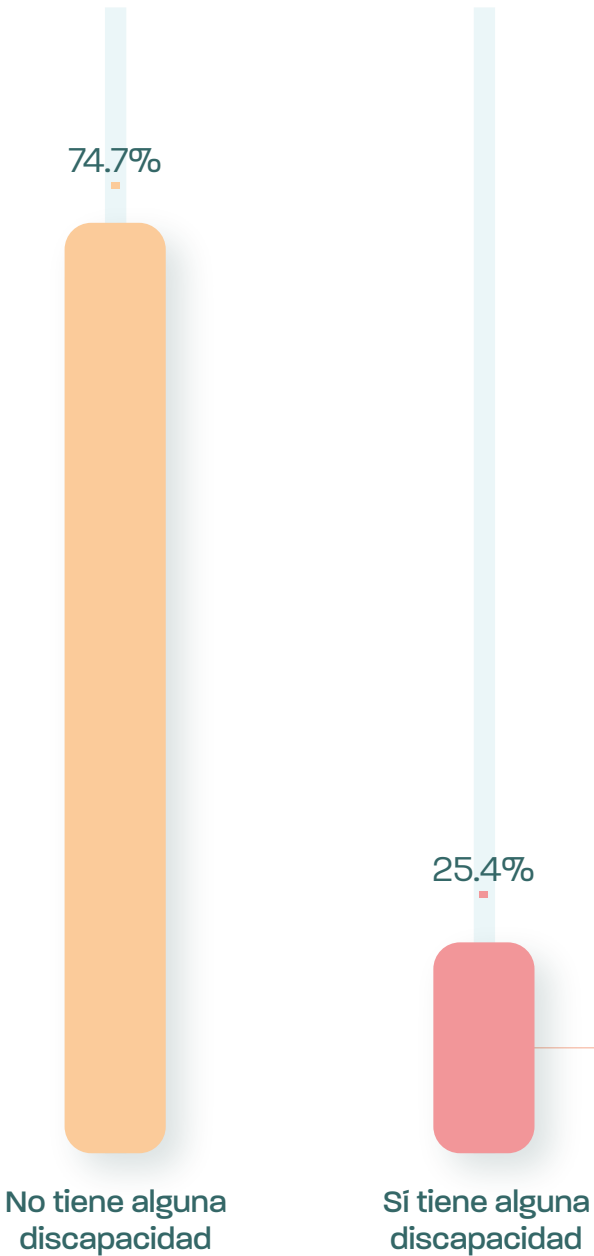
## Perfil de las personas usuarias







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)



Tipo de discapacidad		
	Visual	46.3%
	Motriz	34.8%
	Auditiva	16.4%
	Lenguaje	2.9%
	Neurológica	2.1%
	Cognitiva	1.0%

### Horas de uso del servicio de Televisión de paga

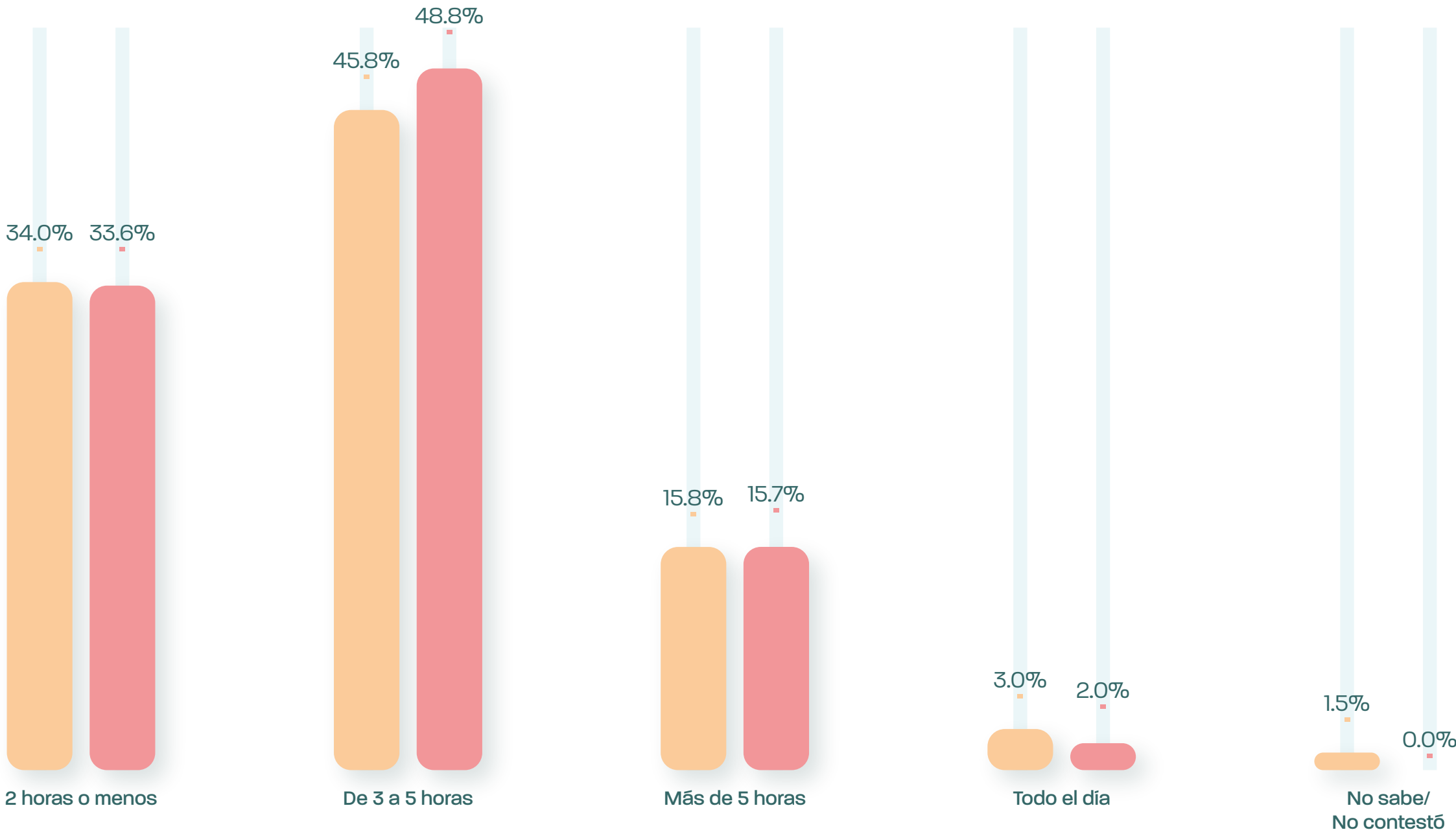
En cuanto a las horas de uso del servicio de Televisión de paga, el 45.8% de las personas usuarias que no tienen alguna discapacidad mencionó que lo utiliza de 3 a 5 horas al día, este porcentaje fue mayor para las personas usuarias con alguna discapacidad con 48.8%.

#### 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)



Personas usuarias sin alguna discapacidad



Personas usuarias con alguna discapacidad










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)

Concepto		 Visual	 Motriz	 Auditiva
	2 horas o menos	38.6%	33.1%	28.4%
	De 3 a 5 horas	47.9%	44.9%	50.7%
	Más de 5 horas	13.5%	21.9%	20.9%
	No sabe/No contestó	0.0%	0.1%	0.0%

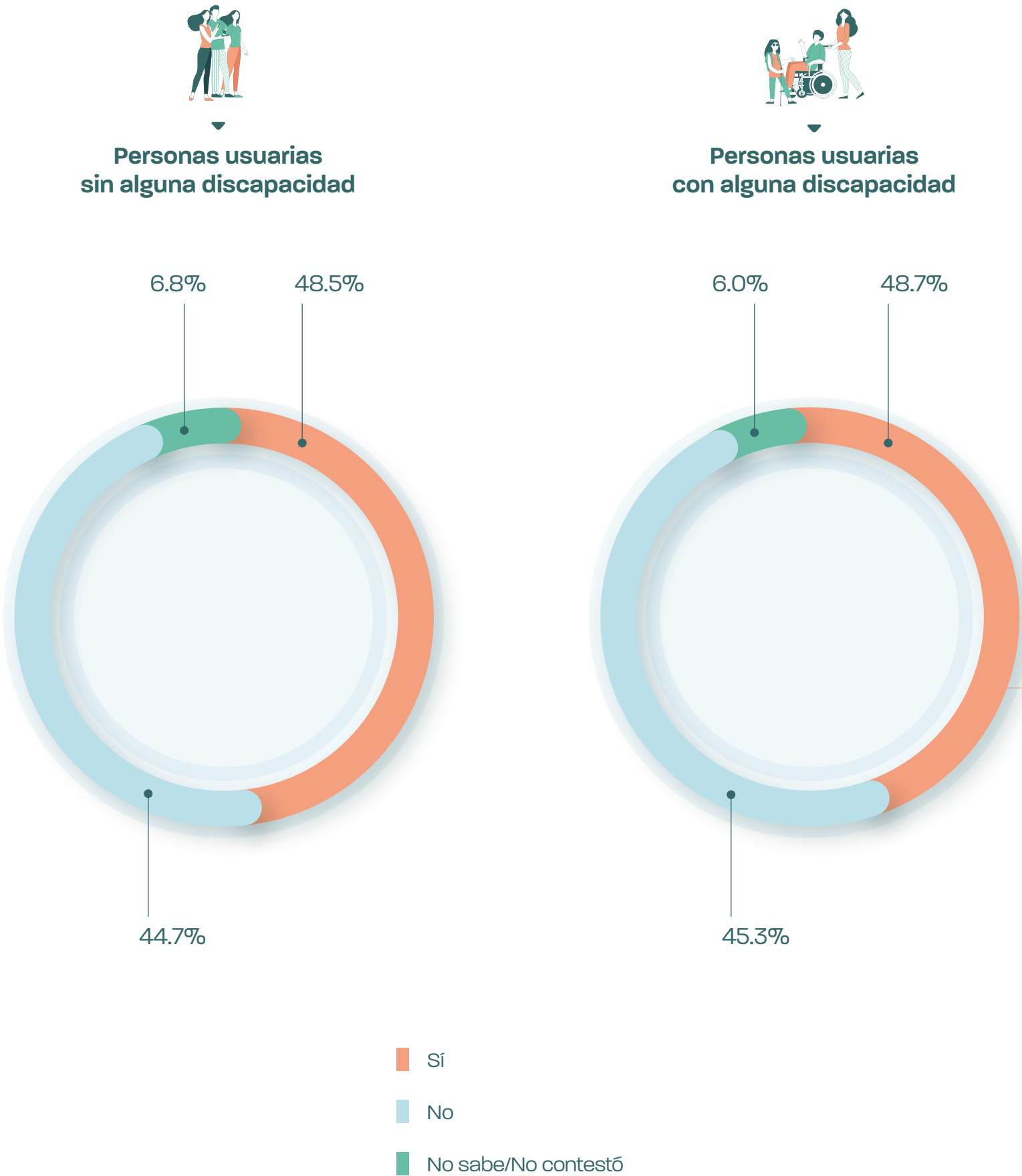
Conocimiento del servicio contratado

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)



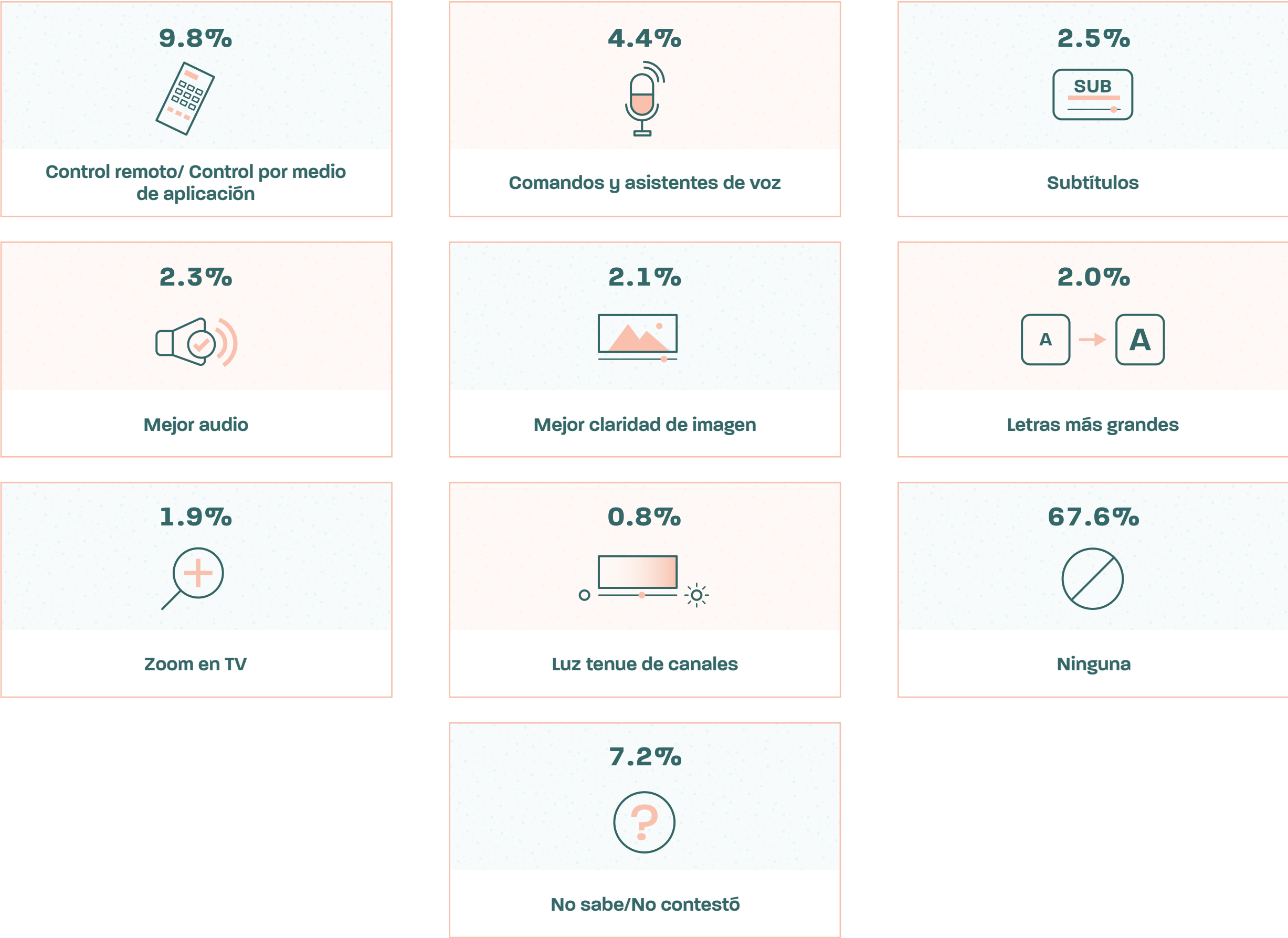
Las personas usuarias con alguna discapacidad mencionaron principalmente que las aplicaciones o funciones que les facilitan el uso del servicio de Televisión de paga son: el control remoto/control por medio de aplicación, los comandos y asistentes de voz, así como los subtítulos.

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?

