INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES

Patrones de consumo, niveles de satisfacción y experiencia de uso en los servicios de telecomunicaciones entre la población indígena

(2024)

Índice

Legales 3
Introducción 4
Consideraciones metodológicas 7
Principales hallazgos 12
Apartado 1. Contratación de los servicios de telecomunicaciones 14
Apartado 2. Patrones de consumo de los servicios de telecomunicaciones 22
2.1 Servicio de Internet 22
2.2 Servicio de Telefonía móvil 31
2.3 Servicio de Televisión de paga 42
Apartado 3. Experiencia y Satisfacción con los servicios de telecomunicaciones 46

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 ***"Patrones de consumo, niveles de satisfacción y experiencia de uso en los servicios de telecomunicaciones entre la población indígena (2024)"*** (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"* [1].;

[1] Estatuto Orgánico del IFT, artículo 71, fracción XVIII, IFT, marzo 2022. Disponible en: http://www.ift.org.mx/conocenos/estatuto-organico

Introducción

Con base en la información de las Encuestas a Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones[2], en los últimos años, los servicios de telecomunicaciones han cobrado un papel cada vez más relevante en nuestro día a día, en palabras de las personas usuarias de estos servicios se puede interpretar como "*la llave maestra que abre las puertas de un mundo de posibilidades donde cada persona decide cómo, cuándo y en qué puertas usarla*[3]".

Asimismo, las personas usuarias identifican lo siguiente…

- El servicio de Telefonía móvil es considerado como el más importante debido a que es un servicio muy indispensable ya que con él te puedes comunicar e informar fácilmente en cualquier lugar y momento, está al alcance de cualquier presupuesto, es fácil de adquirir y se ha vuelto muy necesario. Además de que te permite estar conectado 24/7.
- Mientras que, el Internet fijo se ha vuelto imprescindible en su vida diaria, porque les permite trabajar de manera eficiente, mantenerse comunicados con familiares y amistades, buscar información, tener momentos de esparcimiento, entre otras.
- Por su parte, la Televisión de paga les permite mantener entretenida a la familia al contar con una variedad de programación, por lo que su uso se asocia principalmente a pasar tiempo con ella, además de ser un medio de acceso a la información y entretenimiento.
- Finalmente, la Telefonía fija les permite localizar a las personas fácilmente, comunicarse con las personas que no utilizan el teléfono móvil, así como para conservar la comunicación tradicional.

Por ello, estas personas consideran que los servicios de telecomunicaciones hacen que la vida sea más dinámica, productiva, entretenida, social y creativa, lo que representan una herramienta crucial para mejorar las condiciones de vida de la población.

De acuerdo con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID)[4], *"gracias a la tecnología digital las distancias se han acortado, los costos se han reducido, ha aumentado la productividad, los servicios públicos se han hecho más eficientes..."*; al mismo tiempo, *"…acentuó más la precariedad y la vulnerabilidad de aquellas poblaciones que han estado en desventaja, entre ellas las mujeres y los pueblos indígenas. Es decir, las asimetrías que ya existían en el mundo offline se vieron reflejadas o ampliadas en el mundo online, evidenciando la distancia que existe a veces entre tecnología y pueblos indígenas".*

En este sentido, el BID identificó tres barreras que impiden a la población indígena aprovechar plenamente los beneficios que la transformación digital conlleva en cuanto a su acceso y uso, las cuales son: la falta de acceso a la electricidad, los bajos niveles de ingresos que limitan el acceso a dispositivos tecnológicos, y las habilidades digitales limitadas, esta última, considerada como el mayor desafío al que se enfrentan debido a que la mayoría del contenido que existe en Internet no se encuentra disponible en las diferentes lenguas indígenas, por esta razón, se necesita promover el desarrollo de estás habilidades a través de contenidos en sus lenguas originarias.

[2] Disponibles en: https://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/encuestas-trimestrales
[3] https://usuarios.ift.org.mx/Encuesta-2-2019/
[4] BID (2022). La triple barrera para reducir brechas digitales para pueblos indígenas. Disponible en: https://blogs.iadb.org/igualdad/es/brechas-digitales-pueblos-indigenas/

Por ejemplo, algunos países de América Latina (México, Bolivia y Ecuador) han desarrollado para los pueblos indígenas una serie de iniciativas que tienen como finalidad generar contenidos en sus propios idiomas, lo que les ha permitido promover temas relacionados con la educación y la salud. Algunos ejemplos de estas iniciativas son las siguientes: Kichwa.net Ecuador (Blog con contenidos formativos en Kichwa), Programa de Formación en Educación Intercultural Bilingüe para los Países Andinos, Bolivia y Rhizomatica México (Telecomunicaciones Indígenas Comunitarias).[5]

Por otra parte, de acuerdo con la información del Censo de Población y Vivienda 2020 del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), en México existen 23.2 millones de personas de tres años y más que se autoidentifican como población indígena. Por lo cual, el uso de los servicios de telecomunicaciones en las comunidades indígenas va más allá de su función como simple medio de comunicación. En muchas ocasiones, estas tecnologías se convierten en instrumentos fundamentales para la preservación de la identidad cultural, sus usos y costumbres propias, así como la organización comunitaria. A través de la conectividad, los pueblos indígenas pueden fortalecer sus lazos con otras comunidades, compartir sus experiencias, promover sus derechos y abogar por el reconocimiento de sus demandas.

En este sentido, el IFT al ser el órgano encargado de regular los servicios de telecomunicaciones y de proteger los derechos de las personas usuarias en este sector, se dio a la tarea de diseñar métricas a través de una encuesta a personas que se autoidentifican como indígenas y que son usuarias de los servicios de telecomunicaciones (Internet fijo, Televisión de paga, Telefonía fija y Telefonía e Internet móvil), que viven en Localidades de Alta Concentración de Población Indígena (LACPI); para fines de este reporte a este tipo de personas, se le denominará como personas usuarias indígenas.

Por lo anterior, por primera ocasión el IFT a través de la CGPU presenta los hallazgos sobre los **"Patrones de consumo, niveles de satisfacción y experiencia de uso en los servicios de telecomunicaciones entre la población indígena (2024)"**, obtenidos a través de las respuestas de las entrevistas aplicadas a las personas usuarias indígenas de servicios de telecomunicaciones.

De acuerdo con los resultados de la encuesta aplicada por el IFT, las personas usuarias indígenas de servicios de telecomunicaciones que mencionaron hacer uso del servicio de Internet, consideran que es muy importante o importante el uso de este servicio para preservar y promover su cultura con un 85.9%; de ese porcentaje, las personas usuarias indígenas consideran principalmente que su importancia radica en que les permite transmitir su cultura/costumbres/tradiciones (39.3%), mantenerse comunicados con familiares (23.3%), brindar información/difundir actividades (22.6%), así como, estar informadas para acceder a otras plataformas (13.6%).

Sin embargo, el 8.3% de las personas usuarias indígenas identificó algunas razones por las cuales el uso del servicio de Internet es poco importante o nada importante para preservar y promover su cultura debido a que: no hay difusión de su cultura (35.9%), el acceso a Internet es limitado (24.8%), por la desaparición o extinción de sus lenguas (21.3%), además de considerar que la tecnología interfiere con las costumbres de las comunidades indígenas (16.8%).

Por estos motivos, los servicios de telecomunicaciones representan una herramienta crucial, no solo para mejorar las condiciones de vida para la población indígena, sino también para preservar y transmitir sus idiomas, culturas y tradiciones ya que, a través de estos servicios, pueden acceder a plataformas educativas, participar en foros, desarrollar negocios a través del comercio electrónico, etc.

[5] Ídem

Por lo tanto, el Reporte permite realizar un diagnóstico, sobre los patrones de consumo, niveles de satisfacción y experiencia de uso de los servicios de telecomunicaciones que tienen las personas usuarias indígenas. Asimismo, se obtiene información sobre la contratación de estos servicios, su disponibilidad, el gasto mensual que destinan a estos, las actividades que realizan, el uso y conocimiento que tienen acerca de estos servicios, así como de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC)[6].

Finalmente, los resultados mostrados ayudarán a incentivar acciones orientadas a fomentar el aprovechamiento del uso de estos servicios de telecomunicaciones entre la población usuaria indígena mediante mecanismos de alfabetización digital como programas, cursos, recomendaciones, entre otros, con la finalidad de reducir la brecha digital. Además, 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 las personas usuarias de telecomunicaciones en México.

[6] Las "Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC) consisten de hardware, software, redes y medios para la recolección, almacenamiento, procesamiento, transmisión y presentación de información (voz, datos, texto, imágenes), así como los servicios relacionados". OCDE, Políticas de banda ancha para América Latina y el Caribe Un manual para la economía digital. Disponible en: https://www.oecd.org/content/dam/oecd/es/publications/reports/2016/06/broadband-policies-for-latin-america-and-the-caribbean_g1g643c2/9789264259027-es.pdf

Consideraciones metodológicas

Periodo de levantamiento: 4 de septiembre al 22 de octubre de 2024.

Público objetivo: El público objetivo son personas usuarias indígenas de los servicios de telecomunicaciones de 18 años en adelante que residen en Localidades de Alta Concentración de Población Indígena (LACPI)[7] en el territorio nacional, que viva en el hogar y se considere o auto denomine como persona indígena.

Nota$_1$: En el cuestionario se integró un reactivo en el que se le preguntó a la persona a entrevistar si se consideraba como persona indígena, si la respuesta fue sí se procedió a aplicar la entrevista, en caso contrario no se entrevistó a la persona. Asimismo, si la persona no era usuaria de los servicios de Internet fijo y Telefonía móvil no se entrevistó.

Tamaño de la muestra: La aplicación de las entrevistas consistió en un levantamiento presencial de 3,504 entrevistas efectivas.

Nivel de confianza y margen de error: Con un nivel de confianza del 95%, se cuenta con un error absoluto teórico aproximado de 1.65%.

Levantamiento y muestreo: La aplicación de encuestas a personas usuarias indígenas consistió en un levantamiento presencial en LACPI, con un diseño muestral probabilístico polietápico con base el Censo de Población y Vivienda 2020 del INEGI, tomando como referencia la base de datos del ITER.

Representatividad: Nacional: El levantamiento se realizó en 8 de las 9 regiones Bassols-Batalla; asimismo, contempla 18 de las 32 Entidades Federativas conforme al siguiente cuadro:

Tabla 1. Distribución de Entidades Federativas que conforman cada región

Número de región	Nombre de la región	Entidades Federativas que componen la región
Región I	Noroeste	Baja California y Sonora
Región II	Norte	Chihuahua y Durango
Región IV	Centro-Norte	San Luís Potosí
Región V	Centro-Occidente	Michoacán y Nayarit
Región VI	Centro-Este	Estado de México, Hidalgo, Puebla y Querétaro
Región VII	Este	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 diferentes regiones Bassols-Batalla.
Debido a que en la región III (Noreste) la presencia de hogares con población indígena es casi nula, no se contempla para el levantamiento.
Fuente: Ángel Bassols Batalla, (1975), Geografía Económica de México, Editorial F. Trillas.

[7] Se considera LACPI a las localidades que cuenten con alrededor del 40% o más de población en hogares indígenas (PHOG_IND) con respecto al total de la población de esa localidad, para lo cual se tomó como referencia la información de los Principales resultados por localidad (ITER) de INEGI para estas variables. Disponible en: https://www.inegi.org.mx/app/descarga/ficha.html?tit=326108&ag=0&f=csv

Nota$_2$: Los resultados de este Reporte muestran la percepción y respuestas de las personas usuarias indígenas entrevistadas acerca de sus servicios de telecomunicaciones, por lo cual los resultados deben de tomarse con la salvedad correspondiente.

Definiciones de los Niveles Socioeconómicos

"*Creado por la Asociación Mexicana de agencias de Inteligencia de Mercado y Opinión (AMAI)*[8]*, el índice de Niveles Socioeconómicos (NSE) es la regla, basada en un modelo estadístico, que permite agrupar y clasificar a los hogares mexicanos en siete niveles, de acuerdo a su capacidad para satisfacer las necesidades de sus integrantes*."

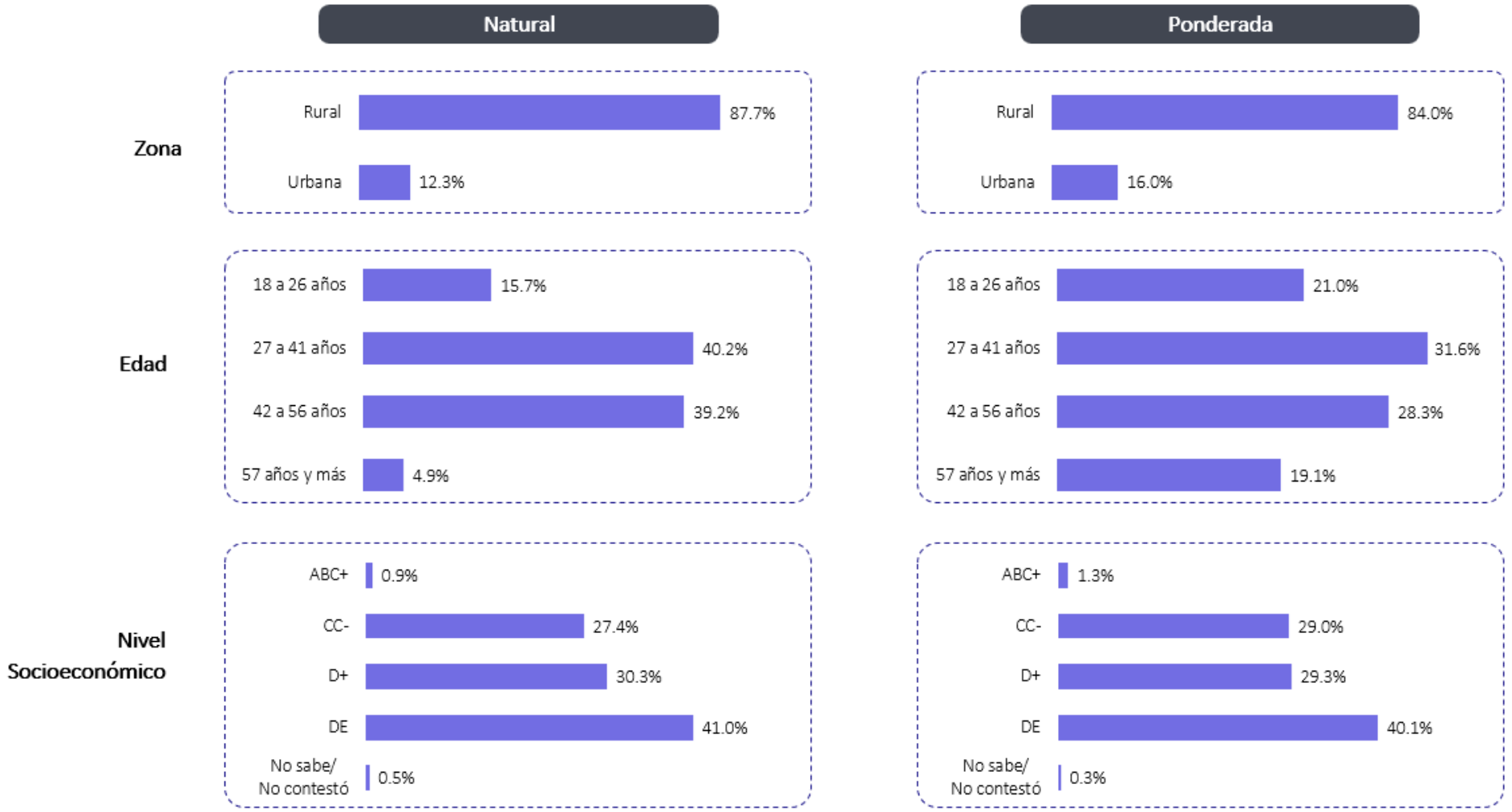
Definición de NSE

NSE	Definición
ABC+	Está conformado mayoritariamente por hogares en los que el jefe de familia tiene estudios profesionales. La mayor parte de los hogares cuenta con el servicio de Internet fijo y uno o más vehículos. Es el nivel que más invierte en educación y el que en menos proporción gasta en alimentos.
CC-	Está conformado por un jefe de hogar con estudios mayores a secundaria, un porcentaje importante de estos hogares cuenta con conexión a Internet fijo y destinan alrededor del 40% a alimentación.
D+	Está conformado por un jefe de hogar con estudios de hasta secundaria, poco más de la mitad cuenta con Internet fijo y destinan menos de la mitad del gasto a alimentación.
DE	Está conformado por un jefe de hogar con estudios hasta primaria o menor, solo unos cuantos hogares tienen Internet fijo y principalmente el gasto es destinado a alimentación, asimismo, es el nivel en el que se observa menor proporción dedicada a la educación.

