



SEGUNDA

... **ENCUESTA 2022**

Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones

# ÍNDICE

Legales	3
Glosario y definiciones	4
Objetivo General	7
Objetivos Específicos	7
Consideraciones metodológicas	9
Apartado <b>Uno</b>	13
> Percepción sobre la Ciberseguridad de las personas usuarias de Internet fijo y/o Telefonía móvil	13
<hr/>	
1.1. Principales usos de Internet fijo y/o móvil	21
1.2. Percepción de seguridad al navegar en Internet fijo y/o móvil	24
1.3. Percepción de riesgos, delitos cibernéticos y medidas de seguridad para navegar en Internet fijo y/o móvil	34
1.4. Percepción de las personas usuarias de Internet fijo y/o móvil sobre el conocimiento que tienen de los riesgos y delitos cibernéticos	48
Apartado <b>Dos</b>	57
> Indicadores de Satisfacción de los usuarios de telecomunicaciones	57
<hr/>	
2.1. Internet fijo	61
2.2. Telefonía fija	66
2.3. Televisión de paga	71
2.4. Telefonía móvil	76

ÍNDICE

LEGALES

OBJETIVOS

CONSIDERACIONES  
METODOLÓGICAS

APARTADO 1

APARTADO 2

# 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 *“Segunda Encuesta 2022. 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>.*

ÍNDICE

LEGALES

OBJETIVOS

CONSIDERACIONES  
METODOLÓGICAS

APARTADO 1

APARTADO 2

<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>

# GLOSARIO Y DEFINICIONES

<b>Antivirus</b>	<p>Es un tipo de software cuyo principal objetivo es detectar y bloquear acciones maliciosas en dispositivos generadas por <i>malware</i> y, en caso de que se haya producido una infección, eliminarla.</p> <p><a href="https://ciberseguridad.ift.org.mx/seccion/recomendaciones_generales">https://ciberseguridad.ift.org.mx/seccion/recomendaciones_generales</a></p>
<b>Ciberbullying</b>	<p>Engloba el uso de las tecnologías de información y comunicación, para causar daño de manera repetida, deliberada y hostil. Esto puede incluir, pero no limitarse, al uso de Internet, teléfonos móviles u otros dispositivos electrónicos para difundir o colocar textos o imágenes que dañan o avergüenzan a una persona.</p> <p><a href="https://www.unodc.org/documents/organized-crime/cybercrime/Cybercrime_Safety_Guide_Spanish.pdf">https://www.unodc.org/documents/organized-crime/cybercrime/Cybercrime_Safety_Guide_Spanish.pdf</a></p>
<b>Cookies</b>	<p>Son aquellos paquetes de información definidos por un sitio web y almacenados por un navegador de forma automática en el dispositivo del usuario cuando éste visita dicho sitio.</p> <p><a href="https://ciberseguridad.ift.org.mx/seccion/recomendaciones_generales">https://ciberseguridad.ift.org.mx/seccion/recomendaciones_generales</a></p>
<b>Datos biométricos</b>	<p>Propiedades físicas, fisiológicas, de comportamiento o rasgos de la personalidad, atribuibles a una sola persona y que son medibles.</p> <p><a href="https://home.inai.org.mx/wp-content/documentos/DocumentosSectorPrivado/GuiaDatosBiometricos_Web_Links.pdf">https://home.inai.org.mx/wp-content/documentos/DocumentosSectorPrivado/GuiaDatosBiometricos_Web_Links.pdf</a></p>
<b>Delito cibernético</b>	<p>Cualquier infracción punible, ya sea delito o falta, en el que se involucra un equipo informático o Internet y en el que el ordenador, teléfono, televisión, reproductor de audio o vídeo o dispositivo electrónico, en general, puede ser usado para la comisión del delito o puede ser objeto del mismo delito.</p> <p><a href="https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4639646.pdf">https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4639646.pdf</a></p>
<b>Extorsión</b>	<p>Presión que se ejerce sobre alguien mediante amenazas para obligarlo a actuar de determinada manera y obtener así dinero u otro beneficio.</p> <p><a href="https://dle.rae.es/extorsi%C3%B3n">https://dle.rae.es/extorsi%C3%B3n</a></p>
<b>Grooming</b>	<p>Se le llama <i>grooming</i> al conjunto de estrategias que una persona adulta realiza para ganarse la confianza de un niño, niña o adolescente, a través del uso de las tecnologías de la comunicación e información, con el propósito de abusar o explotar sexualmente de él o ella. El adulto suele crear un perfil falso en una red social, foro, sala de chat u otro, se hace pasar por un chico o una chica y entablan una relación de amistad y confianza con el niño o niña con la intención de acosarlo.</p> <p><a href="https://www.unodc.org/documents/organized-crime/cybercrime/Cybercrime_Safety_Guide_Spanish.pdf">https://www.unodc.org/documents/organized-crime/cybercrime/Cybercrime_Safety_Guide_Spanish.pdf</a></p>

ÍNDICE

LEGALES

OBJETIVOS

CONSIDERACIONES  
METODOLÓGICAS

APARTADO 1

APARTADO 2

<b>Hackeo</b>	El hackeo se refiere a las actividades que buscan comprometer los dispositivos digitales, como ordenadores, <i>smartphones</i> , tabletas e incluso redes enteras. <a href="https://www.protecciondatos.org/que-es-el-hackeo/">https://www.protecciondatos.org/que-es-el-hackeo/</a>
<b>Malware</b>	Término que engloba a todo tipo de programa o código malicioso cuyas funciones incluyen: extraer, borrar e incluso “secuestrar” la información de equipos de cómputo o generar malfuncionamiento en los sistemas. Algunos ejemplos de <i>malware</i> son: los virus, los troyanos, los gusanos y el <i>ransomware</i> . <a href="https://ciberseguridad.ift.org.mx/seccion/recomendaciones_generales">https://ciberseguridad.ift.org.mx/seccion/recomendaciones_generales</a>
<b>Medida de seguridad</b>	Para fines del presente Reporte se refiere a una acción o actividad que puede realizarse para prevenir o eliminar un peligro al utilizar plataformas digitales.
<b>Phishing</b>	Estafa a través de una página web, correo electrónico, SMS o llamada telefónica en la que se suplanta a una persona o empresa de confianza para obtener datos privados de la persona usuaria, como claves de acceso o tarjetas de crédito. Dicha actividad se realiza con el propósito de robar información personal y utilizarla para suplantar su identidad u ocasionar daños financieros. <a href="https://ciberseguridad.ift.org.mx/seccion/recomendaciones_generales">https://ciberseguridad.ift.org.mx/seccion/recomendaciones_generales</a>
<b>Policía Cibernética o ciber policía</b>	En el país, existen Unidades de Policías Cibernéticas en cada uno de los estados de la República Mexicana, las cuales realizan actividades de prevención, vigilancia, identificación, monitoreo y rastreo en la red pública de Internet, con la finalidad de prevenir cualquier situación constitutiva de un delito que pudiera poner en riesgo la integridad física y patrimonial de los habitantes. <a href="https://ciberseguridad.ift.org.mx/reporte_ciudadano.php">https://ciberseguridad.ift.org.mx/reporte_ciudadano.php</a>
<b>Riesgo</b>	Contingencia o proximidad de un daño. <a href="https://del.rae.es/riesgo">https://del.rae.es/riesgo</a>
<b>Robo de identidad</b>	Es cuando una persona obtiene, transfiere, utiliza o se apropia de manera indebida, de los datos personales de otra sin la autorización de esta última, usualmente para cometer un fraude o delito. <a href="https://www.gob.mx/condusef/articulos/recomendaciones-para-prevenir-el-robo-de-identidad?idiom=es">https://www.gob.mx/condusef/articulos/recomendaciones-para-prevenir-el-robo-de-identidad?idiom=es</a>
<b>Spam</b>	Uso de mensajes masivos no solicitados y no deseados para intentar convencer al destinatario para comprar algo o revelar información personal, como un número de teléfono, dirección o información de cuenta bancaria. <a href="https://ciberseguridad.ift.org.mx/seccion/recomendaciones_generales">https://ciberseguridad.ift.org.mx/seccion/recomendaciones_generales</a>

ÍNDICE

LEGALES

OBJETIVOS

CONSIDERACIONES  
METODOLÓGICAS

APARTADO 1

APARTADO 2

<p><b>Suplantación de identidad</b></p>	<p>Se refiere a la apropiación indebida de otra identidad para actuar en su nombre; los objetivos del suplantador pueden ser múltiples, desde hacer una broma pesada, dañar la reputación o el peor escenario, realizar ciberataques desde la cuenta aprovechando la confianza que se genera en otras personas.</p> <p><a href="https://www.colnodo.apc.org/es/experiencias/que-es-una-suplantacion-de-identidad-digital-y-como-puede-afectarte">https://www.colnodo.apc.org/es/experiencias/que-es-una-suplantacion-de-identidad-digital-y-como-puede-afectarte</a></p>
<p><b>Trata de personas</b></p>	<p>La trata de personas se presenta cuando una persona promueve, solicita, ofrece, facilita, consigue, traslada, entrega o recibe, para sí o para un tercero, a una persona, por medio de la violencia física o moral, el engaño o el abuso de poder, para someterla a explotación sexual, trabajos o servicios forzados, esclavitud o prácticas análogas a la esclavitud, servidumbre, o a la extirpación de un órgano, tejido o sus componentes.</p> <p><a href="https://www.cndh.org.mx/sites/all/doc/cartillas/8_Cartilla_Trata.pdf">https://www.cndh.org.mx/sites/all/doc/cartillas/8_Cartilla_Trata.pdf</a></p>
<p><b>Troyano</b></p>	<p>Un troyano oculta software malicioso dentro de un archivo que parece normal. Hay una gran cantidad de virus troyanos en Internet que pueden realizar diversas tareas. La mayoría de los troyanos tienen como objetivo controlar el equipo de un usuario, robar datos e introducir más software malicioso en el equipo de la víctima.</p> <p><a href="https://mx.norton.com/internetsecurity-malware-what-is-a-trojan.html">https://mx.norton.com/internetsecurity-malware-what-is-a-trojan.html</a></p>

ÍNDICE

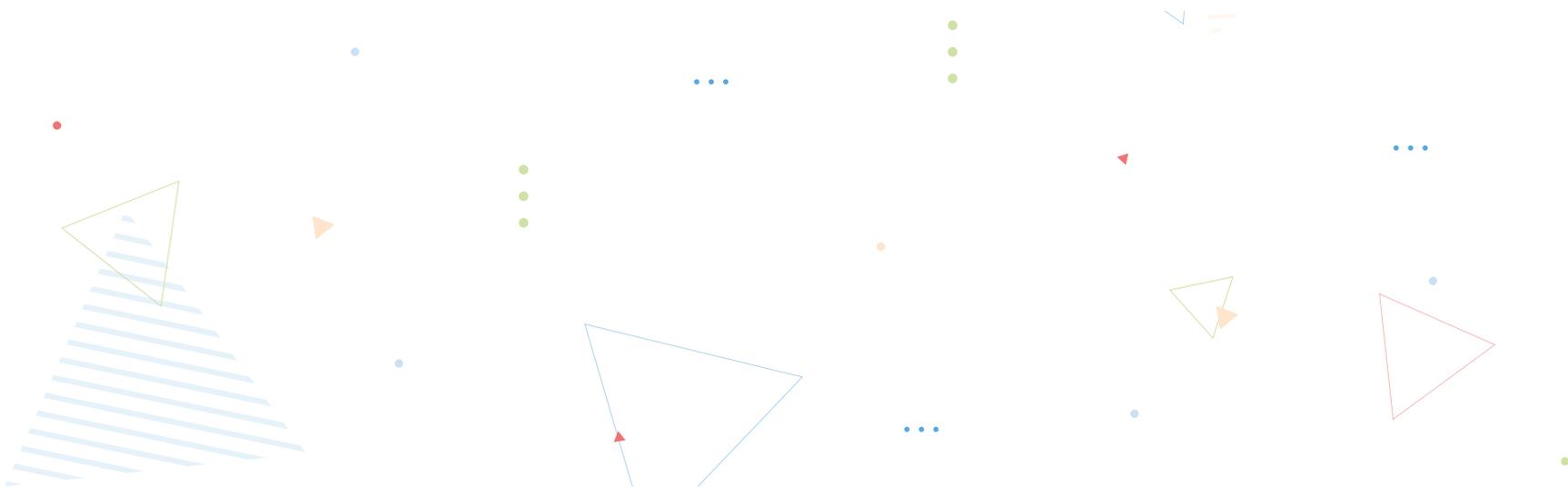
LEGALES

OBJETIVOS

CONSIDERACIONES  
METODOLÓGICAS

APARTADO 1

APARTADO 2



# OBJETIVO

## GENERAL

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

La “Segunda Encuesta 2022. Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones”, contiene los resultados obtenidos a través de las entrevistas aplicadas en el periodo del 21 de febrero al 25 de marzo de 2022, para identificar los patrones de consumo, niveles de satisfacción y experiencia de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones de Internet fijo, 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. Percepción sobre la Ciberseguridad de las personas usuarias de Internet fijo y/o Telefonía móvil

De acuerdo con el Informe especial sobre universalizar el acceso a las tecnologías digitales para enfrentar los efectos del COVID-19 de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) *“las tecnologías digitales han sido esenciales para el funcionamiento de la economía y la sociedad durante la crisis de la pandemia de la enfermedad por coronavirus (COVID-19). Las redes y la infraestructura de comunicaciones se utilizan de manera cada vez más intensiva para actividades productivas, educacionales, de la salud, y de relacionamiento y entretenimiento”*<sup>2</sup>.

Por otra parte, la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) destaca que *“existe un mayor reconocimiento del riesgo de ciberseguridad...y que, si bien la ventaja de la tecnología digital aporta inmensos beneficios económicos y sociales, los riesgos cibernéticos pueden contrarrestar los beneficios de la digitalización”*<sup>3</sup>. Lo cual, revela la importancia del tema de ciberseguridad ante el incremento del uso de plataformas digitales.

ÍNDICE

LEGALES

OBJETIVOS

CONSIDERACIONES  
METODOLÓGICAS

APARTADO 1

APARTADO 2

<sup>2</sup> CEPAL (2020), Universalizar el acceso a las tecnologías digitales para enfrentar los efectos del COVID-19. Disponible en: [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45938/4/S2000550\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45938/4/S2000550_es.pdf)

<sup>3</sup> UIT (2021), Índice Global de Ciberseguridad. Disponible en: <https://www.itu.int/epublications/publication/D-STR-GCI.01-2021-HTML-E/>

Con base en lo anterior, el objetivo del apartado es mostrar un panorama sobre la percepción de las personas usuarias al navegar en Internet fijo y/o móvil, conocer los riesgos y delitos cibernéticos que más les preocupan, si toman medidas de seguridad en línea para protegerse de ellos, así como si han sido víctimas de algún delito cibernético y qué hicieron en ese caso. Finalmente, se presenta información sobre el conocimiento del tema que tienen las personas usuarias, qué les gustaría saber y cómo les gustaría informarse para navegar de manera segura en Internet fijo y/o móvil.

## Apartado 2. Indicadores de Satisfacción de los usuarios 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.

Dada la importancia de conocer y dar seguimiento a los niveles de satisfacción de los usuarios de telecomunicaciones, los resultados que se presentan obedecen a las respuestas de las personas encuestadas que permiten conocer la percepción sobre los servicios de telecomunicaciones que reciben.

Asimismo, los resultados permiten al sector público, agentes regulados y toda aquella persona interesada en el análisis del sector, diseñar y/o evaluar políticas públicas o estrategias en beneficio de los usuarios de telecomunicaciones en México.

<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:** 21 de febrero al 25 de marzo 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	50.1%	49.9%
Telefonía móvil	50.0%	50.0%
Telefonía fija	50.0%	50.0%

**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	1.48%
Televisión de paga	1.50%
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 de INEGI. La muestra de estos servicios se conformó por 5,904 personas encuestadas.

ÍNDICE

LEGALES

OBJETIVOS

**CONSIDERACIONES METODOLÓGICAS**

APARTADO 1

APARTADO 2

### 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 4,000 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 2,014 personas encuestadas.

### Consideraciones metodológicas de los Indicadores de satisfacción de los usuarios 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? ”.*

En tanto que, 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: <http://www.ift.org.mx/sites/default/files/contenidogeneral/usuarios-y-audencias/actualizaciondelametodologiadeindicadores.pdf>

## Consideraciones metodológicas del estudio cualitativo

Un estudio cualitativo tiene como fin brindar información sin medición numérica ni probabilística ya que no se trata de un análisis estadístico, y permite desarrollar preguntas e hipótesis antes, durante y/o después de la recolección y el análisis de los datos<sup>7</sup>.

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

De acuerdo con las mejores prácticas internacionales, diferentes órganos reguladores<sup>8</sup> realizan estudios de carácter cualitativo con la finalidad de profundizar en el análisis de un tema; con el interés de saber qué piensan las personas encuestadas y qué significado poseen sus perspectivas en el asunto que se investiga.

### **Estudio cualitativo a través de un panel de usuarios en línea<sup>9</sup>**

El apartado 1 del Reporte presenta información de la investigación cualitativa llevada a cabo por el IFT a través de la ejecución de una metodología que consiste en implementar una herramienta interactiva *online* (panel de usuarios en línea), la cual establece una forma dinámica al momento de establecer una conversación.

Ventajas:

- Alcance: permite entrevistar virtualmente a cualquier persona usuaria de telecomunicaciones.
- Estas personas pueden expresarse con mayor libertad, al responder a través de una computadora de escritorio, computadora portátil (Laptop), teléfono móvil, entre otros dispositivos.
- Es posible asignar tareas y seguimientos puntuales.
- El moderador(a) es el líder del foro y encamina la conversación.
- La plataforma permite generar aprendizaje de las personas usuarias de telecomunicaciones y con este aprendizaje tomar elementos para realizar estudios cuantitativos.

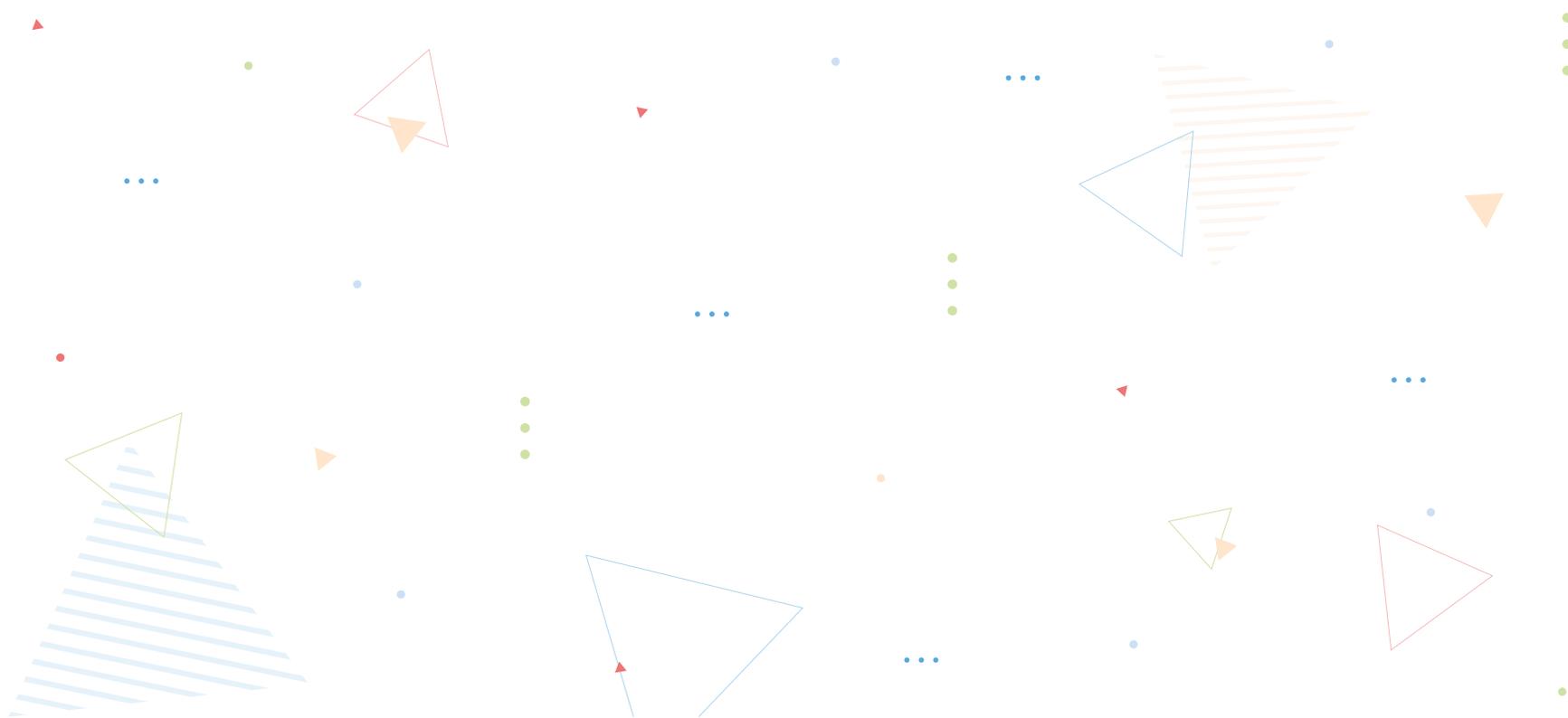
<sup>7</sup> Sampieri Roberto Hernández, et al., "Metodología de la investigación", Mc Graw Hill quinta edición 2010, capítulo 1 y 12.

<sup>8</sup> Órganos reguladores como la Oficina de Comunicaciones (Ofcom) en Reino Unido y el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel) en Perú.

<sup>9</sup> Para fines del presente Reporte, el estudio de panel de usuarios en línea consistió en realizar mediciones sucesivas en un grupo de usuarios de telecomunicaciones en distintos momentos en el tiempo, con la finalidad de conocer los cambios que experimentan en relación con distintas variables o fenómenos de interés y observar su evolución. En el panel de usuarios participan comunidades en línea orientadas hacia un mismo tema.

Las personas que participaron en el estudio interactuaron del 19 al 21 de abril del 2022, con diversas actividades prediseñadas en una guía temática por una moderadora experta. La muestra se dividió en hombres y mujeres de entre 20 y 45 años, habitantes de la Ciudad de México, Guadalajara y Monterrey con un nivel socioeconómico (NSE) C típico<sup>10</sup>.

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



ÍNDICE

LEGALES

OBJETIVOS

**CONSIDERACIONES  
METODOLÓGICAS**

APARTADO 1

APARTADO 2

<sup>10</sup> De acuerdo con la AMAI los NSE se definen de la siguiente manera:

C. Está conformado por un jefe de hogar con estudios mayores a primaria, un porcentaje importante de estos hogares cuenta con conexión a Internet fijo y principalmente el gasto es destinado a alimentación.

# APARTADO UNO

## » Percepción sobre la Ciberseguridad de las personas usuarias de Internet fijo y/o Telefonía móvil

El objetivo del apartado 1 es mostrar un panorama sobre la percepción de las personas usuarias al navegar en Internet fijo y/o móvil, conocer los riesgos y delitos cibernéticos que más les preocupan enfrentar al navegar en Internet fijo y/o móvil, si toman medidas de seguridad para protegerse de ellos, así como si han sido víctimas de algún delito cibernético y qué hicieron en ese caso. Finalmente, se presenta información sobre el conocimiento del tema que tienen las personas usuarias, qué les gustaría saber y cómo les gustaría informarse para navegar de manera segura en Internet fijo y/o móvil.

### Notas aclaratorias:

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



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

ÍNDICE

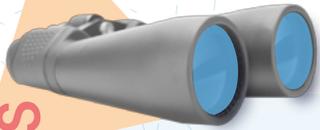
LEGALES

OBJETIVOS

CONSIDERACIONES  
METODOLÓGICAS

APARTADO 1

APARTADO 2



## Personas encuestadas de Internet fijo y Telefonía móvil

El **celular** es el principal dispositivo que utilizan las personas usuarias de Internet fijo para llevar a cabo diversas actividades como comprar en línea, realizar transacciones bancarias, consultar mapas/ubicaciones/búsqueda de direcciones, entre otras.



### » Percepción de las personas usuarias sobre la Ciberseguridad



Sin importar el servicio, las personas usuarias mencionaron principalmente que, en comparación con hace dos años, es más seguro navegar en Internet fijo y/o móvil.



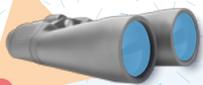
#### Internet fijo

- 1 El **51.9%** de las personas usuarias consideran que, en comparación con hace dos años, **"Es más seguro"/"Es igual de seguro"** navegar en Internet fijo principalmente porque existe más seguridad en las plataformas/páginas de Internet.
- 2 Las que consideran que **"Es igual de inseguro"/"Es más inseguro"**, es porque existe robo de cuenta, identidad o contraseña/robo de datos personales con **36.7%**.



#### Telefonía móvil

- 1 El **49.4%** de las personas usuarias consideran que, en comparación con hace dos años, **"Es más seguro"/"Es igual de seguro"** navegar en Internet móvil principalmente porque es más seguro navegar por datos móviles.
- 2 Las que consideran que **"Es igual de inseguro"/"Es más inseguro"**, es porque existe robo de cuenta, identidad o contraseñas/robo de datos personales con **37.2%**.



### Internet fijo

3 Las personas usuarias mencionaron principalmente proporcionar su nombre completo (**61%**) en las aplicaciones o plataformas que utilizan.

La información que menos proporcionaron son los datos bancarios (**7.8%**) y su ubicación (**7.6%**).



### Telefonía móvil

3 El **32.8%** de las personas usuarias de Telefonía móvil mencionaron que se sienten **"Insegura/Muy insegura"** cuando se conecta a Internet a través de Wi-Fi en lugares públicos; mientras que, el **27.3%** señaló que no se conecta a este tipo de red.



Más del 80% señaló tener **algo/mucha desconfianza** en compartir los datos bancarios y la ubicación.



### ¿Quién es el principal responsable de la seguridad de la información y datos personales al navegar en Internet?

Las personas usuarias que navegan en Internet fijo y/o móvil mencionaron que:

La principal persona responsable de la seguridad de su información y datos personales **son ellas mismas** con **66% (Internet fijo) y 48.6% (Internet móvil)**.

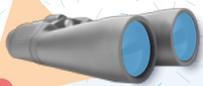
### Políticas de privacidad y términos y condiciones de uso cuando acceden a aplicaciones y/o plataformas en Internet



• El **53.3%** de las personas usuarias de Internet fijo mencionaron que acepta las políticas de privacidad y términos y condiciones de uso cuando accede a aplicaciones y/o plataformas en Internet porque:

Están obligados a hacerlo si quieren acceder a la aplicación

• El **21.3%** señaló que **no las acepta** y prefiere no utilizarlas.



➤ **Percepción de las personas usuarias de Internet fijo y/o móvil sobre los delitos cibernéticos**



1

**¿Se han informado sobre los riesgos cibernéticos?**

El **46.4%** de las personas usuarias de Internet fijo, mencionaron que **sí se han informado** sobre los riesgos cibernéticos, mientras que, el **53.2%** no lo ha hecho.



Las personas usuarias de Internet fijo que mencionaron haberse informado sobre los riesgos cibernéticos, lo han hecho principalmente a través de la **televisión** con **46%**, redes sociales con **45.2%** y páginas de Internet con **39.6%**.

**¿Qué tan informado(a) se siente sobre los delitos cibernéticos?**

2

Más de **50%** de las personas usuarias de Internet fijo y/o Telefonía móvil, mencionaron principalmente que se sienten **poco informadas/nada informadas** sobre los delitos cibernéticos.

**Razones**



Internet fijo

Consideran sentirse **"Muy informadas"/"Informadas"** sobre los delitos cibernéticos, principalmente porque se informan a través de los medios de comunicación con **33.1%**.

Las que consideran sentirse **"Poco informadas"/"Nada Informadas"**, es porque no se informan/ no les interesa con **36.6%**.



Telefonía móvil

Consideran sentirse **"Muy informadas"/"Informadas"** sobre los delitos cibernéticos, principalmente porque se informan a través de redes sociales o páginas de Internet con **26.2%**.

Las que consideran sentirse **"Poco informadas"/"Nada Informadas"**, es porque no se informan/ no les interesa con **43.2%**.

**¿Qué delitos cibernéticos les preocupan más a las personas usuarias de Internet fijo y/o Telefonía móvil?**

3



Las personas usuarias que navegan en **Internet fijo**, mencionaron que los delitos cibernéticos que más les preocupan son principalmente **el robo de identidad**, el fraude en compras en línea y los correos electrónicos o llamadas telefónicas fraudulentas solicitando sus datos personales.



Las personas usuarias que navegan en **Internet móvil**, mencionaron que los delitos cibernéticos que más les preocupan son principalmente **el robo de identidad**, el hackeo de una red social y/o cuenta de correo y los fraudes en compras en línea.



» **Medidas de seguridad para navegar en Internet fijo y/o móvil**

El **37.8%** de las personas usuarias que navegan en Internet fijo mencionaron que **toman alguna medida de seguridad**; mientras que el porcentaje de las que navegan en Internet móvil fue mayor con **39.2%**.



Entre las principales **medidas de seguridad** que mencionaron tomar las personas usuarias que navegan en Internet fijo y/o móvil se encuentran:

- Solo visitar sitios web que conocen y en los que confían,
- Solo abrir correos electrónicos de personas que conocen, y
- Realizar copias de seguridad de su información.

» **¿Ha sido víctima de algún delito cibernético?**

La **mayoría** de las personas usuarias que navegan en Internet fijo y/o móvil mencionaron que **no han sido víctimas** de algún delito cibernético.



**¿Qué haría si experimentara o qué hizo en caso de haber experimentado algún delito cibernético?**

Las personas usuarias de Internet fijo y/o Telefonía móvil mencionaron principalmente que:

- Acudirían a las autoridades y/o denunciarían, si experimentaran algún delito cibernético, o en su caso, si lo experimentaron.
- Cancelar y/o cambiar cuentas, así como crear contraseñas más seguras.





## Estudio cualitativo

### Importancia del Internet:

De acuerdo con las personas participantes del estudio cualitativo, los principales usos de Internet son aquellos enfocados en la productividad, informarse y el entretenimiento.

#### Ventajas y desventajas del uso de Internet

Dentro de las **ventajas** que mencionaron las personas participantes del estudio cualitativo sobre el uso de Internet durante la pandemia, se encuentra que:

- Facilitó la continuidad de las actividades laborales (teletrabajo) y escolares (clases en línea), y
- Les permitió mantenerse comunicados sin importar las distancias.