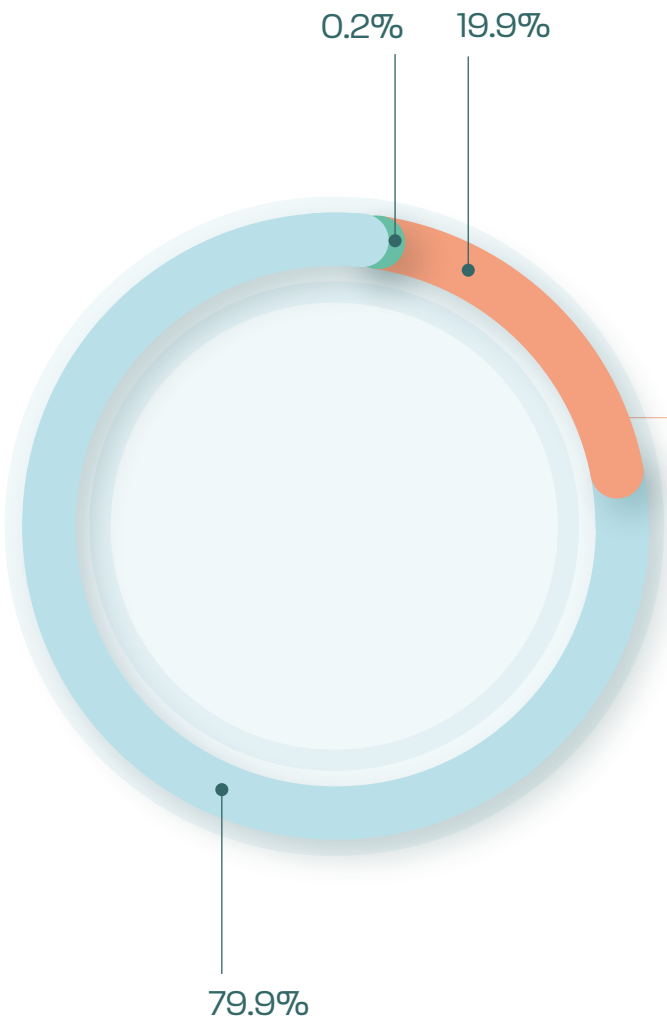
El 19.9% de las personas usuarias con alguna discapacidad mencionó que ha visitado la página de Internet de su proveedor de servicio de Televisión de paga; esta mención fue mayor entre las personas usuarias con discapacidad visual.

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)



- Sí
- No
- No sabe/No contestó

Tipo de discapacidad

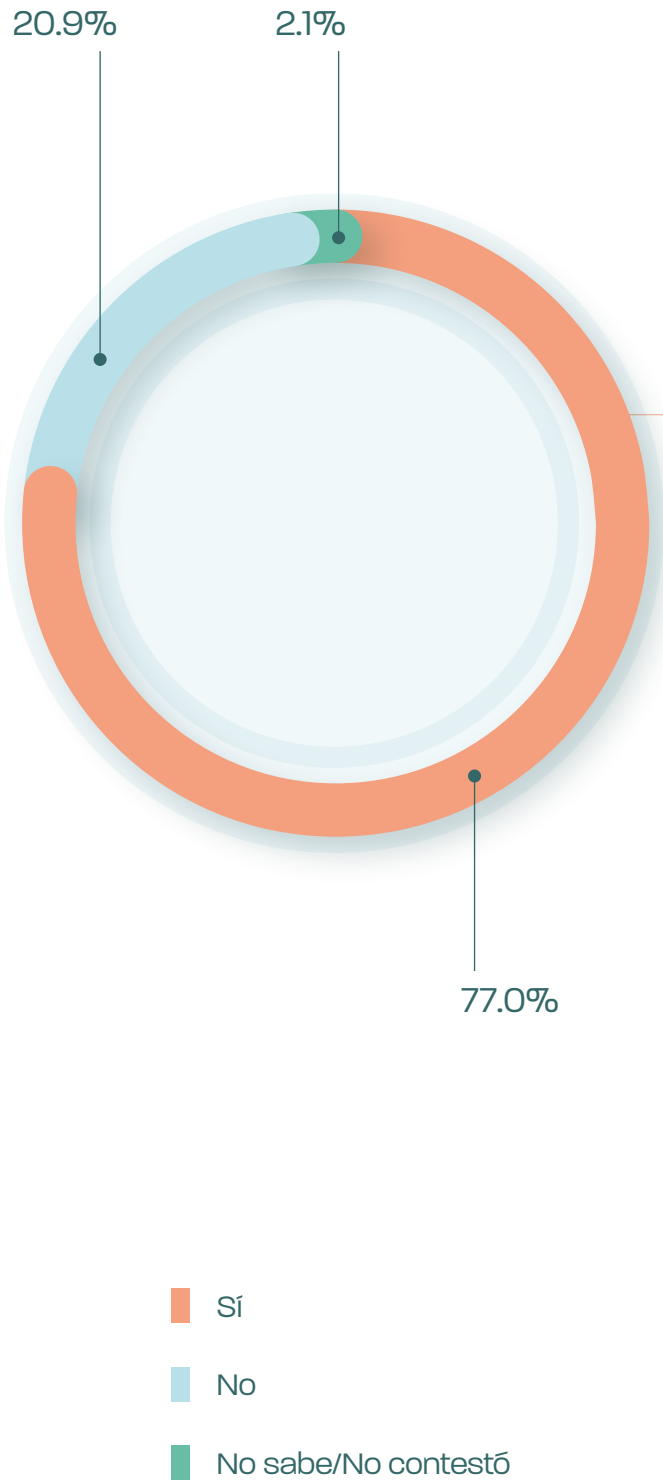
	Visual	23.2%
	Auditiva	17.1%
	Motriz	16.7%

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)



Tipo de discapacidad		
	Motriz	80.8%
	Visual	75.3%
	Auditiva	70.6%



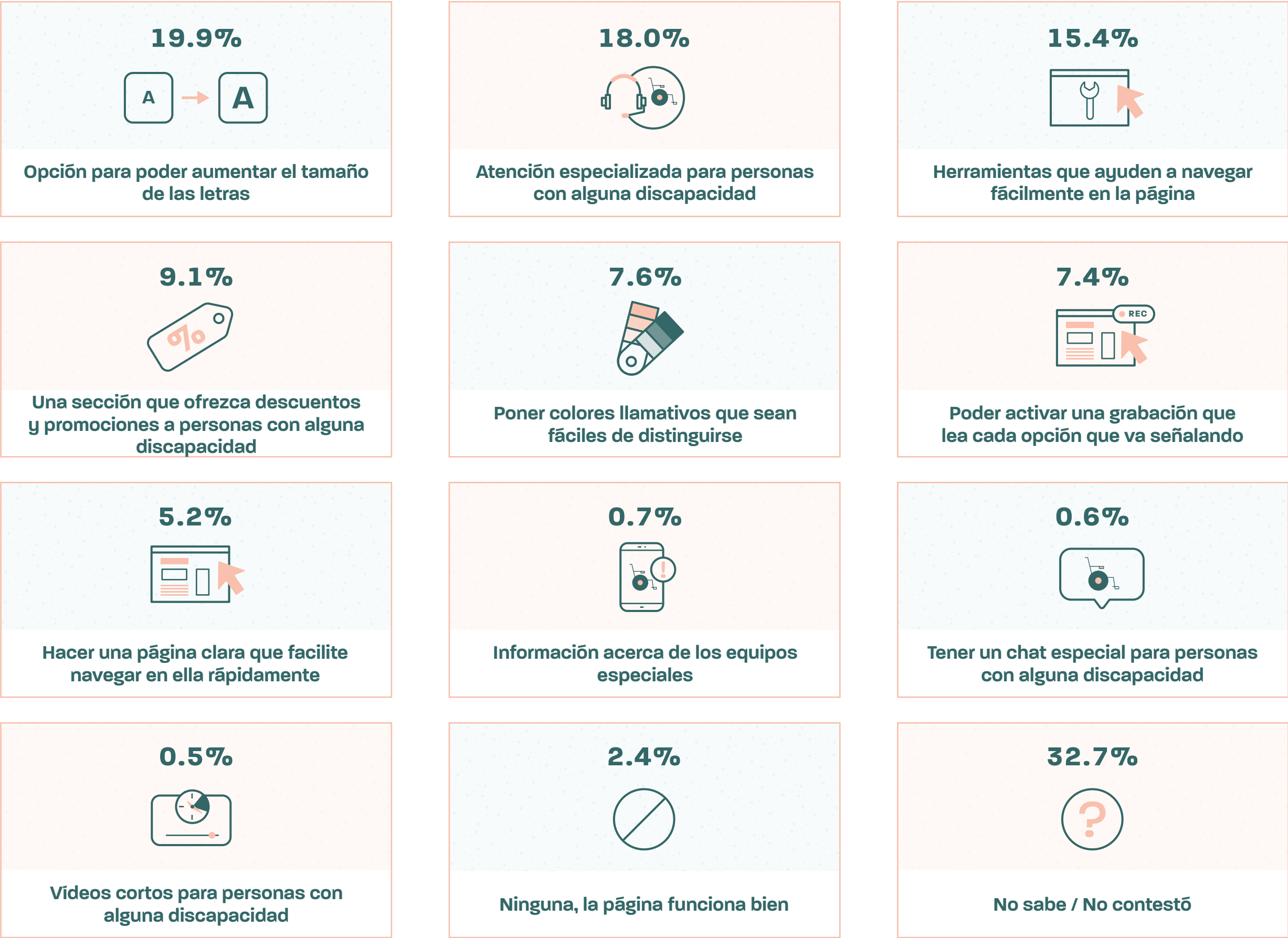
Las personas usuarias con alguna discapacidad mencionaron principalmente que la página de Internet de su proveedor de servicio debería considerar: la opción para aumentar el tamaño de las letras; una atención especializada para personas con alguna discapacidad; y herramientas que ayuden a navegar fácilmente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



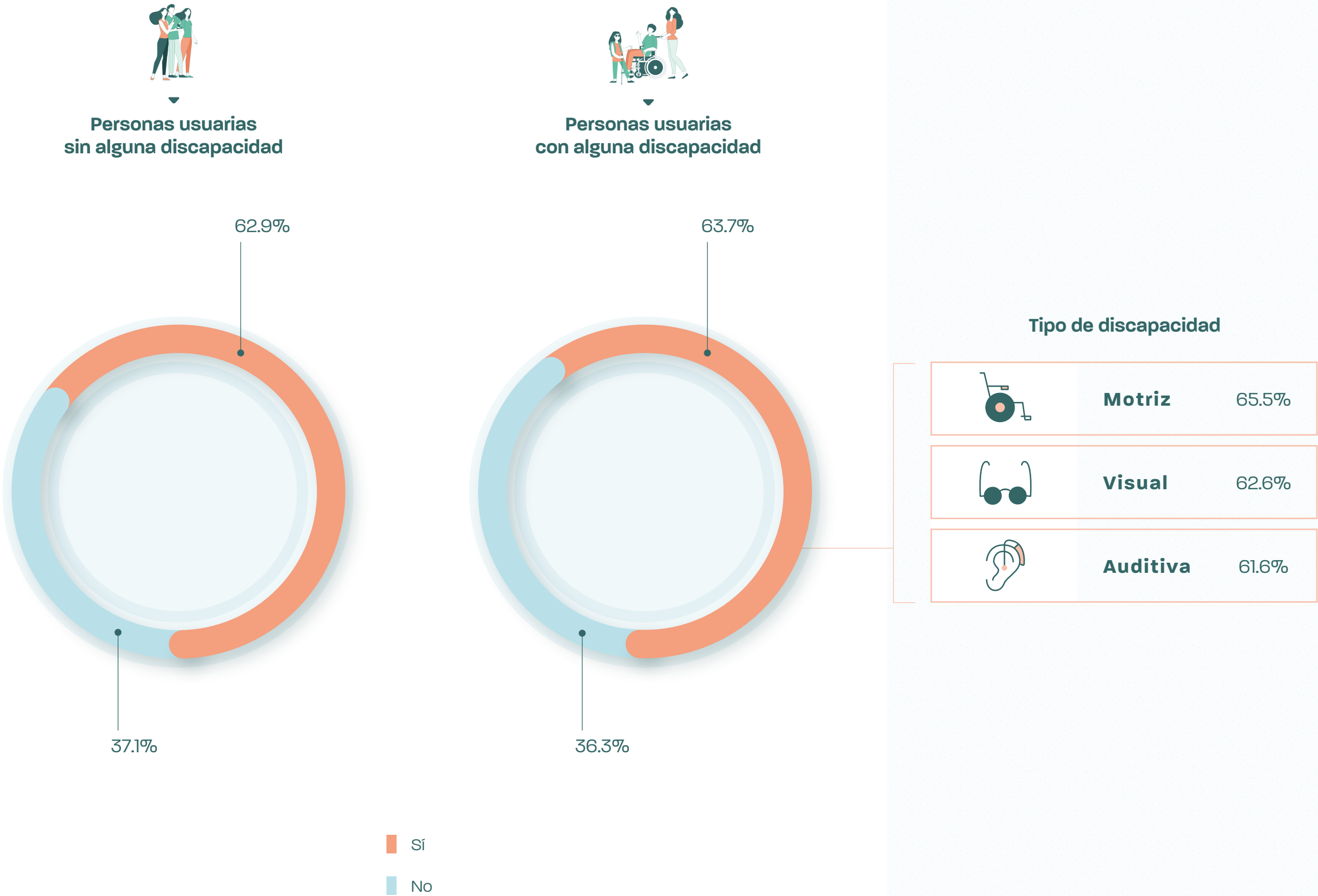
### Contratación del servicio de Televisión de paga

El 62.9% de las personas usuarias que no tienen alguna discapacidad realizó 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)

 Personas usuarias con alguna discapacidad	 Personas usuarias sin alguna discapacidad
49.2%	44.8%
	
Vinieron a mi casa a ofrecer el servicio	
30.1%	31.3%
	
A través de una tienda del proveedor/ En un centro de atención del proveedor	
15.1%	15.0%
	
Por teléfono/ Vía telefónica	
3.1%	5.2%
	
Vía Internet (A través de una aplicación, página web de la empresa)	
1.6%	1.7%
	
Vía correo electrónico (e-mail)	
0.4%	0.7%
	
Vía WhatsApp	
0.1%	0.7%
	
Por recomendación	
0.4%	0.7%
	
No sabe/No contestó	

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

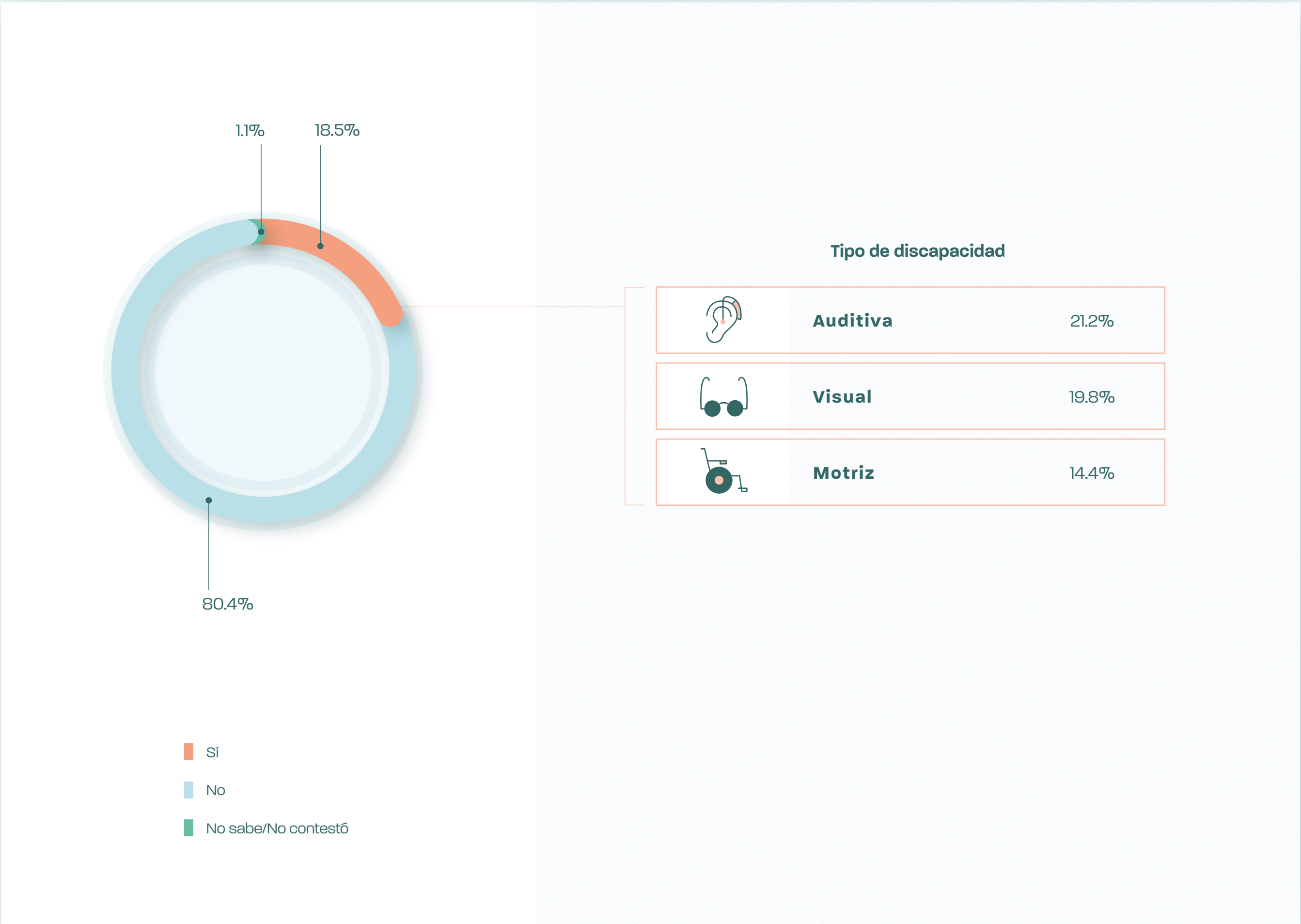
De las personas usuarias con alguna discapacidad que contrataron su servicio de Televisión de paga, el 18.5% mencionó que cuando lo contrató, le brindaron asesoría acerca de equipos, paquetes y características que se adaptaran a sus necesidades; esta mención fue mayor entre las personas usuarias con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

