

## Comunicado de Prensa No. 099/2020

Ciudad de México a 12 de noviembre de 2021.

### EL INTERNET FIJO, UN SERVICIO IMPRESCINDIBLE PARA LOS USUARIOS DURANTE LA PANDEMIA POR LA COVID-19

- *La “Segunda Encuesta 2021. Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones” señala que los medios considerados como más confiables para mantenerse informados durante la pandemia son la televisión con un 43.3% y las redes sociales con un 26 por ciento.*
- *En cuanto a las opciones que consideran más confiables para comunicarse durante la pandemia, destacan el teléfono móvil con un 32% y las llamadas o video llamadas (Skype, WhatsApp, etc.) con un 24.3 por ciento.*
- *Asimismo, el 34.5% de los usuarios, mencionaron que consultaron las páginas de internet y redes sociales de distintas Instituciones y dependencias de gobierno que han brindado información acerca de la COVID-19.*

El Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) presenta la “Segunda Encuesta 2021, Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones” (Reporte), en la que se destacan los patrones de consumo y experiencia de los servicios de telecomunicaciones durante la pandemia ocasionada por la COVID-19; y en el que también se presentan los resultados del estudio cualitativo.

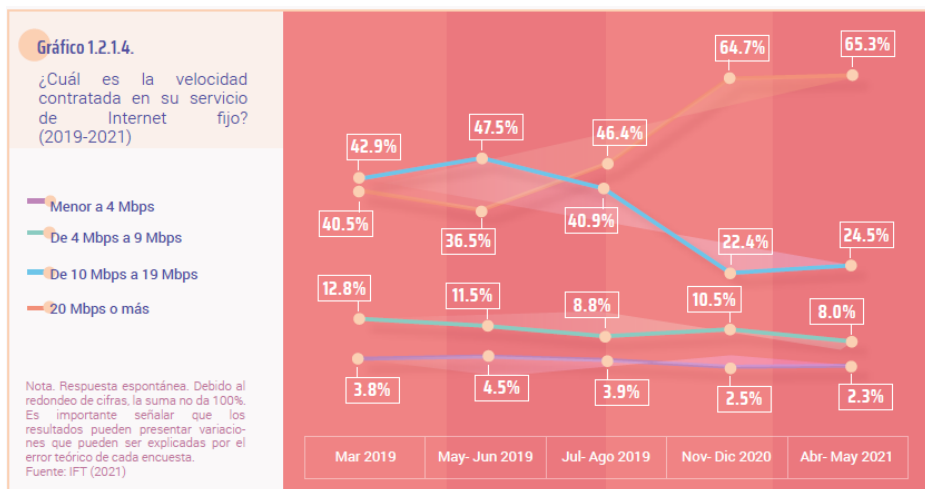
#### **Importancia de los servicios de telecomunicaciones durante la pandemia**

El servicio de internet fijo es imprescindible para los usuarios durante la contingencia, se identifica un incremento en el porcentaje de usuarios de este servicio, al pasar de 70.1% en 2019 a 72% en 2020 de acuerdo con la Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares (ENDUTIH) 2020<sup>1</sup>. Asimismo, de los principales hallazgos del Reporte se destaca que los usuarios están incrementando las contrataciones de mayores velocidades -de 20 Mbps o más- lo cual se muestra al pasar de 46.4% en julio-agosto de 2019 a 65.3% en abril-mayo de 2021.

---

<sup>1</sup> [Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares \(ENDUTIH\) 2020 \(inegi.org.mx\)](https://inegi.org.mx)

# Comunicado de Prensa No. 099/2020



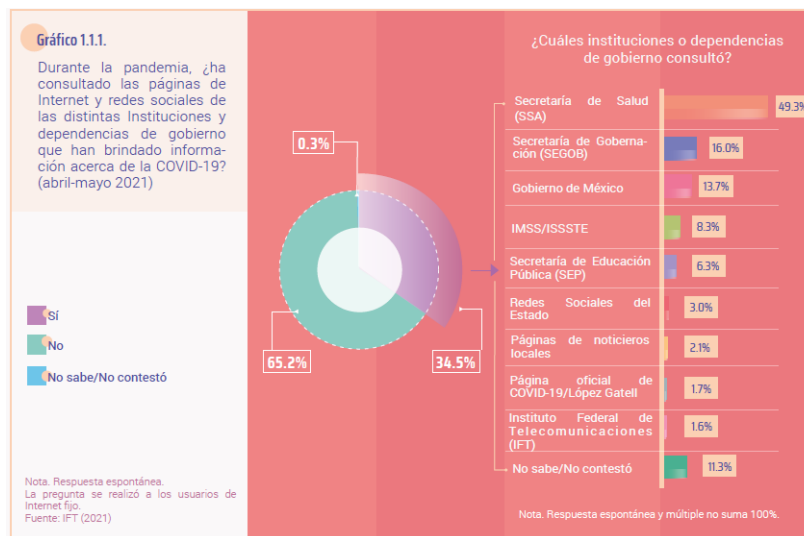
De acuerdo con los participantes del estudio cualitativo en general, el internet fijo es el servicio que ha sido de mayor utilidad durante la pandemia, seguido muy de cerca del servicio de telefonía móvil, después la televisión de paga y por último la telefonía fija.



Asimismo, la encuesta arrojó que los medios considerados como más confiables por los usuarios son la televisión con 43.3%, las redes sociales con 26% y las páginas de internet/portales de noticias con 15.5%. Asimismo, el 34.5% de los usuarios mencionaron que consultaron las páginas de internet y redes sociales

## Comunicado de Prensa No. 099/2020

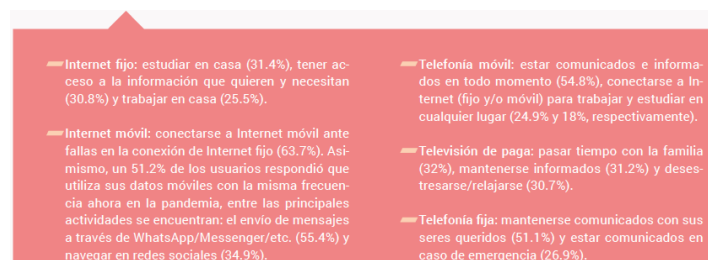
de distintas instituciones y dependencias de gobierno que han brindaron información acerca de la COVID-19.



Respecto a las opciones que consideran más confiables para comunicarse, los usuarios de mencionaron el teléfono móvil con un 32% y las llamadas o video llamadas (Skype, WhatsApp, etc.) con un 24.3%.

### Patrones de consumo y experiencia de los servicios de telecomunicaciones durante la pandemia

En cuanto a las actividades que los servicios de telecomunicaciones les han permitido realizar principalmente durante la pandemia, los usuarios señalaron lo siguiente:

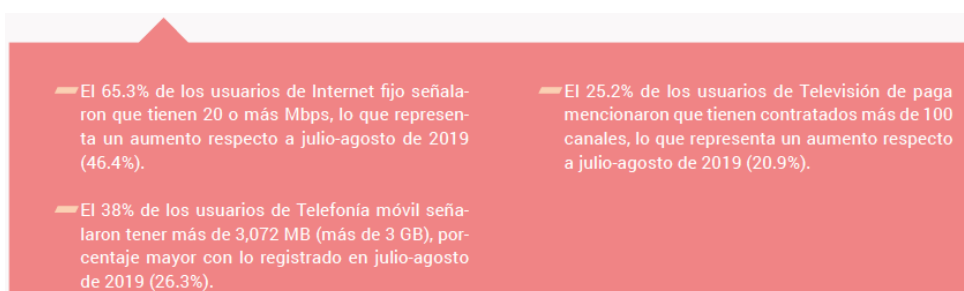


## Comunicado de Prensa No. 099/2020

Respecto al tiempo de uso de los servicios, los resultados de la encuesta permitieron confirmar la creciente importancia del internet fijo durante la pandemia, lo que se ve reflejado en el aumento del porcentaje de usuarios que mencionaron utilizar su servicio más de 5 horas al día, al pasar de 31.2% en julio-agosto de 2019 a 48.6% en abril-mayo de 2021.

Sobre los servicios *Over The Top* (OTT), el 37.1% de los usuarios de internet fijo mencionaron que tienen contratada alguna cuenta, lo que representa un aumento respecto a julio-agosto de 2019 (27.8%). Entre las principales plataformas que contratan los usuarios se encuentran Netflix con 89%, y Disney+ con 10.6%.

Referente a las características del servicio contratado, destaca lo siguiente:



En cuanto a la experiencia con los servicios de telecomunicaciones, durante los periodos de pandemia se registraron aumentos en el contacto con su proveedor y quejas entre los usuarios de internet fijo y televisión de paga, al observarse un incremento con respecto a julio-agosto de 2019, pero una disminución para noviembre-diciembre de 2020. Por otra parte, aumentó el porcentaje de usuarios de telefonía fija que mencionaron haber cambiado de proveedor en los últimos 12 meses.

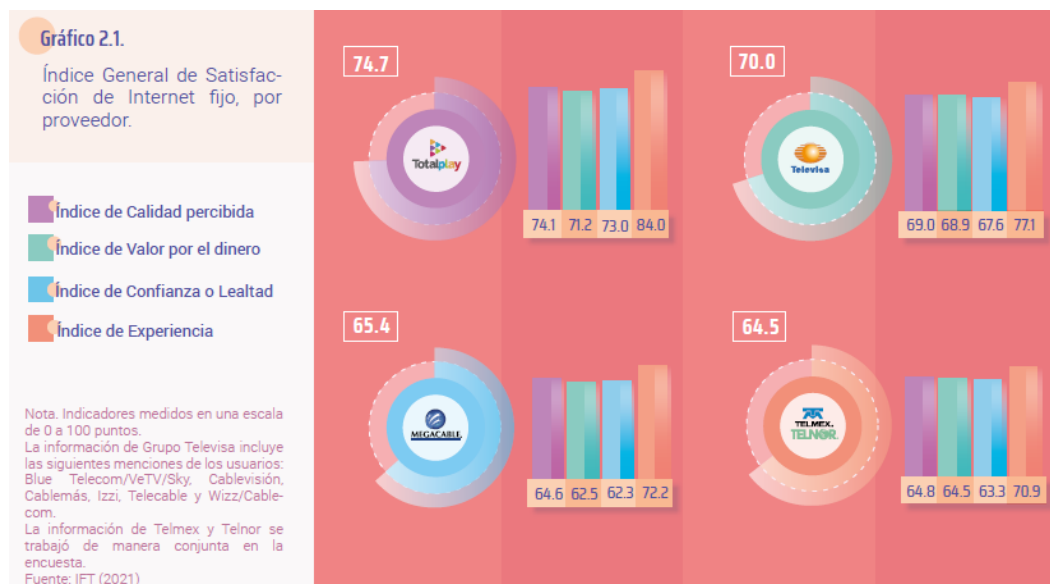
Servicio	Contacto			Quejas			Cambio de proveedor		
	Jul-Ago 2019	Nov-Dic 2020	Abr-May 2021	Jul-Ago 2019	Nov-Dic 2020	Abr-May 2021	Jul-Ago 2019	Nov-Dic 2020	Abr-May 2021
Internet fijo	18.4%	30.4%	23.4%	21.5%	30.0%	26.9%	4.7%	5.3%	4.4%
Telefonía móvil	20.6%	13.9%	14.3%	11.1%	8.8%	8.9%	10.4%	9.0%	9.5%
Televisión de paga	13.4%	19.5%	14.2%	11.0%	16.6%	15.1%	3.6%	3.6%	3.5%
Telefonía fija	39.0%	40.6%	35.1%	29.4%	29.5%	29.3%	3.7%	4.6%	6.8%

## Comunicado de Prensa No. 099/2020

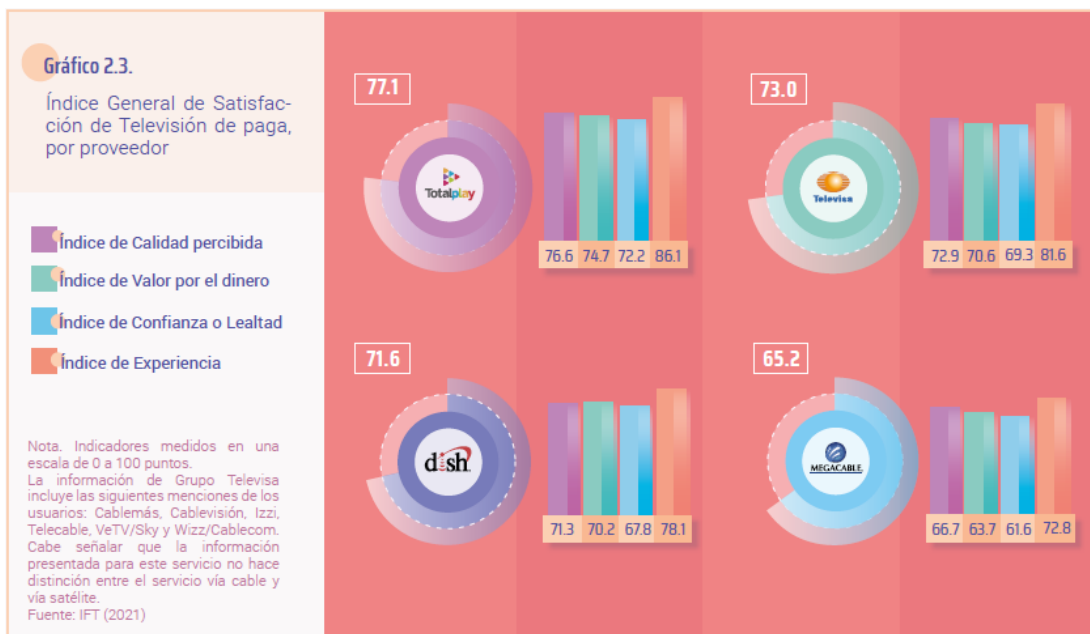
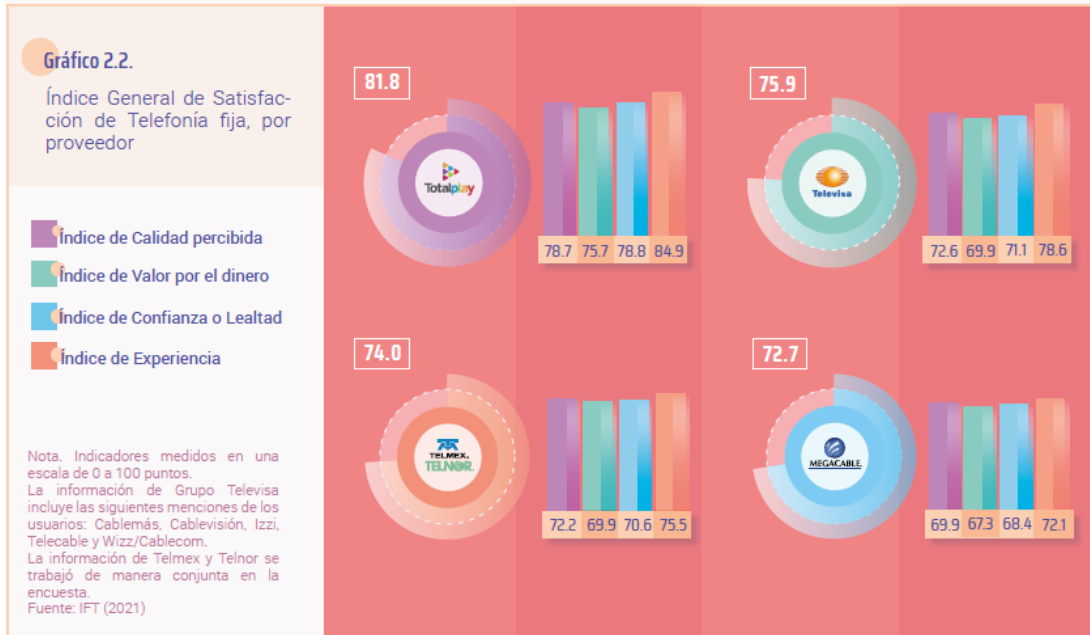
### Satisfacción de los usuarios

Finalmente, en la Encuesta también se muestra el análisis de los resultados del Índice General de Satisfacción (IGS) e Índices de satisfacción (Índice de Calidad percibida, Índice de Valor por el dinero, Índice de Confianza o Lealtad e Índice de Experiencia) desagregados por proveedor.

Es importante señalar que para cada servicio se presentan únicamente a los proveedores que tuvieron el mayor número de menciones en la encuesta. Si un proveedor brinda el servicio, pero no tuvo el mayor número de menciones en la encuesta, no se presenta su información.



## Comunicado de Prensa No. 099/2020



## Comunicado de Prensa No. 099/2020



La Segunda Encuesta 2021, Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones puede consultarse en la página electrónica del IFT: <http://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/segunda-encuesta-2021-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. 4735, 2729 y 2038

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