#### Desventajas:

Los aspectos relacionados con los delitos cibernéticos como: **ataques de virus, robo de identidad o información**, así como **la clonación de tarjeta**, fueron parte de las desventajas mencionadas.

## 1

### Riesgos en Internet

Entre los riesgos que más mencionaron las personas participantes del estudio cualitativo se encuentran: **virus y malware**, robo de información personal, *phishing* y clonación de tarjeta, así como extorsión.

### ¿Quién es la principal persona responsable de la seguridad de la información y datos personales?

De acuerdo con las personas participantes del estudio cualitativo, **la principal persona responsable** de la seguridad de la información y datos personales cuando se navega en Internet es la persona usuaria; también mencionaron que las plataformas deben tener mayor seguridad para evitar fugas de datos.

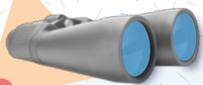
## 2

### Políticas de privacidad y términos y condiciones de uso

Las personas participantes del estudio cualitativo consideran que las políticas de privacidad y los términos y condiciones de uso cuando acceden a aplicaciones y/o plataformas en Internet **son textos muy largos, ambiguos y confusos**.

Algunas confían que sus datos serán usados justamente, pero otras consideran que las políticas de privacidad nunca son respetadas por las plataformas.





3

Medidas de seguridad

Entre las principales medidas de seguridad que las personas participantes del estudio cualitativo mencionaron tomar, se encuentran:



- Uso de antivirus, y
- Cambio de contraseñas, y
- Usar herramientas que proporcionan las aplicaciones de la banca móvil.

4

¿Cómo se ha informado sobre los riesgos cibernéticos?

Las personas participantes del estudio cualitativo mencionaron haberse enterado sobre los riesgos cibernéticos a través de **experiencias ajenas de amistades o familiares**, redes sociales, noticias, televisión, entre otros.

5

Temores de las personas participantes del estudio cualitativo al utilizar el Internet

Los riesgos en el uso de Internet que más temor generan son: **extorsión por robo de información privada, virus y la clonación de tarjetas bancarias**; por lo que sería recomendable hacer campañas para informar al usuario acerca de cómo prevenirse y a quién recurrir.

7

¿Qué tan informadas se sienten las personas participantes del estudio cualitativo sobre los delitos cibernéticos?

**Consideran que su conocimiento sobre ciberseguridad o delitos cibernéticos es básico, no saben dónde conseguir información confiable y tampoco están seguros de a dónde acudir en caso de un ciberataque.**

Es decir:

Entre menos conocimiento tenían, más seguras mencionaban sentirse.

6

Percepción de las personas participantes del estudio cualitativo sobre los delitos cibernéticos

Las personas participantes consideran que los delitos cibernéticos a los que se encuentran más expuestos son: **el fraude con tarjeta bancaria, correos solicitando datos personales e infección por software malicioso.**



A raíz de los ciberataques que sufrieron las personas participantes del estudio cualitativo, o sus familiares, tomaron algunas acciones para evitar futuros problemas y ser más precavidos como:

- Cambiar a contraseñas más robustas.
- Acudirían/acudieron con autoridades como la Policía Cibernética en caso de algún ciberataque.

Por lo anterior



Las personas participantes del estudio cualitativo consideran que les falta información para actuar mejor en cuanto a la prevención de ciberataques y las medidas de seguridad que deben de tomar.

Derivado de las menciones de las personas participantes del estudio cualitativo, se identificaron los siguientes perfiles de personas usuarias y sus posibles necesidades para navegar de una manera más segura en Internet fijo y/o móvil:

### › Perfil de las personas participantes del estudio cualitativo sobre Ciberseguridad de acuerdo con sus experiencias en el uso de Internet fijo y/o móvil



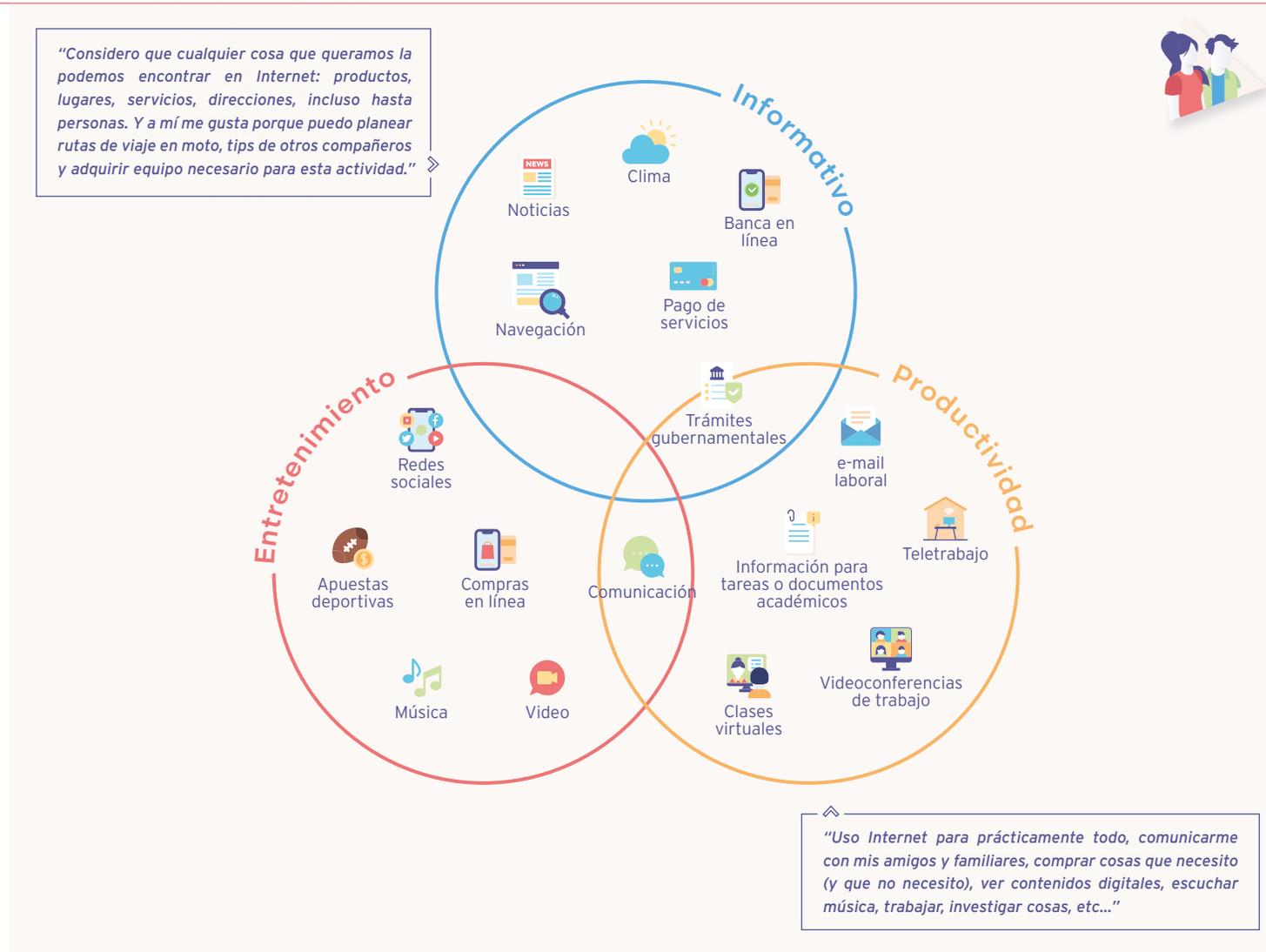
**Nota.** Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional.

**Fuente:** IFT (2022)

## 1.1. Principales usos de Internet fijo y/o móvil

De acuerdo con las personas participantes del estudio cualitativo, los principales usos de Internet fijo y/o móvil son aquellos enfocados en la productividad, informarse y el entretenimiento.

> **Diagrama 1.1.1.** Principales usos del Internet fijo y/o móvil



**Nota.** Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional.  
**Fuente:** IFT (2022)

## > Ventajas y desventajas del uso de Internet fijo y/o móvil

Las ventajas y desventajas que señalaron las personas participantes del estudio cualitativo son:

> **Diagrama 1.1.2.** Ventajas y desventajas del uso de Internet fijo y/o móvil



**Nota.** Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional.  
**Fuente:** IFT (2022)

De acuerdo con las personas participantes del estudio cualitativo, el *Smartphone* es el dispositivo más utilizado debido a que lo perciben como un dispositivo con mayor versatilidad por las diversas actividades que se pueden realizar con él.

> **Diagrama 1.1.3.** Dispositivos más utilizados para navegar en Internet fijo y/o móvil

Usos de los dispositivos	Computadora	Laptop	Smartphone	Tablet	Consola de Videojuegos	Smart TV
Trabajo/Tarea	✓	✓	✓			
Correo electrónico (e-mail)	✓	✓	✓	✓		
Mensajería	✓	✓	✓			
Redes sociales			✓	✓		
Compras en línea	✓	✓	✓	✓		
Plataformas OTT	✓	✓	✓	✓		✓
Música	✓	✓	✓			✓
Banca en línea	✓	✓	✓			
Videojuegos		✓		✓	✓	✓
Lectura			✓	✓		

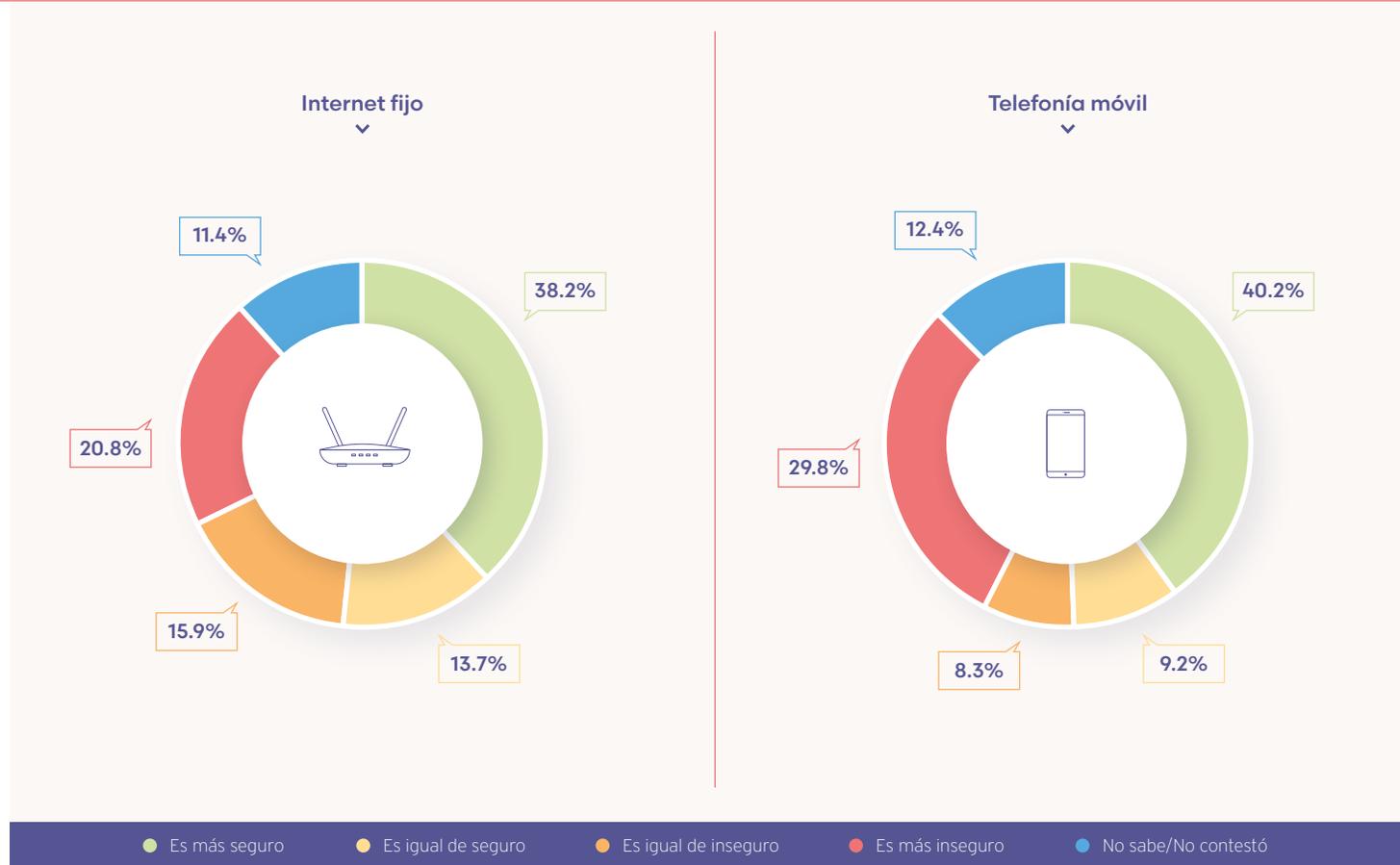
**Nota.** Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional.  
**Fuente:** IFT (2022)

## 1.2. Percepción de seguridad al navegar en Internet fijo y/o móvil

### > ¿Qué tan seguro(a) o inseguro(a) se siente al navegar en Internet fijo y/o móvil?

Sin importar el servicio, el mayor porcentaje de las personas usuarias mencionaron que, en comparación con hace dos años, es más seguro navegar en Internet fijo y/o móvil, al representar el 38.2% y 40.2%, respectivamente.

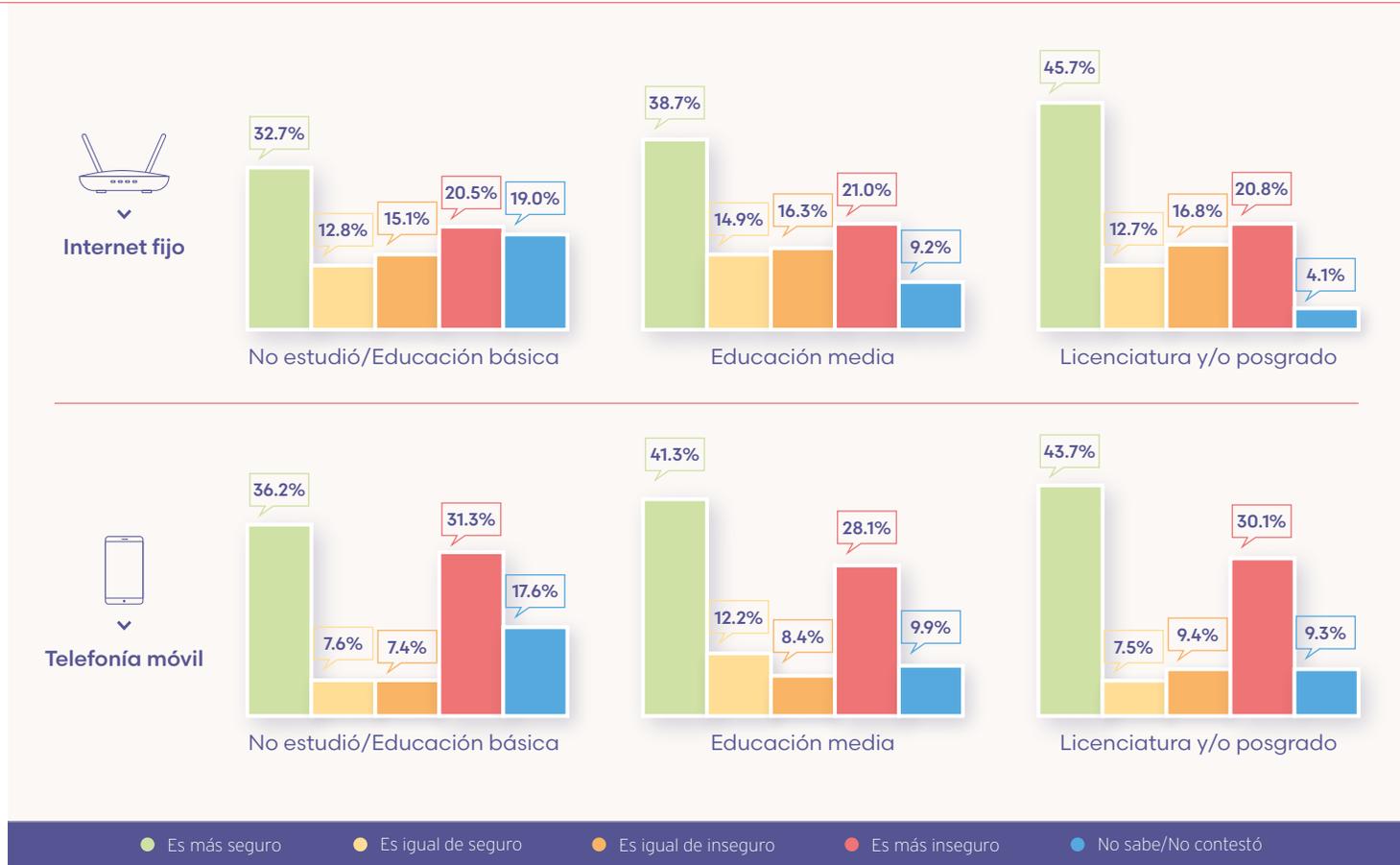
> **Gráfico 1.2.1.** En comparación con hace 2 años (2020), ¿usted cree que es más seguro o inseguro navegar en Internet fijo y/o móvil?



**Nota.** Respuesta espontánea.  
Debido al redondeo de cifras, la suma no da 100%.  
**Fuente:** IFT (2022)

A mayor grado de escolaridad, el porcentaje de las personas usuarias que mencionaron sentirse más seguras al navegar en Internet fijo y/o móvil en comparación con hace dos años aumenta.

> **Gráfico 1.2.2.** En comparación con hace 2 años (2020), ¿usted cree que es más seguro o inseguro navegar en Internet fijo y/o móvil?, por nivel de escolaridad



**Nota.** Respuesta espontánea.  
Debido al redondeo de cifras, la suma no da 100%.  
**Fuente:** IFT (2022)

ÍNDICE

LEGALES

OBJETIVOS

CONSIDERACIONES  
METODOLÓGICAS

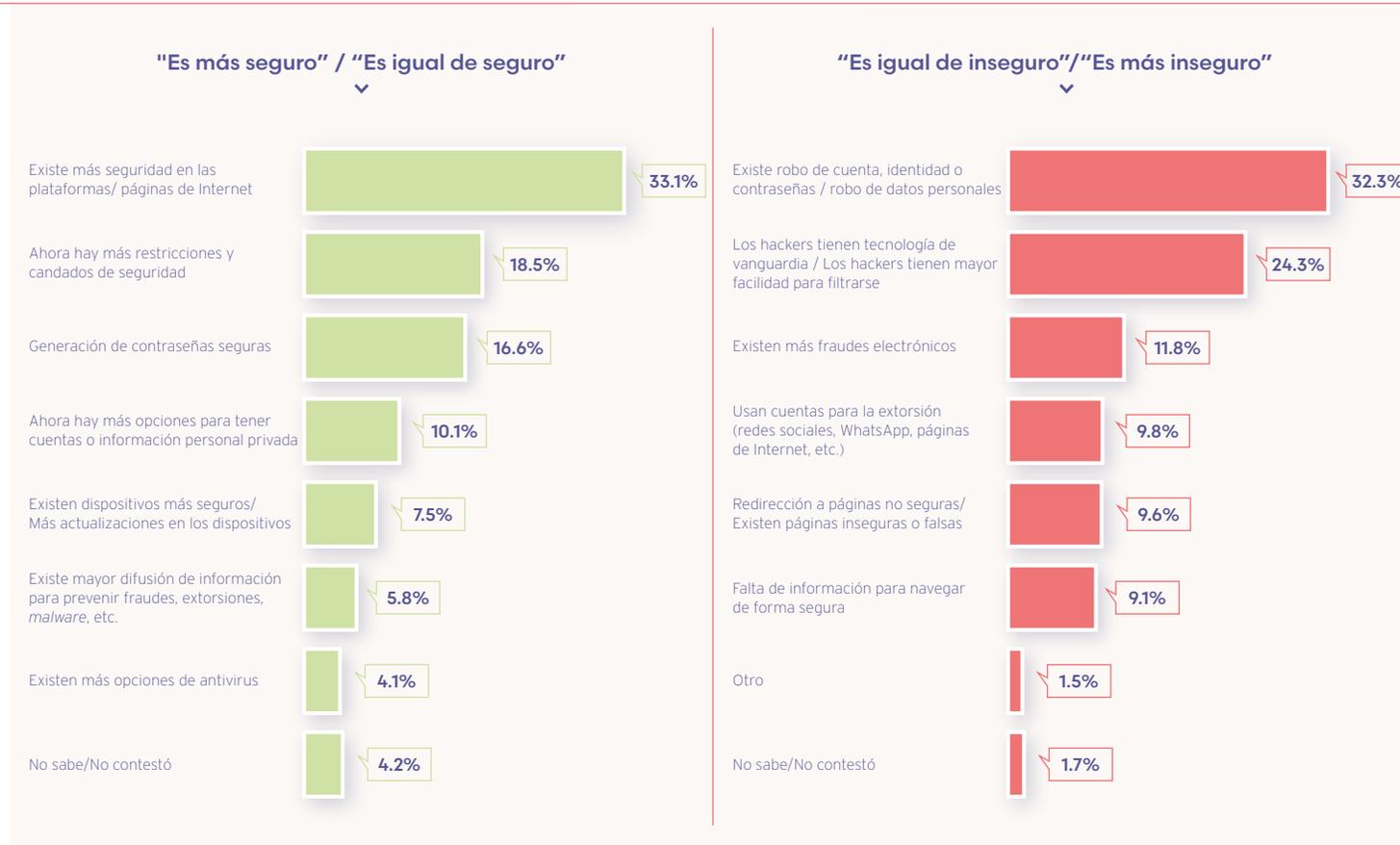
APARTADO 1

APARTADO 2

### ➤ Razones que consideran las personas usuarias de Internet fijo para sentirse seguras o inseguras al navegar en este servicio

Las personas usuarias de Internet fijo consideran que, en comparación con hace dos años, “Es más seguro” / “Es igual de seguro” porque existe más seguridad en las plataformas/páginas de Internet con 33.1%. Por otra parte, las personas usuarias que consideran que “Es igual de inseguro” / “Es más inseguro”, es porque existe robo de cuenta, identidad o contraseñas/robo de datos personales con 32.3%.

➤ **Gráfico 1.2.3.** ¿Por qué considera que... (es seguro/inseguro) navegar en Internet fijo?



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

"Otro" incluye las siguientes menciones no significativas: No hay información restringida para menores de edad, Existe mucha información inapropiada/ pornografía, Los niños pueden llegar a ver pornografía mientras navegan en Internet, entre otras.

**Fuente:** IFT (2022)

ÍNDICE

LEGALES

OBJETIVOS

CONSIDERACIONES METODOLÓGICAS

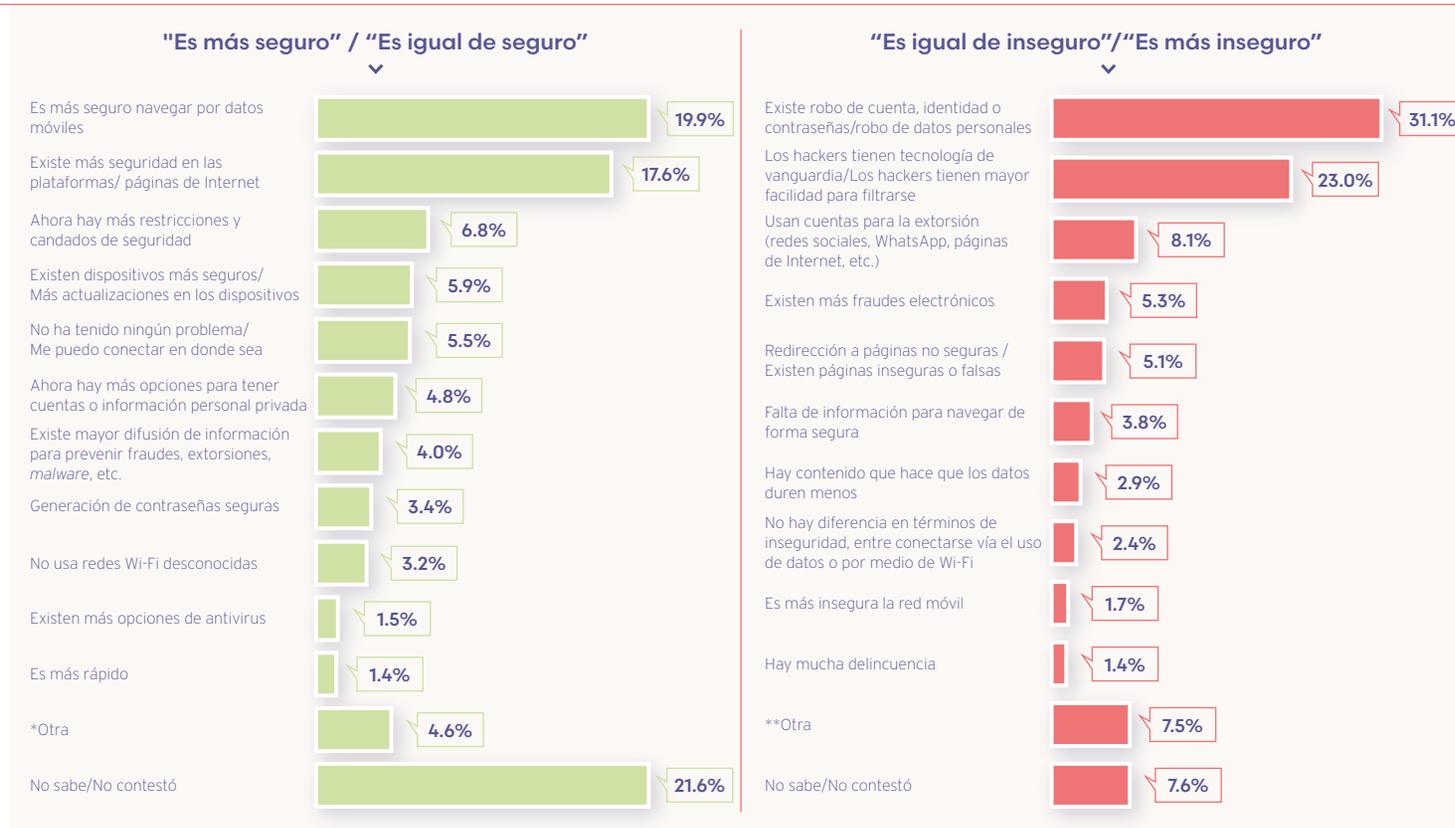
APARTADO 1

APARTADO 2

> **Razones que consideran las personas usuarias de Telefonía móvil para sentirse seguras o inseguras al navegar en Internet móvil**

Las personas usuarias de Telefonía móvil consideran que, en comparación con hace dos años, "Es más seguro" / "Es igual de seguro" porque es más seguro navegar por datos móviles con 19.9%. Por otra parte, las personas usuarias que consideran que "Es igual de inseguro" / "Es más inseguro", es porque existe robo de cuenta, identidad o contraseñas/robo de datos personales con 31.1%.

> **Gráfico 1.2.4.** ¿Por qué considera que... (es seguro/inseguro) navegar en Internet móvil?



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

\*Otra incluye las siguientes menciones no significativas: El plan que tengo, Depende de los lugares a donde entres, Con la pandemia, las personas tuvimos que quedarnos en casa y las medidas de seguridad mejoraron, entre otras.

\*\*Otra incluye las siguientes menciones no significativas: No ha habido muchos cambios en la seguridad, Virus, Falla la red, Uso muy poco el Internet, Te pueden ubicar fácilmente con la dirección IP/ Te pueden encontrar fácilmente, entre otras.

**Fuente:** IFT (2022)

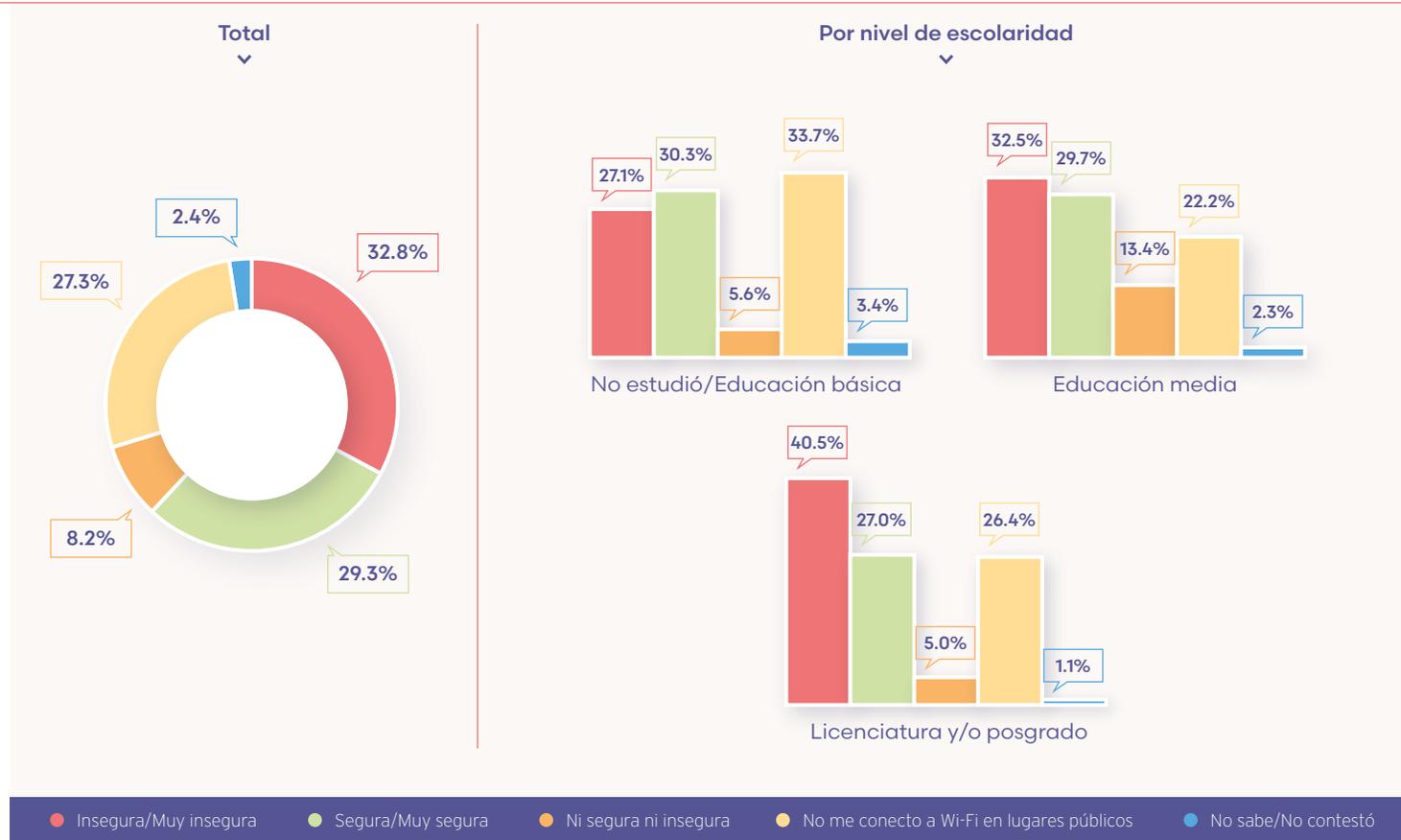
> **¿Qué tan seguro(a) se siente cuando se conecta a Internet en su teléfono móvil a través de Wi-Fi en lugares públicos?**

El 32.8% de las personas usuarias de Telefonía móvil mencionaron que se sienten “Inseguras/Muy inseguras” cuando se conectan a Internet a través de Wi-Fi en lugares públicos. Mientras que, el 27.3% mencionó que no se conecta a este tipo de red.