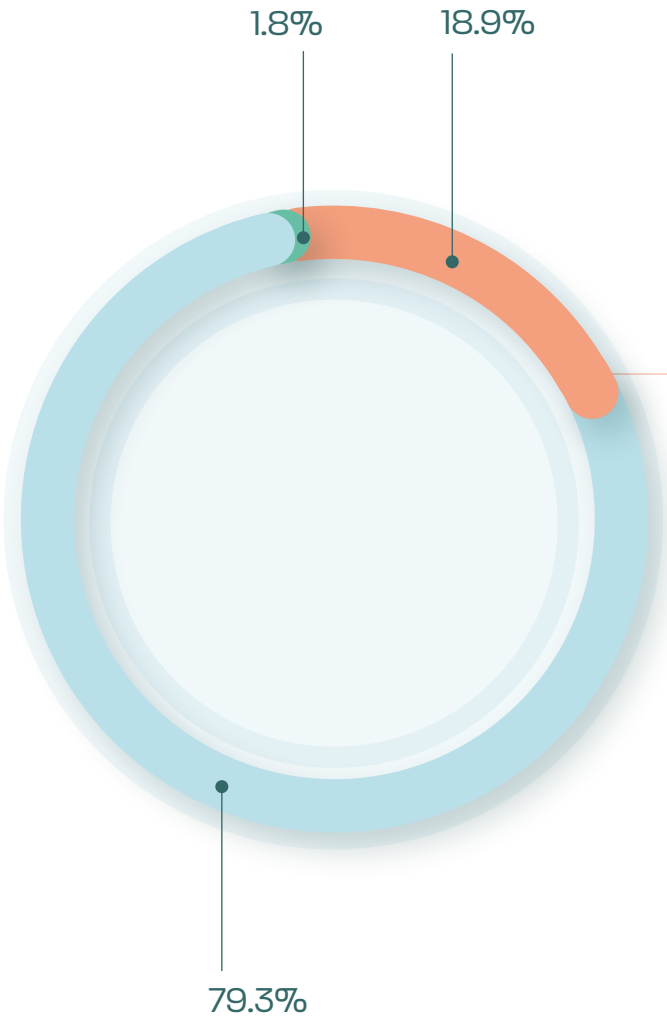


El 18.9% señaló que el ejecutivo que le atendió cuando contrató el servicio le mencionó sus derechos como persona usuaria con alguna discapacidad; esta mención fue mayor entre las personas usuarias con discapacidad auditiva.

Gráfico 1.3.10.

¿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.  
**Fuente:** IFT (2023)



- Sí
- No
- No sabe/No contestó

Tipo de discapacidad		
	Auditiva	20.2%
	Visual	18.6%
	Motriz	15.1%














• **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)

 <b>Personas usuarias con alguna discapacidad</b>	 <b>Personas usuarias sin alguna discapacidad</b>
<b>83.7%</b> 	<b>82.9%</b>
<b>9.0%</b> 	<b>5.5%</b>
<b>4.8%</b> 	<b>2.4%</b>
<b>1.7%</b> 	<b>3.5%</b>
<b>0.4%</b> 	<b>2.4%</b>
<b>0.3%</b> 	<b>0.7%</b>
<b>0.2%</b> 	<b>0.7%</b>
<b>0.0%</b> 	<b>1.7%</b>
<b>0.0%</b> 	<b>0.3%</b>
Lo contrató un familiar	
Otra persona es la que decide a quién contratar	
No soy el propietario de este lugar	
No tenía tiempo de realizar la contratación	
No vivía en el domicilio / Cambio de domicilio	
No era mayor de edad cuando se realizó la contratación	
No tiene ingreso económico estable	
Me lo dieron en el trabajo como prestación	
No sabe/No contestó	

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

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 paga 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 paga?

**Nota.** Respuesta espontánea y múltiple no suma 100%.  
**Fuente:** IFT (2023)








<div> Personas usuarias con alguna discapacidad</div>	<div> Personas usuarias sin alguna discapacidad</div>
34.6% <div></div> Vía correo electrónico ( <i>e-mail</i> )	39.4%
26.0% <div></div> De manera física (en papel)	23.6%
13.7% <div></div> Vía mensaje de texto SMS	11.5%
7.5% <div></div> A través de una aplicación y/o página web	7.8%
7.4% <div></div> Sale en la televisión	6.8%
4.0% <div></div> Vía telefónica	4.1%
0.1% <div></div> Por WhatsApp	0.3%
0.1% <div></div> Acude al Centro de Atención al Cliente	0.4%
1.5% <div></div> No consulto mi estado de cuenta	1.5%
11.4% <div></div> No me llegan	11.6%
5.5% <div></div> No sabe/No contestó	5.0%

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)

<div>Personas usuarias con alguna discapacidad</div>	<div>Personas usuarias sin alguna discapacidad</div>
41.1% <div></div> En tiendas de conveniencia (Oxxo, 7-Eleven, etc.)	35.6%
32.3% <div></div> Presencial, en un centro de atención de la empresa	36.9%
12.0% <div></div> Tiendas de autoservicio/Tiendas departamentales	9.2%
10.3% <div></div> Domiciliación a tarjeta bancaria	7.8%
9.5% <div></div> A través de una aplicación y/o página web de la empresa	10.7%
6.6% <div></div> Por medio de transferencia electrónica	8.1%
2.5% <div></div> Cajeros bancarios	3.6%
1.9% <div></div> Pasa un cobrador a mi domicilio	1.7%
0.5% <div></div> Vía WhatsApp	0.6%
0.5% <div></div> Vía telefónica	1.1%
0.3% <div></div> Telégrafos de México	0.2%
2.6% <div></div> No sabe/No contestó	2.4%

### 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.

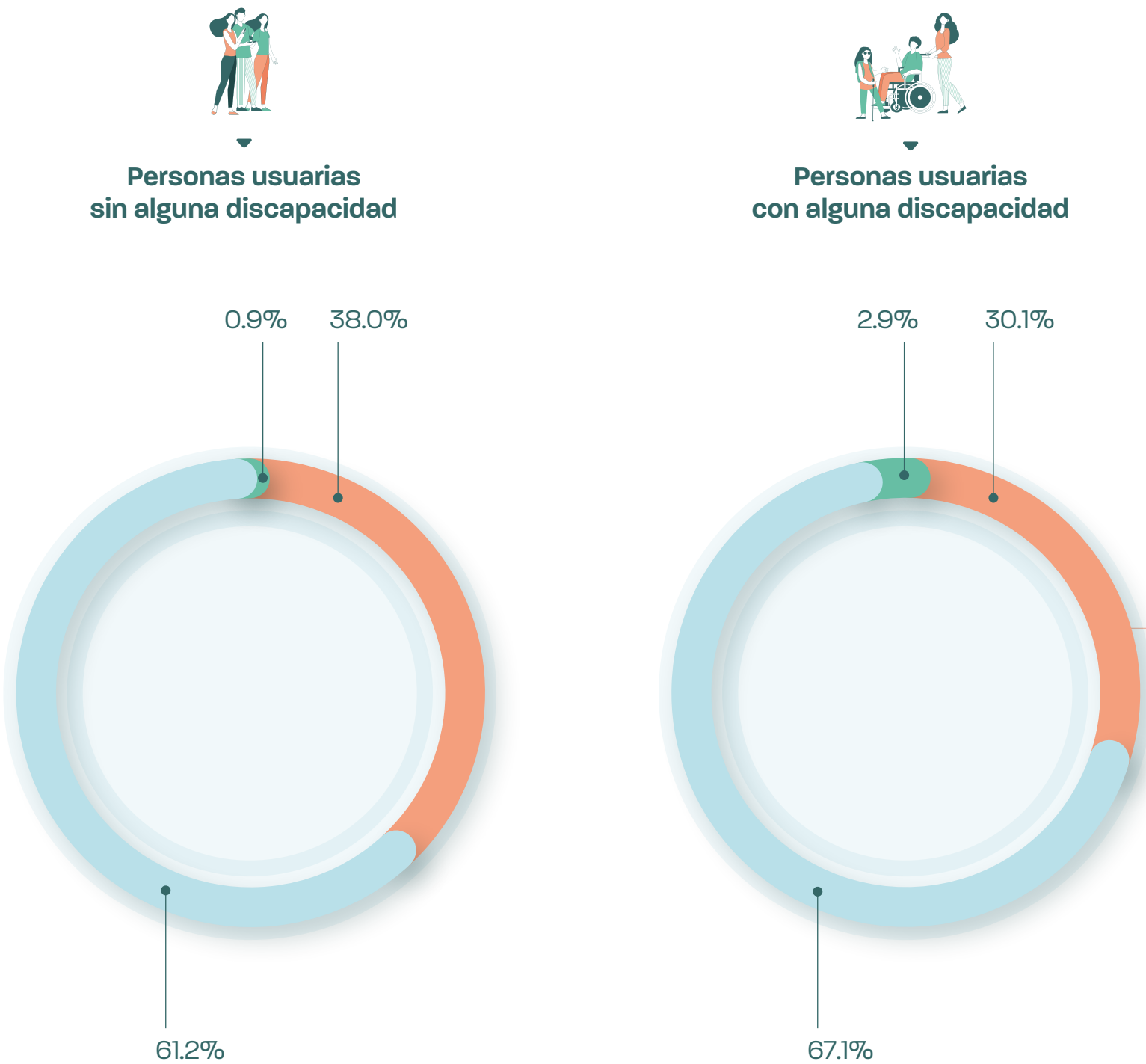
#### Gráfico 1.3.II.

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)



- Sí
- No
- No sabe/No contestó

#### Tipo de discapacidad

	Auditiva	32.4%
	Motriz	31.8%
	Visual	27.2%

¿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.

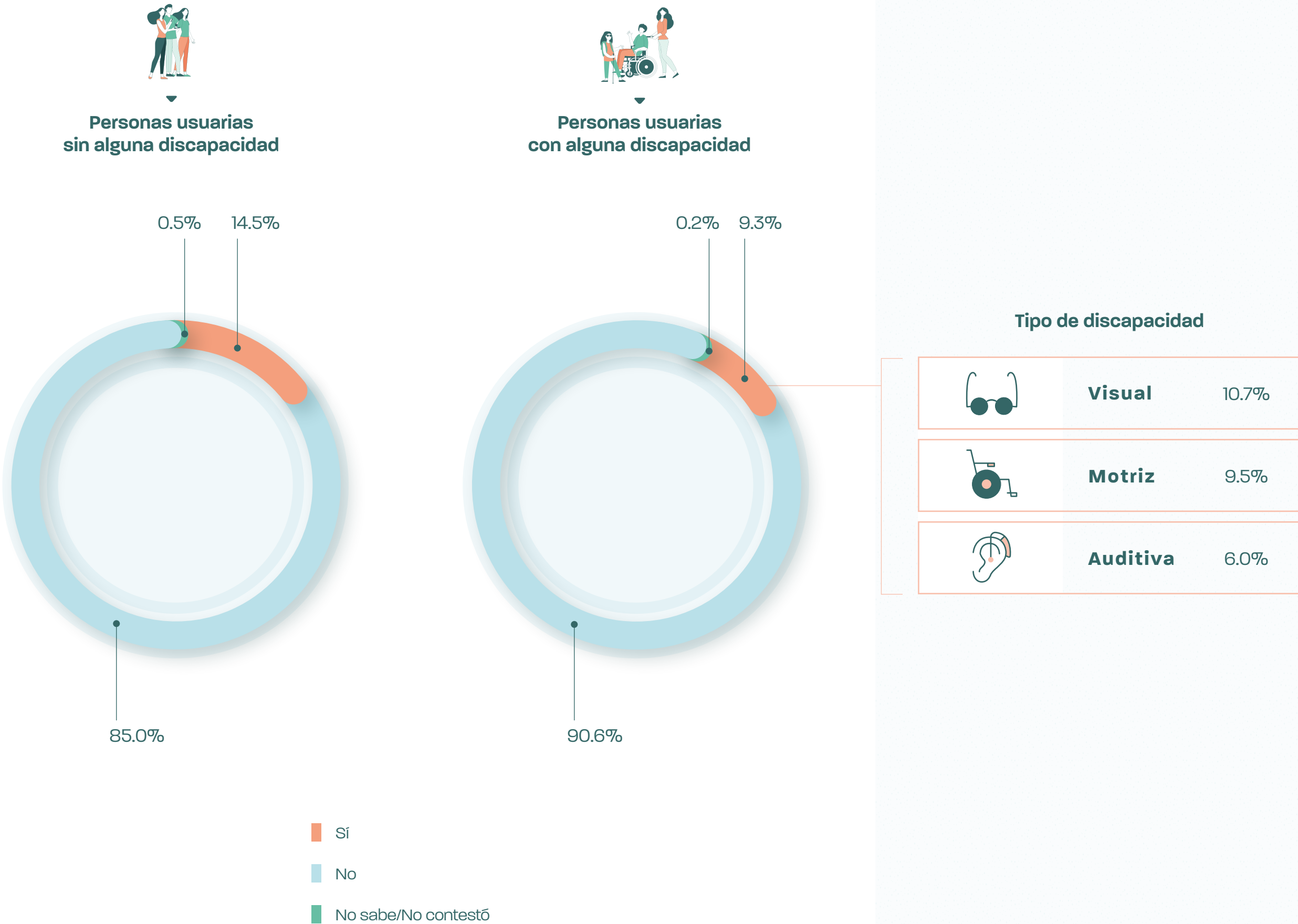
Gráfico 1.3.12.