Fuente: AMAI

[8] Disponible en: https://amai.org/NSE/

Gráfico 1a. Perfil de las personas usuarias indígenas encuestadas



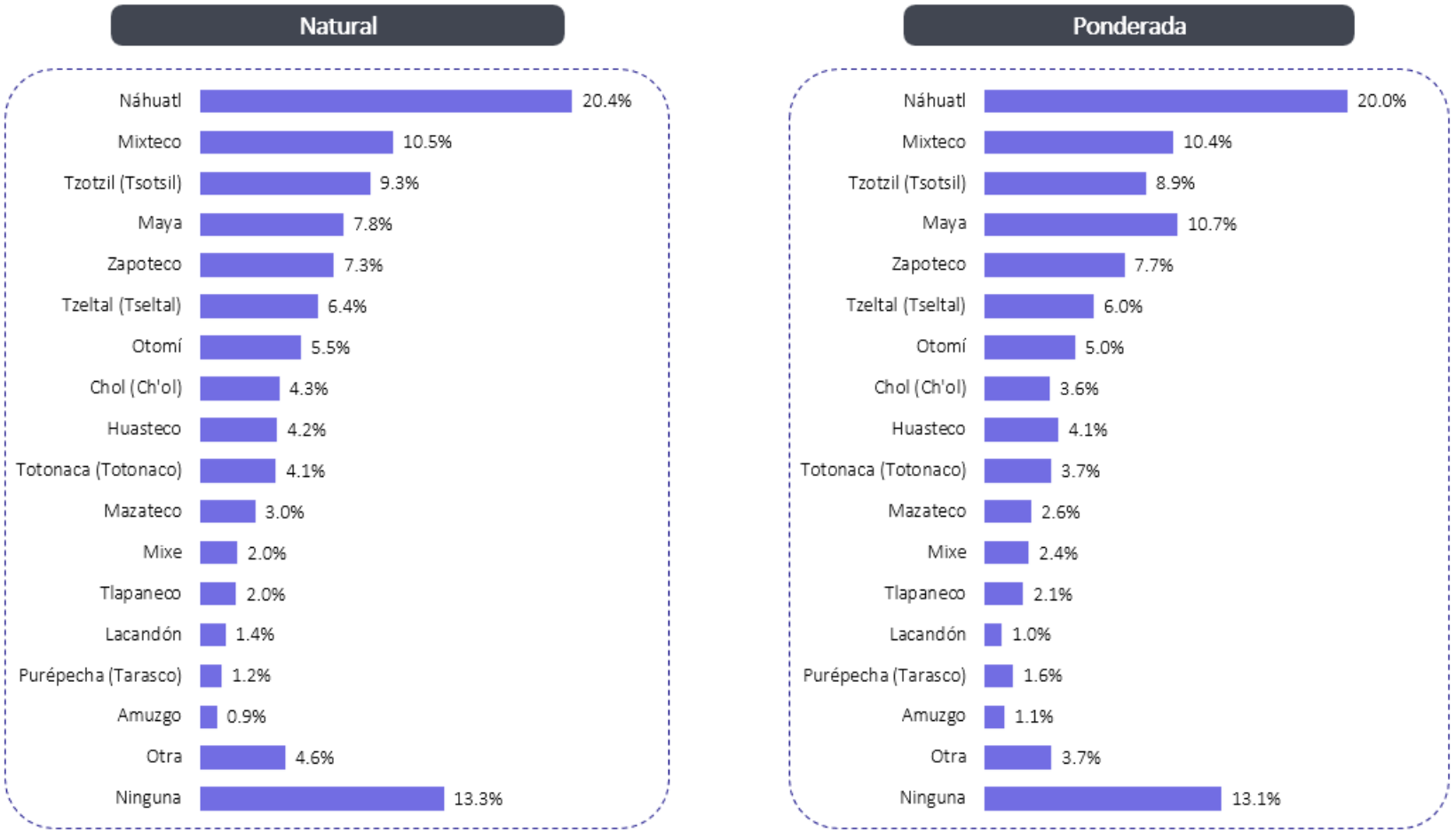
Nota. Debido al redondeo de cifras, la suma no da 100%.

La base natural se refiere al conjunto de características de las personas usuarias indígenas entrevistadas sin aplicar algún tratamiento estadístico, en tanto que la base ponderada considera ajustes estadísticos.

Fuente: IFT (2025)

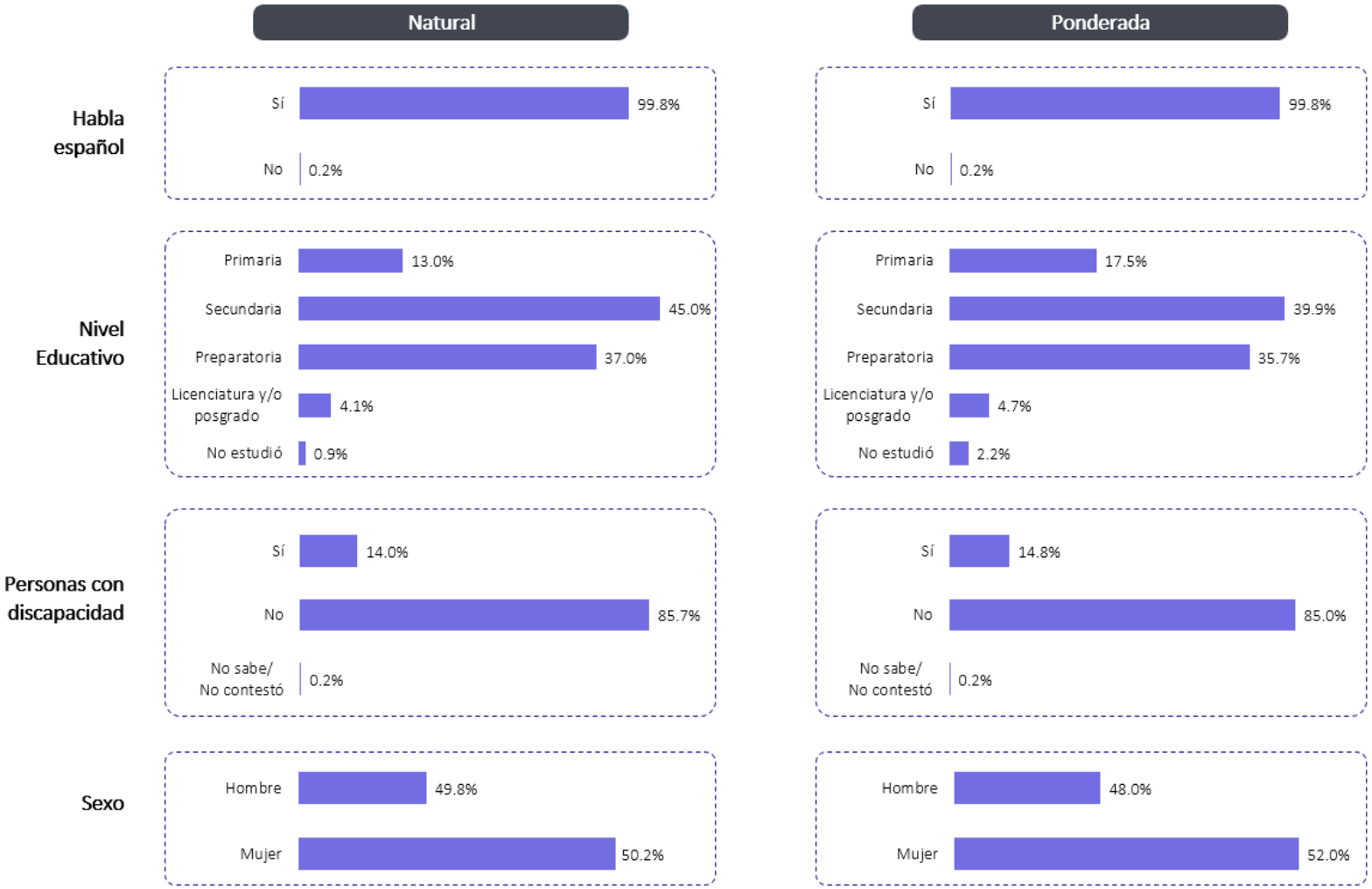
Gráfico 1b. Perfil de las personas usuarias indígenas encuestadas

Principales lenguas originarias que hablan las personas entrevistadas



Nota. Respuesta espontánea y múltiple no suma 100%.
Cabe mencionar que para responder la encuesta, no fue obligatorio que las personas usuarias indígenas hablaran alguna lengua originaria.
"Otra" incluye las siguientes menciones no significativas: Zoque, Chinanteco, Tepehuano, Mazahua, entre otras.
La base natural se refiere al conjunto de características de personas usuarias indígenas entrevistadas sin aplicar algún tratamiento estadístico, en tanto que la base ponderada considera ajustes estadísticos.
Fuente: IFT (2025)

Gráfico 1c. Perfil de las personas usuarias indígenas encuestadas



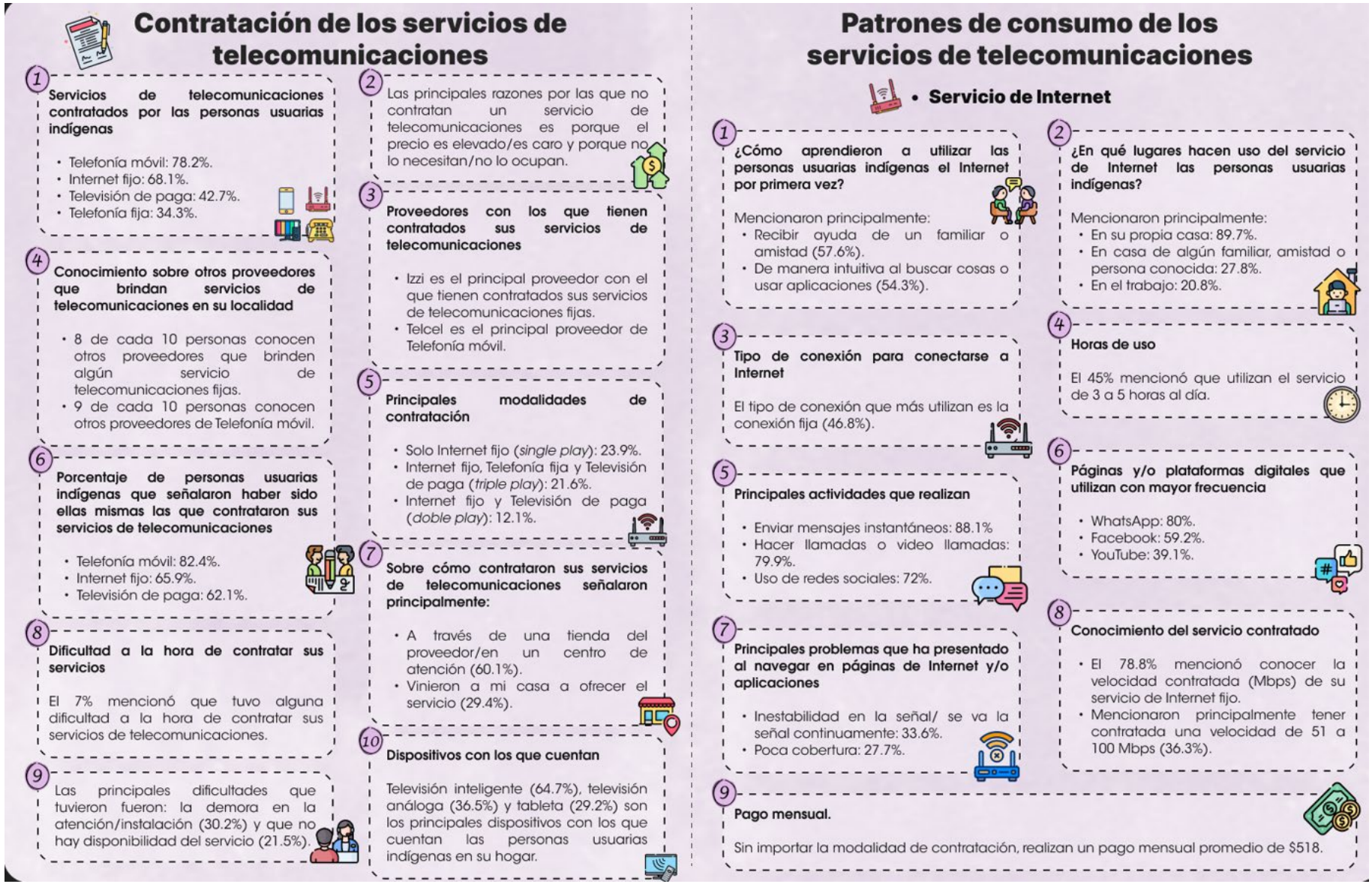
Nota. Debido al redondeo de cifras, la suma no da 100%.

Los niveles educativos se agrupan de la siguiente manera; primaria: completa e incompleta; secundaria: completa e incompleta; preparatoria: completa e incompleta, así como, carrera comercial, carrera técnica; y licenciatura y/o posgrado: licenciatura completa e incompleta, así como, diplomado o maestría.

La base natural se refiere al conjunto de características de las personas usuarias indígenas entrevistadas sin aplicar algún tratamiento estadístico, en tanto que la base ponderada considera ajustes estadísticos.

Fuente: IFT (2025)

Principales hallazgos



• Servicio de Telefonía móvil

1 ¿Cómo aprendieron a utilizar las personas usuarias indígenas su teléfono móvil por primera vez?

Mencionaron principalmente:
- Recibir ayuda de un familiar o amistad (59.2%).
- De manera intuitiva al usar el teléfono móvil (53.1%).

2 ¿En qué lugares hacen uso del servicio de Telefonía móvil las personas usuarias indígenas?

Mencionaron principalmente:
- En su propia casa: 87.5%.
- En casa de algún familiar, amistad o persona conocida: 30.7%.
- En el trabajo: 23.4%.

3 Horas de uso

El 49.4% mencionó que utiliza su teléfono móvil más de 5 horas al día.

4 Principales usos del teléfono móvil

- Para hacer llamadas: 22.6%.
- Para mandar mensajes de texto vía Internet: 20.1%.
- Para uso de redes sociales: 19.5%.

5 Llamadas mensuales

Porcentaje de llamadas que realizan a:
- Números móviles: 98.3%.
- Números fijos: 82.1%.
- Internacionales: 35.6%.

6 Teléfono móvil con acceso a Internet y/o redes sociales

El 96.4% mencionó tener acceso a Internet y/o redes sociales desde su teléfono móvil.

7 Conocimiento del servicio contratado

- El 57.4% mencionó conocer la cantidad de datos móviles (MB o GB) que incluye su servicio.
- Cuentan principalmente con hasta 1,024 MB (48.5%).

8 Modalidad de contratación del servicio de Telefonía móvil

- Prepago: 63.1%.
- Pospago: 35.8%.

9 Pago mensual

Bajo la modalidad pospago, realizan un pago promedio mensual de $290.

10 Montos y frecuencias de recarga

- Bajo la modalidad prepago, realizan un monto de recarga promedio de $119.
- Mencionaron en mayor porcentaje realizar recargas de manera mensual (35.2%).

• Servicio de Televisión de paga

1 ¿En que lugares hacen uso del servicio de Televisión de paga las personas usuarias indígenas?

Mencionaron principalmente:
- En su propia casa: 95.7%.
- En casa de algún familiar, amistad o persona conocida: 29.1%.
- En el trabajo: 17.7%.

2 Horas de uso

El 59.6% mencionó que utilizan el servicio de 3 a 5 horas al día.

3 Conocimiento del servicio contratado

- El 78.4% mencionó conocer el número de canales contratados.
- Mencionaron principalmente tener contratados de 50 a 100 canales (84.7%).

4 Pago mensual

Sin importar la modalidad de contratación, realizan un pago promedio mensual de $552 por su servicio.

Experiencia y satisfacción con los servicios de telecomunicaciones

1 Porcentaje de personas usuarias indígenas que señalaron haber presentado alguna queja por el servicio que reciben

- Internet fijo: 10.5%.
- Televisión de paga: 10.9%.
- Telefonía móvil: 6.7%.

2 Calidad en la señal de los servicios de telecomunicaciones

Mencionaron que la calidad en la señal que han recibido en los últimos 12 meses de sus servicios de Internet fijo, Televisión de paga y de Telefonía móvil ha sido mejor de lo que esperaban.

3 Satisfacción general con los servicios de telecomunicaciones

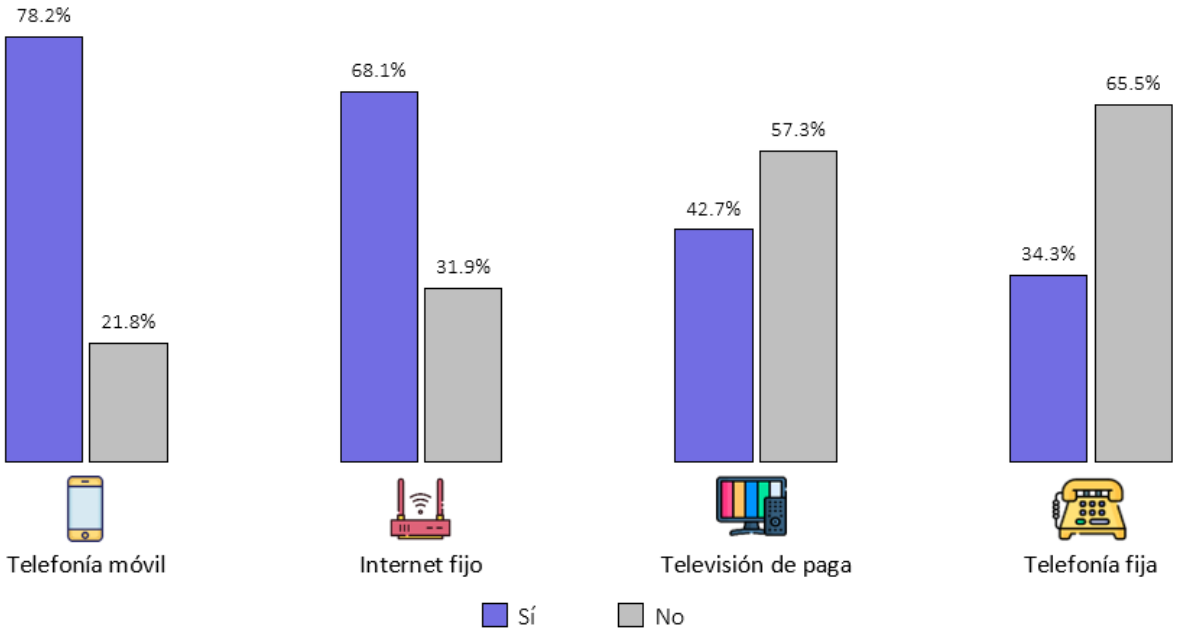
Mencionaron principalmente sentirse satisfechas en los últimos 12 meses con sus servicios de Internet fijo (76.7%), Televisión de paga (75.6%) y Telefonía móvil (76.8%).

