

# CUARTA ENCUESTA USUARIOS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES.



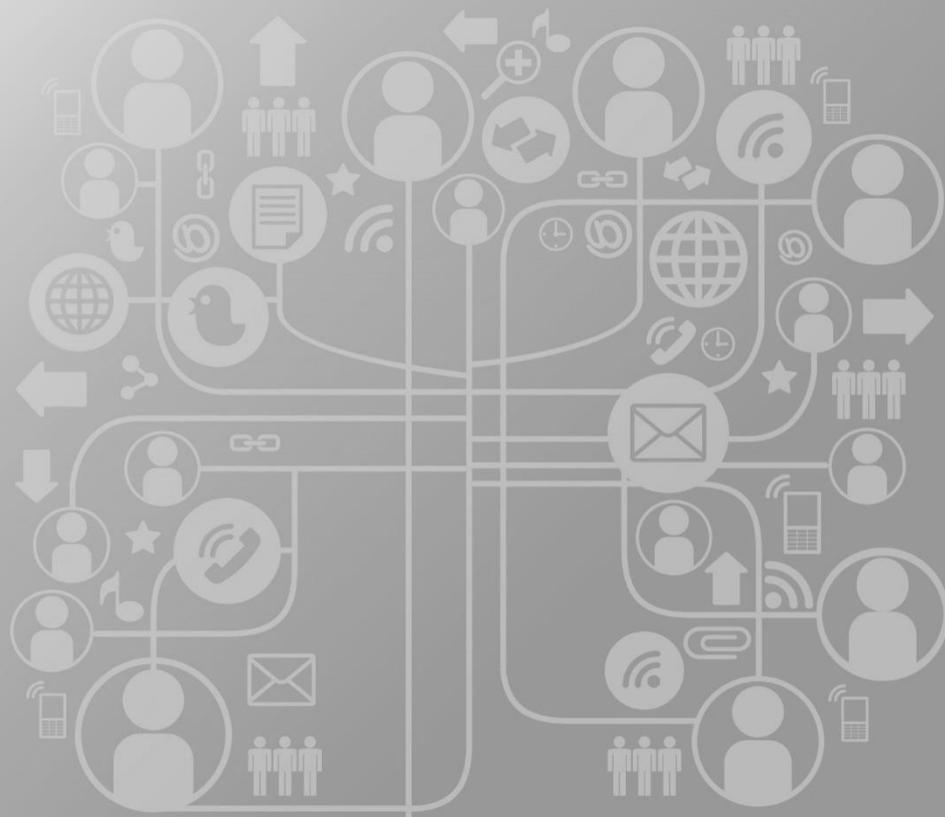
Febrero, 2016

# CONTENIDO

<b>01</b>	<b>OBJETIVOS DEL ESTUDIO</b>	<b>03</b>
<b>03</b>	<b>PRINCIPALES HALLAZGOS DEL ESTUDIO</b>	<b>07</b>
<b>05</b>	<b>EXPERIENCIA DE LOS USUARIOS CON DISCAPACIDAD</b>	<b>61</b>
	5.1 Introducción	62
	5.2 Consideraciones metodológicas	63
	5.3 Principales hallazgos	64
	5.4 Relación con las telecomunicaciones	65
	5.5 Relación con los proveedores	67
<b>02</b>	<b>CONSIDERACIONES METODOLÓGICAS</b>	<b>05</b>
<b>04</b>	<b>PATRONES DE CONSUMO Y EXPERIENCIA DEL USUARIO</b>	
	4.1 Internet	12
	4.2 Telefonía fija	22
	4.3 Telefonía móvil	33
	4.4 Televisión de paga	49

# 01

## OBJETIVOS DEL ESTUDIO



**Objetivo  
General**

**Objetivos  
Específicos**

## Objetivo General

Conocer los patrones de consumo y experiencia de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones de acuerdo a su capacidad de acceso, uso y calidad de los servicios de Telefonía fija, Telefonía móvil, Internet<sup>1</sup> y Televisión de paga, incluidos los usuarios con discapacidad.



## Objetivos específicos

Identificar los elementos de hábitos de uso y características más valoradas de los servicios de telecomunicaciones.

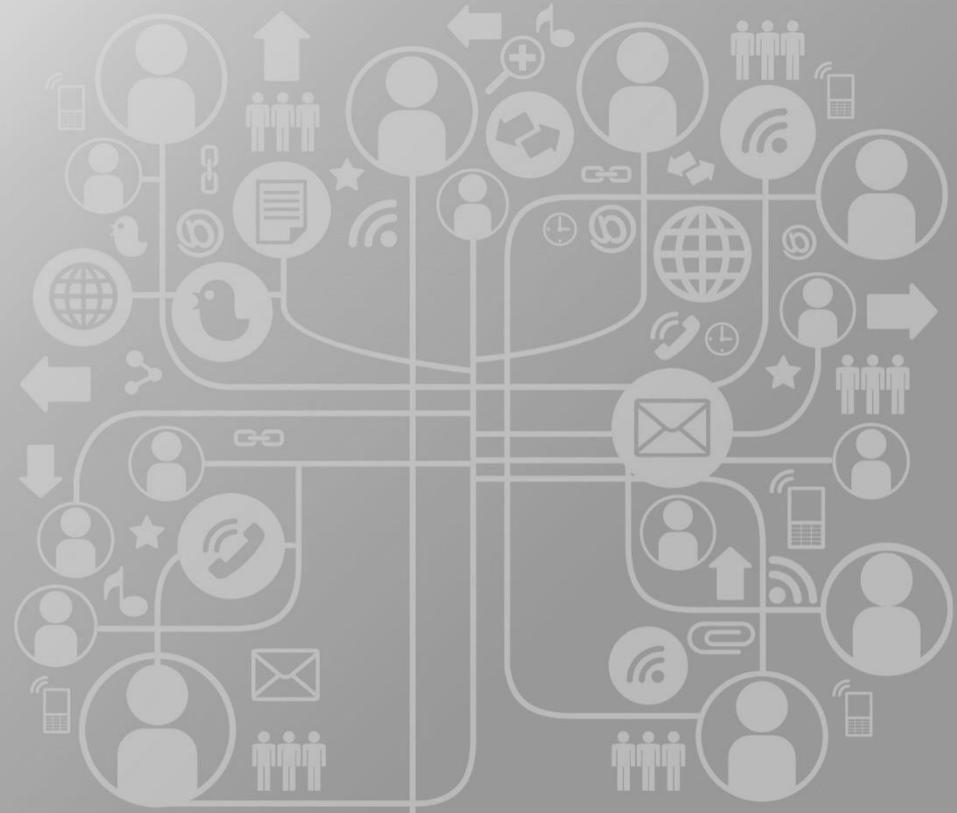
Identificar tendencias de consumo de los servicios de telecomunicaciones entre la población en México.

Identificar áreas de oportunidad en los servicios de telecomunicaciones para los usuarios con algún tipo de discapacidad.

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

# 02

## CONSIDERACIONES METODOLÓGICAS



Telefonía  
móvil

Telefonía fija

Televisión de  
paga e Internet

Del 5 al 22 de noviembre de 2015, se realizaron encuestas a usuarios de servicios de telecomunicaciones combinando recolección telefónica y presencial mediante un muestreo aleatorio en el territorio nacional.

### Telefonía móvil

Error absoluto teórico aproximado de 2.99% a un nivel de confianza del 95% para el total nacional.

**Usuarios encuestados**  
**1, 070**



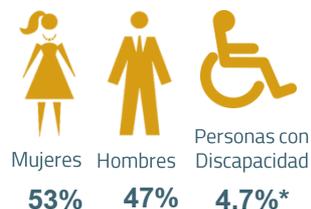
Encuestas telefónicas elegidas aleatoriamente de la base de datos del Plan Nacional de Numeración

**4, 779**  
Encuestas a Nivel Nacional

### Telefonía fija

Error absoluto teórico de 3.09% a un nivel de confianza del 95% para el total nacional.

**Usuarios encuestados**  
**1, 004**



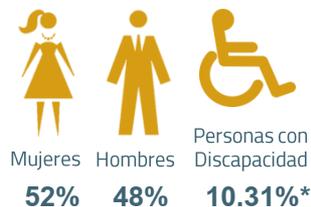
Encuestas presenciales

Diseño muestral aleatorio con base en el Censo de población y vivienda (INEGI,2010)

### Televisión de paga e Internet

Error absoluto teórico de 2.18% a un nivel de confianza del 95% para el total nacional en Televisión de paga.

**Usuarios encuestados**  
**2, 705**

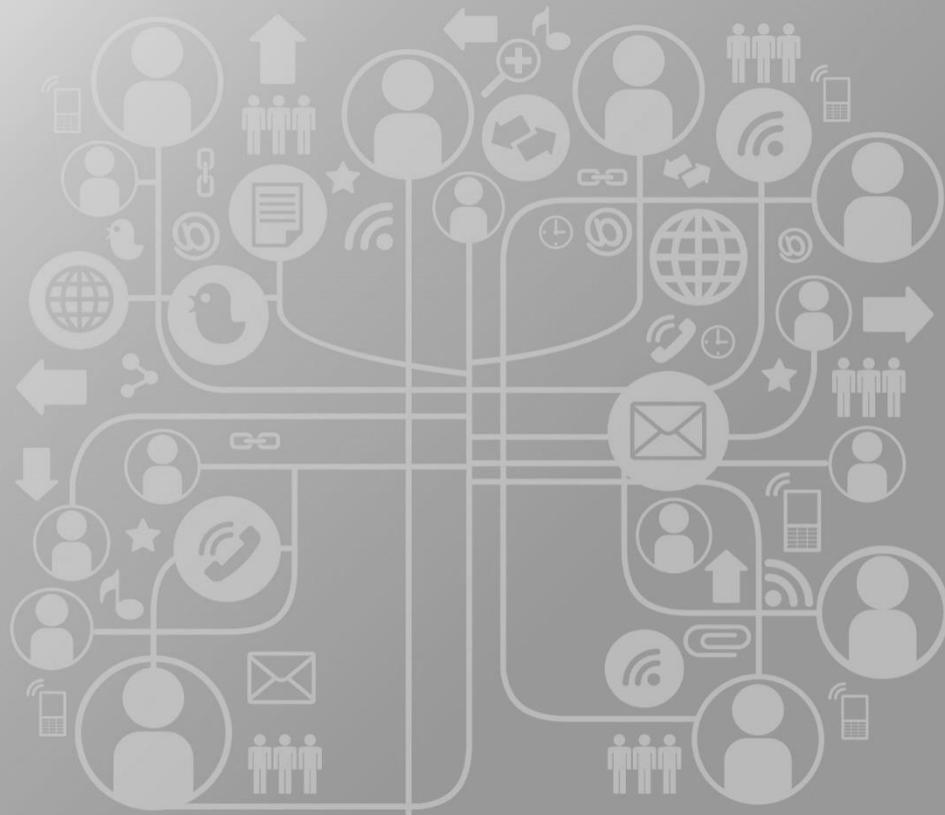


Error absoluto teórico de 2.52% a un nivel de confianza del 95% para el total nacional en Internet.

\*Del total de encuestados

# 03

## PRINCIPALES HALLAZGOS



Patrones de  
consumo

Experiencia  
del usuario


## Internet<sub>2</sub>

- El 72% del total de los usuarios encuestados declaró tener contratado su servicio de Internet en paquete con otro servicio; de ellos, el 62% señaló que desde el principio quiso contratar su servicio en paquete.
- Los usuarios de single play pagan en promedio \$299; en doble play el gasto mensual es cercano a \$400 mientras que en triple play supera los \$500.
- Sólo el 5% de los usuarios encuestados de Internet ha cambiado de proveedor en los últimos doce meses; de los cuales, el 79% lo hizo a un nuevo proveedor mientras que el 10% regresó a su proveedor anterior.
- Los tiempos de espera para hablar con un asesor o para solucionar problemas son las principales áreas de oportunidad en lo que concierne a la atención al cliente. No obstante, el 45% de los encuestados considera que la atención que le brinda su proveedor es buena.
- Sólo el 22% del total de usuarios encuestados emitió una queja.
- Mientras que el precio es la principal razón de elección del servicio, la calidad percibida es la principal razón de permanencia con el proveedor de Internet.

- El 61% de los encuestados cuenta con un plan que incluye llamadas de larga distancia a Estados Unidos y Canadá, sin embargo, del total de encuestados sólo el 26% realiza llamadas de larga distancia internacional. La mayoría de ellos refirió realizar entre 1 y 5 llamadas mensuales de larga distancia internacional.
- Seis de cada diez usuarios encuestados respondieron que cuentan con el servicio empaquetado. En el 75% de las menciones se señaló que desde el principio deseaban contar con un paquete.
- Sólo el 4% de los usuarios encuestados ha cambiado de proveedor de Telefonía fija en los últimos doce meses; de ellos, el 73% lo hizo a un nuevo proveedor, mientras que el 23% regresó a un proveedor anterior.
- Los tiempos de espera para hablar con un asesor o para solucionar problemas son las principales áreas de oportunidad en lo que concierne a la atención al cliente. No obstante, el 43% de los encuestados considera que la atención que le brinda su proveedor es buena.
- Sólo el 23% del total de encuestados emitió una queja.
- Mientras que el motivo principal de elección de proveedor de Telefonía fija es la costumbre, la principal razón de permanencia es que están conformes con el servicio.



## Telefonía fija





## Telefonía móvil

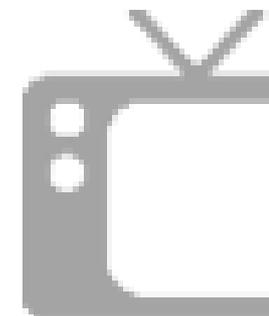


- La mayoría de los usuarios de prepago encuestados, recarga entre \$10 y \$50. Su principal razón es que cubre sus necesidades, sin embargo, para recargas de \$100 los usuarios señalaron que lo hacen porque han identificado beneficios en promociones.
- En prepago, 53% de los encuestados desconoce lo que sucede con su saldo una vez que éste expira.
- En pospago, poco más de la mitad de los encuestados conoce la cantidad de datos incluida en su plan; de ellos, un tercio refirió tener entre 1GB y 3GB. Para la mayoría de los usuarios, los datos incluidos en su plan son suficientes.
- Sólo el 8% de los usuarios encuestados de Telefonía móvil ha cambiado de proveedor en los últimos doce meses; de ellos, el 75% lo hizo a un nuevo proveedor mientras que el 21% regresó a su proveedor anterior.
- El 21% de los usuarios encuestados de prepago y el 36% de los usuarios encuestados de pospago, realizan cambio de equipo terminal cada dos años. En ambos casos el equipo terminal se adquiere con mayor frecuencia con su proveedor.
- Los tiempos de espera para hablar con un asesor o para solucionar problemas son las principales áreas de oportunidad en lo que concierne a la atención al cliente. No obstante, el 40% de los encuestados considera que la atención que le brinda su proveedor es buena.
- Sólo el 11% del total de encuestados emitió una queja.

- De cada diez usuarios, ocho tienen contratado un paquete básico. En los últimos 12 meses no han contratado un pago por evento (94%), tampoco tienen contratados canales Premium (94%) ni canales HD (87%).
- Alrededor del 60% de los encuestados declara conocer el número de canales que tiene contratado; de ellos, el 99% tiene un plan que incluye hasta 100 canales.
- Para quienes declararon contar con Televisión vía satélite, el pago aproximado al mes por el servicio recibido es de \$216, mientras que quienes cuentan con Televisión por cable en la modalidad single play pagan en promedio \$228.
- Seis de cada diez usuarios de Televisión por cable encuestados respondieron que cuentan con el servicio empaquetado; de ellos, el 69% señaló que desde el principio deseaba contratarlo en paquete.
- Sólo el 6% de los usuarios encuestados de Televisión de paga ha cambiado de proveedor en los últimos doce meses; de ellos, el 82% lo hizo a un nuevo proveedor mientras que el 16% regresó a su proveedor anterior.
- Los tiempos de espera para hablar con un asesor o para solucionar problemas son las principales áreas de oportunidad en lo que concierne a la atención al cliente. No obstante, el 55% de los encuestados considera que la atención que le brinda su proveedor es buena.
- Sólo el 17% del total de encuestados emitió una queja.

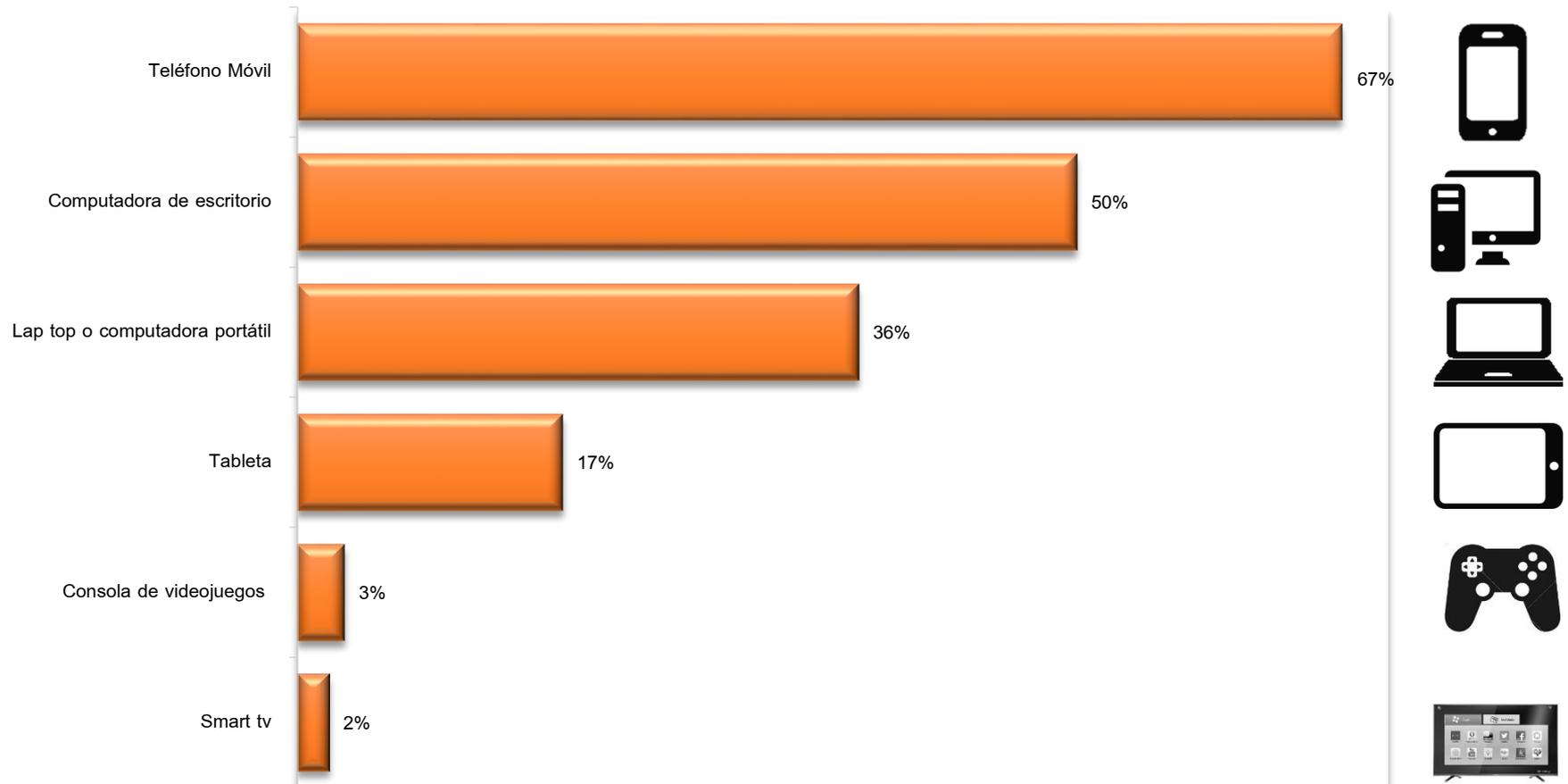


## Televisión de paga





Los dispositivos más utilizados para conectarse a Internet son el teléfono móvil (67%) y la computadora de escritorio (50%).



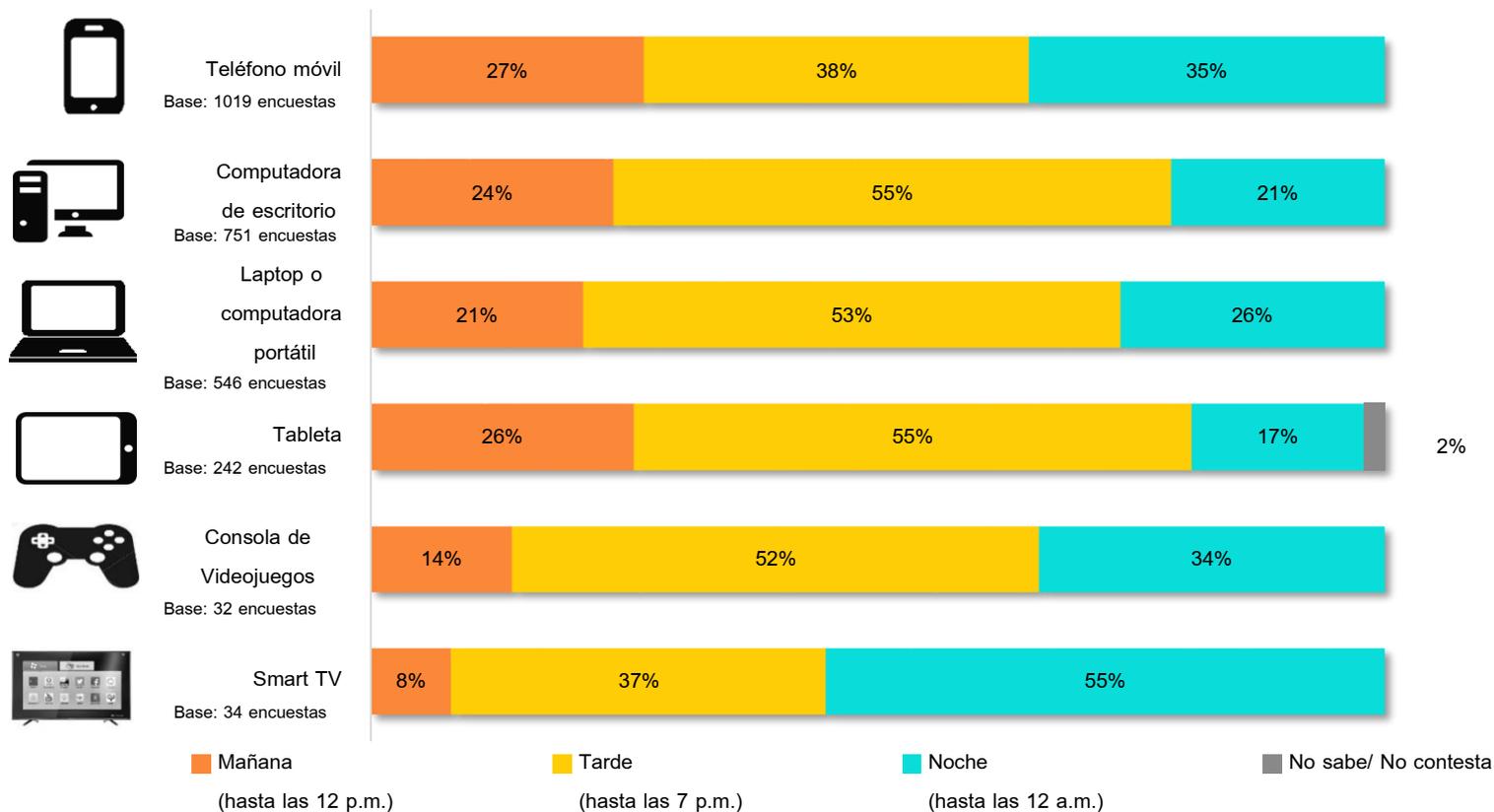
\*Respuesta múltiple no suma 100%

Base entrevistados que usan Internet fijo en su hogar de forma habitual: 1509 entrevistas

Se reporta el porcentaje total por cada Sí mención

El uso de Internet se concentra por la tarde con excepción de la Smart TV que se utiliza para navegar principalmente por la noche.

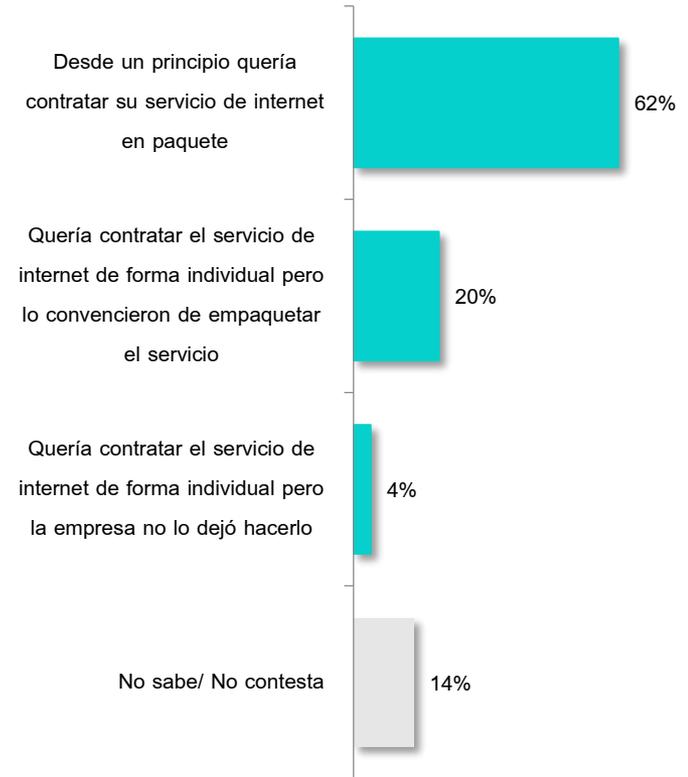
Rangos temporales y dispositivos: Internet



**El 72% de los usuarios declaró tener contratado su servicio de Internet en paquete con otro servicio; el 62% de los usuarios señaló que desde el principio quiso contratar su servicio en paquete.**

¿Qué opción se acerca más a la forma en que tiene contratado el servicio de Internet?

Dígame por favor, ¿cuál de las siguientes acciones se asemeja más a la forma en la que se contrató su servicio de Internet?



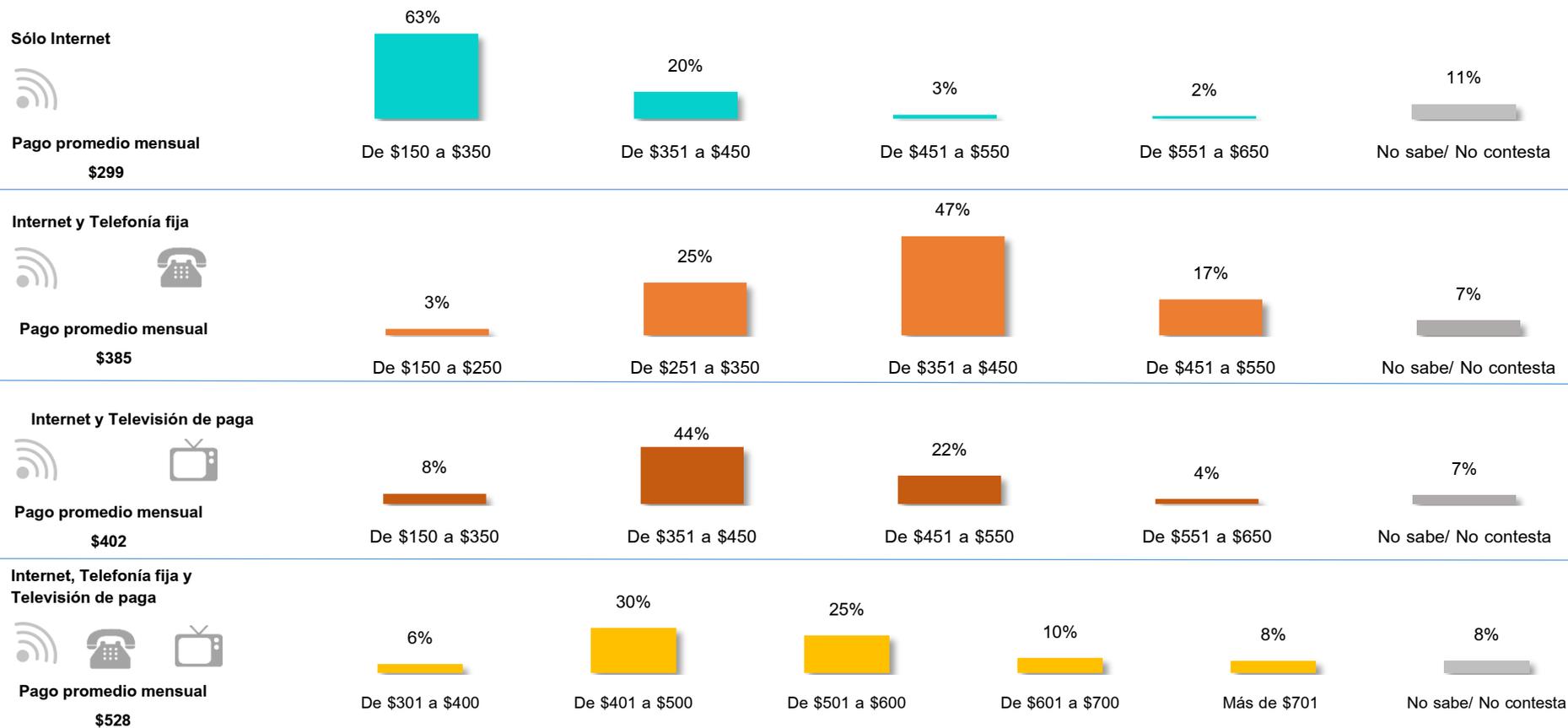
Se excluyen respuestas referentes a proveedores no facultados para brindar el servicio (6%) por lo cual no suma 100%

Base entrevistados que usan Internet fijo en su hogar de forma habitual: 1509 entrevistas

Base entrevistados que tienen contratado su servicio de Internet con algún otro servicio en la misma compañía: 1142 entrevistas

La mayoría de los usuarios que contrata su servicio en la modalidad single play paga menos de \$350; mientras que la mayoría de los usuarios de doble play de Internet + Telefonía pagan entre \$351 y \$450.

¿Y sabe cuánto paga en promedio al mes por el servicio que tiene contratado?



Los promedios mensuales reportados se calcularon a partir de la marca de clase de cada intervalo. Se excluyen respuestas referentes a proveedores no facultados para brindar el servicio por lo cual no suma 100%. Sólo Internet (1%), Internet + Telefonía fija (1%), Internet + Televisión de paga (15%), Internet+ Telefonía fija + Televisión de paga (13%).

Base entrevistados que usan Internet fijo en su hogar de forma habitual: 1509 entrevistas

Base entrevistados que no tienen paquete con la misma compañía, solo Internet: 364 entrevistas

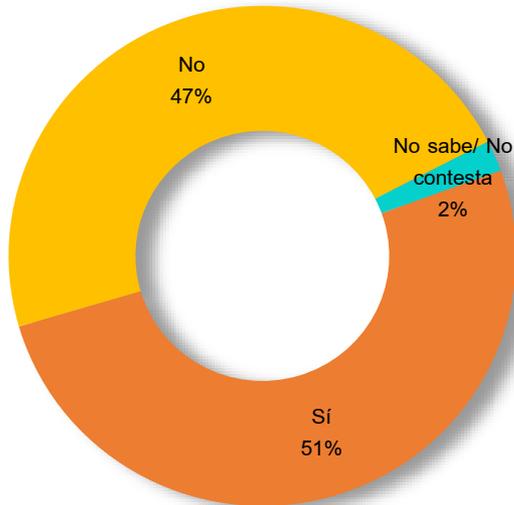
Base entrevistados que tienen Internet y Telefonía fija con la misma compañía: 515 entrevistas

Base entrevistados que tienen Internet y Televisión de paga con la misma compañía: 257 entrevistas

Base entrevistados que tienen Internet y Televisión de paga con la misma compañía: 369 entrevistas

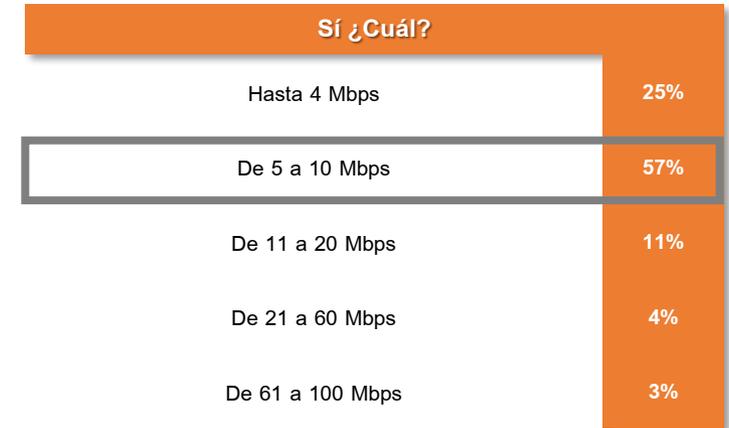
Del 51% de los usuarios encuestados que conoce la velocidad de su servicio de Internet, el 57% afirmó tener una velocidad de entre 5 y 10 Mbps.

¿Sabe usted cuál es la velocidad que tiene contratado en su hogar?

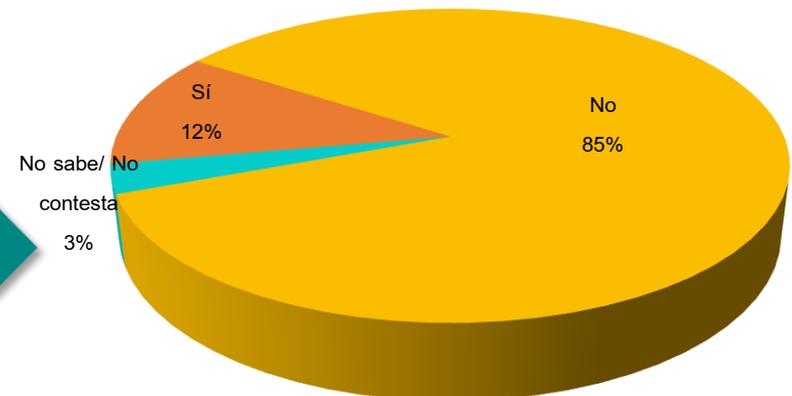


Base entrevistados que usan Internet fijo en su hogar de forma habitual: 1509 entrevistas

¿Posee alguna cuenta Over The Top (como Netflix, iTunes, Click, Claro Video, Veo, Total Movie, etc.)?



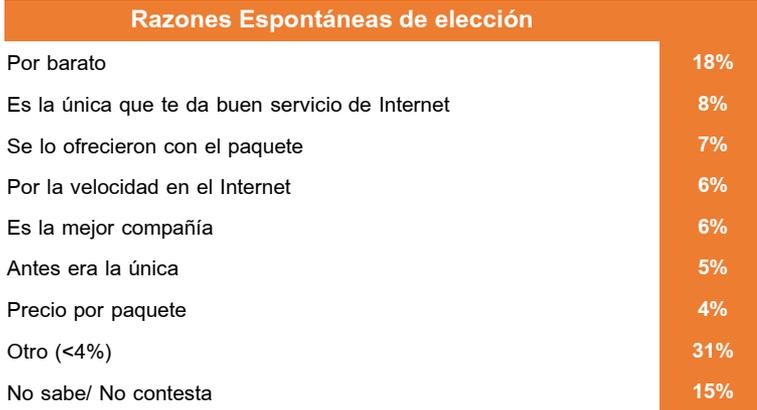
Base entrevistados que saben la velocidad de Internet que tienen contratado: 789 entrevistas



Base entrevistados que usan Internet fijo en su hogar de forma habitual: 1509 entrevistas

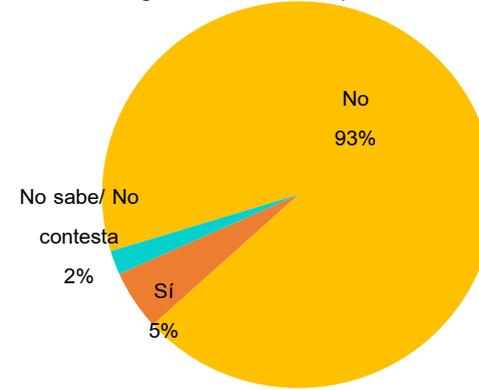
## Mientras que el precio es la principal razón de elección del servicio, la calidad percibida es la principal razón de permanencia con el proveedor de Internet.

¿Cuál es la principal razón por la que se eligió la compañía de Internet?



Base entrevistados que usan Internet fijo en su hogar de forma habitual: 1509 entrevistas  
Otro (<4%)= 24 menciones con representación estadística limitada

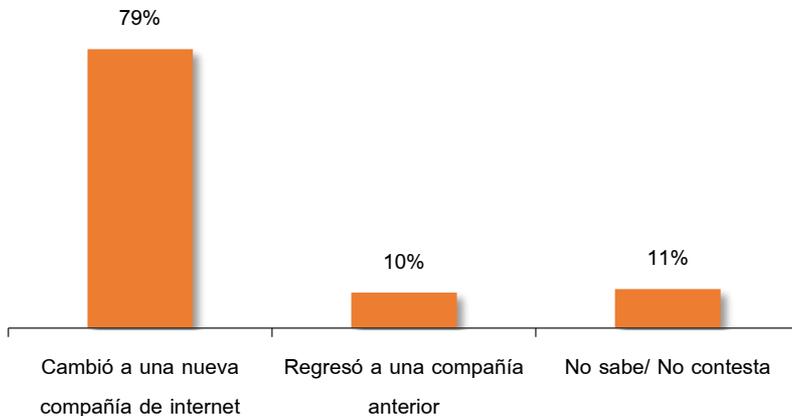
En los últimos 12 meses, ¿ha cambiado de proveedor de Internet para su hogar?



Base entrevistados que usan Internet fijo en forma habitual: 1509 entrevistas

### Sí cambió

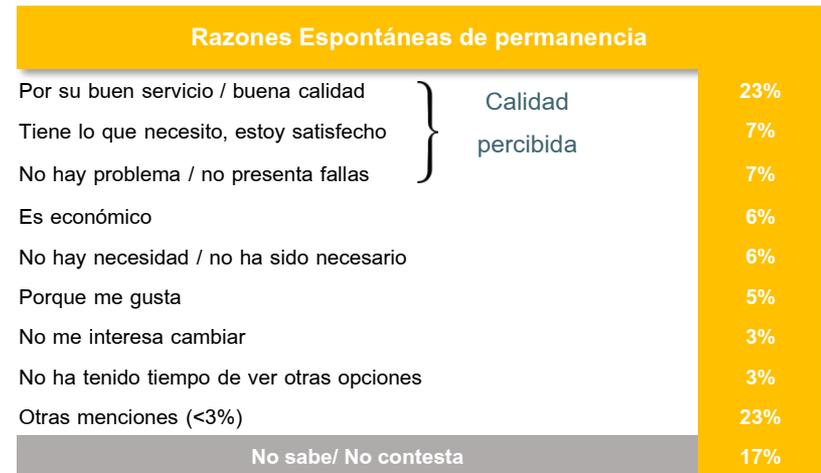
Con su cambio, ¿regresó a una compañía con la que había contratado anteriormente o cambió a una nueva compañía?



Base entrevistados que Sí cambiaron de proveedor: 77 entrevistas

### No cambió

¿Me podría decir por qué razón no ha cambiado de proveedor?

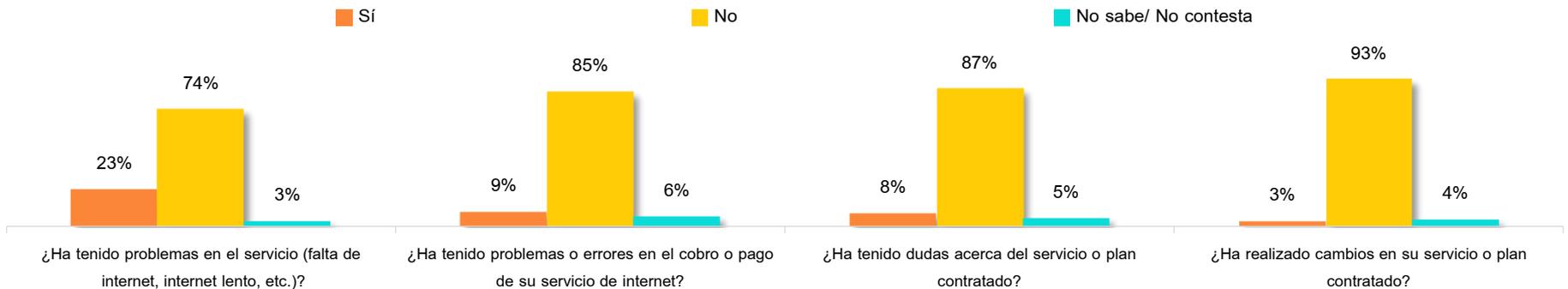


Base entrevistados que NO han cambiado de proveedor: 1432 entrevistas

Otras menciones (<3%)= 29 menciones con representación estadística limitada

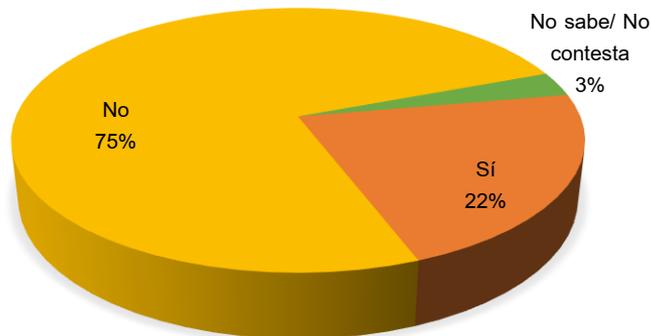
De los usuarios encuestados, el 23% tuvo problemas con el servicio, el 9% tuvo errores o problemas en el cobro y el 8% tuvo dudas acerca de su servicio contratado, sin embargo, sólo el 22% del total de usuarios encuestados presentó alguna queja.

Dígame por favor, en los últimos 12 meses...



Base entrevistados que usan Internet fijo en su hogar de forma habitual: 1509 entrevistas

¿Podría decirme si en algún momento ha presentado alguna queja con la empresa que tiene contratada para su servicio de Internet?



¿Por qué no ha presentado ninguna queja?

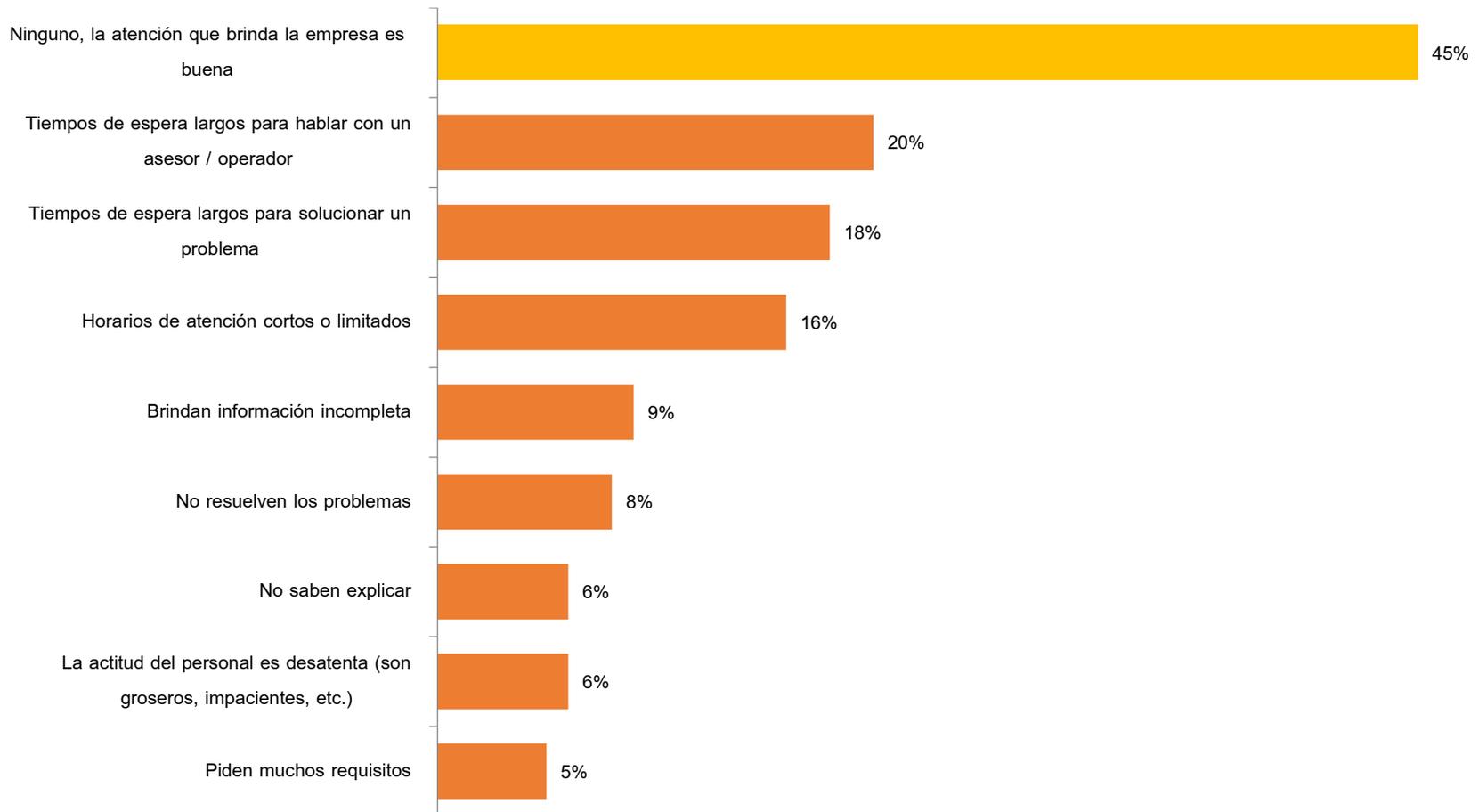


Otras menciones (<4%)= 14 menciones con representación estadística limitada

Base entrevistados que no han presentado alguna queja: 1175 entrevistas

**Los tiempos de espera para hablar con un asesor o para solucionar los problemas son las principales áreas de oportunidad en lo que concierne a la atención al cliente. No obstante, el 45% de los encuestados considera que la atención que le brinda su proveedor es buena.**

De la siguiente lista ¿cuáles considera que son los principales problemas en la atención al cliente que le da su proveedor de Internet?

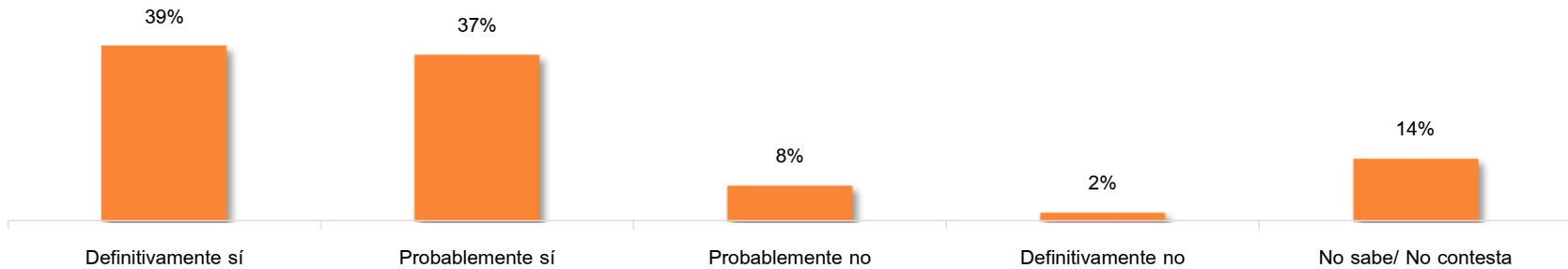


\*Respuesta múltiples no suman 100%

Base entrevistados que usan Internet fijo en su hogar de forma habitual: 1509 entrevistas

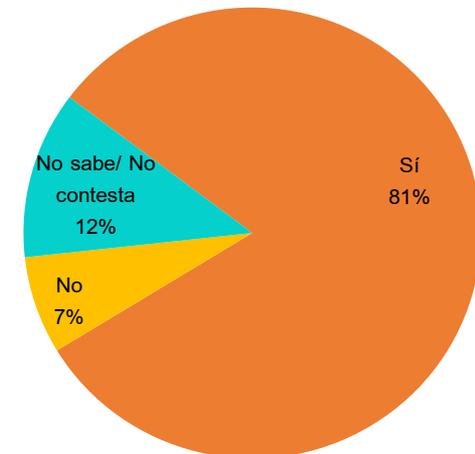
**El 39% de los usuarios encuestados definitivamente recomendaría a su actual proveedor de servicios; asimismo, el 81% declaró que sí volvería a contratar a su mismo proveedor.**

¿Usted estaría dispuesto a recomendar al proveedor de servicios que le proporciona el servicio de Internet, con algún familiar o amigo?



Base entrevistados que usan Internet fijo en su hogar de forma habitual: 1509 entrevistas

De darse el caso ¿volvería a elegir o contratar al mismo proveedor que le da su actual servicio de Internet?

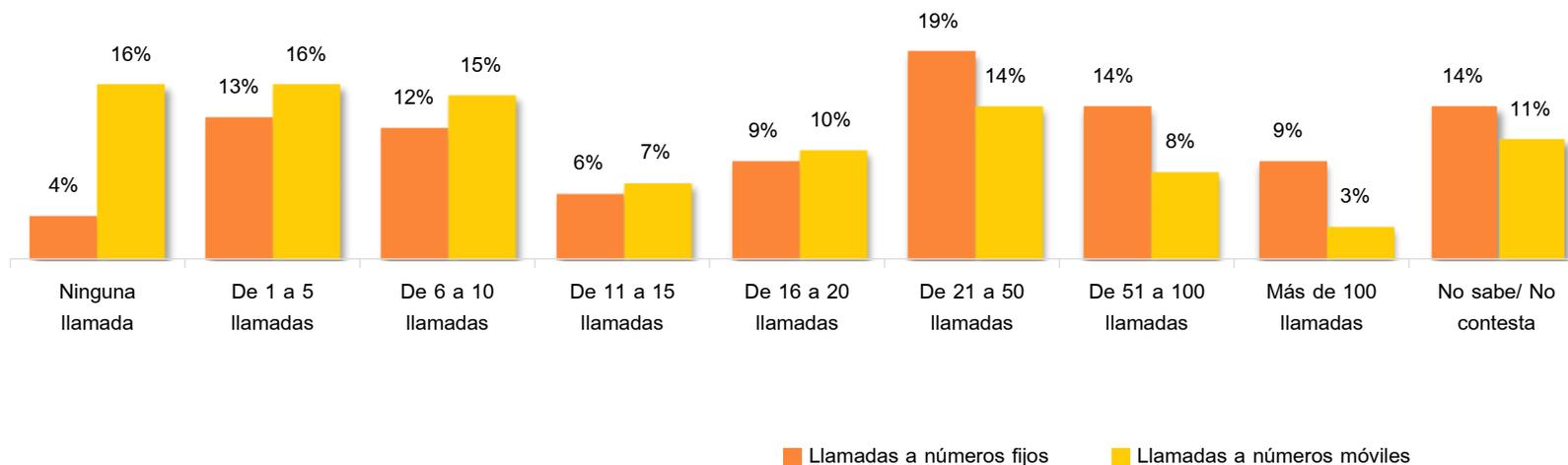


Base entrevistados que usan Internet fijo en su hogar de forma habitual: 1509 entrevistas



Mientras que el 16% de los encuestados señaló que no realiza llamadas a números móviles desde su teléfono fijo, el 4% declaró que no realiza llamadas con destino a números fijos.

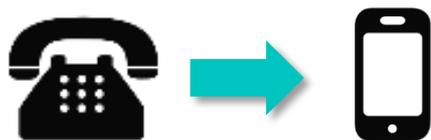
¿Cuántas llamadas mensuales realiza a números fijos y cuántas llamadas mensuales realiza a números móviles?



Base entrevistados que utilizan teléfono fijo de manera habitual: 1004 entrevistas

Se realizaron las preguntas abiertas ¿cuál es la duración de sus llamadas a números móviles?, y ¿cuál es la duración de sus llamadas a números fijos? Los resultados se muestran en los cuadros siguientes:

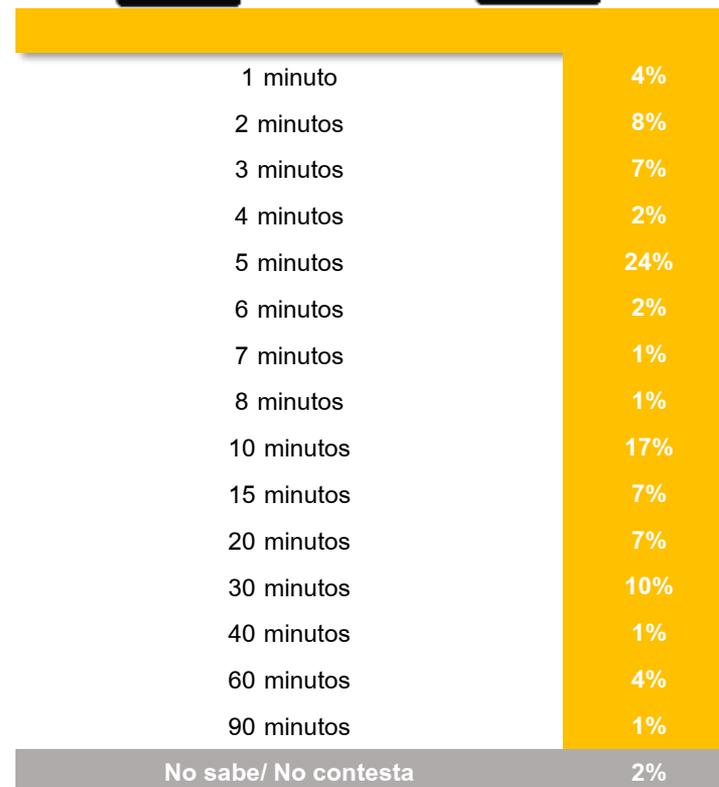
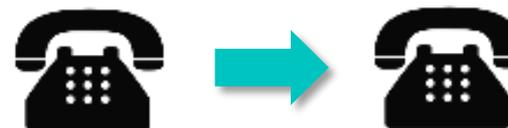
¿Cuál es la duración de sus llamadas a números móviles?



Base entrevistados que realizan llamadas a móviles: 723 entrevista

La base se encuentra ponderada por lo que no suma 100%

¿Cuál es la duración de sus llamadas a números fijos?

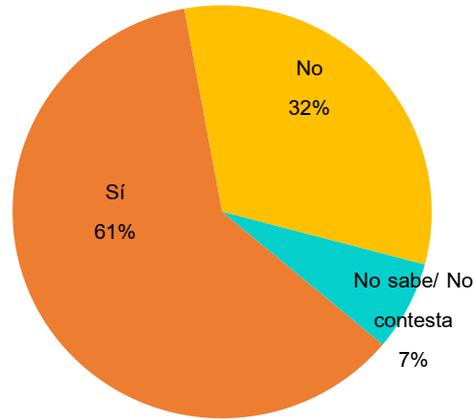


Base entrevistados que realizan llamadas a números fijos: 824 entrevistas

La base se encuentra ponderada por lo que no suma 100%

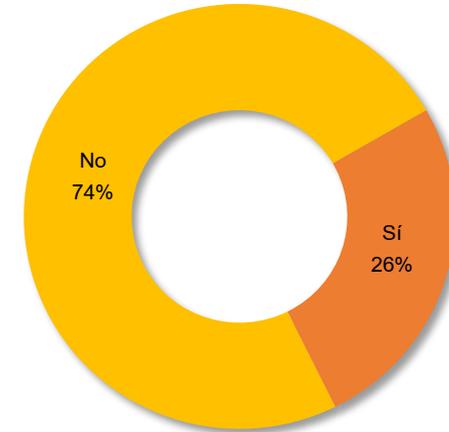
**El 61% de los encuestados cuenta con un plan que incluye llamadas de larga distancia a Estados Unidos y Canadá, sin embargo, sólo el 26% realiza llamadas de larga distancia internacional; de ellos, la mayoría realiza entre 1 y 5 llamadas.**

¿Su plan de Telefonía fija incluye llamadas de larga distancia internacional a Estados Unidos y Canadá?



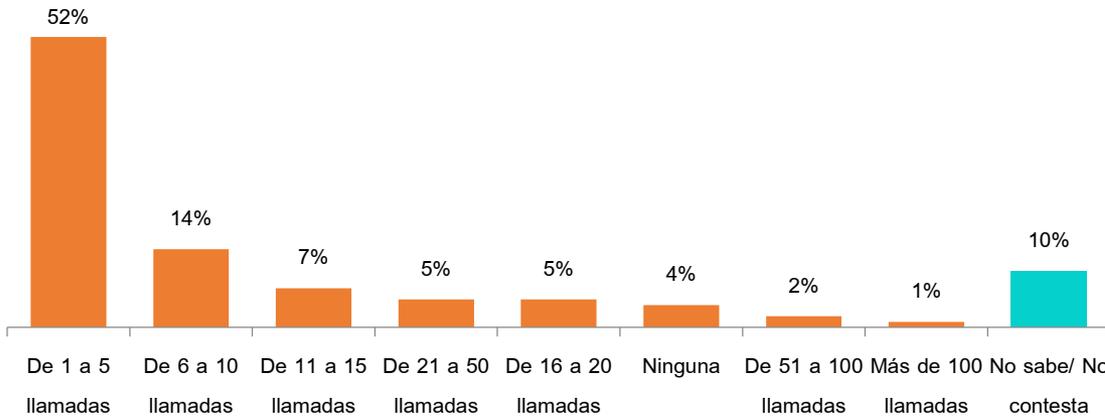
Base entrevistados que usan teléfono fijo de forma habitual: 1004 entrevistas

¿Realiza usted llamadas de larga distancia internacional mediante su teléfono fijo?



Base que usan teléfono fijo de forma habitual: 1004 encuestas

Mensualmente, ¿cuántas llamadas internacionales realiza?



Base entrevistados que realizan llamadas de larga distancia internacional: 257 entrevistas

¿Cuáles son los destinos internacionales a los que llama?

Total de menciones**	
Estados Unidos *	100%
Europa*	6%
Canadá*	5%
América Central*	5%
Otros lugares	3%

\*Se agruparon menciones correspondiente a varios destinos de los países, así como la mención del país mismo

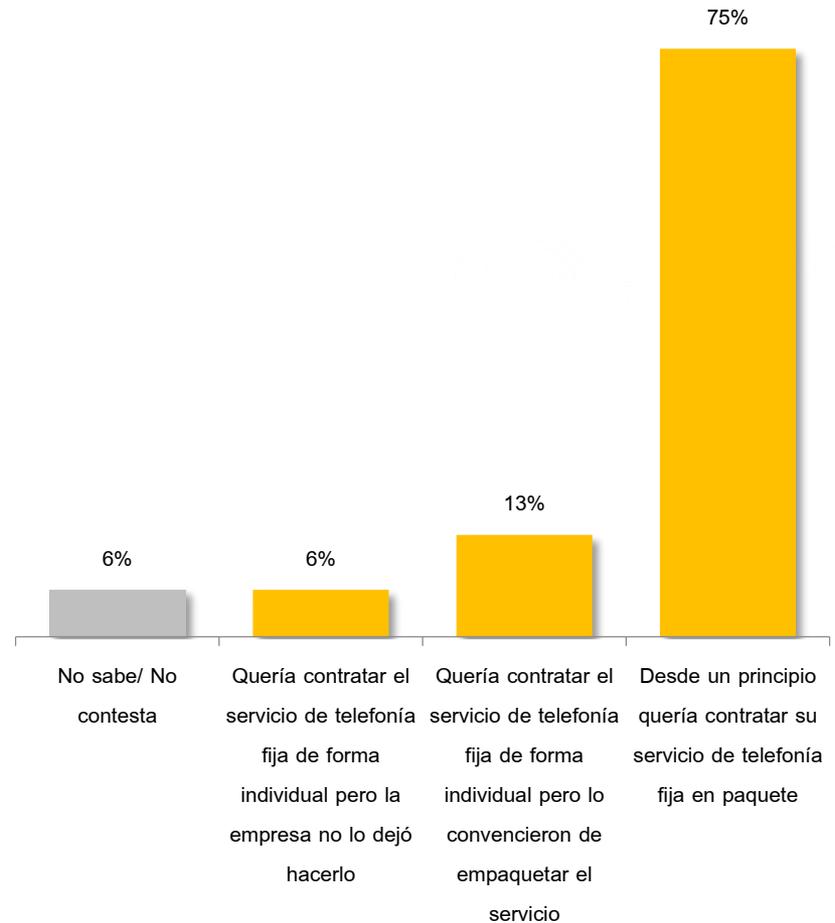
Respuestas múltiples no suman 100%

Base entrevistados que realizan llamadas de larga distancia internacional: 257 entrevistas

**Seis de cada diez usuarios encuestados respondieron que cuentan con el servicio empaquetado. En el 75% de las menciones se señaló que desde el principio deseaban contratar un paquete.**

De la siguiente lista, ¿qué opción se acerca más a la forma en que tiene contratado su servicio de Telefonía fija?

¿Cuál de las siguientes acciones se asemeja más a la forma en la que se contrató su servicio de Telefonía fija?



\*\*Se excluyen respuestas de empresas no posibilitadas para brindar el servicio en determinada modalidad de contratación (11%) por lo cual no suma 100%.

No se muestra No sabe/ No contesta (1%)

Base que usan telefono fijo de forma habitual: 1004 entrevistas

Base que usan telefono fijo de forma habitual: 1004 entrevistas

La mayoría de los usuarios que contrata su servicio en la modalidad single play paga menos de \$300; mientras que la mayoría los usuarios de doble play de Telefonía + Internet pagan entre \$351 y \$450.

¿Y sabe cuánto paga en promedio al mes por el servicio de Telefonía fija?

#### Sólo Telefonía fija



Pago promedio mensual

\$240

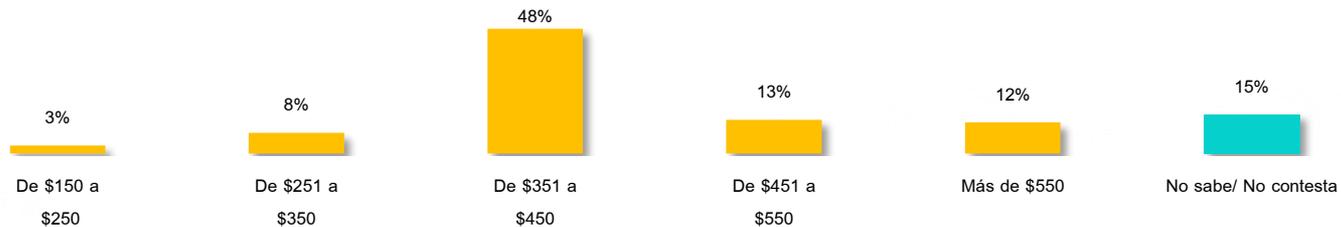


#### Telefonía fija e Internet



Pago promedio mensual

\$448



#### Telefonía fija y Televisión de paga



Pago promedio mensual

\$587



#### Telefonía fija , Internet y Televisión de paga



Pago promedio mensual

\$636



Los promedios mensuales reportados se calcularon a partir de la marca de clase de cada intervalo

Se excluyen respuestas de empresas no posibilitadas para brindar el servicio en determinada modalidad de contratación por lo cual no suma 100%. Sólo Telefonía fija (3%), Telefonía + Internet (1%), Telefonía +

Televisión de paga (49%), Telefonía fija+ Internet+ Televisión de paga( (23%).

Base que usan teléfono fijo de forma habitual: 1004 entrevistas

Base entrevistados que tienen sólo telefonía on la misma compañía: 282 entrevistas

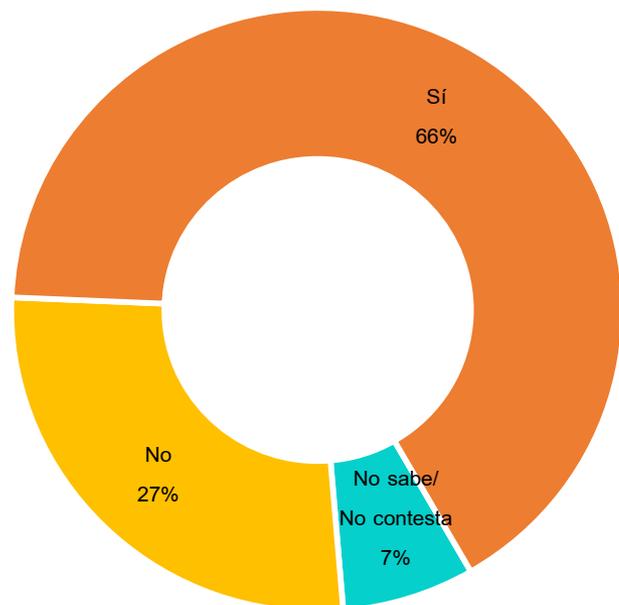
Base entrevistados que tienen paquete de Telefonía fija e Internet con la misma compañía: 447 entrevistas

Base entrevistados que tienen paquete de Telefonía fija y Televisión de paga: 32 entrevistas

Base entrevistados que tienen paquete de Telefonía fija, Internet y Televisión de paga: 234 entrevistas

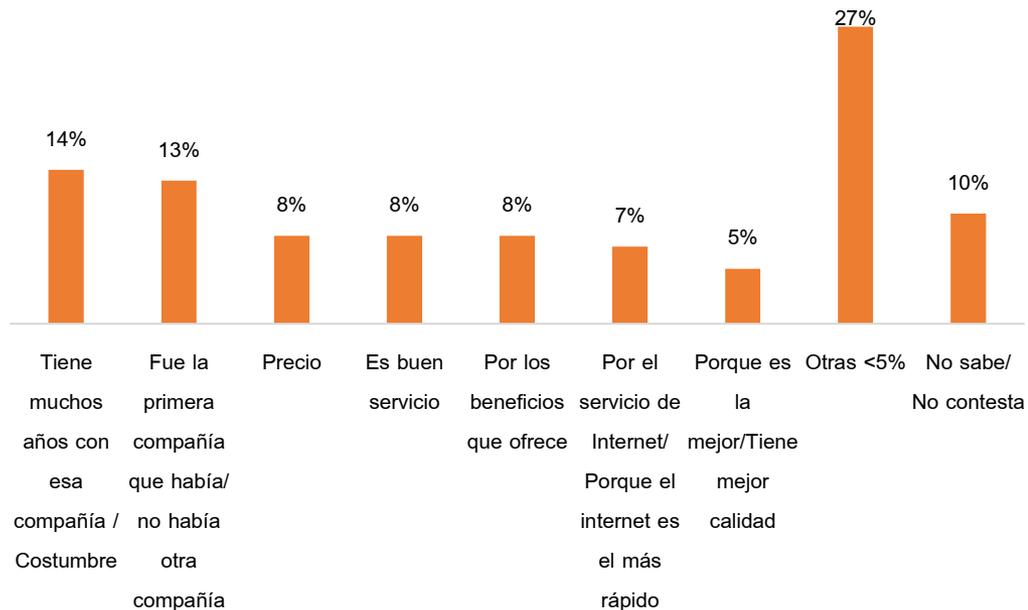
El 66% de los encuestados afirmó contar con más de un proveedor en su localidad; los usuarios señalaron que el motivo principal de elección de proveedor de Telefonía fija es por costumbre.

¿En su localidad hay más de un proveedor de Telefonía fija?



Base entrevistados que usan teléfono fijo de forma habitual: 1004 entrevistas

¿Cuál es la principal razón por la que se eligió la compañía que actualmente provee su servicio de Telefonía fija?

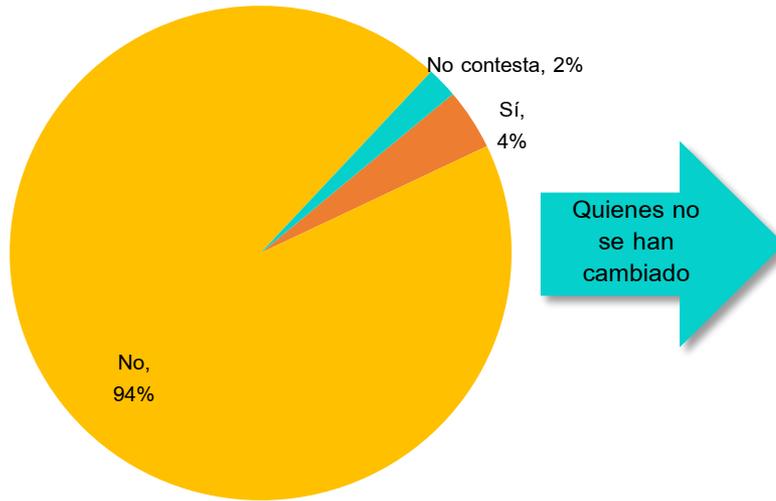


Base Total: 732 entrevistas que tienen más de un proveedor en su localidad

Otras menciones (<5%)= 16 menciones con representación estadística limitada

Sólo el 4% de los usuarios encuestados ha cambiado de proveedor de Telefonía fija en los últimos 12 meses. De ellos, el 73% lo hizo a un nuevo proveedor mientras que el 23% regresó a su anterior proveedor.

¿Podría decirme si en los últimos 12 meses ha cambiado de proveedor de Telefonía fija?



¿Me podría decir por qué razón no ha cambiado de proveedor?

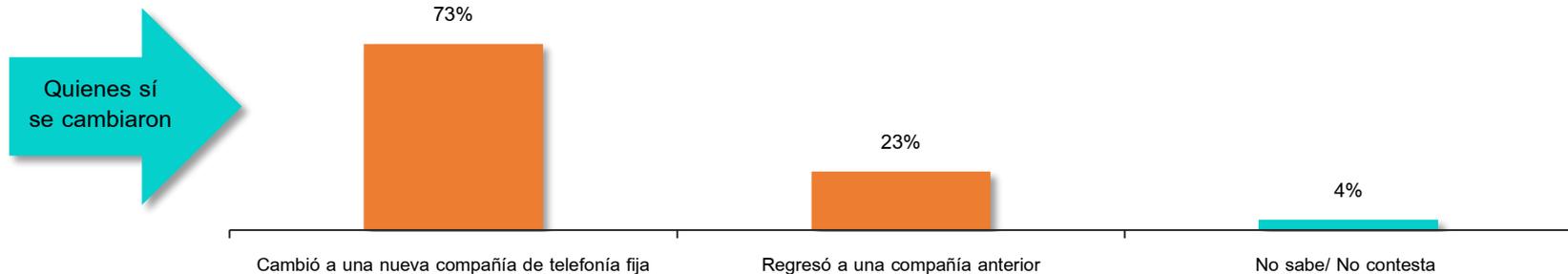
Razones Espontáneas de Permanencia	
Es buen servicio/ Estoy conforme con el servicio	44%
No hay otras compañías/ Es la única	11%
No tengo la necesidad de cambiar/ No me interesa	8%
Por el precio	3%
Porque está en esa compañía desde hace muchos años / Por costumbre	3%
Otras menciones <3%	21%
No sabe/ No contesta	10%

Otras menciones (<3%)= 29 menciones con representación estadística limitada

Base de entrevistados que no han cambiado de proveedor: 962 entrevistas

Base entrevistados que usan teléfono fijo de forma habitual: 1004 entrevistas

Con su cambio, ¿regresó a una compañía con la que había contratado anteriormente o cambió a una nueva compañía de Telefonía fija?



Base entrevistados que Sí cambiaron de proveedor en los últimos 12 meses: 42 entrevistas

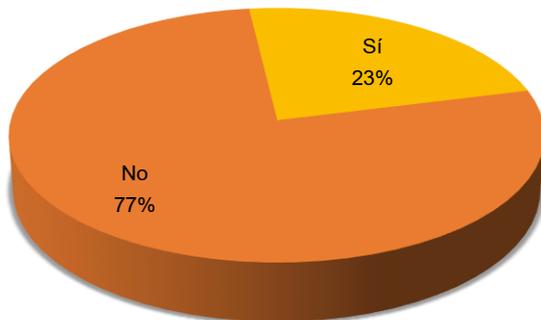
De los usuarios encuestados, el 31% tuvo problemas con el servicio, el 13% tuvo errores o problemas en el cobro y el 10% tuvo dudas acerca de su servicio contratado, sin embargo, sólo el 23% del total de usuarios encuestados presentó alguna queja.

Dígame por favor, en los últimos 12 meses...

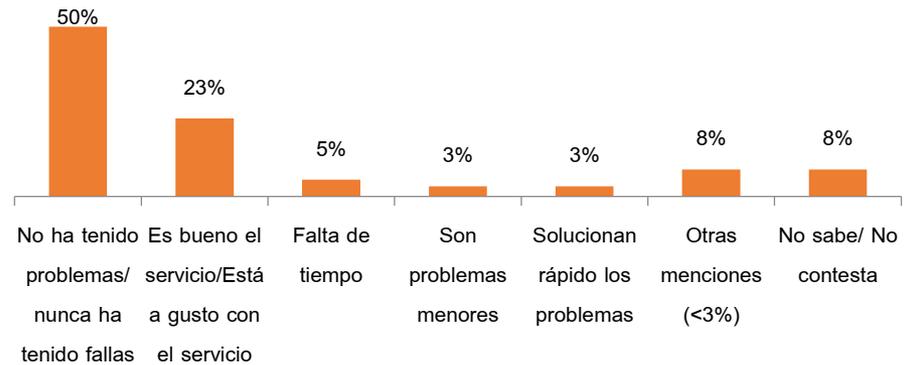


Base entrevistados que usan teléfono fijo de forma habitual: 1004 entrevistas

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



¿Por qué no ha presentado ninguna queja?

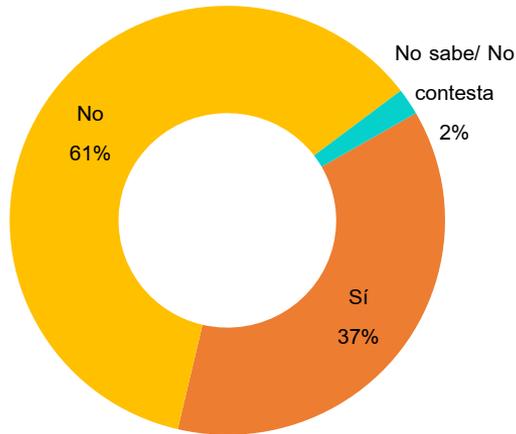


Otras menciones (<3%)= 12 menciones con representación estadística limitada

Base entrevistados que no han presentado alguna queja: 778 entrevistas

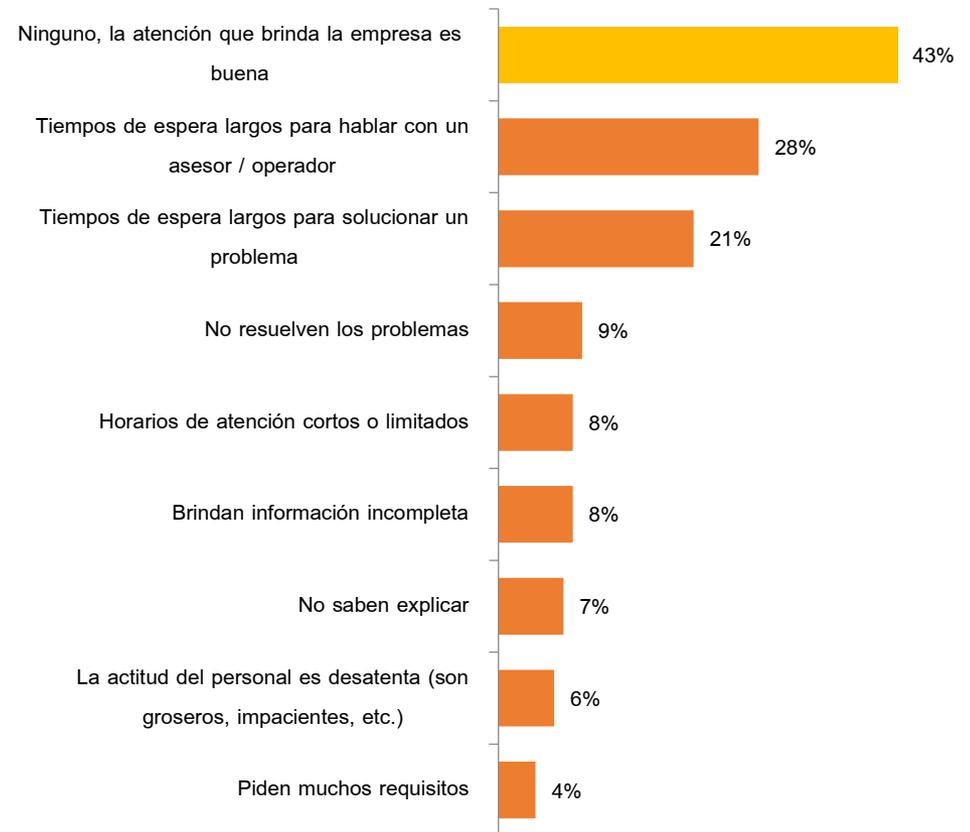
**Los tiempos de espera para hablar con un asesor o para solucionar los problemas son las principales áreas de oportunidad en lo que concierne a la atención al cliente. No obstante, el 43% de los encuestados considera que la atención que le brinda su proveedor es buena.**

De igual forma en estos últimos 12 meses, ¿ha contactado a la empresa con la que tiene contratado el servicio?



Base entrevistados que usan teléfono fijo de forma habitual: 1004 entrevistas

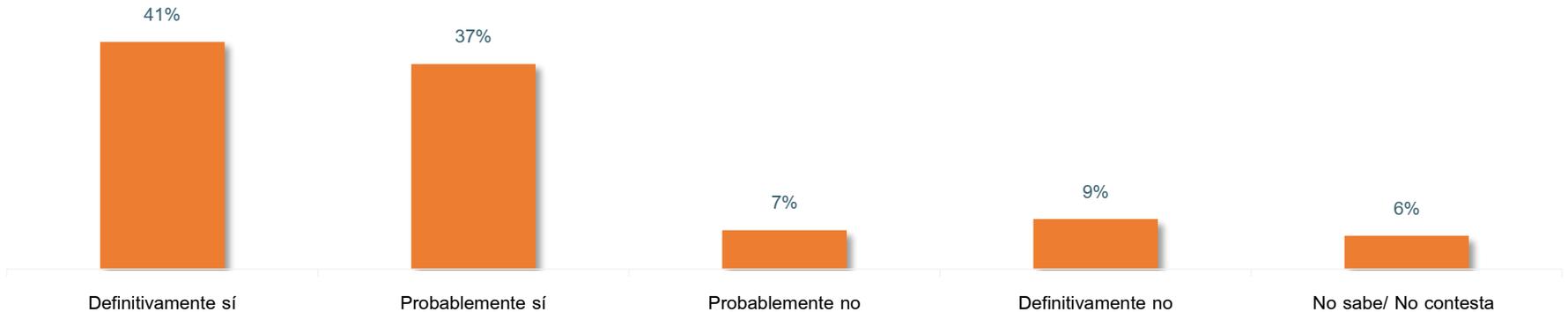
De la siguiente lista ¿cuáles considera que son los principales problemas en la atención al cliente que le da su proveedor de Telefonía fija?



Base entrevistados que usan teléfono fijo de forma habitual: 1004 entrevistas

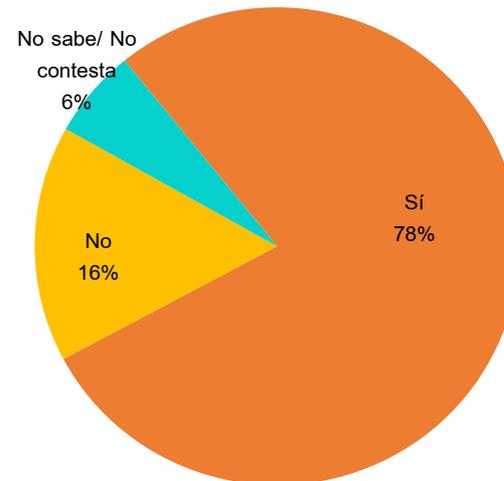
**El 41% de los usuarios encuestados indicó que definitivamente recomendaría a su proveedor de Telefonía fija; asimismo, el 78% declaró que sí volvería a contratar a su mismo proveedor.**

¿Recomendaría usted a su proveedor de Telefonía fija?



Base entrevistados que usan teléfono fijo de forma habitual: 1004 entrevistas

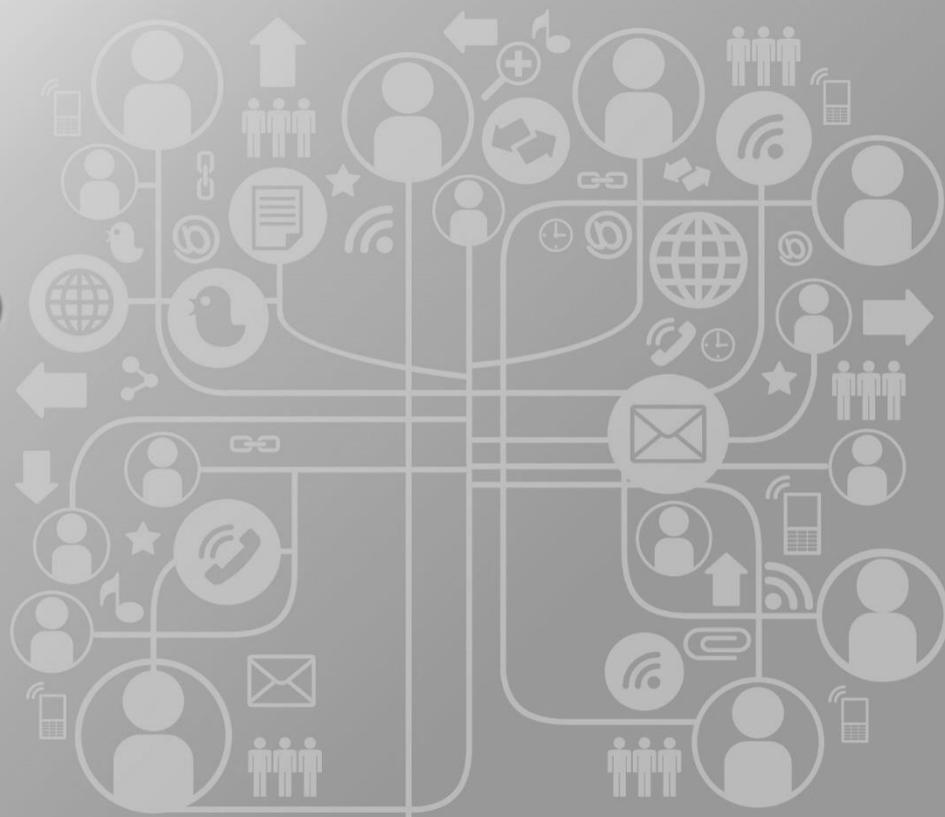
De darse el caso ¿volvería a elegir o contratar al mismo proveedor que le da su actual servicio de Telefonía fija?



Base entrevistados que usan teléfono fijo de forma habitual: 1004 entrevistas

# 04

## PATRONES DE CONSUMO Y EXPERIENCIA DE LOS USUARIOS



Internet

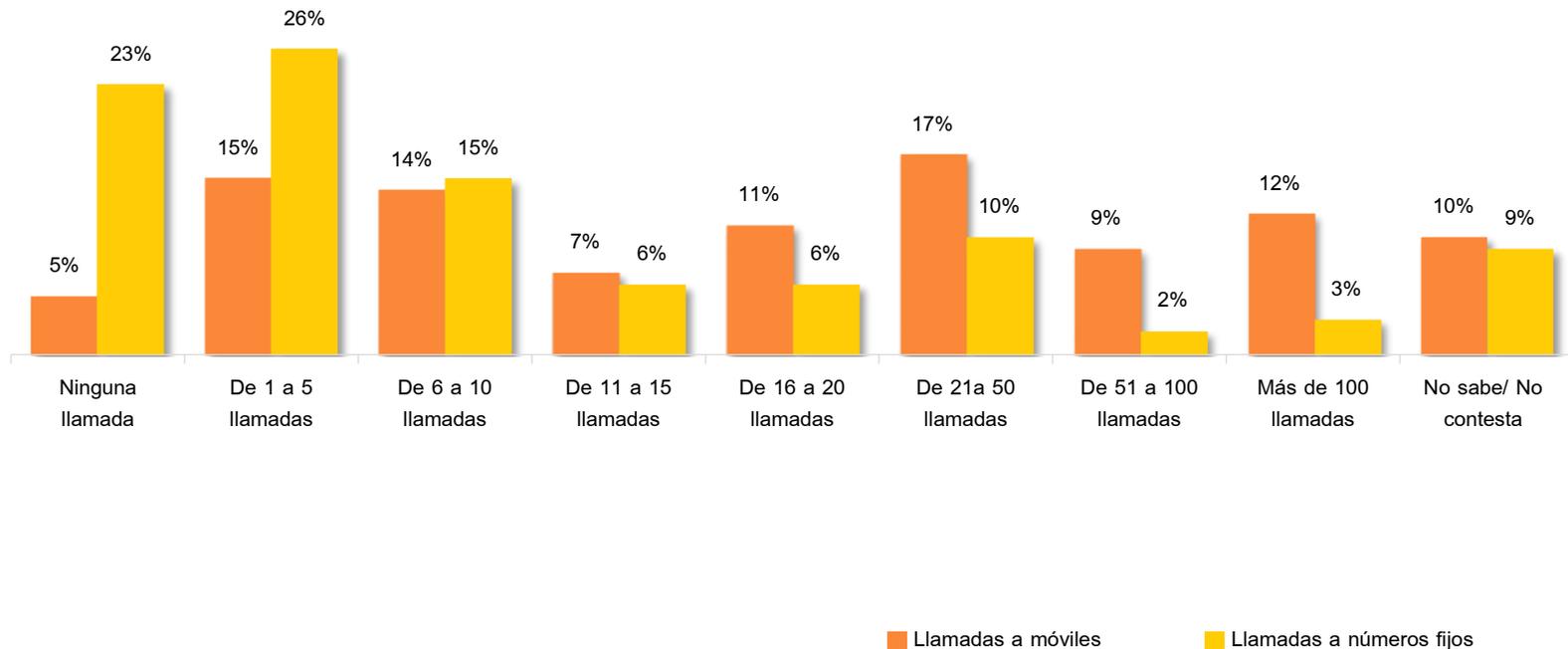
Telefonía  
fija

Telefonía  
móvil

Televisión  
de paga

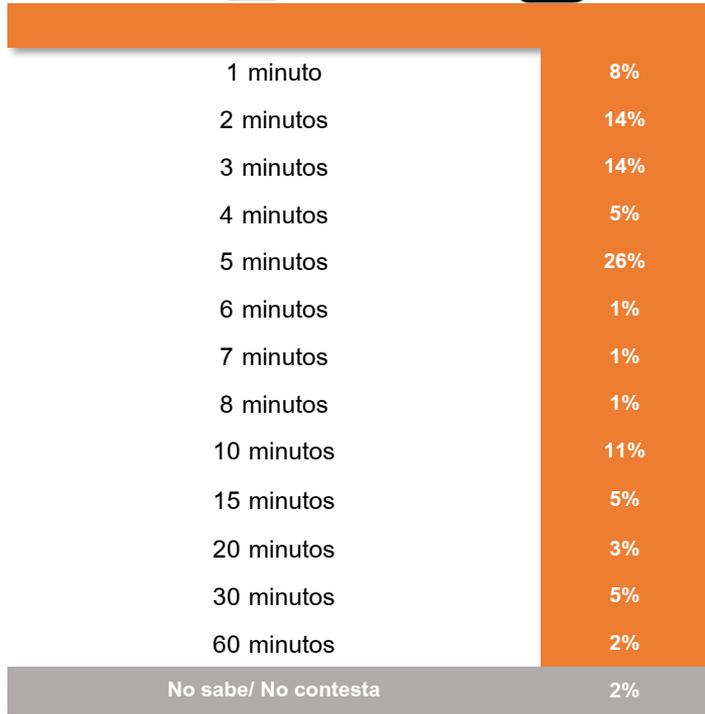
Mientras que el 23% de los encuestados señaló que no realiza llamadas a números fijos desde su teléfono móvil, sólo el 5% declaró que no realiza llamadas con destino a números móviles.

Mensualmente, me podría decir.../ ¿Cuántas llamadas a otros móviles realiza?/ ¿Cuántas llamadas realiza a números fijos?



Se realizaron las preguntas abiertas ¿cuál es la duración de sus llamadas a números móviles?, y ¿cuál es la duración de sus llamadas a números fijos? Los resultados se muestran en los cuadros siguientes:

¿Cuál es la duración de sus llamadas a números móviles?



Base entrevistados que realizan llamadas a móviles: 905 entrevistas

La base se encuentra ponderada por lo que no suma 100%

¿Cuál es la duración de sus llamadas a números fijos?

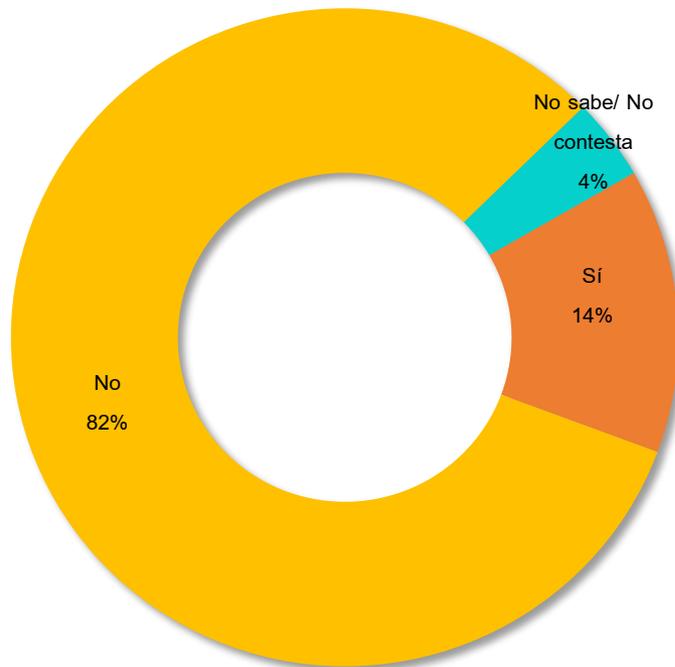


Base entrevistados que realizan llamadas a numeros fijos: 747 entrevistas

La base se encuentra ponderada por lo que no suma 100%

Uno de cada diez encuestados realiza llamadas internacionales mediante su teléfono móvil; Estados Unidos es el principal destino.

¿Realiza usted llamadas de larga distancia internacional mediante su teléfono móvil?



Base entrevistados que usan Telefonía móvil de forma habitual: 1070 entrevistas

¿Cuáles son los destinos internacionales a los que llama?

Total de menciones**	
Estados Unidos *	100%
América Central*	4%
Canadá*	4%
América del Sur*	2%
Otros lugares	4%

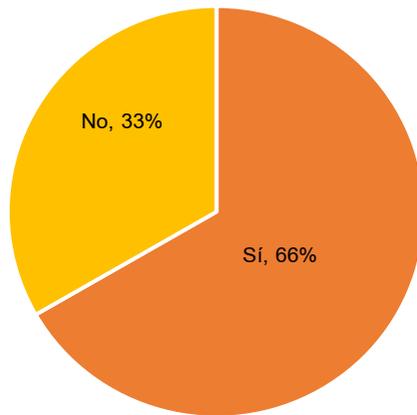
Base que realizan llamadas de larga distancia internacional: 150 entrevistas

\*Se agruparon menciones correspondiente a varios destinos de los países, así como la mención del país mismo

\*\*Respuestas múltiples no suman 100%

El 66% de los encuestados declaró que tiene acceso a Internet en su teléfono móvil. En cuanto a las actividades que se realizan a través e Internet, predomina el uso de las Redes Sociales.

¿Podría indicarme si usted tiene acceso a Internet y/o redes sociales?



Base entrevistados que usan Telefonía móvil de forma habitual: 1070 entrevistas

De la siguiente lista de opciones, ¿podría decirme cuáles realiza con su teléfono móvil a través de Internet?

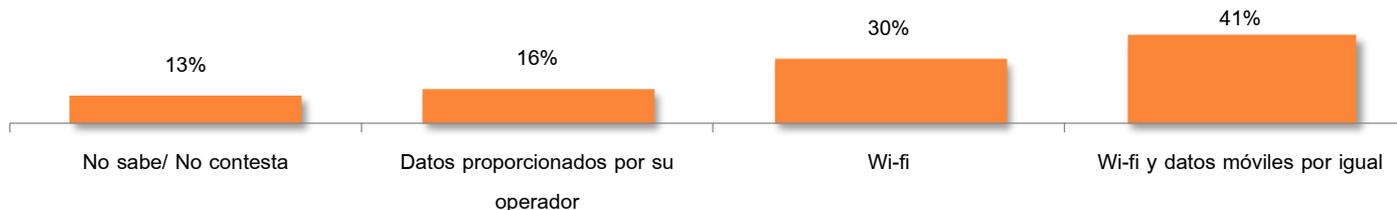
Redes sociales	72%
Mensajes de texto	50%
Ver videos	42%
Uso de Email (o correo electrónico)	33%
Ver noticias	30%
Encontrar direcciones	30%
Jugar (juegos de video en Internet)	21%
Pedir un taxi	11%
Transacciones bancarias	8%
Navegar	2%
Otras menciones <= 2%	6%
No sabe/ No contesta	5%

Base que tienen acceso a Internet y/o redes sociales: 743 entrevistas

Respuestas múltiples no suman 100%

Otras menciones (<2%)= 6 menciones con representación estadística limitada

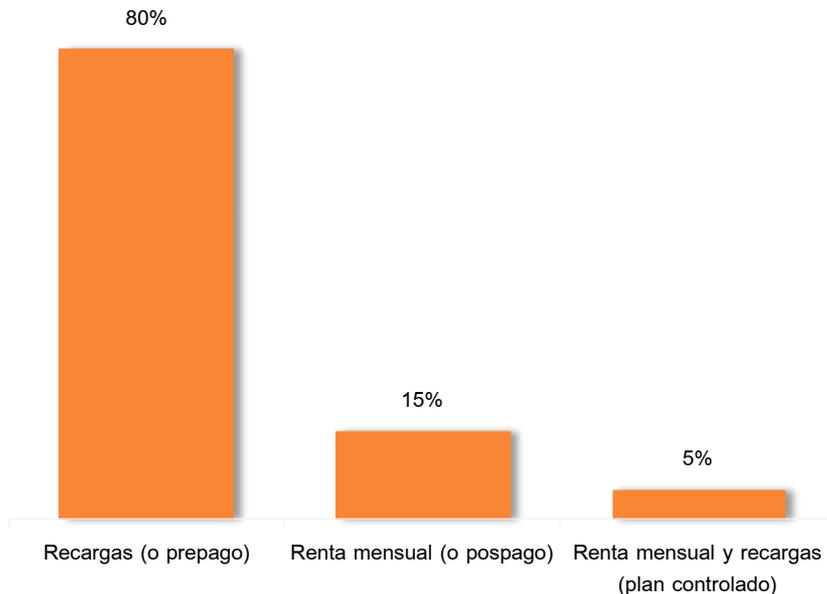
¿Podría indicarme si usted se conecta regularmente a Internet vía...?



Base que tienen acceso a Internet y/o redes sociales: 743 entrevistas

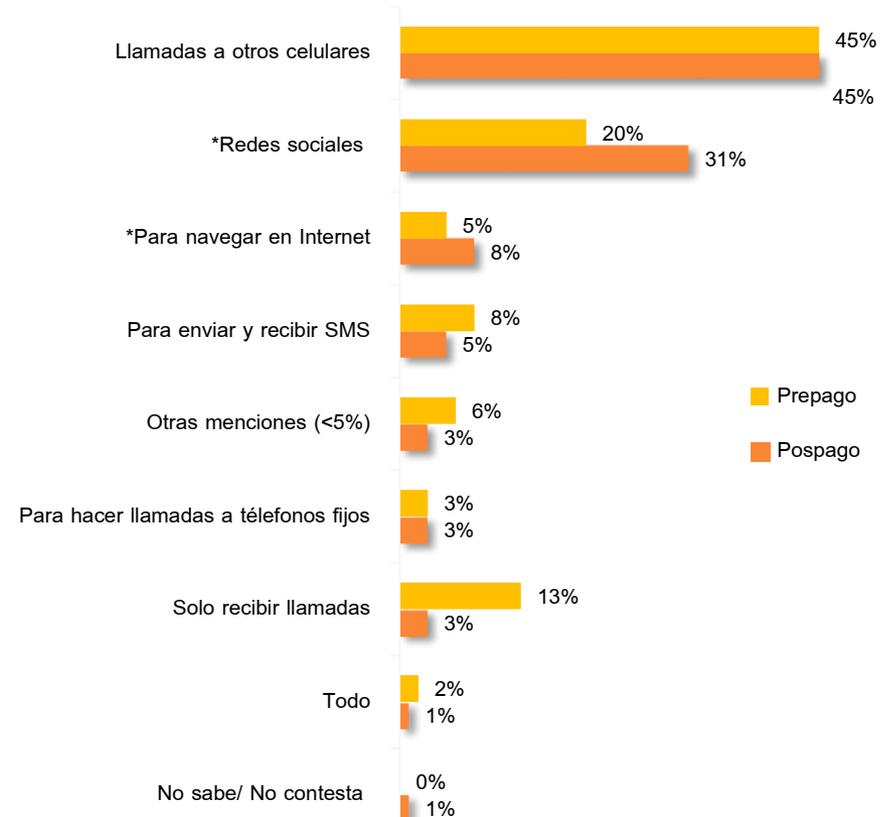
Tanto en postpago como en prepago, los usuarios encuestados respondieron que las llamadas a otros móviles son el principal uso.

¿Podría indicarme cuál es la forma de contratación o pago de su teléfono celular?



Base de entrevistados que conocen su forma de contratación: 1051 entrevistas

Principales usos del teléfono móvil



Otras menciones (<5%)= 11 menciones con representación estadística limitada

Base entrevistados que tienen pre-pago: 843 entrevistas

Base entrevistados que tienen postpago y/o plan controlado: 208 entrevistas

\*Base entrevistados de postpago que tienen acceso a Internet y acceso redes sociales: 196

\*Base entrevistados de pre-pago que tienen acceso a Internet y acceso redes sociales: 533

Tanto en prepago como en pospago, el cambio de equipo lo realizan con mayor frecuencia cada dos años. En la mayoría de los casos, los usuarios encuestados adquieren su equipo con su proveedor.

Forma de pago del equipo terminal



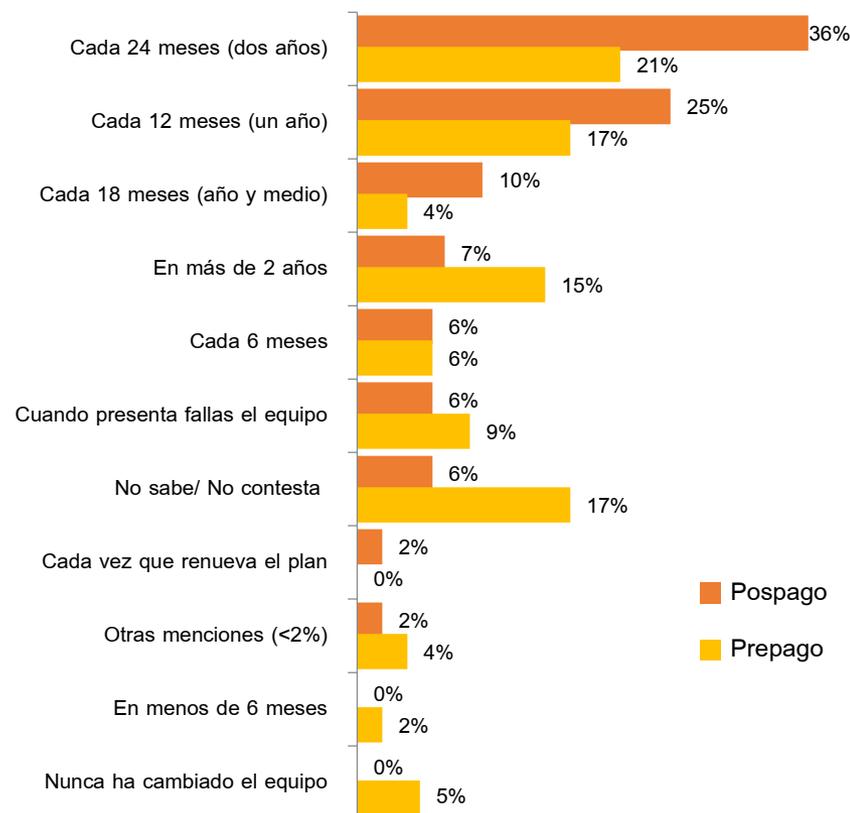
¿Cuál se acerca más a la forma en la que adquirió su teléfono móvil?	Pospago	Prepago
Adquirió un equipo nuevo con su actual proveedor de Telefonía móvil	74%	62%
Compró el equipo usado o de segunda mano (amigos, familiares, por Internet)	16%	24%
Adquirió el equipo con un proveedor de Telefonía móvil diferente al que tiene contratado	8%	7%
Fue un regalo	0%	6%
Otras menciones (<1%)	1%	1%
No sabe/ No contesta	1%	0%

Otras menciones (<1%)= 3 menciones con representación estadística limitada

Base entrevistados que tienen pospago y/o plan controlado: 208 entrevistas

Base entrevistados que tienen prepago: 843 entrevistas

Aproximadamente, ¿cada cuánto tiempo cambia de equipo de teléfono móvil?



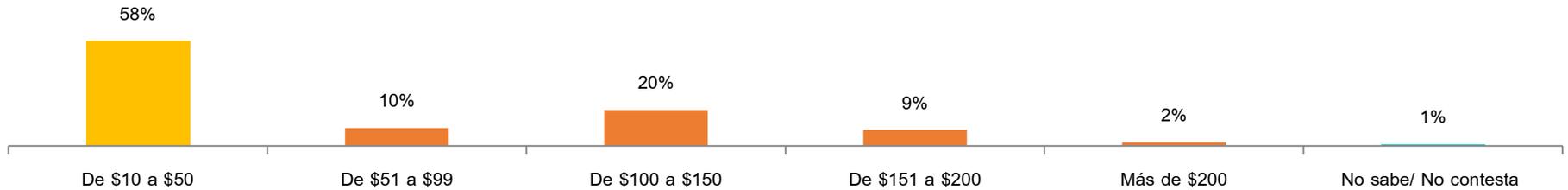
Otras menciones (<2%)= 8 menciones con representación estadística limitada

Base entrevistados que tienen pospago y/o plan controlado: 208 entrevistas

Base entrevistados que tienen prepago: 843 entrevistas

La mayoría de los usuarios encuestados de la modalidad prepago, recarga entre \$10 y \$50; su principal razón es que cubre sus necesidades; sin embargo, las promociones cobran relevancia a partir de recargas de \$100.

Cuando realiza una recarga, ¿de cuánto es?



Base entrevistados que tienen pre-pago: 843 entrevistas

Recarga de saldo \$		Motivos por los que abona esa cantidad							
		Porque así tiene más controlado su consumo	Con eso cubre sus necesidades	Así gasta menos	Esa cantidad le da más beneficios en promociones	Es poco el uso que le da a su celular	Depende de la economía	Alguien más le realiza recargas	Es sólo para emergencias
De \$10 a \$50	58%	16%	<b>51%</b>	14%	8%	1%	5%	0%	2%
Base: 497 entrevistas									
De \$51 a \$99	10%	20%	<b>42%</b>	13%	18%	0%	1%	1%	0%
Base: 84 entrevistas									
De \$100 a \$150	20%	15%	<b>37%</b>	9%	28%	2%	2%	0%	2%
Base: 159 entrevistas									
\$151 a \$200	9%	14%	27%	8%	<b>44%</b>	0%	1%	0%	0%
Base: 78 entrevistas									

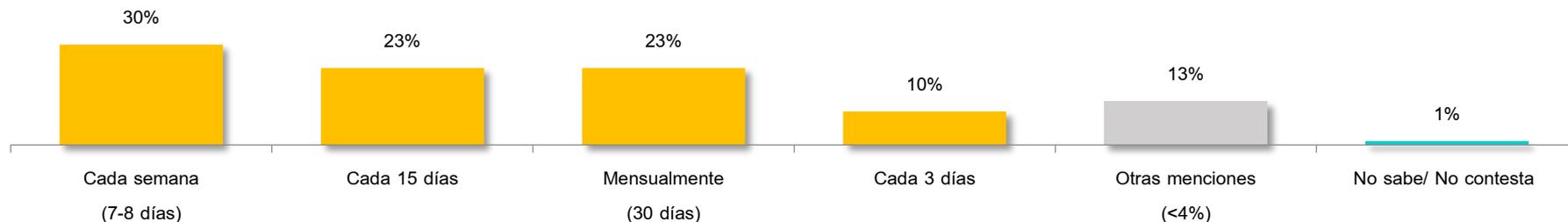
No se muestra No sabe/ No contesta ni Otras menciones

No se muestran los motivos de recargas de >\$200 por baja representatividad estadística

Base entrevistados que tienen prepago: 843 entrevistas

El 30% de los encuestados de prepago afirma que hace una recarga cada semana; la principal razón señalada es que realizan principalmente llamadas.

En promedio, ¿cada cuánto tiempo realiza una recarga?



Base entrevistados que tienen prepago: 843 entrevistas

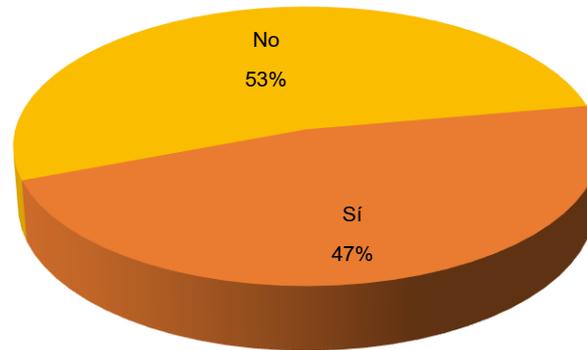
Cada cuánto realiza una recarga	Motivo por el cual abona esa cantidad										
	Cubre sus necesidades	Realiza muchas llamadas	Es el tiempo que dura	No utiliza mucho el celular	Por la economía	No realiza muchas llamadas/	Por cuestiones de trabajo	Así es el plan que maneja	Por las promociones	Dura más el crédito	
Cada 3 días	10%	25%	<b>26%</b>	16%	2%	1%	1%	7%	0%	3%	1%
Base: 91 entrevistas											
Cada semana	30%	18%	<b>20%</b>	16%	6%	5%	6%	6%	1%	1%	2%
Base: 258 entrevistas											
Cada 15 días	23%	20%	14%	<b>20%</b>	9%	8%	4%	3%	3%	3%	2%
Base: 186 entrevistas											
Mensualmente	23%	15%	7%	7%	<b>15%</b>	6%	8%	1%	12%	9%	8%
Base: 201 entrevistas											

No se muestran otras menciones ni No sabe/ No contesta

Base entrevistados de prepago que saben cada cuánto tiempo realizan una recarga: 836 entrevistas

En prepago, 53% de los entrevistados desconoce lo que sucede con su saldo una vez expirado. Del 47% que sabe sobre el reintegro del mismo, más de la mitad (67%) refiere que se lo han devuelto en una sola exhibición con su siguiente recarga.

¿Sabe usted que una vez expirado su saldo, la empresa lo reintegra?



Base entrevistados que tienen prepago: 843 entrevistas

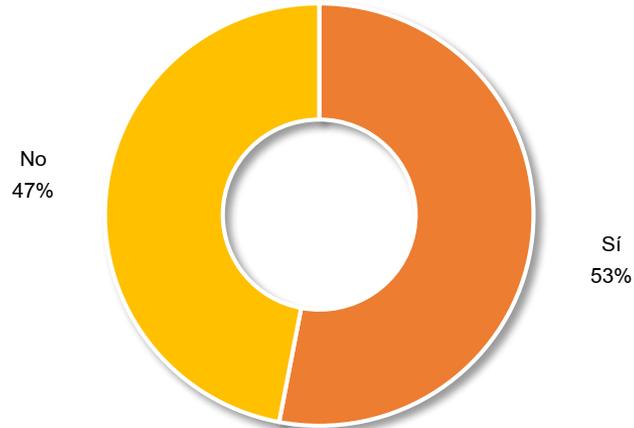
Cuando no se ha terminado su saldo en el tiempo estipulado...



Base entrevistados que conocen sobre la reintegración del saldo expirado: 410 entrevistas

En postpago, poco más de la mitad de los encuestados conoce la cantidad de datos incluida en su plan; de ellos un tercio refirió tener entre 1GB y 3GB. Para la mayoría de los usuarios, los datos incluidos en su plan son suficientes.

¿Sabe usted cuántos datos (MB o GB) incluye su plan?



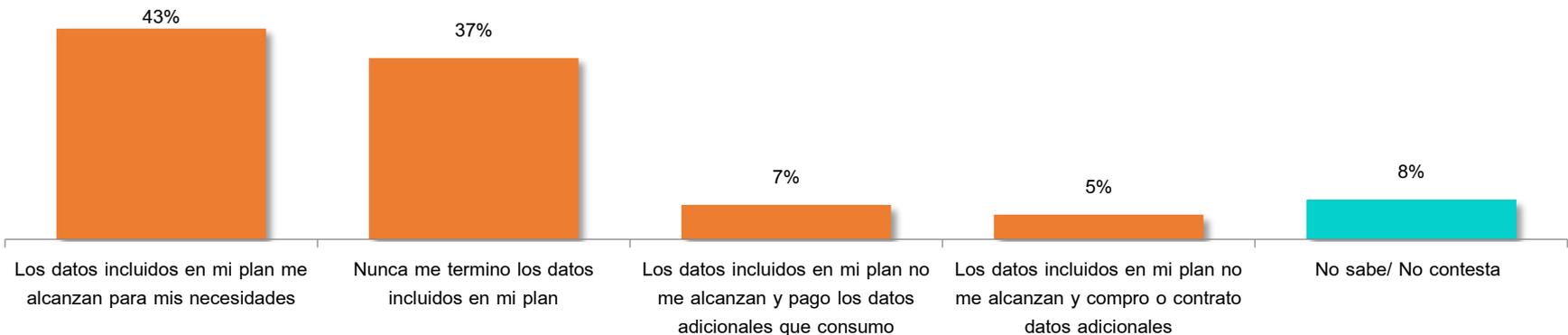
Base entrevistados que tienen postpago y/o plan controlado y tienen acceso a Internet y/o redes sociales: 196 entrevistas

Sí, ¿cuántos?

Hasta 300 MB	19%
De 301 a 750 MB	15%
De 751 a 1000 MB (1 GB)	14%
De 1001 a 3000 MB (Más de 1GB y hasta 3 GB)	32%
Más de 3000 MB (más de 3 GB)	12%
Ilimitado	3%
No sabe/ No contesta	5%

Base entrevistados que tienen postpago y/o plan controlado y tienen acceso a Internet y/ o redes sociales: 196 entrevistas

¿Qué opción se acerca más a su consumo de datos para navegar en Internet?



Base entrevistados que tienen postpago y/o plan controlado y tienen acceso a Internet y/o redes sociales: 196 entrevistas

En pospago, el 54% de los usuarios que conoce su gasto mensual paga entre \$200 y \$500.

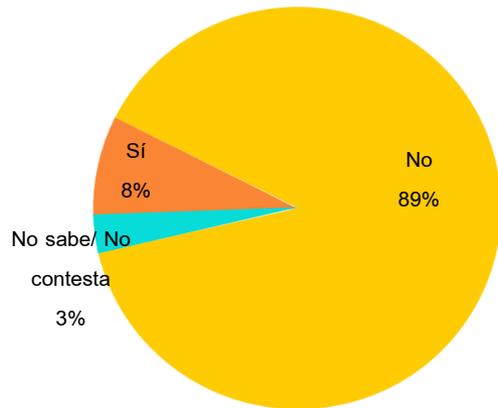
¿Cuánto paga al mes por el servicio de Telefonía móvil que tiene contratado?



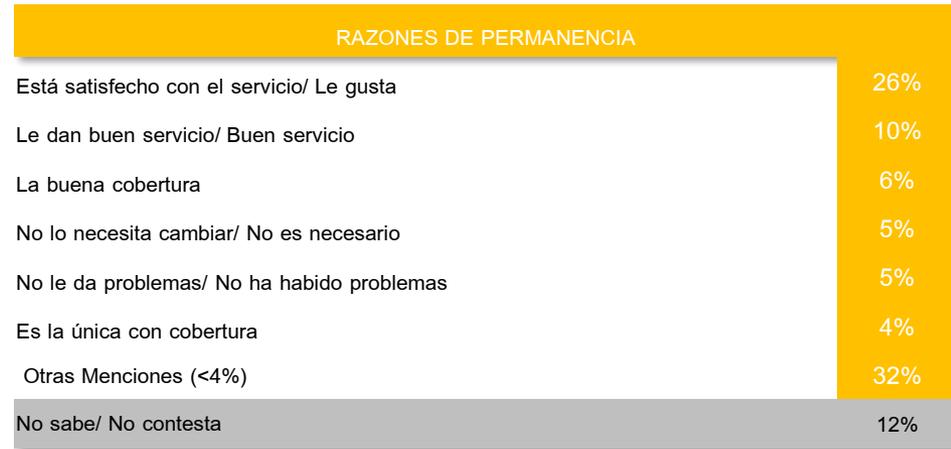
Base entrevistados que tienen pospago y/o plan controlado: 208 entrevistas

Sólo el 8% de los usuarios encuestados de Telefonía móvil ha cambiado de proveedor; de ellos, el 75% lo hizo a un nuevo proveedor mientras que el 21% regresó a su proveedor anterior.

¿Podría decirme si en los últimos 12 meses ha cambiado de proveedor de Telefonía móvil?



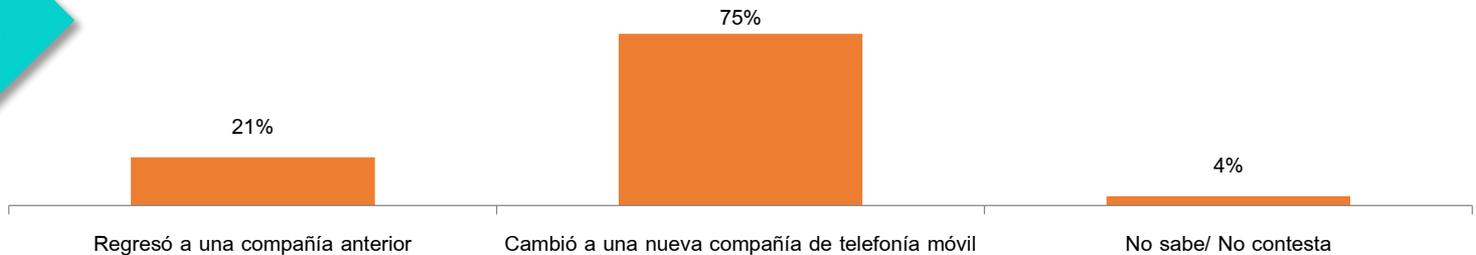
¿Me podría decir por qué razón no ha cambiado de proveedor?



Base entrevistados que usan Telefonía móvil de forma habitual: 1070 entrevistas

Base entrevistados que NO han cambiado de proveedor en los últimos 12 meses: 980 entrevistas  
Otras menciones (<4%)= 47 menciones con representación estadística limitada

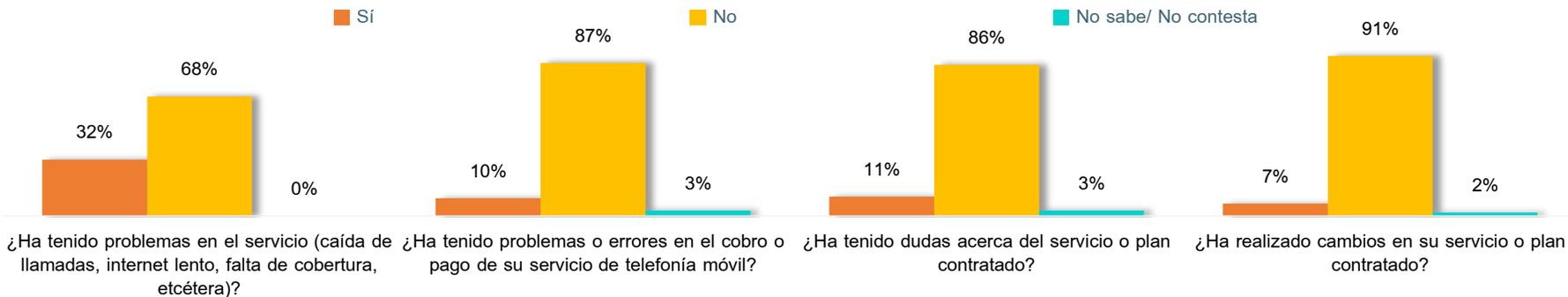
¿Con este cambio, regresó a un proveedor de Telefonía móvil en el que ya se encontraba?



Base entrevistados que sí cambiaron de proveedor en los últimos 12 meses: 90 entrevistas

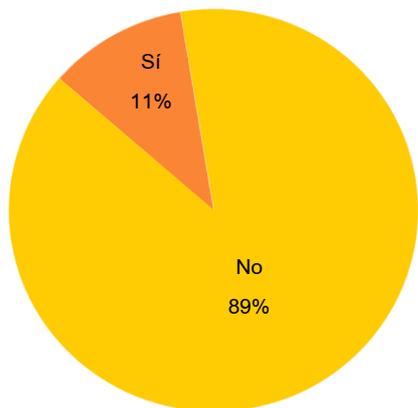
De los usuarios encuestados, el 32% tuvo problemas con el servicio, el 10% tuvo errores o problemas en el cobro y el 11% tuvo dudas acerca de su servicio contratado; sin embargo, sólo el 11% presentó alguna queja.

Dígame por favor, en los últimos 12 meses...

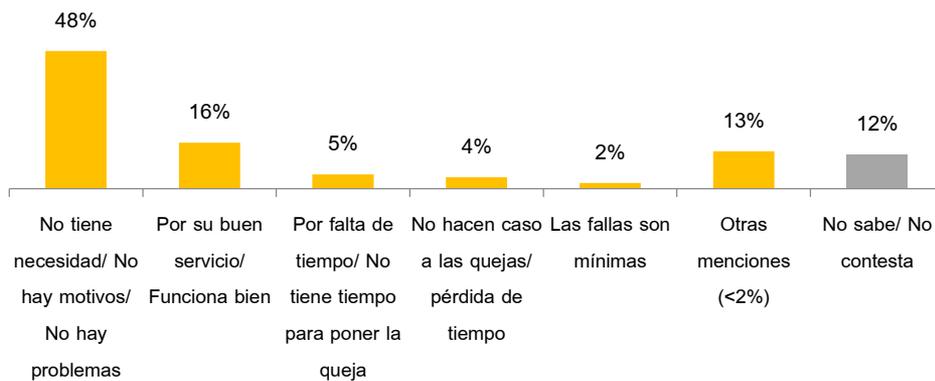


Base entrevistados que usan Telefonía móvil de forma habitual: 1070 entrevistas

¿Podría decirme si en algún momento ha presentado alguna queja a la empresa de Telefonía móvil que tiene contratada por el servicio que recibe?



¿Por qué no ha presentado ninguna queja?

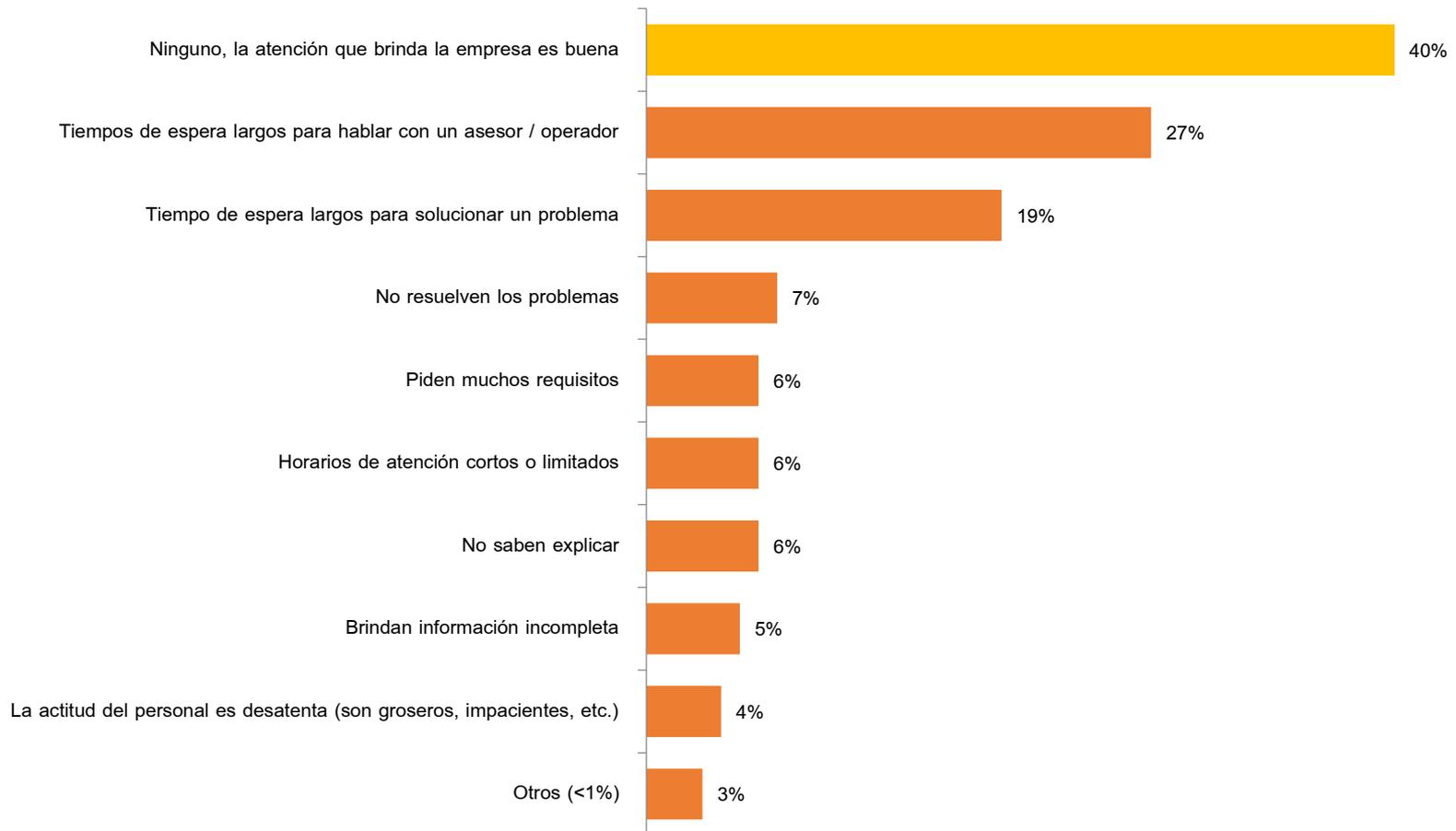


Otras menciones (<2%)= 22 menciones con representación estadística limitada

Base entrevistados que no han presentado alguna queja: 952 entrevistas

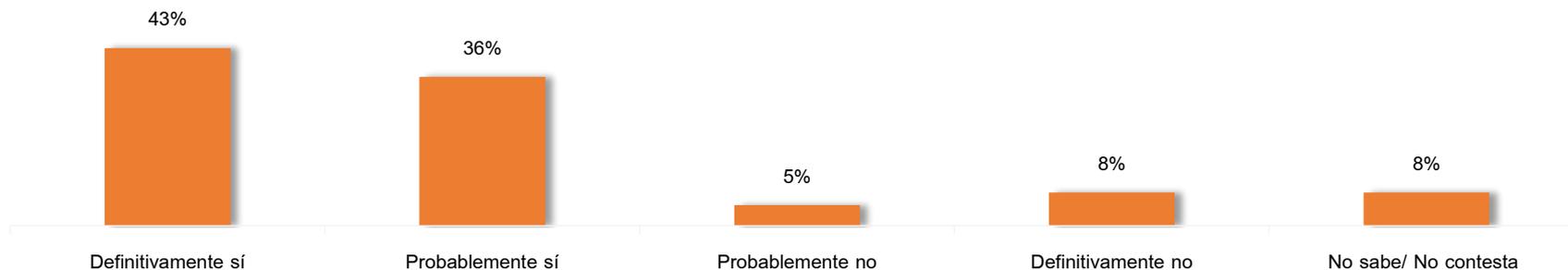
Los tiempos de espera para hablar con un asesor o para solucionar problemas son las principales áreas de oportunidad en lo que concierne a la atención al cliente. No obstante, el 40% de los encuestados considera que la atención que le brinda su proveedor es buena.

¿Cuáles considera que son los principales problemas en la atención al cliente que le da su proveedor de Telefonía móvil?



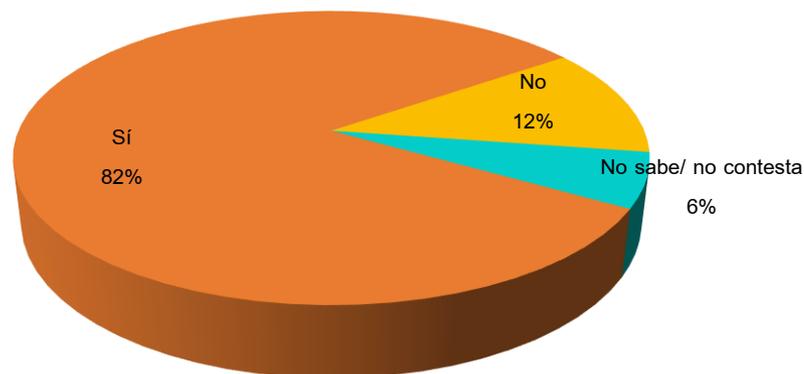
**El 43% de los usuarios encuestados definitivamente recomendaría a su actual proveedor de servicio; asimismo, 82% afirmó que volvería a contratar a su actual proveedor de Telefonía móvil.**

Usted estaría dispuesto a recomendar con algún familiar o amigo al proveedor de Telefonía móvil que tiene contratado?



Base entrevistados que usan Telefonía móvil de forma habitual: 1070 entrevistas

¿De darse el caso, volvería a elegir o contratar a la misma empresa de Telefonía móvil?



Base entrevistados que usan Telefonía móvil de forma habitual: 1070 entrevistas

# 04

## PATRONES DE CONSUMO Y EXPERIENCIA DE LOS USUARIOS



Internet

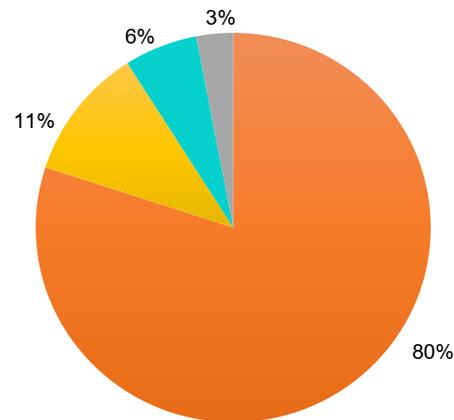
Telefonía  
fija

Telefonía  
móvil

Televisión  
de paga

**De cada 10 usuarios encuestados 8 tienen contratado un paquete básico, el 62% cuenta con el servicio en una sola televisión y sólo el 4% contrató un canal Premium.**

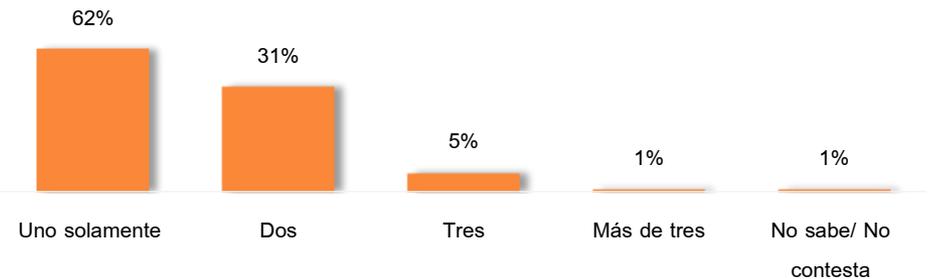
¿Podría decirme si tiene contratado en su hogar algún tipo de paquete como...?



- Paquete básico
- Entre el básico y el más completo
- El paquete más completo o que incluye todos los canales disponibles o premium

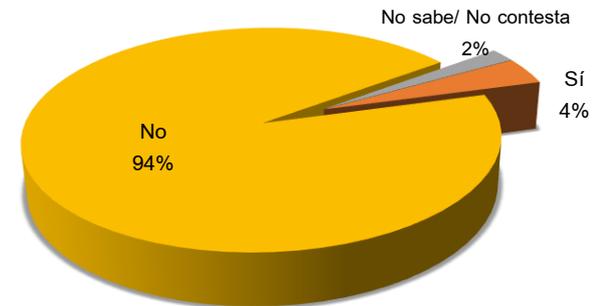
Base entrevistados que usan el servicio de Televisión de paga de forma habitual: 2009 entrevistas

¿Podría decirme para cuántas televisiones tiene contratado el servicio de Televisión de paga en su hogar?



Base entrevistados que usan el servicio de Televisión de paga de forma habitual: 2009 entrevistas

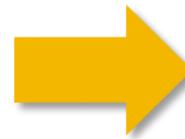
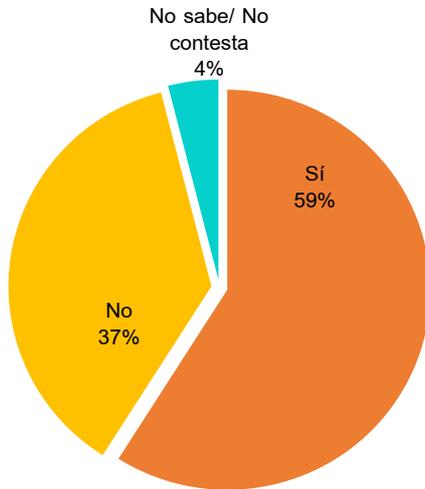
¿Tiene usted contratado algún canal Premium en su paquete?



Base entrevistados que usan el servicio de Televisión de paga de forma habitual: 2009 entrevistas

**Alrededor del 60% de los encuestados declara conocer el número de canales que tiene contratado. Únicamente el 1% de los encuestados afirmó tener contratados más de 100 canales.**

¿Sabe cuántos canales tiene contratados con su proveedor de Televisión de paga?

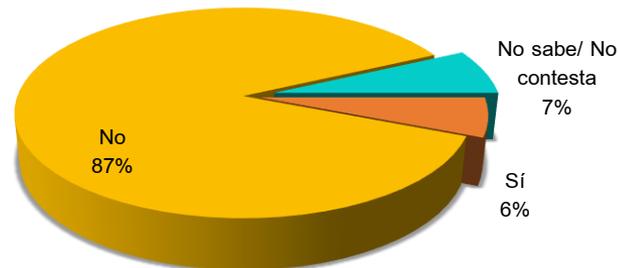


Sí, ¿cuántos?	
De 10 a 50 canales	50%
De 51 a 100 canales	49%
Más de 100 canales	1%

Base entrevistados que usan el servicio de Televisión de paga de forma habitual: 2009 entrevistas

Base entrevistados que Sí saben cuántos canales tienen contratados: 1214 entrevistas

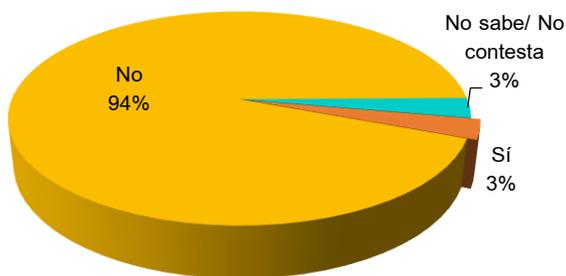
¿Usted tiene contratados canales HD (alta definición)?



Base entrevistados que usan el servicio de Televisión de paga de forma habitual: 2009 entrevistas

Son pocos los usuarios que han contratado un pago por evento; asimismo, menos del 10% declaró tener una cuenta *Over The Top*.

¿Ha contratado en alguna ocasión un servicio de pago por evento en los últimos 12 meses?



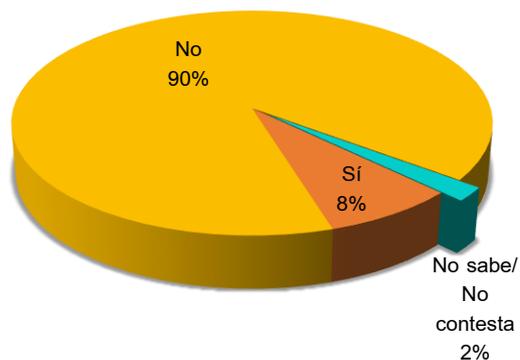
Sí, ¿Cuál?	
Eventos de Box	51%
Conciertos de música	16%
Súper Bowl	7%
UFC	7%
Eventos de fútbol	4%
ESPN	4%
Otros (<4%)	11%

Otras menciones (<4%)= 3 menciones con representación estadística limitada

Base entrevistados han contratado servicio on demand o de pago por evento: 49 entrevistas

Base entrevistados que usan el servicio de Televisión de paga de forma habitual: 2009 entrevistas

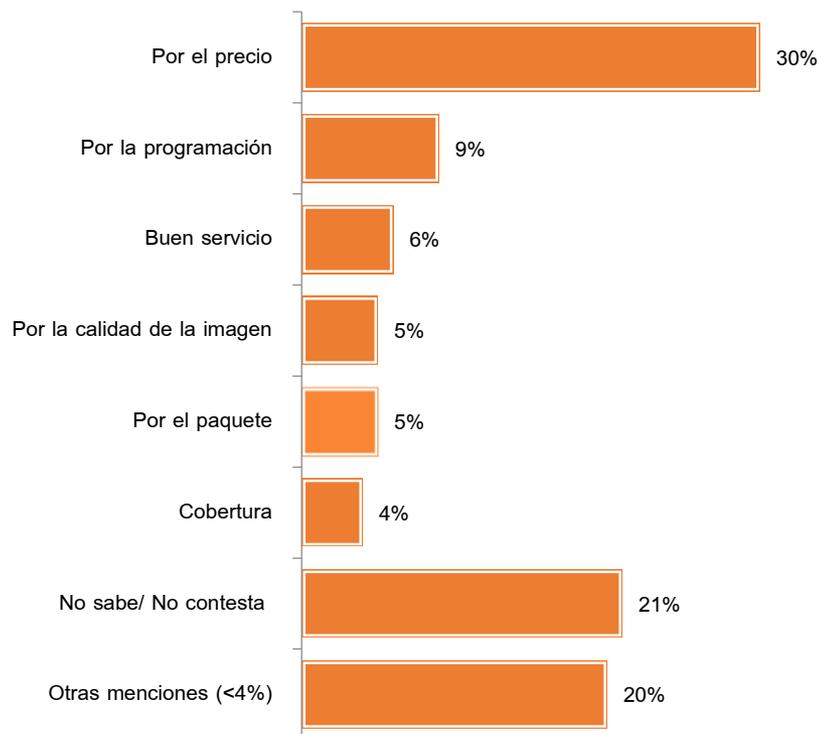
¿Posee alguna cuenta como Netflix, Itunes, Click, Claro Video, Veo, Total Movie, etcétera?



Base entrevistados que usan el servicio de Televisión de paga de forma habitual: 2009 entrevistas

## La principal razón de elección de proveedor es el precio.

¿Cuál es la principal razón por la que eligió al proveedor de Televisión de paga?

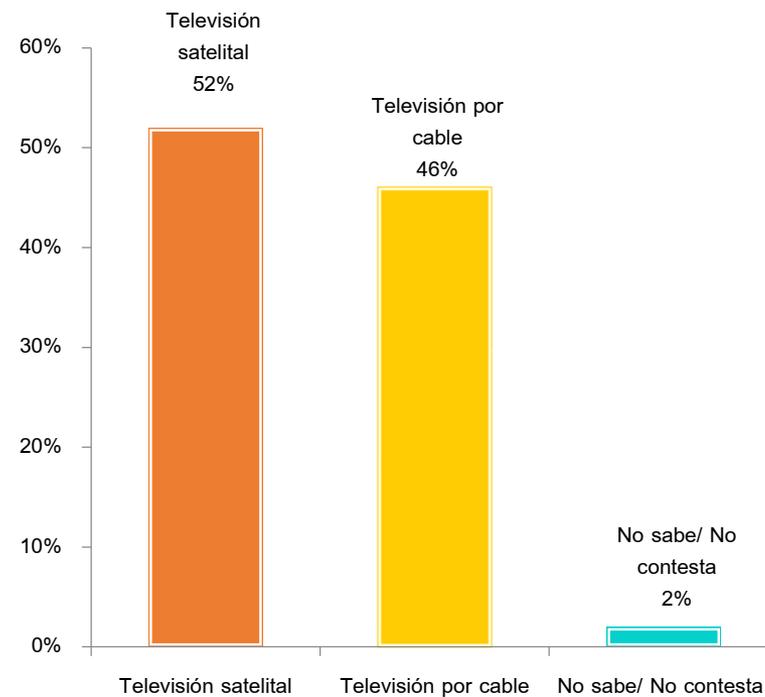


Otras menciones (<4%)= 15 menciones con representación estadística limitada

Respuestas espontáneas

Base entrevistados que usan el servicio de Televisión de paga de forma habitual: 2009 entrevistas

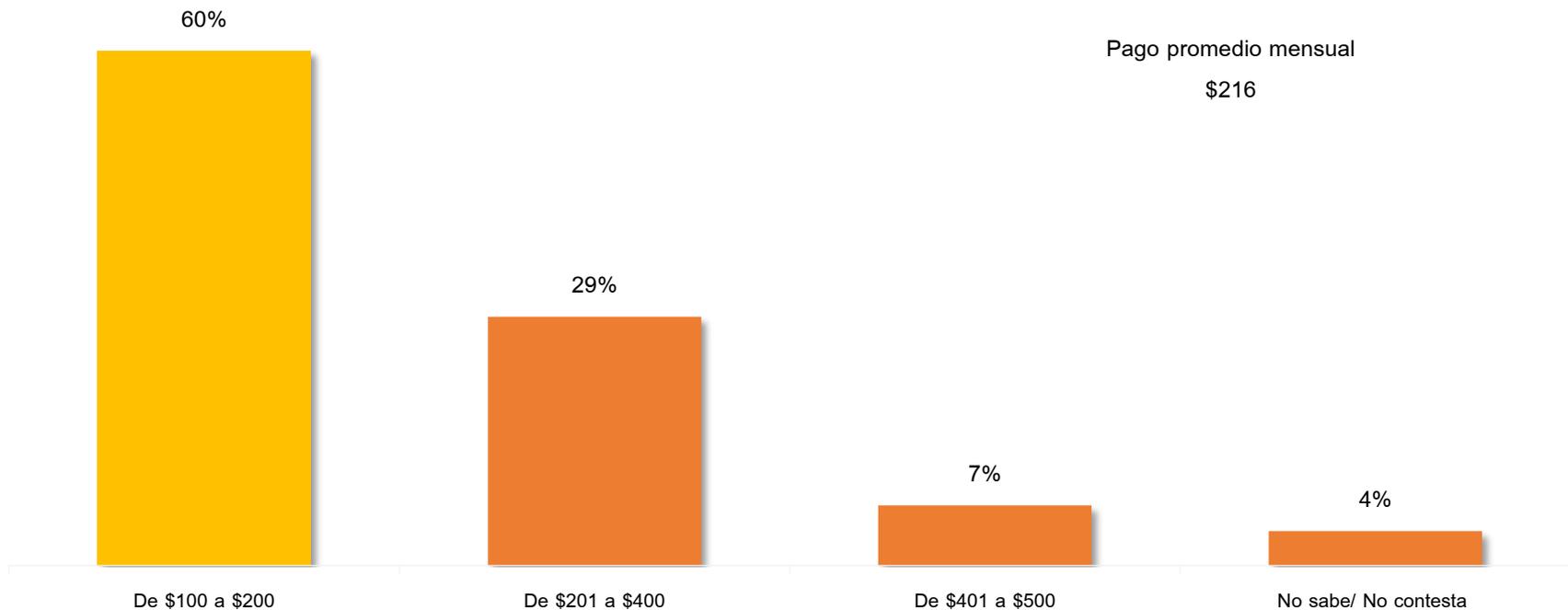
Forma de contratación de Televisión de paga



Base entrevistados que usan el servicio de Televisión de paga de forma habitual: 2009 entrevistas

Para quienes declaran contar con Televisión vía satélite, el pago promedio al mes por el servicio recibido es de \$216.

¿Y aproximadamente cuánto paga en promedio al mes por el servicio Televisión de paga que tiene contratado?

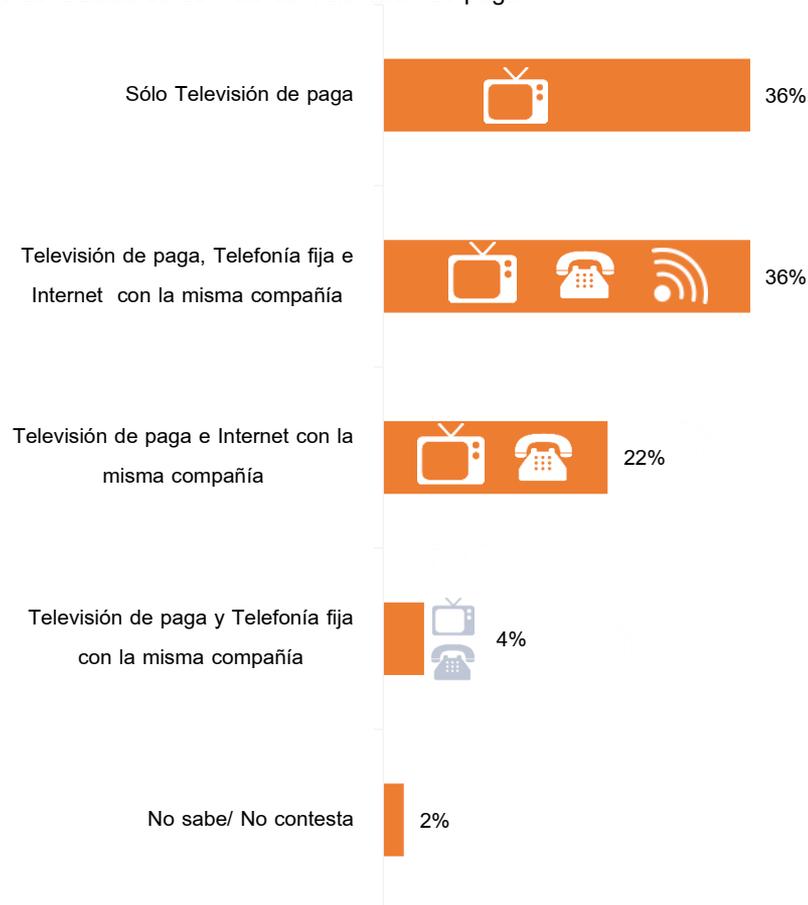


Base entrevistados que cuentan con Televisión de paga por satélite: 1086 entrevistas

Los promedios mensuales reportados se calcularon a partir de la marca de clase de cada intervalo

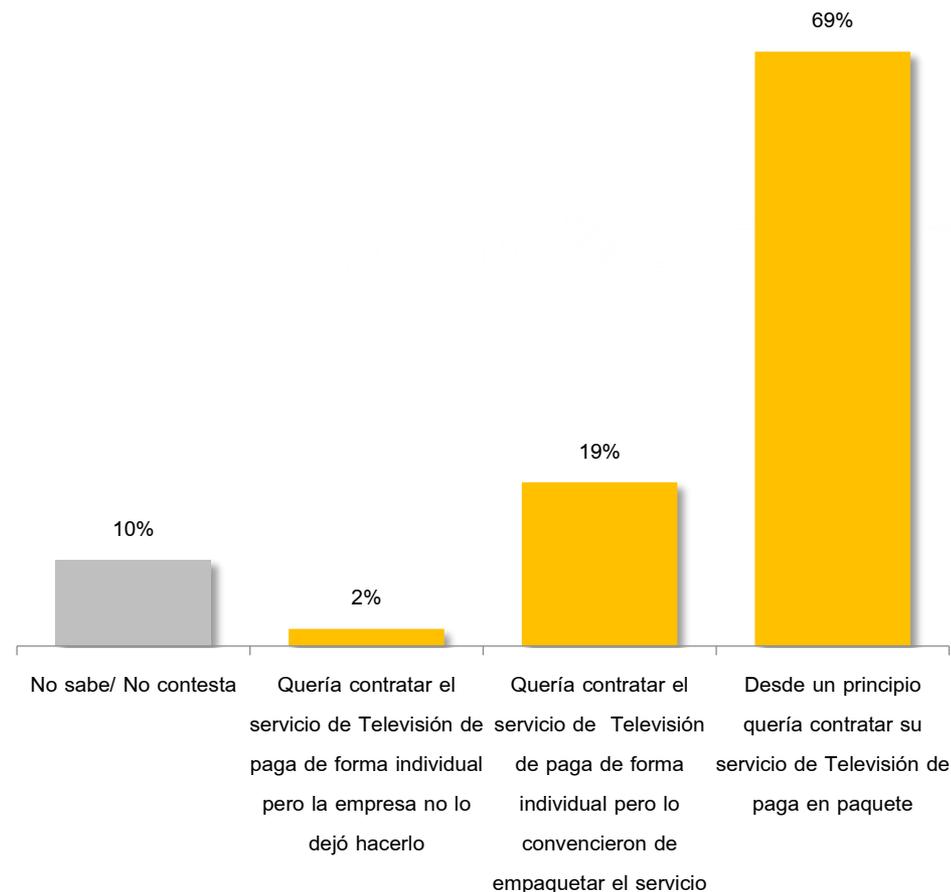
**El 62% de quienes declararon ser usuarios de Televisión por cable tienen contratado su servicio en paquete, de ellos el 69% señaló que desde el principio deseaba contratarlo en paquete.**

De la siguiente lista, ¿qué opción se acerca más a la forma en que tiene contratado su servicio de Televisión de paga?



Base que cuentan con Televisión de paga por cable: 922 entrevistas

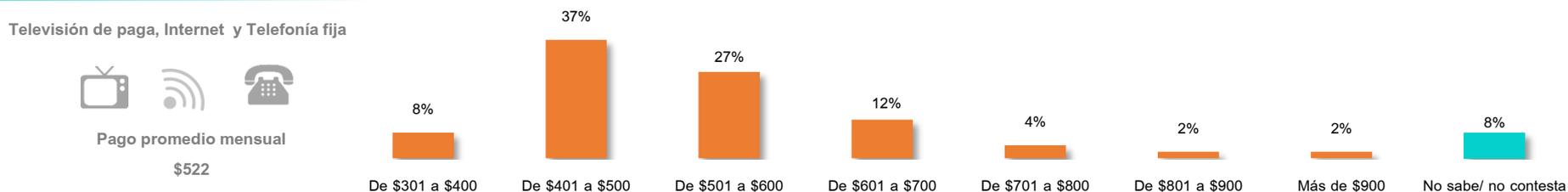
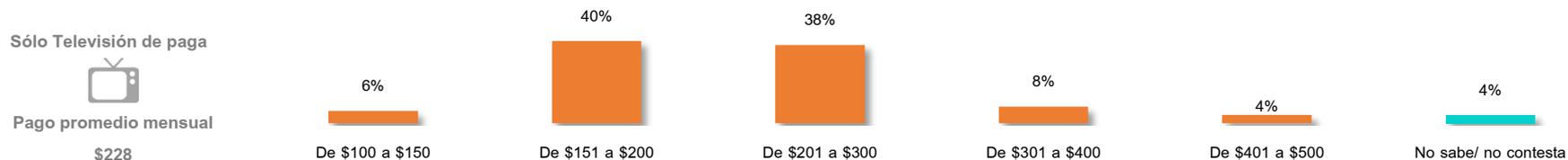
¿Cuál de las siguientes acciones se asemeja más a la forma en la que se contrató su servicio de Televisión de paga?



Base que cuentan con Televisión de paga por cable empaquetado: 561 entrevistas

La mayoría de los usuarios que contrata su servicio en la modalidad single play paga menos de \$300; la mayoría de los usuarios de doble play paga menos de \$450 mientras que la mayoría de los usuarios de triple play paga \$600 o menos.

¿Y sabe cuánto paga en promedio al mes por el servicio de Televisión de paga?



Los promedios mensuales reportados se calcularon a partir de la marca de clase de cada intervalo

Base de entrevistados de Televisión de paga por cable: 922 entrevistas

Base entrevistados que tienen contratado solo Televisión de paga por cable: 354 entrevistas

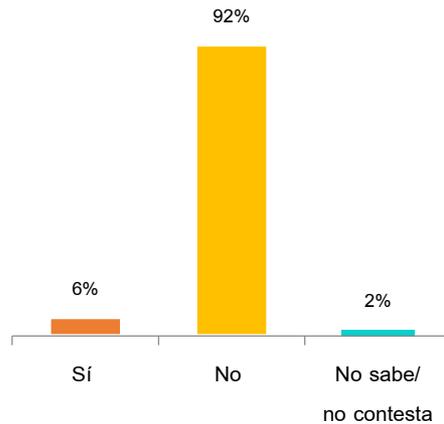
Base entrevistados que tienen paquete de Televisión de paga por cable e Internet con la misma compañía: 210 entrevistas

Base entrevistados que tienen paquete de Televisión de paga por cable y Telefonía fija: 40 entrevistas

Base entrevistados que tienen paquete de Televisión de paga por cable, Internet y Telefonía fija: 311 entrevistas

Sólo el 6% de los usuarios encuestados de Televisión de paga ha cambiado de proveedor; de ellos, el 82% lo hizo a un nuevo proveedor mientras que el 16% regresó a su proveedor anterior.

En los últimos 12 meses, ¿ha cambiado de proveedor de Televisión de paga?



Base entrevistados que usan Televisión de paga: 2009 entrevistas



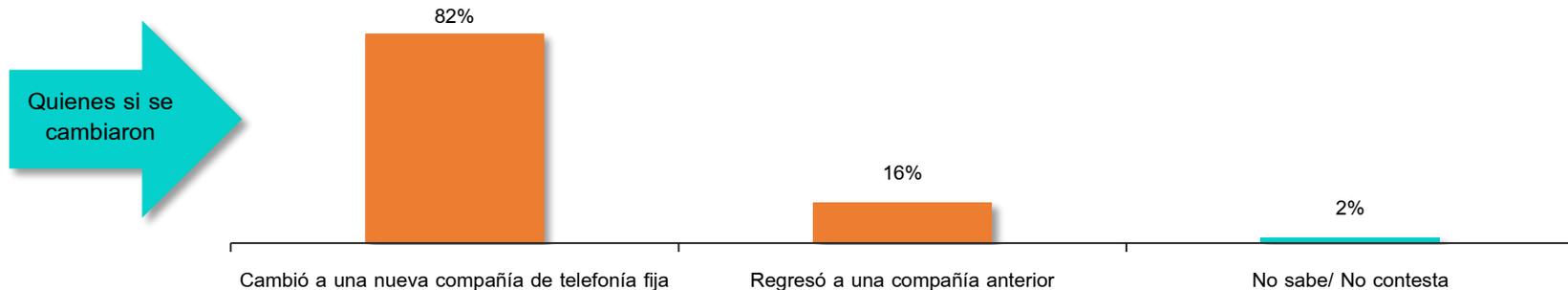
¿Me podría decir por qué razón no ha cambiado de proveedor?

Razones espontáneas de permanencia	
Buena calidad / Buen servicio	16%
Me gusta la empresa	14%
No ha sido necesario	10%
Buen precio	8%
No he tenido fallas / no ha presentado problemas	7%
Otros (<4%)	25%
No sabe/ No contesta	20%

Otras menciones (<4%)= 29 menciones con representación estadística limitada

Base que no han cambiado de proveedor: 1,603 encuestas

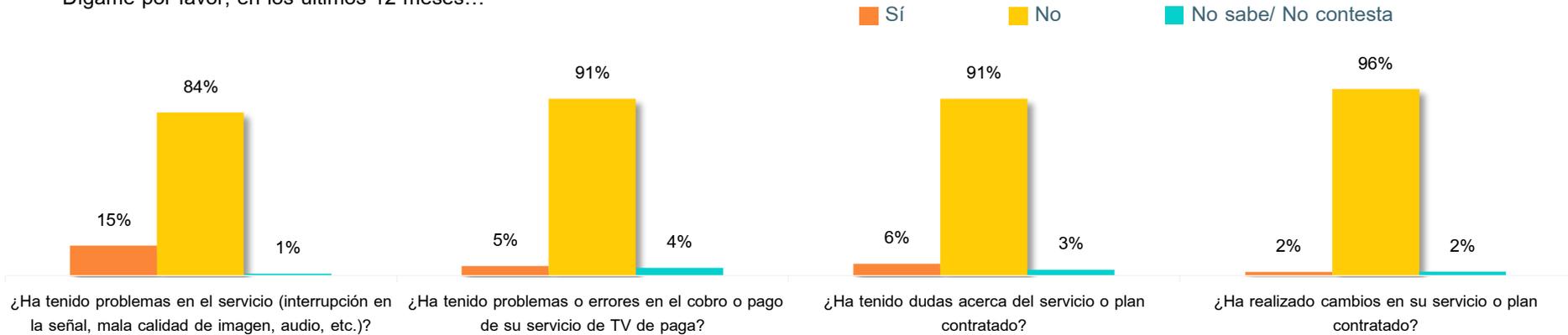
Con su cambio, ¿regresó a una compañía con la que había contratado anteriormente o cambió a una nueva compañía de Televisión de paga?



Base de quienes si han cambiado de proveedor 113 encuestas

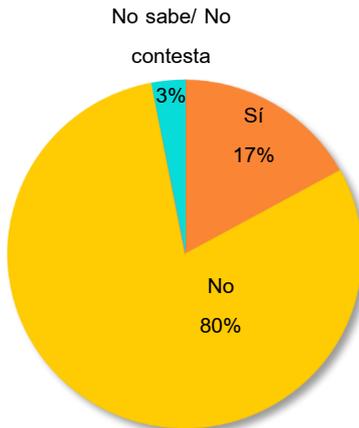
De los usuarios encuestados, el 15% tuvo problemas con el servicio, el 5% tuvo errores o problemas en el cobro y el 6% tuvo dudas acerca de su servicio contratado; sin embargo, sólo el 17% presentó alguna queja.

Dígame por favor, en los últimos 12 meses...

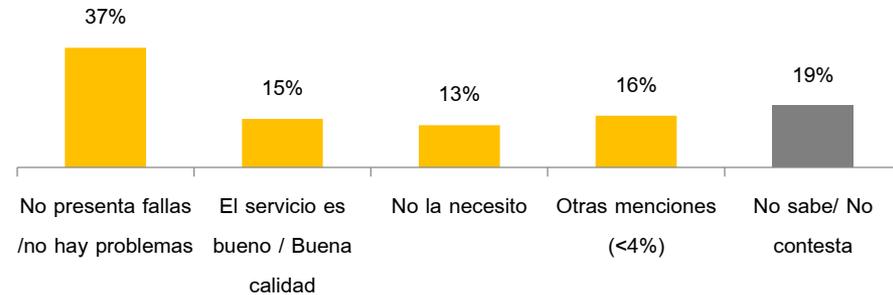


Base entrevistados que usan Televisión de paga: 2009 entrevistas

¿Podría decirme si en algún momento ha presentado alguna queja a la empresa que tiene contratada para su servicio de Televisión de paga?



¿Por qué no ha presentado ninguna queja?

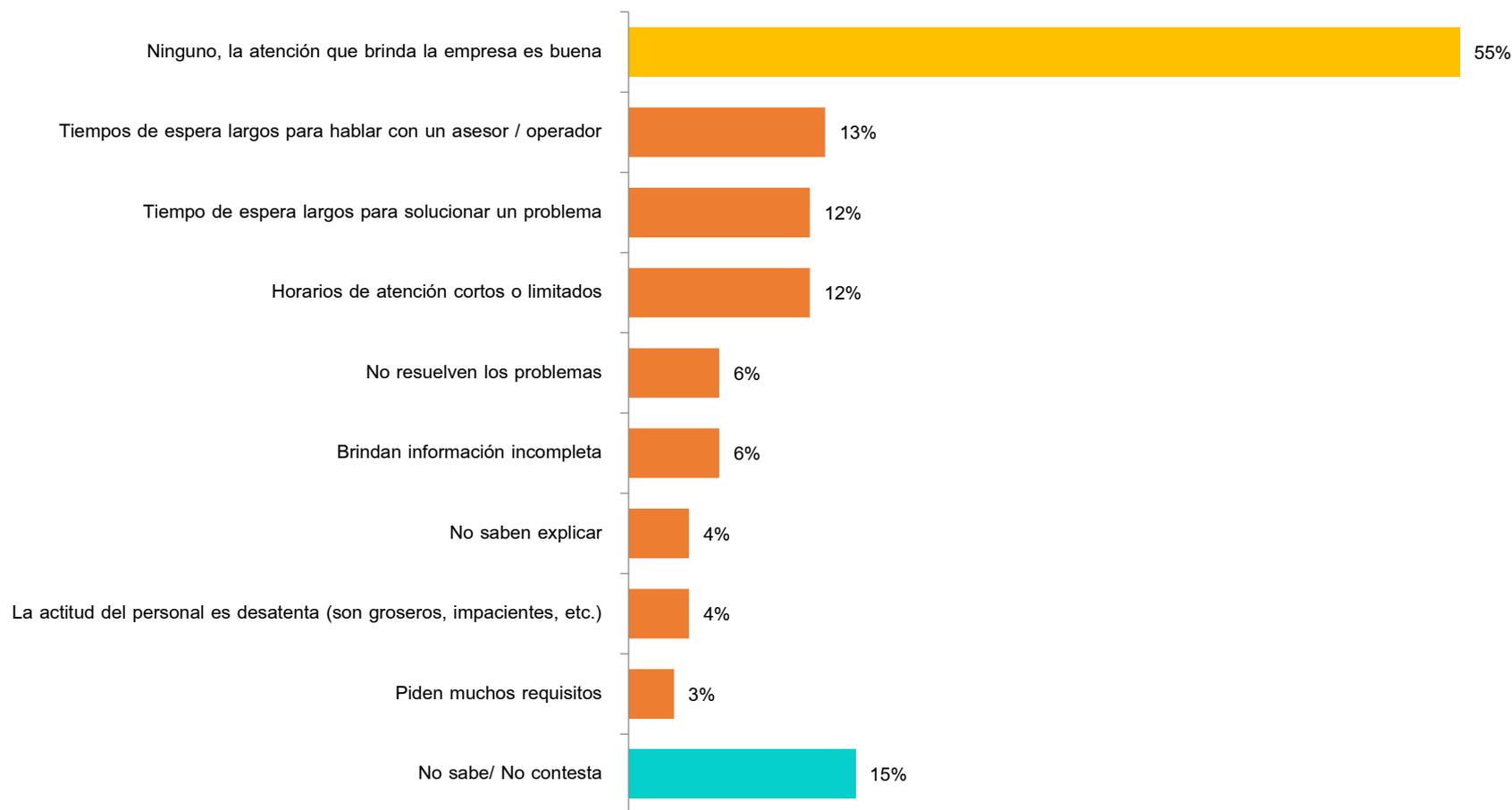


Otras menciones (<4%)= 18 menciones con representación estadística limitada

Base entrevistados que no han presentado alguna queja: 1653 entrevistas

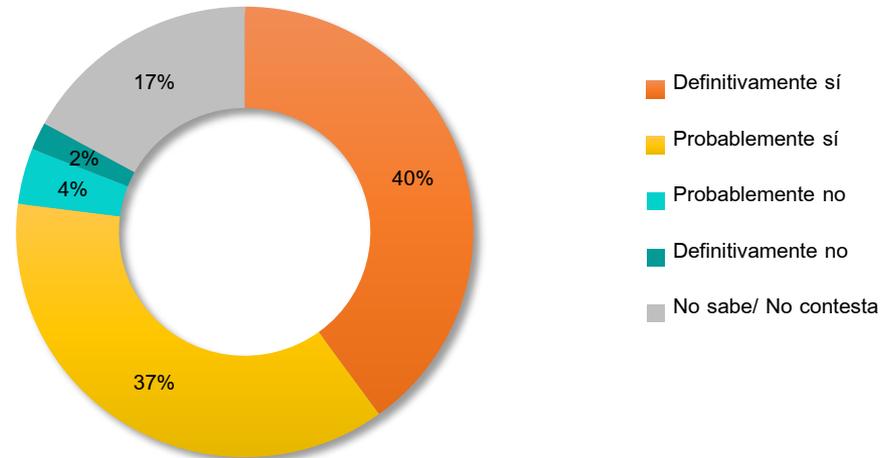
Los tiempos de espera para hablar con un asesor o para solucionar los problemas son las principales áreas de oportunidad en lo que concierne a la atención al cliente. No obstante, el 55% de los encuestados considera que la atención que le brinda su proveedor es buena.

¿Cuáles considera que son los principales problemas en la atención al cliente que le da su proveedor de Televisión de paga?



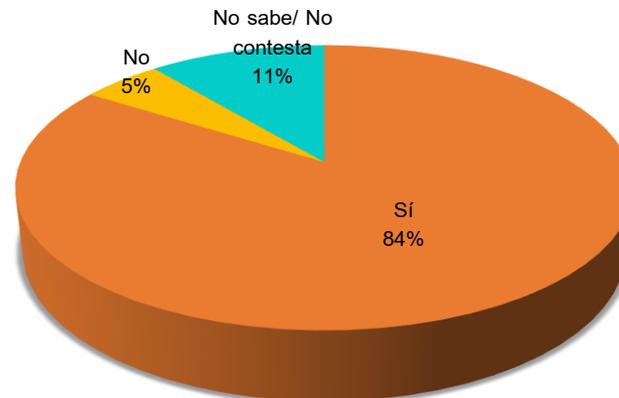
**El 40% de los usuarios encuestados declararon que definitivamente sí recomendarían a su actual proveedor de servicio; asimismo, el 94% volvería a elegir a su actual proveedor de servicio.**

¿Usted estaría dispuesto a recomendar al proveedor que le proporciona el servicio de Televisión de paga con algún familiar o amigo?



Base entrevistados que usan Televisión de paga: 2009 entrevistas

De darse el caso, ¿volvería a elegir o contratar a la misma empresa de Televisión de paga?



Base entrevistados que usan Televisión de paga: 2009 entrevistas



Derivado de los resultados obtenidos en la Tercera Encuesta Trimestral, *Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones* (IFT, noviembre 2015) donde se abordaron de manera general las problemáticas que tienen los usuarios de servicios de telecomunicaciones que cuentan con alguna discapacidad, se detectaron áreas de oportunidad en las cuales se podría profundizar. Atendiendo a lo anterior se llevó a cabo un estudio cualitativo con usuarios de telecomunicaciones que poseen alguna discapacidad. El objetivo de un estudio cualitativo es analizar profundamente un tema; lo que interesa saber es cómo piensan y que significado poseen sus perspectivas en el asunto que se investiga.

Al conocer con mayor detalle las necesidades de este segmento de la población será posible generar acciones que permitan impulsar el uso de los servicios de telecomunicaciones y mejorar su experiencia del servicio.



Se realizó un estudio cualitativo con dos Grupos focales<sup>1</sup>. El primero se enfocó a usuarios de entre 15 y 20 años (jóvenes), mientras que el segundo se dirigió a usuarios de entre 35 y 45 años (adultos).

Actividad	Perfil
Sesión 1 Integrantes: 4 personas Edad: 15-20 años NSE: C 50% Hombres 50% Mujeres	MIXTO Adolescentes con alguna discapacidad motriz, auditiva, visual, etcétera, usuarios de servicios de telecomunicaciones (Internet, Televisión de paga, Telefonía móvil y Telefonía fija). Edad: 15-20 años.
Sesión 2 Integrantes: 4 personas Edad: 25-45 años NSE: C 50% Hombres 50% Mujeres	MIXTO Adultos con alguna discapacidad motriz, auditiva, visual, etcétera, usuarios de servicios de telecomunicaciones (Internet, Televisión de paga, Telefonía móvil y Telefonía fija). Edad: 25-70 años.



La técnica de grupos focales es un espacio de opinión para captar el sentir, pensar y vivir de los individuos, provocando auto explicaciones para obtener datos cualitativos (Hamui-Sutton y Varela, 2012, La técnica de grupos focales, Scielo. Consultado el 28/01/2015 en <http://www.scielo.org.mx/pdf/iiem/v2n5/v2n5a9.pdf>)

- Las personas con discapacidad se sienten cercanas a los servicios de telecomunicaciones, en especial al servicio de Telefonía móvil y al servicio de Televisión de paga.
- Las personas con alguna discapacidad no encuentran en los proveedores de servicios de telecomunicaciones un trato acorde a sus necesidades en la atención a clientes.
- La oferta de servicios de telecomunicaciones proporcionada por los proveedores no atiende a las necesidades específicas de este sector de la población.
- No se proporciona información específica acerca de equipos, software o paquetes que faciliten el uso de los servicios de telecomunicaciones.



## De acuerdo con lo que externaron los jóvenes:



El teléfono móvil: por su practicidad, versatilidad, dinamismo y variedad, se ha convertido en una herramienta que los acerca a la modernidad.



El teléfono móvil (WhatsApp) y la tablet son dispositivos íntimamente unidos a Internet.



La televisión es el medio de entretenimiento preferido, tiene mayor protagonismo si se cuenta con algún servicio de Televisión de paga.



Los juegos de video representan una opción más de entretenimiento, sólo al alcance de algunos.



Entre algunos, la radio es una gran compañía, fuente de información y entretenimiento.



## De acuerdo con lo que externaron los adultos:



La televisión es el medio de entretenimiento por excelencia.



La televisión tiene mayor importancia si se cuenta con algún servicio de Televisión de paga.



El teléfono móvil lo relacionan a voz y mensajes de texto, pero no a Internet.



El teléfono fijo, es una costumbre con la cual se sienten fuertemente familiarizados.



La radio es un medio más de información y entretenimiento.



Internet es la puerta a la modernidad, pero de la cual conocen poco.



**Hoy las personas con discapacidad demandan de cualquier servicio:** Contar con programas, software, paquetes y equipos diseñados para ellos.

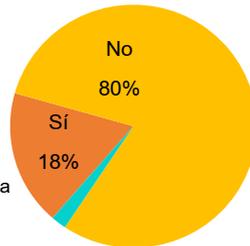


Este hallazgo se refuerza con lo obtenido de las preguntas formuladas a personas con discapacidad de ésta Cuarta Encuesta, encontrando que entre el 45% y el 80% de los usuarios con discapacidad no contaron con asesoría acerca de equipos o paquetes adecuados a sus necesidades al momento de contratar su servicio:

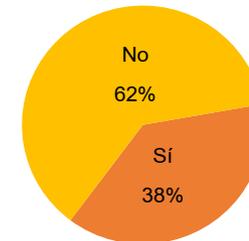
¿Podría decirme si cuando contrató su servicio le brindaron asesoría acerca del equipo y/o paquetes que se adaptaran a sus necesidades de acuerdo a su tipo de discapacidad ?



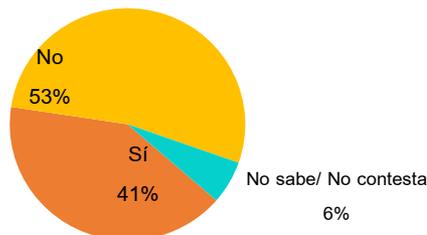
No sabe/ No contesta  
2%



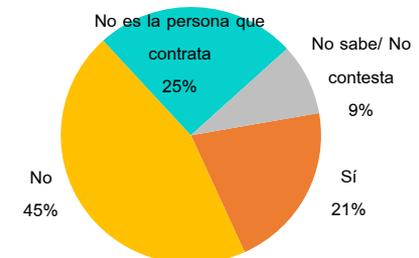
Base entrevistados de la Cuarta Encuesta de Internet fijo que declaran tener alguna discapacidad: 57 entrevistas



Base entrevistados de la Cuarta Encuesta que declaran tener alguna discapacidad y Sí contrataron su servicio de Telefonía fija: 24 entrevistas



Base entrevistados de la Cuarta Encuesta de Telefonía móvil que declaran tener alguna discapacidad: 28 entrevistas



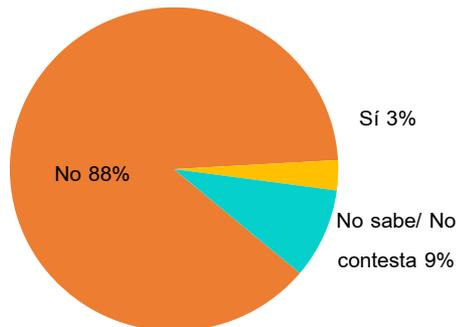
Base entrevistados de la Cuarta Encuesta de Televisión de pago que declaran tener alguna discapacidad: 153 entrevistas

**Hoy las personas con discapacidad demandan de cualquier servicio:** Contar con programas, software, paquetes y equipos diseñados para ellos.

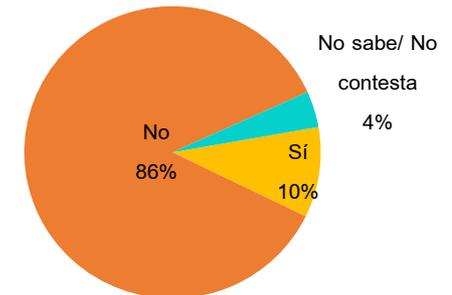


Este hallazgo se refuerza con lo obtenido de las preguntas formuladas a personas con discapacidad de ésta Cuarta Encuesta, encontrando que entre el 41% y el 88% no cuenta con aplicaciones y funciones especiales que faciliten su uso:

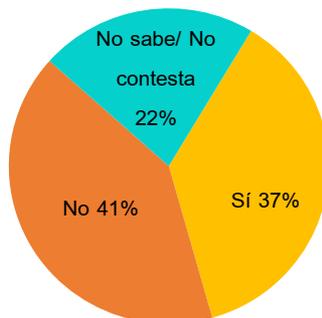
¿Podría decirme si en su servicio cuenta con aplicaciones o funciones especiales que de acuerdo a su discapacidad le faciliten el uso?



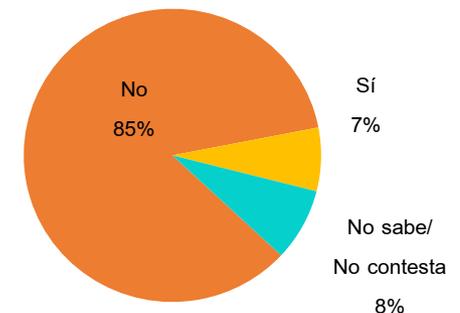
Base entrevistados de la Cuarta Encuesta de Internet fijo que declaran tener alguna discapacidad: 126 entrevistas



Base entrevistados de la Cuarta Encuesta de Telefonía fija que declaran tener alguna discapacidad: 48 entrevistas



Base entrevistados entrevistados de la Cuarta Encuesta de Telefonía móvil que declaran tener alguna discapacidad: 28 entrevistas



Base entrevistados entrevistados de la Cuarta Encuesta de Televisión de paga que declaran tener alguna discapacidad: 153 entrevistas

Hoy las personas con discapacidad:



Se perciben a sí mismos como un cliente que debe ser tratado atendiendo a sus necesidades específicas



Demandan en cualquier servicio:

- Un trato amable.
- Una atención personalizada.
- Una comunicación dirigida a ellos (folletos, publicidad, promociones, etcétera).
- Personal capacitado.
- Personal con actitud de servicio.
- Con programas, software, paquetes y equipos diseñados para ellos.
- Con sucursales equipadas para sus propias necesidades (braille, lenguaje para sordos, etcétera).
- Mayor interacción a través de diferentes plataformas: Internet, teléfono, chats, videos, publicidad, etcétera.





[www.ift.org.mx](http://www.ift.org.mx)



Insurgentes Sur #1143 Col Noche Buena – Delegación Benito Juárez  
C.P. 03720 D.F. Tel: 50154000 / 01800 2000 120