Por nivel de escolaridad, las personas usuarias que señalaron principalmente sentirse “Inseguras/Muy inseguras” cuando se conectan a Internet a través de Wi-Fi en lugares públicos fueron las que tienen educación media, licenciatura y/o posgrado.

> **Gráfico 1.2.5.**

**¿Qué tan seguras se sienten las personas usuarias cuando se conectan a Internet a través de Wi-Fi en lugares públicos (transporte público, parques, aeropuertos, restaurantes, plazas comerciales, etc.)?**



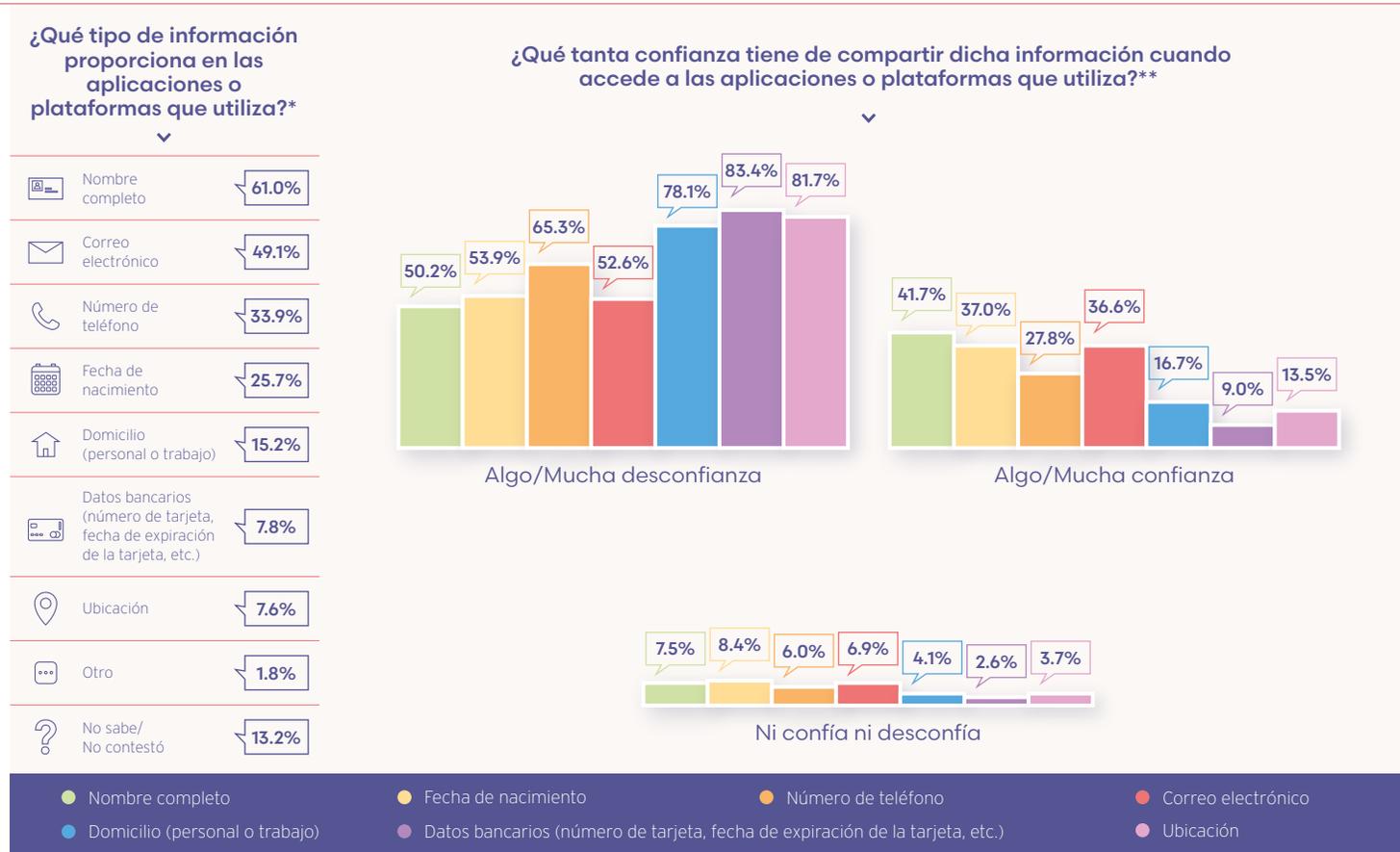
**Nota.** Debido al redondeo de cifras, la suma no da 100%.  
**Fuente:** IFT (2022)

## ► Información que las personas usuarias de Internet fijo proporcionan cuando acceden a las aplicaciones o plataformas que utilizan

Las personas usuarias de Internet fijo mencionaron principalmente que proporcionan su nombre completo (61%) y el correo electrónico (49.1%) en las aplicaciones o plataformas que utilizan. Por otra parte, la información que menos proporcionan son los datos bancarios (7.8%) y su ubicación (7.6%).

Adicionalmente, más del 80% señaló tener algo/mucha desconfianza en compartir los datos bancarios y la ubicación.

► **Gráfico 1.2.6.** Tipo de información que proporcionan las personas usuarias de Internet fijo



\*Nota. Respuesta espontánea y múltiple no suma 100%.

"Otro" incluye las siguientes menciones no significativas: Contraseña, Género, Contactos, Galería de fotos, CURP, entre otras.

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

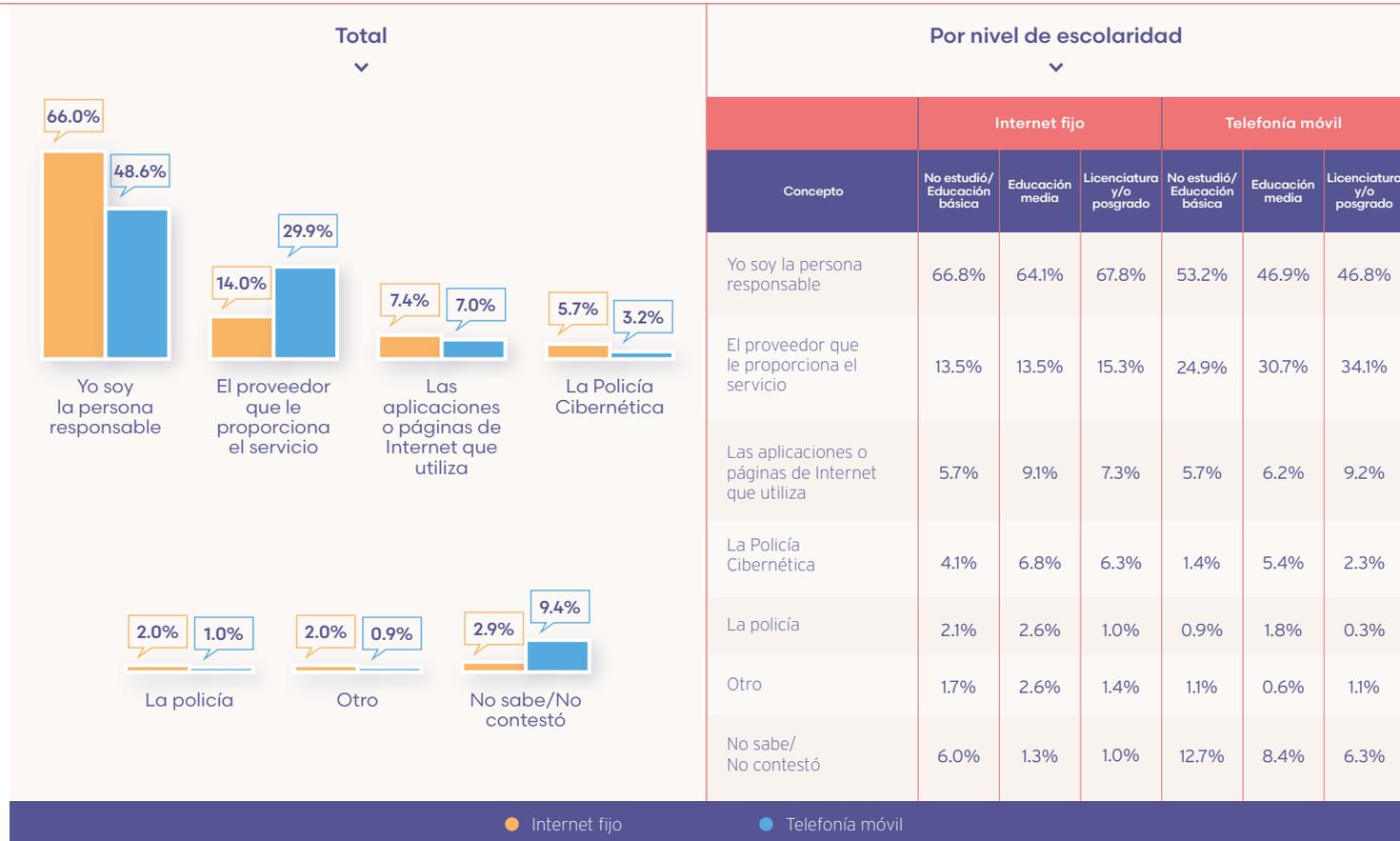
Fuente: IFT (2022)

## > ¿Quién es el principal responsable de la seguridad de la información y datos personales de las personas usuarias?

Las personas usuarias que navegan en Internet fijo y/o móvil mencionaron que la principal persona responsable de la seguridad de su información y datos personales son ellas mismas con 66% y 48.6%, respectivamente. En segundo lugar, señalaron que el proveedor que les proporciona el servicio debería de ser el responsable de la seguridad de su información y datos personales con 14% y 29.9%, respectivamente.

Por otra parte, sin importar el nivel de escolaridad, las personas usuarias señalaron en mayor porcentaje que ellas mismas son las responsables de mantener la seguridad de su información y datos personales.

> **Gráfico 1.2.7.** ¿Quién considera que debería ser la persona responsable de la seguridad de su información y datos personales?



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

"Otro" incluye las siguientes menciones no significativas: Los padres de familia, El sistema operativo que uno compra, El gobierno, Las Instituciones gubernamentales, Un familiar/adulto que esté cuidando al menor cuando navega en Internet, El INAI, La sociedad, entre otras.

**Fuente:** IFT (2022)

De acuerdo con las personas participantes del estudio cualitativo, la principal persona responsable de la seguridad de la información y datos personales cuando se navega en Internet es la persona usuaria y las plataformas deben tener mayor seguridad para evitar fugas de datos.

> **Diagrama 1.2.1.** La persona usuaria es la principal responsable de la seguridad de la información y datos personales cuando navega en Internet



**Nota.** Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional.  
**Fuente:** IFT (2022)

ÍNDICE

LEGALES

OBJETIVOS

CONSIDERACIONES  
METODOLÓGICAS

▶ **APARTADO 1**

APARTADO 2

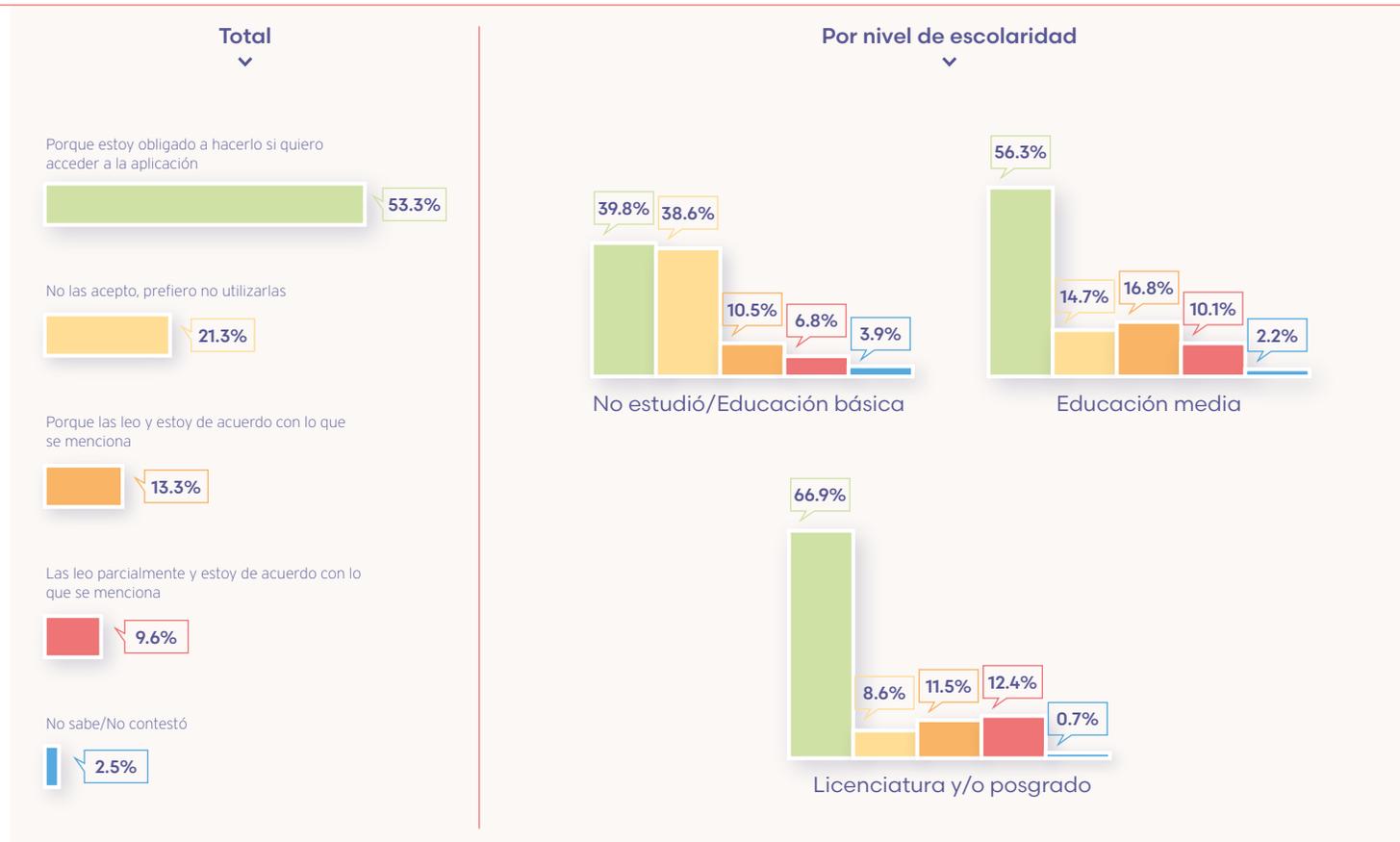
## > Políticas de privacidad y términos y condiciones de uso

El 53.3% de las personas usuarias de Internet fijo mencionaron que aceptan las políticas de privacidad y términos y condiciones de uso cuando acceden a aplicaciones y/o plataformas en Internet porque están obligadas a hacerlo si quieren acceder a la aplicación, mientras que el 21.3% señaló que no las acepta y prefiere no utilizarlas.

Por otra parte, sin importar el nivel de escolaridad, el mayor porcentaje de las personas usuarias señalaron que aceptan las políticas de privacidad porque están obligadas a hacerlo si quieren acceder a la aplicación; el 38.6% de las personas usuarias que mencionaron no tener estudios y con educación básica señalaron que no las acepta y prefiere no utilizarlas.

> Gráfico 1.2.8.

Ahora dígame, ¿cuál es la principal razón por la que acepta las políticas de privacidad y términos y condiciones de uso cuando accede a aplicaciones y/o plataformas en Internet?



**Nota.** Debido al redondeo de cifras, la suma no da 100%.  
**Fuente:** IFT (2022)

Por su parte, las personas participantes del estudio cualitativo consideran que las políticas de privacidad y los términos y condiciones de uso de las aplicaciones y/o plataformas en Internet son textos muy largos, ambiguos y confusos; algunos confían que sus datos serán usados justamente, pero otros consideran que las políticas de privacidad nunca son respetadas por las plataformas.

> **Diagrama 1.2.2.** Conocimiento de las personas participantes del estudio cualitativo sobre las políticas de privacidad y los términos y condiciones de uso de las aplicaciones y/o plataformas en Internet



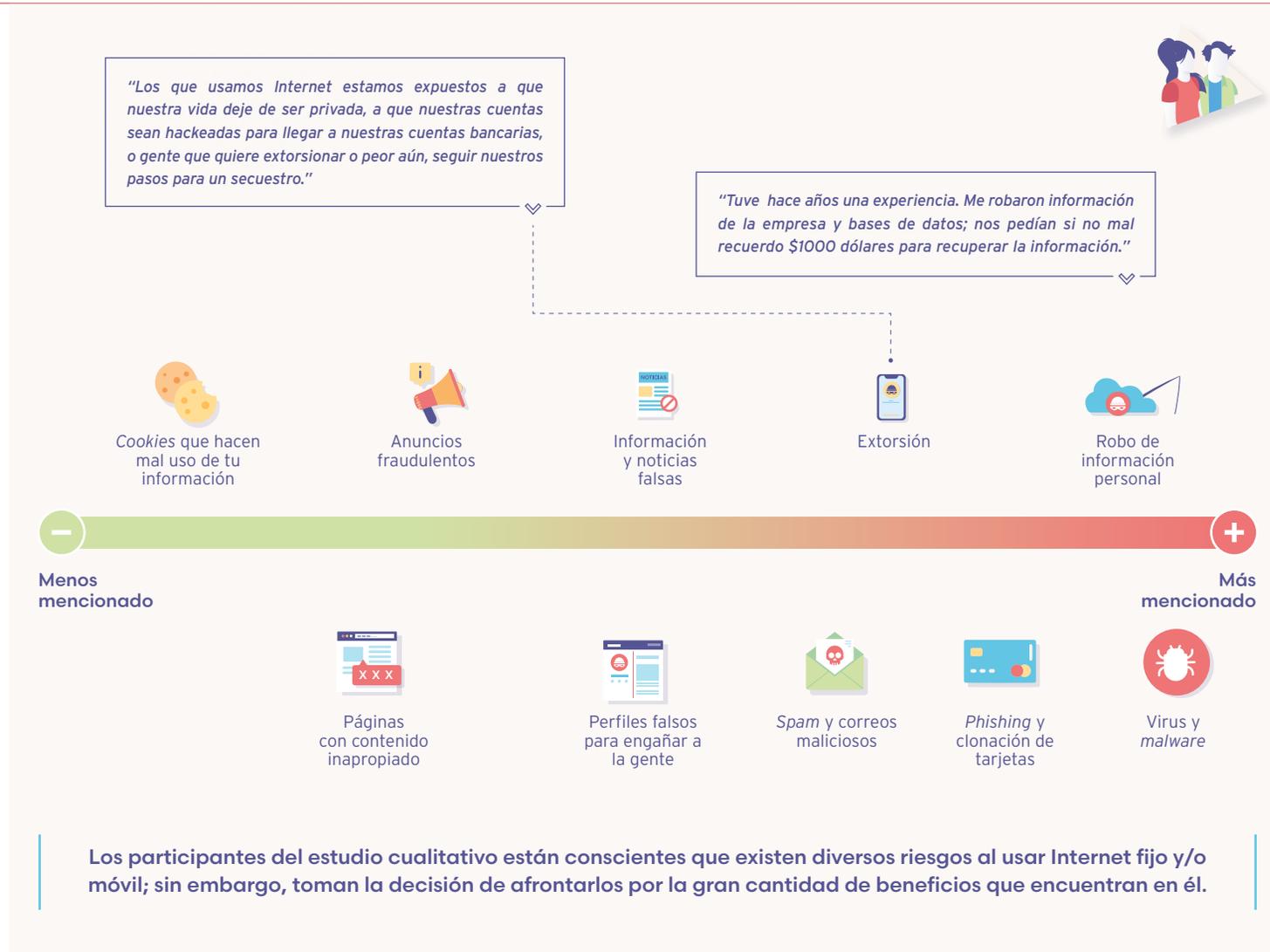
**Nota.** Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional.  
**Fuente:** IFT (2022)

### 1.3. Percepción de riesgos, delitos cibernéticos y medidas de seguridad para navegar en Internet fijo y/o móvil

#### > Riesgos y delitos cibernéticos en el uso de Internet fijo y/o móvil

Las razones por las cuales las personas participantes del estudio cualitativo se sienten inseguras al navegar por Internet fijo y/o móvil están asociadas a los riesgos derivados de su uso. Entre los riesgos que más mencionaron se encuentran: virus y *malware*, robo de información personal, *phishing* y clonación de tarjetas, así como extorsión.

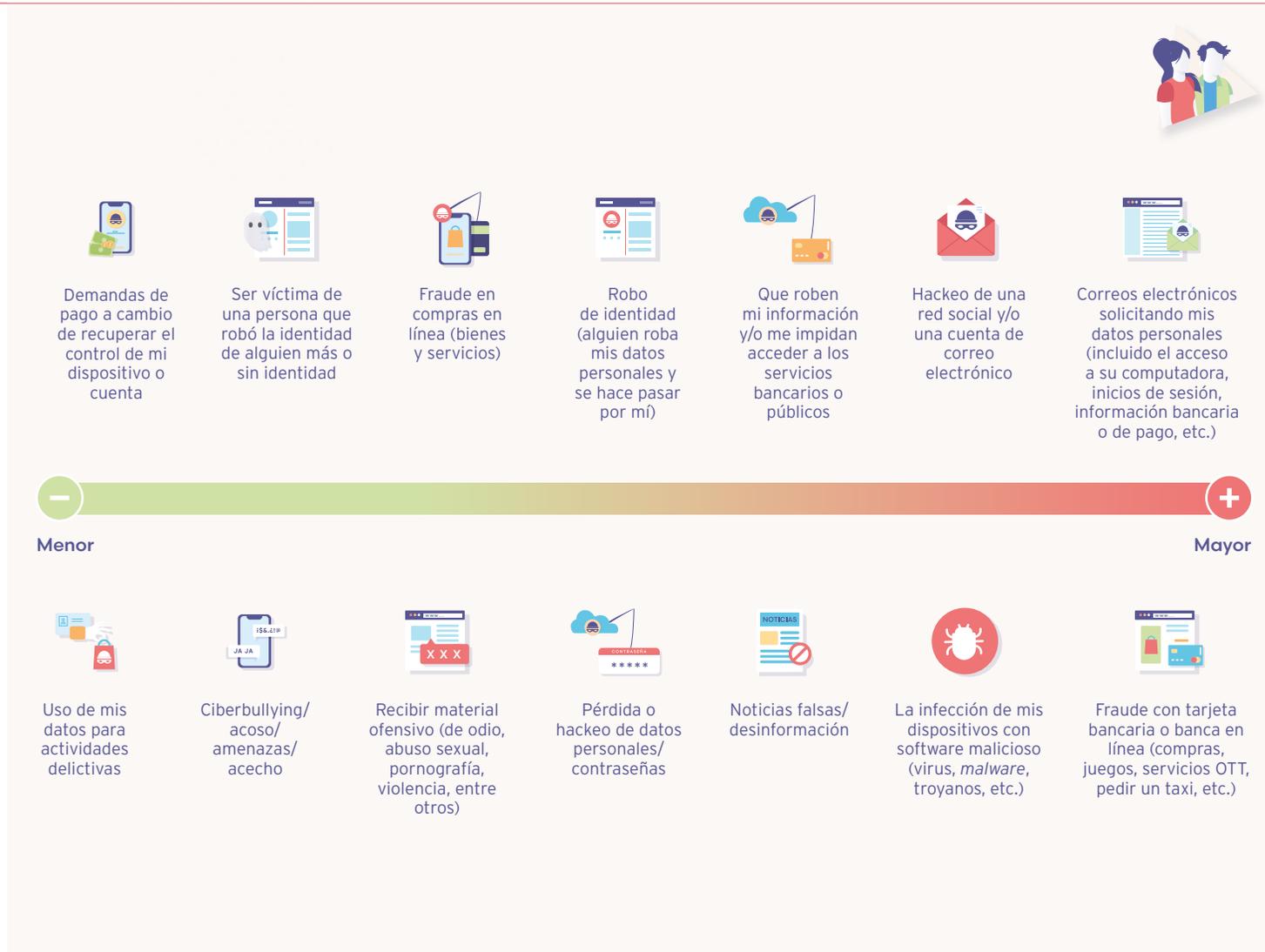
> Diagrama 1.3.1. Riesgos en el uso de Internet fijo y/o móvil



**Nota.** Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional.  
**Fuente:** IFT (2022)

Asimismo, las personas participantes del estudio cualitativo consideran que los delitos cibernéticos a los que se encuentran más expuestos son: el fraude con tarjeta bancaria, correos solicitando datos personales e infección por software malicioso.

> **Diagrama 1.3.2.** Delitos cibernéticos a los que están expuestas las personas usuarias en el uso de las plataformas digitales y aplicaciones

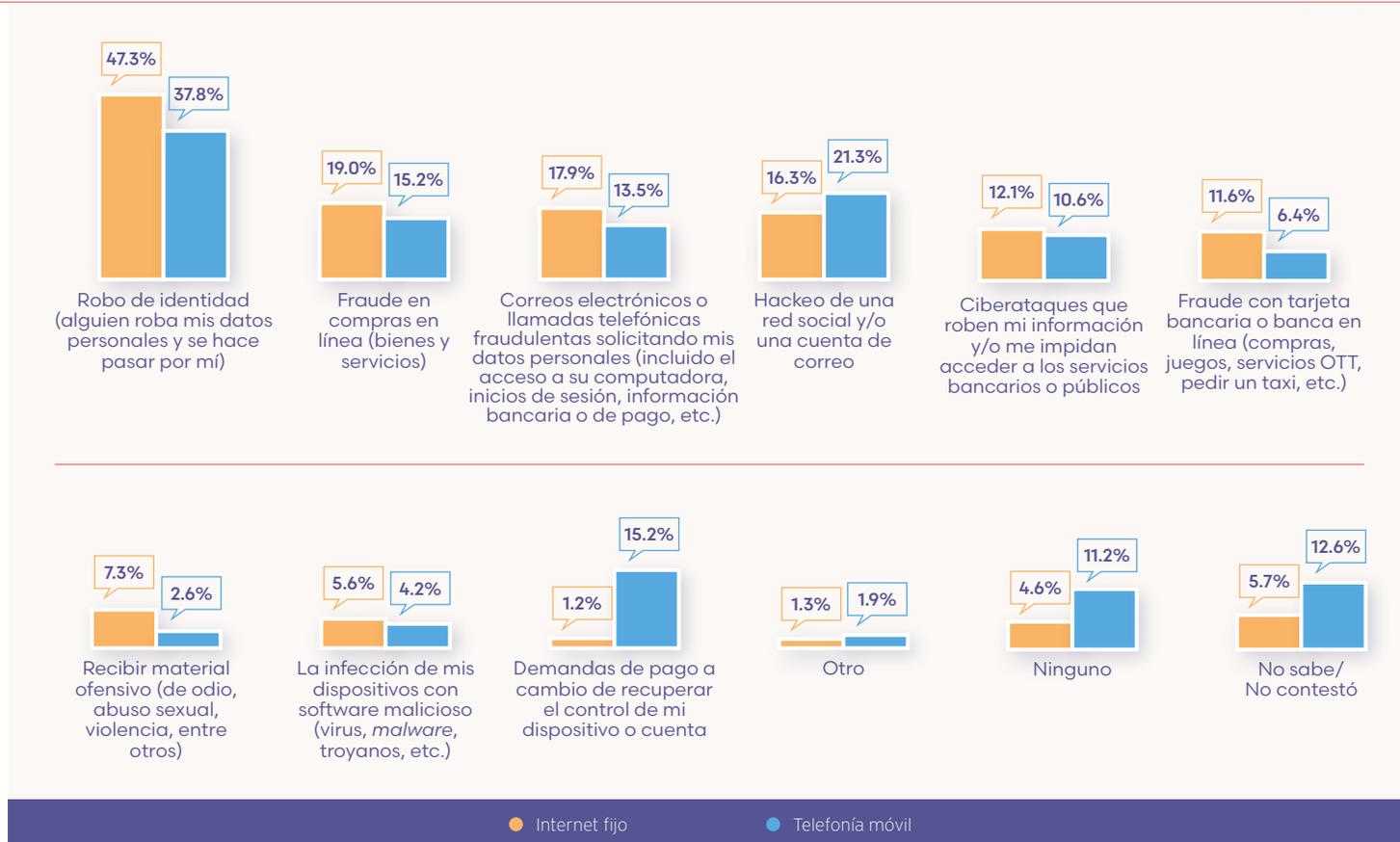


**Nota.** Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional.  
**Fuente:** IFT (2022)

Las personas usuarias de Internet fijo mencionaron que los delitos cibernéticos que más les preocupan son principalmente el robo de identidad, el fraude en compras en línea y los correos electrónicos o llamadas telefónicas fraudulentas solicitando sus datos personales.

Por su parte, las personas usuarias de Telefonía móvil mencionaron el robo de identidad, el hackeo de una red social y/o cuenta de correo, los fraudes en compras en línea y las demandas de pago a cambio de recuperar el control de sus dispositivos o cuentas.

> **Gráfico 1.3.1.** ¿Qué delito cibernético es el que más le preocupa cuando navega en Internet fijo y/o móvil?