Apartado 1. Contratación de los servicios de telecomunicaciones

Servicios de telecomunicaciones contratados

El 78.2% de las personas usuarias indígenas mencionaron contar con el servicio de Telefonía móvil, mientras que, el 68.1% mencionó tener contratado el servicio de Internet fijo. Por su parte, el 42.7% y el 34.3% señalaron tener contratados los servicios de Televisión de paga y Telefonía fija, respectivamente.

Gráfico 1.1. ¿Podría decirme cuáles de los siguientes servicios tiene contratados o cuenta con ellos en su hogar?



Nota. Debido a que se excluyen las respuestas “No sabe/No contestó”, la suma no da 100%.
Fuente: IFT (2025)

¿Por qué no contratan servicios de telecomunicaciones?

En cuanto a las principales razones que señalaron las personas usuarias indígenas para no contratar algún servicio de telecomunicaciones, se encuentran principalmente: porque el precio es elevado/es caro y porque no lo necesitan/no lo ocupan.

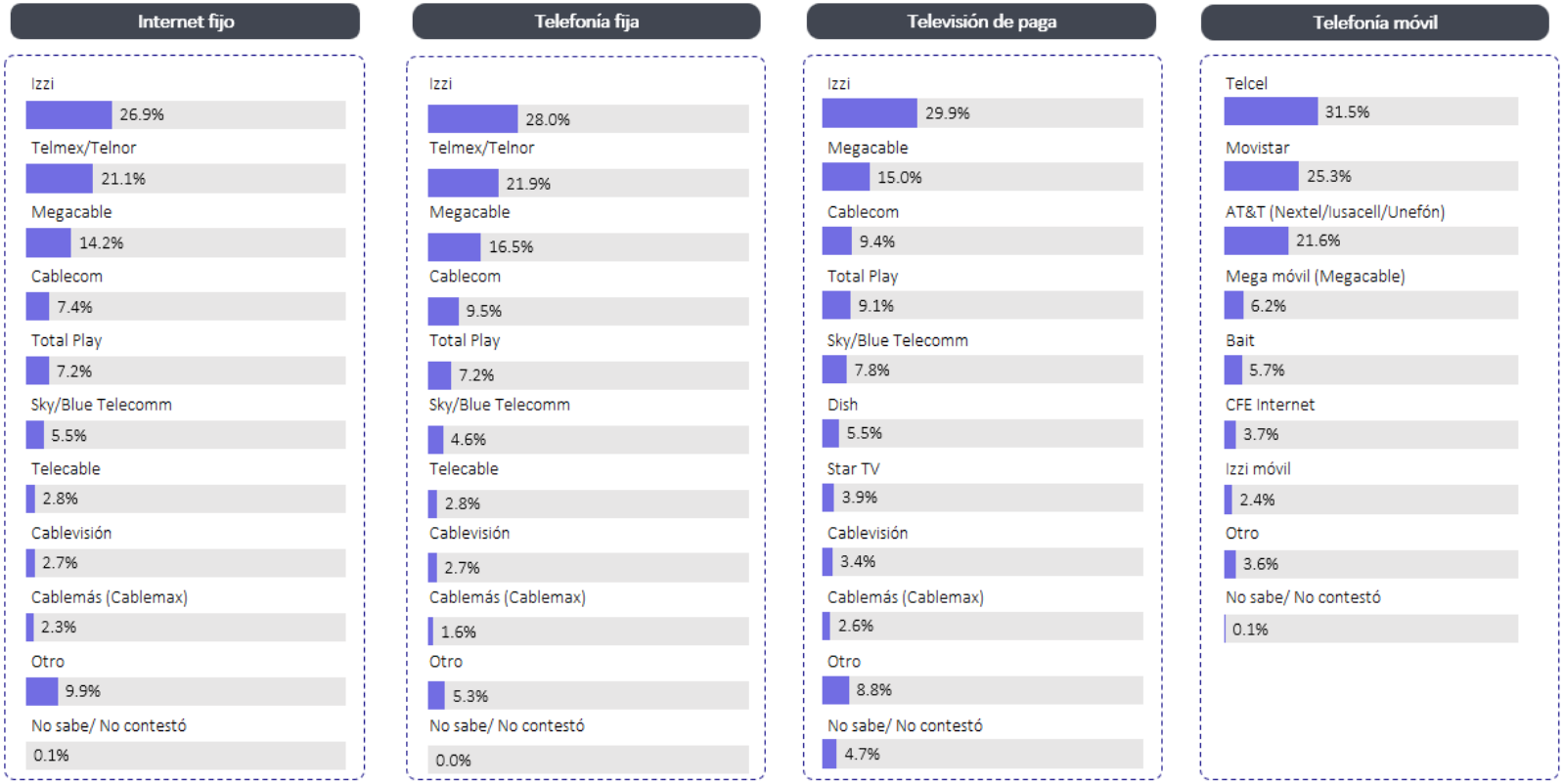
Diagrama 1.1. Principales razones por las que no se contratan los servicios de telecomunicaciones

Nota. Debido a que solo se colocaron las principales menciones la suma no da 100%.
Fuente: IFT (2025)

Proveedores con los que tienen contratados sus servicios de telecomunicaciones

Las personas usuarias indígenas mencionaron tener contratados sus servicios de telecomunicaciones fijas principalmente con Izzi (Internet fijo 26.9%; Telefonía fija 28% y Televisión de paga 29.9%). En cuanto al servicio de Telefonía móvil señalaron tenerlo contratado principalmente con Telcel con 31.5%.

Gráfico 1.2. Proveedores con los que tienen contratados sus servicios de telecomunicaciones



Nota. Respuestas espontáneas.

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

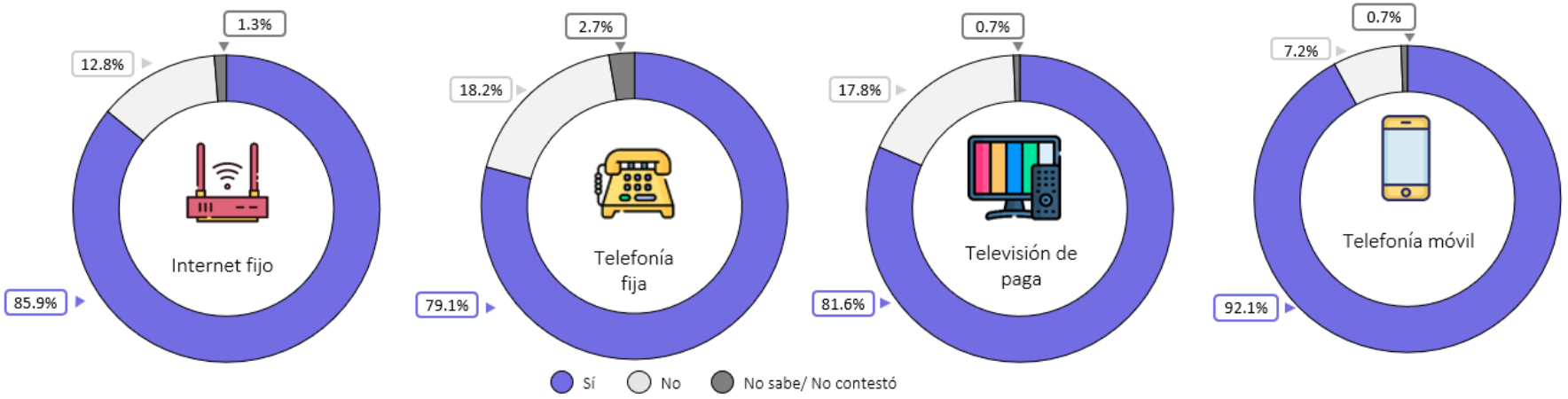
La información corresponde a las menciones que las personas usuarias indígenas realizaron acerca del proveedor con el que tienen contratados sus servicios, sin importar la modalidad de contratación. "Otro", para Internet fijo, incluye las siguientes menciones no significativas: CFE Internet, Telcel, Dish, entre otros; para Telefonía fija: Dish, Telcel, Axtel, entre otros; para Televisión de paga: Telecable, VeTV, Axtel, entre otros; para Telefonía móvil: Axtel, Cablevisión, entre otros.

Fuente: IFT (2025)

Conocimiento sobre otros proveedores que brindan servicios de telecomunicaciones en su localidad

8 de cada 10 personas usuarias indígenas señalaron conocer otros proveedores que brinden algún servicio de telecomunicaciones fijas en su localidad (Internet fijo, Telefonía fija y Televisión de paga), mientras que, para el servicio de Telefonía móvil fueron 9 de cada 10 personas.

Gráfico 1.3. Conocimiento sobre otros proveedores que brinden el servicio en su localidad

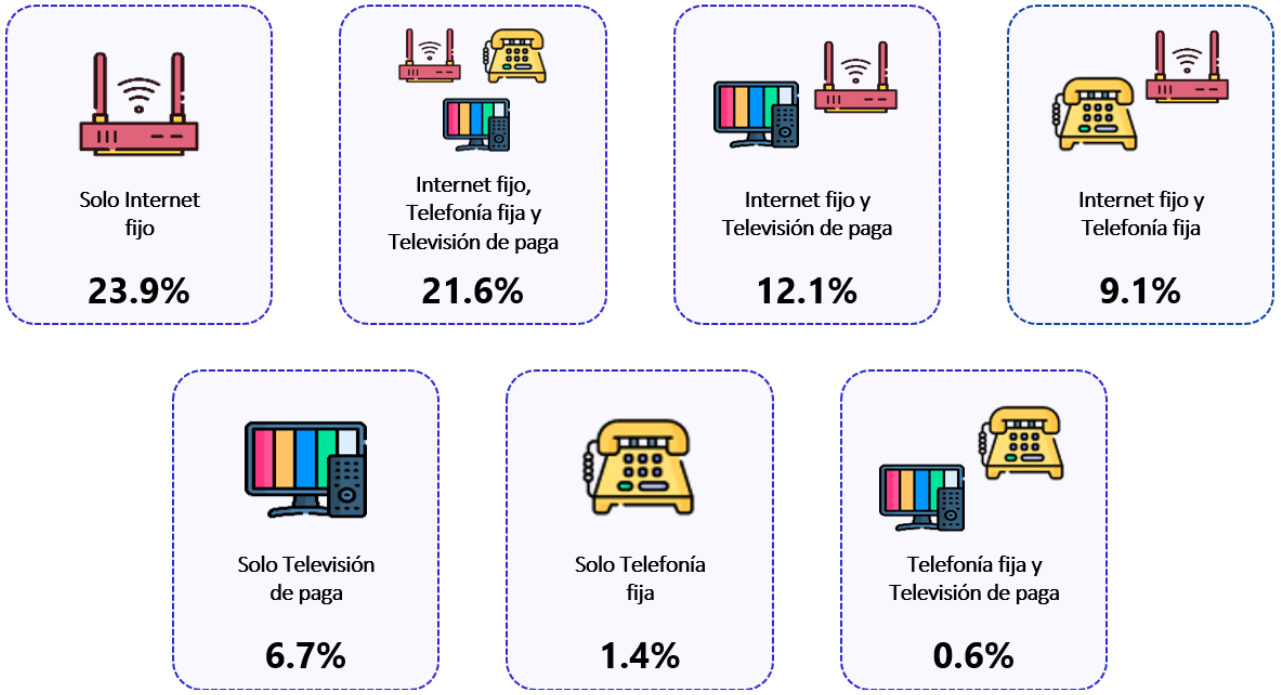


Nota. Respuesta espontánea.
Debido al redondeo de cifras, la suma no da 100%.
Fuente: IFT (2025)

Modalidad de contratación de los servicios de telecomunicaciones fijas

Con respecto a la modalidad de contratación, las personas usuarias indígenas mencionaron tener contratados sus servicios de telecomunicaciones fijas principalmente en la modalidad, *single play* (solo Internet fijo) con 23.9%, seguido de la modalidad *triple play* (Internet fijo, Telefonía fija y Televisión de paga) con 21.6% y de la modalidad *doble play* (Internet fijo y Televisión de paga) con 12.1%.

Diagrama 1.2. Modalidad de contratación de los servicios de telecomunicaciones fijas



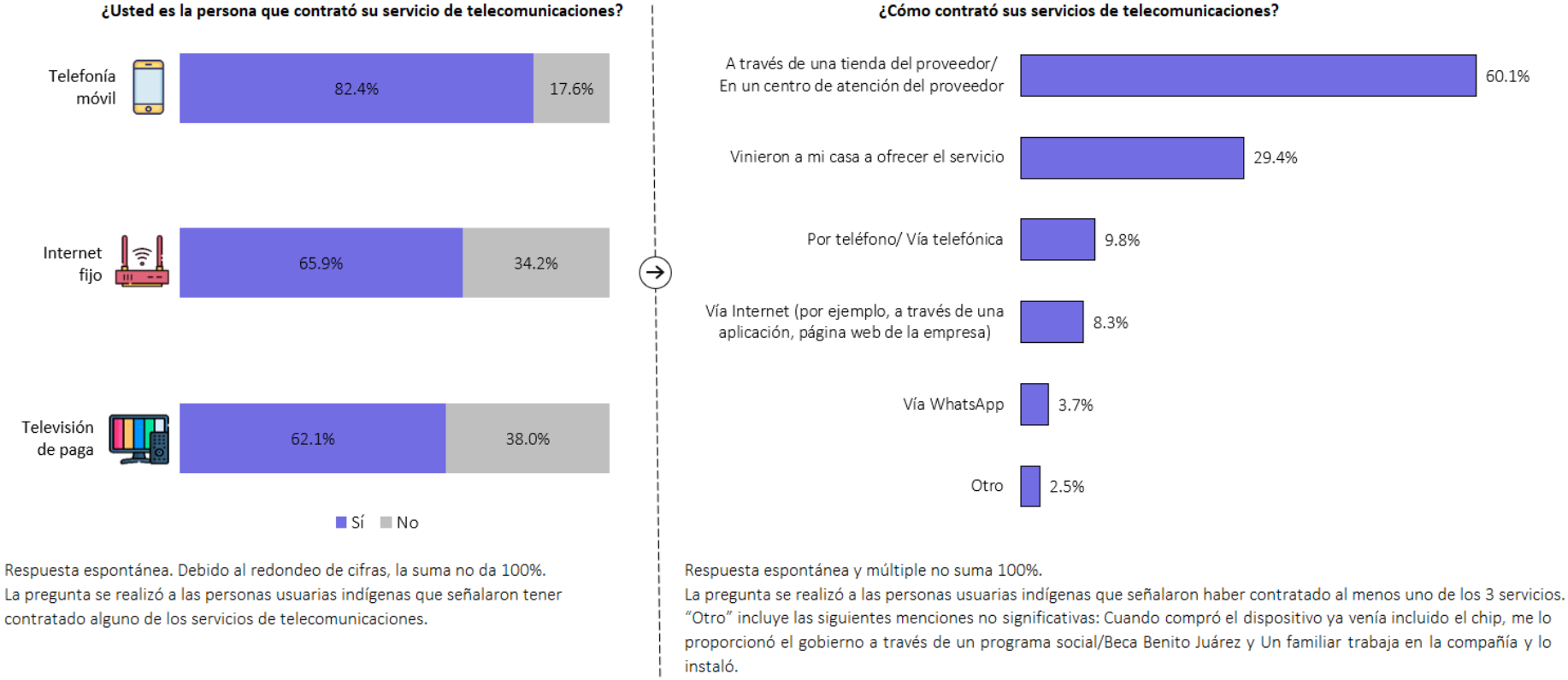
Nota. Respuesta múltiple no suma 100%.
Para el cálculo de los servicios empaquetados se excluye a los proveedores no facultados para brindar el servicio.
Fuente: IFT (2025)

Contratación de los servicios de telecomunicaciones

El 82.4% de las personas usuarias indígenas mencionaron que fueron ellas mismas las que contrataron el servicio de Telefonía Móvil, le siguen el servicio de Internet fijo con 65.9% y la Televisión de paga con 62.1%.

En cuanto a los medios por los cuales contrataron estos servicios, señalaron principalmente que fue a través de una tienda del proveedor/en un centro de atención del proveedor (60.1%) y porque vinieron a su casa a ofrecer el servicio (29.4%).

Gráfico 1.4. Contratación de los servicios de telecomunicaciones



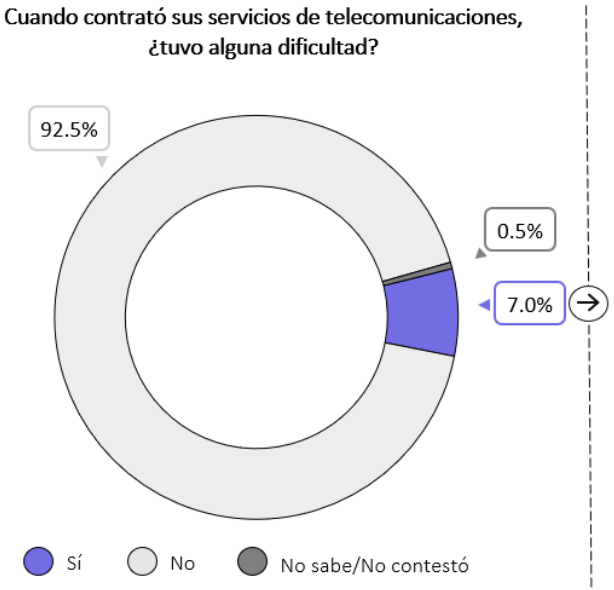
Respuesta espontánea. Debido al redondeo de cifras, la suma no da 100%.
La pregunta se realizó a las personas usuarias indígenas que señalaron tener contratado alguno de los servicios de telecomunicaciones.