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)

<div> Personas usuarias con alguna discapacidad</div>	<div> Personas usuarias sin alguna discapacidad</div>
62.9%	64.9%
A través de una llamada telefónica	
17.3%	19.7%
En persona/ En un centro de atención de la empresa	
14.6%	13.8%
Vía WhatsApp	
12.3%	9.7%
Vía Internet (A través de una aplicación, página web de la empresa)	
11.3%	7.1%
Por correo electrónico (e-mail)	
4.7%	1.6%
Vía redes sociales	
3.8%	0.9%
Vía mensaje de texto (SMS)	
0.0%	0.9%
Por cambaceo/ Visita a domicilio	
0.0%	0.0%
No sabe/No contestó	



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)

 Personas usuarias con alguna discapacidad			 Personas usuarias sin alguna discapacidad
56.1%		Tiempos de espera largos para hablar con un asesor / operador	40.4%
51.1%		Tiempos de espera largos para recibir la visita del técnico	39.4%
39.6%		Horarios de atención cortos o limitados	42.0%
35.2%		Tiempos de espera largos para arreglar el problema una vez que recibió la visita del técnico	31.0%
31.6%		Brindan información incompleta	24.1%
29.7%		Dejan problemas sin resolver	21.0%
22.4%		Explican mal	15.6%
21.4%		La actitud del personal es desatenta (son groseros, impacientes, etc.)	19.9%
12.9%		Piden muchos requisitos	17.2%

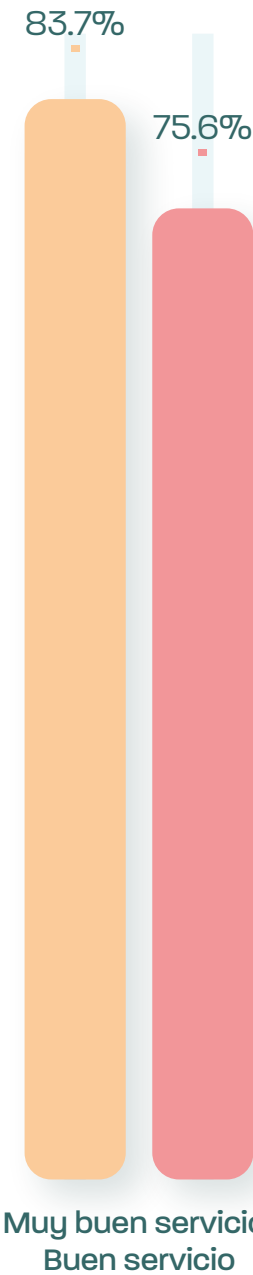
En cuanto a la calificación que le dan a la atención al cliente, el 83.7% de las personas usuarias que no tienen alguna discapacidad mencionaron que su proveedor de servicio de Televisión de paga les brindó muy buen servicio/buen servicio; este porcentaje fue menor para las personas usuarias con alguna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



Personas usuarias sin alguna discapacidad



Personas usuarias con alguna discapacidad

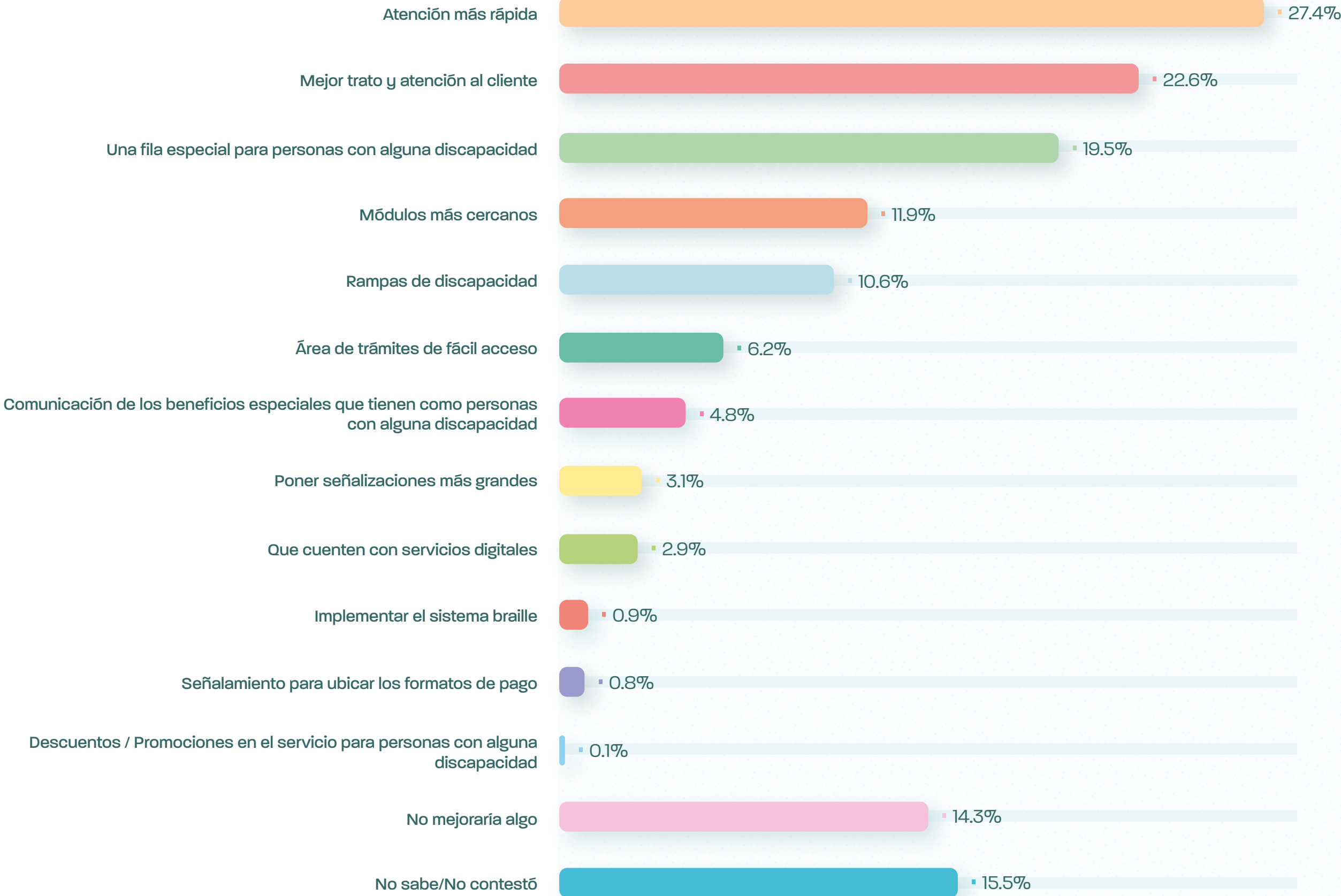
Las personas usuarias con alguna discapacidad mencionaron que, en el Centro de Atención a Clientes de su proveedor de servicio de Televisión de paga, se podrían realizar las siguientes mejoras: que la atención sea más rápida; un mejor trato y atención al cliente; que exista una fila especial para personas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

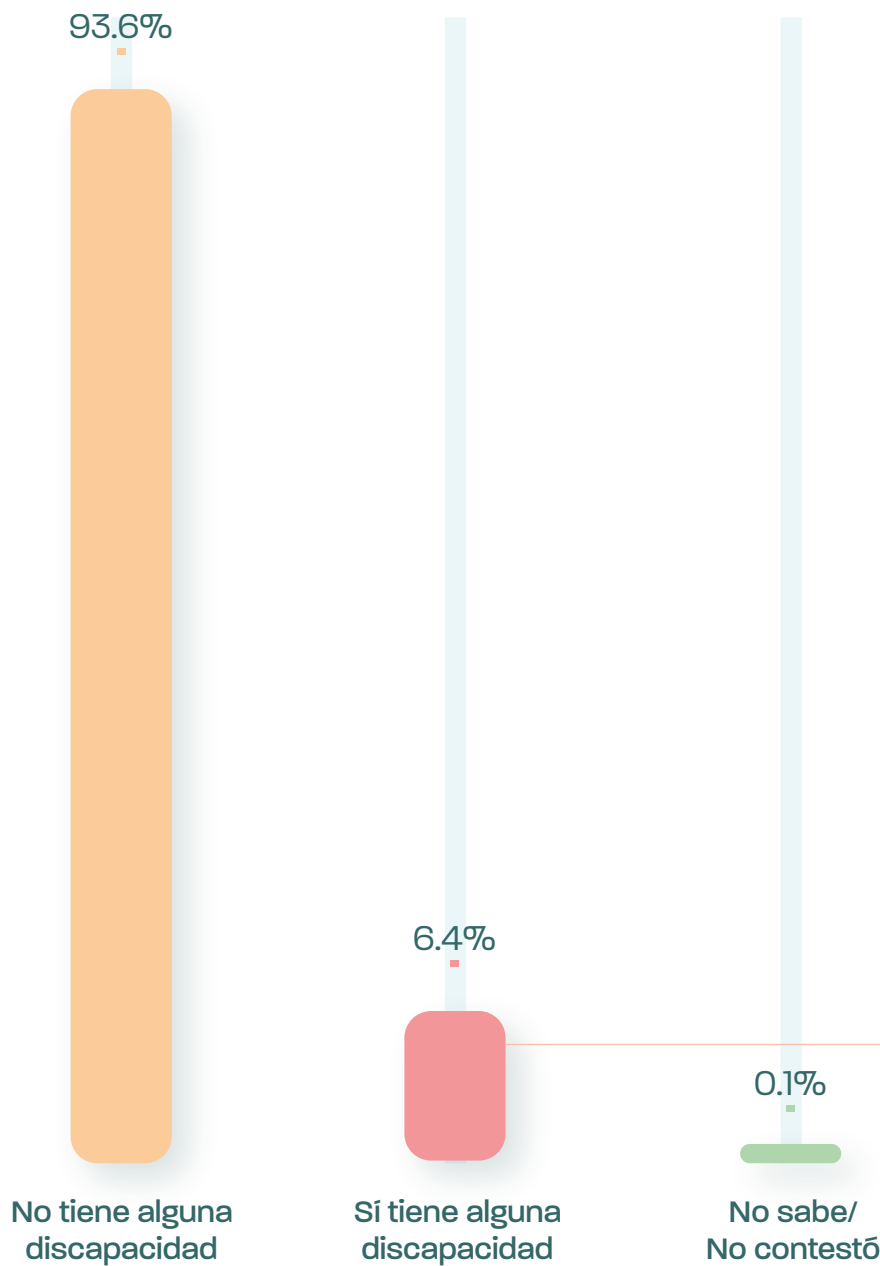
## Perfil de las personas usuarias







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)



Tipo de discapacidad		
	Motriz	60.0%
	Visual	30.4%
	Auditiva	8.2%
	Cognitiva	3.4%
	Neurológica	3.3%
	Lenguaje	1.2%




### 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)















 Personas usuarias con alguna discapacidad			 Personas usuarias sin alguna discapacidad
53.2%		Para hacer llamadas (celulares y fijos)	35.5%
14.0%		Solo recibir llamadas	6.9%
8.6%		Mensajes de texto vía Internet (WhatsApp)	14.0%
7.4%		Redes sociales (Facebook, Twitter, etc.)	14.6%
6.8%		Para trabajar	16.7%
3.1%		Para navegar en Internet	2.2%
2.9%		Para estar comunicado	1.1%
1.7%		Entretenimiento	3.4%
1.0%		La escuela / Estudiar	2.4%
0.0%		Para enviar y recibir mensajes cortos SMS	1.5%
0.6%		No sabe/No contestó	0.3%

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 sociales<sup>8</sup>**

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.

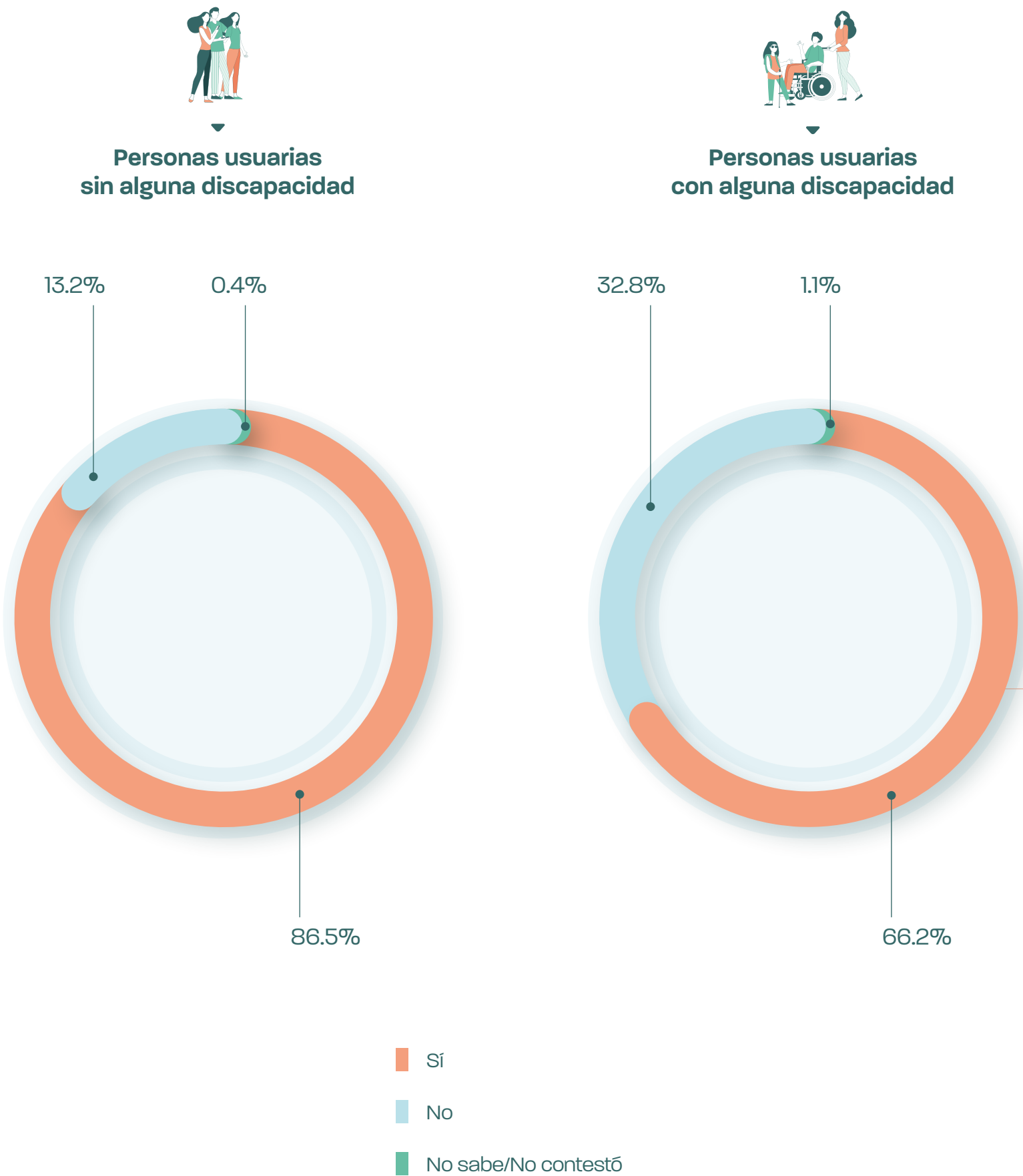
**Gráfico 1.4.2.**

¿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)



Tipo de discapacidad		
	Visual	70.4%
	Motriz	58.2%
	Auditiva	41.7%

<sup>8</sup> 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 móvil<sup>9</sup>

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)

<div> Personas usuarias con alguna discapacidad</div>	<div> Personas usuarias sin alguna discapacidad</div>
89.0% <div></div> Mensajes de texto (WhatsApp, Telegram, etc.)	92.5%
68.0% <div></div> Redes sociales (Facebook, Instagram, Twitter, etc.)	84.3%
65.2% <div></div> Ver videos (YouTube)	75.8%
61.6% <div></div> Uso de <i>e-mail</i> (o correo electrónico)	67.8%
59.2% <div></div> Mapas / ubicaciones / direcciones (Google Maps, Waze, etc.)	71.3%
54.4% <div></div> Ver noticias	60.2%
53.6% <div></div> Hacer llamadas o video llamadas vía Internet (Skype, Zoom, FaceTime, etc.)	62.4%
53.5% <div></div> Para el trabajo	70.8%
42.9% <div></div> Pedir un taxi (Uber, Cabify, DiDi, etc.)	41.1%
38.6% <div></div> Accede a contenidos de audio (Spotify, Google Music, etc.)	47.4%
37.2% <div></div> Para estudiar	46.0%
32.2% <div></div> Jugar (juegos de video en Internet)	27.8%
29.9% <div></div> Transacciones bancarias	38.4%
28.1% <div></div> Ver películas, series (Netflix, ViX, Claro video, Disney+, Amazon Prime Video, HBO Max, etc.)	38.0%
27.0% <div></div> Compras por Internet	35.6%
21.7% <div></div> Pedir comida (Uber eats, DiDi Food, Rappi, etc.)	30.2%




















<sup>9</sup> 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 <i>e-mail</i> (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.