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

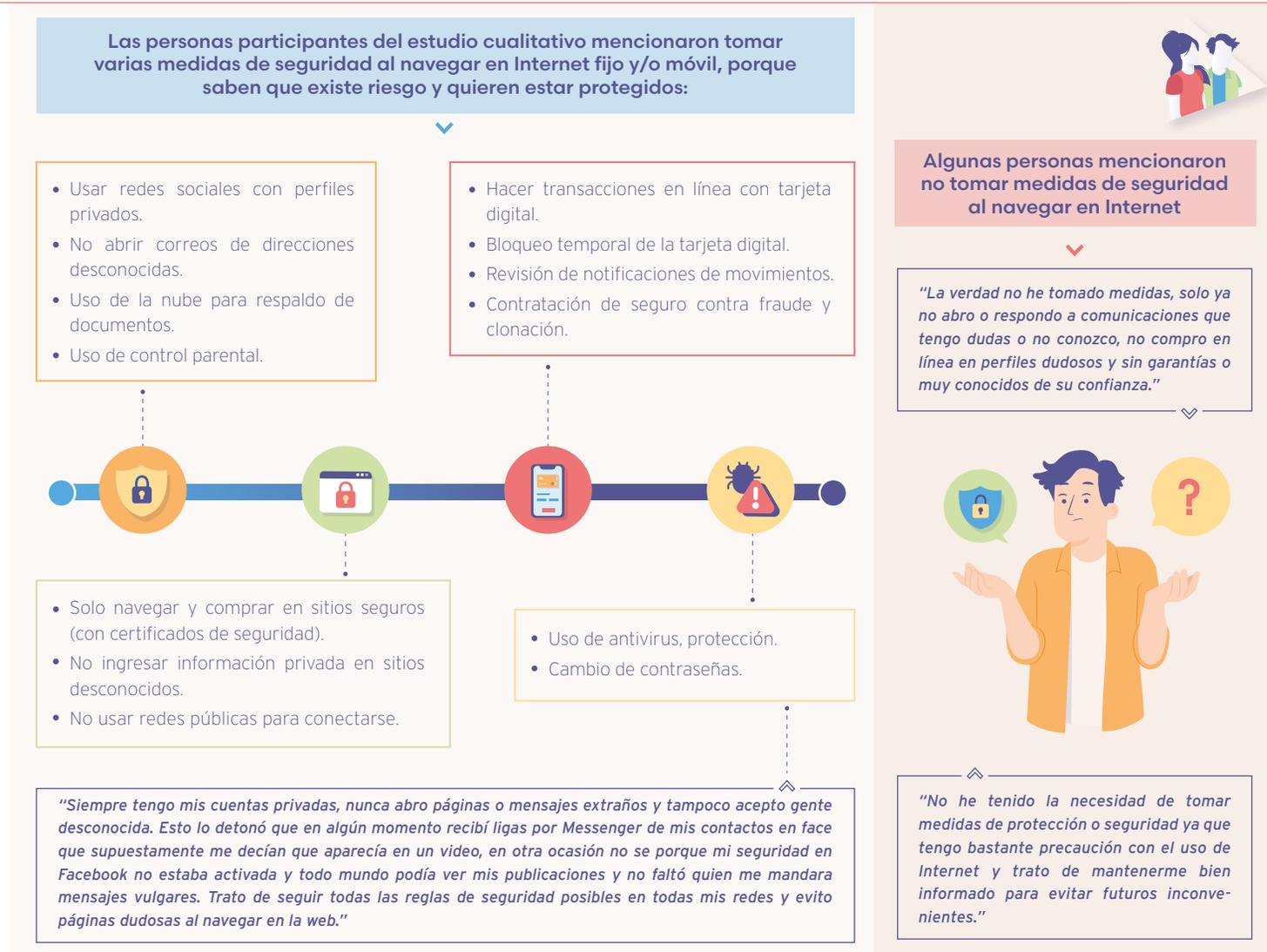
"Otro" incluye las siguientes menciones no significativas: Los secuestros/Trata de personas/Tráfico de personas, El ciberbullying, La trata de personas, Páginas web falsas, Tráfico de órganos, entre otras.

**Fuente:** IFT (2022)

> **Medidas de seguridad para navegar en Internet fijo y/o móvil**

Entre las principales medidas de seguridad que las personas participantes del estudio cualitativo mencionaron tomar, se encuentran: no abrir correos de personas desconocidas, cambio de contraseñas, el uso de antivirus y herramientas que proporcionan las plataformas y aplicaciones.

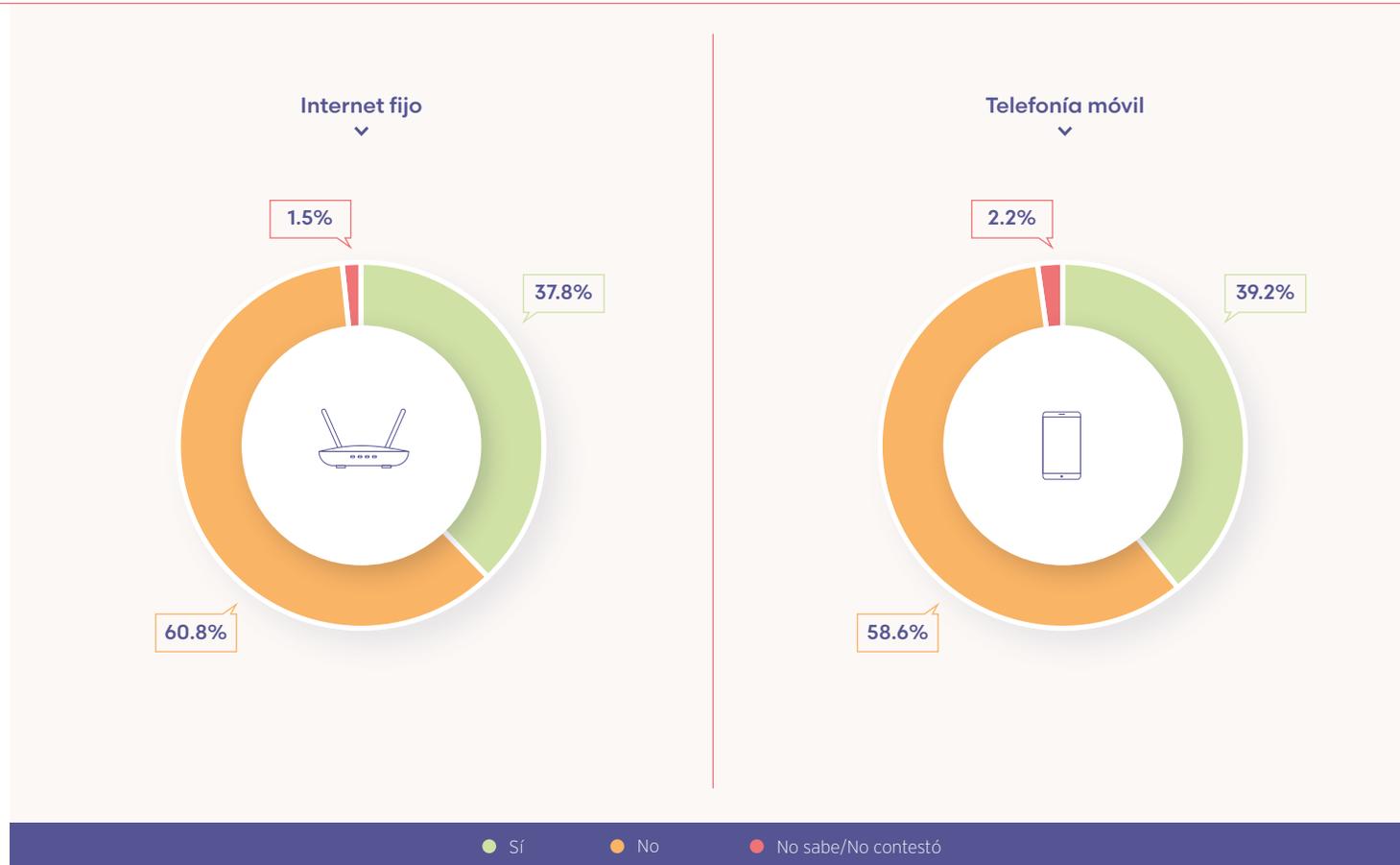
> **Diagrama 1.3.3.** Medidas de seguridad que toman las personas participantes del estudio cualitativo al navegar en Internet fijo y/o móvil



**Nota.** Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional.  
**Fuente:** IFT (2022)

El 37.8% de las personas usuarias que navegan en Internet fijo mencionaron que toman alguna medida de seguridad; mientras que el porcentaje de las que navegan en Internet móvil fue mayor con el 39.2%.

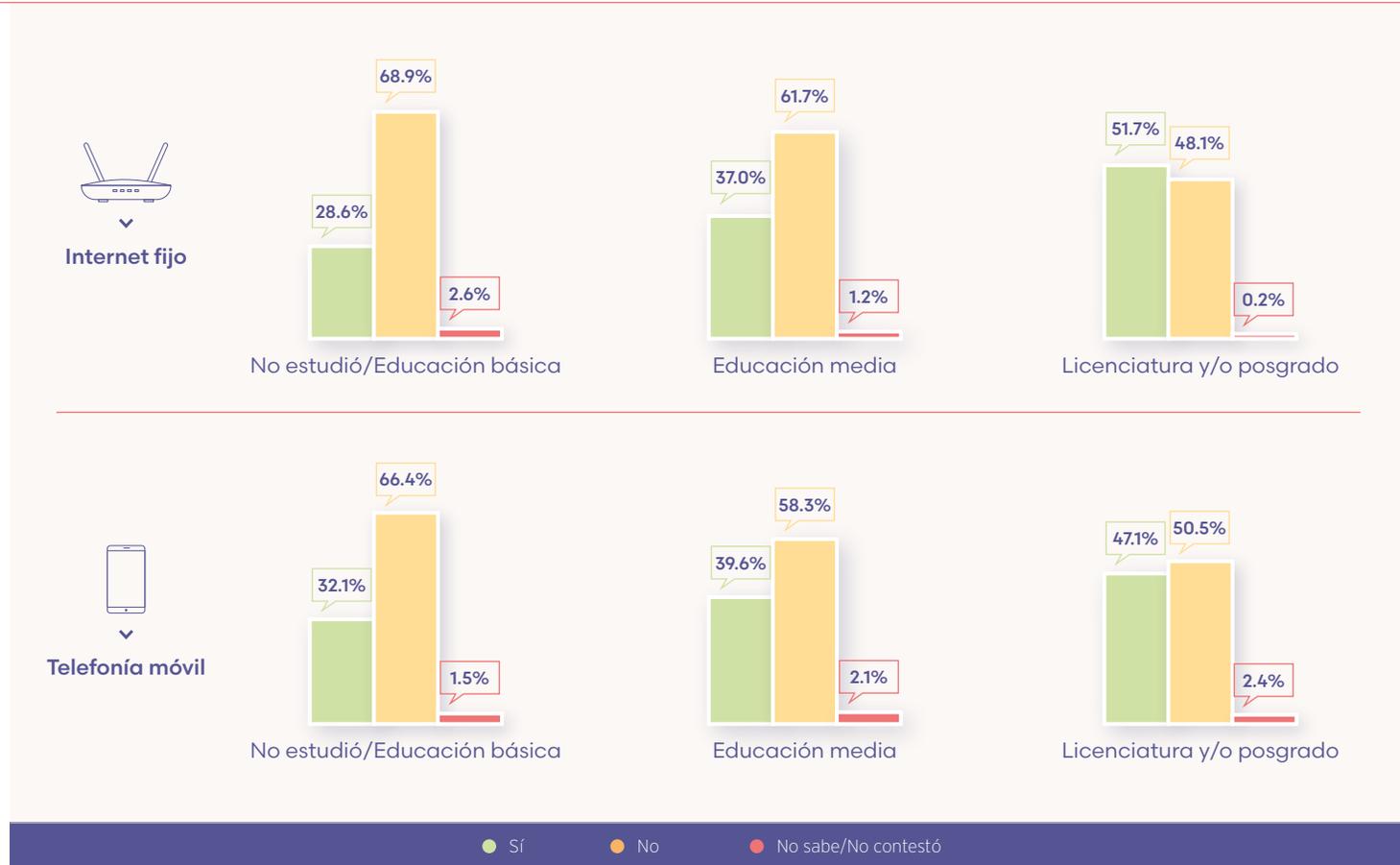
> **Gráfico 1.3.2.** ¿Toma alguna medida de seguridad para navegar en Internet fijo y/o móvil?



**Nota.** Respuesta espontánea.  
Debido al redondeo de cifras, la suma no da 100%.  
**Fuente:** IFT (2022)

A mayor grado de escolaridad, el porcentaje de las personas usuarias que mencionaron tomar medidas de seguridad cuando navegan por Internet fijo y/o móvil aumenta.

> **Gráfico 1.3.3.** ¿Toma alguna medida de seguridad para navegar en Internet?, por nivel de escolaridad

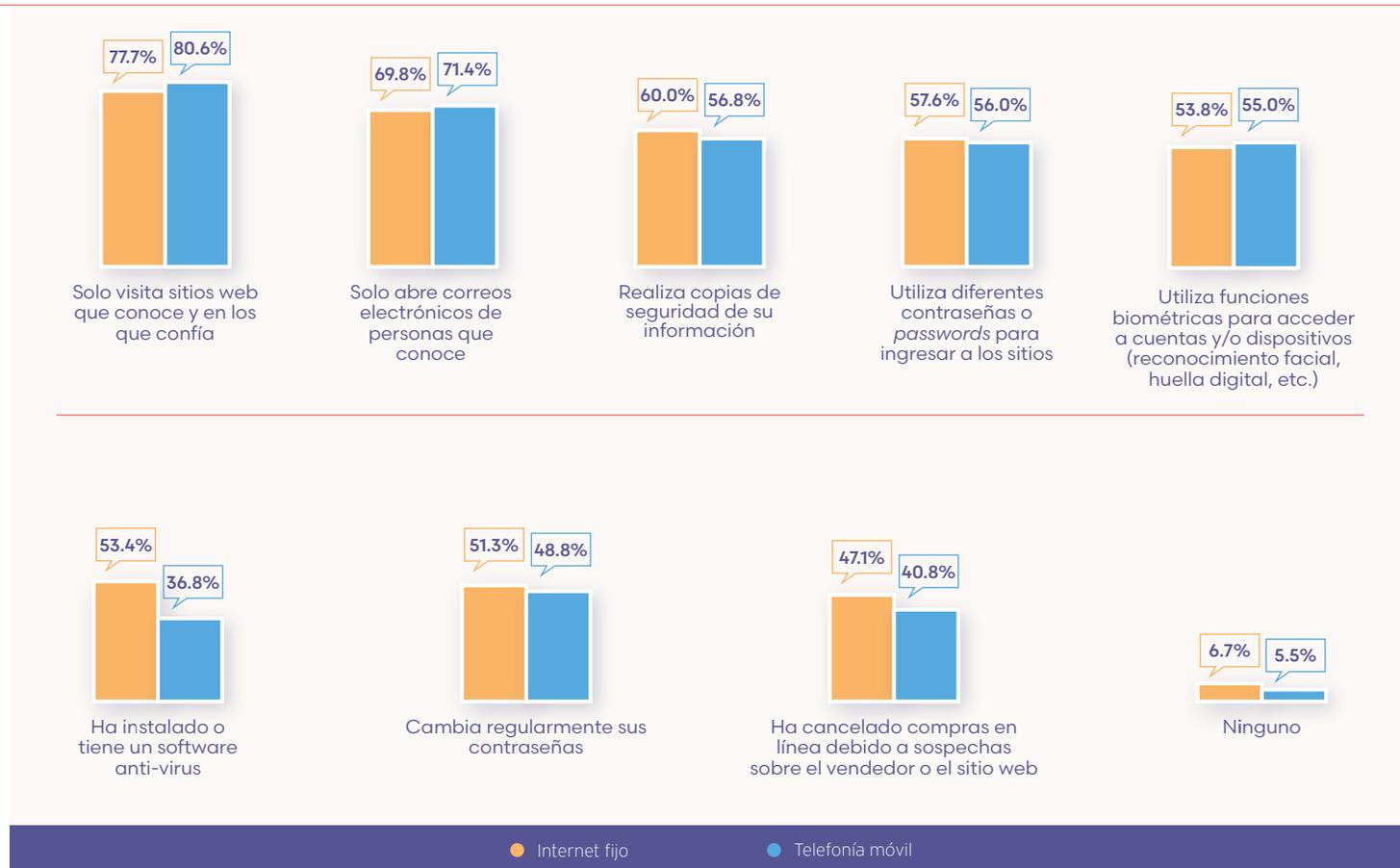


**Nota.** Respuesta espontánea.  
Debido al redondeo de cifras, la suma no da 100%.  
**Fuente:** IFT (2022)

### > Principales medidas de seguridad para navegar en Internet fijo y/o móvil

Entre las principales medidas de seguridad que mencionaron tomar las personas usuarias que navegan en Internet fijo y/o móvil se encuentran: solo visitar sitios web que conocen y en los que confían, solo abrir correos electrónicos de personas que conocen y realizar copias de seguridad de su información.

> **Gráfico 1.3.4.** Medidas de seguridad que toman las personas usuarias cuando navegan en Internet fijo y/o móvil



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

ÍNDICE

LEGALES

OBJETIVOS

CONSIDERACIONES  
METODOLÓGICAS

▶ **APARTADO 1**

APARTADO 2

Por nivel de escolaridad, las personas usuarias con licenciatura y/o posgrado presentaron mayores porcentajes al tomar medidas de seguridad cuando navegan en Internet fijo y/o móvil, en comparación con las personas usuarias que señalaron no tener estudios y con educación básica.

**Cuadro 1.3.1. Medidas de seguridad que toman las personas usuarias cuando navegan en Internet fijo y/o móvil, por nivel de escolaridad**

Concepto	Internet fijo			Telefonía móvil		
	No estudió/ Educación básica	Educación media	Licenciatura y/o posgrado	No estudió/ Educación básica	Educación media	Licenciatura y/o posgrado
Solo visita sitios web que conoce y en los que confía	72.8%	78.8%	83.2%	76.1%	80.5%	85.3%
Solo abre correos electrónicos de personas que conoce	60.9%	74.2%	75.4%	65.2%	72.6%	76.5%
Realiza copias de seguridad de su información	45.3%	66.1%	70.6%	46.8%	58.9%	67.1%
Utiliza diferentes contraseñas o <i>passwords</i> para ingresar a los sitios	40.8%	63.3%	71.0%	36.4%	57.7%	75.3%
Utiliza funciones biométricas para acceder a cuentas y/o dispositivos (reconocimiento facial, huella digital, etc.)	38.6%	60.5%	64.4%	39.3%	56.7%	70.4%
Ha instalado o tiene un software anti-virus	36.5%	57.3%	70.4%	28.7%	37.1%	45.1%
Cambia regularmente sus contraseñas	38.4%	55.2%	62.8%	36.7%	52.9%	58.1%
Ha cancelado compras en línea debido a sospechas sobre el vendedor o el sitio web	42.2%	46.1%	51.1%	33.0%	44.2%	41.7%
Ninguno	13.6%	3.2%	2.6%	8.3%	5.3%	2.8%

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

**Fuente:** IFT (2022)

ÍNDICE

LEGALES

OBJETIVOS

CONSIDERACIONES  
METODOLÓGICAS

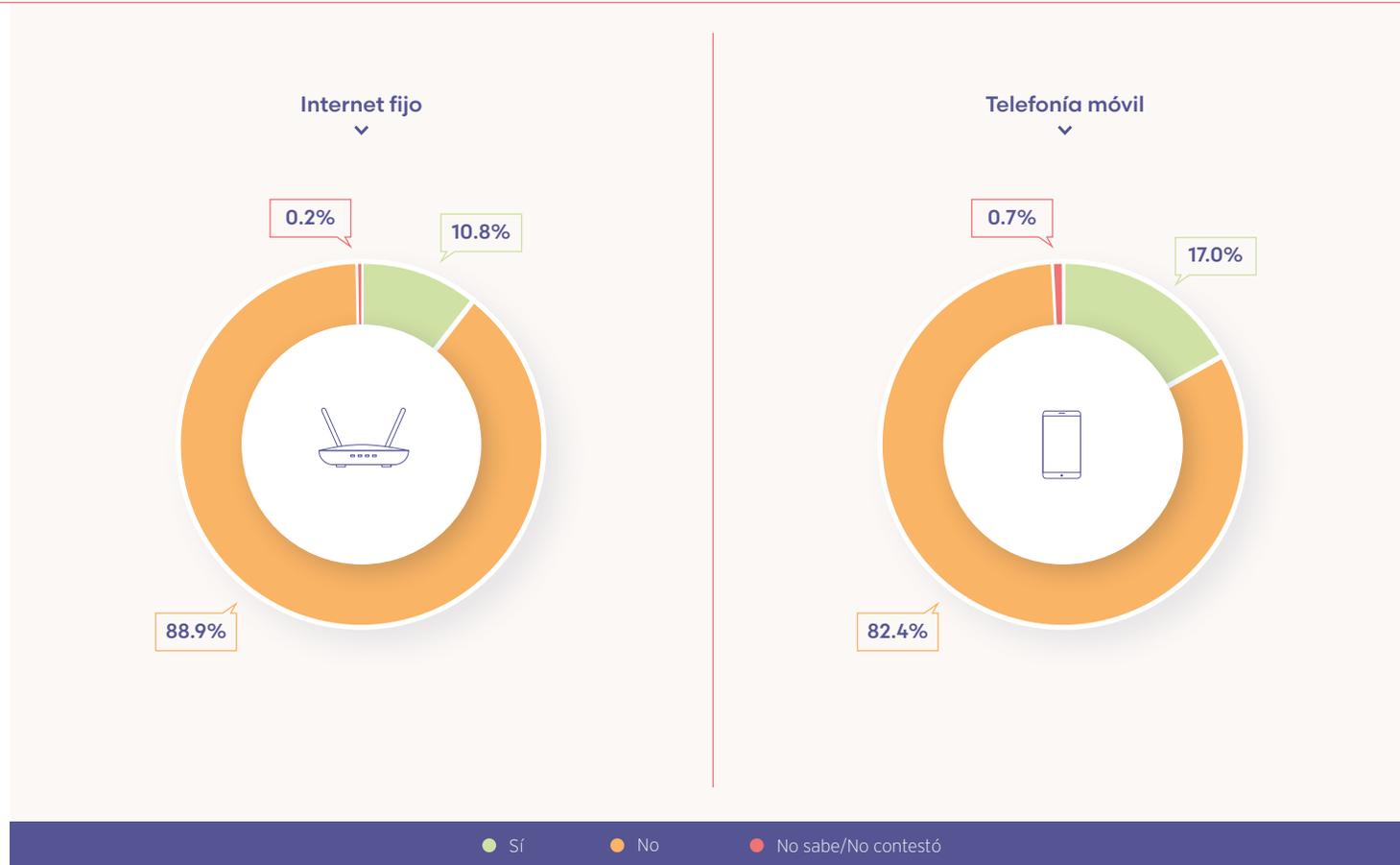
APARTADO 1

APARTADO 2

> **¿Ha sido víctima de algún delito cibernético?**

El 88.9% de las personas usuarias de Internet fijo mencionaron que no han sido víctima de algún delito cibernético; mientras que, esta mención representó el 82.4% para las personas usuarias de Telefonía móvil.

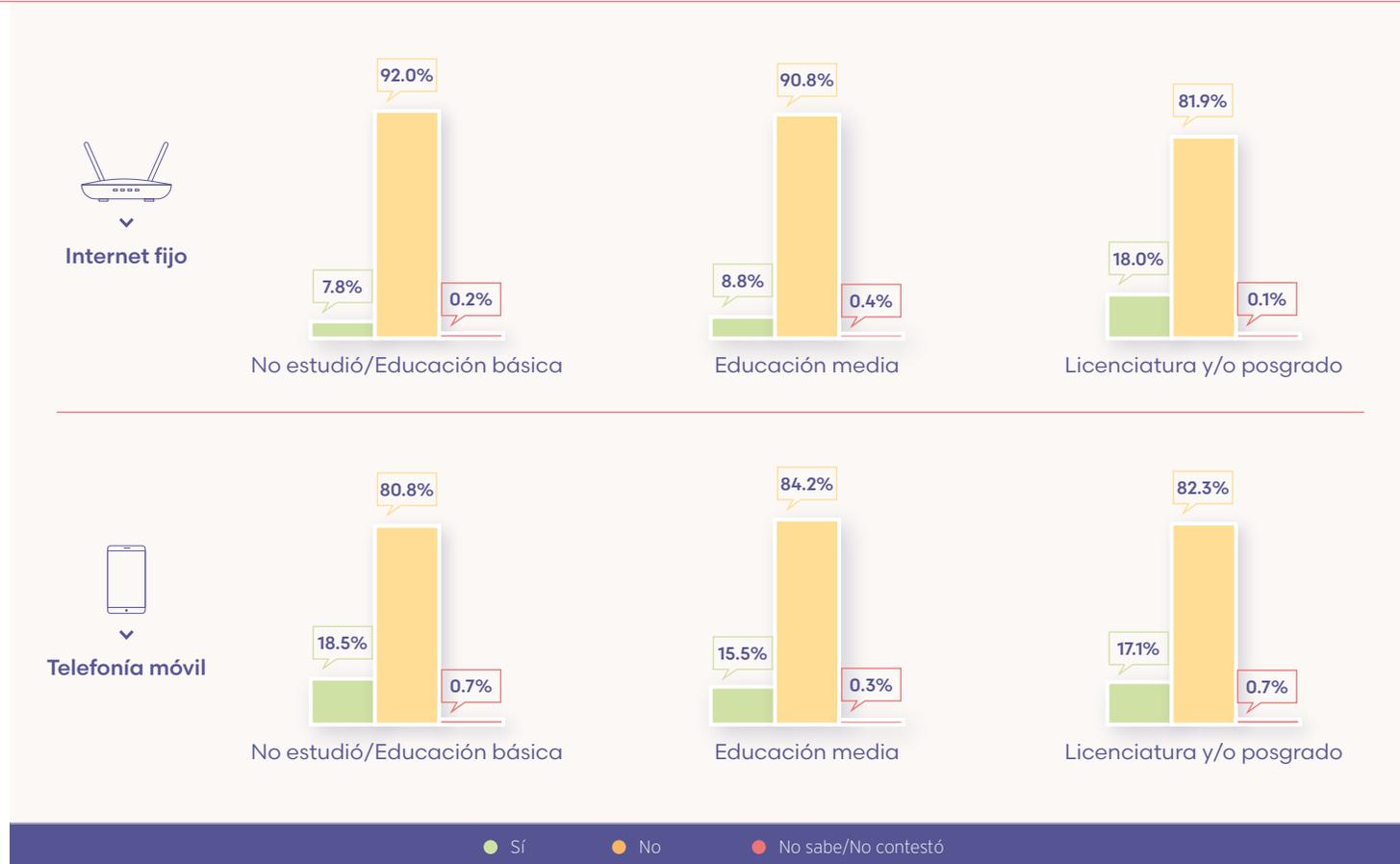
> **Gráfico 1.3.5.** ¿Ha sido víctima de algún delito cibernético?



**Nota.** Respuesta espontánea.  
Debido al redondeo de cifras, la suma no da 100%.  
**Fuente:** IFT (2022)

Sin importar el grado de escolaridad, el mayor porcentaje de personas usuarias de Internet fijo y/o móvil mencionaron que no han sido víctimas de algún delito cibernético. No obstante, se identificó que las personas usuarias con estudios de licenciatura y/o posgrado son las que más señalaron que han sido víctimas.

> **Gráfico 1.3.6.** ¿Ha sido víctima de algún delito cibernético?, por nivel de escolaridad



**Nota.** Respuesta espontánea.  
Debido al redondeo de cifras, la suma no da 100%.  
**Fuente:** IFT (2022)

De acuerdo con las personas participantes del estudio cualitativo, la infección de su dispositivo con software malicioso y las noticias falsas/desinformación, son los delitos cibernéticos que más mencionaron sufrir ellos o algún familiar/persona conocida.

> **Diagrama 1.3.4.** Situaciones en que las personas participantes del estudio cualitativo o algún familiar/persona conocida han sido víctimas de algún delito cibernético



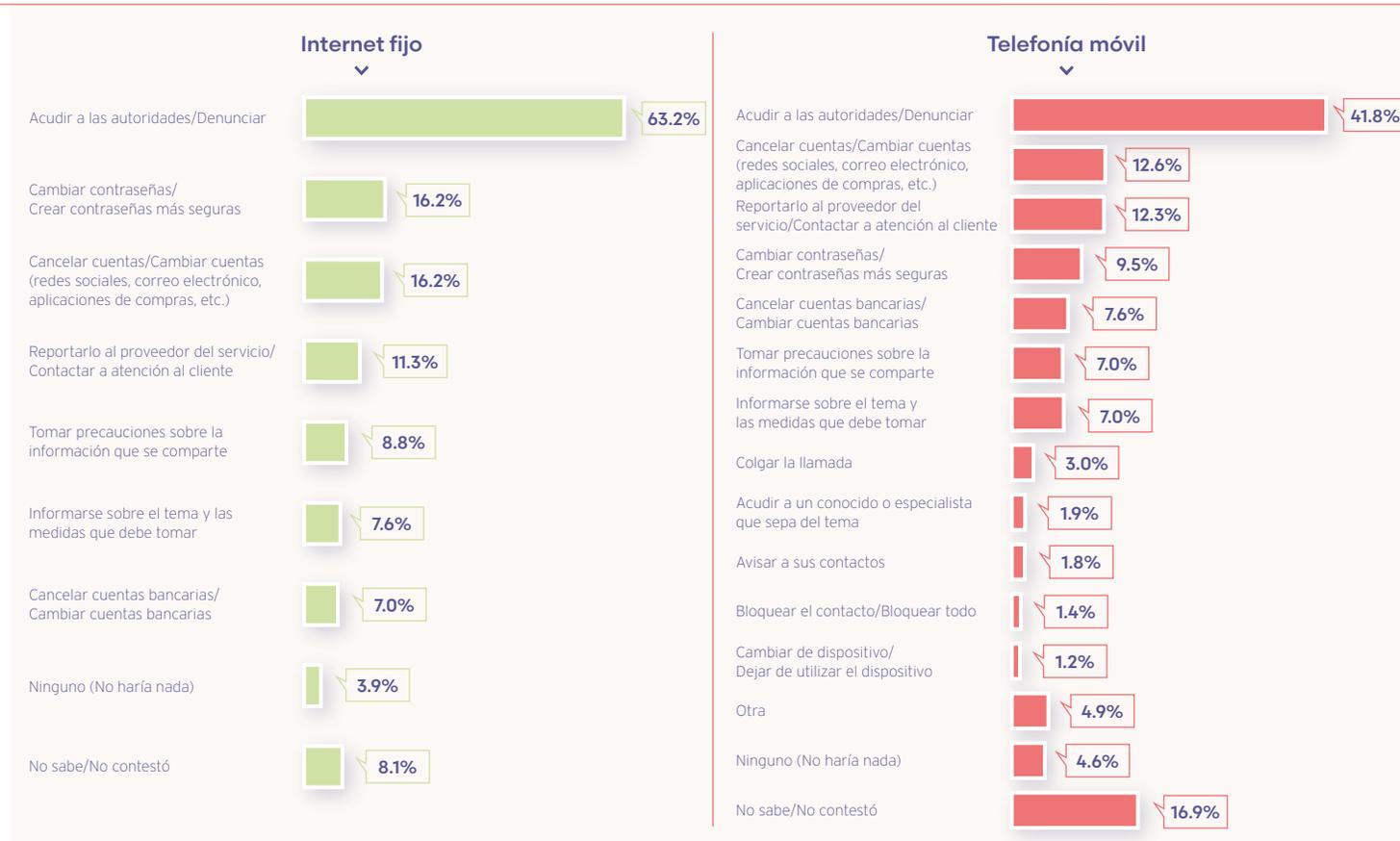
**Nota.** Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional.  
**Fuente:** IFT (2022)

> **¿Qué haría si experimentara o qué hizo en caso de haber experimentado algún delito cibernético?**

En caso de llegar a ser víctimas de algún delito cibernético o en caso de haberlo experimentado, las personas usuarias de Internet fijo y/o móvil mencionaron principalmente que acudirían a las autoridades y/o denunciarían. También, señalaron cancelar y/o cambiar cuentas, así como crear contraseñas más seguras.