Respuesta espontánea y múltiple no suma 100%.
La pregunta se realizó a las personas usuarias indígenas que señalaron haber contratado al menos uno de los 3 servicios.
"Otro" incluye las siguientes menciones no significativas: Cuando compró el dispositivo ya venía incluido el chip, me lo proporcionó el gobierno a través de un programa social/Beca Benito Juárez y Un familiar trabaja en la compañía y lo instaló.

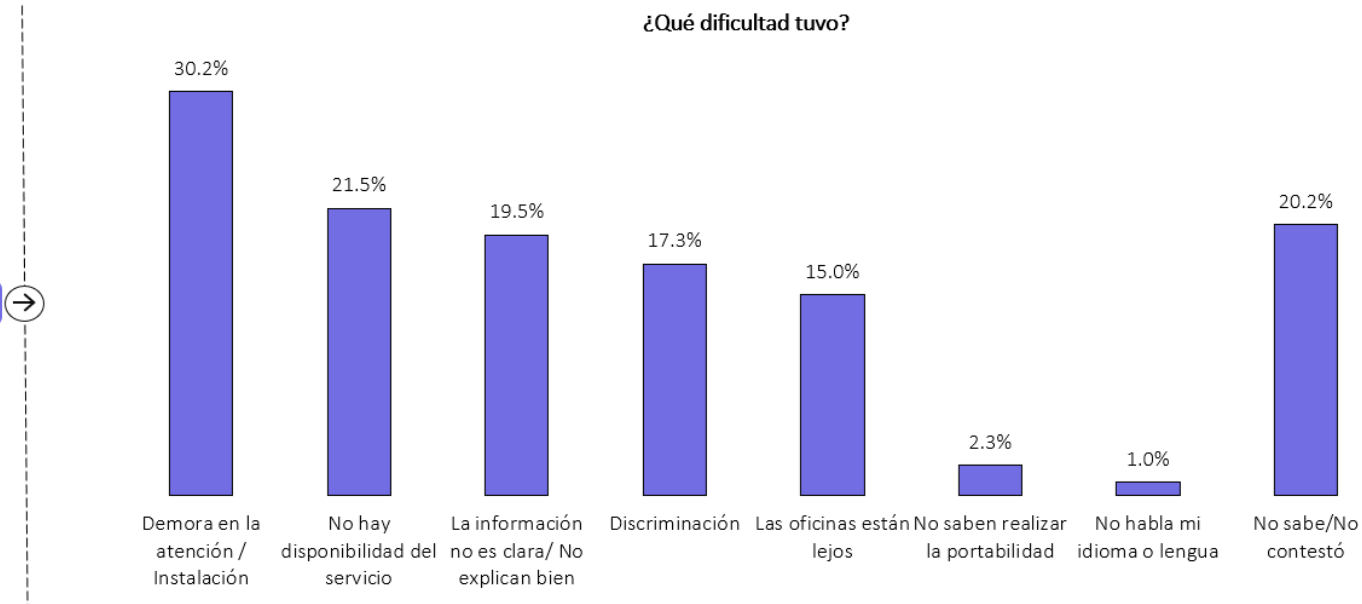
Nota. La pregunta no se realizó para el servicio de Telefonía fija.
Fuente: IFT (2025)

Sobre las personas usuarias indígenas que señalaron haber contratado alguno de sus servicios de telecomunicaciones, el 7% mencionó que tuvo alguna dificultad a la hora de contratar estos servicios. Las principales dificultades que tuvieron fueron: la demora en la atención/ instalación con 30.2%, no hay disponibilidad del servicio con 21.5% y que la información no es clara con 19.5%.

Gráfico 1.5. Dificultad a la hora de contratar sus servicios de telecomunicaciones



Respuesta espontánea.
La pregunta se realizó a las personas usuarias indígenas que señalaron haber sido ellas las que contrataron alguno de sus servicios de telecomunicaciones.



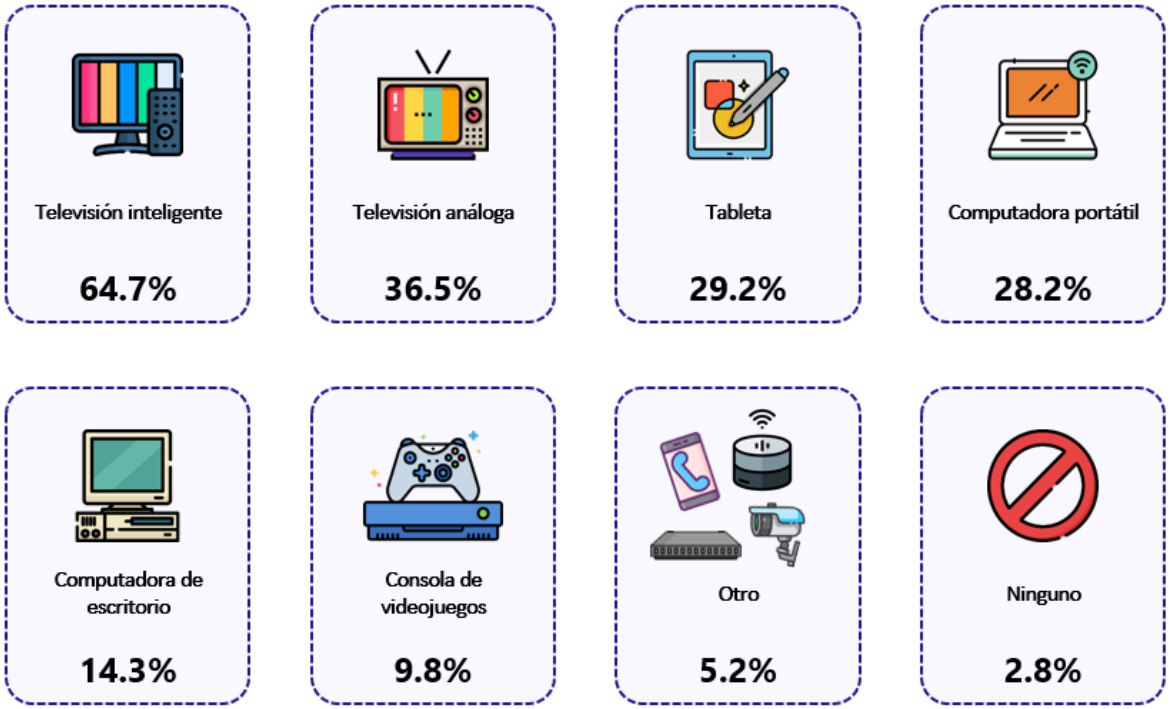
Respuesta espontánea y múltiple no suma 100%.
La pregunta se realizó a las personas usuarias indígenas que mencionaron haber presentado alguna dificultad cuando contrataron alguno de sus servicios de telecomunicaciones.

Fuente: IFT (2025)

Dispositivos con los que cuentan las personas usuarias indígenas de servicios de telecomunicaciones en su hogar

La televisión inteligente (64.7%), televisión análoga (36.5%), la tableta (29.2%) y la computadora portátil (28.2%) son los principales dispositivos de telecomunicaciones con los que señalaron contar las personas usuarias indígenas en su hogar.

Diagrama 1.3. ¿En su hogar cuenta con alguno de los siguientes dispositivos?



Nota. Respuesta múltiple no suma 100%.
"Otro" incluye las siguientes menciones no significativas: Teléfono móvil/*Smartphone*, Asistente virtual (Alexa, Siri), Cámaras de seguridad y Decodificador.
Fuente: IFT (2025)

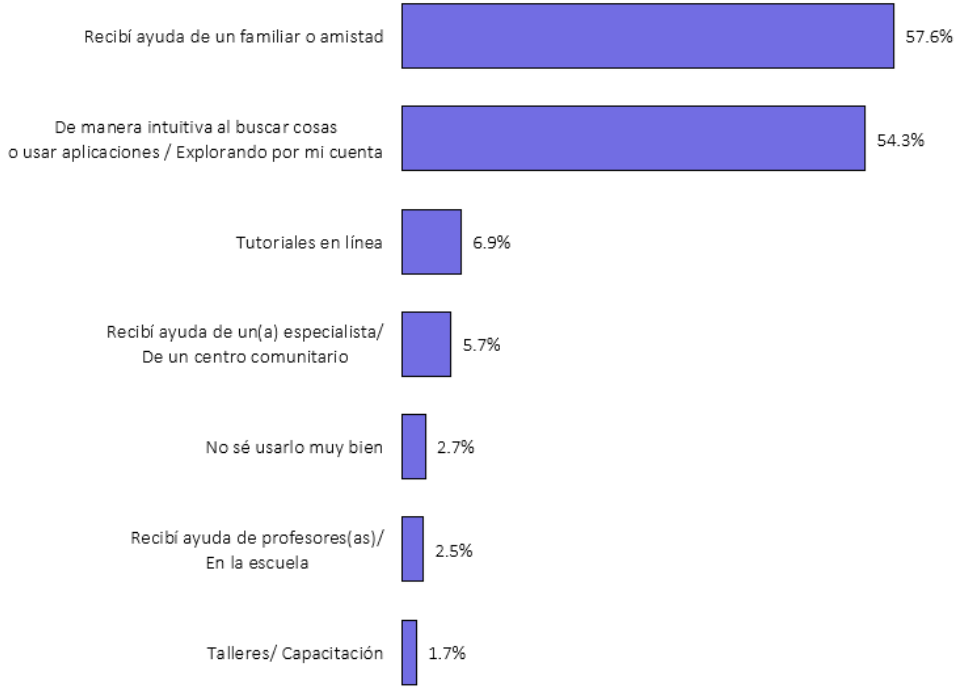
Apartado 2. Patrones de consumo de los servicios de telecomunicaciones

2.1 Servicio de Internet

¿Cómo aprendió a utilizar el Internet?

Respecto a la forma en la que aprendieron a utilizar el servicio de Internet por primera vez, las personas usuarias indígenas mencionaron principalmente que recibieron ayuda de un familiar o amistad (57.6%) y de manera intuitiva al buscar cosas o usar aplicaciones/explorando por su cuenta (54.3%).

Gráfico 2.1.1. ¿Cómo aprendió a utilizar el Internet por primera vez?

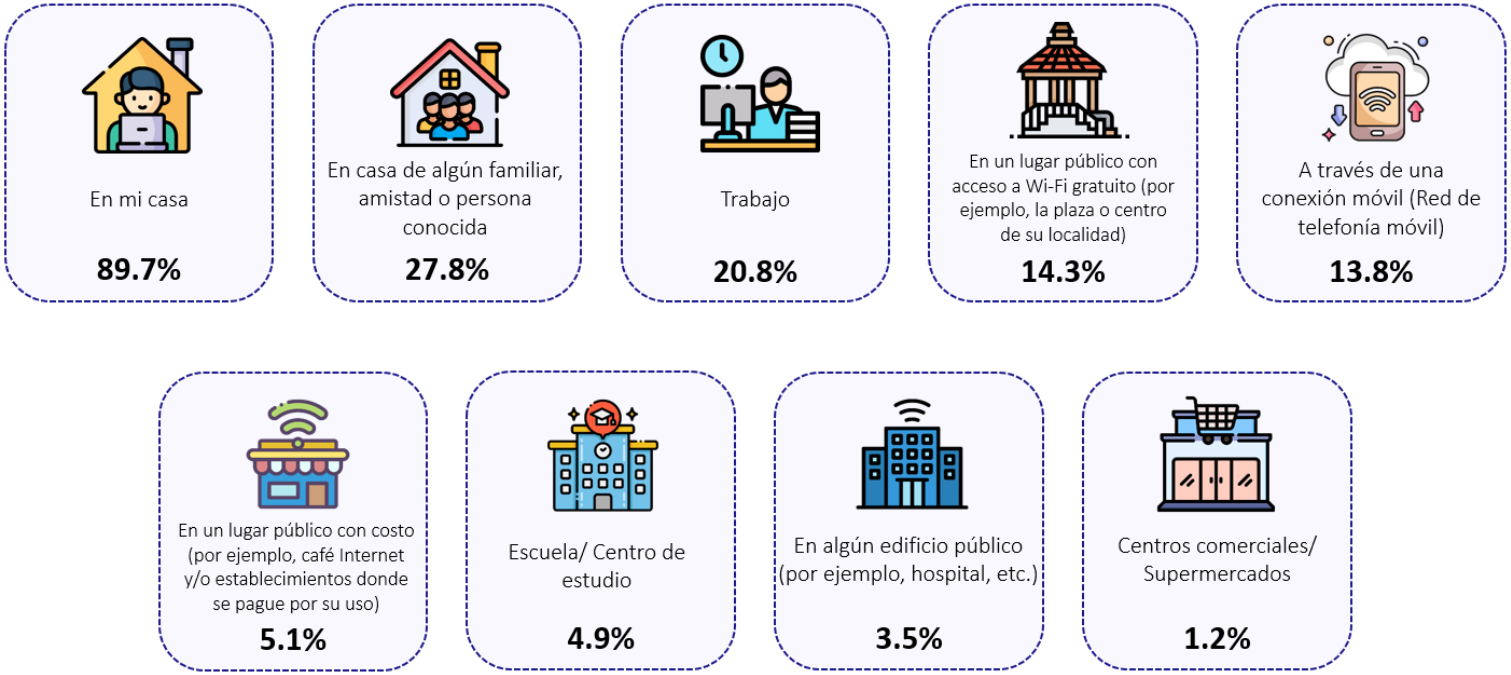


Nota. Respuesta espontánea y múltiple no suma 100%.
Fuente: IFT (2025)

Lugares en los que hacen uso del servicio de Internet

En su propia casa (89.7%), en casa de algún familiar, amistad o persona conocida (27.8%) y en el trabajo (20.8%) fueron los principales lugares en los que las personas usuarias indígenas utilizaron el servicio de Internet.

Diagrama 2.1.1. ¿En qué lugares usa el servicio de Internet?

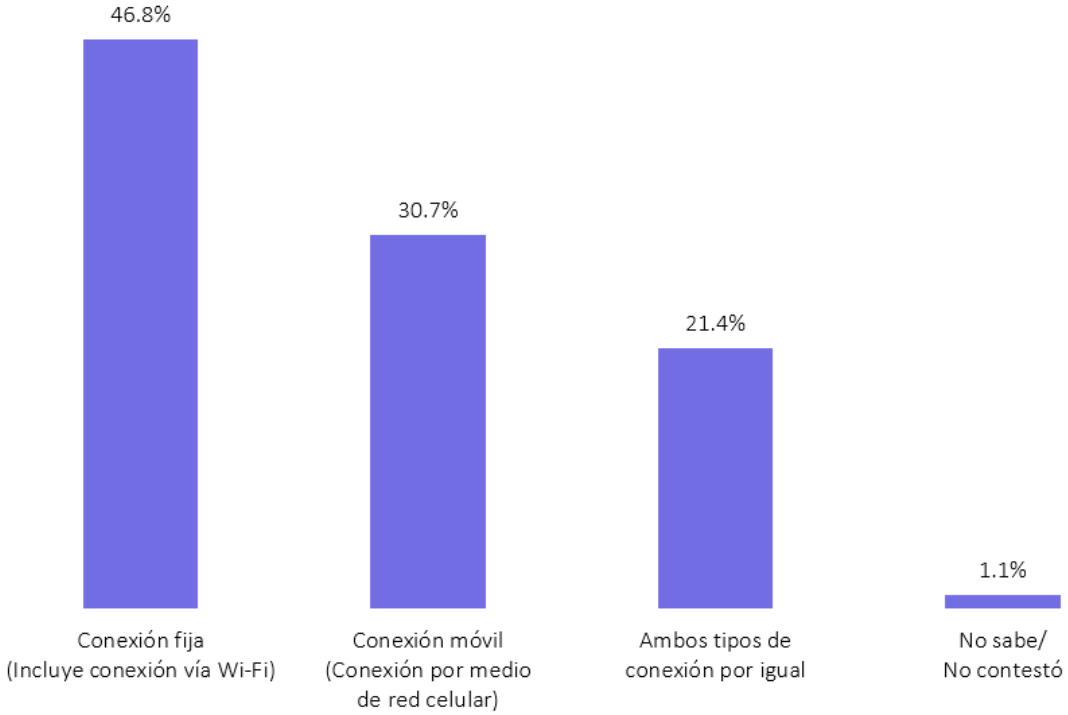


Nota. Respuesta espontánea y múltiple no suma 100%.
La pregunta se realizó a las personas usuarias indígenas que señalaron hacer uso del servicio de Internet.
Fuente: IFT (2025)

Tipo de conexión para conectarse a Internet

El 46.8% de las personas usuarias indígenas mencionaron que el tipo de conexión que más utilizan cuando se conectan a Internet es a través de conexión fija (conexión vía Wi-Fi).

Gráfico 2.1.2. ¿Qué tipo de conexión utiliza más cuando se conecta a Internet?

