

## Comunicado de Prensa No.103/2024

Ciudad de México, a 11 de octubre de 2024.

### EL IFT PRESENTA LA SEGUNDA ENCUESTA 2024 DE PERSONAS USUARIAS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES CON ALGUNA DISCAPACIDAD

- *Las personas con alguna discapacidad consideran muy importantes o importantes los servicios de telecomunicaciones: internet fijo (68%), telefonía fija (88.4%), televisión de paga (59.7%) y telefonía móvil (86.5%), ya que les facilita realizar actividades cotidianas en tres ámbitos: en lo social, en lo profesional y para entretenimiento.*
- *Sobre cómo se enteraron de las aplicaciones o funciones especiales que pueden apoyarles con en el uso de sus servicios de telecomunicaciones de acuerdo con su discapacidad, señalaron que a través de recomendaciones de familiares y amistades (35.9%) o investigación por cuenta propia (21.1%).*
- *Asimismo, señalaron que les gustaría tener información a través de medios de comunicación (televisión, radio, periódicos) y redes sociales.*

El Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) presenta la “Segunda Encuesta 2024, Personas Usuarias de Servicios de Telecomunicaciones” en la que se dan a conocer los principales hallazgos sobre la percepción de las personas usuarias con alguna discapacidad en cuanto a sus patrones de consumo, niveles de satisfacción y experiencia con los servicios de telecomunicaciones (internet fijo, telefonía fija, televisión de paga y telefonía móvil).

#### **Importancia de los servicios de telecomunicaciones para las personas con alguna discapacidad**

Las personas usuarias con alguna discapacidad consideran que son muy importantes/importantes los servicios de telecomunicaciones: internet fijo (68%), telefonía fija (88.4%), televisión de paga (59.7%) y telefonía móvil (86.5%). Consideran que estos servicios impactan positivamente ya que les permite vencer barreras y limitaciones, facilitando realizar actividades cotidianas, generándoles confianza y seguridad. Dentro de las ventajas que mencionaron están las sociales en cuanto al contacto con familiares y personas cercanas, las de entretenimiento para tener momentos de relajación y las profesionales en el uso de herramientas.

#### **Principales beneficios de los servicios de telecomunicaciones para las personas con alguna discapacidad**

- **Internet fijo:** los comandos de voz para diferentes aplicaciones (33.8%), poder realizar llamadas (24.3%) y la búsqueda de información (23.8%).

## Comunicado de Prensa No.103/2024

- **Telefonía fija:** poder comunicarse (42.6%), realizar llamadas de emergencia (19.7%), así como tener llamadas ilimitadas/recibir llamadas (4.5%).
- **Televisión de paga:** tener entretenimiento a todas horas del día (32.3%), utilizar el comando de voz (30.1%) y tener variedad de programación (25.1%).
- **Telefonía móvil:** poder comunicarse (52.3%), realizar llamadas de emergencia (16.6%) y el uso de redes sociales (5.8%).

### Dispositivos o aparatos conectados a Internet

Las personas usuarias con alguna discapacidad mencionaron que los principales dispositivos o aparatos conectados a internet que les facilitan su vida diaria son el celular/teléfono móvil (72.8%), la televisión (50.9%), la bocina inteligente (16.1%) y la computadora/laptop (15.1%).

Dispositivos que más ayudan a realizar las labores diarias, según las personas participantes del estudio cualitativo



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

Fuente: IFT (2024)

## **Comunicado de Prensa No.103/2024**

### **Uso de sistemas, aplicaciones y plataformas digitales**

Las personas participantes del estudio cualitativo emplean diversas aplicaciones digitales para gestionar trámites, acceder a entretenimiento y sobre todo para simplificar sus actividades cotidianas. Las personas con debilidad visual enfrentan restricciones en el entretenimiento visual, pero utilizan aplicaciones de banca en línea y *delivery*. Mientras que, las personas con discapacidad motriz recurren más a aplicaciones para entretenimiento y movilidad.

### **¿Por qué la personas con alguna discapacidad no utilizan aplicaciones o funciones especiales?**

Sin importar el servicio que tengan contratado, las personas usuarias con alguna discapacidad que mencionaron que ninguna aplicación o función especial les facilita el uso de sus servicios, señalaron principalmente que no las necesitan y que no conocen las aplicaciones que son aptas para su tipo discapacidad.

### **¿Cómo se informan sobre las aplicaciones o funciones especiales que pueden apoyarles con su discapacidad?**

Las personas usuarias con alguna discapacidad mencionaron principalmente, haberse enterado de las aplicaciones o funciones especiales a través de recomendación de familiares y amigos (35.9%) o investigación por cuenta propia (21.1%). Asimismo, señalaron que les gustaría informarse a través de medios de comunicación (televisión, radio, periódicos, entre otros.) y redes sociales.

### **Satisfacción de las personas usuarias**

En términos del el Índice General de Satisfacción (IGS), las personas usuarias con alguna discapacidad se encuentran más satisfechas con su servicio de telefonía móvil 78.4 puntos, con respecto a las personas usuarias sin alguna discapacidad donde la satisfacción representó 76.9 puntos.

Mientras que, las personas usuarias sin alguna discapacidad se encuentran más satisfechas en comparación con las personas usuarias con alguna discapacidad para los servicios de: internet fijo (75.2 puntos y 74.7 puntos, respectivamente); televisión de paga (76.1 puntos y 75.9, puntos, respectivamente); y telefonía fija (76.4 puntos y 76 puntos, respectivamente).

## Comunicado de Prensa No.103/2024

El IFT continuará midiendo los patrones de consumo, experiencia y niveles de satisfacción de los servicios de telecomunicaciones a fin de aportar insumos que permitan avanzar en términos de inclusión en nuestro país, que son fundamentales para garantizar la igualdad de acceso y oportunidades para las personas con alguna discapacidad.

La Segunda Encuesta 2024, Personas Usuarias de Servicios de Telecomunicaciones puede consultarse en la siguiente liga: <https://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/segunda-encuesta-2024-usuarios-de-servicios-de-telecomunicaciones>.

\*\*\*\*\*

El Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) es el órgano autónomo encargado de regular, promover y supervisar el desarrollo eficiente en los sectores de radiodifusión y telecomunicaciones en México, además de ejercer de forma exclusiva las facultades en materia de competencia económica en dichos sectores, de conformidad con el Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de los artículos 6, 7, 27, 28, 94 y 105 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en materia de telecomunicaciones, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 11 de junio de 2013.

Coordinación General de Comunicación Social  
Insurgentes Sur 1143 1er. Piso, Col. Nochebuena,  
Benito Juárez. C.P. 03720  
Tels. 55 50 15 40 00 ext. ext. 2280 y 4548

INGRESA A NUESTRO PORTAL: [WWW.IFT.ORG.MX](http://WWW.IFT.ORG.MX)