> **Gráfico 1.3.7.**

**Independientemente de si ha sido o no víctima de un delito cibernético, ¿qué haría si lo experimentara o qué hizo en caso de haberlo experimentado?**



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

"Otra" incluye las siguientes menciones no significativas: Verificar la información, Apagar el celular, Rastrear la fuente, Borrar datos/eliminar cache/borrar todo, entre otras.

**Fuente:** IFT (2022)

ÍNDICE

LEGALES

OBJETIVOS

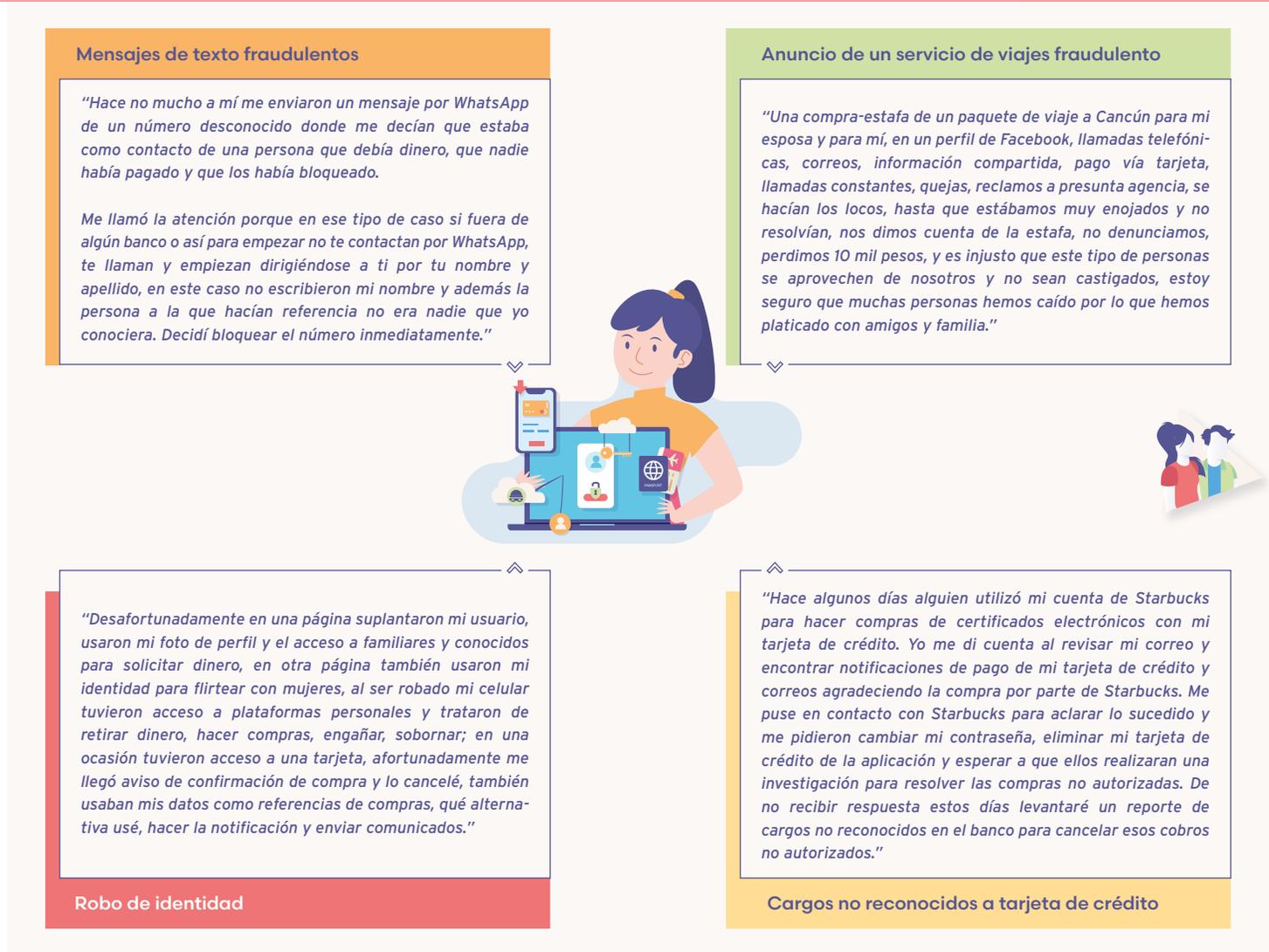
CONSIDERACIONES  
METODOLÓGICAS

APARTADO 1

APARTADO 2

A continuación, se presentan algunos testimonios de las personas participantes del estudio cualitativo que fueron víctimas de algún ciberataque:

➤ **Diagrama 1.3.5.** Testimonios de las personas participantes del estudio cualitativo que fueron víctimas de algún ciberataque



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

**Fuente:** IFT (2022)

A raíz de los delitos cibernéticos que sufrieron las personas participantes del estudio cualitativo, o sus familiares, mencionaron que han tomado algunas acciones para evitar futuros problemas y ser más precavidos como, por ejemplo, cambiar a contraseñas más robustas.

> **Diagrama 1.3.6.** Medidas que tomaron las personas participantes del estudio cualitativo después de sufrir algún delito cibernético



**Nota.** Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional.  
**Fuente:** IFT (2022)

## 1.4. Percepción de las personas usuarias de Internet fijo y/o móvil sobre el conocimiento que tienen de los riesgos y delitos cibernéticos

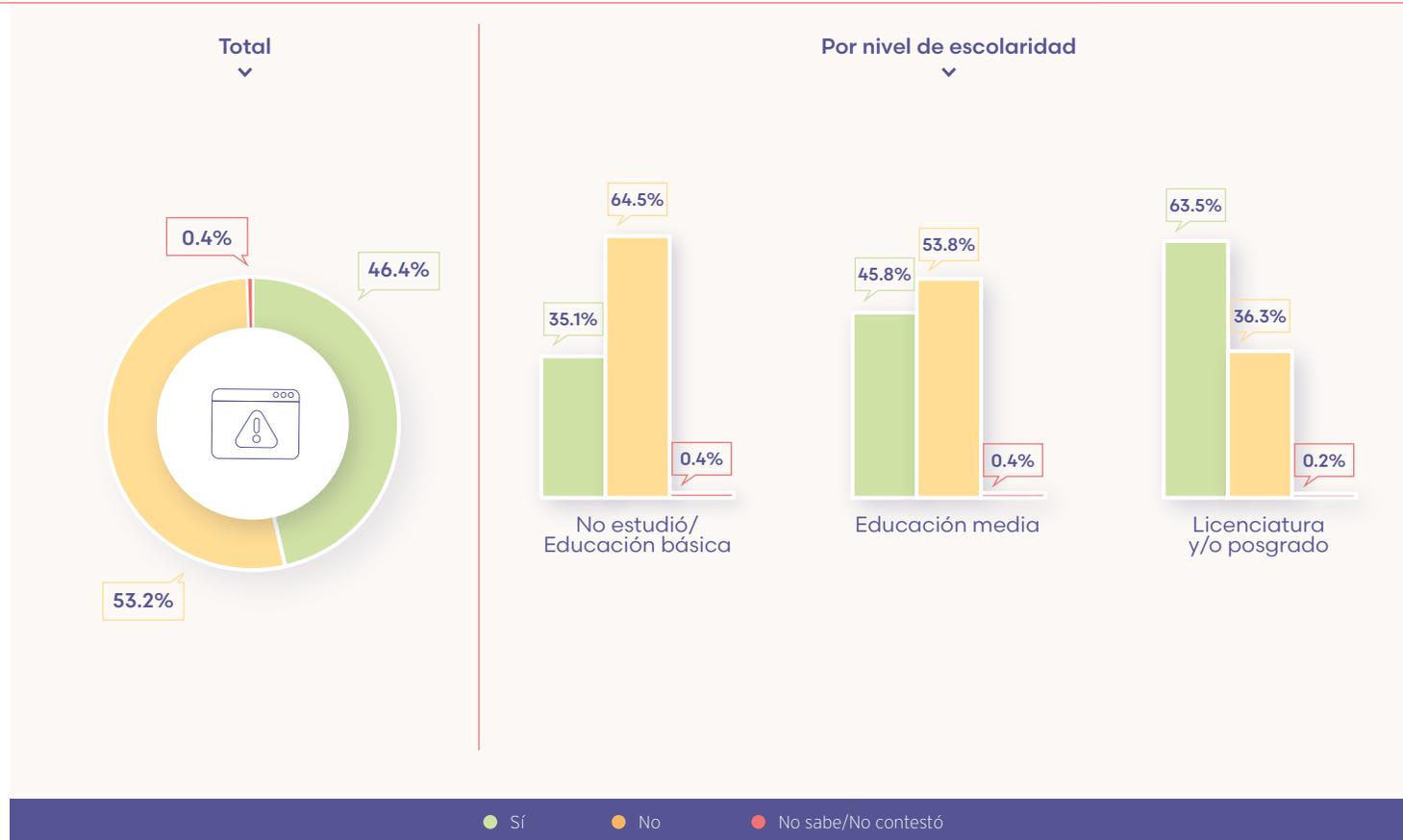
### > ¿Se ha informado sobre los riesgos cibernéticos?

El 46.4% de las personas usuarias de Internet fijo mencionaron que sí se han informado en algún momento sobre los riesgos cibernéticos, mientras que, el 53.2% no lo ha hecho.

Por nivel de escolaridad, el mayor porcentaje de las personas usuarias con licenciatura y/o posgrado sí se informan, mientras que en su mayoría las personas usuarias que señalaron no tener estudios, educación básica y media no lo hacen.

> Gráfico 1.4.1.

¿En algún momento se ha informado sobre los riesgos cibernéticos (a través de publicaciones, páginas oficiales, redes sociales, búsquedas en Internet, televisión, revistas, etc.)?



Nota. Respuesta espontánea.  
Fuente: IFT (2022)

Las personas usuarias de Internet fijo que mencionaron haberse informado sobre los riesgos cibernéticos, lo han hecho principalmente a través de la televisión con 46%, redes sociales con 45.2% y páginas de Internet con 39.6%.

Por nivel de escolaridad se identificó que, las personas usuarias que señalaron no tener estudios o con educación básica se informan principalmente a través de la televisión, mientras que aquellas con educación media, licenciatura y/o posgrado lo hacen a través de las redes sociales y páginas de Internet.

> **Gráfico 1.4.2.** ¿A través de qué medios se informó?

Total ▼	Por nivel de escolaridad ▼			
	Concepto	No estudió/ Educación básica	Educación media	Licenciatura y/o posgrado
 Televisión 46.0%	Televisión	57.7%	42.6%	41.3%
 Redes sociales 45.2%	Redes sociales	35.9%	49.9%	46.5%
 Páginas de Internet 39.6%	Páginas de Internet	26.1%	41.5%	47.4%
 Familiares y/o amistades 10.8%	Familiares y/o amistades	11.1%	9.8%	11.7%
 Plataformas oficiales o de gobierno 10.6%	Plataformas oficiales o de gobierno	4.9%	8.0%	17.9%
 Periódicos 6.2%	Periódicos	7.4%	6.6%	4.7%
 Radio 5.7%	Radio	6.2%	4.7%	6.4%
 Revistas 5.3%	Revistas	3.7%	6.5%	5.1%
 Por correo electrónico 1.0%	Por correo electrónico	0.5%	0.5%	2.0%
 Otra 1.0%	Otra	0.1%	0.9%	1.6%
 No sabe/No contestó 0.4%	No sabe/ No contestó	0.4%	0.0%	0.8%

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

"Otra" incluye las siguientes menciones no significativas: Cursos, Espectaculares y Mensajes de texto (SMS).

**Fuente:** IFT (2022)

ÍNDICE

LEGALES

OBJETIVOS

CONSIDERACIONES METODOLÓGICAS

APARTADO 1

APARTADO 2

Adicionalmente, las personas participantes del estudio cualitativo mencionaron haberse enterado sobre los riesgos cibernéticos a través de experiencias ajenas de amistades o familiares, redes sociales, noticias, televisión, entre otros.

> **Diagrama 1.4.1.** ¿En dónde se han enterado las personas participantes del estudio cualitativo sobre los riesgos cibernéticos?

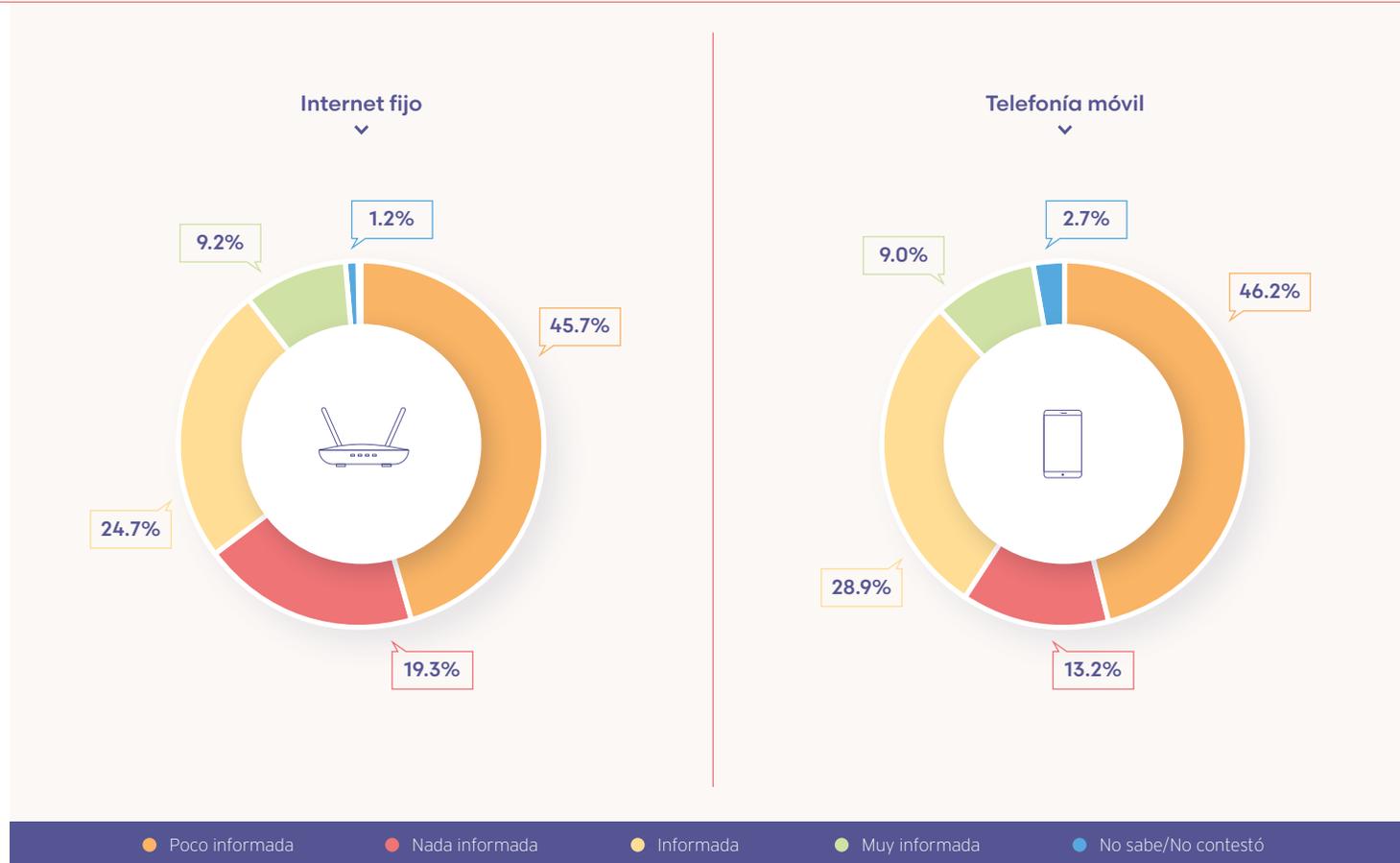


**Nota.** Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional.  
**Fuente:** IFT (2022)

> **¿Qué tan informado(a) se siente sobre los delitos cibernéticos?**

Cerca del 50% de las personas usuarias de Internet fijo y/o Telefonía móvil mencionaron que se sienten poco informadas sobre los delitos cibernéticos.

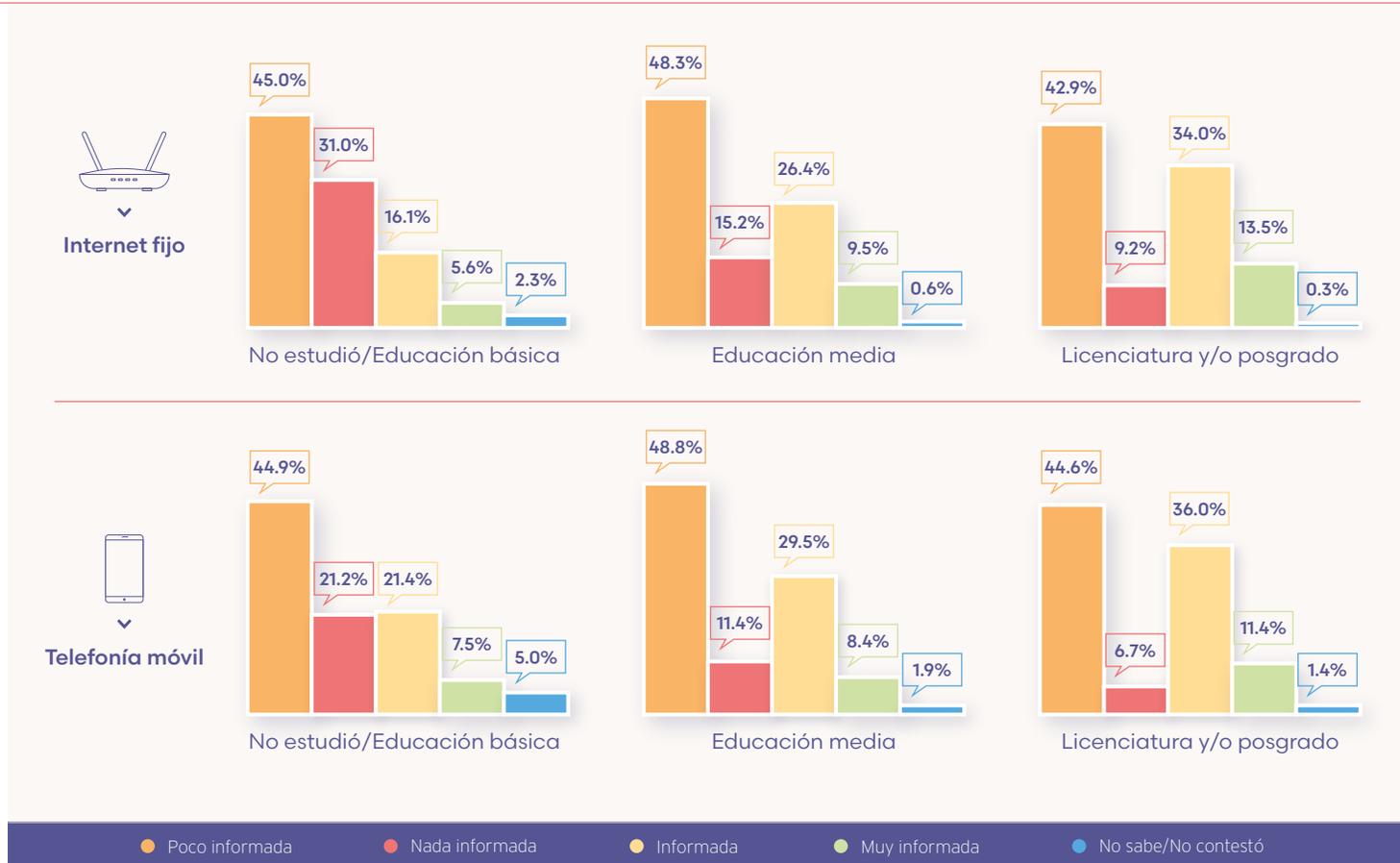
> **Gráfico 1.4.3.** ¿Qué tan informadas se sienten las personas usuarias sobre los delitos cibernéticos?



**Nota.** Debido al redondeo de cifras, la suma no da 100%.  
**Fuente:** IFT (2022)

Por nivel de escolaridad, a mayor grado de estudios, el porcentaje de personas usuarias de Internet fijo y/o móvil que mencionaron sentirse “informadas/muy informadas” sobre los delitos cibernéticos aumenta. Sin embargo, más del 50% señaló que se siente “poco informada/nada informada”.

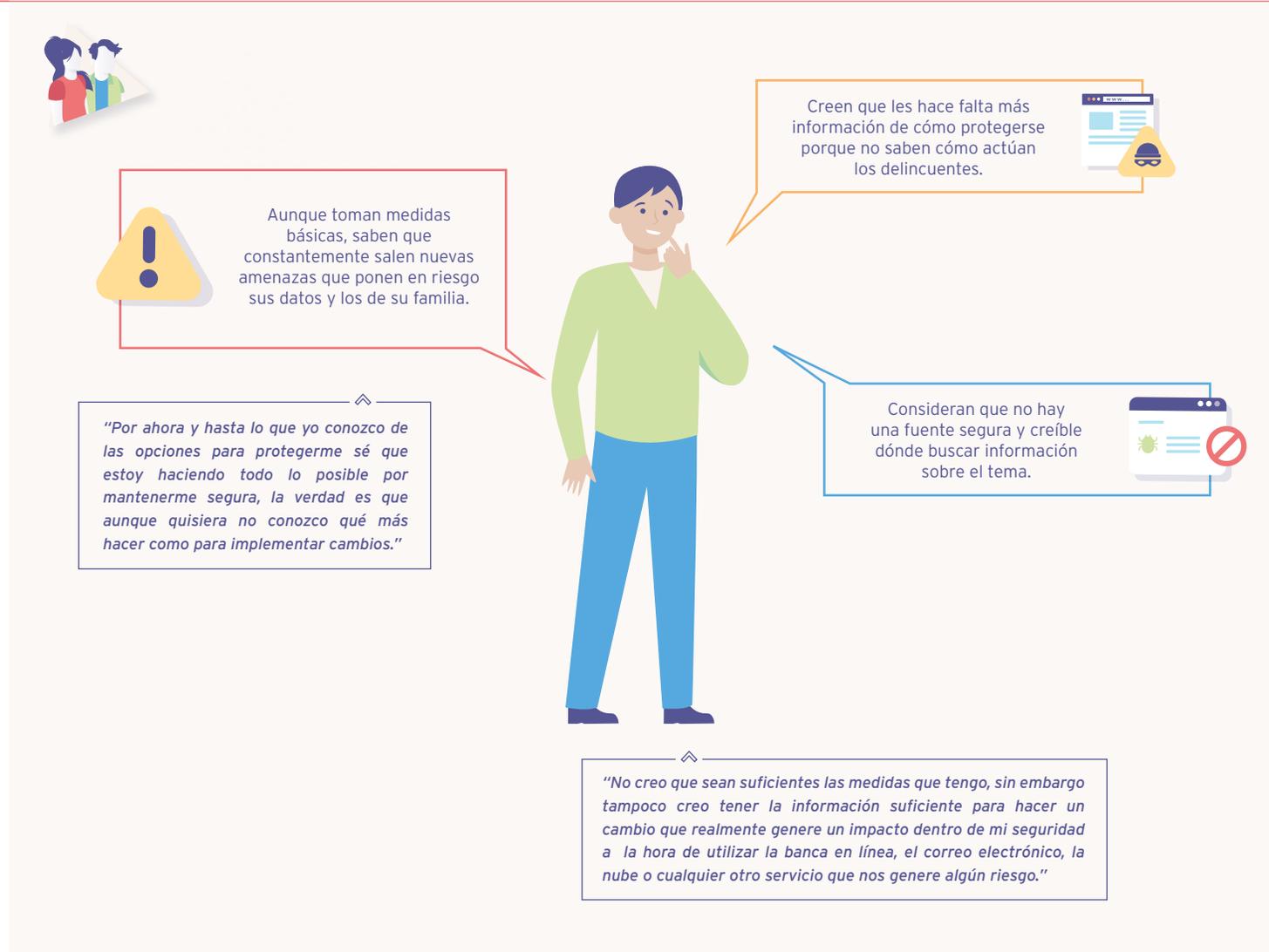
> **Gráfico 1.4.4.** ¿Qué tan informadas se sienten las personas usuarias sobre los delitos cibernéticos?, por nivel de escolaridad



**Nota.** Debido al redondeo de cifras, la suma no da 100%.  
**Fuente:** IFT (2022)

Lo anterior coincide con las menciones de las personas participantes del estudio cualitativo, debido a que consideran que su conocimiento sobre ciberseguridad o delitos cibernéticos es básico, no saben dónde conseguir información confiable y tampoco están seguras de a dónde acudir en caso de sufrir un ciberataque.

> **Diagrama 1.4.2.** ¿Qué tan informadas se sienten las personas participantes del estudio cualitativo sobre los delitos cibernéticos?

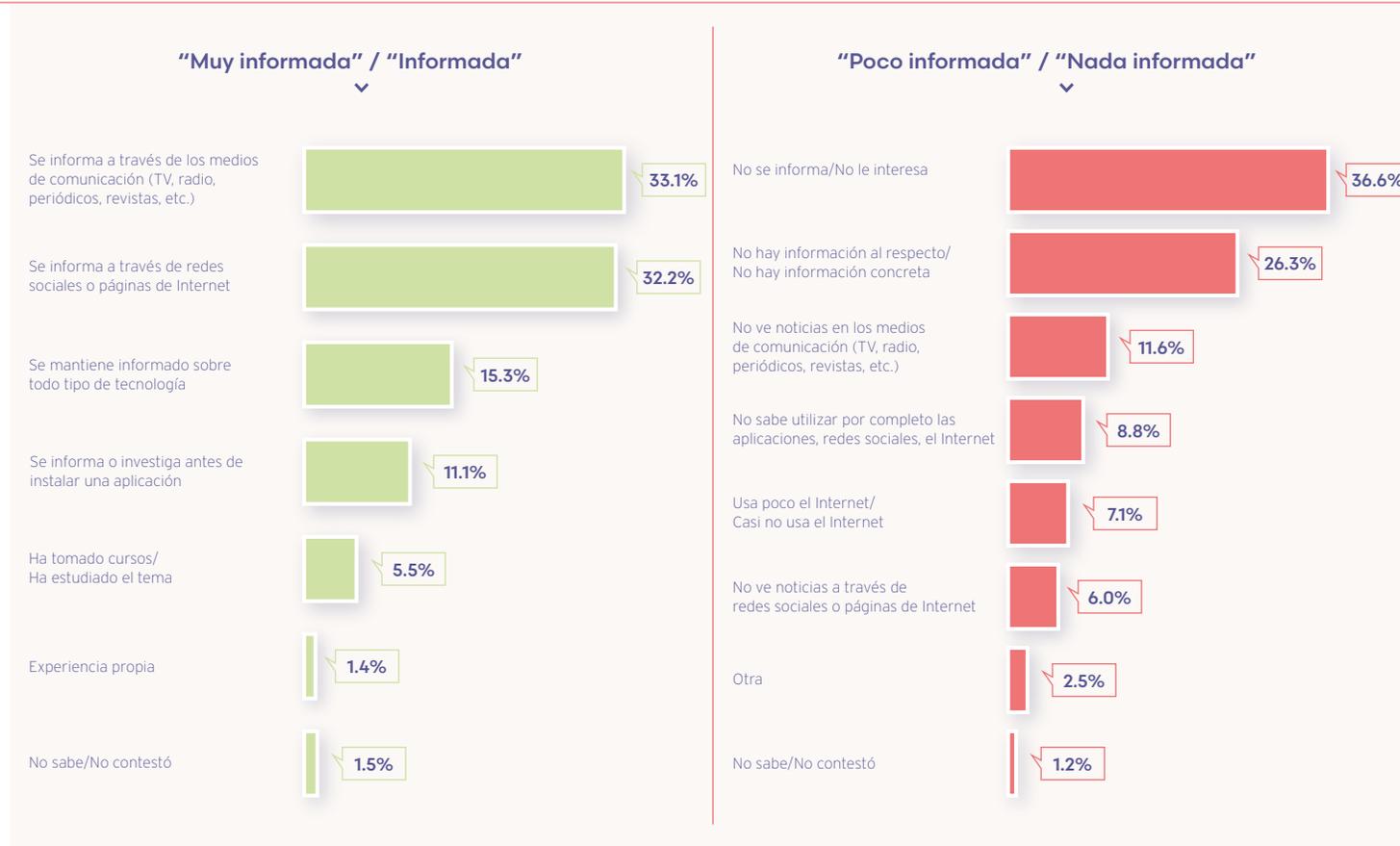


**Nota.** Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional.  
**Fuente:** IFT (2022)

> **Razones que consideran las personas usuarias de Internet fijo y/o móvil para sentirse informadas o nada informadas sobre los delitos cibernéticos**

Las personas usuarias de Internet fijo consideran sentirse “Muy informadas” / “Informadas” sobre los delitos cibernéticos, principalmente porque consultan los medios de comunicación con 33.1%; mientras que, las personas usuarias que consideran sentirse “Poco informadas” / “Nada Informadas”, es porque no les interesa con 36.6%.