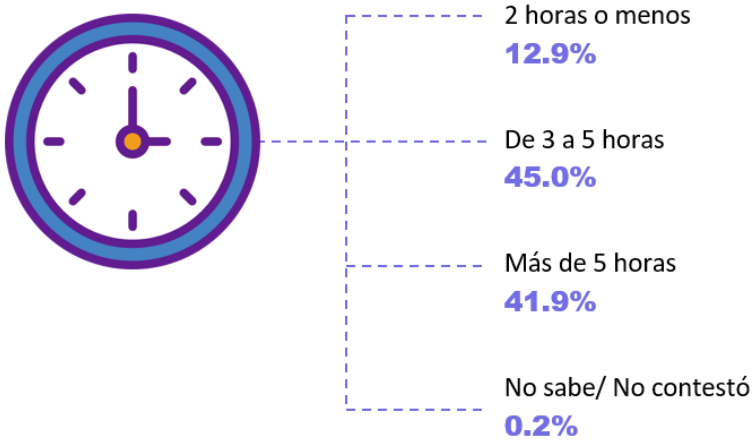


Fuente: IFT (2025)

Horas de uso del servicio de Internet

El 45% de las personas usuarias indígenas señalaron principalmente que utilizan el servicio de Internet de 3 a 5 horas al día, le sigue el uso de más de 5 horas con 41.9%.

Diagrama 2.1.2. Horas de uso del servicio de Internet



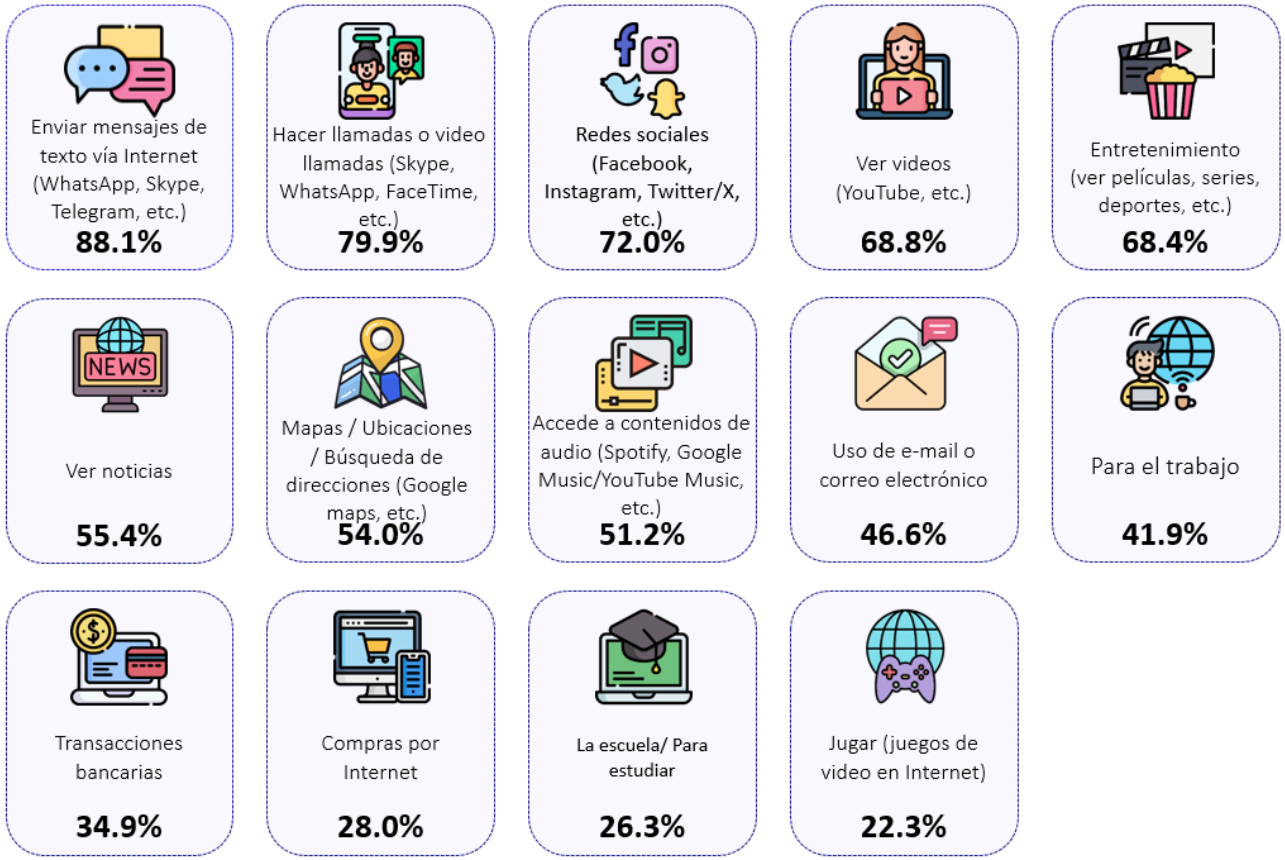
Nota. Respuesta espontánea.
Fuente: IFT (2025)

Principales actividades que realizan en Internet

Las personas usuarias indígenas mencionaron que utilizan el servicio de Internet principalmente para enviar mensajes de texto vía Internet (88.1%), hacer llamadas o video llamadas (79.9%) y para el uso de redes sociales (72%).

Por su parte, el uso para estudiar y jugar (juegos de video en Internet) fueron las actividades que tuvieron el menor número de menciones, lo que representó el 26.3% y 22.3%, respectivamente.

Diagrama 2.1.3. Principales actividades que realizan las personas usuarias indígenas cuando acceden a Internet

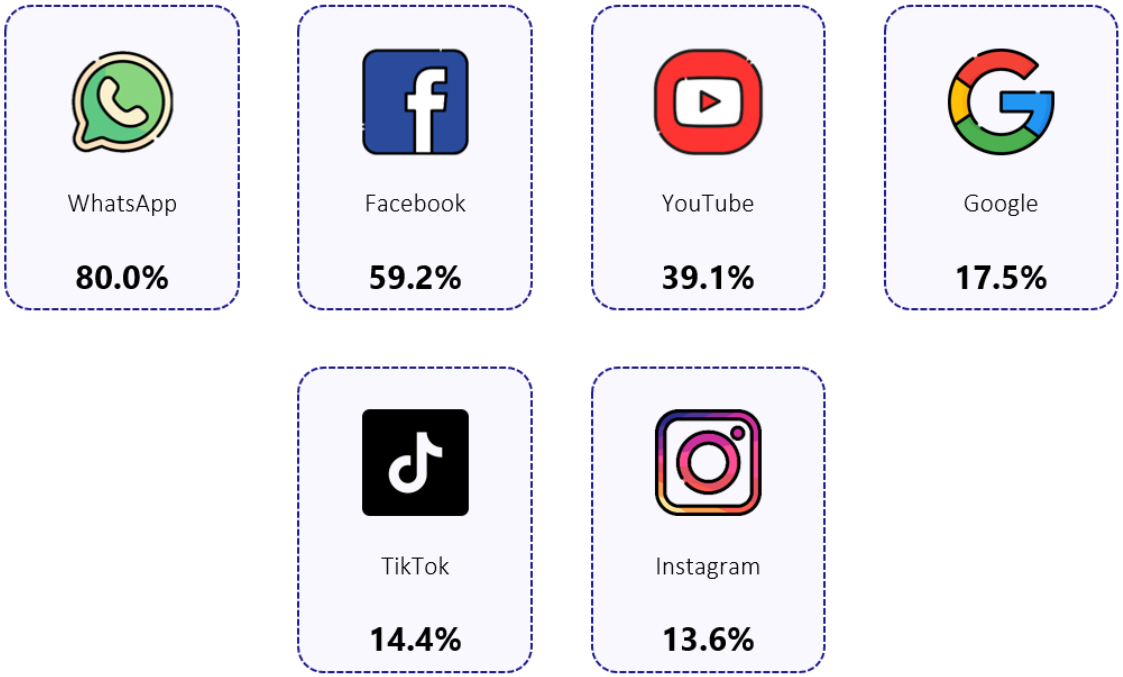


Nota. Respuesta múltiple no suma 100%.
Fuente: IFT (2025)

Páginas y/o plataformas digitales que utilizan con mayor frecuencia

Entre las principales páginas y/o plataformas digitales que las personas usuarias indígenas utilizan con mayor frecuencia se encuentran: WhatsApp (80%), Facebook (59.2%) y YouTube (39.1%).

Diagrama 2.1.4. ¿Qué páginas y/o plataformas digitales utiliza con mayor frecuencia?

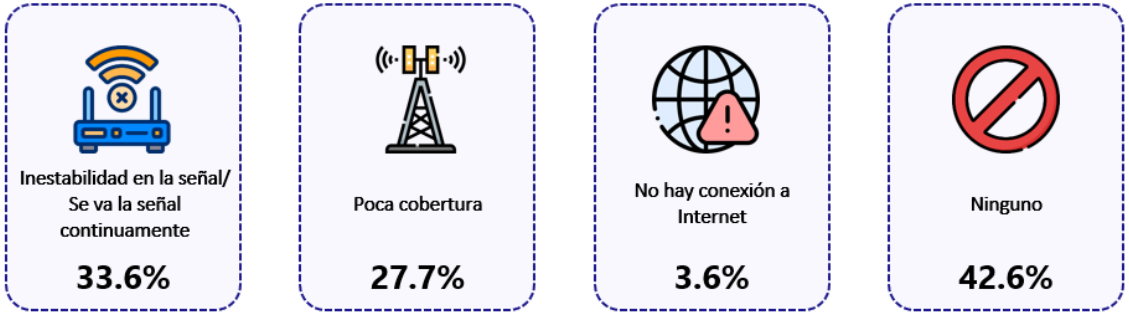


Nota. Respuesta espontánea y múltiple no suma 100%.
Fuente: IFT (2025)

Principales problemas que ha presentado al navegar en páginas de Internet y/o aplicaciones

Respecto a los problemas que han presentado las personas usuarias indígenas al navegar en páginas de Internet y/o aplicaciones, se encuentran principalmente la inestabilidad en la señal/ se va la señal continuamente (33.6%) y la poca cobertura (27.7%). No obstante, cabe señalar que el 42.6% señaló no tener ningún problema al navegar en estas páginas de Internet y/o aplicaciones.

Diagrama 2.1.5. ¿Cuáles son los principales problemas que ha presentado al navegar en estas páginas de Internet y/o aplicaciones?

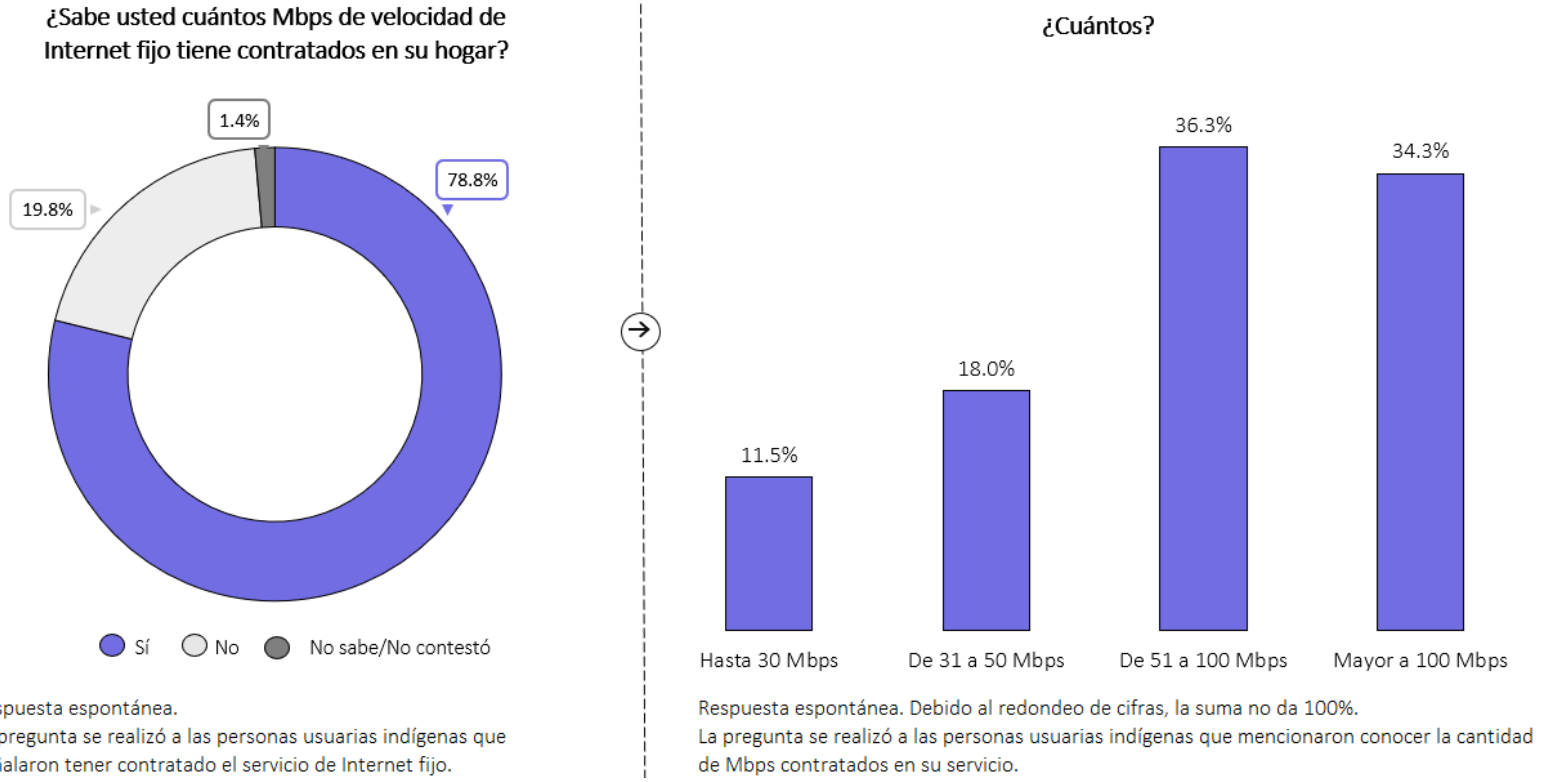


Nota. Respuesta espontánea y múltiple no suma 100%.
Fuente: IFT (2025)

Conocimiento del servicio contratado de Internet fijo

El 78.8% de las personas usuarias indígenas mencionaron conocer la velocidad contratada (Mbps) de su servicio de Internet fijo. En cuanto a la velocidad contratada señalaron principalmente contar con una velocidad de 51 a 100 Mbps con 36.3%.

Gráfico 2.1.3. Conocimiento del servicio contratado y velocidad contratada (Mbps)



Respuesta espontánea.
La pregunta se realizó a las personas usuarias indígenas que señalaron tener contratado el servicio de Internet fijo.

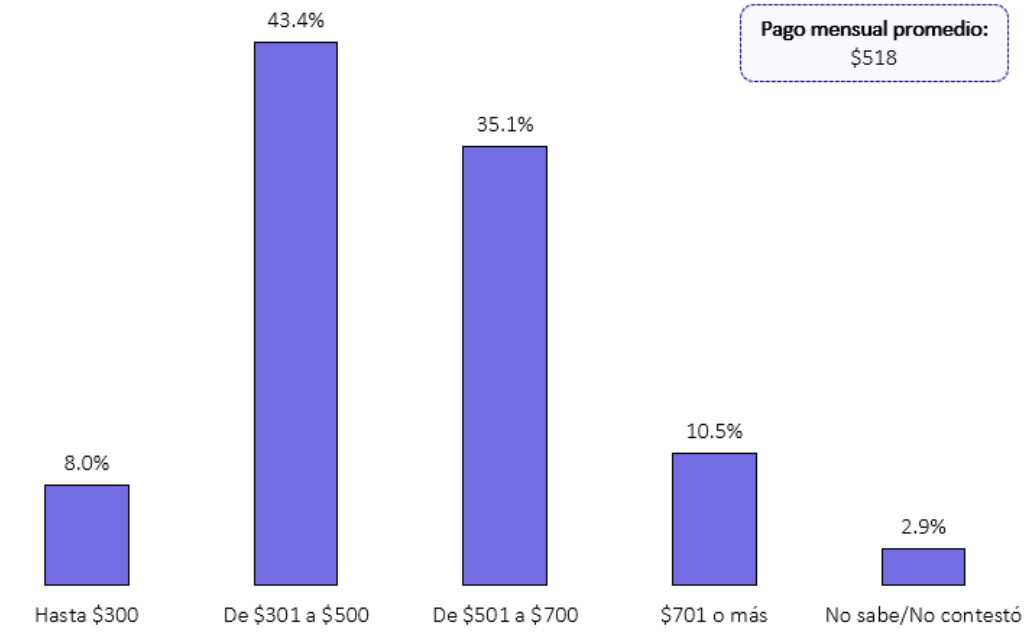
Respuesta espontánea. Debido al redondeo de cifras, la suma no da 100%.
La pregunta se realizó a las personas usuarias indígenas que mencionaron conocer la cantidad de Mbps contratados en su servicio.

Fuente: IFT (2025)

¿Cuánto pagan mensualmente por su servicio?

Sin importar la modalidad de contratación, las personas usuarias indígenas mencionaron que realizan un pago mensual promedio de $518, por su servicio de Internet fijo.

Gráfico 2.1.4. Pago mensual realizado por el servicio de Internet fijo



Nota. Respuesta espontánea.
Debido al redondeo de cifras, la suma no da 100%.
La pregunta se realizó a las personas usuarias indígenas que señalaron tener contratado el servicio de Internet fijo.
Fuente: IFT (2025)

2.2 Servicio de Telefonía móvil

¿Cómo aprendió a utilizar su teléfono móvil?

Respecto a la forma en la que aprendieron a utilizar su teléfono móvil por primera vez, las personas usuarias indígenas mencionaron principalmente que recibieron ayuda de un familiar o amistad (59.2%) y de manera intuitiva al usar el teléfono móvil/explorando por su cuenta (53.1%).

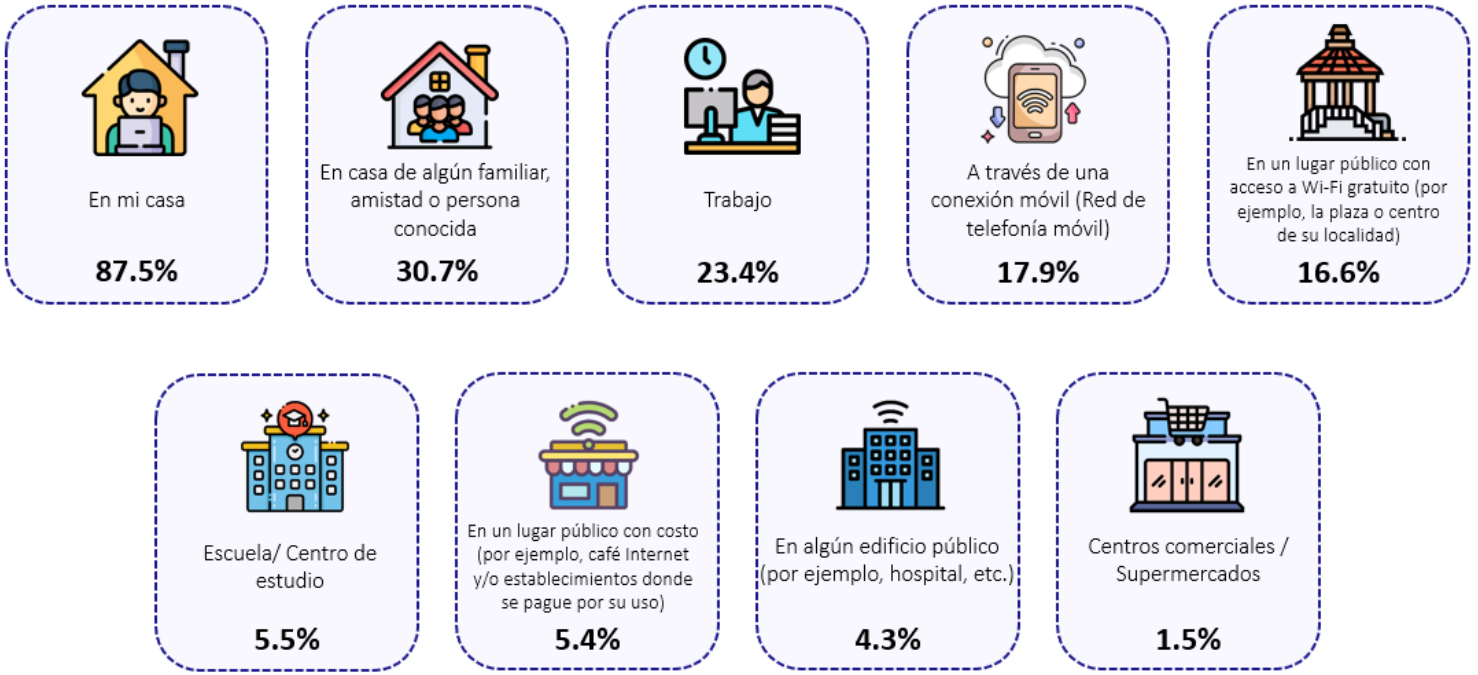
Gráfico 2.2.1. ¿Cómo aprendió a utilizar su teléfono móvil por primera vez?

Nota. Respuesta espontánea y múltiple no suma 100%.
Fuente: IFT (2025)

Lugares en los que hacen uso del servicio de Telefonía móvil

En su propia casa (87.5%), en casa de algún familiar, amistad o persona conocida (30.7%) y en el trabajo (23.4%) fueron los principales lugares en los que las personas usuarias indígenas utilizaron el servicio de Telefonía móvil.

Diagrama 2.2.1. ¿En qué lugares usa el servicio de Telefonía móvil?



Nota. Respuesta espontánea y múltiple no suma 100%.
La pregunta se realizó a las personas usuarias indígenas que señalaron hacer uso del teléfono móvil.
Fuente: IFT (2025)

Horas de uso del teléfono móvil

El 49.4% de las personas usuarias indígenas señalaron principalmente que utilizan su teléfono móvil más de 5 horas al día, le sigue el uso de 3 a 5 horas con 37.1%.

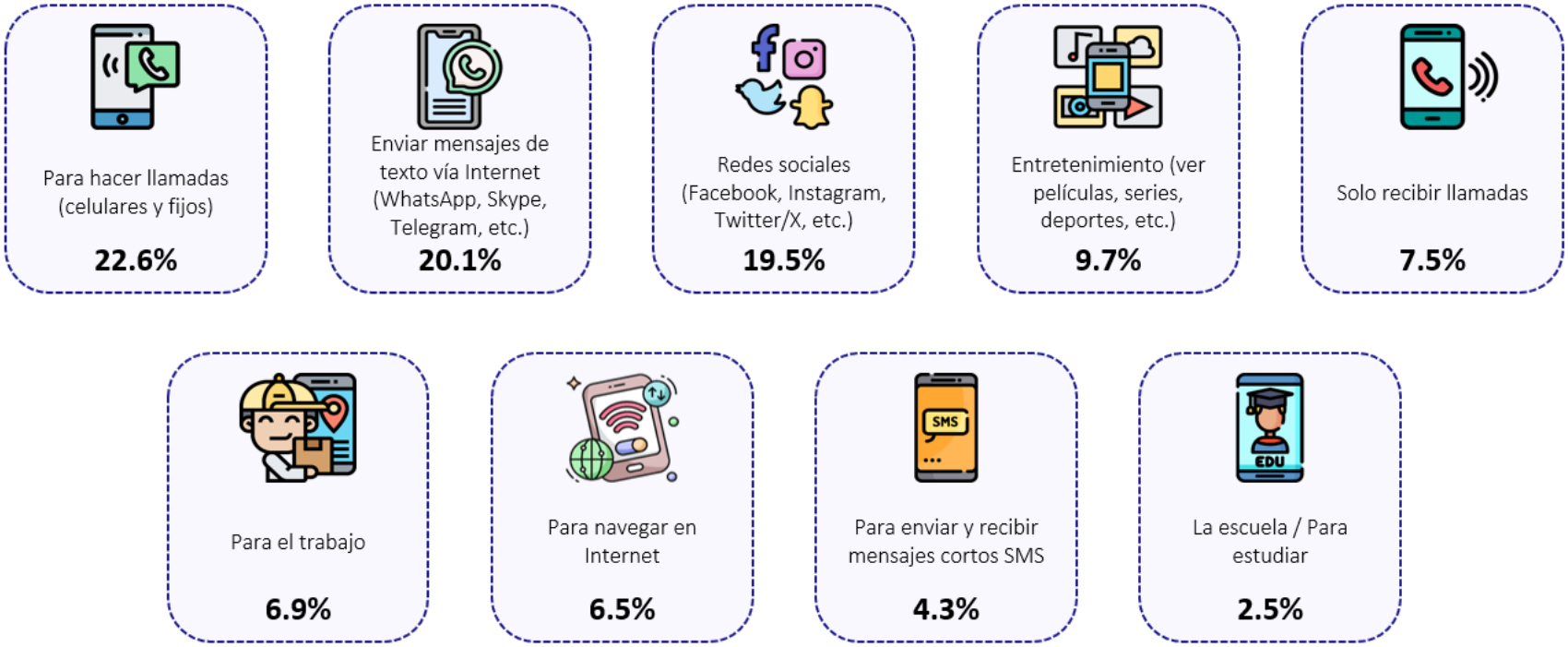
Diagrama 2.2.2. Horas de uso del teléfono móvil

Nota. Debido al redondeo de cifras, la suma no da 100%.
Fuente: IFT (2025)

Uso del teléfono móvil

Las personas usuarias indígenas mencionaron que utilizan su teléfono móvil principalmente para hacer llamadas (22.6%), para enviar mensajes de texto vía Internet (20.1%) y para uso de redes sociales (19.5%).

Diagrama 2.2.3. ¿Y para qué utiliza su teléfono móvil en mayor proporción?



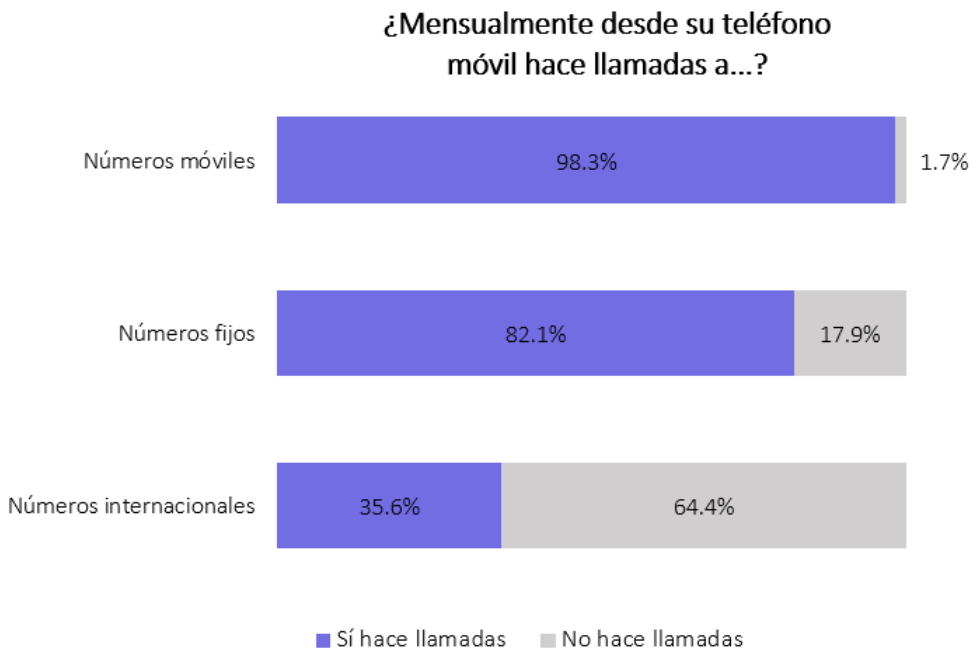
Nota. Respuesta espontánea.
Debido a que se excluye la respuesta "Otro" la suma no da 100%.
Fuente: IFT (2025)

Llamadas mensuales a números móviles, fijos o internacionales

El 98.3% de las personas usuarias indígenas señalaron que realizan llamadas a números móviles, mientras que, el 82.1% mencionó realizar llamadas a números fijos. Asimismo, el 35.6% indicó que realiza llamadas internacionales.

Con respecto a la cantidad de llamadas realizadas de manera mensual, el 26.2% realizó de 21 a 50 llamadas a números móviles, mientras que, el 39% y 25.9% realizó de 1 a 5 llamadas a números fijos e internacionales, respectivamente.

Gráfico 2.2.2. Uso del servicio para hacer llamadas a números móviles, fijos o internacionales



Cantidad de llamadas realizadas a...

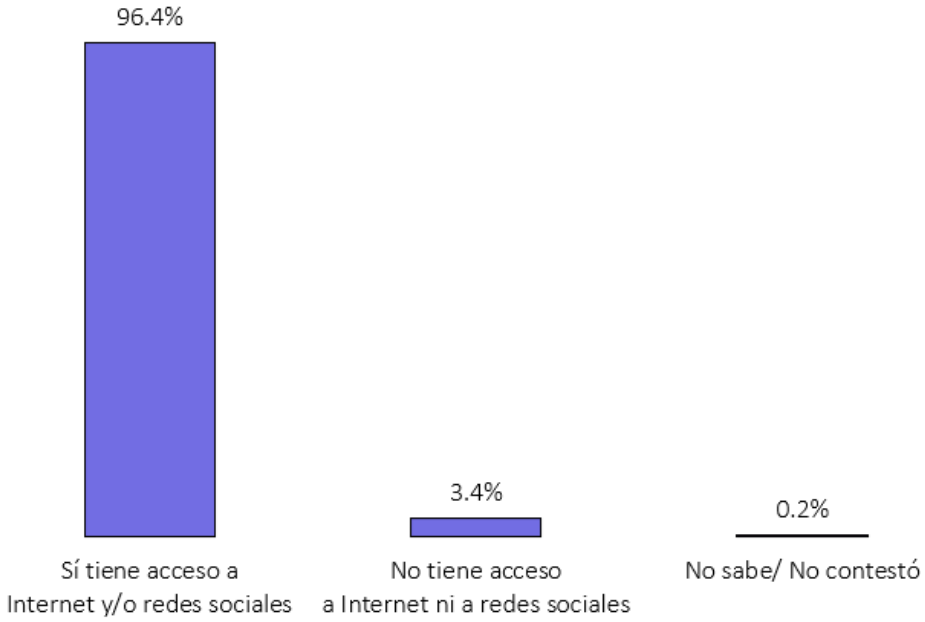
	Números móviles	Números fijos	Números internacionales
De 1 a 5 llamadas	13.3%	39.0%	25.9%
De 6 a 10 llamadas	19.2%	15.2%	3.6%
De 11 a 15 llamadas	12.8%	5.5%	0.6%
De 16 a 20 llamadas	15.1%	5.6%	0.6%
De 21 a 50 llamadas	26.2%	11.4%	0.6%
De 51 a 100 llamadas	7.4%	1.7%	0.3%
Más de 100 llamadas	1.5%	0.7%	0.2%

Nota. Respuesta espontánea.
Para la cantidad de llamada no se incluyen las menciones de “cero llamadas” y “No sabe/No contestó”, por lo que la suma no da 100%
La pregunta se realizó a las personas usuarias indígenas que señalaron tener un teléfono móvil.
Fuente: IFT (2025)

Teléfono móvil con acceso a Internet y/o redes sociales

El 96.4% de las personas usuarias indígenas indicaron tener acceso a Internet y/o redes sociales desde su teléfono móvil; mientras que, el 3.4% mencionó no tener acceso a Internet ni a redes sociales.

Gráfico 2.2.3. ¿Podría decirme si con su teléfono móvil tiene acceso a Internet y/o redes sociales?

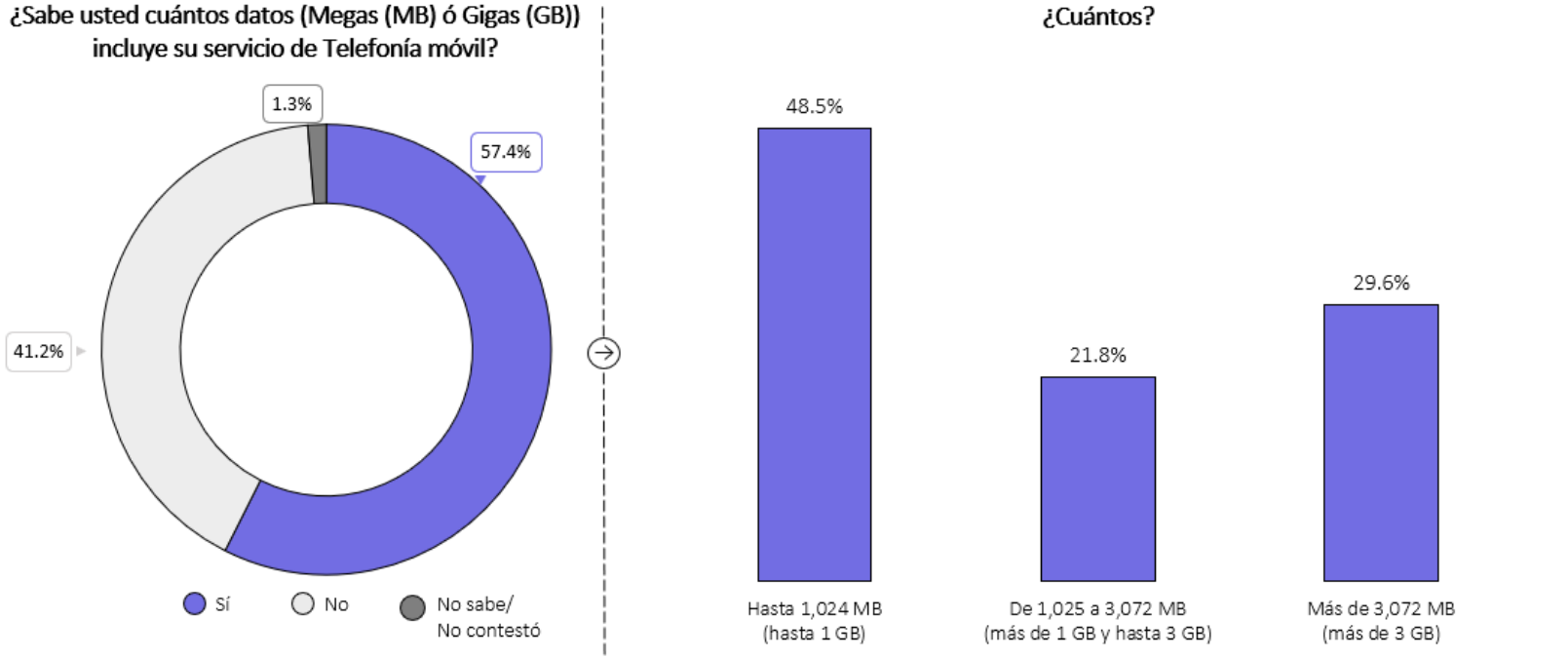


Nota. Respuesta espontánea.
Fuente: IFT (2025)

Conocimiento del servicio contratado de Telefonía móvil

El 57.4% de las personas usuarias indígenas mencionaron conocer la cantidad de datos móviles (MB o GB) que incluye su servicio de Telefonía móvil. En cuanto a la cantidad de datos móviles (MB o GB) contratados señalaron principalmente contar con hasta 1,024 MB (1 GB) con 48.5%.

Gráfico 2.2.4. Conocimiento del servicio contratado y datos móviles (MB o GB) incluidos



Respuesta espontánea. Debido al redondeo de cifras, la suma no da 100%.
La pregunta se realizó a las personas usuarias indígenas que señalaron tener acceso a Internet y/o redes sociales en su teléfono móvil.

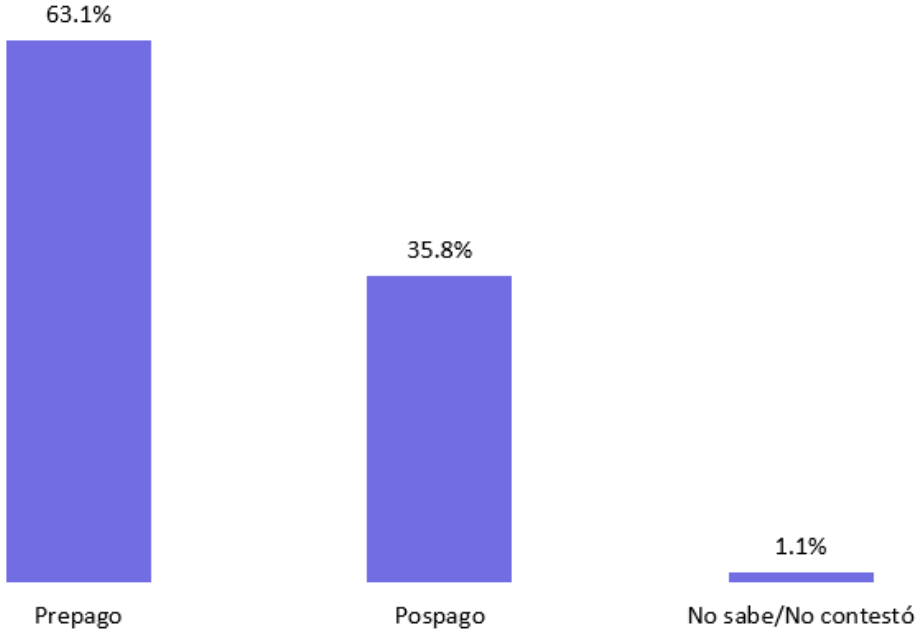
Respuesta espontánea. Debido al redondeo de cifras, la suma no da 100%.
La pregunta se realizó a las personas usuarias indígenas que señalaron conocer la cantidad de datos (MB o GB) que incluye su servicio.

Fuente: IFT (2025)

Modalidad de contratación del servicio de Telefonía móvil

Las personas usuarias indígenas de Telefonía móvil mencionaron tener contratado su servicio bajo la modalidad prepago con 63.1%; mientras que, el 35.8% señaló tener contratado su servicio bajo la modalidad pospago.

Gráfico 2.2.5. Modalidad de contratación del servicio de Telefonía móvil

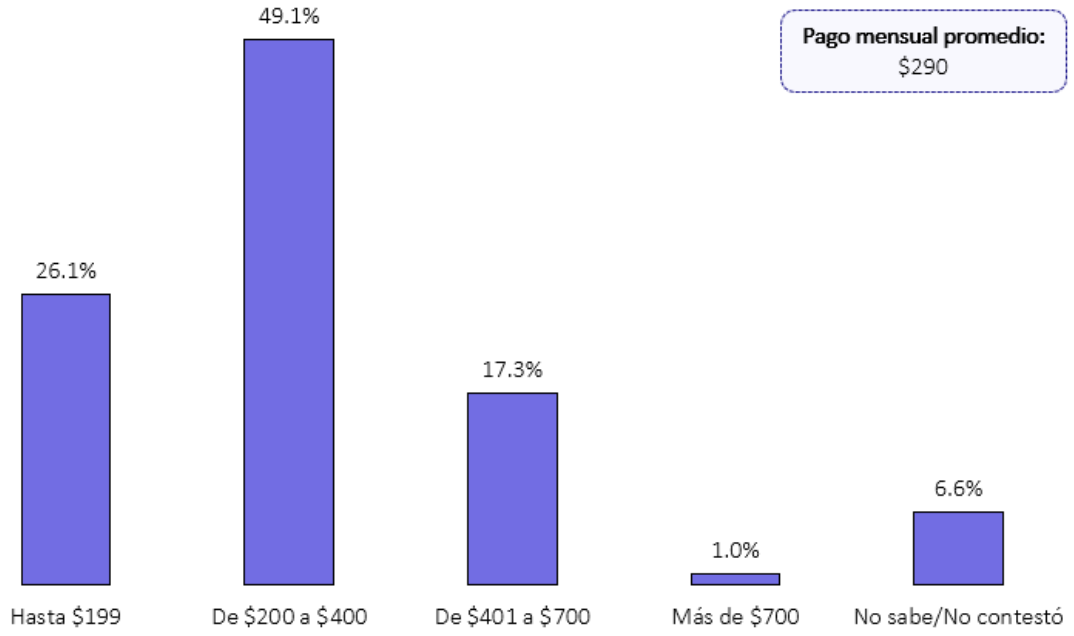


Nota. Respuesta espontánea.
Fuente: IFT (2025)

Pago mensual de las personas usuarias indígenas - pospago

Las personas usuarias indígenas mencionaron que realizan un pago mensual promedio de $290 por su servicio de Telefonía móvil en la modalidad pospago

Gráfico 2.2.6. Pago mensual por la contratación del servicio de Telefonía móvil en la modalidad pospago

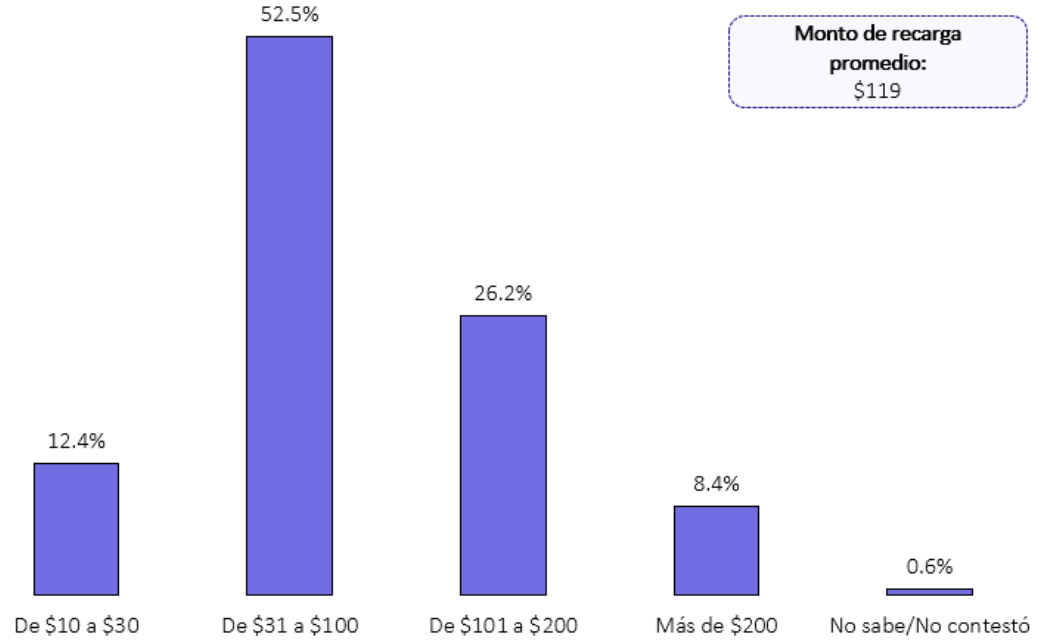


Nota. Respuesta espontánea.
Debido al redondeo de cifras, la suma no da 100%.
La pregunta se realizó a las personas usuarias indígenas que señalaron tener contratado su servicio de Telefonía móvil en la modalidad pospago.
Fuente: IFT (2025)

Montos y frecuencias de recarga de las personas usuarias indígenas - prepago

Las personas usuarias indígenas mencionaron que realizan en promedio recargas de $119 por su servicio de Telefonía móvil en la modalidad prepago

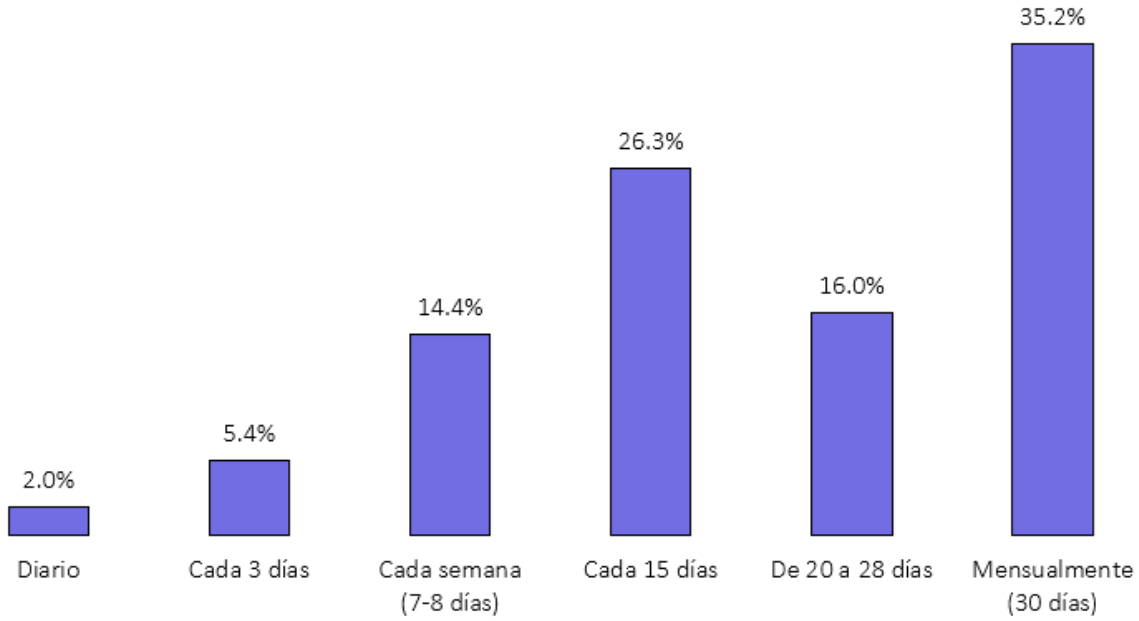
Gráfico 2.2.7. Montos de recarga del servicio de Telefonía móvil en la modalidad prepago



Nota. Respuesta espontánea.
Debido al redondeo de cifras, la suma no da 100%.
La pregunta se realizó a las personas usuarias indígenas que señalaron tener contratado su servicio de Telefonía móvil en la modalidad prepago.
Fuente: IFT (2025)

En cuanto a la frecuencia con que realizan estas recargas, las personas usuarias indígenas en la modalidad prepago señalaron principalmente hacerlo de manera mensual (35.2%) y de manera quincenal (26.3%).

Gráfico 2.2.8. Frecuencia de recarga de las personas usuarias indígenas en la modalidad prepago



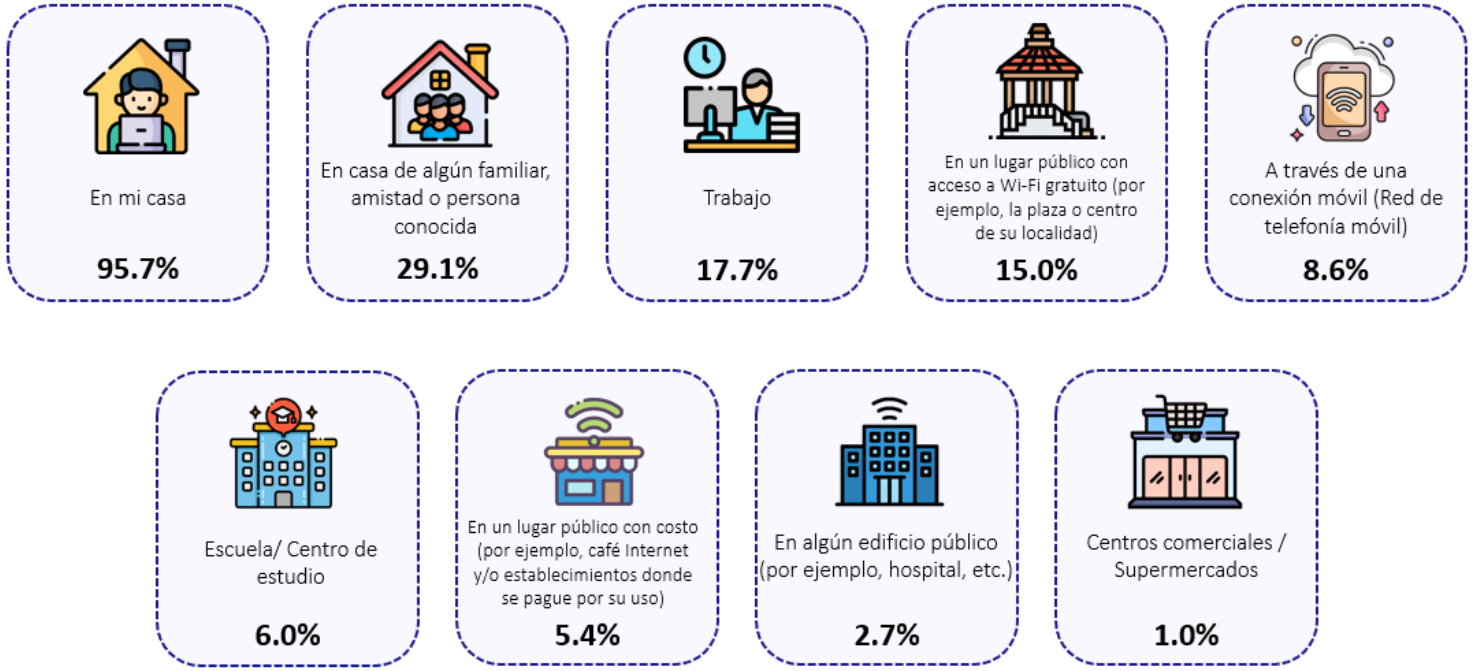
Nota. Respuesta espontánea.
Debido a que se excluyen las respuestas “Otro” y “No sabe/ No contestó”, la suma no da 100%.
La pregunta se realizó a las personas usuarias indígenas que señalaron tener contratado su servicio de Telefonía móvil en la modalidad prepago.
Fuente: IFT (2025)

2.3 Servicio de Televisión de paga

Lugares en los que hacen uso del servicio de Televisión de paga

En su propia casa (95.7%), en casa de algún familiar, amistad o conocido (29.1%) y en el trabajo (17.7%) fueron los principales lugares en los que las personas usuarias indígenas utilizan el servicio de Televisión de paga.

Diagrama 2.3.1. ¿En qué lugares usa el servicio de Televisión de paga?

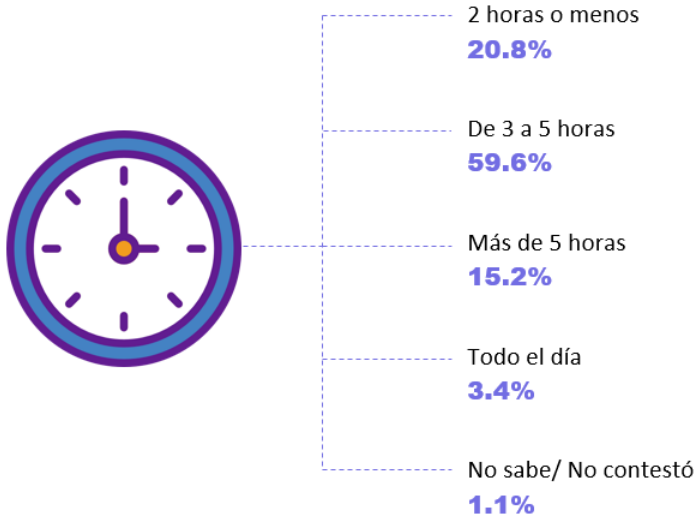


Nota. Respuesta espontánea y múltiple no suma 100%.
La pregunta se realizó a las personas usuarias indígenas que señalaron hacer uso del servicio de Televisión de paga.
Fuente: IFT (2025)

Horas de uso del servicio de Televisión de paga

El 59.6% de las personas usuarias indígenas señalaron principalmente que utilizan el servicio de Televisión de paga de 3 a 5 horas al día, le sigue el uso de 2 horas o menos con 20.8%.