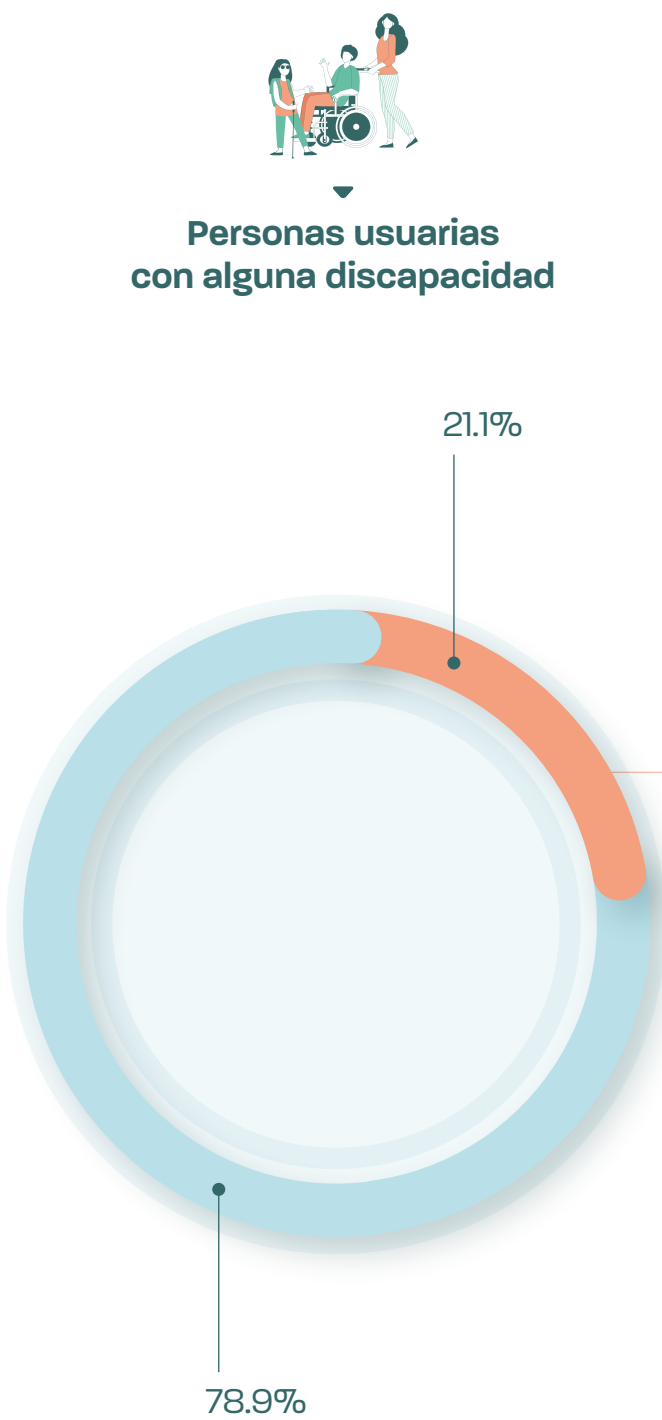
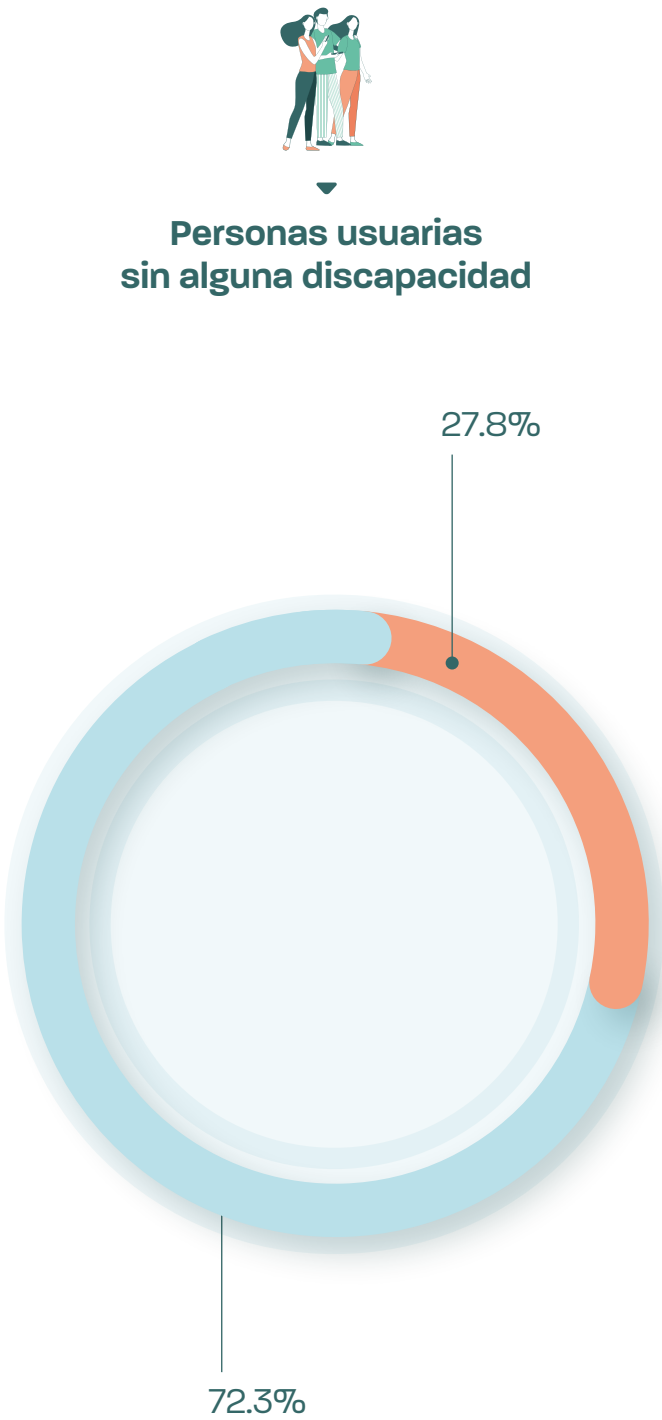
Gráfico 1.4.3.

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)



■ Sí

■ No

Tipo de discapacidad

	Motriz	23.4%
	Visual	22.5%
	Auditiva	15.6%

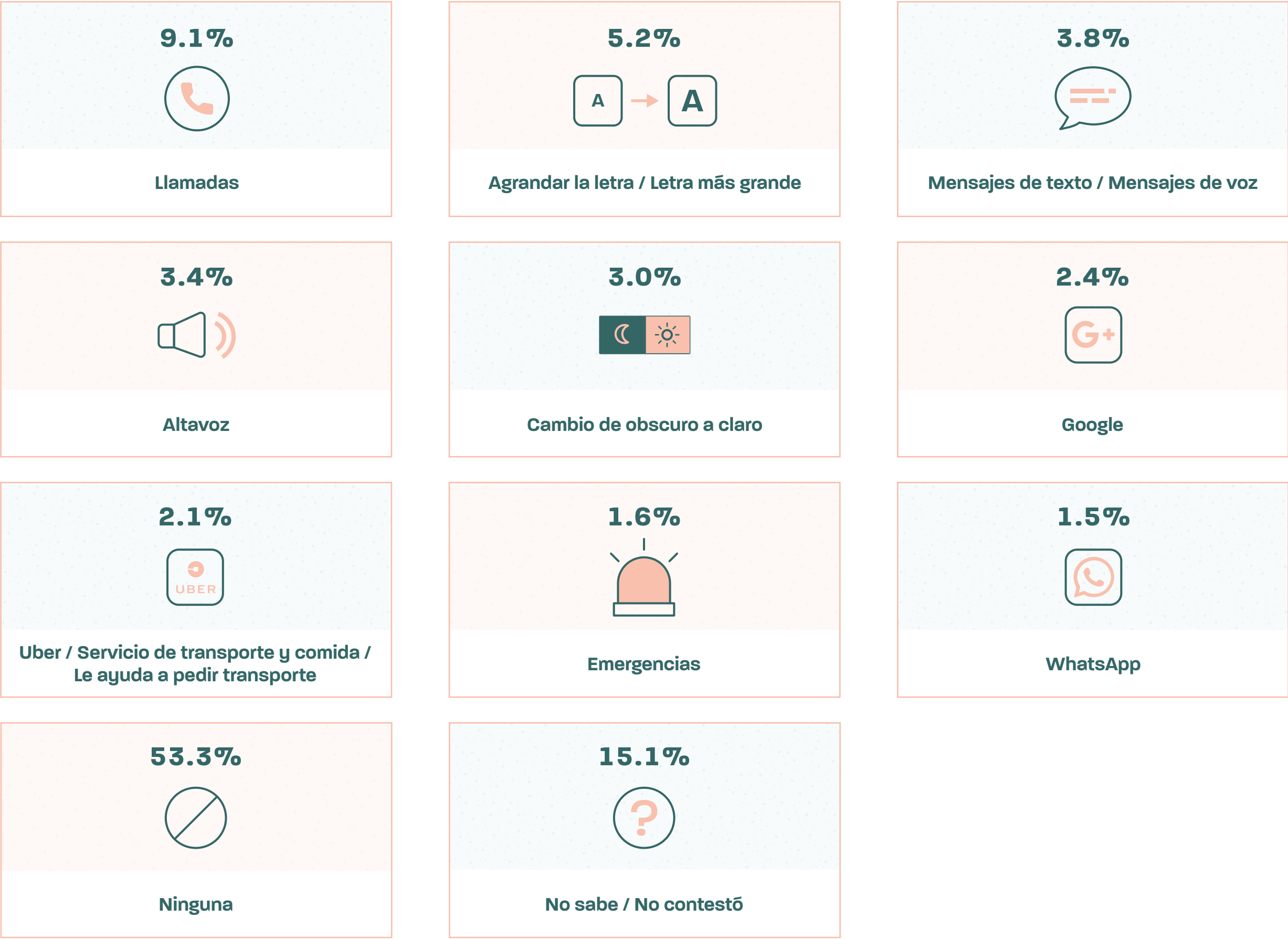
Las personas usuarias con alguna discapacidad mencionaron principalmente que las aplicaciones o funciones de los equipos que utilizan que les facilitan el uso del servicio de Telefonía móvil son: llamadas; agrandar la letra/letra más grande; mensajes de texto/mensajes de voz; y el altavoz.

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)



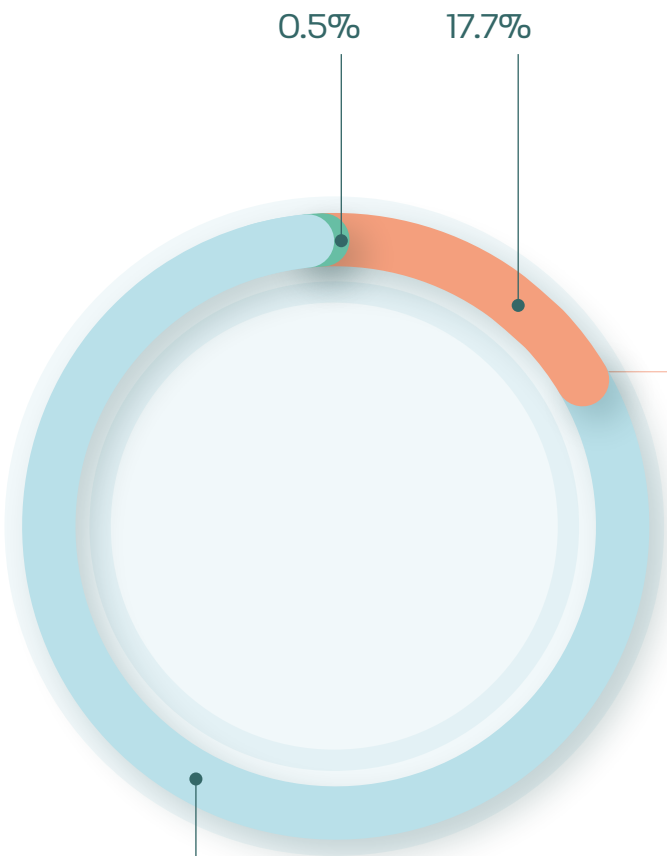
¿Cómo perciben las personas usuarias con alguna discapacidad la página de Internet de su proveedor de servicio?

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)



- Sí
- No
- No sabe/No contestó

Tipo de discapacidad

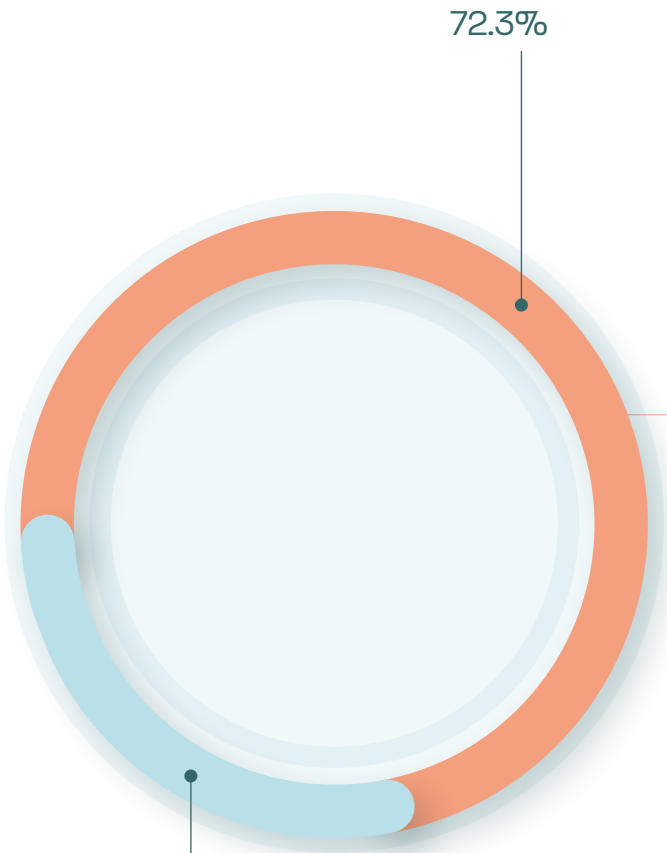
	Visual	19.9%
	Motriz	16.4%
	Auditiva	14.6%

De las personas usuarias con alguna discapacidad que mencionaron haber visitado la página de Internet de su proveedor de servicio de Telefonía móvil, el 72.3% consideró que es accesible; esta mención fue mayor entre las personas usuarias con discapacidad visual.

Gráfico 1.4.6.

¿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)



Sí

No

Tipo de discapacidad

	Visual	81.8%
	Motriz	65.6%
	Auditiva	65.3%

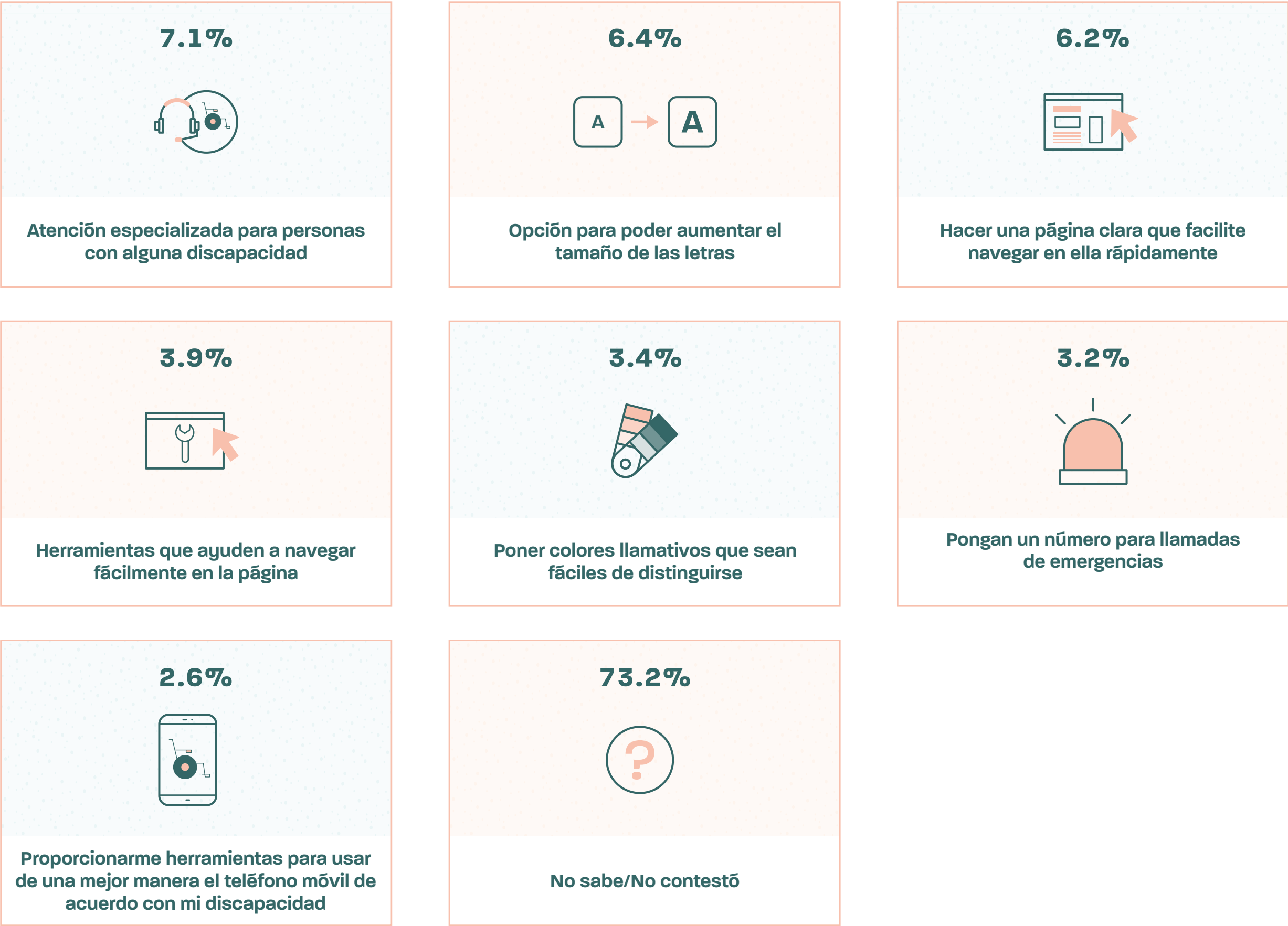
Las personas usuarias con alguna discapacidad mencionaron principalmente que la página de Internet de su proveedor de servicio debería considerar: una atención especializada para personas con alguna discapacidad; la opción para aumentar el tamaño de las letras; y hacer una página clara que facilite navegar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