> **Gráfico 1.4.5.** ¿Por qué consideran que se sienten... (informadas o nada informadas) sobre los delitos cibernéticos?



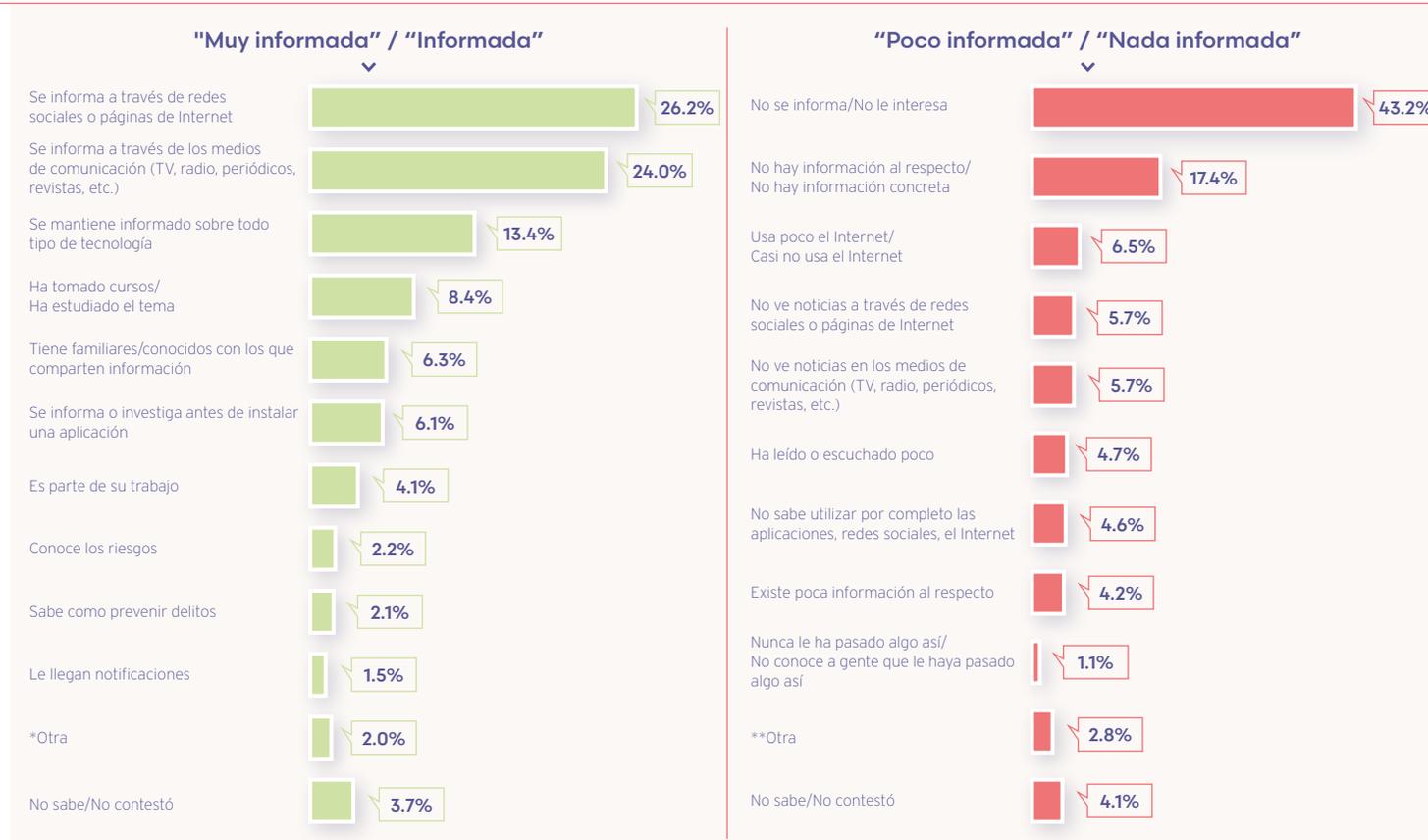
**Nota.** Respuesta espontánea. Debido al redondeo de cifras, la suma no da 100%.

"Otra" incluye las siguientes menciones no significativas: No hay mucha seguridad al navegar, Porque existen actualizaciones constantes y Solamente ve noticias a través de redes sociales o páginas de Internet.

**Fuente:** IFT (2022)

Las personas usuarias de Telefonía móvil consideran sentirse “Muy informadas” / “Informadas” sobre los delitos cibernéticos, principalmente porque consultan las redes sociales o páginas de Internet con 26.2%; mientras que, las personas usuarias que consideran sentirse “Poco informadas” / “Nada informadas”, es porque no les interesa con 43.2%.

> **Gráfico 1.4.6.** ¿Por qué consideran que se sienten... (informadas o nada informadas) sobre los delitos cibernéticos?



**Nota.** Respuesta espontánea.

\*Otra incluye las siguientes menciones no significativas: Considera que sabe lo básico, La información está disponible, Le interesa el tema, entre otras.

\*\*Otra incluye las siguientes menciones no significativas: No usa mucho el celular, No sabe a qué lugar acudir en caso de que sea víctima de un delito, La información es complicada de entender, entre otras.

**Fuente:** IFT (2022)

## > ¿Cómo les gustaría a las personas participantes del estudio cualitativo informarse sobre los delitos cibernéticos?

Las personas participantes del estudio cualitativo señalaron qué les gustaría saber y cómo les gustaría informarse sobre los delitos cibernéticos:

> **Diagrama 1.4.3.** ¿Cómo les gustaría a los participantes del estudio cualitativo informarse sobre los delitos cibernéticos?



**Nota.** Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional.  
**Fuente:** IFT (2022)



# APARTADO DOS

## » Indicadores de Satisfacción de los usuarios de telecomunicaciones

### Objetivo

La medición de los niveles de satisfacción de los servicios de telecomunicaciones, a través de la percepción de 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.

Dada la importancia de conocer y dar seguimiento a los niveles de satisfacción de los usuarios de telecomunicaciones, los resultados que se presentan obedecen a las respuestas de las personas encuestadas que permiten conocer la percepción sobre los servicios de telecomunicaciones que reciben.

ÍNDICE

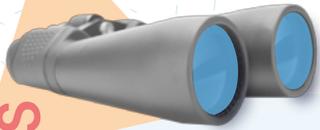
LEGALES

OBJETIVOS

CONSIDERACIONES  
METODOLÓGICAS

APARTADO 1

**APARTADO 2**



## » Indicadores de Satisfacción

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

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

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

### Índices de satisfacción

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

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

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

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

  
Índice de Valor por el dinero  
(Mayor importancia)

  
Índice de Calidad percibida



Índice General de Satisfacción

  
Índice de Confianza o Lealtad

  
Índice de Experiencia  
(Menor importancia)



## Resultados de la Segunda Encuesta 2022

### Índice General de Satisfacción



Internet fijo	
Nacional (70.3)	
Más satisfechas	Menos satisfechas
Noreste (76.1)	Centro-Norte (69.2)
Este (74.6)	Centro-Occidente (66.5)
Sur (73.4)	Norte (66.3)

Televisión de paga	
Nacional (73.3)	
Más satisfechas	Menos satisfechas
Noreste (77.3)	Centro-Este (72.5)
Sur (74.7)	Centro-Occidente (72.1)
Noroeste (74.5)	Norte (68.4)

Telefonía fija	
Nacional (76.0)	
Más satisfechas	Menos satisfechas
Norte (77.7)	Sur (74.1)
Noreste (77.4)	Este (73.9)
Centro-Este (76.7)	Noroeste (73.7)

Telefonía móvil	
Nacional (72.4)	
Más satisfechas	Menos satisfechas
Norte (74.1)	Centro-Occidente (71.8)
Noroeste (74.0)	Península de Yucatán (71.7)
Centro-Norte (73.2)	Sur (70.9)

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

## Resultados generales del IGS y de los Índices de satisfacción, por región Bassols-Batalla<sup>11</sup>

A continuación, se presentan los resultados de las calificaciones que dan las personas usuarias para el IGS y para cada Índice de satisfacción de los servicios de telecomunicaciones fijas y móviles, por región Bassols-Batalla.

### Entidades Federativas que conforman las diferentes regiones Bassols-Batalla

Número de región	Nombre de la región	Entidades Federativas que componen la región
Región I	Noroeste	Baja California, Baja California Sur, Sinaloa y Sonora.
Región II	Norte	Chihuahua, Coahuila y Durango.
Región III	Noreste	Nuevo León y Tamaulipas.
Región IV	Centro-Norte	Aguascalientes, San Luís Potosí y Zacatecas.
Región V	Centro-Occidente	Colima, Guanajuato, Jalisco, Michoacán y Nayarit.
Región VI	Centro-Este	Ciudad de México, Estado de México, Hidalgo, Morelos, Puebla, Querétaro y Tlaxcala.
Región VII	Este	Tabasco y Veracruz.
Región VIII	Sur	Chiapas, Guerrero y Oaxaca.
Región IX	Península de Yucatán	Campeche, Quintana Roo y Yucatán.

**Nota.** La población objetivo es estratificada acorde a la distribución para las 9 regiones Bassols-Batalla.

**Fuente:** Ángel Bassols Batalla, (1975), Geografía Económica de México, Editorial F. Trillas.

ÍNDICE

LEGALES

OBJETIVOS

 CONSIDERACIONES  
METODOLÓGICAS

APARTADO 1


 APARTADO 2

<sup>11</sup> La población objetivo es estratificada acorde a la distribución para las 9 regiones Bassols-Batalla. Ángel Bassols Batalla, (1975), Geografía Económica de México, Editorial F. Trillas.

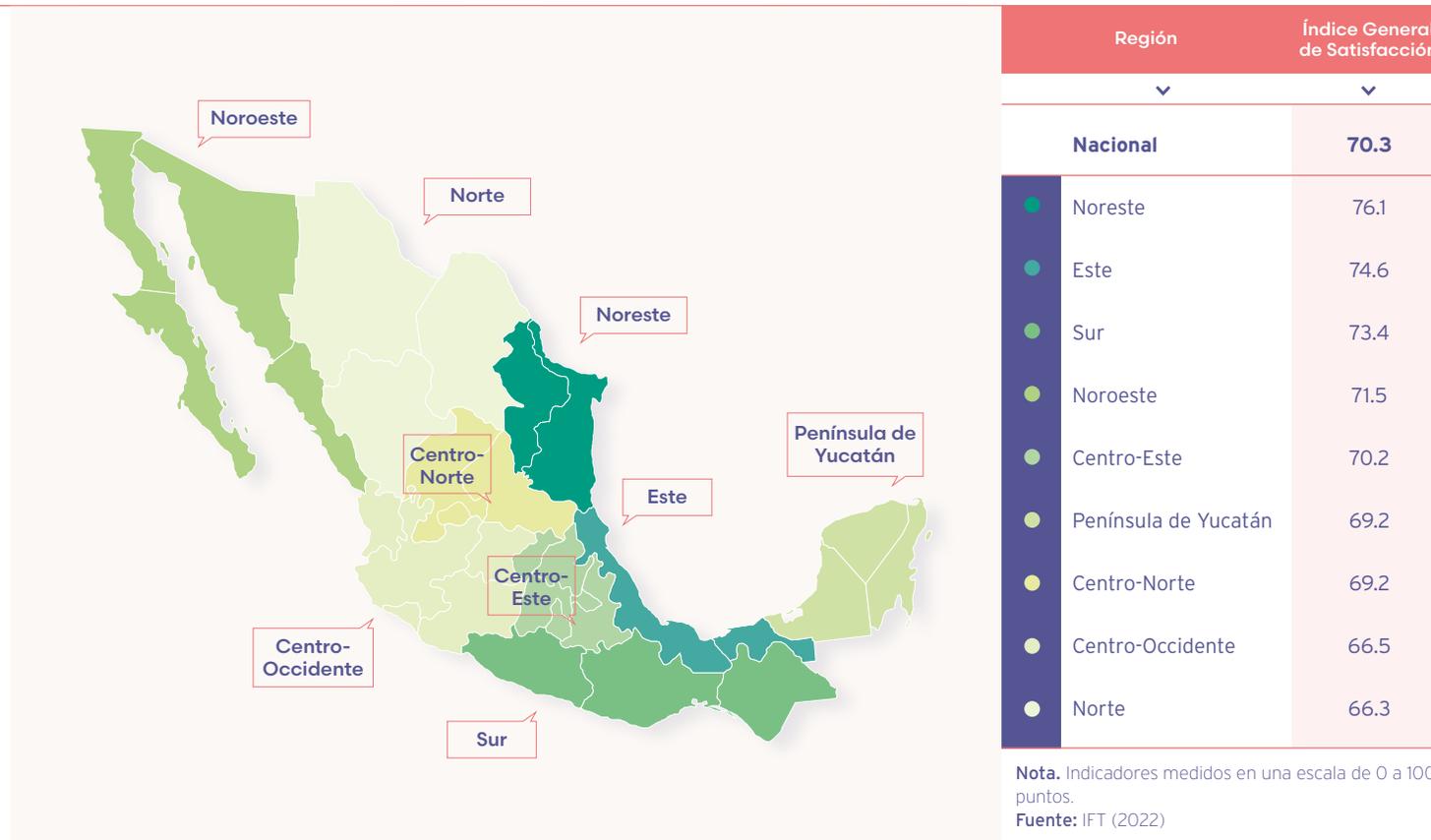
## 2.1. Internet fijo

### > Índice General de Satisfacción

El IGS del servicio de Internet fijo en las regiones Noreste (76.1 puntos), Este (74.6 puntos), Sur (73.4 puntos) y Noroeste (71.5 puntos), se encuentran por arriba del IGS a nivel nacional (70.3 puntos).

Por su parte, las regiones que presentaron un IGS por debajo de este promedio nacional fueron, Centro-Este (70.2 puntos), Península de Yucatán (69.2 puntos), Centro-Norte (69.2 puntos), Centro-Occidente (66.5 puntos) y Norte (66.3 puntos).

> Mapa 2.1.1. Índice General de Satisfacción de Internet fijo, por región Bassols-Batalla



ÍNDICE

LEGALES

OBJETIVOS

CONSIDERACIONES METODOLÓGICAS

APARTADO 1

APARTADO 2

### > Índice de Calidad percibida

El Índice de Calidad percibida del servicio de Internet fijo en las regiones Noreste (76.5 puntos), Noroeste (75.4 puntos), Este (72.5 puntos), Centro-Norte (70.1 puntos), Sur (69.5 puntos) y Península de Yucatán (69.3 puntos), se encuentran por arriba del Índice de Calidad percibida a nivel nacional (69.2 puntos).

Por su parte, las regiones que presentaron un Índice de Calidad percibida por debajo de este promedio nacional fueron Centro-Este (68.1 puntos) y Centro-Occidente (64.7 puntos).

#### > Mapa 2.1.2.

Índice de Calidad percibida de Internet fijo, por región Bassols-Batalla



ÍNDICE

LEGALES

OBJETIVOS

CONSIDERACIONES METODOLÓGICAS

APARTADO 1

APARTADO 2

### > Índice de Valor por el dinero

El Índice de Valor por el dinero del servicio de Internet fijo en las regiones Noreste (75.7 puntos), Noroeste (73.6 puntos), Este (71.4 puntos), Sur (69.6 puntos), Centro-Este (69.3 puntos) y Península de Yucatán (69 puntos), se encuentran por arriba del Índice de Valor por el dinero a nivel nacional (68.7 puntos).

Por su parte, las regiones que presentaron un Índice de Valor por el dinero por debajo de este promedio nacional fueron Centro-Norte (66.3 puntos), Centro-Occidente (64.5 puntos) y Norte (63.3 puntos).

#### > Mapa 2.1.3.

Índice de Valor por el dinero de Internet fijo, por región Bassols-Batalla



ÍNDICE

LEGALES

OBJETIVOS

CONSIDERACIONES METODOLÓGICAS

APARTADO 1

APARTADO 2

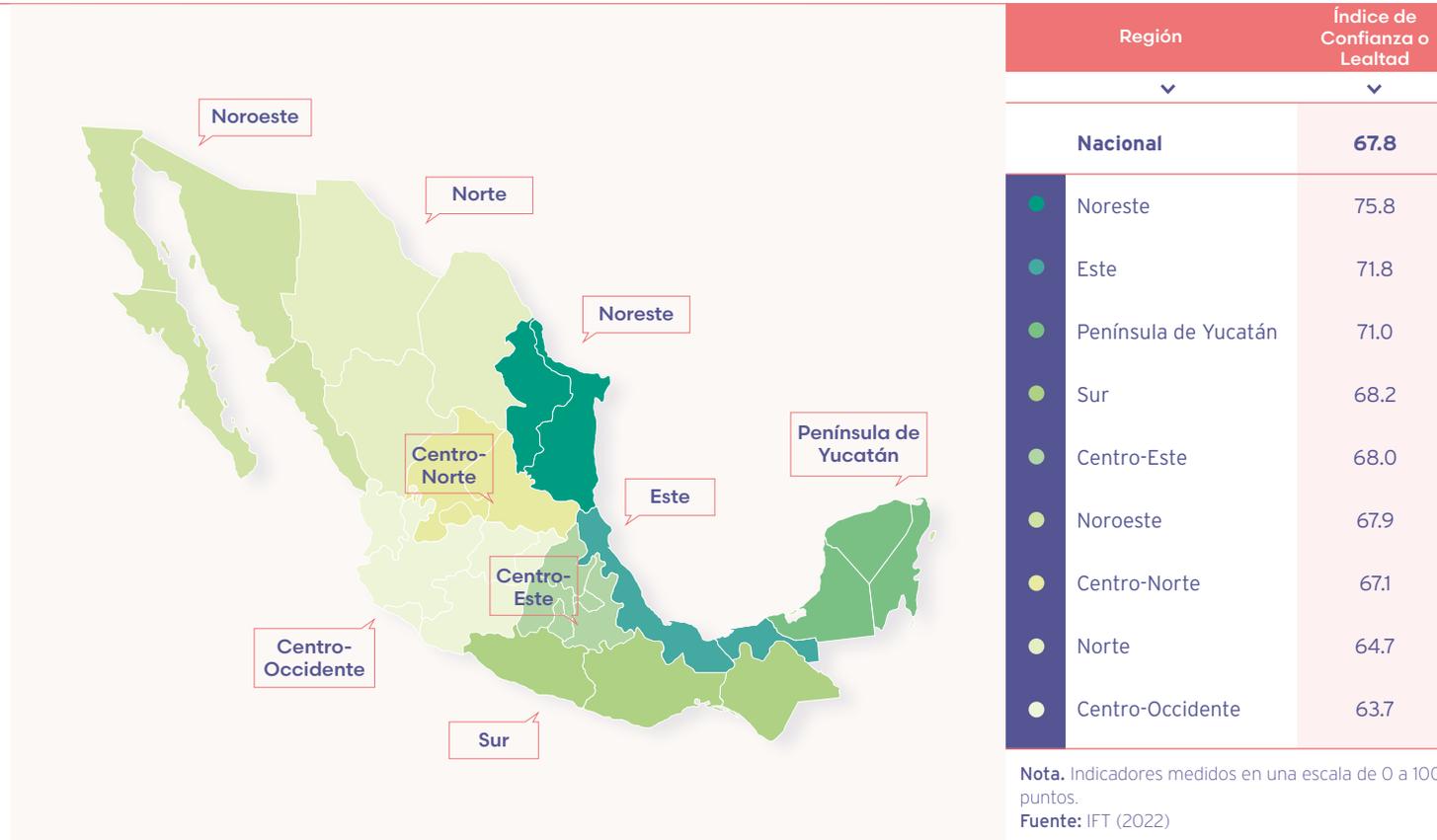
> **Índice de Confianza o Lealtad**

El Índice de Confianza o Lealtad del servicio de Internet fijo en las regiones Noreste (75.8 puntos), Este (71.8 puntos), Península de Yucatán (71 puntos), Sur (68.2 puntos), Centro-Este (68 puntos) y Noroeste (67.9 puntos), se encuentran por arriba del Índice de Confianza o Lealtad a nivel nacional (67.8 puntos).

Por su parte, las regiones que presentaron un Índice de Confianza o Lealtad por debajo de este promedio nacional fueron Centro-Norte (67.1 puntos), Norte (64.7 puntos) y Centro-Occidente (63.7 puntos).

> **Mapa 2.1.4.**

**Índice de Confianza o Lealtad de Internet fijo, por región Bassols-Batalla**



ÍNDICE

LEGALES

OBJETIVOS

CONSIDERACIONES  
METODOLÓGICAS

APARTADO 1

**APARTADO 2**

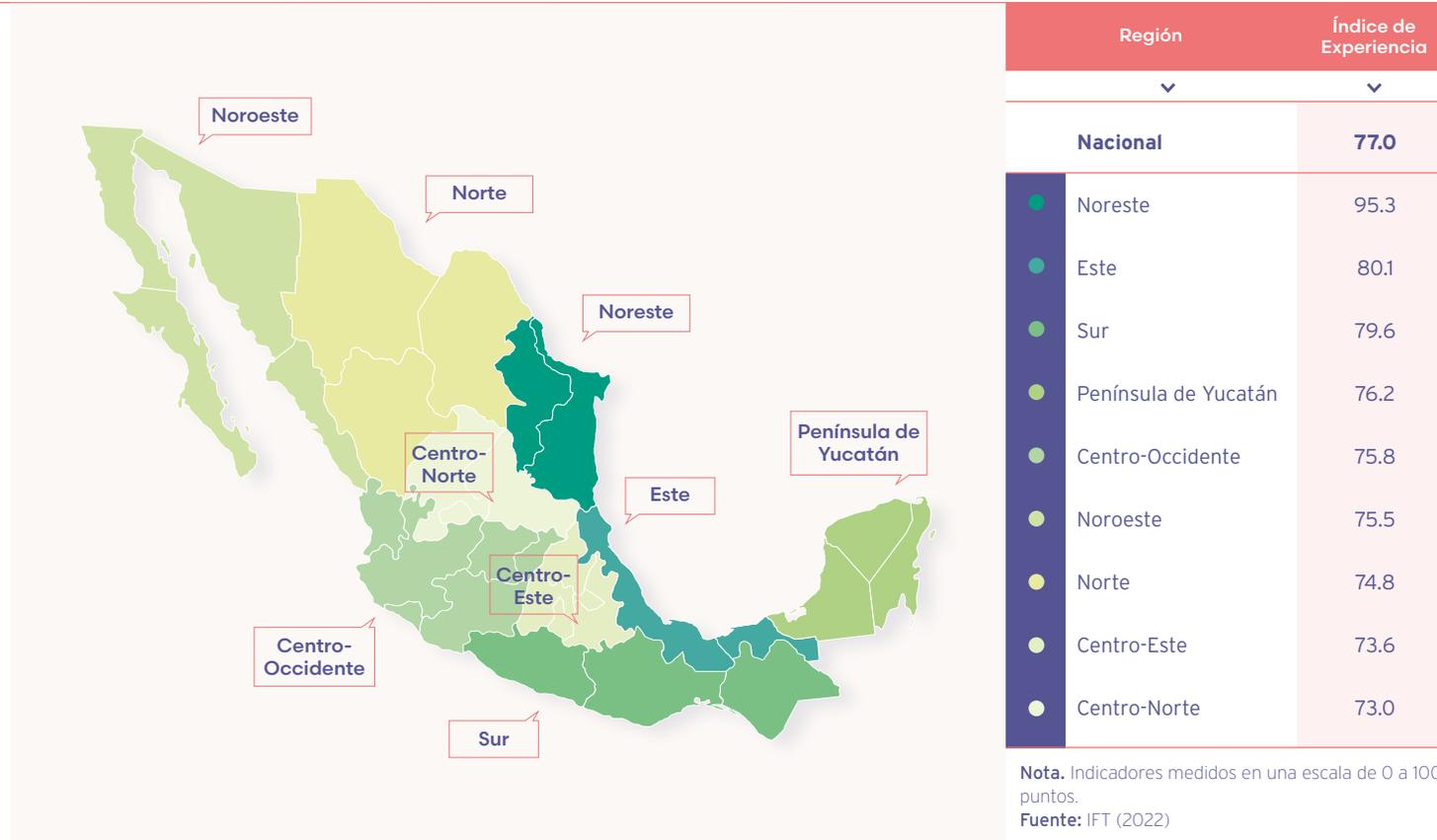
### > Índice de Experiencia

El Índice de Experiencia del servicio de Internet fijo en las regiones Noreste (95.3 puntos), Este (80.1 puntos) y Sur (79.6 puntos), se encuentran por arriba del Índice de Experiencia a nivel nacional (77 puntos).

Por su parte, las regiones que presentaron un Índice de Experiencia por debajo de este promedio nacional fueron Península de Yucatán (76.2 puntos), Centro-Occidente (75.8 puntos), Noroeste (75.5 puntos), Norte (74.8 puntos), Centro-Este (73.6 puntos) y Centro-Norte (73 puntos).

#### > Mapa 2.1.5.

Índice de Experiencia de Internet fijo, por región Bassols-Batalla



ÍNDICE

LEGALES

OBJETIVOS

CONSIDERACIONES  
METODOLÓGICAS

APARTADO 1

**APARTADO 2**

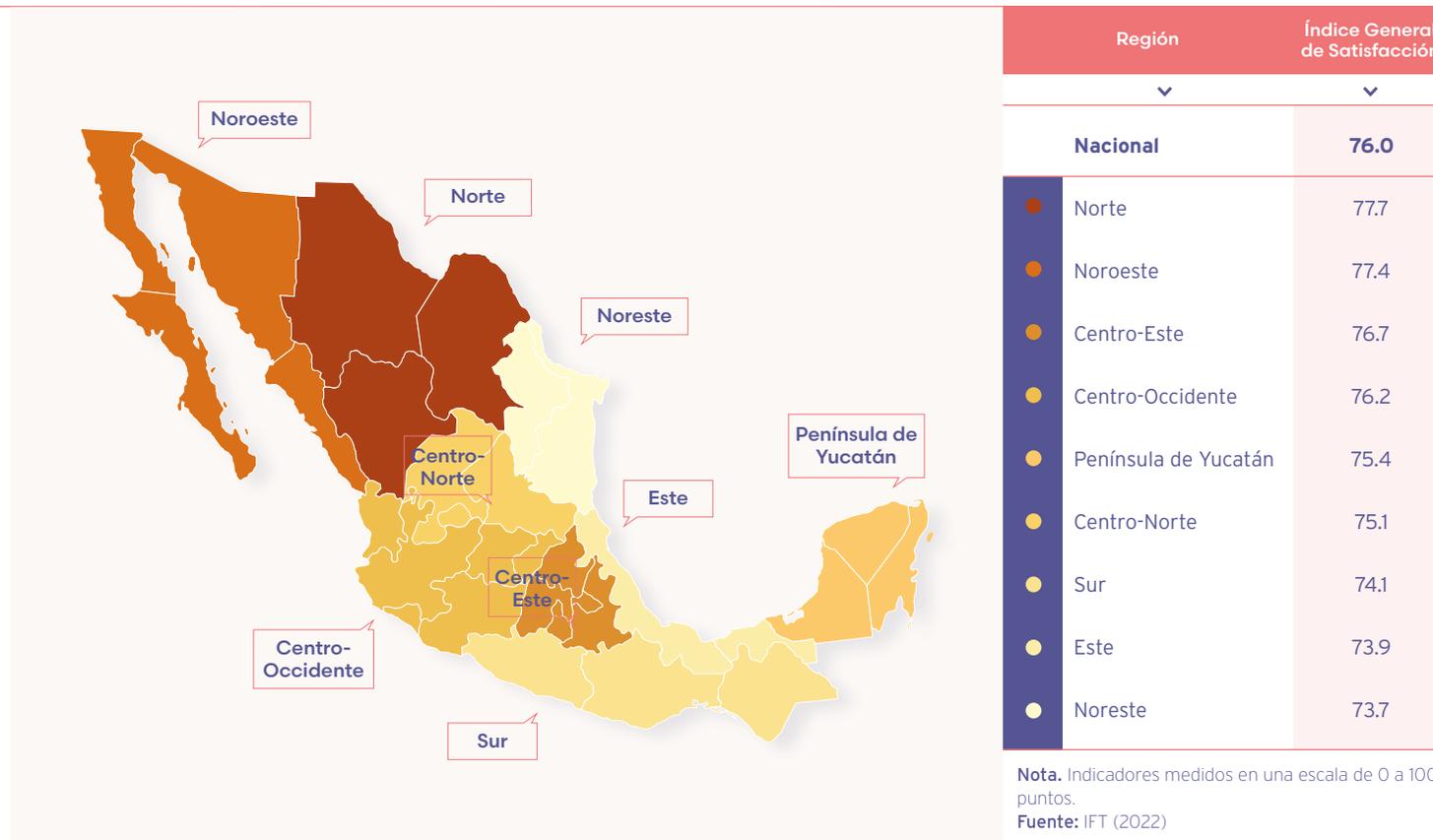
## 2.2. Telefonía fija

### > Índice General de Satisfacción

El IGS del servicio de Telefonía fija en las regiones Norte (77.7 puntos), Noroeste (77.4 puntos), Centro-Este (76.7 puntos) y Centro-Occidente (76.2 puntos), se encuentran por arriba del IGS a nivel nacional (76 puntos).

Por su parte, las regiones que presentaron un IGS por debajo de este promedio nacional fueron Península de Yucatán (75.4 puntos), Centro-Norte (75.1 puntos), Sur (74.1 puntos), Este (73.9 puntos) y Noreste (73.7 puntos).