Diagrama 2.3.2. Horas de uso del servicio de Televisión de paga

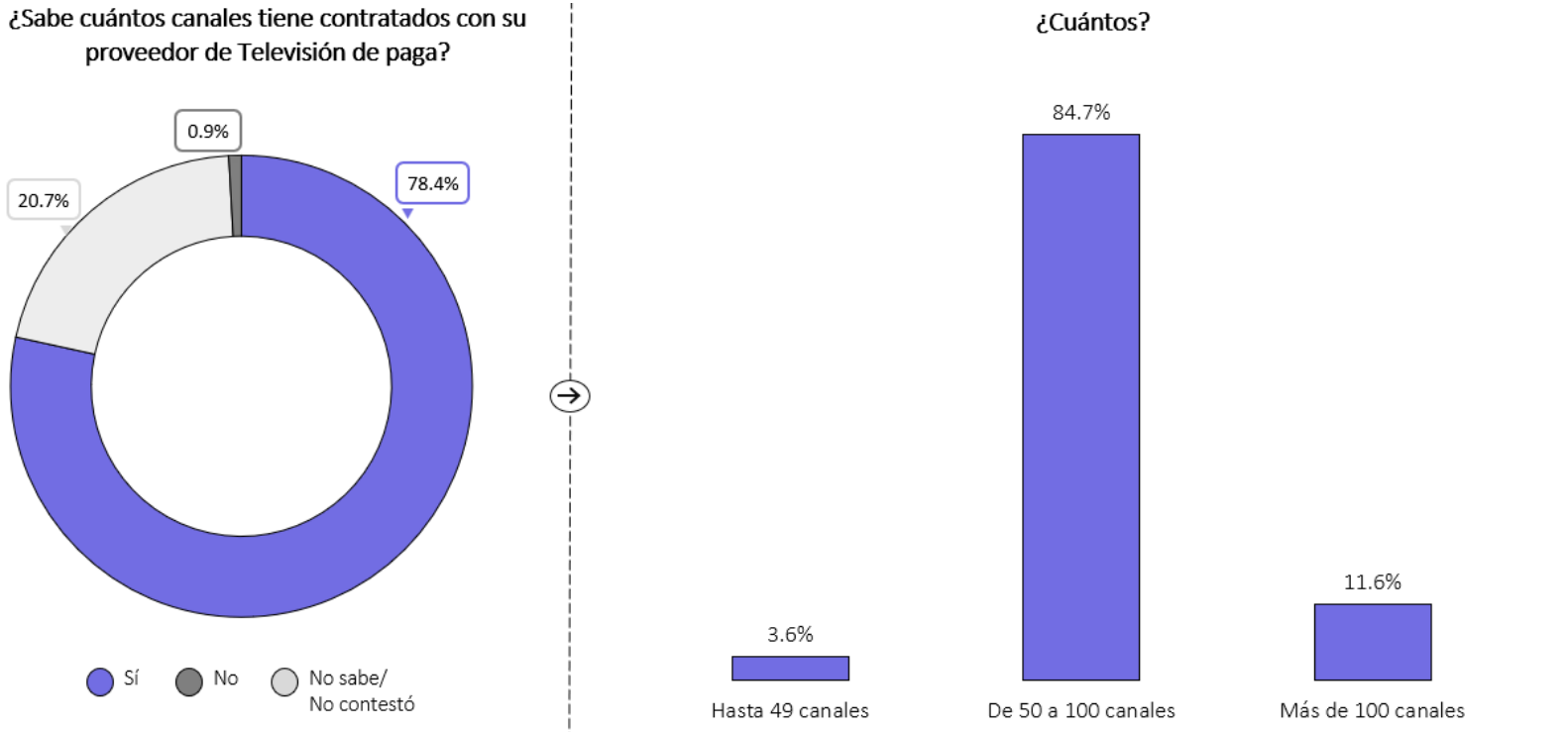


Nota. Respuesta espontánea.
Debido al redondeo de cifras, la suma no da 100%.
Fuente: IFT (2025)

Conocimiento del servicio contratado de Televisión de paga

El 78.4% de las personas usuarias indígenas mencionaron conocer el número de canales contratados en su servicio de Televisión de paga. En cuanto a la cantidad de canales contratados señalaron con un 84.7% que tienen entre 50 a 100 canales.

Gráfico 2.3.1. Conocimiento del servicio contratado y número de canales contratados



Respuesta espontánea.
La pregunta se realizó a las personas usuarias indígenas que señalaron tener contratado el servicio de Televisión de paga.

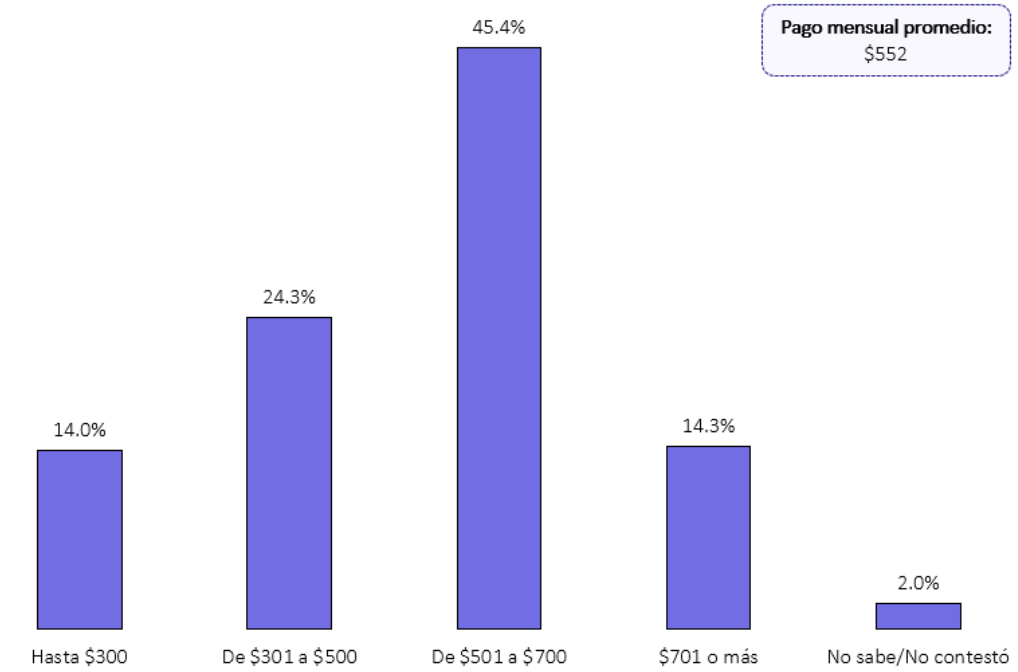
Respuesta espontánea. Debido al redondeo de cifras, la suma no da 100%.
La pregunta se realizó a las personas usuarias indígenas que señalaron conocer la cantidad de canales contratados en su servicio.

Fuente: IFT (2025)

¿Cuánto pagan mensualmente por su servicio?

Sin importar la modalidad de contratación, las personas usuarias indígenas realizan un pago mensual promedio de $552 por su servicio de Televisión de paga.

Gráfico 2.3.2. Pago mensual realizado por el servicio de Televisión de paga



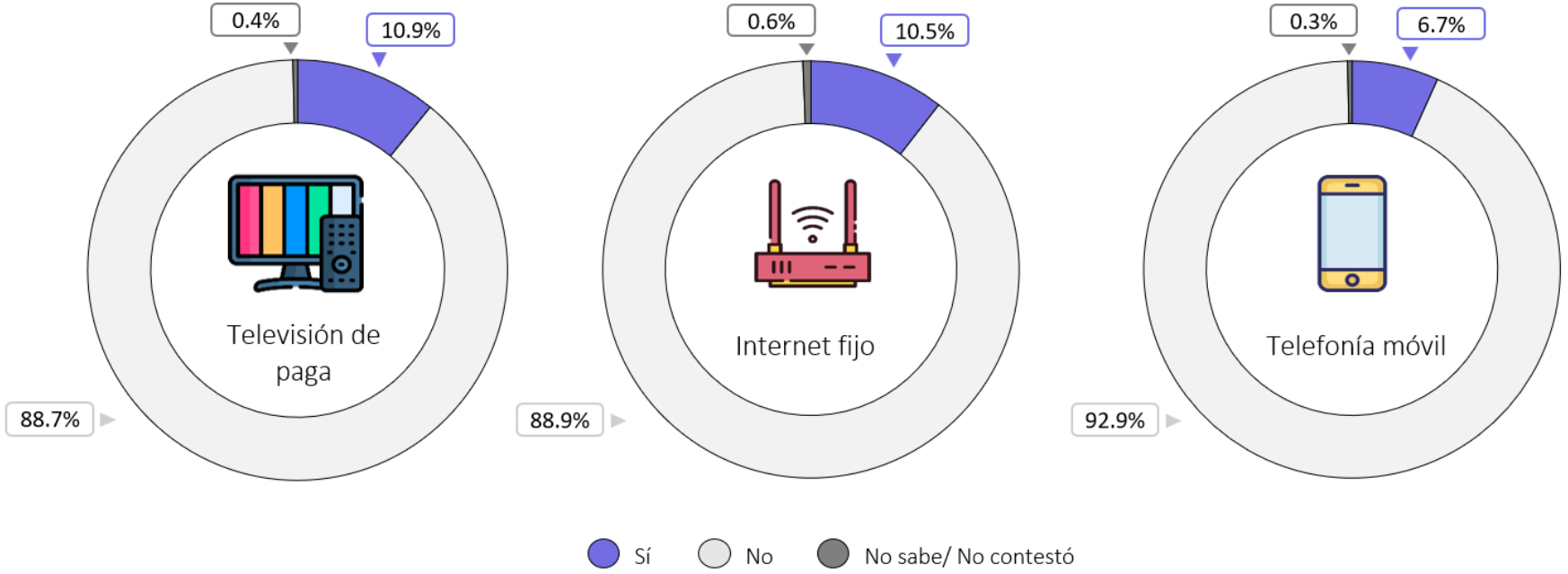
Nota. Respuesta espontánea.
La pregunta se realizó a las personas usuarias indígenas que señalaron tener contratado el servicio de Televisión de paga.
Fuente: IFT (2025)

Apartado 3. Experiencia y Satisfacción con los servicios de telecomunicaciones

¿Ha presentado alguna queja a su proveedor de servicio?

El 10.9% de las personas usuarias indígenas mencionaron haber presentado alguna queja a su proveedor de servicio de Televisión de paga, este porcentaje fue menor para los servicios de Internet fijo y Telefonía móvil con 10.5% y 6.7%, respectivamente.

Gráfico 3.1. ¿Ha presentado alguna queja a su proveedor de servicio?

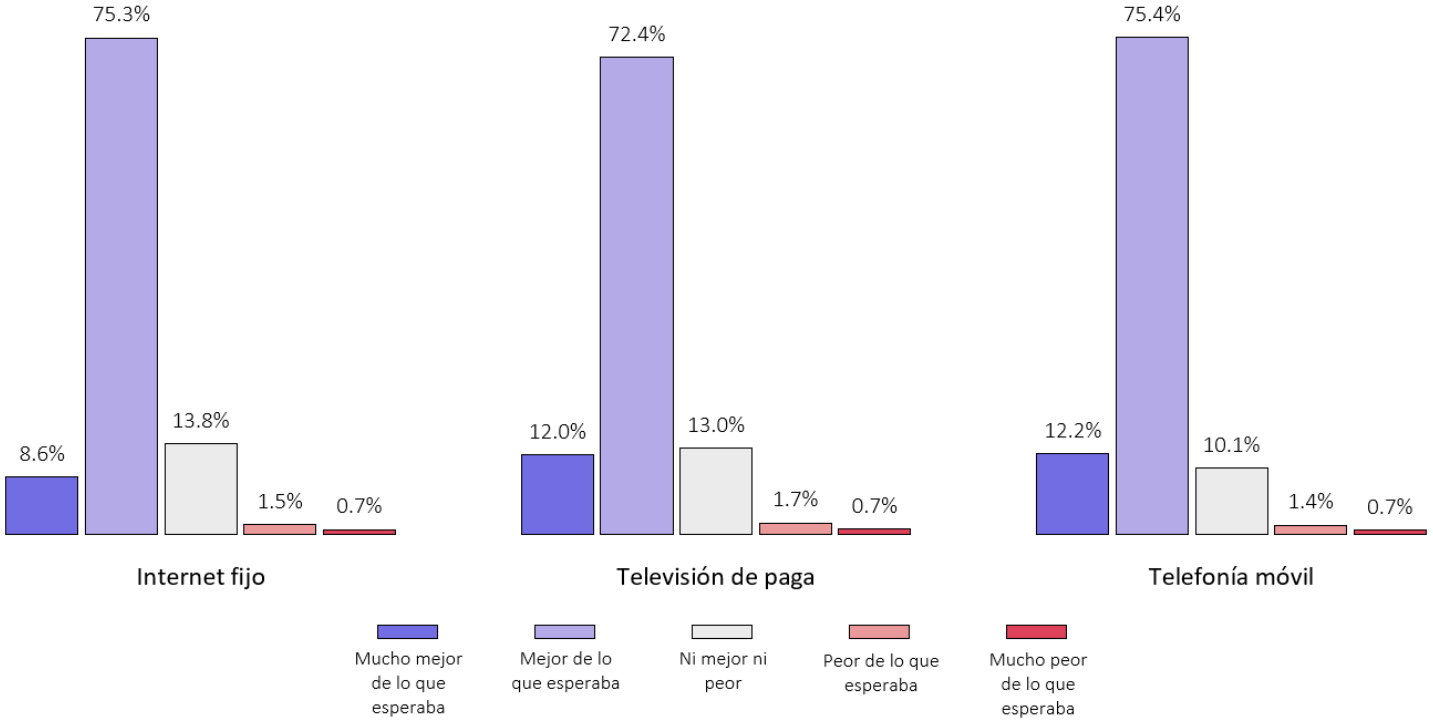


Nota. Respuesta espontánea.
Debido al redondeo de cifras, la suma no da 100%.
Fuente: IFT (2025)

Calidad en la señal de los servicios de telecomunicaciones

Las personas usuarias indígenas mencionaron principalmente que, la calidad en la señal que han recibido en los últimos 12 meses de sus servicios de Internet fijo, Televisión de paga y de Telefonía móvil ha sido mejor de lo que esperaban.

Gráfico 3.2. ¿En los últimos 12 meses, diría usted que la calidad en la señal que ha recibido en sus servicios de telecomunicaciones fue?

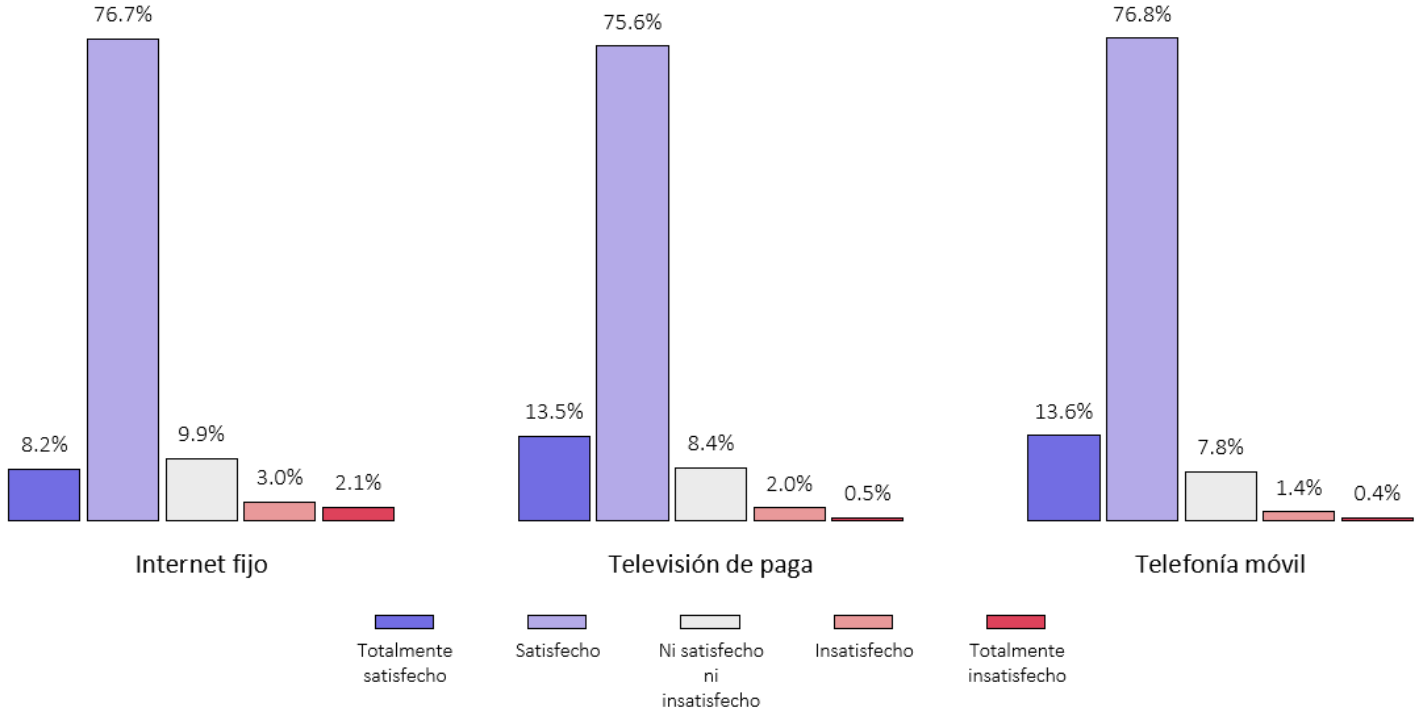


Nota. Debido a que se excluyen las respuestas “No sabe/No contestó”, la suma no da 100%.
Fuente: IFT (2025)

Satisfacción general con los servicios de telecomunicaciones

Las personas usuarias indígenas mencionaron principalmente sentirse satisfechas en los últimos 12 meses con sus servicios de Internet fijo, Televisión de paga y de Telefonía móvil.

Gráfico 3.3. En términos generales, ¿en los últimos 12 meses qué tan satisfecho se encuentra con sus servicios de telecomunicaciones?



Nota. Debido al redondeo de cifras, la suma no da 100%.
Fuente: IFT (2025)

INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES

www.ift.org.mx

Insurgentes Sur #1143
Col. Nochebuena Demarcación
Territorial Benito Juárez
C.P. 03720, Ciudad de México

Tel: 55 50154000

Patrones de consumo, niveles de satisfacción y experiencia de uso en los servicios de telecomunicaciones entre la población indígena (2024)