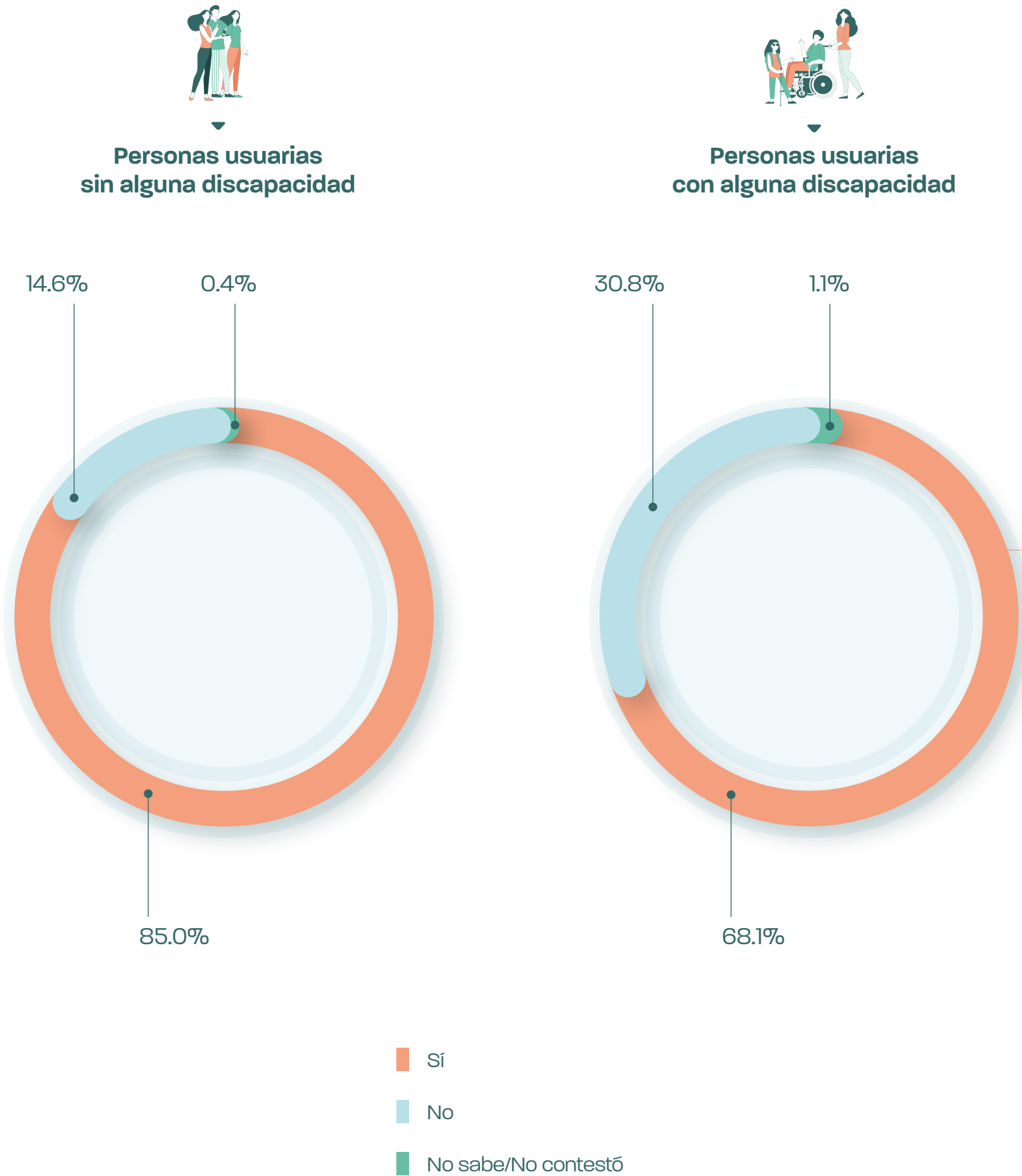
Contratación del servicio de Telefonía móvil

El 85% de las personas usuarias que no tienen alguna discapacidad realizó 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)



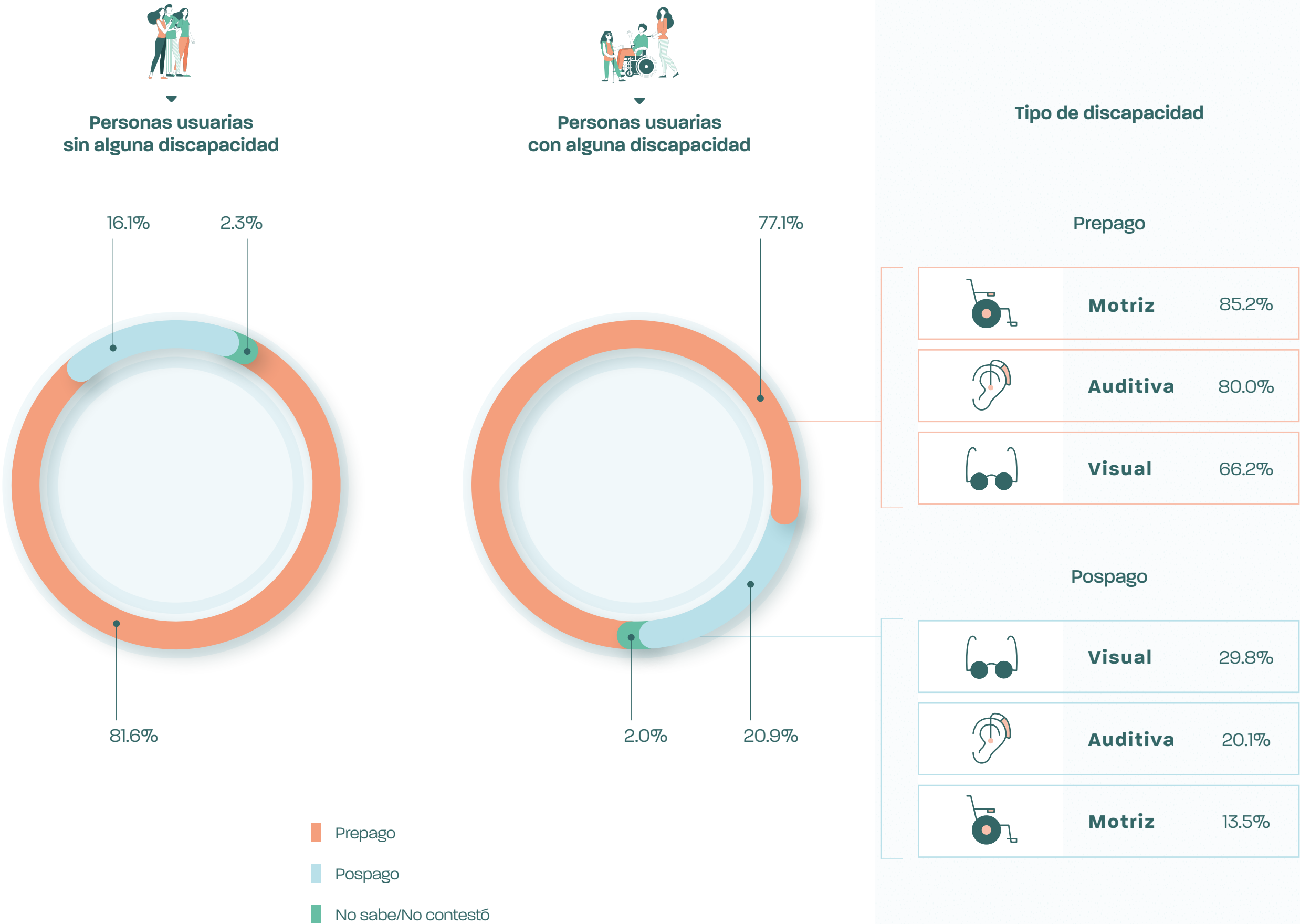
Tipo de discapacidad		
	Auditiva	85.1%
	Visual	71.2%
	Motriz	67.1%

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)

<div><b>Personas usuarias con alguna discapacidad</b></div>	<div><b>Personas usuarias sin alguna discapacidad</b></div>
<div>37.2%</div> <div>Al comprar el equipo ya venía el chip</div>	<div>28.7%</div>
<div>32.5%</div> <div>A través de una tienda del proveedor/ En un centro de atención del proveedor</div>	<div>32.6%</div>
<div>12.1%</div> <div>Comprando el chip</div>	<div>12.4%</div>
<div>9.0%</div> <div>Por teléfono/ Vía telefónica</div>	<div>7.1%</div>
<div>3.6%</div> <div>En una tienda departamental</div>	<div>6.8%</div>
<div>1.2%</div> <div>En una tienda de autoservicio</div>	<div>0.3%</div>
<div>0.8%</div> <div>Se lo compró a otra persona / Segunda mano</div>	<div>1.3%</div>
<div>0.7%</div> <div>Vía Internet (A través de una aplicación, página web de la empresa)</div>	<div>0.9%</div>
<div>0.0%</div> <div>Vinieron a mi casa a ofrecer el servicio</div>	<div>1.5%</div>
<div>3.1%</div> <div>No sabe/No contestó</div>	<div>7.2%</div>

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

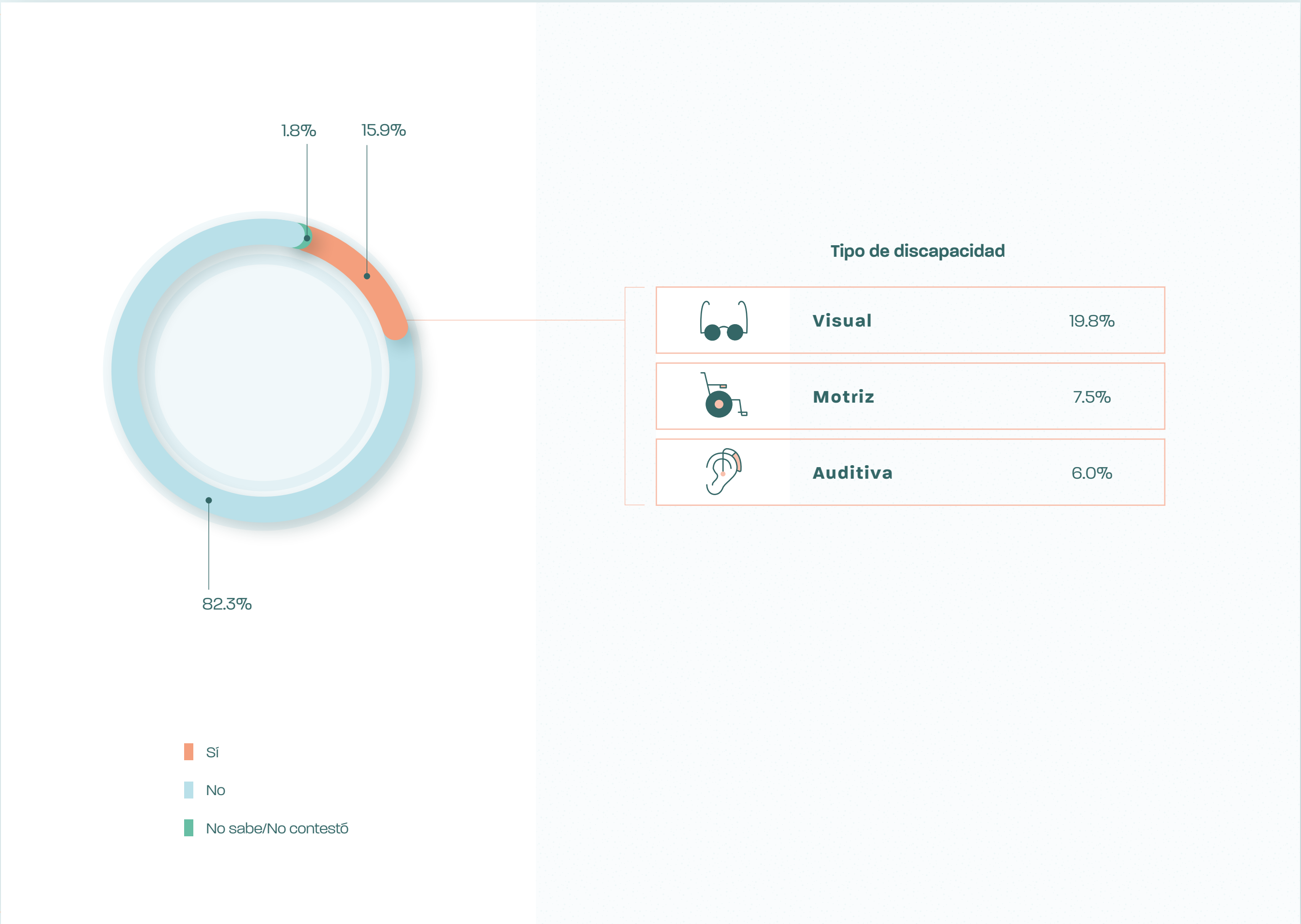
De las personas usuarias con alguna discapacidad que contrataron su servicio de Telefonía móvil, el 15.9% mencionó que cuando lo contrató, le brindaron asesoría acerca de equipos, paquetes y características que se adaptaran a sus necesidades; esta mención fue mayor entre las personas usuarias con discapacidad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



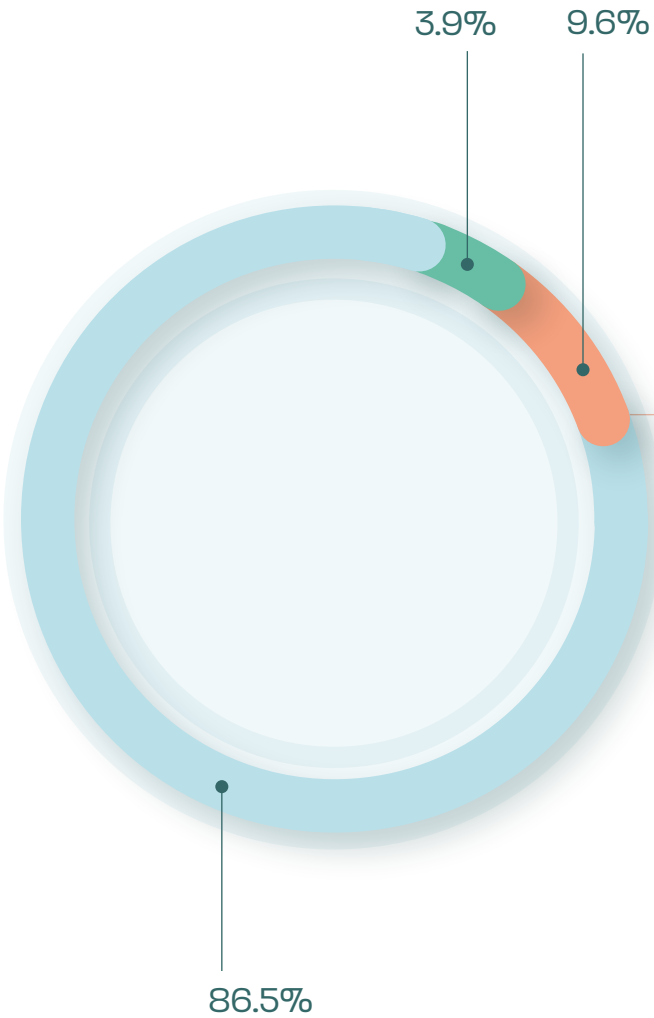
El 9.6% señaló que el ejecutivo que le atendió cuando contrató el servicio le mencionó sus derechos como persona usuaria con alguna discapacidad; esta mención fue mayor entre las personas usuarias con discapacidad motriz.

Gráfico 1.4.11.

¿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.

**Fuente:** IFT (2023)



- Sí
- No
- No sabe/No contestó

Tipo de discapacidad

	Motriz	10.7%
	Visual	3.9%
	Auditiva	1.7%



• **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)

<div></div> <div>Personas usuarias con alguna discapacidad</div>			<div></div> <div>Personas usuarias sin alguna discapacidad</div>
61.9%		Lo contrató un familiar	38.0%
17.0%		Por discapacidad	0.0%
13.5%		Me lo regalaron/ Me regalaron el teléfono	33.0%
1.4%		Otra persona es la que decide a quién contratar	6.4%
1.8%		Venía con el celular	0.3%
0.8%		Me lo dieron en el trabajo como prestación	8.8%
0.3%		No sabía usar el teléfono	0.1%
0.0%		No tenía tiempo de realizar la contratación	0.8%
0.0%		No era mayor de edad cuando se realizó la contratación	1.4%
0.0%		El celular/chip es de segunda mano	1.1%
0.0%		Otra	1.3%
3.5%		No sabe/No contestó	8.9%

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)

<div>Personas usuarias con alguna discapacidad</div>	<div>Personas usuarias sin alguna discapacidad</div>
46.4%	50.8%
	
Vía correo electrónico ( <i>e-mail</i> )	
21.8%	21.6%
	
Vía mensaje de texto SMS	
19.4%	12.1%
	
A través de una aplicación y/o página web	
9.0%	4.2%
	
Vía telefónica	
0.7%	0.6%
	
Por WhatsApp	
0.0%	6.7%
	
De manera física (en papel)	
0.7%	1.3%
	
No consulto mi estado de cuenta	
13.5%	4.7%
	
No me llegan	
6.4%	7.9%
	
No sabe/No contestó	








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)

<div>Personas usuarias con alguna discapacidad</div>	<div>Personas usuarias sin alguna discapacidad</div>
<div>39.6%</div> <div></div> <div>Presencial, en un centro de atención de la empresa</div>	<div>34.0%</div>
<div>20.4%</div> <div></div> <div>En tiendas de conveniencia (Oxxo, 7-Eleven, etc.)</div>	<div>18.1%</div>
<div>16.1%</div> <div></div> <div>A través de una aplicación y/o página web de la empresa</div>	<div>13.4%</div>
<div>15.8%</div> <div></div> <div>Domiciliación a tarjeta bancaria</div>	<div>20.8%</div>
<div>7.0%</div> <div></div> <div>En tienditas de la esquina (tienda tradicional)</div>	<div>0.4%</div>
<div>5.4%</div> <div></div> <div>Tiendas de autoservicio/Tiendas departamentales</div>	<div>6.7%</div>
<div>5.1%</div> <div></div> <div>Cajeros bancarios</div>	<div>4.5%</div>
<div>2.9%</div> <div></div> <div>Pasa un cobrador a mi domicilio</div>	<div>0.2%</div>
<div>0.7%</div> <div></div> <div>Lo paga alguien más</div>	<div>0.6%</div>
<div>0.0%</div> <div></div> <div>Por medio de transferencia electrónica</div>	<div>8.8%</div>
<div>0.0%</div> <div></div> <div>Vía telefónica</div>	<div>1.2%</div>
<div>6.7%</div> <div></div> <div>No sabe/No contestó</div>	<div>5.0%</div>

• **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)

 <b>Personas usuarias con alguna discapacidad</b>		<b>Personas usuarias sin alguna discapacidad</b> 
<b>46.7%</b>		En tiendas de conveniencia (Oxxo, 7-Eleven, etc.) <b>51.8%</b>
<b>30.9%</b>		En tienditas de la esquina (tienda tradicional) <b>31.1%</b>
<b>15.2%</b>		Tiendas de autoservicio/Tiendas departamentales <b>15.1%</b>
<b>12.6%</b>		Presencial, en un centro de atención de la empresa <b>10.2%</b>
<b>11.2%</b>		En farmacias <b>6.5%</b>
<b>5.2%</b>		En papelerías <b>1.8%</b>
<b>4.4%</b>		A través de una aplicación y/o página web de la empresa <b>12.2%</b>
<b>4.3%</b>		Cajeros bancarios <b>2.0%</b>
<b>1.2%</b>		Vía telefónica <b>1.0%</b>
<b>0.9%</b>		Domiciliación a tarjeta bancaria <b>3.1%</b>
<b>0.6%</b>		Terminales bancarias <b>0.0%</b>
<b>6.8%</b>		No sabe/No contestó <b>2.1%</b>

### 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.

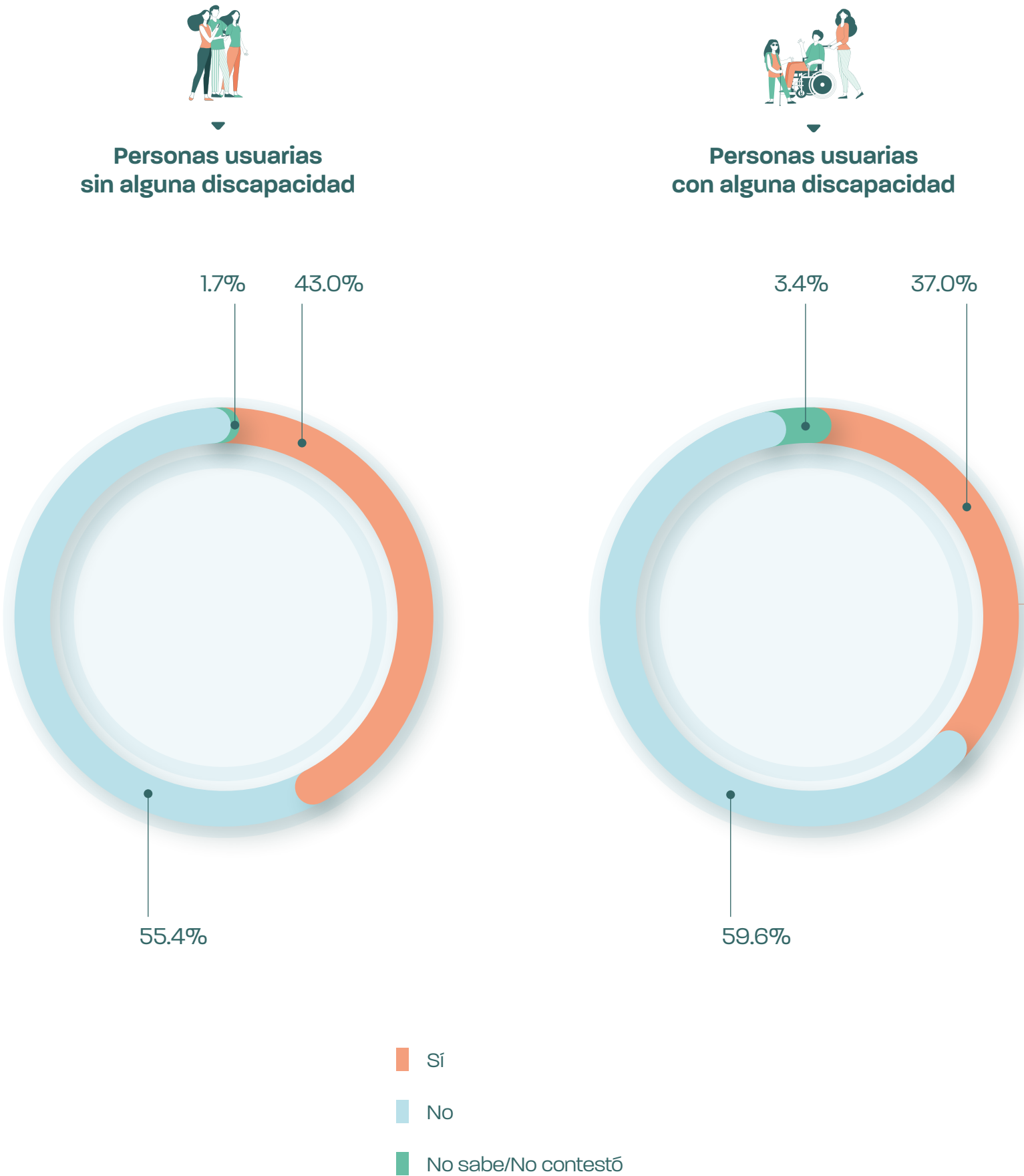
#### Gráfico 1.4.12.

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)



Tipo de discapacidad		
	Visual	40.1%
	Auditiva	35.9%
	Motriz	29.2%



¿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.

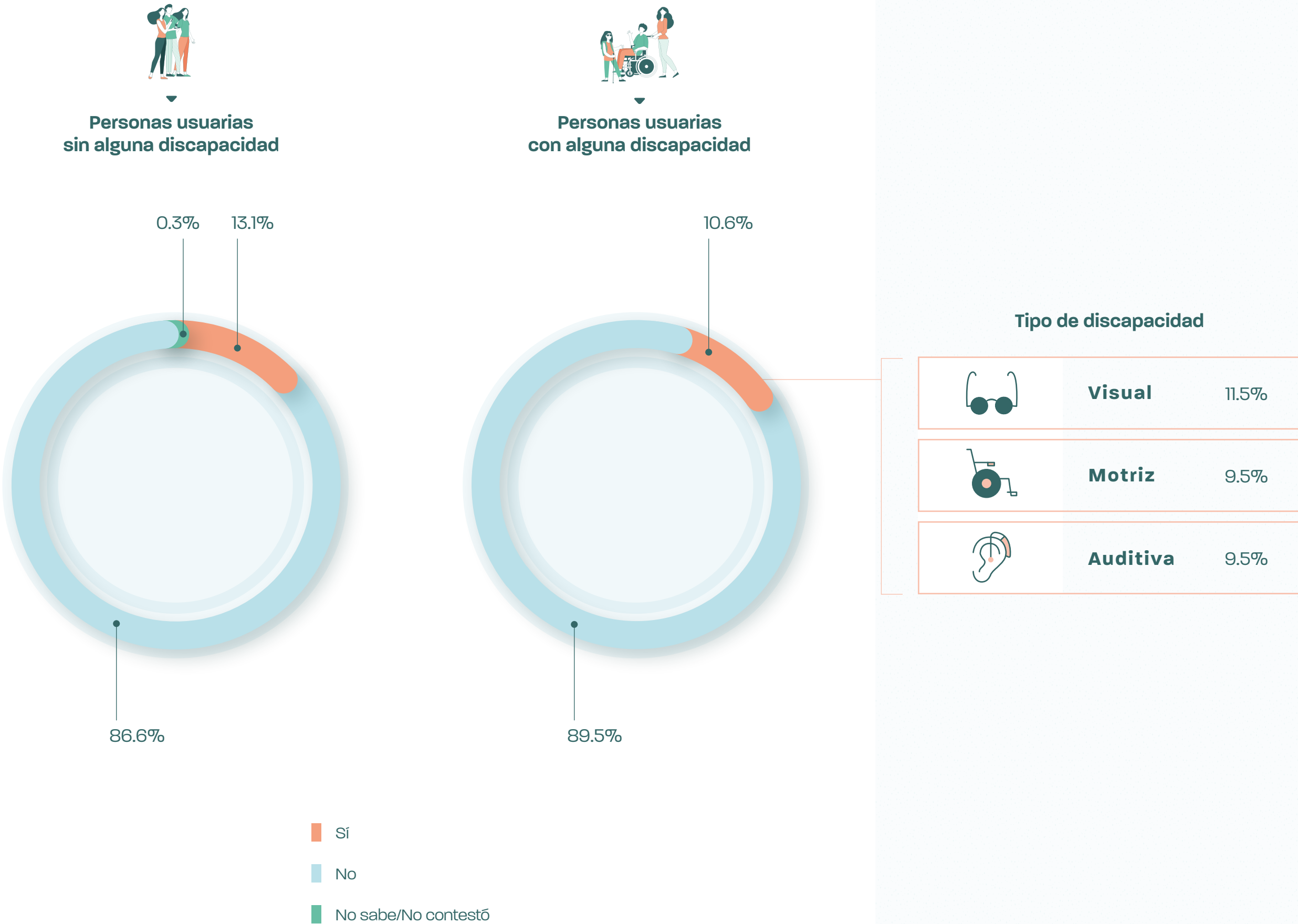
Gráfico 1.4.13.

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)



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

Cuadro 1.4.10.

¿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)

<div> Personas usuarias con alguna discapacidad</div>	<div> Personas usuarias sin alguna discapacidad</div>
55.6% <div></div> A través de una llamada telefónica	56.0%
37.9% <div></div> En persona/ En un centro de atención de la empresa	41.5%
11.7% <div></div> Vía Internet (A través de una aplicación, página web de la empresa)	4.4%
7.1% <div></div> Videoconferencia	0.0%
0.0% <div></div> Por correo electrónico ( <i>e-mail</i> )	2.2%
0.0% <div></div> Vía WhatsApp	1.8%
0.0% <div></div> Vía mensaje de texto (SMS)	1.1%
0.0% <div></div> Vía redes sociales	0.4%
0.0% <div></div> No sabe/No contestó	1.0%










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.II.

¿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)

<div>Personas usuarias con alguna discapacidad</div>	<div>Personas usuarias sin alguna discapacidad</div>
52.1% <div></div> Tiempos de espera largos para hablar con un asesor / operador	42.8%
39.9% <div></div> Dejan problemas sin resolver	28.1%
39.7% <div></div> Horarios de atención cortos o limitados	31.0%
39.7% <div></div> Explican mal	15.6%
29.1% <div></div> La actitud del personal es desatenta (son groseros, impacientes, etc.)	10.5%
18.8% <div></div> Brindan información incompleta	22.1%
13.1% <div></div> Piden muchos requisitos	14.8%

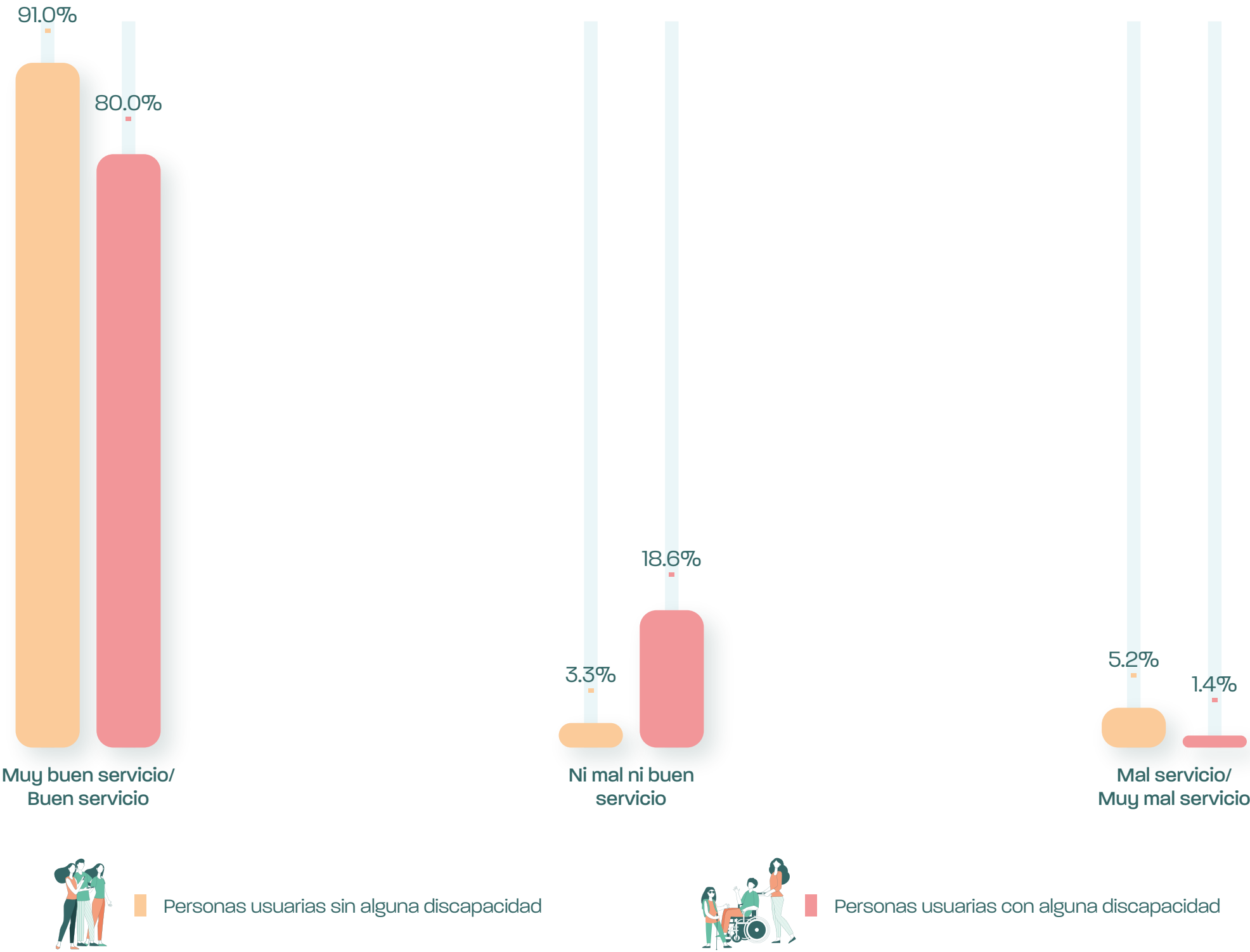
En cuanto a la calificación que le dan a la atención al cliente, el 91% de las personas usuarias que no tienen alguna discapacidad mencionaron que su proveedor de servicio de Telefonía móvil les brindó muy buen servicio/buen servicio; este porcentaje fue menor para las personas usuarias con alguna discapacidad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



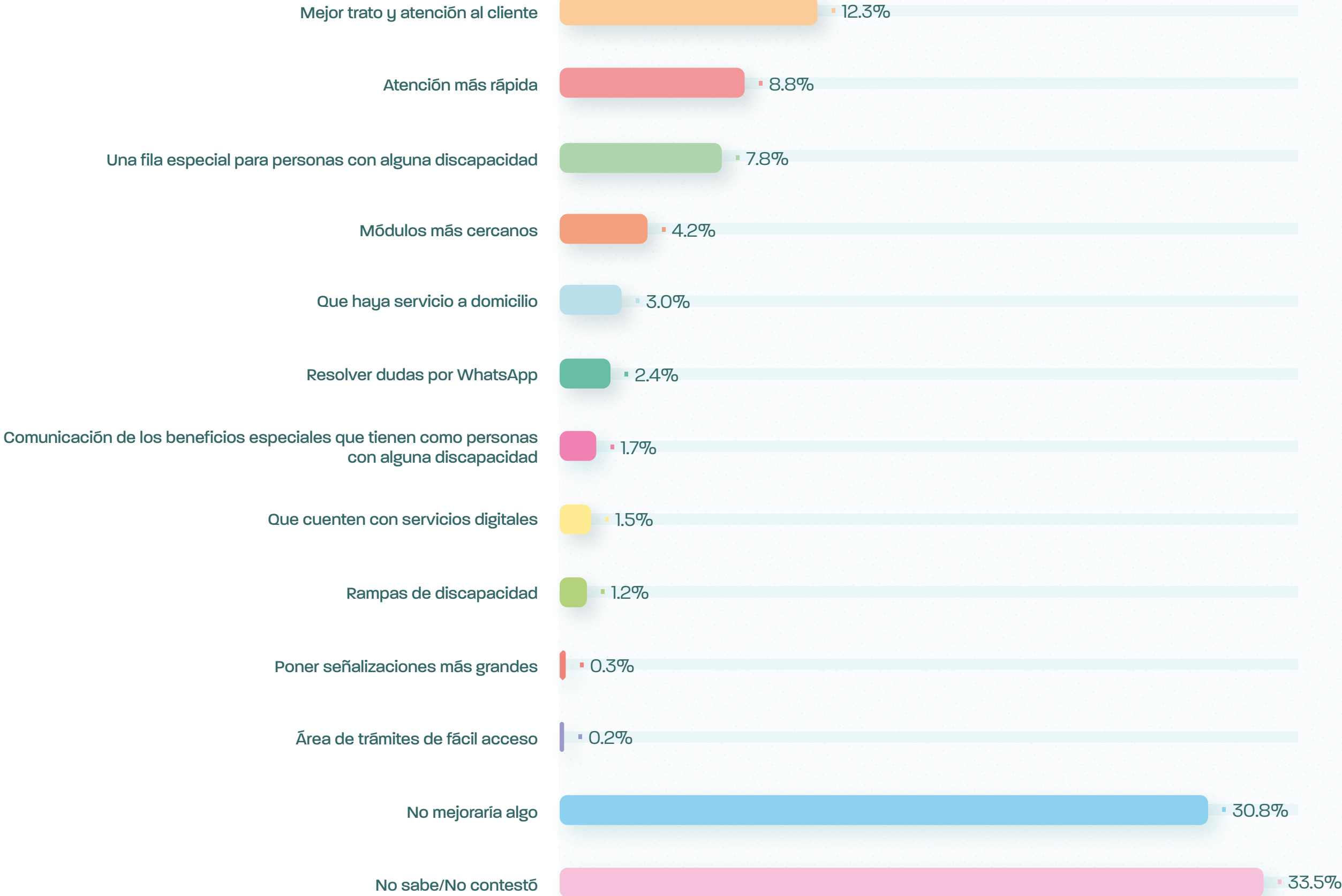
Las personas usuarias con alguna discapacidad mencionaron que, en el Centro de Atención a Clientes de su proveedor de servicio de Telefonía móvil, se podrían realizar las siguientes mejoras: un mejor trato y atención al cliente; que la atención sea más rápida; que exista una fila especial para personas 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 telecomunicaciones<sup>10</sup>

#### 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 Valor por el dinero
- Índice de Confianza o Lealtad
- 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)









<sup>10</sup> Para más información véase el documento “Actualización de la Metodología de Indicadores de Satisfacción de los Usuarios de Telecomunicaciones”, (IFT, 2021). Disponible en: <https://www.ift.org.mx/sites/default/files/contenidogeneral/usuarios-y-audiencias/actualizaciondelametodologiadeindicadores.pdf>







## 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

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



Personas usuarias sin  
alguna discapacidad



Telefonía fija



Personas usuarias con  
alguna discapacidad

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

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 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)





• 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 recontractación (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)



• Índice de Experiencia

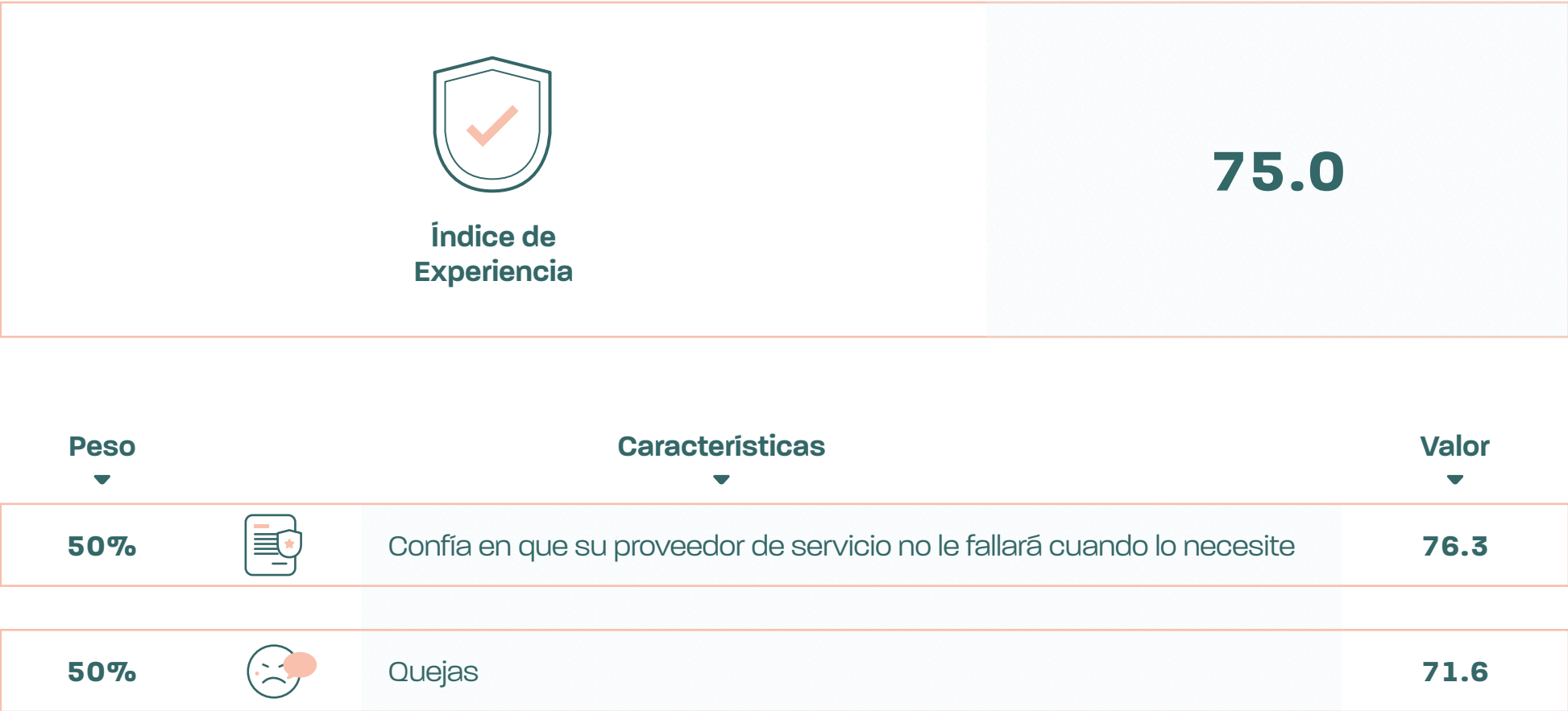
El Índice de Experiencia está conformado por las características en cuanto a las quejas emitidas por las personas usuarias, así como la resolución de problemas por parte del proveedor.

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 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)





• 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 recontractación (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

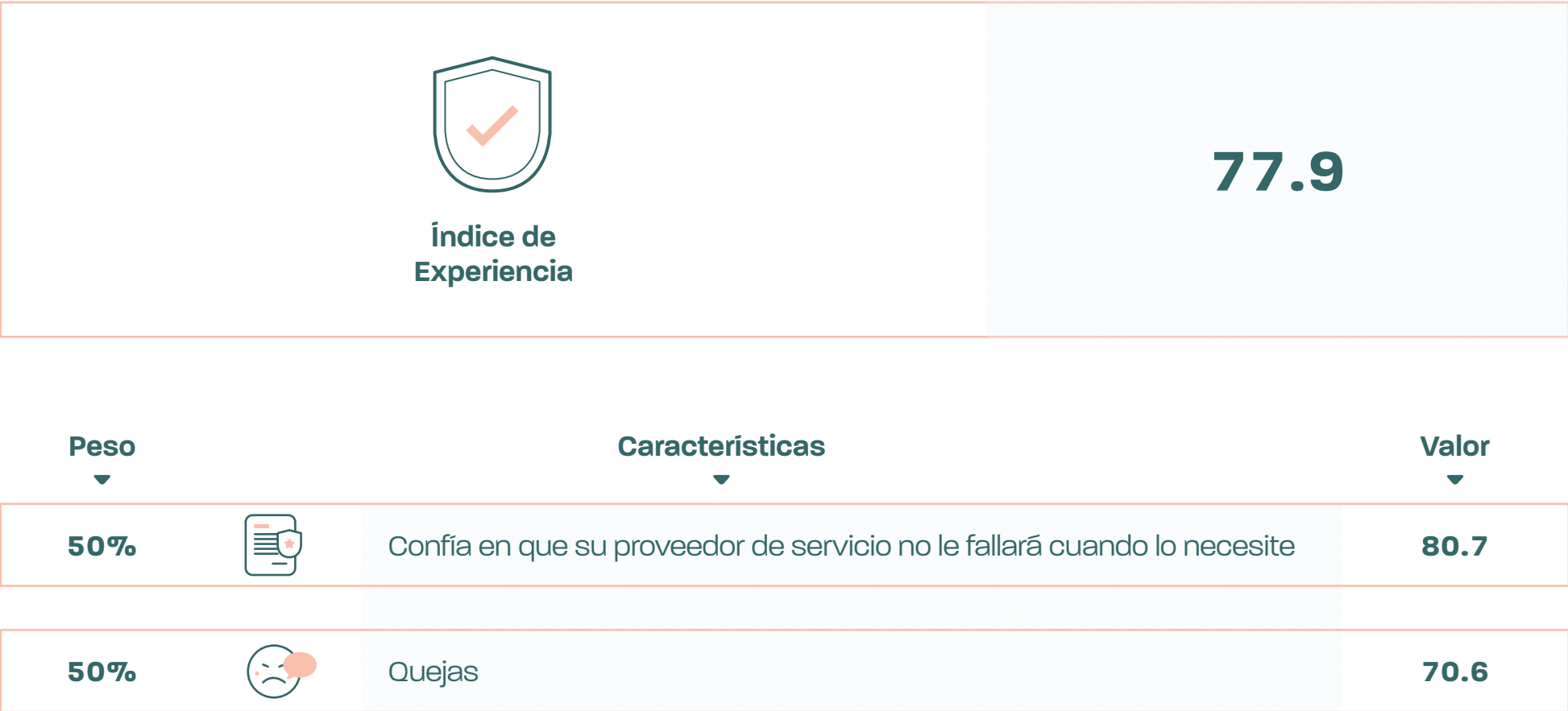
El Índice de Experiencia está conformado por las características en cuanto a las quejas emitidas por las personas usuarias, así como la resolución de problemas por parte del proveedor.

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)



### 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 paga

**Nota.** Indicadores medidos en una escala de 0 a 100 puntos.  
El porcentaje al lado de cada característica corresponde a la importancia (peso) que tiene cada una dentro del índice.  
Debido al redondeo de porcentajes, la suma no da 100%.  
**Fuente:** IFT (2023)



• 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 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 recontractación (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

Índices de Satisfacción		Valor
	Índice de Experiencia	84.9
	Índice de Confianza o Lealtad	72.3
	Índice de Calidad percibida	71.8
	Índice de Valor por el dinero	71.6

• 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 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 recontractación (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)



• 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)



2.2.

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



Personas usuarias con alguna discapacidad

70.1		Índice General de Satisfacción	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)



Personas usuarias sin alguna discapacidad



Personas usuarias con alguna discapacidad



76.5		Índice General de Satisfacción	74.0
78.3		Índice de Experiencia	72.1
73.1		Índice de Confianza o Lealtad	70.9
72.9		Índice de Calidad percibida	69.4
72.4		Índice de Valor por el dinero	70.2

### 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	Personas usuarias con alguna discapacidad
73.3	72.8
Índice General de Satisfacción	
79.6	80.6
Índice de Experiencia	
73.2	73.3
Índice de Calidad percibida	
70.9	70.6
Índice de Valor por el dinero	
69.7	69.8
Índice de Confianza o Lealtad	



### 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)

  
**Personas usuarias sin alguna discapacidad**

  
**Personas usuarias con alguna discapacidad**

<b>74.6</b>	 <b>Índice General de Satisfacción</b>	<b>74.7</b>
<b>85.0</b>	 <b>Índice de Experiencia</b>	<b>83.6</b>
<b>72.3</b>	 <b>Índice de Confianza o Lealtad</b>	<b>72.9</b>
<b>71.9</b>	 <b>Índice de Calidad percibida</b>	<b>70.1</b>
<b>71.7</b>	 <b>Índice de Valor por el dinero</b>	<b>70.8</b>



<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