> Mapa 2.2.1. Índice General de Satisfacción de Telefonía fija, por región Bassols-Batalla



ÍNDICE

LEGALES

OBJETIVOS

CONSIDERACIONES METODOLÓGICAS

APARTADO 1

APARTADO 2

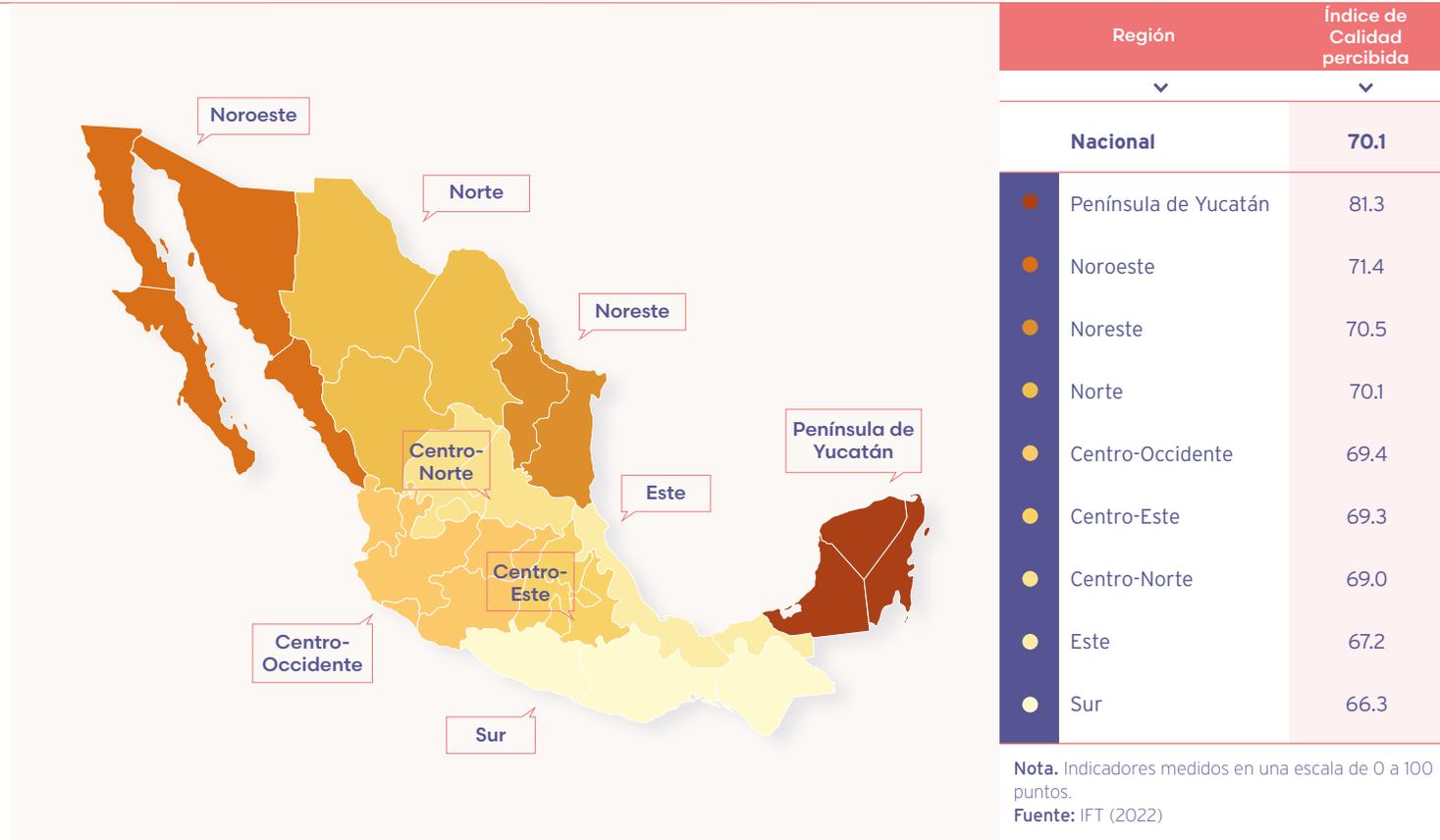
### > Índice de Calidad percibida

El Índice de Calidad percibida del servicio de Telefonía fija en las regiones Península de Yucatán (81.3 puntos), Noroeste (71.4 puntos) y Noreste (70.5 puntos), se encuentran por arriba del Índice de Calidad percibida a nivel nacional (70.1 puntos).

Por su parte, las regiones que presentaron un Índice de Calidad percibida por debajo de este promedio nacional fueron Centro-Occidente (69.4 puntos), Centro-Este (69.3 puntos), Centro-Norte (69 puntos), Este (67.2 puntos) y Sur (66.3 puntos).

#### > Mapa 2.2.2.

Índice de Calidad percibida de Telefonía fija, por región Bassols-Batalla



ÍNDICE

LEGALES

OBJETIVOS

CONSIDERACIONES METODOLÓGICAS

APARTADO 1

APARTADO 2

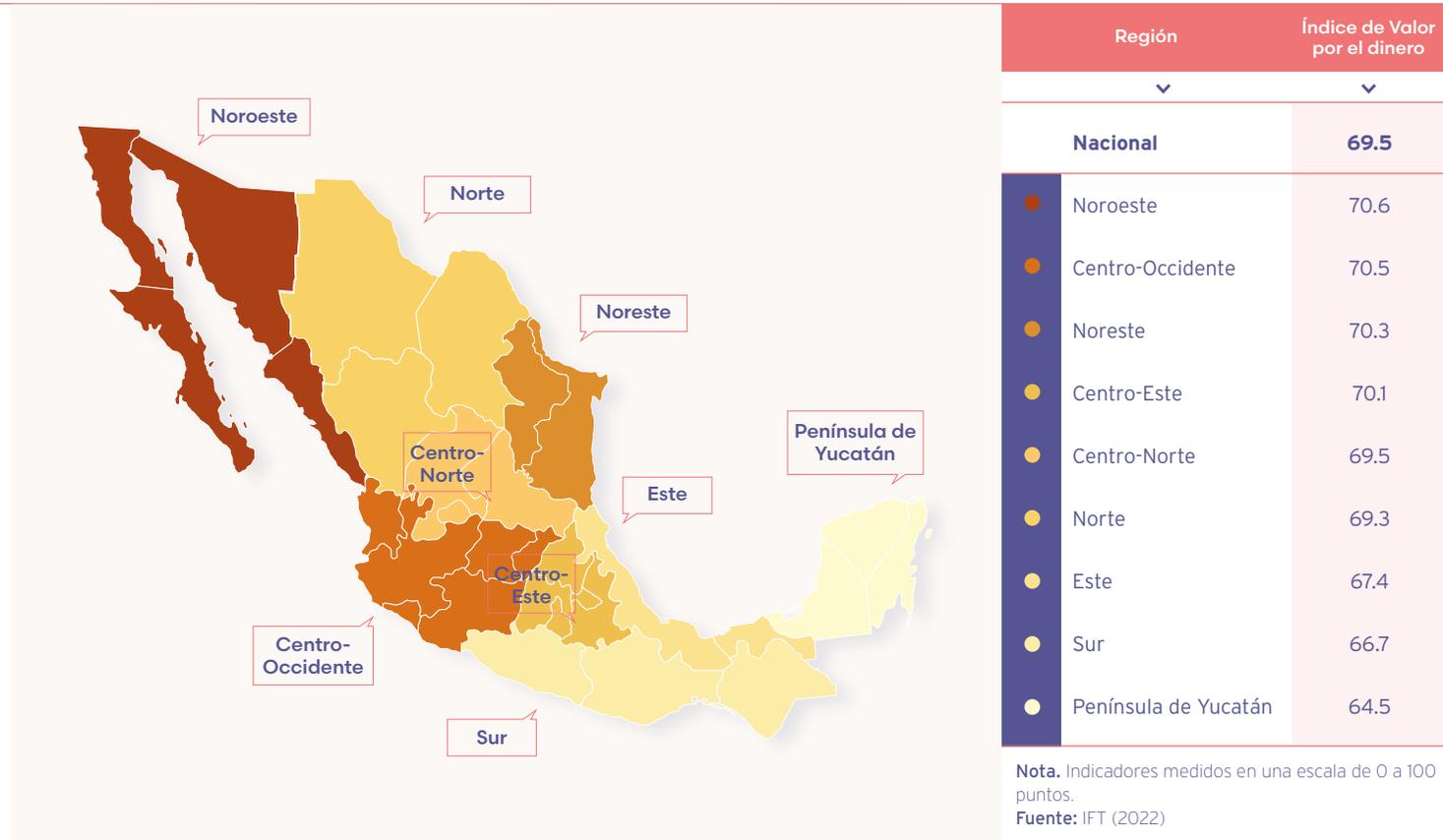
### > Índice de Valor por el dinero

El Índice de Valor por el dinero del servicio de Telefonía fija en las regiones Noroeste (70.6 puntos), Centro-Occidente (70.5 puntos), Noreste (70.3 puntos) y Centro-Este (70.1 puntos), se encuentran por arriba del Índice de Valor por el dinero a nivel nacional (69.5 puntos).

Por su parte, las regiones que presentaron un Índice de Valor por el dinero por debajo de este promedio nacional fueron Norte (69.3 puntos), Este (67.4 puntos), Sur (66.7 puntos) y Península de Yucatán (64.5 puntos).

#### > Mapa 2.2.3.

Índice de Valor por el dinero de Telefonía fija, por región Bassols-Batalla



ÍNDICE

LEGALES

OBJETIVOS

CONSIDERACIONES METODOLÓGICAS

APARTADO 1

APARTADO 2

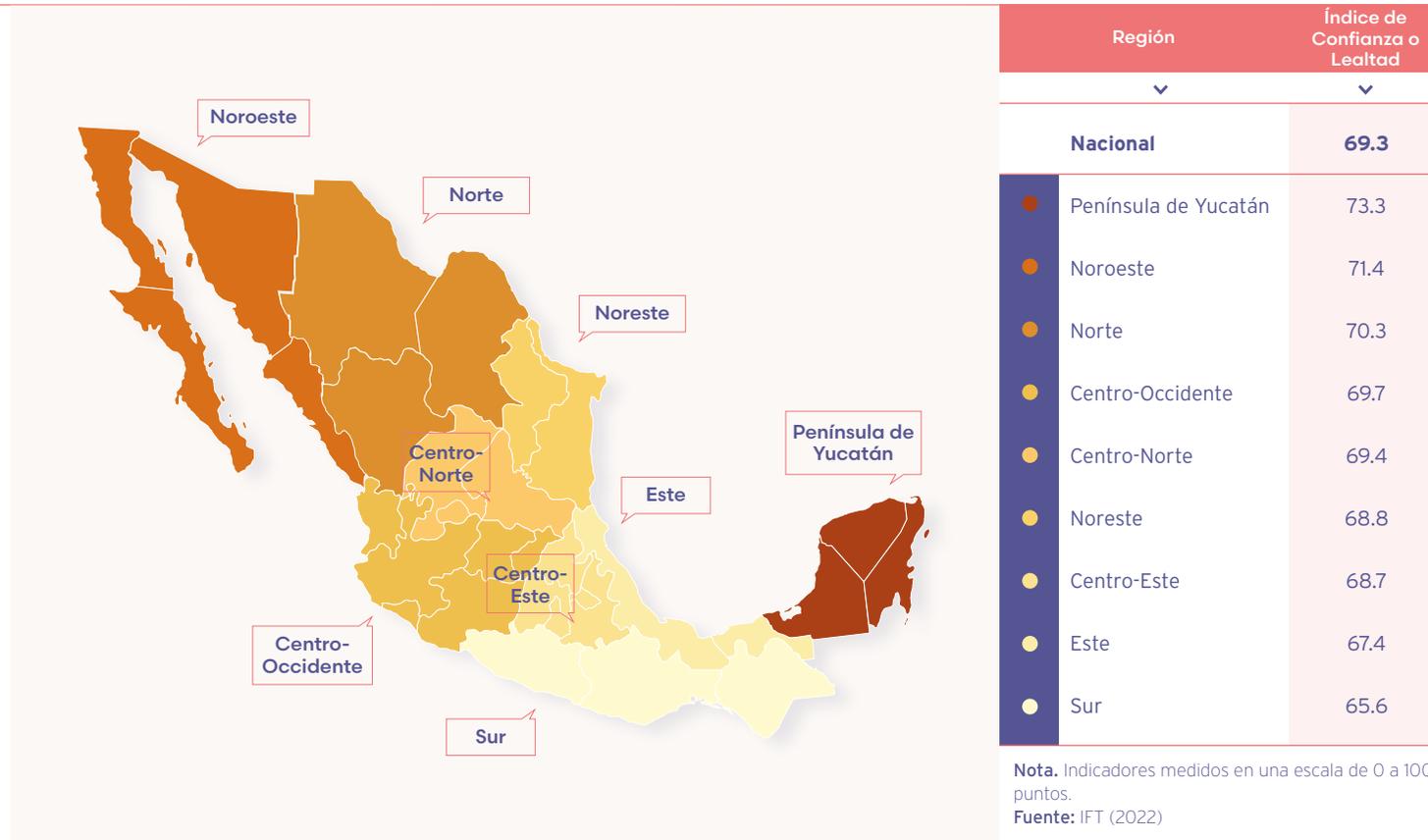
### > Índice de Confianza o Lealtad

El Índice de Confianza o Lealtad del servicio de Telefonía fija en las regiones Península de Yucatán (73.3 puntos), Noroeste (71.4 puntos), Norte (70.3 puntos), Centro-Occidente (69.7 puntos) y Centro-Norte (69.4 puntos), se encuentran por arriba del Índice de Confianza o Lealtad a nivel nacional (69.3 puntos).

Por su parte, las regiones que presentaron un Índice de Confianza o Lealtad por debajo de este promedio nacional fueron Noreste (68.8 puntos), Centro-Este (68.7 puntos), Este (67.4 puntos) y Sur (65.6 puntos).

> Mapa 2.2.4.

Índice de Confianza o Lealtad de Telefonía fija, por región Bassols-Batalla



ÍNDICE

LEGALES

OBJETIVOS

CONSIDERACIONES METODOLÓGICAS

APARTADO 1

APARTADO 2

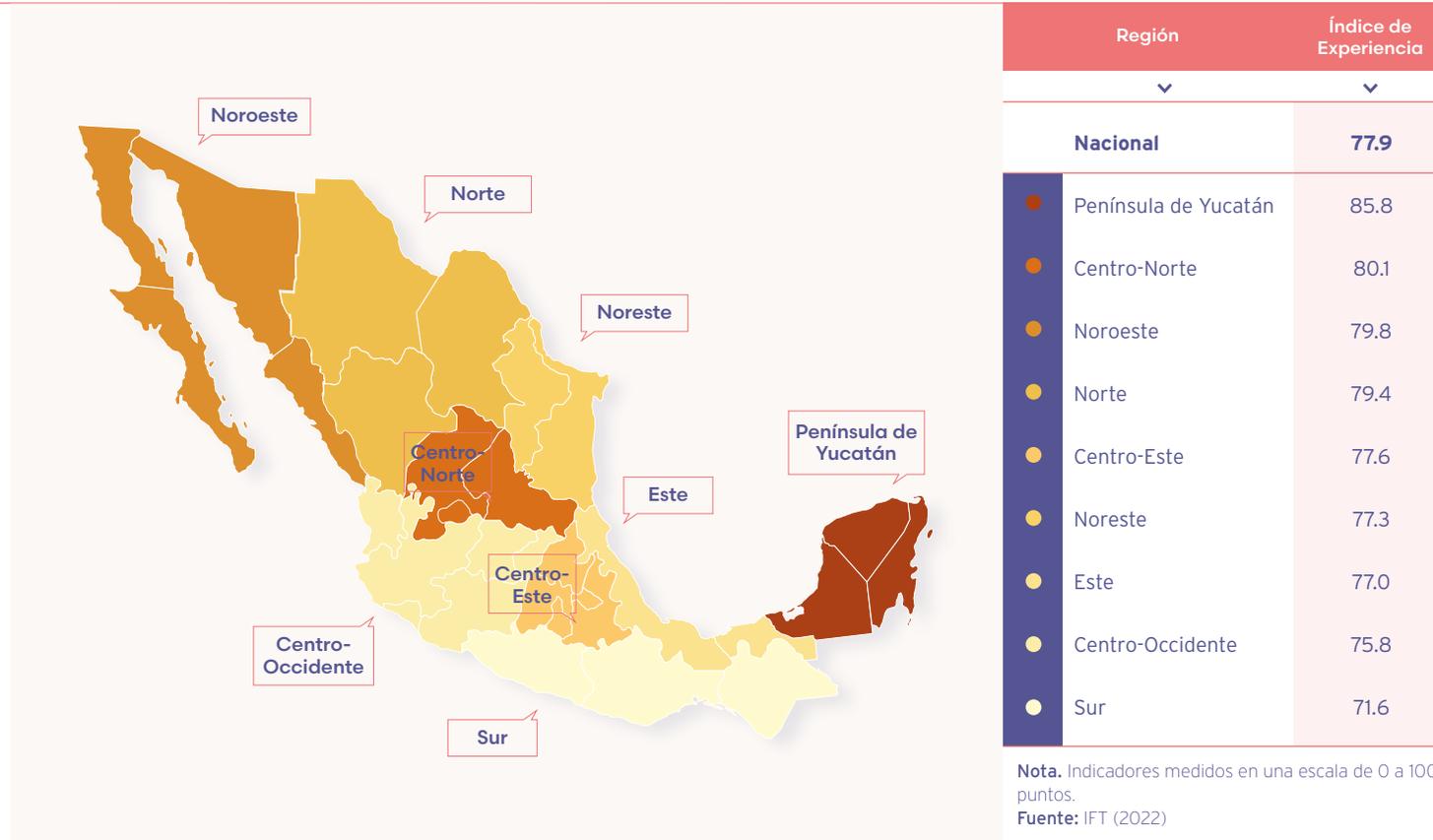
### > Índice de Experiencia

El Índice de Experiencia del servicio de Telefonía fija en las regiones Península de Yucatán (85.8 puntos), Centro-Norte (80.1 puntos), Noroeste (79.8 puntos) y Norte (79.4 puntos), se encuentran por arriba del Índice de Experiencia a nivel nacional (77.9 puntos).

Por su parte, las regiones que presentaron un Índice de Experiencia por debajo de este promedio nacional fueron Centro-Este (77.6 puntos), Noreste (77.3 puntos), Este (77 puntos), Centro-Occidente (75.8 puntos) y Sur (71.6 puntos).

#### > Mapa 2.2.5.

Índice de Experiencia de Telefonía fija, por región Bassols-Batalla



ÍNDICE

LEGALES

OBJETIVOS

CONSIDERACIONES METODOLÓGICAS

APARTADO 1

APARTADO 2

## 2.3. Televisión de paga

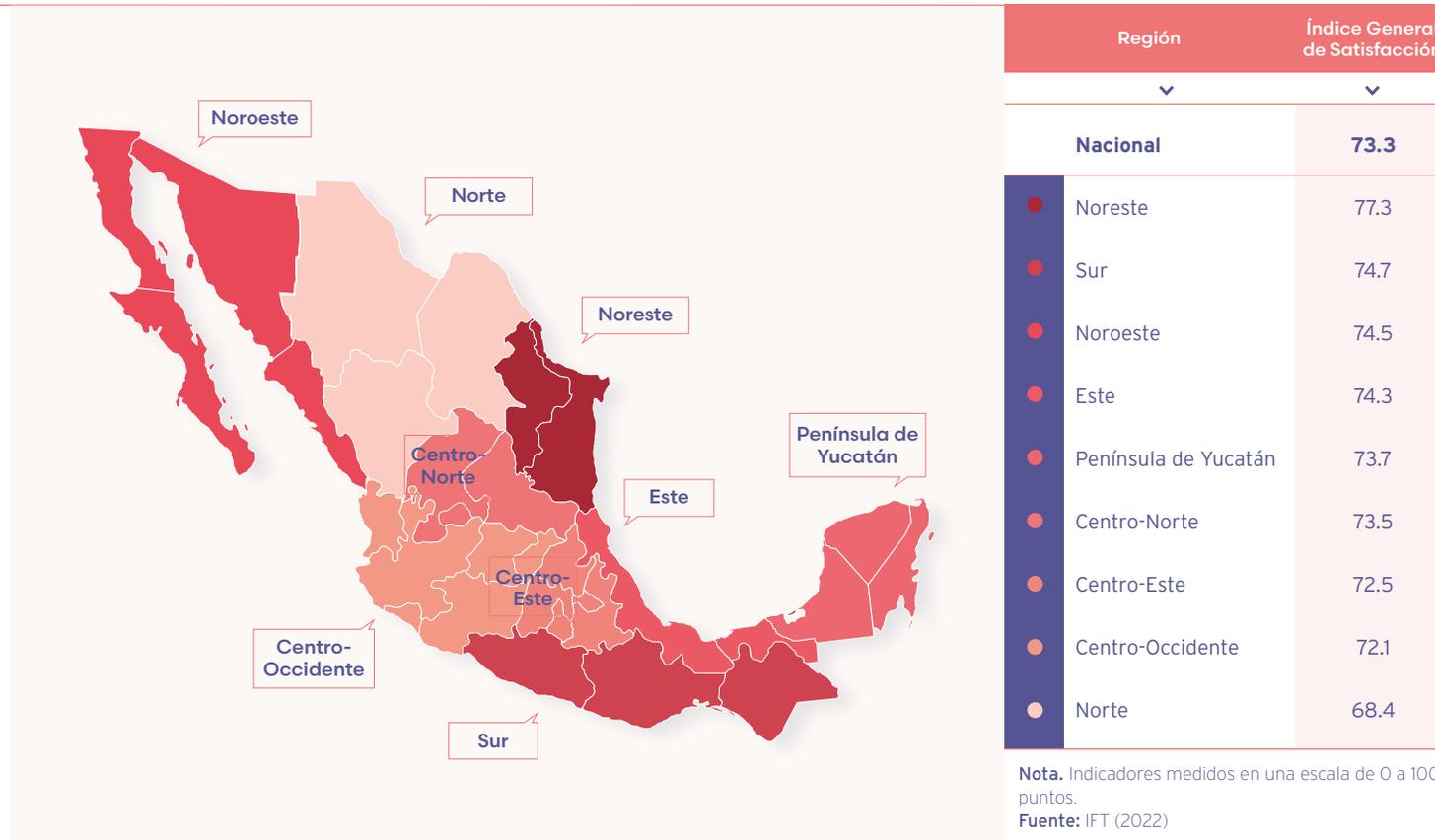
### > Índice General de Satisfacción

El IGS del servicio de Televisión de paga en las regiones Noreste (77.3 puntos), Sur (74.7 puntos), Noroeste (74.5 puntos), Este (74.3 puntos), Península de Yucatán (73.7 puntos) y Centro-Norte (73.5 puntos), se encuentran por arriba del IGS a nivel nacional (73.3 puntos).

Por su parte, las regiones que presentaron un IGS por debajo de este promedio nacional fueron Centro-Este (72.5 puntos), Centro-Occidente (72.1 puntos) y Norte (68.4 puntos).

#### > Mapa 2.3.1.

Índice General de Satisfacción de Televisión de paga, por región Bassols-Batalla



ÍNDICE

LEGALES

OBJETIVOS

CONSIDERACIONES METODOLÓGICAS

APARTADO 1

APARTADO 2

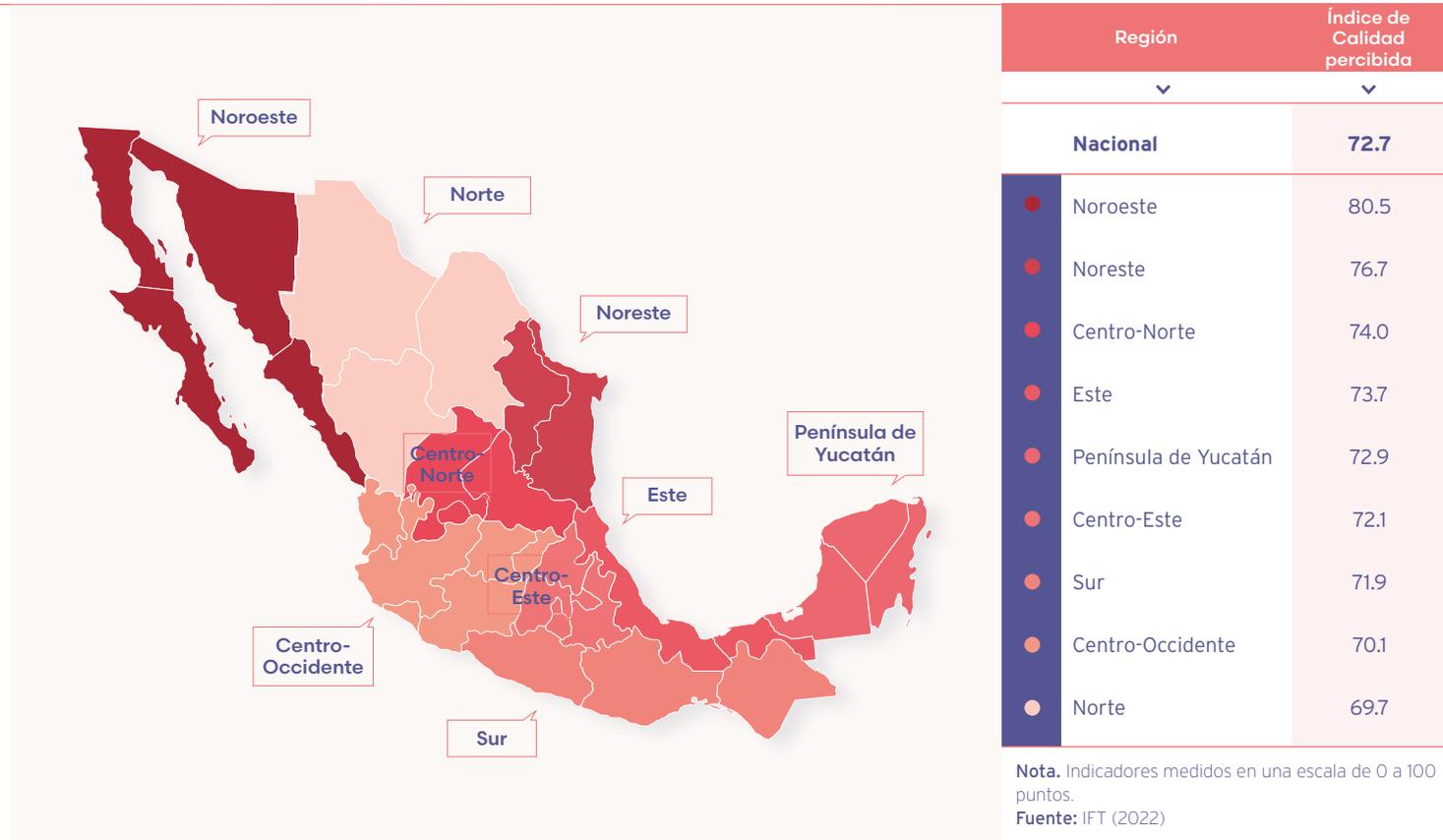
### > Índice de Calidad percibida

El Índice de Calidad percibida del servicio de Televisión de paga en las regiones Noroeste (80.5 puntos), Noreste (76.7 puntos), Centro-Norte (74 puntos), Este (73.7 puntos) y Península de Yucatán (72.9 puntos), se encuentran por arriba del Índice de Calidad percibida a nivel nacional (72.7 puntos).

Por su parte, las regiones que presentaron un Índice de Calidad percibida por debajo de este promedio nacional fueron Centro-Este (72.1 puntos), Sur (71.9 puntos), Centro-Occidente (70.1 puntos) y Norte (69.7 puntos).

#### > Mapa 2.3.2.

Índice de Calidad percibida de Televisión de paga, por región Bassols-Batalla



ÍNDICE

LEGALES

OBJETIVOS

CONSIDERACIONES METODOLÓGICAS

APARTADO 1

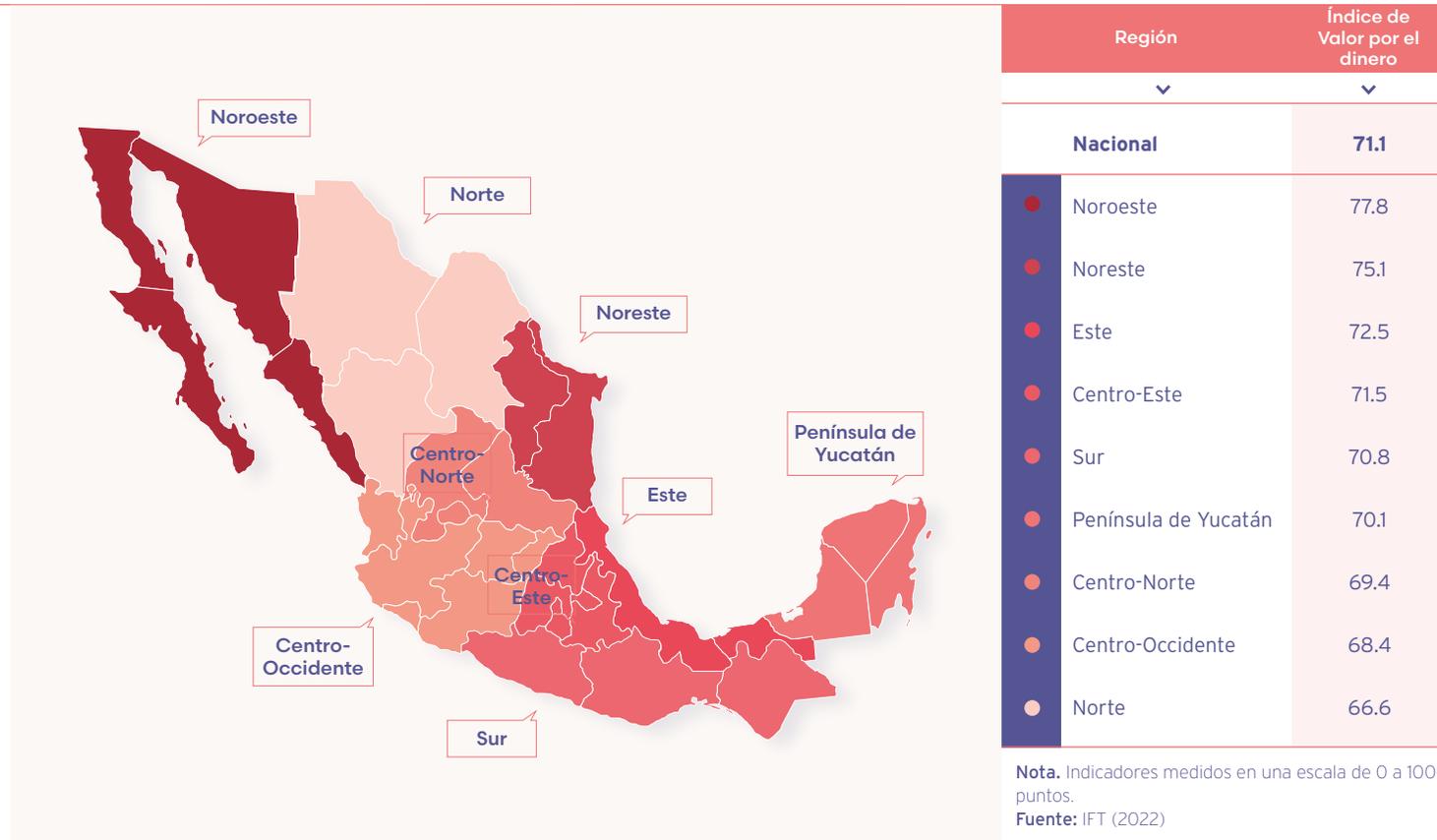
APARTADO 2

> **Índice de Valor por el dinero**

El Índice de Valor por el dinero del servicio de Televisión de paga en las regiones Noroeste (77.8 puntos), Noreste (75.1 puntos), Este (72.5 puntos) y Centro-Este (71.5 puntos), se encuentran por arriba del Índice de Valor por el dinero a nivel nacional (71.1 puntos).

Por su parte, las regiones que presentaron un Índice de Valor por el dinero por debajo de este promedio nacional fueron Sur (70.8 puntos), Península de Yucatán (70.1 puntos), Centro-Norte (69.4 puntos), Centro-Occidente (68.4 puntos) y Norte (66.6 puntos).

> **Mapa 2.3.3.** Índice de Valor por el dinero de Televisión de paga, por región Bassols-Batalla



ÍNDICE

LEGALES

OBJETIVOS

CONSIDERACIONES METODOLÓGICAS

APARTADO 1

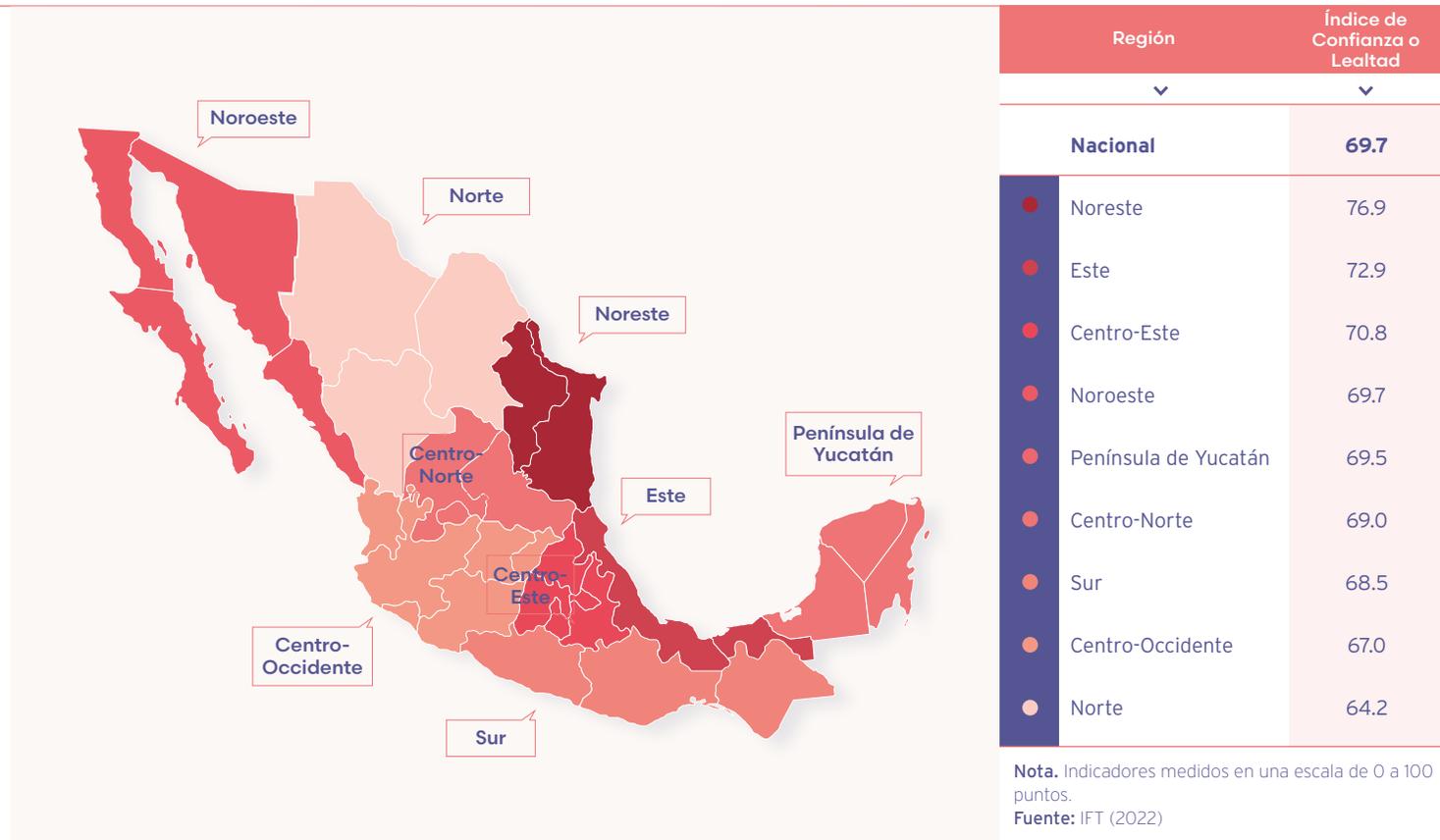
**APARTADO 2**

### > Índice de Confianza o Lealtad

El Índice de Confianza o Lealtad del servicio de Televisión de paga en las regiones Noreste (76.9 puntos), Este (72.9 puntos) y Centro-Este (70.8 puntos), se encuentran por arriba del Índice de Confianza o Lealtad a nivel nacional (69.7 puntos).

Por su parte, las regiones que presentaron un Índice de Confianza o Lealtad por debajo de este promedio nacional fueron Península de Yucatán (69.5 puntos), Centro-Norte (69 puntos), Sur (68.5 puntos), Centro-Occidente (67 puntos) y Norte (64.2 puntos).

> **Mapa 2.3.4.** Índice de Confianza o Lealtad de Televisión de paga, por región Bassols-Batalla



ÍNDICE

LEGALES

OBJETIVOS

CONSIDERACIONES METODOLÓGICAS

APARTADO 1

**APARTADO 2**

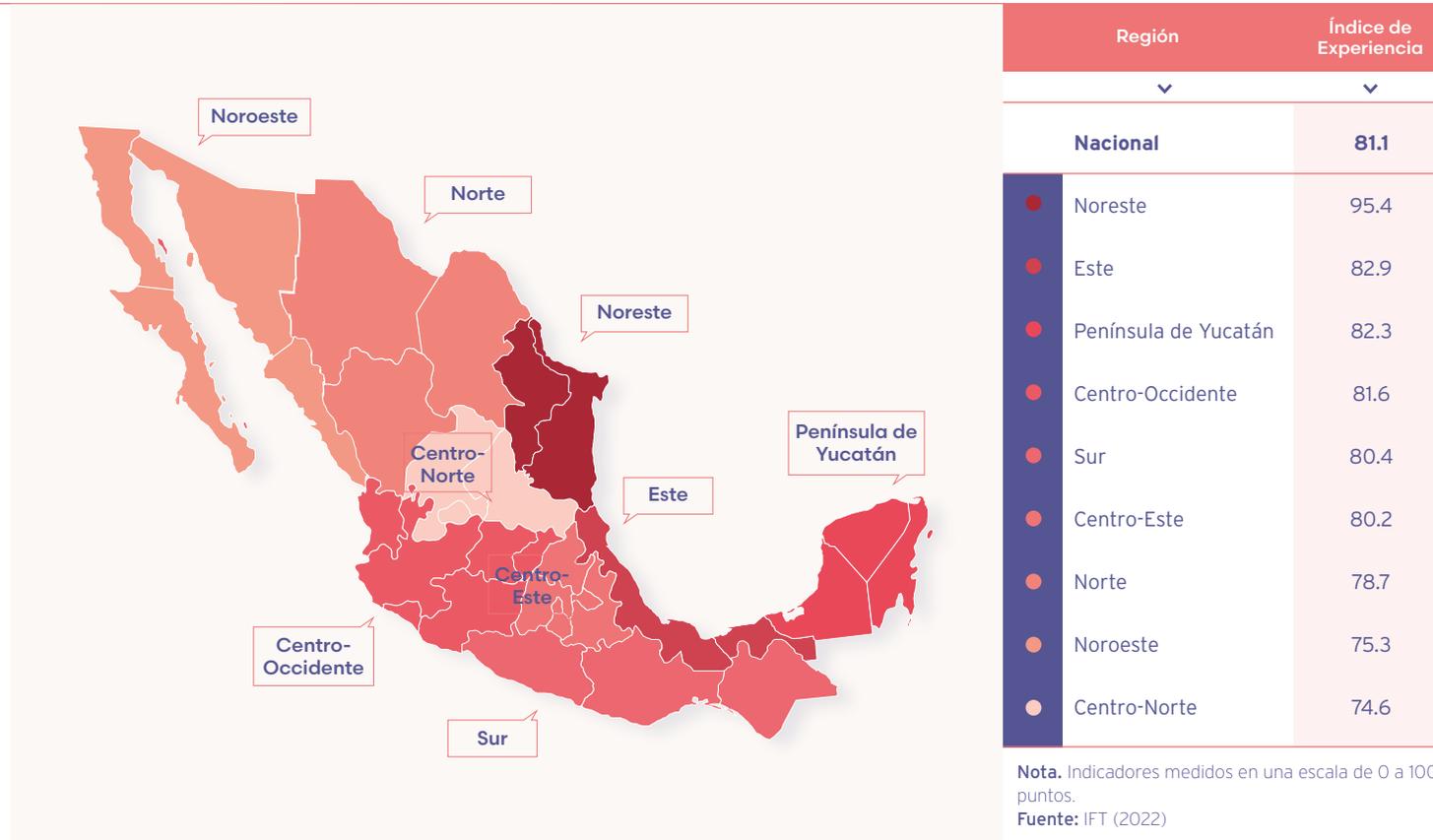
### > Índice de Experiencia

El Índice de Experiencia del servicio de Televisión de paga en las regiones Noreste (95.4 puntos), Este (82.9 puntos), Península de Yucatán (82.3 puntos) y Centro-Occidente (81.6 puntos), se encuentran por arriba del Índice de Experiencia a nivel nacional (81.1 puntos).

Por su parte, las regiones que presentaron un Índice de Experiencia por debajo de este promedio nacional fueron Sur (80.4 puntos), Centro-Este (80.2 puntos), Norte (78.7 puntos), Noroeste (75.3 puntos) y Centro-Norte (74.6 puntos).

> **Mapa 2.3.5.**

**Índice de Experiencia de Televisión de paga, por región Bassols-Batalla**



ÍNDICE

LEGALES

OBJETIVOS

CONSIDERACIONES  
METODOLÓGICAS

APARTADO 1

**APARTADO 2**

## 2.4. Telefonía móvil

### > Índice General de Satisfacción

El IGS del servicio de Telefonía móvil en las regiones Norte (74.1 puntos), Noroeste (74 puntos), Centro-Norte (73.2 puntos), Este (73.1 puntos) y Noreste (73 puntos), se encuentran por arriba del IGS a nivel nacional (72.4 puntos).

Por su parte, las regiones que presentaron un IGS por debajo de este promedio nacional fueron Centro-Este (71.8 puntos), Centro-Occidente (71.8 puntos), Península de Yucatán (71.7 puntos) y Sur (70.9 puntos).

#### > Mapa 2.4.1.

Índice General de Satisfacción de Telefonía móvil, por región Bassols-Batalla



ÍNDICE

LEGALES

OBJETIVOS

CONSIDERACIONES METODOLÓGICAS

APARTADO 1

APARTADO 2

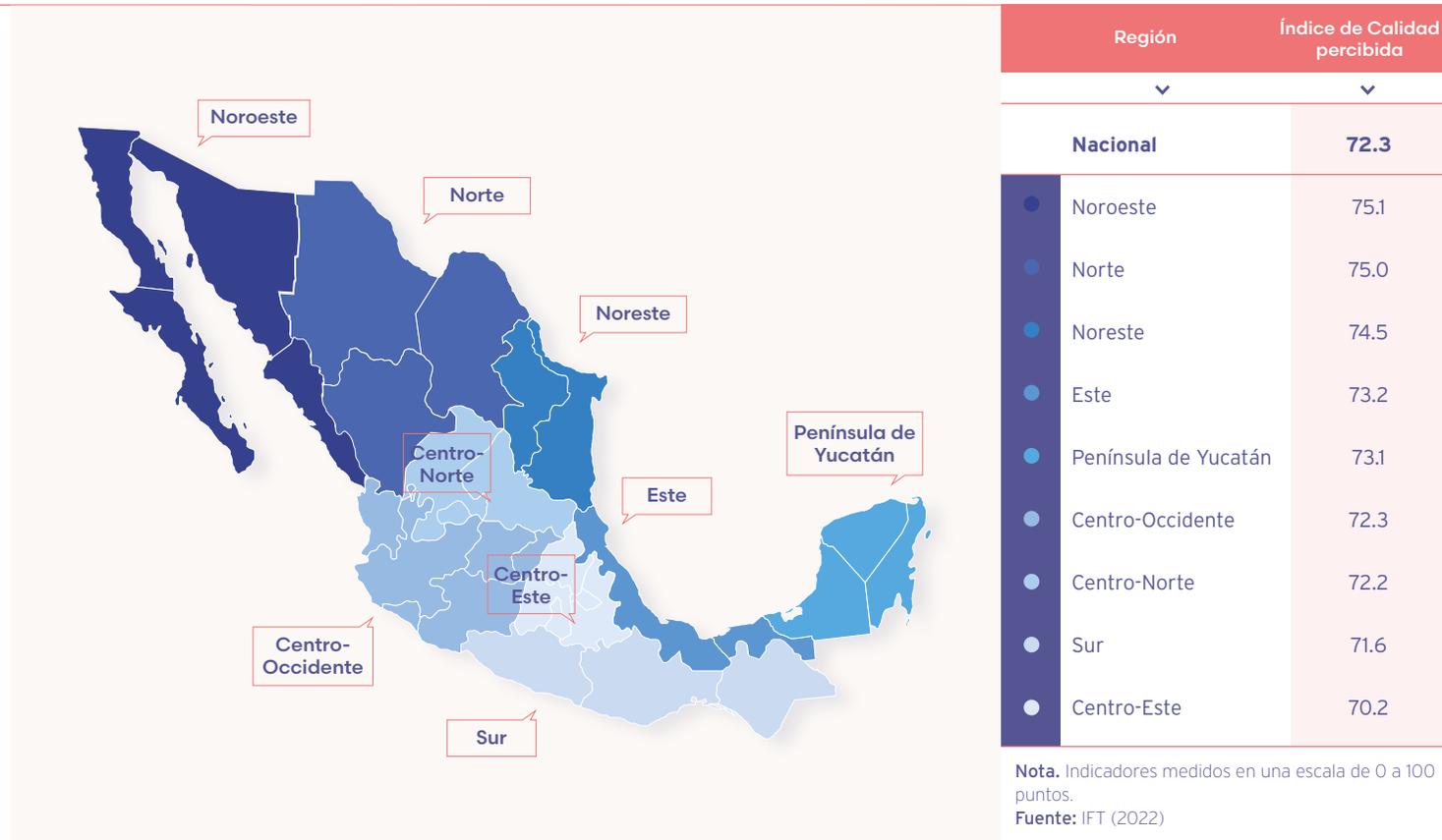
### > Índice de Calidad percibida

El Índice de Calidad percibida del servicio de Telefonía móvil en las regiones Noroeste (75.1 puntos), Norte (75 puntos), Noreste (74.5 puntos), Este (73.2 puntos) y Península de Yucatán (73.1 puntos), se encuentran por arriba del Índice de Calidad percibida a nivel nacional (72.3 puntos).

Por su parte, las regiones que presentaron un Índice de Calidad percibida por debajo de este promedio nacional fueron Centro-Norte (72.2 puntos), Sur (71.6 puntos) y Centro-Este (70.2 puntos).

> Mapa 2.4.2.

Índice de Calidad percibida de Telefonía móvil, por región Bassols-Batalla



ÍNDICE

LEGALES

OBJETIVOS

CONSIDERACIONES  
METODOLÓGICAS

APARTADO 1

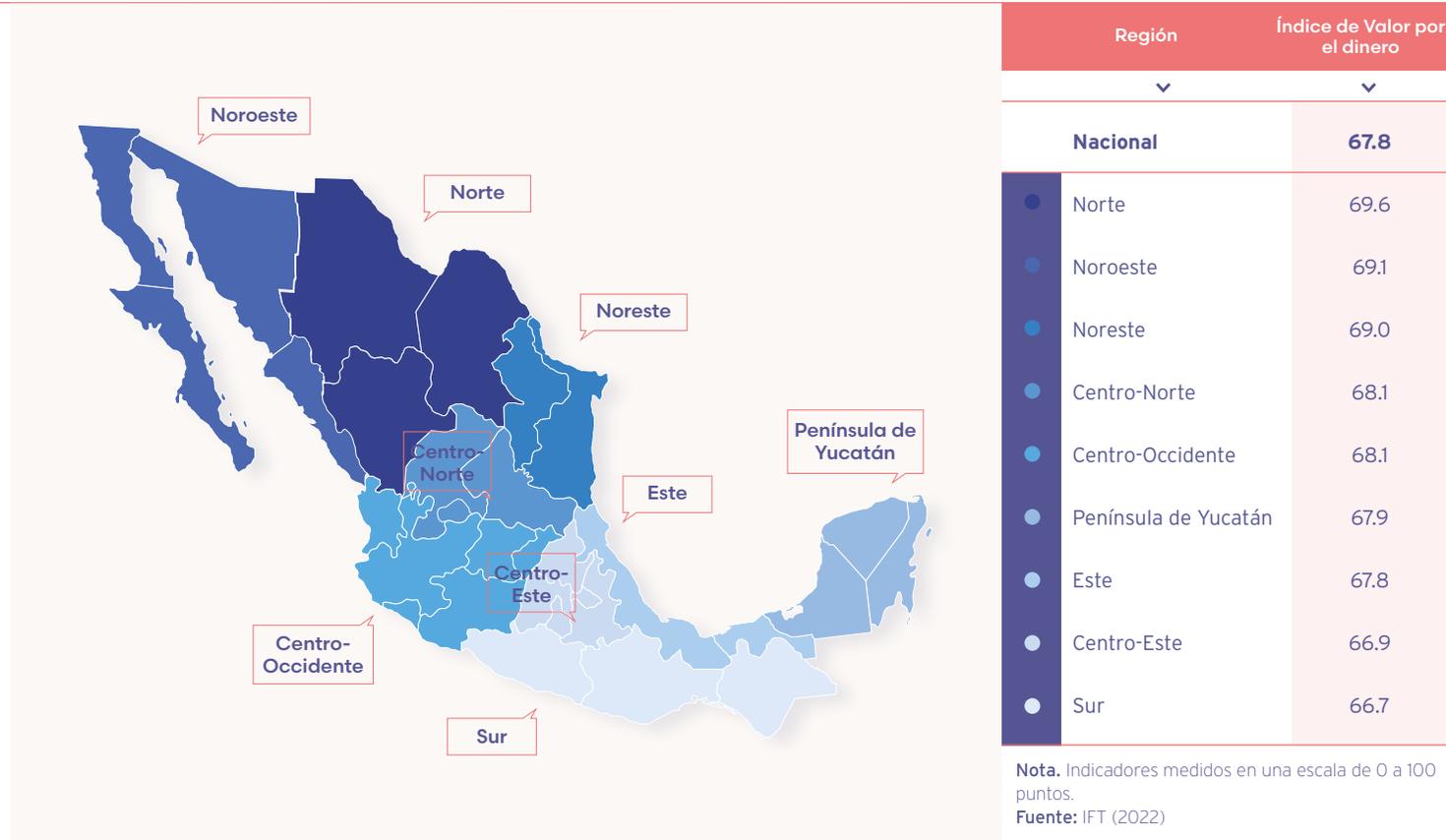
APARTADO 2

> **Índice de Valor por el dinero**

El Índice de Valor por el dinero del servicio de Telefonía móvil en las regiones Norte (69.6 puntos), Noroeste (69.1 puntos), Noreste (69 puntos), Centro-Norte (68.1 puntos), Centro-Occidente (68.1 puntos) y Península de Yucatán (67.9 puntos), se encuentran por arriba del Índice de Valor por el dinero promedio a nivel nacional (67.8 puntos).

Por su parte, las regiones que presentaron un Índice de Valor por el dinero por debajo de este promedio nacional fueron Centro-Este (66.9 puntos) y Sur (66.7 puntos).

> **Mapa 2.4.3.** Índice de Valor por el dinero de Telefonía móvil, por región Bassols-Batalla



ÍNDICE

LEGALES

OBJETIVOS

CONSIDERACIONES  
METODOLÓGICAS

APARTADO 1

**APARTADO 2**

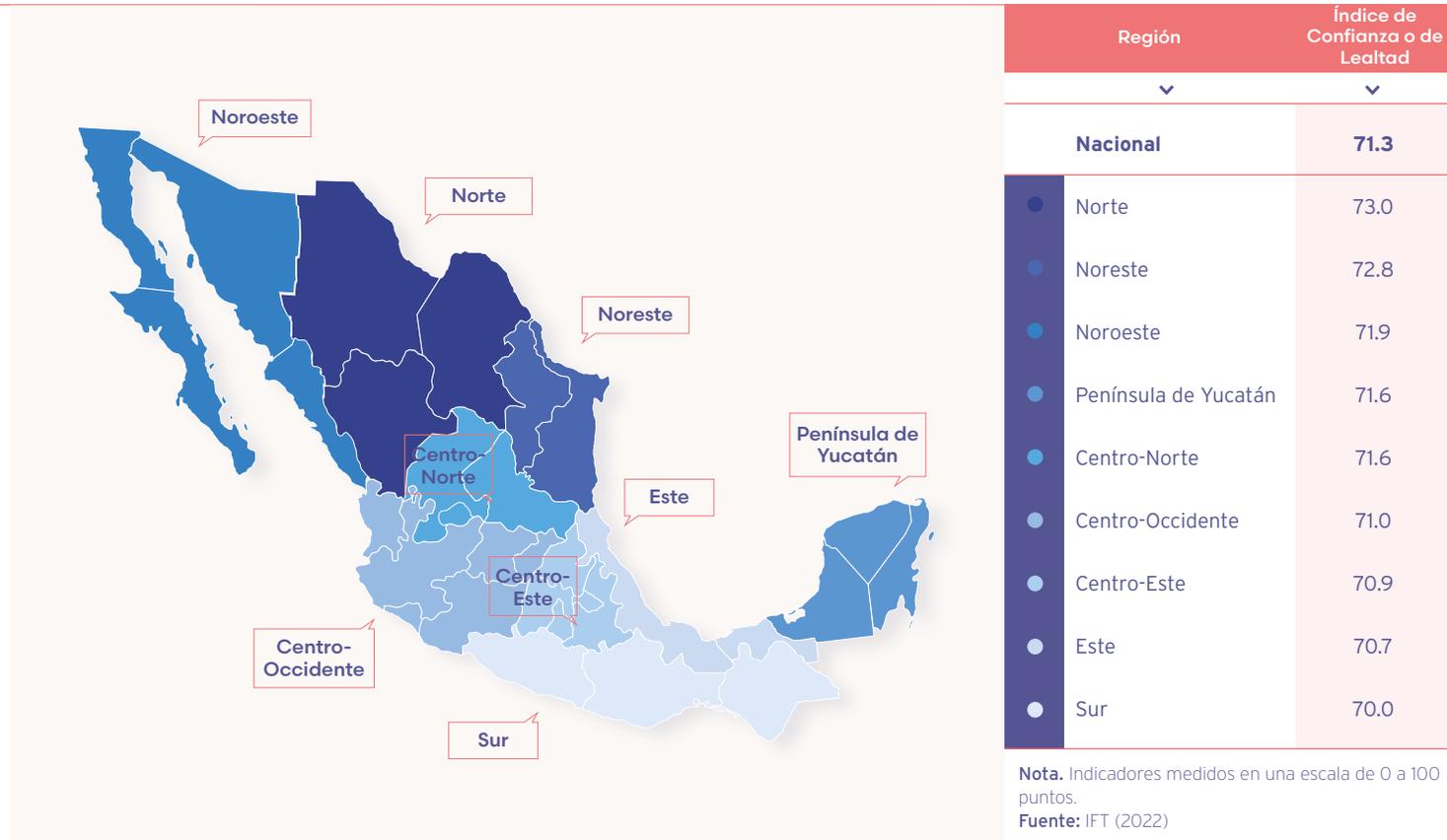
### > Índice de Confianza o Lealtad

El Índice de Confianza o Lealtad del servicio de Telefonía móvil en las regiones Norte (73 puntos), Noreste (72.8 puntos), Noroeste (71.9 puntos), Península de Yucatán (71.6 puntos) y Centro-Norte (71.6 puntos), se encuentran por arriba del Índice de Confianza o Lealtad a nivel nacional (71.3 puntos).

Por su parte, las regiones que presentaron un Índice de Confianza o Lealtad por debajo de este promedio nacional fueron Centro-Occidente (71 puntos), Centro-Este (70.9 puntos), Este (70.7 puntos) y Sur (70 puntos).

> Mapa 2.4.4.

Índice de Confianza o Lealtad de Telefonía móvil, por región Bassols-Batalla



ÍNDICE

LEGALES

OBJETIVOS

CONSIDERACIONES  
METODOLÓGICAS

APARTADO 1

APARTADO 2

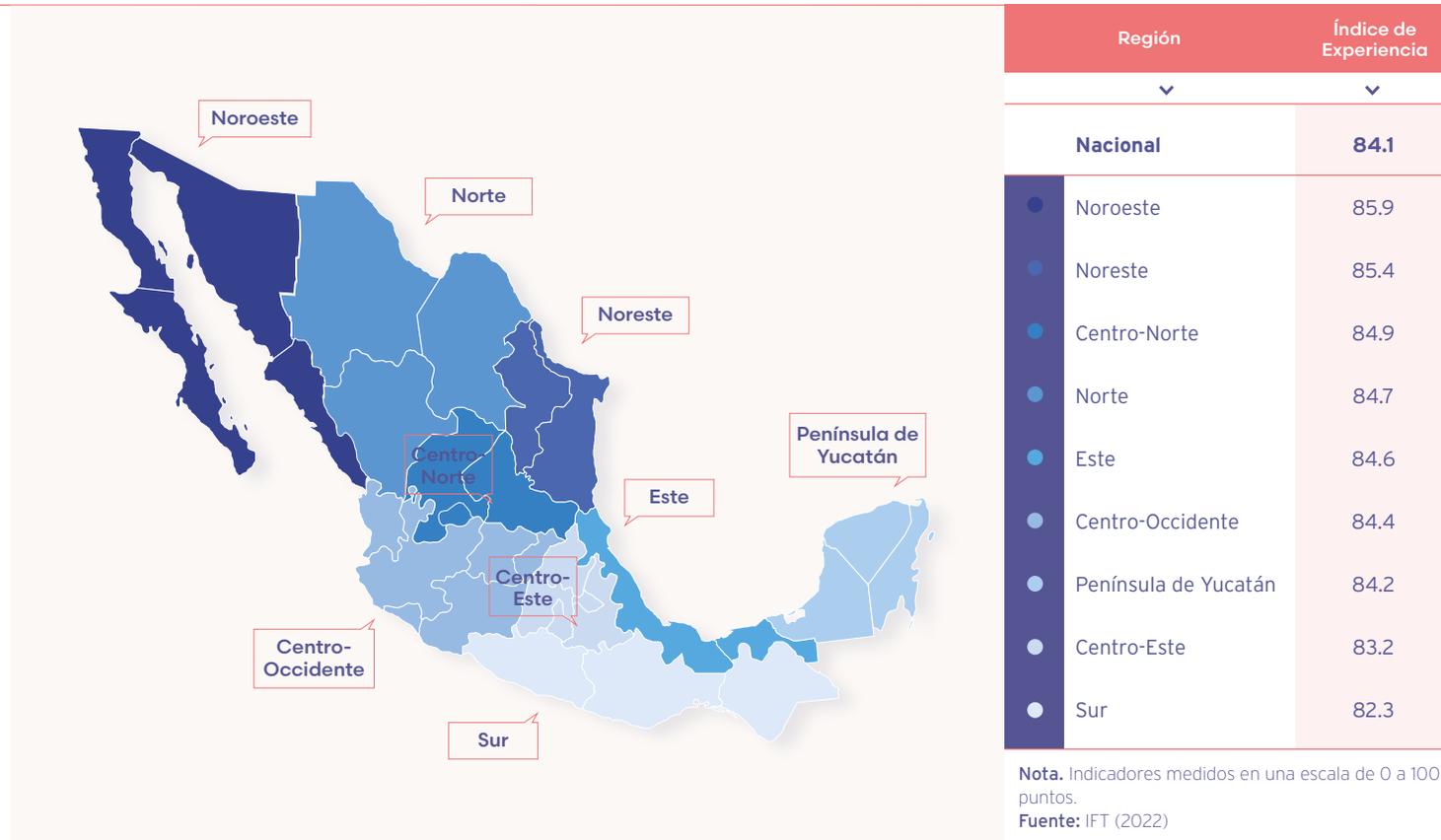
### > Índice de Experiencia

El Índice de Experiencia del servicio de Telefonía móvil en las regiones Noroeste (85.9 puntos), Noreste (85.4 puntos), Centro-Norte (84.9 puntos), Norte (84.7 puntos), Este (84.6 puntos), Centro-Occidente (84.4 puntos) y Península de Yucatán (84.2 puntos), se encuentran por arriba del Índice de Experiencia a nivel nacional (84.1 puntos).

Por su parte, las regiones que presentaron un Índice de Experiencia por debajo de este promedio nacional fueron Centro-Este (83.2 puntos) y Sur (82.3 puntos).

#### > Mapa 2.4.5.

Índice de Experiencia de Telefonía móvil, por región Bassols-Batalla



ÍNDICE

LEGALES

OBJETIVOS

CONSIDERACIONES  
METODOLÓGICAS

APARTADO 1

APARTADO 2

 **ift** INSTITUTO FEDERAL DE  
TELECOMUNICACIONES



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

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

Tel: 55 5015 4000/  
800 2000 120



SEGUNDA

**ENCUESTA 2022**

Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones