

2024



SEGUNDA ENCUESTA 2024

Personas Usuarias de Servicios de Telecomunicaciones

2

Índice

Legales	3
Objetivo General	4
Objetivos Específicos	4
Consideraciones metodológicas	6

Apartado 1.

Estudio cualitativo sobre el uso de los servicios de telecomunicaciones por parte de las personas usuarias con alguna discapacidad	8
---	---

Principales Hallazgos	9
------------------------------	---

1.1. Servicios de telecomunicaciones utilizados por personas con alguna discapacidad	11
---	----

1.2. Dispositivos que utilizan a través de los servicios de telecomunicaciones	14
---	----

1.3. Uso de sistemas, aplicaciones y plataformas digitales	17
---	----

Apartado 2.

Patrones de consumo y experiencia de los servicios de telecomunicaciones de las personas usuarias con alguna discapacidad	25
--	----

Principales Hallazgos	26
------------------------------	----

2.1. Internet fijo	28
---------------------------	----

2.2. Telefonía fija	40
----------------------------	----

2.3. Televisión de paga	49
--------------------------------	----

2.4. Telefonía móvil	58
-----------------------------	----

Apartado 3.

Indicadores de Satisfacción de las personas usuarias de los servicios de telecomunicaciones	67
--	----

Principales Hallazgos	69
------------------------------	----

3.1. Indicadores de Satisfacción de los usuarios de servicios de telecomunicaciones por servicio	71
---	----

3.2. Indicadores de Satisfacción de los usuarios de servicios de telecomunicaciones - personas usuarias con alguna discapacidad y sin alguna discapacidad	91
--	----

Legales

A partir de la Reforma Constitucional en materia de telecomunicaciones publicada en junio del 2013 en el Diario Oficial de la Federación se creó el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) como un órgano autónomo, con personalidad jurídica y patrimonio propio, que tiene por objeto el desarrollo eficiente de la radiodifusión y las telecomunicaciones, para lo cual tiene a su cargo la regulación, promoción y supervisión del uso, aprovechamiento y explotación del espectro radioeléctrico, las redes y la prestación de los servicios de radiodifusión y telecomunicaciones, así como del acceso a infraestructura activa, pasiva y otros insumos esenciales, garantizando lo establecido en los artículos 6o. y 7o. de la Constitución; además de ser la autoridad en materia de competencia económica en dichos sectores.

En este sentido, la Coordinación General de Política del Usuario (CGPU) publica el presente documento denominado **“Segunda Encuesta 2024. Personas Usuarias de Servicios de Telecomunicaciones”** (Reporte), con fundamento en el Estatuto Orgánico del IFT que le confiere las siguientes atribuciones:

- *“Realizar análisis y encuestas para identificar los patrones de consumo, niveles de satisfacción y experiencia del usuario de servicios de telecomunicaciones”;*
- *“Desarrollar la metodología y publicar indicadores trimestrales de satisfacción del usuario sobre los servicios de telecomunicaciones con base en información objetiva y confiable”¹.*

¹ Estatuto Orgánico del IFT, artículo 71, fracciones XVIII y XX, IFT, marzo 2022. Disponible en: <http://www.ift.org.mx/conocenos/estatuto-organico>

Objetivo General

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

La “Segunda Encuesta 2024. Personas Usuarias de Servicios de Telecomunicaciones”, contiene los resultados obtenidos a través de las entrevistas aplicadas en el periodo del 29 de febrero al 31 de marzo de 2024 para identificar los patrones de consumo, niveles de satisfacción y experiencia de las personas usuarias de los servicios de telecomunicaciones de Internet fijo², Telefonía fija, Televisión de paga, Telefonía e Internet móvil.

Objetivos Específicos

Apartado 1. Estudio cualitativo sobre el uso de los servicios de telecomunicaciones por parte de las personas usuarias con alguna discapacidad

Los servicios de telecomunicaciones son fundamentales para garantizar la igualdad de acceso y oportunidades para las personas con alguna discapacidad, estos servicios no solo facilitan la comunicación, sino que también representan una herramienta vital para superar obstáculos cotidianos y mejorar la calidad de vida; además de los beneficios individuales, los servicios de telecomunicaciones promueven la inclusión social en un sentido más amplio, por ejemplo, las redes sociales y las plataformas de comunicación en línea ofrecen una oportunidad para que las personas con alguna discapacidad conecten con sus comunidades, encuentren apoyo y compartan experiencias.

Por lo anterior, reducir las barreras de acceso a estos servicios fortalece su integración social y capacidad para ejercer plenamente sus derechos fundamentales, fomentando así un entorno más equitativo y democrático.

En este sentido, el presente apartado muestra los resultados del estudio cualitativo (*Focus Group*)³ realizado por el IFT sobre el uso de los servicios de telecomunicaciones por parte de las personas usuarias con alguna discapacidad, así como el uso y beneficios que perciben sobre las aplicaciones y plataformas digitales.

² Para fines del presente documento Internet se refiere al acceso al servicio de Internet, es decir, el acceso al “...conjunto descentralizado de redes de telecomunicaciones..., que proporciona diversos servicios de comunicación...” (LFTR, Art. 3, Fracción XXXII).

³ Para más información consultar las consideraciones metodológicas del Reporte.



Apartado 2. Patrones de consumo y experiencia de los servicios de telecomunicaciones de las personas usuarias con alguna discapacidad

El uso de los servicios de telecomunicaciones ha incrementado en los últimos años y esta tendencia está estrechamente relacionada con el crecimiento en la disponibilidad de estos servicios entre la población en México⁴.

Por lo tanto, el presente apartado tiene como objetivo mostrar los patrones de consumo y experiencia de las personas usuarias con alguna discapacidad, para los servicios de Internet fijo, Telefonía fija, Televisión de paga y Telefonía móvil. Lo anterior, permitirá avanzar en términos de inclusión con el análisis de los servicios de telecomunicaciones en nuestro país.

Apartado 3. Indicadores de Satisfacción de las personas usuarias de los servicios de telecomunicaciones

La medición de los niveles de satisfacción de los servicios de telecomunicaciones, a través de la percepción de las personas usuarias, es un análisis que permite dar un sentido profundo a los datos recolectados mediante encuestas sobre la calidad con la que reciben las personas usuarias sus servicios; la experiencia en el uso de estos; identificar si consideran que el precio que pagan por los servicios es acorde a sus expectativas de calidad (valor por el dinero); y la lealtad que pueden generar hacia su proveedor de servicio.

Por lo anterior, los resultados que se presentan obedecen a las respuestas de las personas encuestadas, lo cual permite identificar y dar seguimiento a los niveles de satisfacción de las personas usuarias de servicios de telecomunicaciones. A su vez, los resultados permiten al sector público, agentes regulados y toda aquella persona interesada en el análisis del sector, diseñar y/o evaluar políticas públicas o estrategias en beneficio de las personas usuarias de telecomunicaciones en México.

⁴ Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares (ENDUTIH 2023), disponible en: <https://www.inegi.org.mx/programas/endutih/2023/>

Consideraciones metodológicas

Periodo de levantamiento: 29 de febrero al 31 de marzo de 2024.

Público objetivo: El público objetivo son personas usuarias de los servicios de telecomunicaciones de 18 años en adelante. La muestra considera al menos 5% de personas usuarias con alguna discapacidad y la siguiente distribución de género:

Concepto	Mujer	Hombre
Internet fijo y Televisión de paga	50.3%	49.7%
Telefonía móvil	50.0%	50.0%
Telefonía fija	50.0%	50.0%

Representatividad: Nacional (levantamiento en las 32 Entidades Federativas), con base en las 9 regiones Bassols-Batalla⁵: Noroeste, Norte, Noreste, Centro-Occidente, Centro-Norte, Centro-Este, Este, Sur y Península de Yucatán.

Con un nivel de confianza al 95%, se tienen los siguientes errores muestrales por servicio y encuesta:

Concepto	Error muestral
Internet fijo	1.17%
Televisión de paga	1.21%
Telefonía móvil	1.34%
Telefonía fija	2.08%

Consideraciones metodológicas para el servicio de Internet fijo y Televisión de paga:

La aplicación de las entrevistas del cuestionario de Internet fijo y Televisión de paga consistió en un levantamiento presencial con un diseño muestral probabilístico - aleatorio con base en el Censo de Población y Vivienda 2020 del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI). La muestra de estos servicios se conformó por 8,400 personas encuestadas.

Consideraciones metodológicas para el servicio de Telefonía móvil⁶:

La aplicación de las entrevistas del cuestionario de Telefonía móvil consistió en un levantamiento vía telefónica con un diseño muestral probabilístico - aleatorio con base en el Plan Nacional de Numeración. La muestra de este servicio se conformó por 5,306 personas encuestadas.

Consideraciones metodológicas para el servicio de Telefonía fija:

La aplicación de las entrevistas del cuestionario de Telefonía fija consistió en un levantamiento vía telefónica con un diseño muestral probabilístico - aleatorio con base en el Plan Nacional de Numeración. La muestra de este servicio se conformó por 2,200 personas encuestadas.

⁵ Ángel Bassols Batalla, (1975), Geografía Económica de México, Editorial F. Trillas.

⁶ En el servicio de Telefonía móvil se incluyen los servicios de voz, mensajes cortos (SMS) y datos móviles.

Consideraciones metodológicas de los Indicadores de Satisfacción de los usuarios de servicios de telecomunicaciones⁷

La definición de la metodología y elaboración de los Indicadores se compone de tres momentos:

- El primero consiste en evaluar por servicio el Índice General de Satisfacción (IGS).
- El segundo evalúa los elementos que inciden en el IGS.
- El tercero mide la incidencia (importancia) de estos elementos en el IGS.

Para llevar a cabo el primer momento, se construyó un IGS definido a través de la pregunta expresa: “¿Qué tan satisfecho se encuentra con su servicio de... (Internet fijo, Telefonía fija, Televisión de paga o Telefonía móvil) que ha recibido en los últimos 12 meses?”.

Para el segundo momento, de acuerdo con las mejores prácticas internacionales para la evaluación de los elementos que inciden en el IGS, se construyeron Índices de satisfacción: Calidad percibida, Valor por el dinero, Confianza o Lealtad y Experiencia.

En el tercer momento, se construyó un modelo teórico que mide la incidencia (importancia) de los diferentes Índices de satisfacción (variables independientes) sobre el IGS (variable dependiente).

La información relativa a los Indicadores de Satisfacción de las personas usuarias de telecomunicaciones se mide en una escala de 0 a 100 puntos.

Consideraciones metodológicas del estudio cualitativo

Un estudio cualitativo tiene como fin brindar información sin medición numérica ni probabilística ya que no se trata de un análisis estadístico, y permite desarrollar preguntas e hipótesis antes, durante y/o después de la recolección y el análisis de los datos⁸.

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

De acuerdo con las mejores prácticas internacionales, diferentes órganos reguladores⁹ realizan estudios de carácter cualitativo con la finalidad de profundizar en el análisis de un tema; con el interés de saber qué piensan las personas encuestadas y qué significado poseen sus perspectivas en el asunto que se investiga.

En este sentido, el Reporte presenta información de los resultados de las sesiones de los *Focus Group* (Grupos focales)¹⁰ realizados vía *online* a través de la plataforma Teams con la finalidad de analizar a profundidad la información que sea de relevancia para la investigación, con la finalidad de analizar a profundidad la información que sea de relevancia para la investigación.

Las personas usuarias que participaron en el estudio interactuaron durante 2 días, el 5 y 6 de septiembre de 2023, cada uno con una duración aproximada de 120 minutos con 6 participantes, todos ellos con por lo menos dos servicios de telecomunicaciones contratados. Los participantes se dividieron de la siguiente manera:

- 1) Grupo 1: 3 Hombres y 3 mujeres con alguna discapacidad visual entre 20 y 45 años de edad.
- 2) Grupo 2: 4 Hombres y 2 mujeres entre 20 y 45 años de edad con alguna discapacidad motriz: dos con alguna discapacidad en miembros superiores; tres con alguna discapacidad en miembros inferiores y uno con alguna discapacidad motriz y auditiva.

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

⁷ Para más información véase el documento “Actualización de la Metodología de Indicadores de Satisfacción de los Usuarios de Telecomunicaciones”, (IFT, 2021). Disponible en: <http://www.ift.org.mx/sites/default/files/contenidogeneral/usuarios-y-audencias/actualizaciondelametodologiadeindicadores.pdf>

⁸ Sampieri Roberto Hernández, et al., “Metodología de la investigación”, Mc Graw Hill quinta edición 2010, capítulos 1 y 12.

⁹ Órganos reguladores como la Oficina de Comunicaciones (Ofcom) en Reino Unido y el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel) en Perú.

¹⁰ El *Focus Group* es una técnica que centra su atención en la pluralidad de respuestas obtenidas de un grupo de personas, y es definida como una técnica de la investigación cualitativa cuyo objetivo es la obtención de datos por medio de la percepción, los sentimientos, las actitudes y las opiniones de grupos de personas.



Apartado 1.

Estudio cualitativo sobre el uso de los servicios de telecomunicaciones por parte de las personas usuarias con alguna discapacidad

Los servicios de telecomunicaciones son fundamentales para garantizar la igualdad de acceso y oportunidades para las personas con alguna discapacidad, estos servicios no solo facilitan la comunicación, sino que también representan una herramienta vital para superar obstáculos cotidianos y mejorar la calidad de vida; además de los beneficios individuales, los servicios de telecomunicaciones promueven la inclusión social en un sentido más amplio, por ejemplo, las redes sociales y las plataformas de comunicación en línea ofrecen una oportunidad para que las personas con alguna discapacidad conecten con sus comunidades, encuentren apoyo y compartan experiencias.

Por lo anterior, reducir las barreras de acceso a estos servicios fortalece su integración social y capacidad para ejercer plenamente sus derechos fundamentales, fomentando así un entorno más equitativo y democrático.

En este sentido, el presente apartado muestra los resultados del estudio cualitativo (*Focus Group*)¹¹ realizado por el IFT sobre el uso de los servicios de telecomunicaciones por parte de las personas usuarias con alguna discapacidad, así como el uso y beneficios que perciben sobre las aplicaciones y plataformas digitales.

Nota. El apartado muestra los resultados del estudio cualitativo, los cuales no son extrapolables al total de la población, es decir, no son representativos a nivel nacional. Estos resultados corresponden a las experiencias, opiniones y sugerencias que las personas participantes emitieron durante dicho estudio, lo anterior con la finalidad de que el lector tome la información con la salvedad correspondiente.



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

¹¹ Para más información consultar las consideraciones metodológicas del Reporte.

Principales Hallazgos

Los servicios de telecomunicaciones impactan positivamente entre las personas participantes con alguna discapacidad, venciendo barreras y limitaciones.



- Los servicios de telecomunicaciones que más utilizan son el Internet fijo, la Telefonía e Internet móvil.
- El acceso a Internet les proporciona ingresos, independencia, así como seguridad al facilitar la comunicación constante.

Ventajas de usar los servicios de telecomunicaciones

Dentro de las ventajas que mencionaron las personas participantes del estudio cualitativo sobre el uso de los servicios de telecomunicaciones, se encuentran:

Social



Estar en contacto con familiares y personas cercanas

Profesional



Uso de herramientas para trabajar

Entretenimiento



Les permite tener momentos de relajación

Uso y conocimiento de los dispositivos



El *Smartphone* es el dispositivo más relevante para todas las personas participantes.



La computadora/ computadora portátil es de gran relevancia, es su medio para trabajar y obtener un ingreso.

Uso de sistemas, aplicaciones y plataformas digitales

Uso de redes sociales

Les brindan un espacio inclusivo para conectar con otras personas con discapacidad, compartir experiencias, acceder a recursos y promover la conciencia, facilitando la participación y la visibilidad.

Beneficios percibidos

El uso de sistemas, aplicaciones y plataformas digitales son relevantes porque les ofrecen varios beneficios como:

- Comunicación
- Confort
- Ahorro de tiempo, dinero y esfuerzo
- Seguridad
- No necesitan desplazarse
- No dependen de otras personas

Las personas participantes que utilizan funciones especiales están interesadas en usarlas más, desarrollando independencia y seguridad personal.



Facebook es una red social bastante relevante ya que brinda beneficios emocionales, empatía y solidaridad.

Principales Hallazgos

Sin embargo, existen algunas diferencias en el uso y percepción de acuerdo al tipo de discapacidad:



Auditiva:

Utilizan las redes sociales, aunque no siempre pueden escuchar adecuadamente todos los videos y audios.



Motriz:

Utilizan asistentes virtuales para facilitarles las tareas en casa, además, las mantienen actualizadas con información y entretenimiento al alcance.



Visual:

Uso de herramientas digitales que les auxilien para usar aplicaciones y dispositivos: como *VoiceOver*, *eReader Prestigio*, *TalkBack*.

¿Cómo se informan sobre sistemas, aplicaciones y plataformas digitales?

Recomendaciones/regalos



- Regalos de su pareja que previamente ya tenía alguna experiencia
- Recomendaciones de personas conocidas y amistades

Intuición



- Investigando por su cuenta
- Viendo tutoriales en YouTube

¿Cómo les gustaría informarse sobre los sistemas, aplicaciones y plataformas digitales?

Las personas participantes requieren saber más sobre los sistemas, aplicaciones y plataformas digitales que les proporcionen un uso más amigable y eficiente de sus dispositivos y servicios de telecomunicaciones.

Quieren enterarse a través de:



- Medios masivos (radio, televisión)
- Internet
- Redes sociales
- Grupos en Facebook
- Videos de TikTok que contengan subtítulos
- Instituciones

TalkBack: Es una función de accesibilidad que ayuda a las personas ciegas o con visión reducida a interactuar con sus dispositivos Android a través de controles táctiles y comentarios por voz. Disponible en: <https://support.google.com/accessibility/android/answer/6007100?hl=es-419>

VoiceOver: Es un lector de pantalla integrado que describe en voz alta lo que aparece en la pantalla del ordenador, lee el texto contenido en los documentos y ventanas. Disponible en: https://www.apple.com/es/voiceover/info/guide/_1121.html

eReader Prestigio: Es una aplicación para leer libros. Disponible en: <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.prestigio.ereader&hl=es>

1.1. Servicios de telecomunicaciones utilizados por personas con alguna discapacidad

De acuerdo con las personas participantes del estudio cualitativo, los servicios de telecomunicaciones que más utilizan son el Internet fijo, Telefonía e Internet móvil. El acceso a Internet les proporciona ingresos, independencia, así como seguridad al facilitar la comunicación constante.

Diagrama 1.1.1. Servicios de telecomunicaciones más utilizados, según las personas participantes del estudio cualitativo



Tener acceso a Internet les brinda una fuente de ingreso que les ayuda a ser **independientes** y, a la vez, **seguridad y protección** al estar siempre comunicadas con personas cercanas.



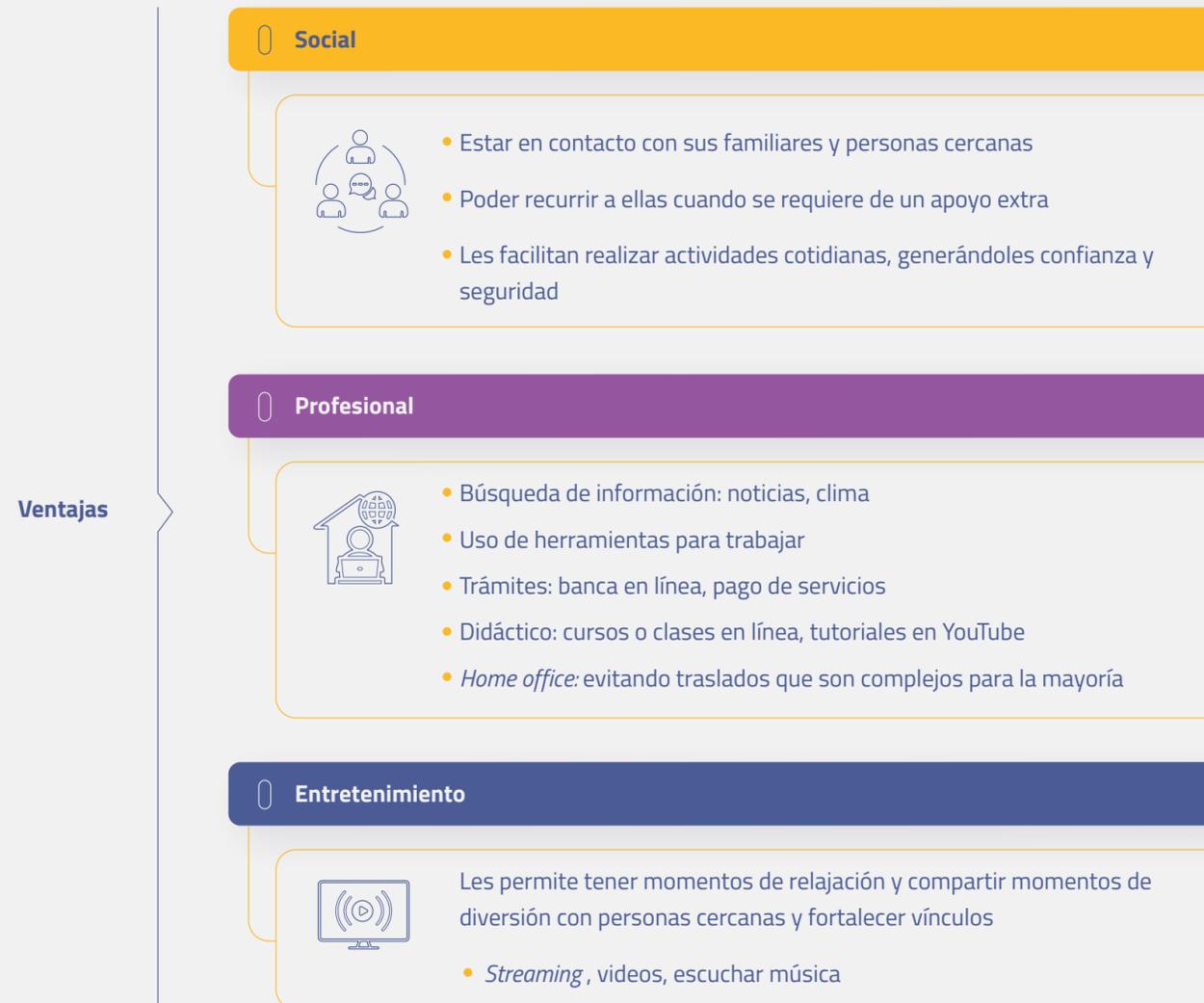
Nota. Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional.

Fuente: IFT (2024)

Ventajas del uso de los servicios de telecomunicaciones

Las ventajas que señalaron las personas participantes del estudio cualitativo fueron principalmente en tres ámbitos: el social, el profesional y el entretenimiento. Las ventajas mejoran la integración en estos ámbitos, la autonomía al realizar diferentes actividades cotidianas y promueven una mejor calidad de vida.

Diagrama 1.1.2. Ventajas de los servicios de telecomunicaciones, según las personas participantes del estudio cualitativo



Los servicios de telecomunicaciones **impactan positivamente** entre las personas participantes con alguna discapacidad, **venciendo barreras y limitaciones** en estos tres aspectos. Es decir, **les permite** no quedarse fuera e integrarse en estos tres ámbitos tan relevantes para tener **una mejor calidad de vida**.

Les facilitan realizar actividades cotidianas, **generándoles confianza y seguridad**.



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

Streaming: La actividad de escuchar o ver sonido o video directamente desde Internet. Disponible en: <https://dictionary.cambridge.org/es/diccionario/ingles/streaming>.

Fuente: IFT (2024)

Asimismo, el uso de Internet les facilita más la inclusión al brindarles acceso rápido y práctico a información y plataformas desde un solo dispositivo, permitiendo anticipar y resolver situaciones, además de promover la igualdad y seguridad al reducir riesgos y la sensación de exclusión en el mundo real.

Diagrama 1.1.3. Importancia del servicio de Internet fijo y/o móvil, según las personas participantes del estudio cualitativo



Características del Internet que han permitido a las personas usuarias con alguna discapacidad incorporarse a la sociedad de una manera más ágil, práctica, segura e igualitaria:

Más ágil y práctico porque en menor tiempo logran saber del mundo (informarse), en un solo dispositivo pueden acceder a varias herramientas muy útiles para resolver o anticipar situaciones.

Previene situaciones que les permiten llevar a cabo sus actividades y/o tareas (por ejemplo, conocer el clima, el estado de las vialidades y los lugares a los que tienen que asistir previamente).

Más igualitario porque el mundo virtual les ayuda a no sentirse relegadas por su condición.

Les permite explorar el mundo con una mayor contención y seguridad, al no estar tan expuestas ni correr riesgos, como mencionan que es para ellas en el mundo real.

“Sin el Internet no podría trabajar, prácticamente muevo todo, absolutamente todo, con dispositivos para poderme contactar; sí es necesario el Internet sino la verdad no podría tener un ingreso.”



“Para mí es información y hay muchas maneras de facilitarnos con tantas apps que ahora hay, ya nada más le hablo, ya no tengo que estar preocupándome por tanto leer, a mí que me cuesta ahora tanto leer.”



“Tanto Internet fijo como móvil, porque el fijo lo utilizo más que nada para trabajar para la laptop y así. Y también el móvil porque si sales se requiere Internet, también para tener una mejor comunicación.”



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

Fuente: IFT (2024)

1.2. Dispositivos que utilizan a través de los servicios de telecomunicaciones

Las personas participantes del estudio cualitativo utilizan una variedad de dispositivos para acceder a los servicios de telecomunicaciones, siendo el *Smartphone* el más importante para tareas y entretenimiento; por otra parte, la computadora/*laptop* es esencial debido a que les permite trabajar y generar ingresos.

Diagrama 1.2.1. Dispositivos que utilizan para acceder a los servicios de telecomunicaciones, según las personas participantes del estudio cualitativo



Para **las personas participantes** la categoría de dispositivos que utilizan para acceder a los servicios de telecomunicaciones es muy amplia, **incorporan** aquellos aparatos y **dispositivos que les pueden ayudar** para realizar tareas, **agilizar** sus labores y para **acceder** al entretenimiento.

- El **Smartphone** es el dispositivo más relevante para todas las personas participantes. **Buscan** la forma de **hacerlo más amigable**.
 - Algunas personas bajan aplicaciones buscando plataformas digitales para poder usarlas mejor (leer, dictar mensajes, dictar acciones y escuchar).
- La computadora/computadora portátil es de gran relevancia, es su medio para trabajar y obtener un ingreso.

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

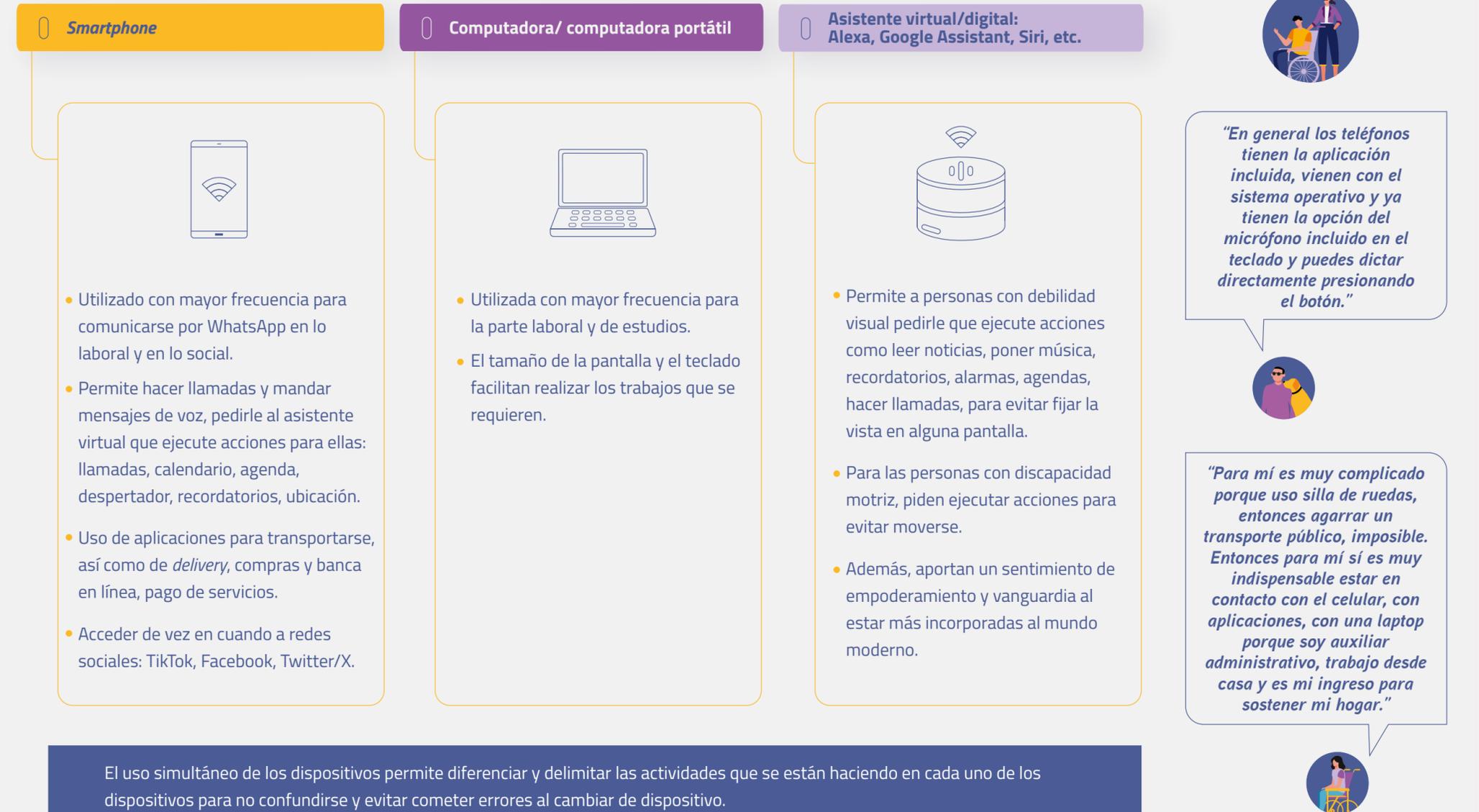
***Foco inteligente:** Es un foco que se puede controlar de manera remota utilizando tecnología inalámbrica como Wi-Fi o Bluetooth.

** **Proyector inteligente:** Es un dispositivo que combina las capacidades de proyección de imágenes con funciones inteligentes y conectividad a través de tecnologías inalámbricas o de red.

Fuente: IFT (2024)

Las personas participantes señalaron que el *Smartphone* les facilita la comunicación, las gestiones diarias y el uso de aplicaciones, las computadoras son esenciales para el trabajo y estudios, mientras que, los asistentes virtuales ayudan a personas con discapacidad visual y motriz a ejecutar acciones sin usar pantallas ni moverse.

Diagrama 1.2.2. 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)

Limitaciones y barreras en el uso de dispositivos

De acuerdo con las personas participantes del estudio cualitativo, las especificaciones de los dispositivos pueden limitar su uso, por ejemplo, las personas participantes señalaron lo siguiente:

Diagrama 1.2.3. Limitaciones y barreras en el uso de dispositivos, según las personas participantes del estudio cualitativo

Limitaciones

Las especificaciones de los dispositivos podrían limitar el uso que las personas participantes con alguna discapacidad les dan a los dispositivos.

- Las personas con debilidad visual tienen que moderar el tiempo que pueden dedicarle a la pantalla de un *Smartphone*, televisión o computadora.
- La mayoría de las personas participantes con alguna discapacidad motriz señalaron que la computadora es la que representa mayores retos y problemáticas para usarla.
- Las personas participantes con alguna discapacidad motriz mencionaron que las funciones de comando de voz no las entienden bien y escriben otras palabras. Además, invierten más tiempo y esfuerzo en corregir.
- En las computadoras y *Smartphones* las teclas son más sensibles y les complica la precisión.

Barreras

- Para las personas participantes con alguna discapacidad, **no existen barreras** para el uso de dispositivos.
- Se observa que las personas participantes tratan, a medida del alcance de cada una, **encontrar plataformas digitales y aplicaciones para poder ser parte de este mundo que se centra mucho en la conectividad.**

Para vencer estas limitaciones, realizan lo siguiente:

- Optan por solo usarlos para cuestiones de trabajo, cuando no hay otra opción.
- Piden ayuda a un familiar o persona cercana de confianza.
- Algunas personas prefieren resolver sus actividades en el celular, ya que consideran que es más amigable.

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

Fuente: IFT (2024)

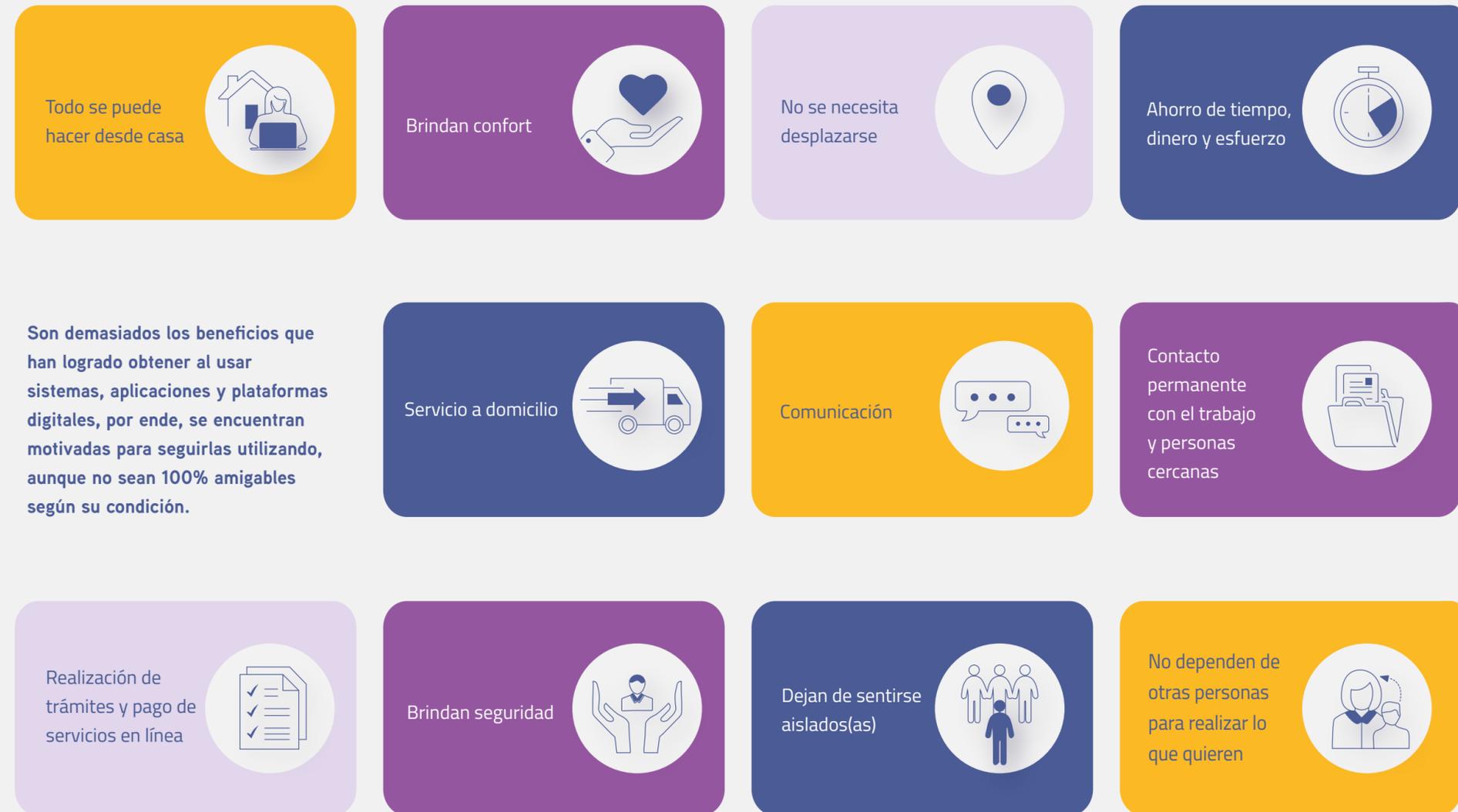


1.3. Uso de sistemas, aplicaciones y plataformas digitales

Beneficios de los sistemas, aplicaciones y plataformas digitales

El uso de sistemas, aplicaciones y plataformas digitales son relevantes porque les ofrecen varios beneficios:

Diagrama 1.3.1. Beneficios de los sistemas, aplicaciones y plataformas digitales, según las personas participantes del estudio cualitativo



Nota. Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional.
Fuente: IFT (2024)



Sin embargo, existen algunas diferencias en el uso y percepción de los sistemas, aplicaciones y plataformas digitales de acuerdo con el tipo de discapacidad. Por ejemplo, las personas participantes con debilidad visual utilizan los más intuitivos, pero limitan el uso de redes sociales; para las personas con discapacidad motriz prefieren usar redes sociales por temas de salud; mientras que, las personas con discapacidad auditiva encuentran menos herramientas adecuadas para su condición.

Diagrama 1.3.2. Diferencias del uso y percepción de los sistemas, aplicaciones y plataformas digitales, según las personas participantes del estudio cualitativo

Debilidad visual



- Son más intuitivas para el uso de los servicios de telecomunicaciones.
- Valoran tener redes sociales, pero las usan con debida medida.
- No cuentan con herramientas que les permitan navegar en redes sociales más amigables para la vista.
- Uso de plataformas digitales que les auxilien para usar aplicaciones y dispositivos como *VoiceOver*, *eReader Prestigio*, *TalkBack*.
- Cuentan con banca en línea, aplicaciones de *delivery* y piden el súper a domicilio.
- Los trámites y/o contrataciones que realizan en línea corresponden a los servicios de telecomunicaciones.

Motriz

- Utilizan redes sociales por tema de salud. Mencionaron formar parte de grupos de personas con alguna discapacidad como forma de pertenencia, aprendizaje y motivación.
- Utilizan asistentes virtuales para facilitarles las tareas en casa, además, las mantiene actualizadas con información y entretenimiento al alcance.
- Utilizan menos herramientas que les ayuden con el uso de dispositivos, especialmente la computadora, debido a que no saben cómo utilizarlas.
- Cuentan con banca en línea, aplicaciones de *delivery* y piden el súper a domicilio.



Auditiva



- Consideran que existen menos aplicaciones y plataformas digitales para el uso más adecuado de los dispositivos.
- Problemas de compatibilidad entre los aparatos auditivos y los dispositivos.
- Utilizan las redes sociales, aunque no siempre puede escuchar adecuadamente todos los videos y audios.
- Cuentan con banca en línea y realizan compras en línea.

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

Fuente: IFT (2024)



Uso de sistemas y funciones especiales

Las personas participantes participantes del estudio cualitativo que comienzan a utilizar funciones especiales muestran más interés en aprender y seguir utilizándolas.

Diagrama 1.3.3. Sistemas o funciones especiales que facilitan el uso de sus dispositivos y aparatos, según las personas participantes del estudio cualitativo



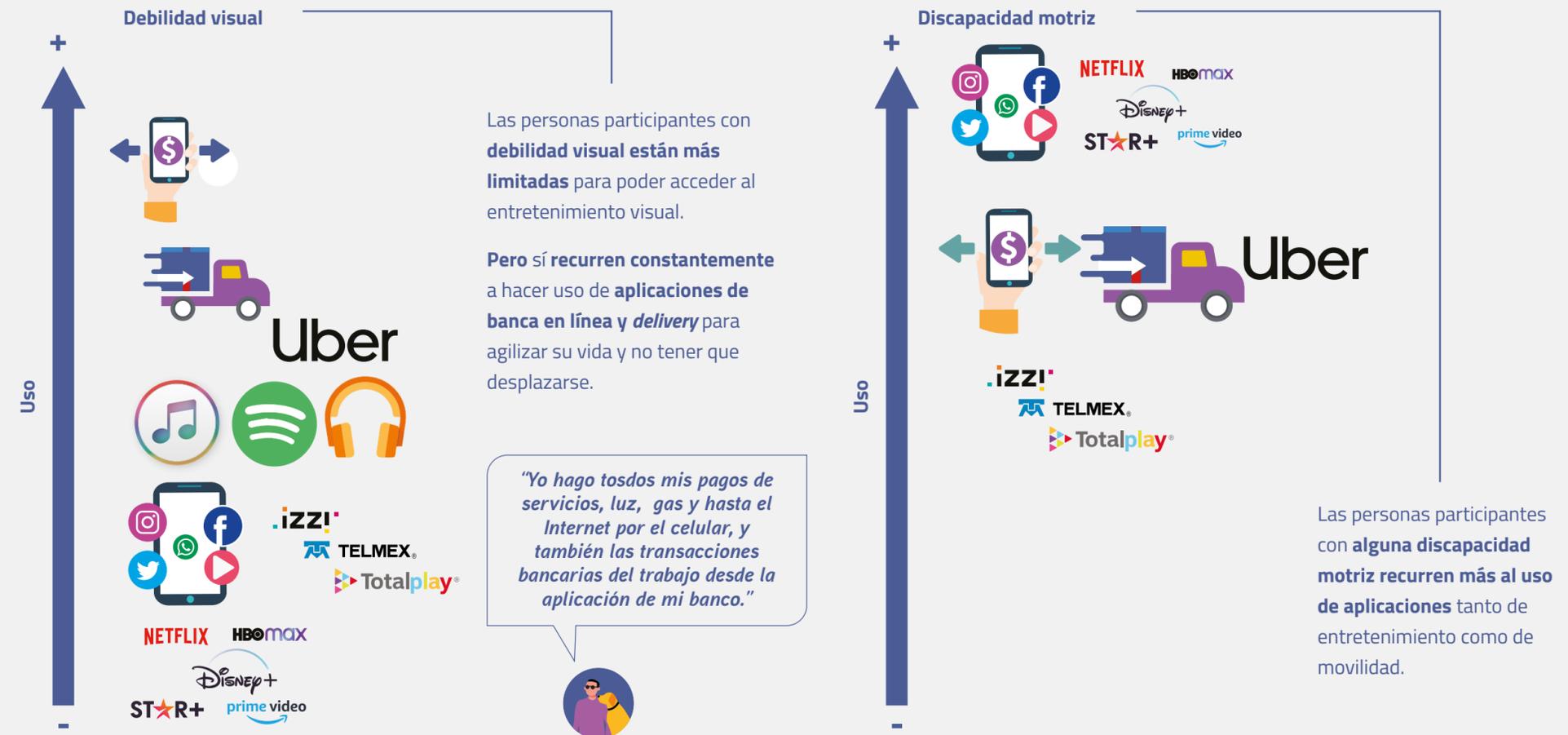
Nota. Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional.
Fuente: IFT (2024)



Aplicaciones y plataformas digitales utilizadas

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.

Diagrama 1.3.4. Aplicaciones y plataformas digitales utilizadas por las personas participantes del estudio cualitativo



Nota. Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional.
Fuente: IFT (2024)



Uso de redes sociales

Para las personas participantes del estudio cualitativo, el uso de redes sociales les brinda un espacio inclusivo para conectar con otras personas con alguna discapacidad, compartir experiencias, acceder a recursos y promover la conciencia, facilitando la participación y la visibilidad.

Diagrama 1.3.5. Redes sociales utilizadas por las personas participantes del estudio cualitativo



WhatsApp es muy versátil porque permite enviar archivos, imágenes, escribir texto y, sobre todo, da la opción de mandar mensajes de voz. También permite poner en modo oscuro para no dañar tanto la vista, aumentar el tamaño de la letra y el volumen.



- Para las personas participantes con debilidad visual es la más amigable, por los videos cortos y subtítulos con letras grandes.
- Se valora por videos amenos, divertidos, de múltiples temas, por ejemplo, ver una receta de cocina en un minuto.



- Buscan oportunidades de trabajo, proveedores y/o clientes.
- Fuente de información.
- Contacto con sus amistades y familiares.
- Por ejemplo, las personas con discapacidad motriz señalaron pertenecer a grupos de salud, bienestar y de personas con su misma condición.



- YouTube es de las redes más amigables ya que tiene opciones de ajustar subtítulos, comando de voz, videos con buen audio.
- Para las personas participantes es una buena fuente de información y de aprendizaje porque ofrece soluciones con sus tutoriales.

Sin embargo, las personas participantes mencionaron que las redes sociales no brindan herramientas específicas para personas con alguna discapacidad.



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

Fuente: IFT (2024)

De acuerdo con las personas participantes Facebook es una red social bastante relevante ya que:

Diagrama 1.3.6. Facebook entre las aplicaciones preferidas por las personas usuarias con alguna discapacidad, según las personas participantes del estudio cualitativo



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

Fuente: IFT (2024)

¿Cómo se informan las personas del estudio cualitativo sobre los sistemas, aplicaciones y plataformas digitales?

Las personas participantes del estudio cualitativo mencionaron haberse enterado de los sistemas, aplicaciones y plataformas digitales por dos vías: recomendación/regalo y por intuición.

Diagrama 1.3.7. ¿Cómo se enteran las personas participantes del estudio cualitativo sobre los sistemas, aplicaciones y plataformas digitales?



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

Fuente: IFT (2024)



¿Cómo les gustaría informarse sobre los sistemas, aplicaciones y plataformas digitales?

Las personas participantes del estudio cualitativo mencionaron que requieren aprender más sobre los sistemas, aplicaciones y plataformas digitales que mejoren el uso de sus dispositivos y servicios de telecomunicaciones. Prefieren obtener información a través de medios masivos, Internet, redes sociales, grupos en Facebook con expertos, y plataformas digitales como TikTok que contengan subtítulos.

Diagrama 1.3.8. ¿Cómo les gustaría informarse sobre los sistemas, aplicaciones y plataformas digitales?, según las personas participantes del estudio cualitativo

Las personas participantes requieren saber más de funciones y plataformas digitales que les proporcionen un uso más amigable y eficiente de sus dispositivos y servicios de telecomunicaciones.

- Les gustaría informarse por medios masivos, radio y televisión.
- En el Internet, que salieran anuncios de las nuevas funciones.
- En redes sociales, que anuncien de las nuevas funciones que tienen para personas con alguna discapacidad:
 - Tener grupos en Facebook, por ejemplo, que un(a) experto(a) les hable de los beneficios y ventajas de utilizar funciones especiales en sus dispositivos.
 - Doctores(as) y fundaciones, que en redes sociales den los consejos para manejar mejor los dispositivos y aparatos.
 - TikTok, por su formato de videos cortos y con subtítulos.
- A través de Instituciones que las orienten de los sistemas, aplicaciones, plataformas digitales y funciones que pueden usar y dónde adquirirlos.



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

Fuente: IFT (2024)



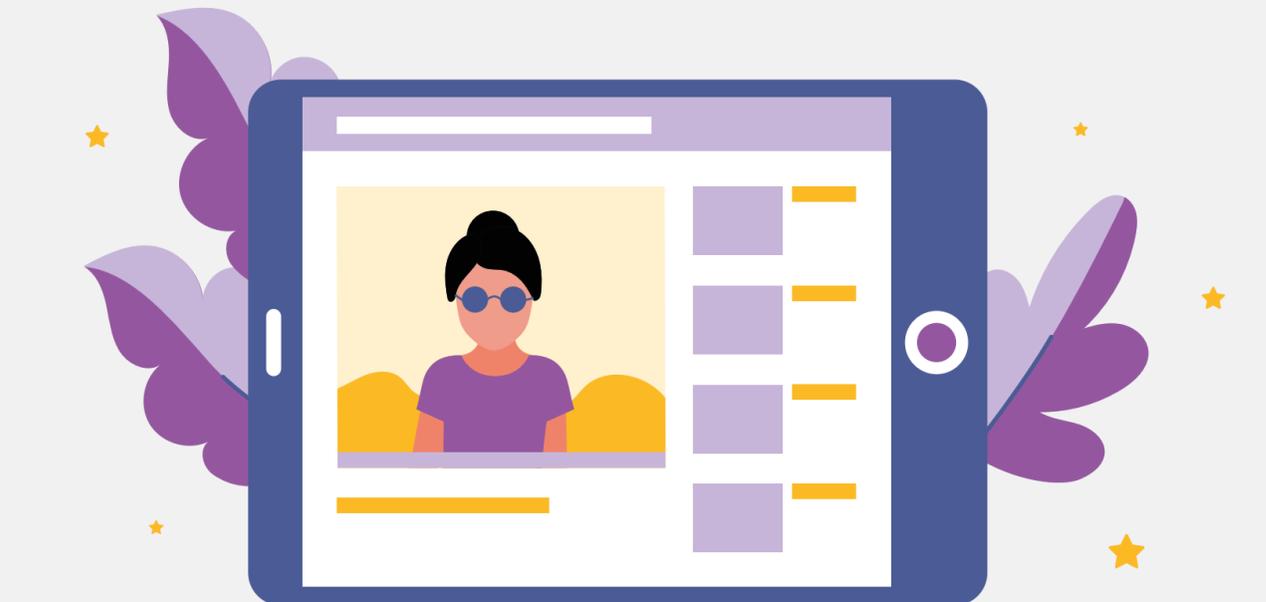
Apartado 2.

Patrones de consumo y experiencia de los servicios de telecomunicaciones de las personas usuarias con alguna discapacidad

El uso de los servicios de telecomunicaciones ha incrementado en los últimos años y esta tendencia está estrechamente relacionada con el crecimiento en la disponibilidad de estos servicios entre la población en México¹².

Por lo tanto, el presente apartado tiene como objetivo mostrar los patrones de consumo y experiencia de las personas usuarias con alguna discapacidad, para los servicios de Internet fijo, Telefonía fija, Televisión de paga y Telefonía móvil. Lo anterior, permitirá avanzar en términos de inclusión con el análisis de los servicios de telecomunicaciones en nuestro país.

Nota. El apartado muestra los resultados de las encuestas del IFT, las cuales son representativas a nivel nacional. Para cada servicio se presentan únicamente los tipos de discapacidad que tuvieron el mayor número de menciones en la encuesta. Si una persona usuaria mencionó contar con alguna discapacidad, pero esta no tuvo una muestra estadísticamente representativa a nivel nacional, no se presenta su información.

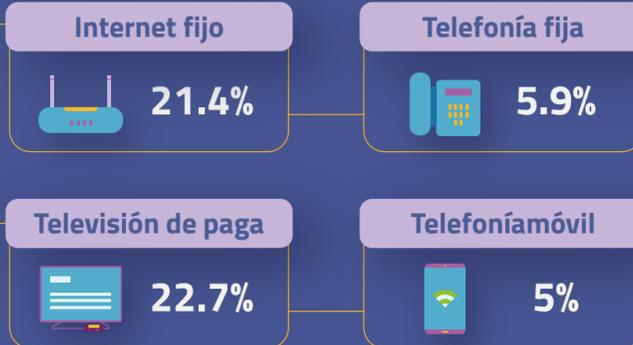


¹² ENDUTIH 2023, disponible en: <https://www.inegi.org.mx/programas/endutih/2023/>

Principales Hallazgos

1

Perfil de las personas usuarias con alguna discapacidad



3

Dispositivos o aparatos conectados a Internet

Las personas usuarias con alguna discapacidad de Internet fijo mencionaron que los principales dispositivos o aparatos conectados a Internet que les facilitan su vida diaria son el **celular/teléfono móvil, la televisión y la bocina inteligente.**

2

Importancia de los servicios de telecomunicaciones

Las personas usuarias con alguna discapacidad consideran que son **muy importantes/importantes** los servicios de **Internet fijo (68%), Telefonía fija (88.4%), Televisión de paga (59.7%) y Telefonía móvil (86.5%).**

4

Conocimiento sobre aplicaciones o funciones especiales

Las principales aplicaciones o funciones especiales que les facilitan el uso de los servicios de telecomunicaciones son:

Los principales beneficios de contar con los servicios de telecomunicaciones son:

- Internet fijo:** los comandos de voz para diferentes aplicaciones
- Telefonía fija y móvil:** poder comunicarse
- Televisión de paga:** tener entretenimiento a todas horas del día

- Internet fijo:** los comandos de voz para diferentes aplicaciones
- Telefonía fija:** las llamadas/recibir llamadas
- Televisión de paga:** el control remoto/control por medio de la aplicación (*app*)
- Telefonía móvil:** WhatsApp

Principales Hallazgos

5

¿Cómo se informan y desean informarse sobre las aplicaciones o funciones especiales que pueden apoyarles con su discapacidad?

Las personas usuarias con alguna discapacidad de Internet fijo mencionaron principalmente, **haberse enterado** de las aplicaciones o funciones especiales a través de **recomendación de familiares y amigos, investigación por cuenta propia y por información de su proveedor.**

Asimismo, mencionaron principalmente que **les gustaría informarse** a través de **medios de comunicación (televisión, radio, periódicos, etc.), por redes sociales y por el personal de la compañía.**

6

¿Han visitado la página de Internet de su proveedor de servicio?

Internet fijo



Telefonía fija



Televisión de paga



Telefonía móvil



De las personas usuarias con alguna discapacidad que mencionaron haber visitado la página de Internet de su proveedor de servicio:

- La mayoría considera que es accesible para su tipo de discapacidad.

7

¿Qué información consideran que debe estar disponible en la página de Internet de su proveedor de servicio?

Las personas usuarias con alguna discapacidad de Internet fijo y Televisión de paga, mencionaron principalmente la **opción para poder aumentar el tamaño de las letras.**

Las personas usuarias con alguna discapacidad de Telefonía fija señalaron contar con **información general de ayuda para su discapacidad.**

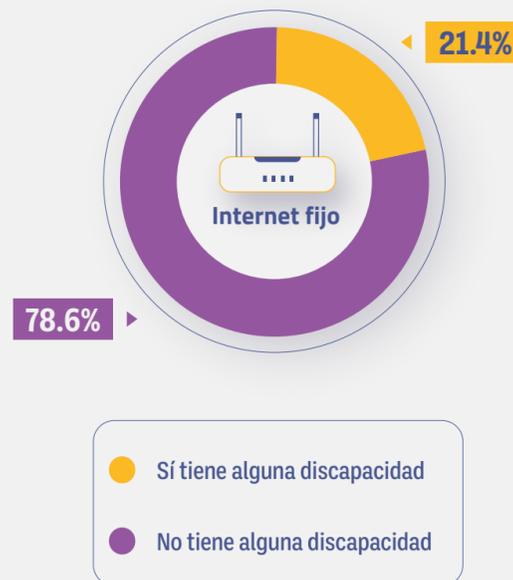
Mientras que, las personas usuarias con alguna discapacidad de Telefonía móvil mencionaron **una sección que ofrezca descuentos y promociones a personas con discapacidad.**

2.1. Internet fijo

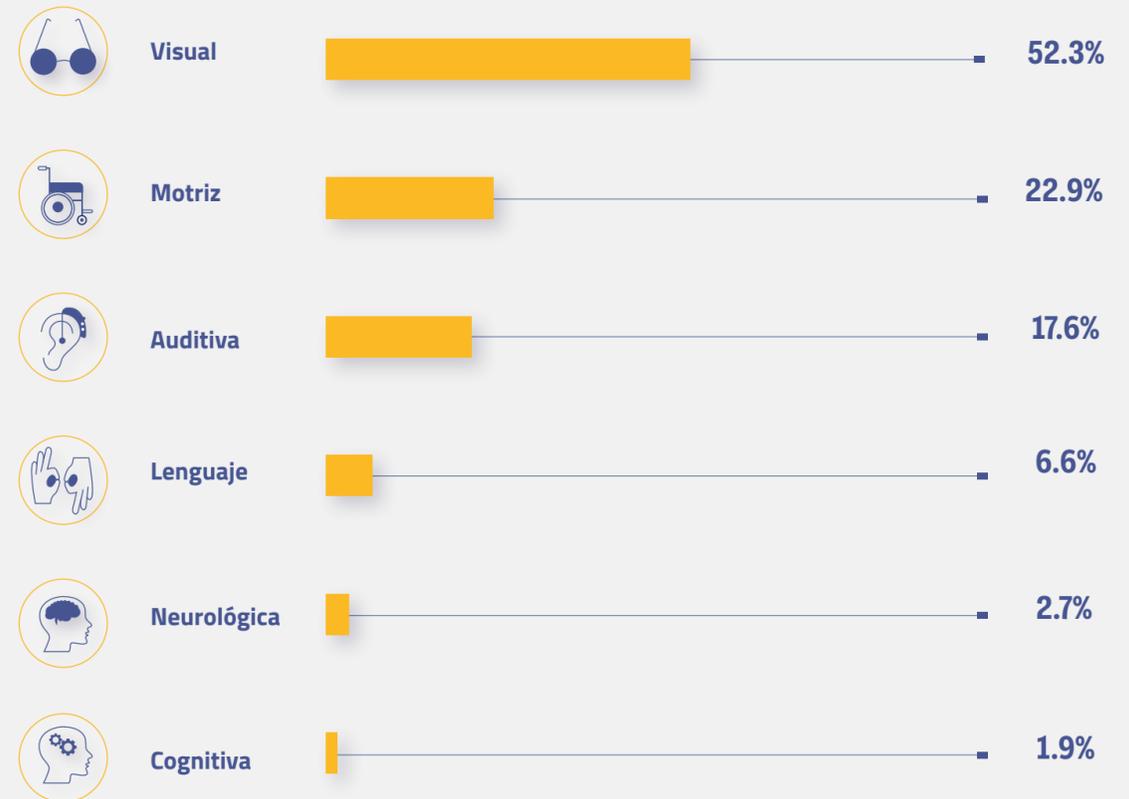
Perfil de las personas usuarias

De las personas usuarias del servicio de Internet fijo, el 78.6% mencionó no tener alguna discapacidad. Por su parte, el 21.4% señaló tener algún tipo de discapacidad, los tipos de discapacidad visual y motriz fueron los más mencionados.

Gráfico 2.1.1. Perfil de las personas usuarias de Internet fijo



Tipo de discapacidad



Nota. Respuesta espontánea.

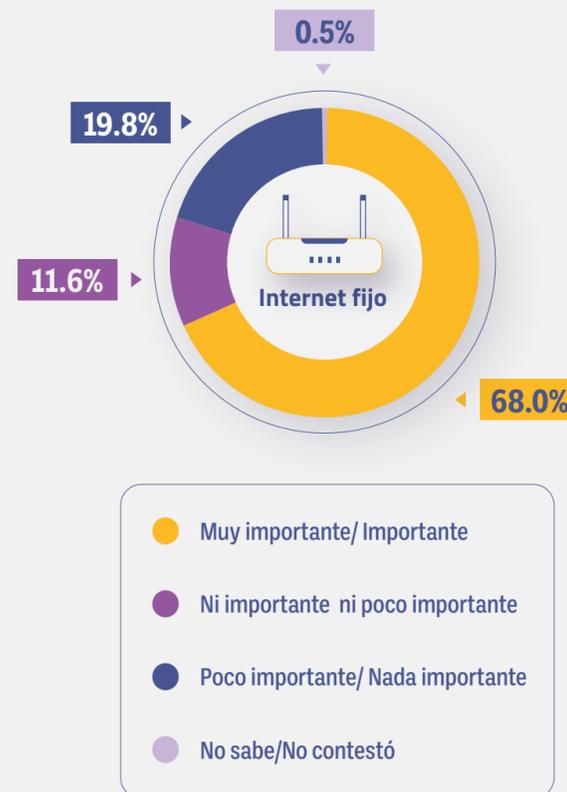
El tipo de discapacidad es respuesta múltiple, por lo que la suma no da 100%.

Fuente: IFT (2024)

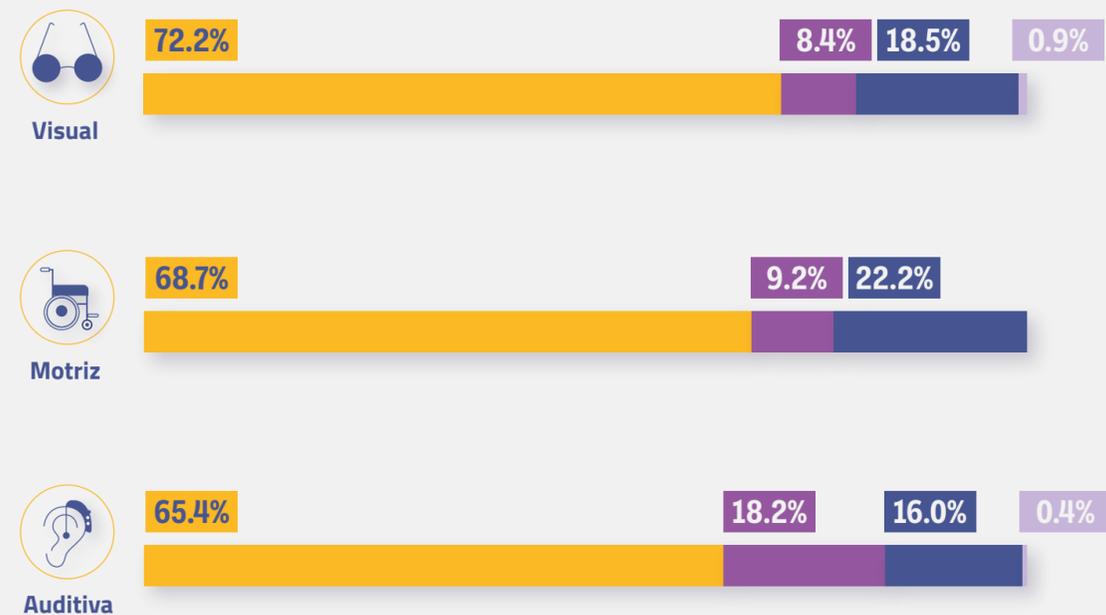
Importancia del servicio de Internet fijo

El 68% de las personas usuarias con alguna discapacidad mencionó que el servicio de Internet fijo es muy importante/importante, esta mención fue mayor entre las personas usuarias con discapacidad visual.

Gráfico 2.1.2. De acuerdo con su discapacidad, ¿qué tan importante es el servicio de Internet fijo?



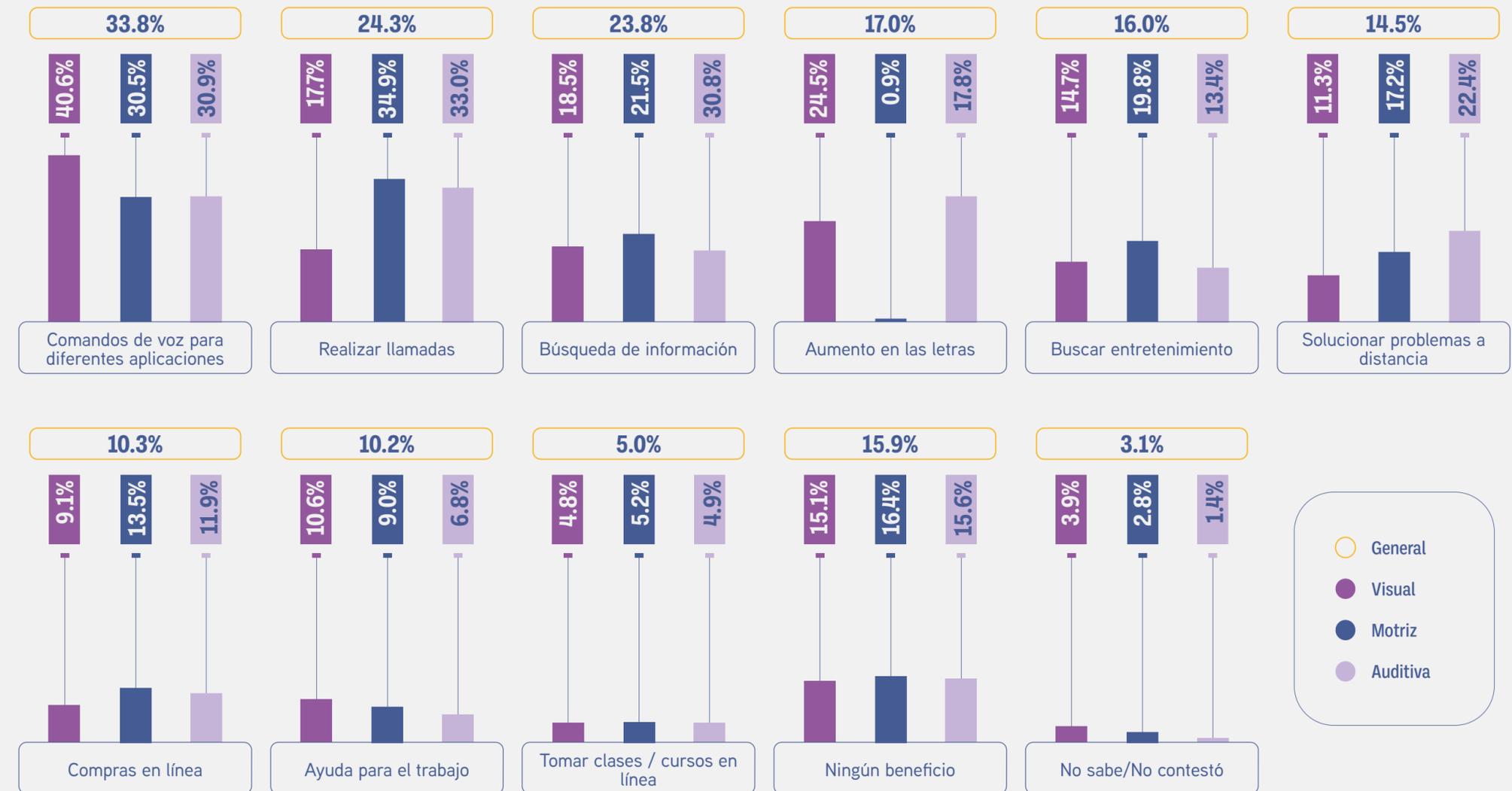
Tipo de discapacidad



Nota. Debido al redondeo de cifras, la suma no da 100%.
Fuente: IFT (2024)

Las personas usuarias con alguna discapacidad mencionaron que los principales beneficios que les brinda su servicio de Internet fijo son: los comandos de voz para diferentes aplicaciones (33.8%), poder realizar llamadas (24.3%) y la búsqueda de información (23.8%).

Gráfico 2.1.3. De acuerdo con su discapacidad, ¿cuáles son los principales beneficios que le brinda su servicio de Internet fijo?

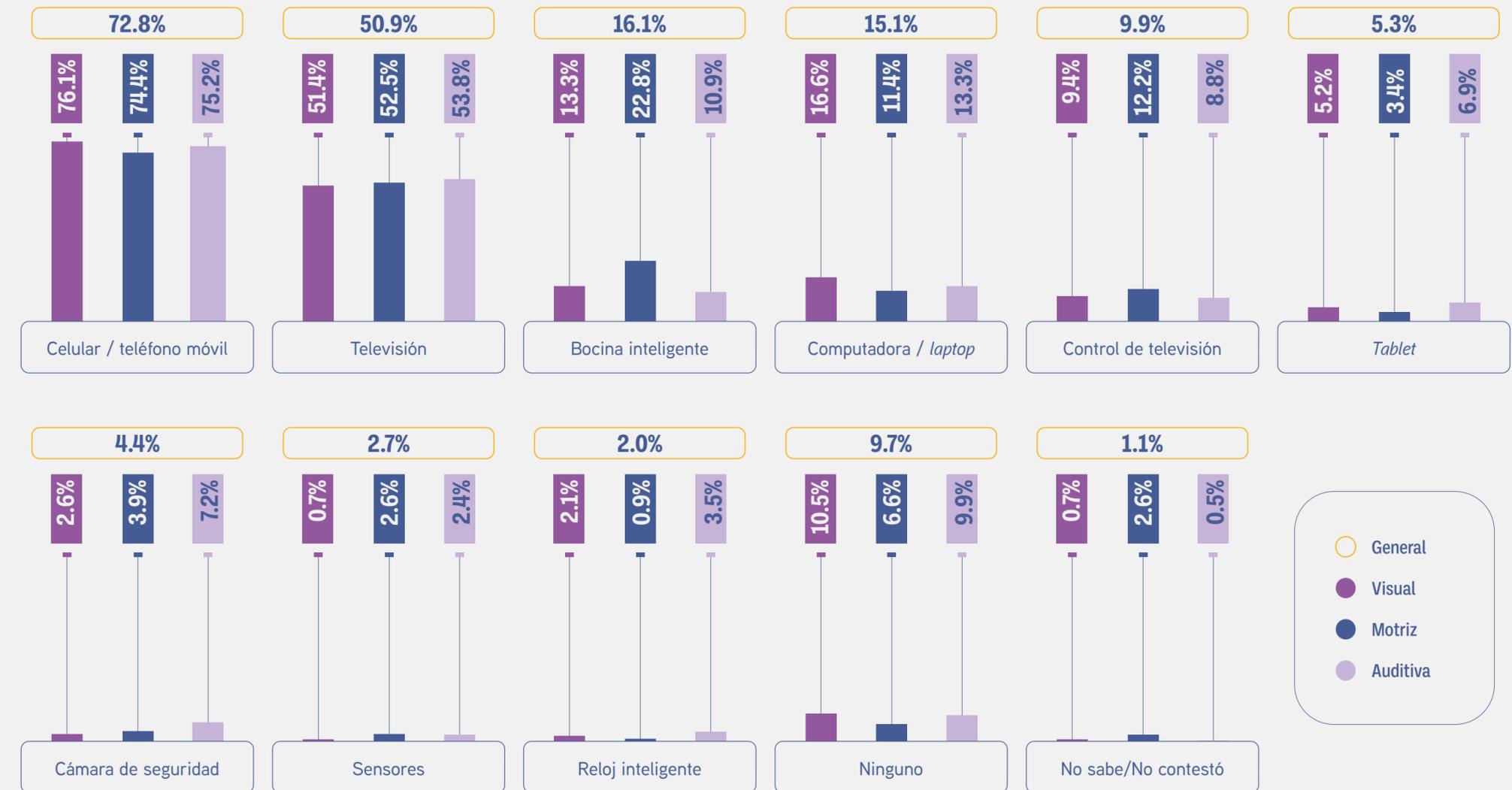


Nota. Respuesta espontánea y múltiple no suma 100%.
Fuente: IFT (2024)

Dispositivos o aparatos conectados a Internet

En cuanto a los dispositivos o aparatos conectados a Internet que les facilitan su vida diaria, las personas usuarias con alguna discapacidad mencionaron principalmente el uso del celular/teléfono móvil (72.8%), la televisión (50.9%) y la bocina inteligente (16.1%).

Gráfico 2.1.4. De acuerdo con su discapacidad, ¿cuáles son los dispositivos o aparatos conectados a Internet fijo que le facilitan su vida diaria?

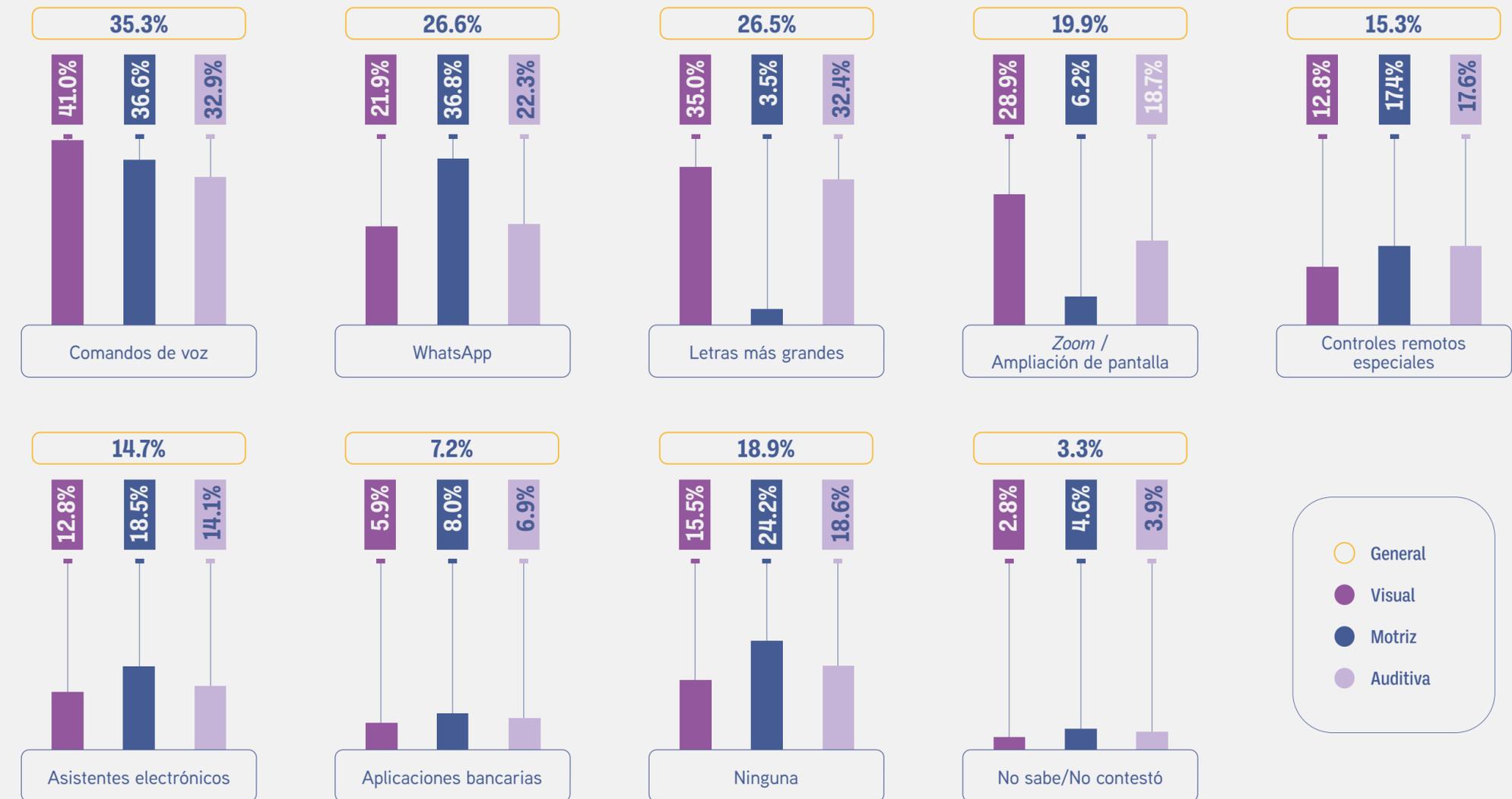


Nota. Respuesta espontánea y múltiple no suma 100%.
Fuente: IFT (2024)

Conocimiento sobre las aplicaciones o funciones especiales que pueden apoyar a las personas usuarias con discapacidad

Las personas usuarias con alguna discapacidad mencionaron principalmente que las aplicaciones o funciones especiales de los equipos que utilizan y que les facilitan el uso del servicio de Internet fijo son: los comandos de voz (35.3%), el WhatsApp (26.6%) y las funciones de letras más grandes (26.5%).

Gráfico 2.1.5. De acuerdo con su discapacidad, ¿cuáles son las aplicaciones o funciones especiales de los equipos que utiliza que le facilitan el uso del servicio de Internet fijo?



Nota. Respuesta espontánea y múltiple no suma 100%.
Fuente: IFT (2024)

En cuanto a cómo estas aplicaciones o funciones especiales les han facilitado el uso de su servicio de Internet fijo, las personas usuarias con alguna discapacidad mencionaron principalmente: porque tiene el servicio de comando de voz (40.6%), porque les facilita realizar sus actividades diarias (28.7%) y porque se pueden ampliar el tamaño de las letras (27%).

Gráfico 2.1.6. ¿Cómo estas aplicaciones o funciones especiales le facilitan el uso de su servicio?

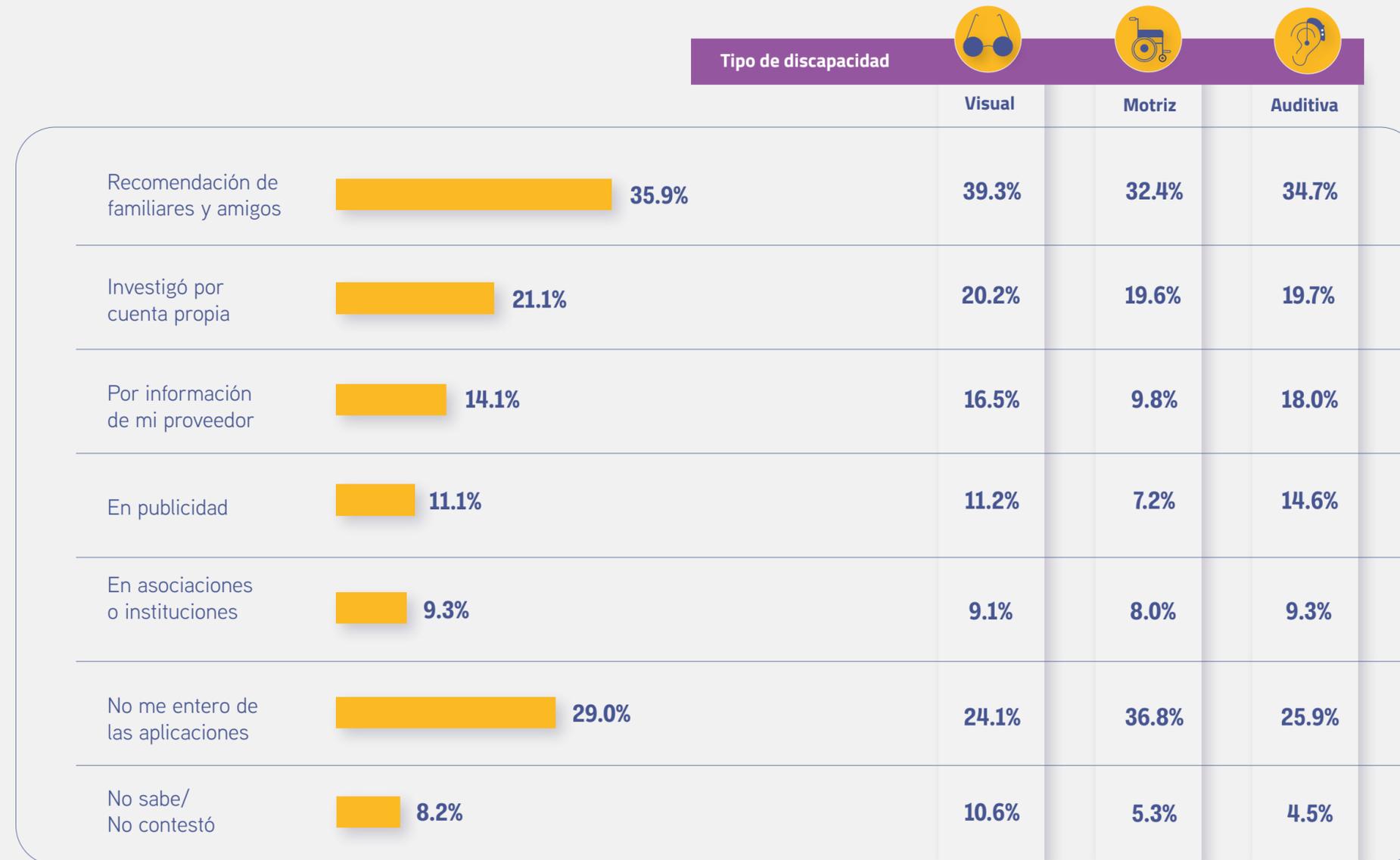


Nota. Respuesta espontánea y múltiple no suma 100%.

Fuente: IFT (2024)

Las personas usuarias con alguna discapacidad mencionaron principalmente, haberse enterado de las aplicaciones o funciones especiales que pueden apoyarles con su discapacidad en el uso de sus servicios de telecomunicaciones a través de recomendación de familiares y amigos (35.9%), investigación por cuenta propia (21.1%) y por información de su proveedor (14.1%).

Gráfico 2.1.7. ¿Cómo se entera de las aplicaciones o funciones especiales que pueden apoyarle con su discapacidad en el uso de sus servicios de telecomunicaciones?

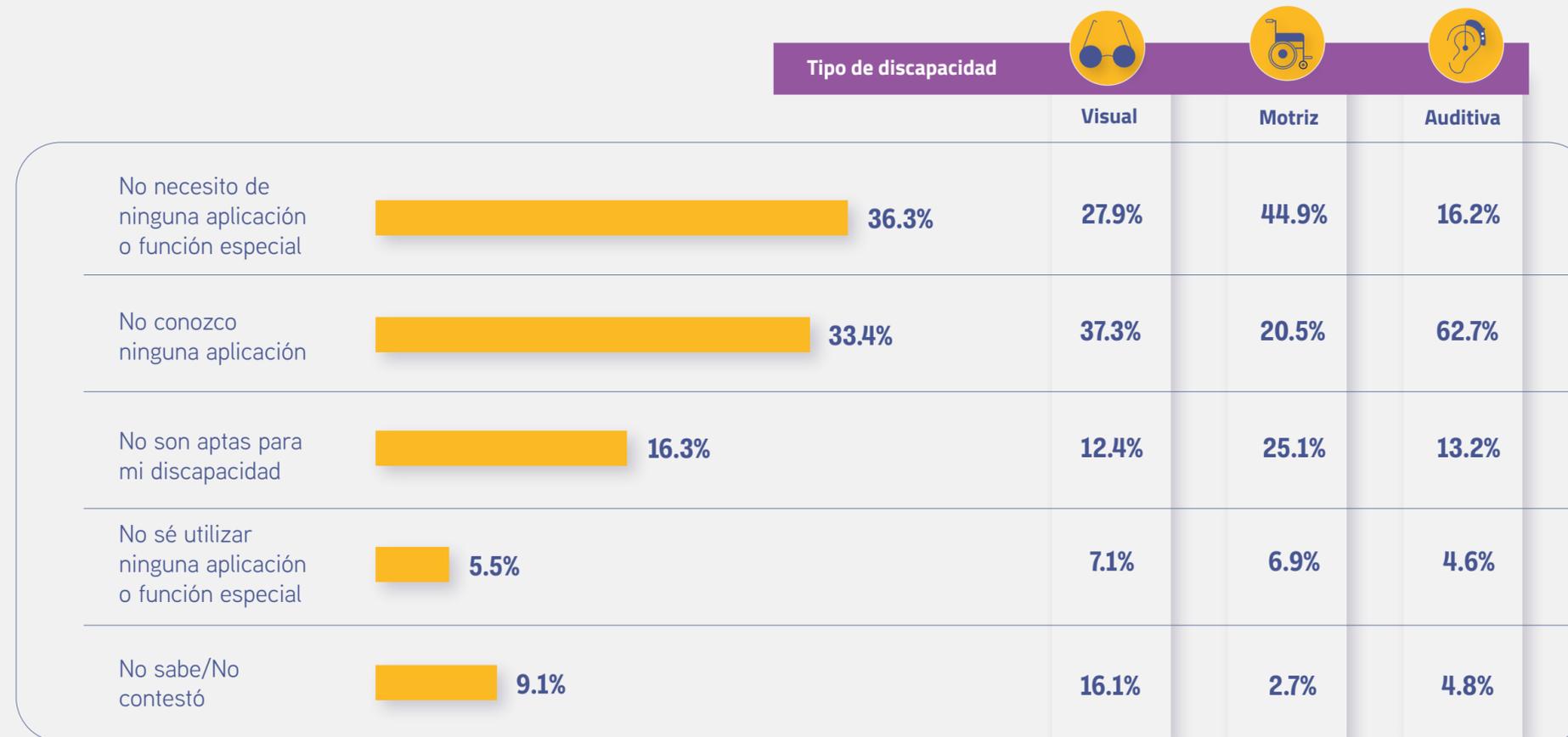


Nota. Respuesta espontánea y múltiple no suma 100%.

Fuente: IFT (2024)

Por su parte, las personas usuarias con alguna discapacidad que señalaron que ninguna aplicación o función especial les facilita el uso del servicio de Internet fijo, mencionaron principalmente que no necesitan de ninguna aplicación o función especial (36.3%), así como no conocer ninguna aplicación (33.4%) y que no son aptas para su discapacidad (16.3%).

Gráfico 2.1.8. ¿Por qué considera que ninguna aplicación o función especial le facilita el uso de su servicio?



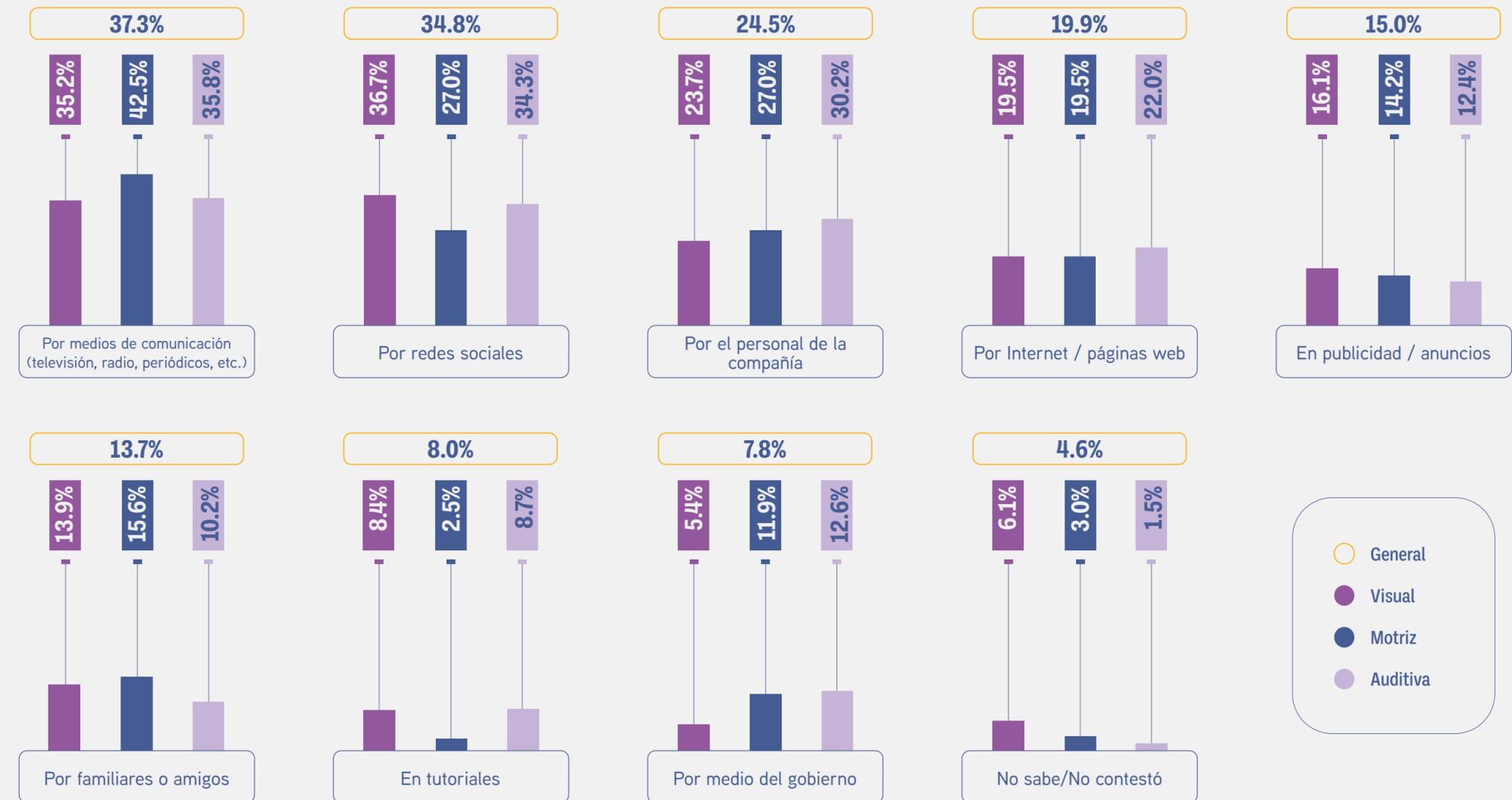
Nota. Respuesta espontánea y múltiple no suma 100%.

La pregunta se realizó a las personas usuarias con alguna discapacidad que mencionaron que ninguna aplicación o función especial les facilita el uso de su servicio de Internet fijo.

Fuente: IFT (2024)

Las personas usuarias mencionaron principalmente que les gustaría informarse de las aplicaciones o funciones especiales que pueden apoyarle con su discapacidad a través de medios de comunicación (televisión, radio, periódicos, etc.) (37.3%), por redes sociales (34.8%) y por el personal de la compañía (24.5%).

Gráfico 2.1.9. ¿Cómo le gustaría informarse de las aplicaciones o funciones especiales que pueden apoyarle con su discapacidad en el uso de sus servicios de telecomunicaciones?

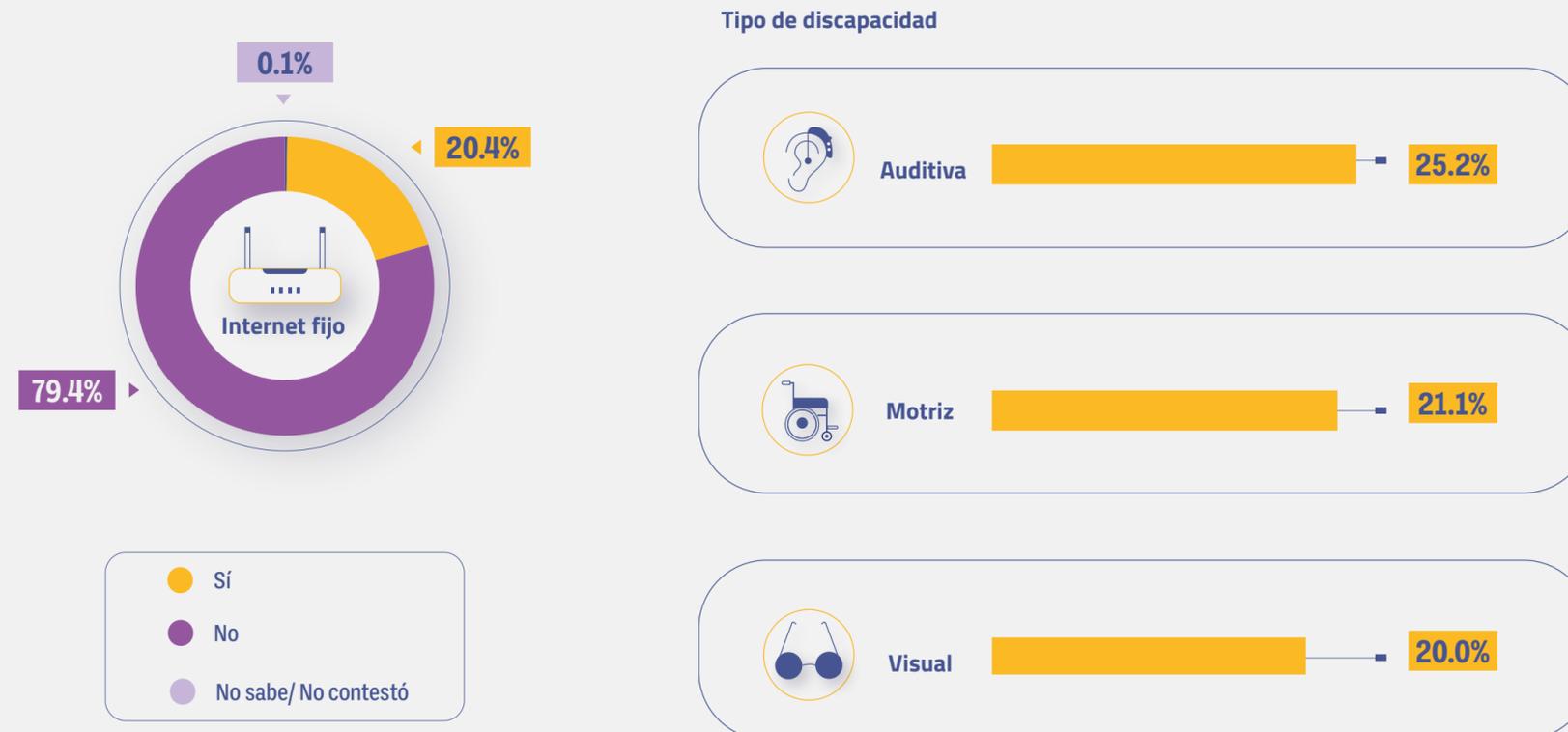


Nota. Respuesta espontánea y múltiple no suma 100%.
Fuente: IFT (2024)

¿Cómo perciben las personas usuarias con alguna discapacidad la página de Internet de su proveedor de servicio?

El 20.4% de las personas usuarias con alguna discapacidad mencionó que ha visitado la página de Internet de su proveedor de servicio de Internet fijo; esta mención fue mayor entre las personas usuarias con discapacidad auditiva.

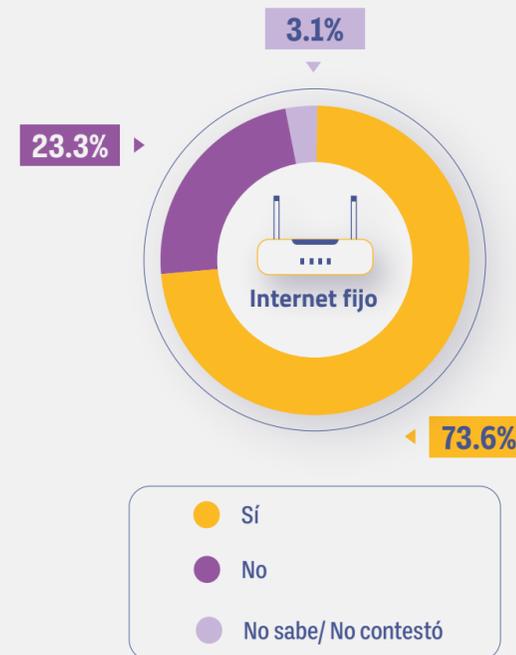
Gráfico 2.1.10. ¿Alguna vez ha visitado la página de Internet de la empresa que le presta su servicio de Internet fijo?



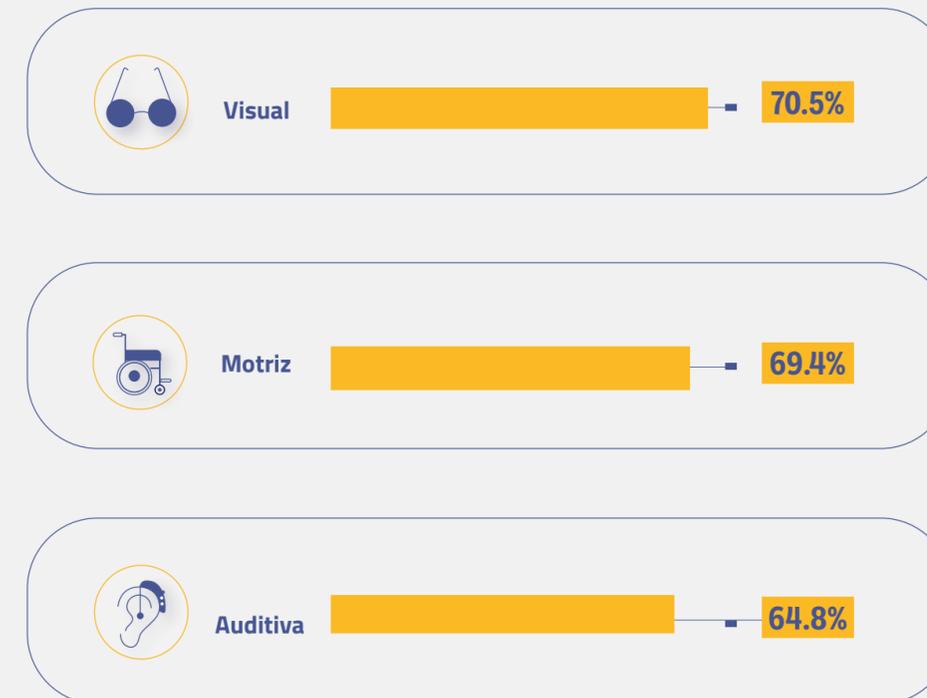
Nota. Respuesta espontánea. Debido al redondeo de cifras, la suma no da 100%.
Para el tipo de discapacidad solo se muestran las respuestas "Sí", por lo que la suma no da 100%.
Fuente: IFT (2024)

De las personas usuarias con alguna discapacidad que mencionaron haber visitado la página de Internet de su proveedor de servicio de Internet fijo, el 73.6% consideró que es accesible; esta mención fue mayor entre las personas usuarias con discapacidad visual.

Gráfico 2.1.11. ¿Considera que la página de Internet es accesible de acuerdo con su tipo de discapacidad?



Tipo de discapacidad



Nota. Respuesta espontánea.

Para el tipo de discapacidad solo se muestran las respuestas “Sí”, por lo que la suma no da 100%.

Fuente: IFT (2024)

Las personas usuarias con alguna discapacidad mencionaron principalmente que la página de Internet de su proveedor de servicio debería considerar: una opción para aumentar el tamaño de las letras (33.2%), una opción de atención al cliente especializada para personas con alguna discapacidad (24.3%) y herramientas que ayuden a navegar fácilmente en la página (20.6%).

Gráfico 2.1.12. De acuerdo con su tipo de discapacidad, ¿qué información considera que debe estar disponible en la página de Internet de su proveedor para atender sus necesidades?



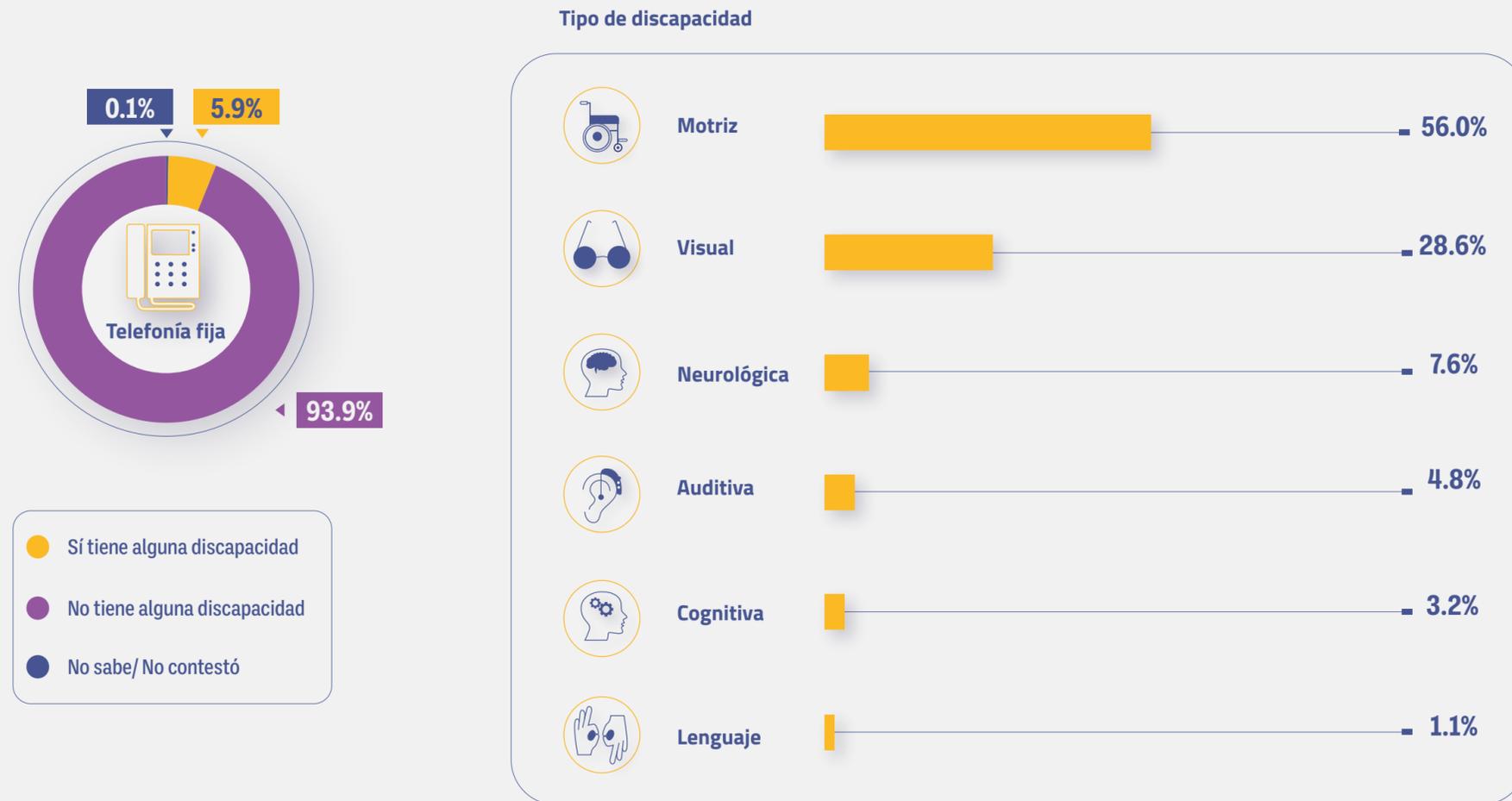
Nota. Respuesta espontánea y múltiple no suma 100%.
Fuente: IFT (2024)

2.2. Telefonía fija

Perfil de las personas usuarias

De las personas usuarias del servicio de Telefonía fija, el 93.9% mencionó no tener alguna discapacidad. Por su parte, el 5.9% señaló tener algún tipo de discapacidad, los tipos de discapacidad motriz y visual fueron los más mencionados.

Gráfico 2.2.1. Perfil de las personas usuarias de Telefonía fija



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

El tipo de discapacidad es respuesta múltiple, por lo que la suma no da 100%.

Fuente: IFT (2024)

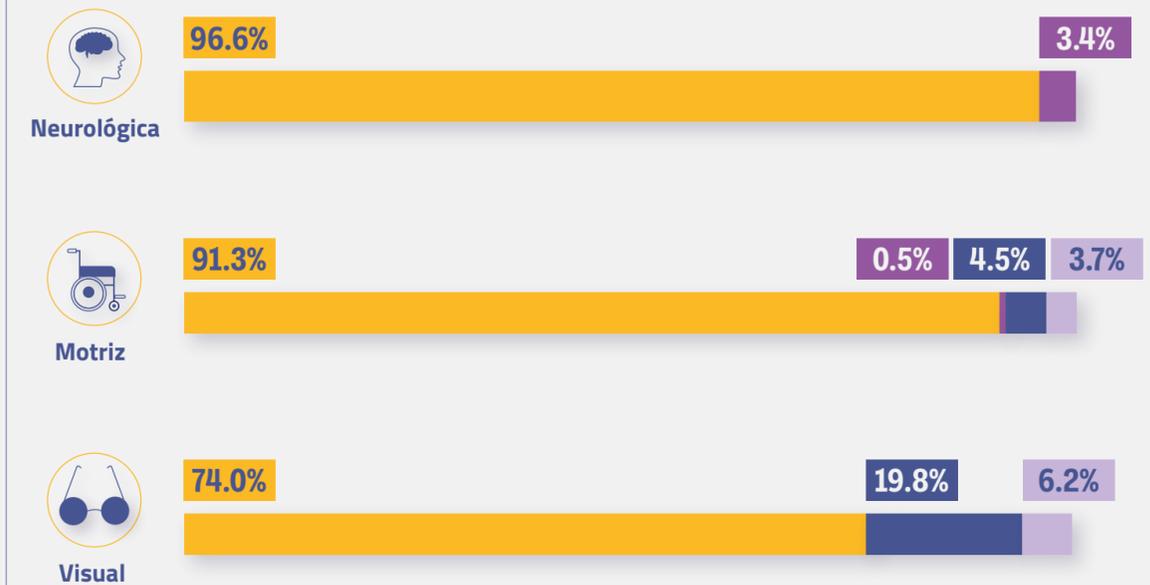
Importancia del servicio de Telefonía fija

El 88.4% de las personas usuarias con alguna discapacidad mencionó que el servicio contratado de Telefonía fija es muy importante/importante, esta mención fue mayor entre las personas usuarias con discapacidad neurológica.

Gráfico 2.2.2. De acuerdo con su discapacidad, ¿qué tan importante es el servicio de Telefonía fija?



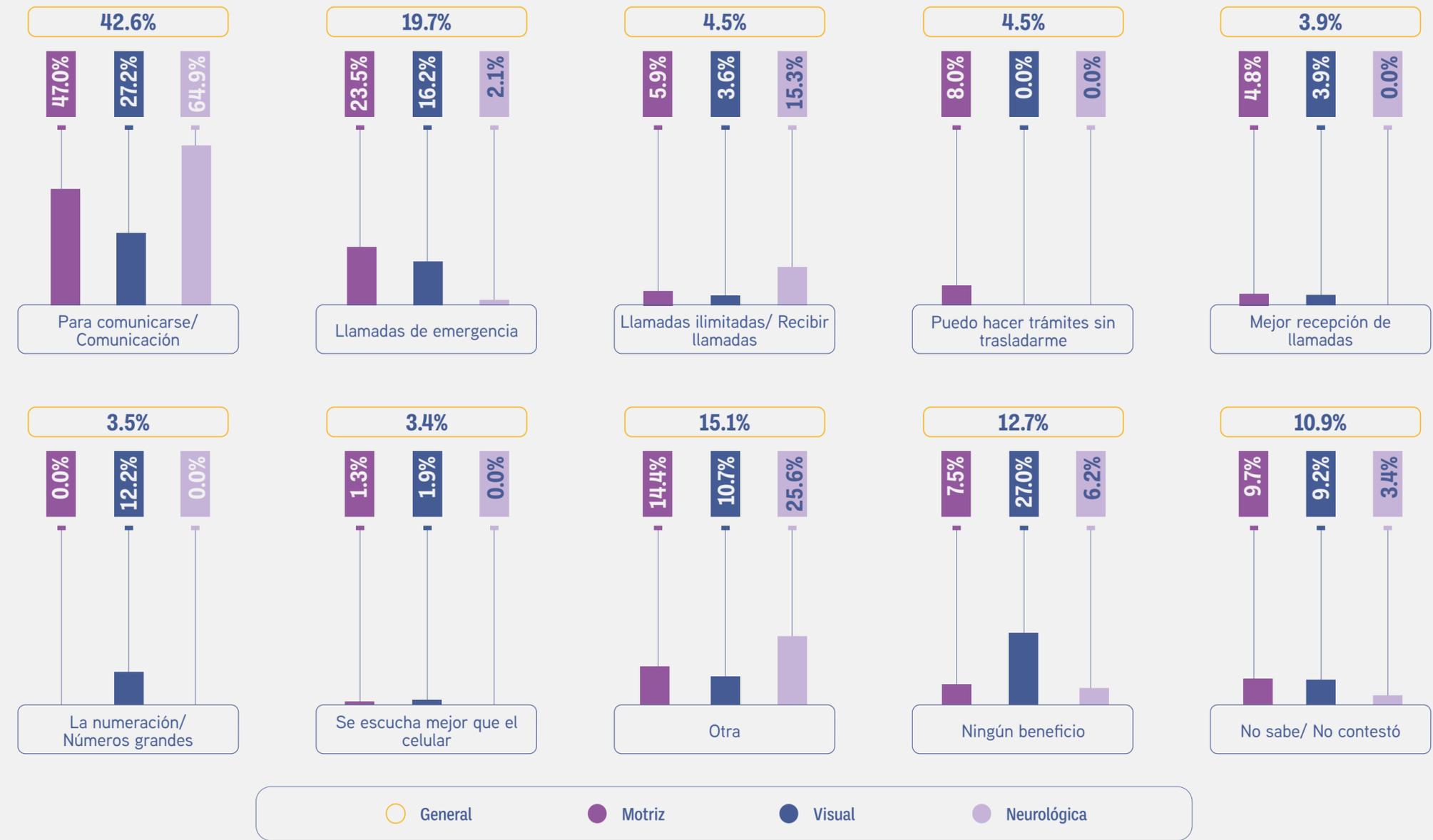
Tipo de discapacidad



Nota. Debido al redondeo de cifras, la suma no da 100%.
Fuente: IFT (2024)

Las personas usuarias con alguna discapacidad mencionaron que los principales beneficios que les brinda su servicio de Telefonía fija son: poder comunicarse (42.6%), realizar llamadas de emergencia (19.7%), así como tener llamadas ilimitadas/recibir llamadas (4.5%) y poder hacer trámites sin trasladarse (4.5%).

Gráfico 2.2.3. De acuerdo con su discapacidad, ¿cuáles son los principales beneficios que le brinda su servicio de Telefonía fija?



Nota. Respuesta espontánea y múltiple no suma 100%.

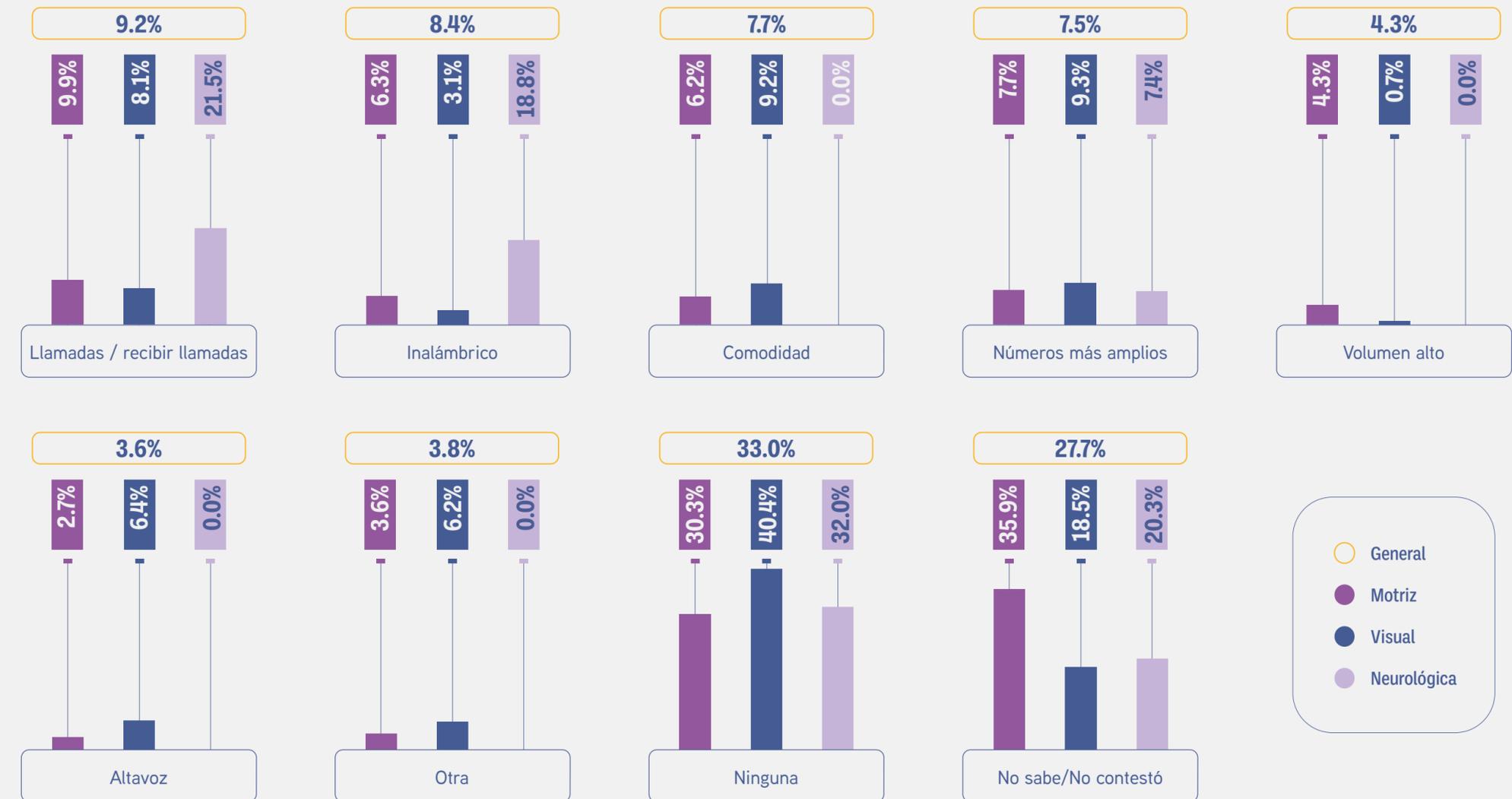
"Otra" incluye las siguientes menciones no significativas: la eficiencia de servicio, todo lo tiene a la mano, alertar a sus conocidos/llamadas de ayuda, entre otras.

Fuente: IFT (2024)

Conocimiento sobre las aplicaciones o funciones especiales que pueden apoyar a las personas usuarias con discapacidad

Las personas usuarias con alguna discapacidad mencionaron principalmente que las aplicaciones o funciones especiales de los equipos que utilizan y que les facilitan el uso del servicio de Telefonía fija son: las llamadas/recibir llamadas (9.2%), que es inalámbrico (8.4%) y por la comodidad (7.7%).

Gráfico 2.2.4. De acuerdo con su discapacidad, ¿cuáles son las aplicaciones o funciones especiales que le facilitan el uso de su teléfono fijo?



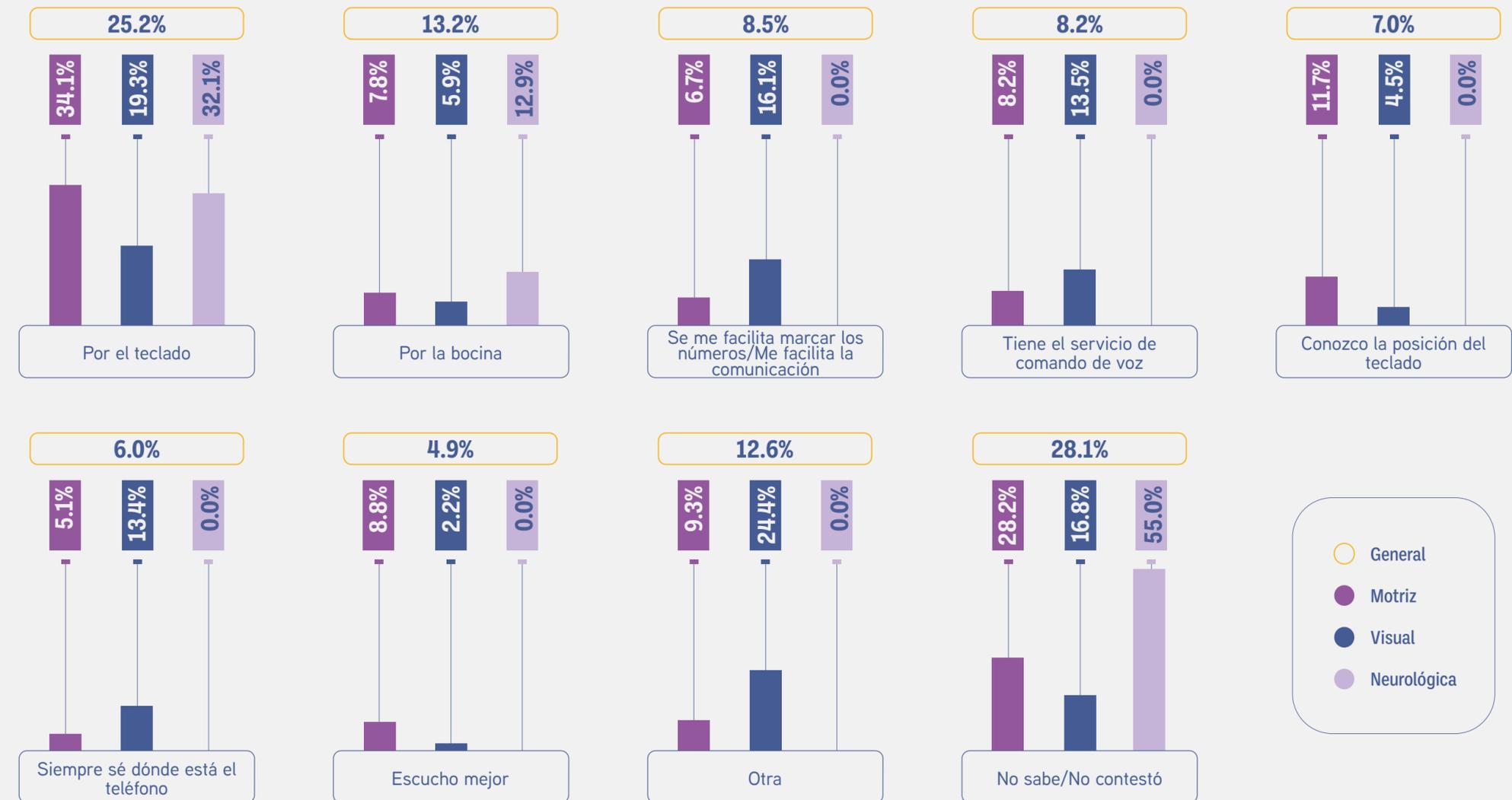
Nota. Respuesta espontánea y múltiple no suma 100%.

"Otra" incluye las siguientes menciones no significativas: su tamaño/es grande y es más fácil de agarrar, registro de contactos, entre otras.

Fuente: IFT (2024)

En cuanto a cómo estas aplicaciones o funciones especiales les han facilitado el uso de su servicio de Telefonía fija, las personas usuarias con alguna discapacidad mencionaron principalmente: por el teclado (25.2%), por la bocina (13.2%) y porque se les facilita marcar los números/se facilita la comunicación (8.5%).

Gráfico 2.2.5. ¿Cómo estas aplicaciones o funciones especiales le facilitan el uso de su servicio?



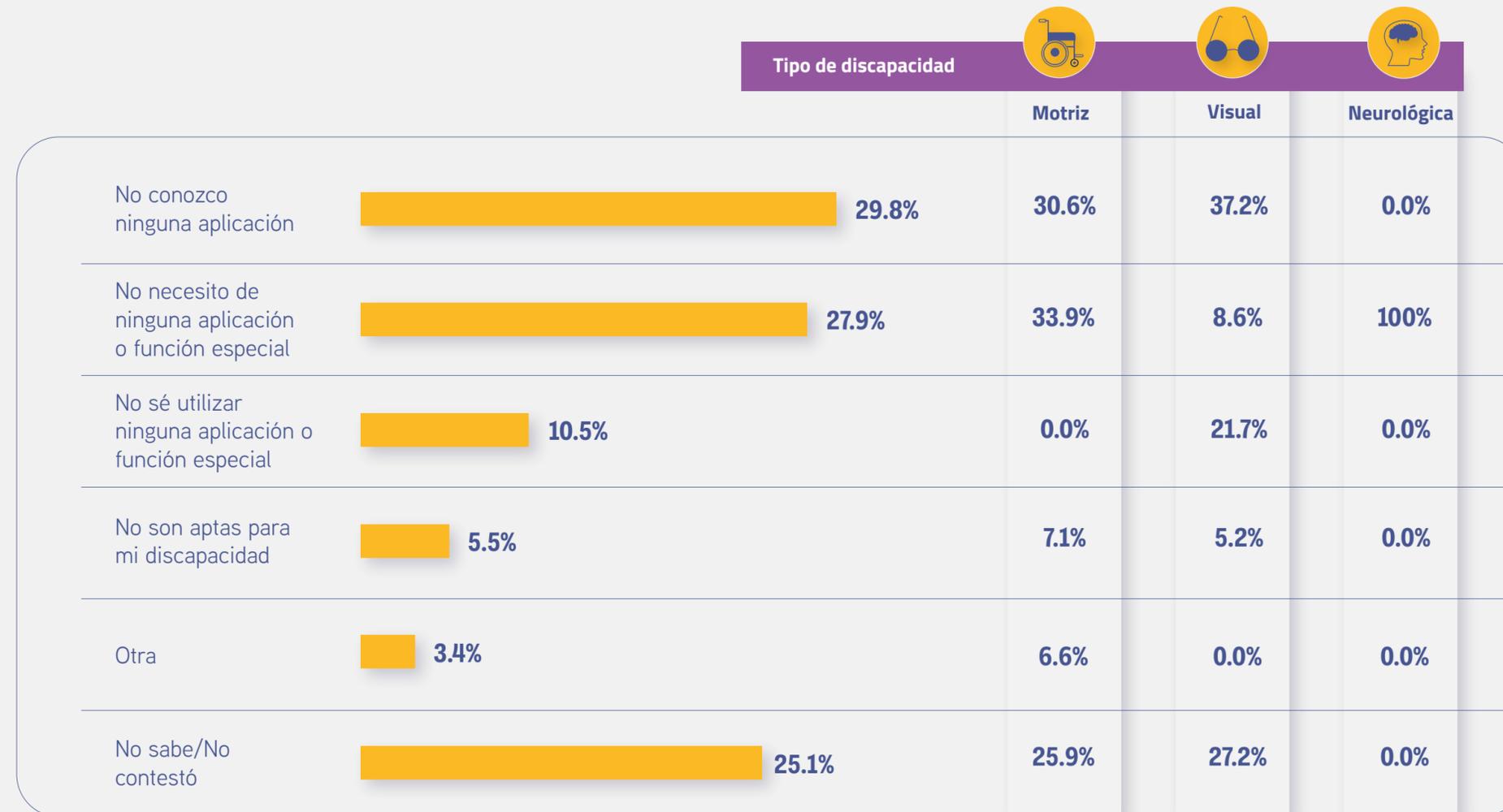
Nota. Respuesta espontánea y múltiple no suma 100%.

"Otra" incluye las siguientes menciones no significativas: me facilita la vista al tener símbolos grandes, se me facilita marcar los números, entre otras.

Fuente: IFT (2024)

Por su parte, las personas usuarias con alguna discapacidad que señalaron que ninguna aplicación o función especial les facilita el uso del servicio de Telefonía fija mencionaron principalmente no conocer ninguna aplicación (29.8%), así como no necesitar de ninguna aplicación o función especial (27.9%) y no saber utilizar ninguna aplicación o función especial (10.5%).

Gráfico 2.2.6. ¿Por qué considera que ninguna aplicación o función especial le facilita el uso de su servicio?



Nota. Respuesta espontánea y múltiple no suma 100%.

"Otra" incluye las siguientes menciones no significativas: tiene que moverse hacia su teléfono, el teléfono no tiene acceso a Internet y suele usar el teléfono móvil en vez del teléfono fijo.

La pregunta se realizó a las personas usuarias con alguna discapacidad que mencionaron que ninguna aplicación o función especial les facilita el uso de su servicio de Telefonía fija.

Fuente: IFT (2024)

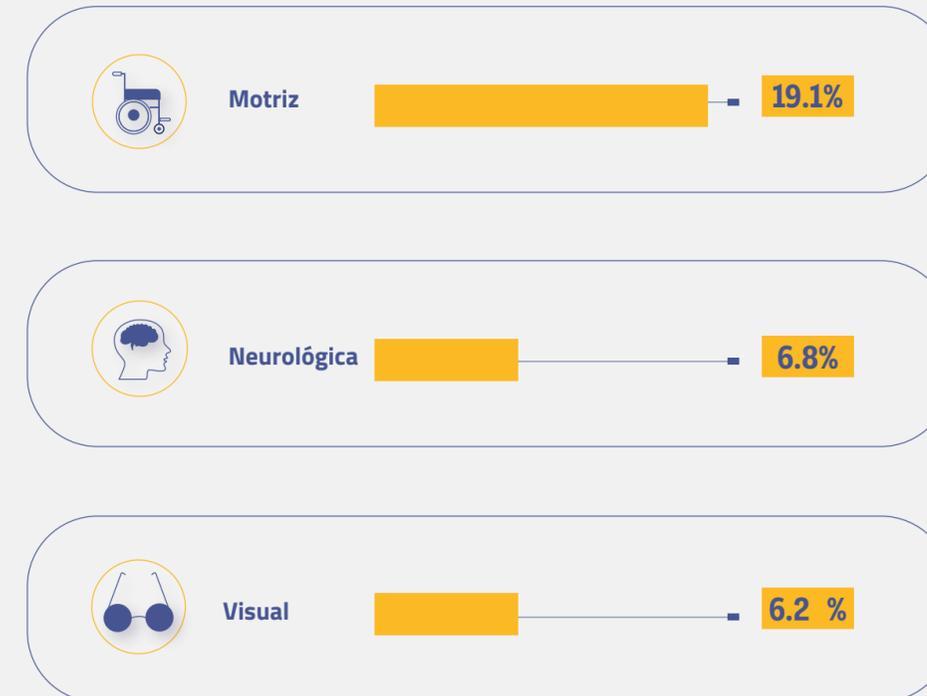
¿Cómo perciben las personas usuarias con alguna discapacidad la página de Internet de su proveedor de servicio?

El 12.8% de las personas usuarias con alguna discapacidad mencionó que ha visitado la página de Internet de su proveedor de servicio de Telefonía fija; esta mención fue mayor entre las personas usuarias con discapacidad motriz.

Gráfico 2.2.7. ¿Alguna vez ha visitado la página de Internet de la empresa que le presta su servicio de Telefonía fija?



Tipo de discapacidad



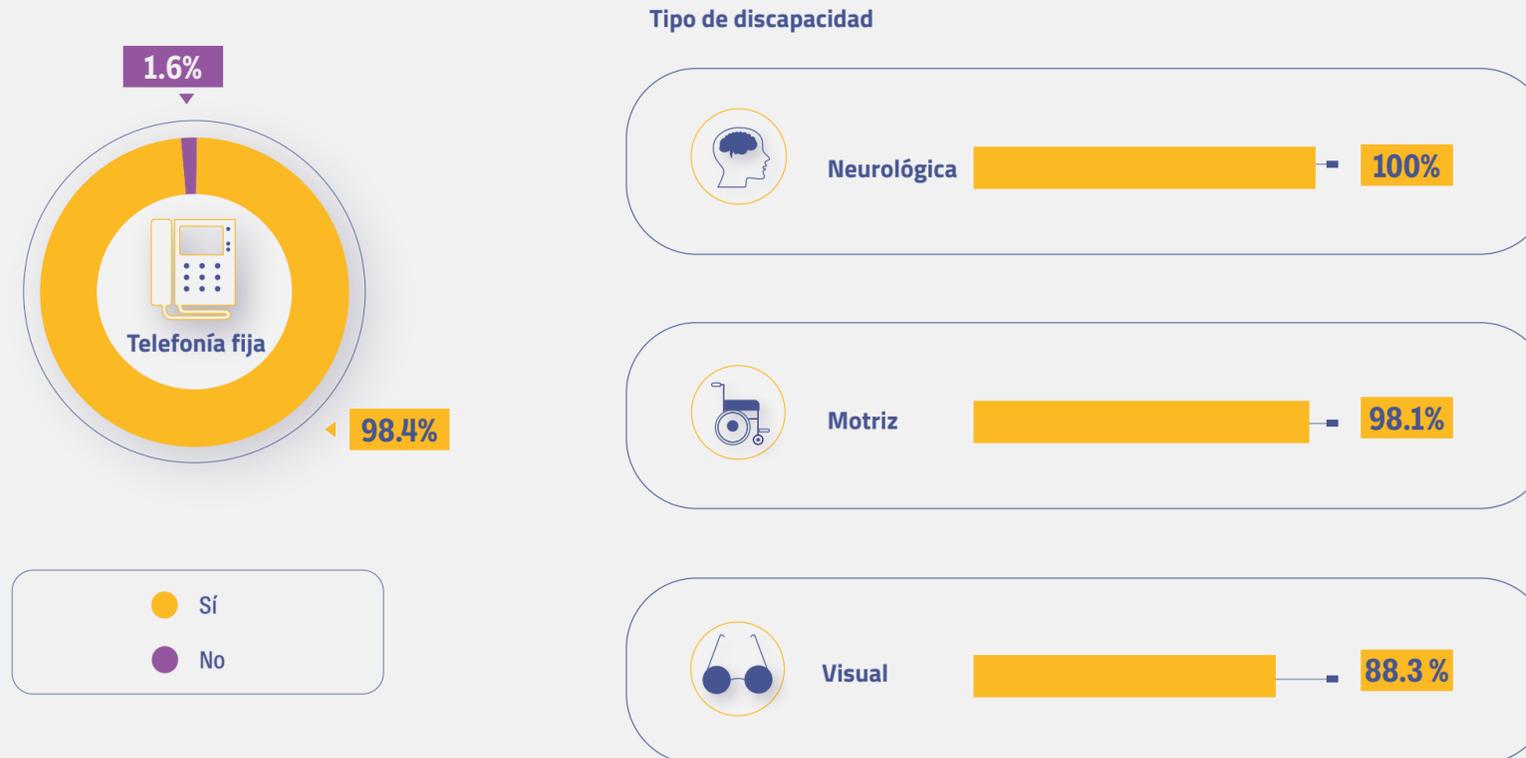
Nota. Respuesta espontánea.

Para el tipo de discapacidad solo se muestran las respuestas "Sí", por lo que la suma no da 100%.

Fuente: IFT (2024)

De las personas usuarias con alguna discapacidad que mencionaron haber visitado la página de Internet de su proveedor de servicio de Telefonía fija, el 98.4% consideró que es accesible; esta mención fue mayor entre las personas usuarias con discapacidad neurológica.

Gráfico 2.2.8. ¿Considera que la página de Internet es accesible de acuerdo con su tipo de discapacidad?



Nota. Respuesta espontánea.

Para el tipo de discapacidad solo se muestran las respuestas "Sí", por lo que la suma no da 100%.

La pregunta se realizó a las personas usuarias con alguna discapacidad que mencionaron haber visitado la página de Internet de su proveedor de servicio.

Fuente: IFT (2024)

Las personas usuarias con alguna discapacidad mencionaron principalmente que la página de Internet de su proveedor de servicio debería considerar: información general de ayuda para su discapacidad (7.8%), una opción de atención al cliente especializada para personas con discapacidad (1.9%) y enlaces para poder comprar equipamiento de ayuda para su discapacidad (1.7%).

Diagrama 2.2.9. De acuerdo con su tipo de discapacidad, ¿qué información considera que debe estar disponible en la página de Internet de su proveedor para atender sus necesidades?



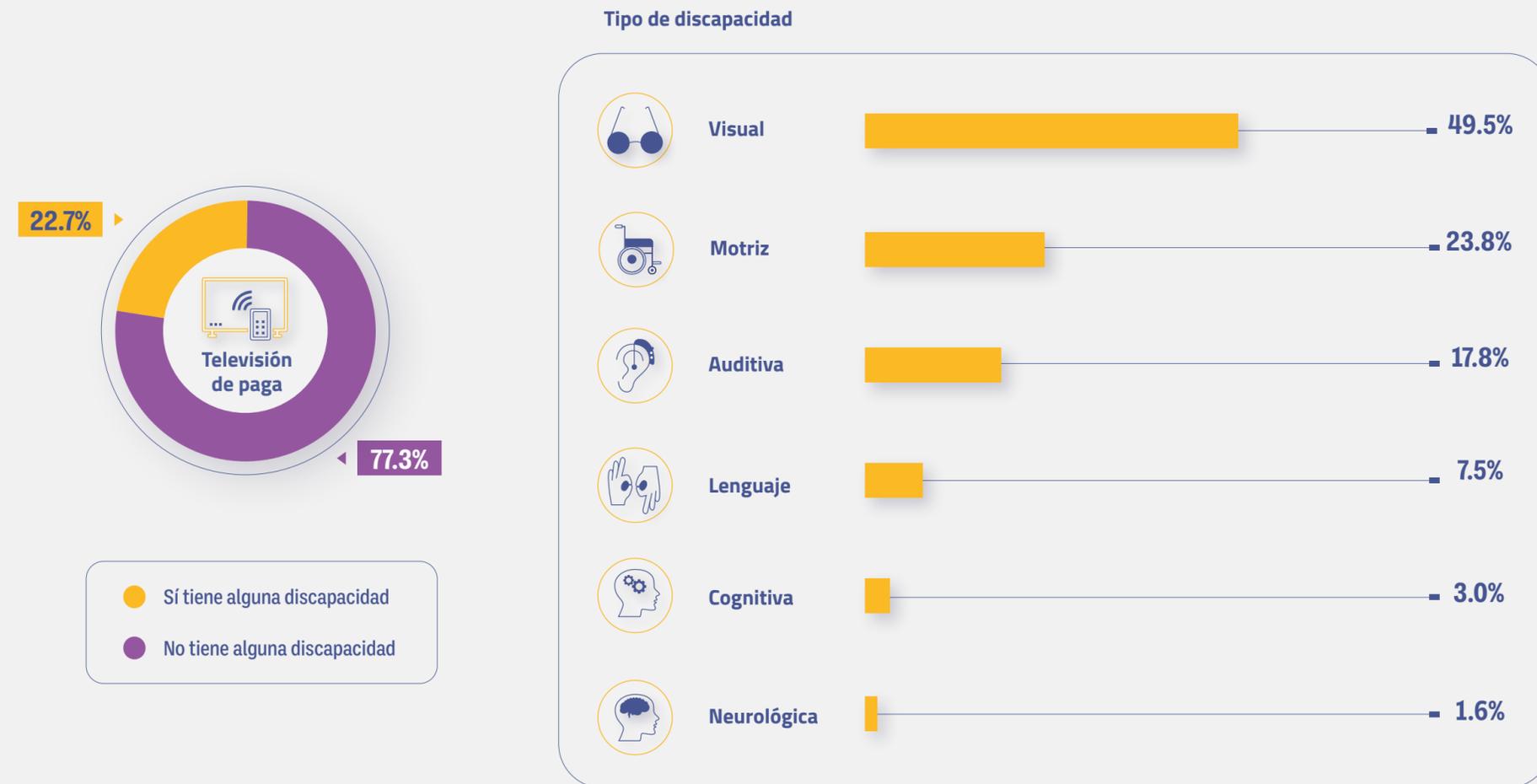
Nota. Respuesta espontánea y múltiple no suma 100%.
Fuente: IFT (2024)

2.3. Televisión de paga

Perfil de las personas usuarias

De las personas usuarias del servicio de Televisión de paga, el 77.3% mencionó no tener alguna discapacidad. Por su parte, el 22.7% señaló tener algún tipo de discapacidad, los tipos de discapacidad visual, motriz y auditiva fueron los más mencionados.

Gráfico 2.3.1. Perfil de las personas usuarias de Televisión de paga



Nota. Respuesta espontánea.

El tipo de discapacidad es respuesta múltiple, por lo que la suma no da 100%.

Fuente: IFT (2024)

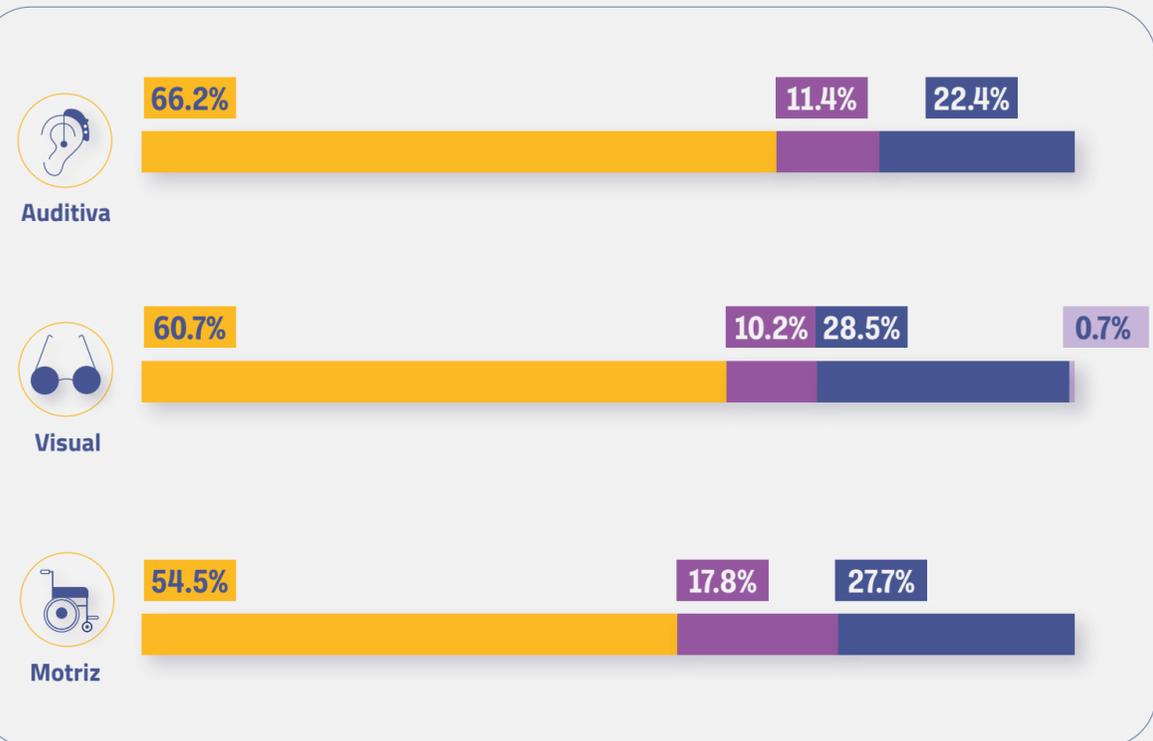
Importancia del servicio de Televisión de paga

El 59.7% de las personas usuarias con alguna discapacidad mencionó que el servicio contratado de Televisión de paga es muy importante/importante, esta mención fue mayor entre las personas usuarias con discapacidad auditiva.

Gráfico 2.3.2. De acuerdo con su discapacidad, ¿qué tan importante es el servicio de Televisión de paga?



Tipo de discapacidad



Nota. Debido al redondeo de cifras, la suma no da 100%.
Fuente: IFT (2024)

Las personas usuarias con alguna discapacidad mencionaron que los principales beneficios que les brinda su servicio de Televisión de paga son: tener entretenimiento a todas horas del día (32.3%), utilizar el comando de voz (30.1%) y tener variedad de programación (25.1%).

Gráfico 2.3.3. De acuerdo con su discapacidad, ¿cuáles son los principales beneficios que le brinda su servicio de Televisión de paga?

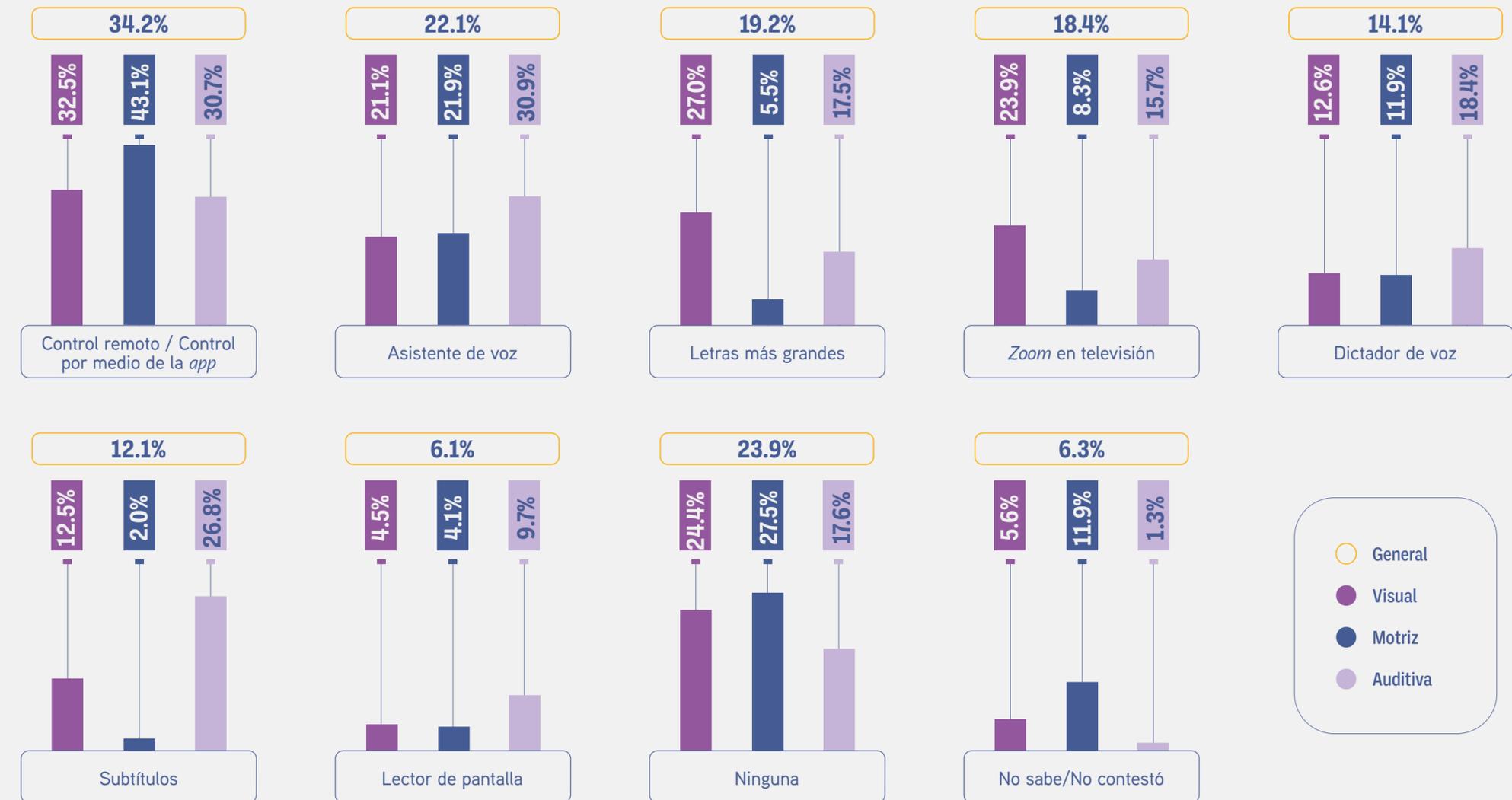


Nota. Respuesta espontánea y múltiple no suma 100%.
Fuente: IFT (2024)

Conocimiento sobre las aplicaciones o funciones especiales que pueden apoyar a las personas usuarias con discapacidad

Las personas usuarias con alguna discapacidad mencionaron principalmente que las aplicaciones o funciones especiales de los equipos que utilizan y les facilitan el uso del servicio de Televisión de paga son: el control remoto/control por medio de la *app* (34.2%), el asistente de voz (22.1%) y las funciones de letras más grandes (19.2%).

Gráfico 2.3.4. De acuerdo con su discapacidad, ¿cuáles son las aplicaciones o funciones especiales que le facilitan el uso de su servicio de Televisión de paga?



Nota. Respuesta espontánea y múltiple no suma 100%.
Fuente: IFT (2024)

En cuanto a cómo estas aplicaciones o funciones especiales les han facilitado el uso de su servicio de Televisión de paga, las personas usuarias con alguna discapacidad mencionaron principalmente: porque pueden acceder a las funciones por medio de comando de voz (43.3%), porque tienen mejor visibilidad de las letras (37.4%) y porque pueden cambiar la programación sin necesidad de moverse (32.2%).

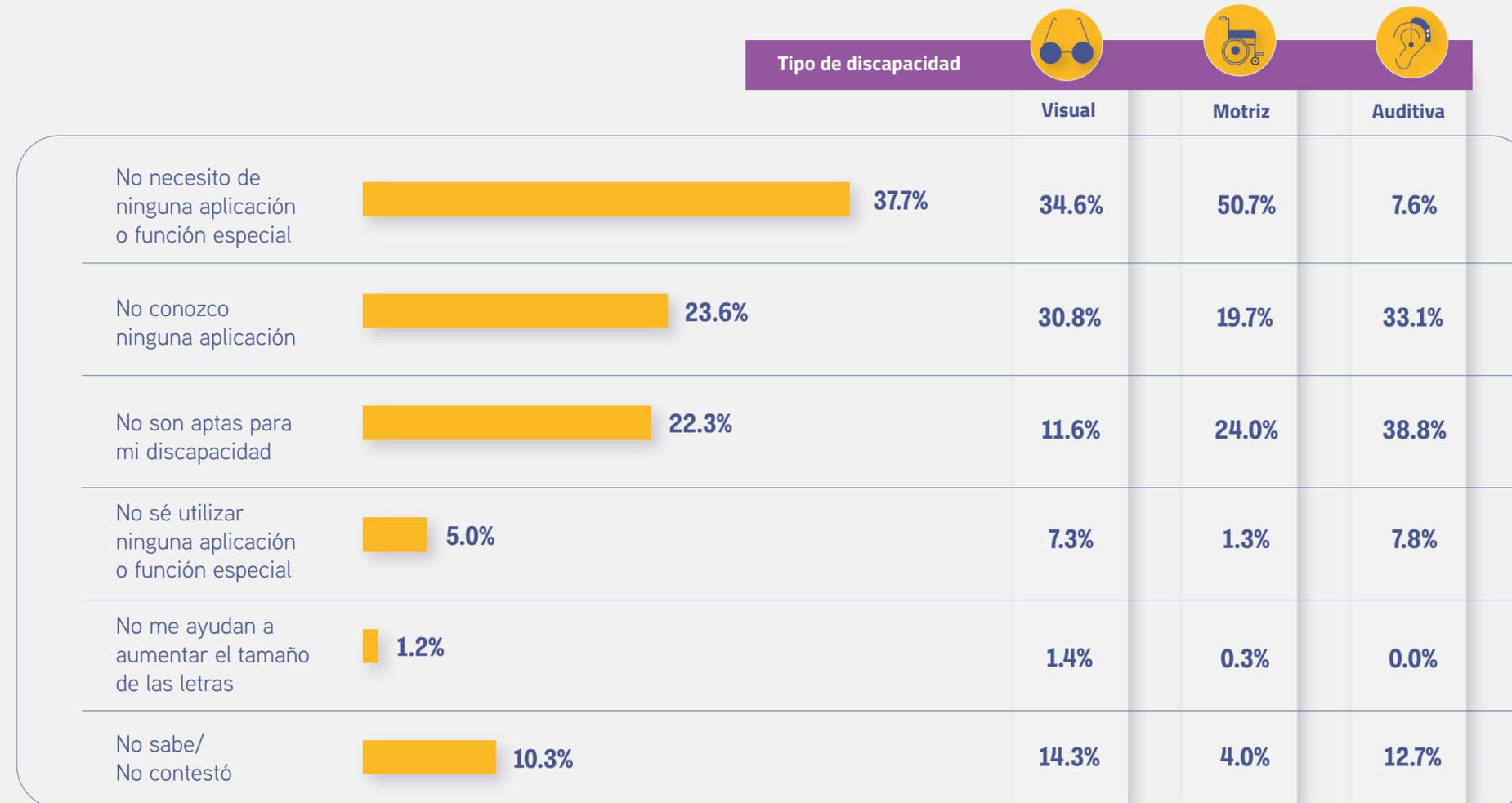
Gráfico 2.3.5. ¿Cómo estas aplicaciones o funciones especiales le facilitan el uso de su servicio?



Nota. Respuesta espontánea y múltiple no suma 100%.
Fuente: IFT (2024)

Por su parte, las personas usuarias con alguna discapacidad que señalaron que ninguna aplicación o función especial les facilita el uso del servicio de Televisión de paga mencionaron principalmente que no necesitan de ninguna aplicación o función especial (37.7%), así como no conocer ninguna aplicación (23.6%) y que no son aptas para su discapacidad (22.3%).

Gráfico 2.3.6. ¿Por qué considera que ninguna aplicación o función especial le facilita el uso de su servicio?



Nota. Respuesta espontánea y múltiple no suma 100%.

La pregunta se realizó a las personas usuarias con alguna discapacidad que mencionaron que ninguna aplicación o función especial les facilita el uso de su servicio de Televisión de paga.

Fuente: IFT (2024)

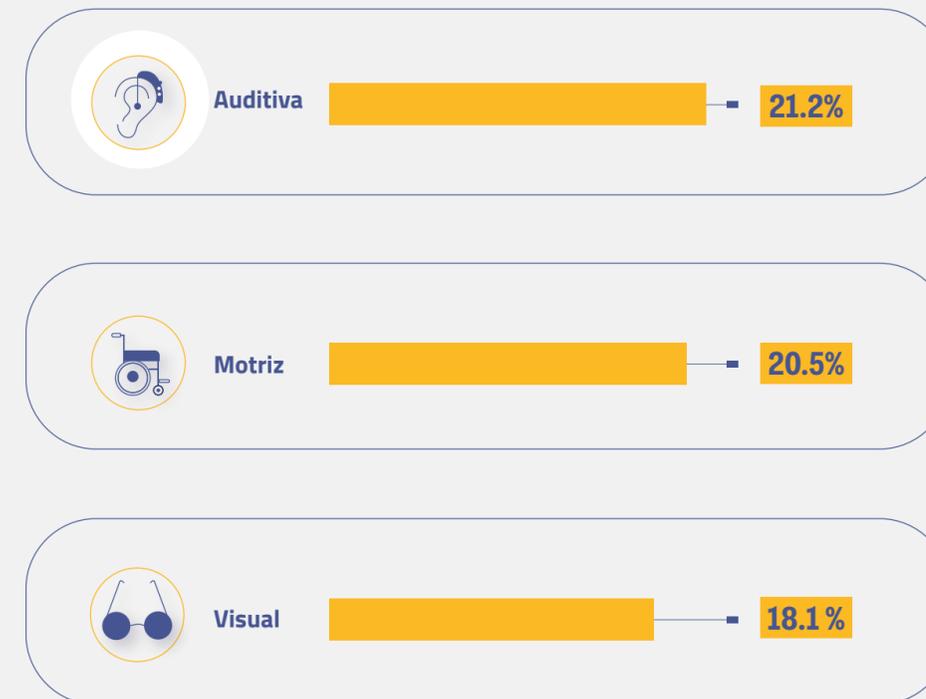
¿Cómo perciben las personas usuarias con alguna discapacidad la página de Internet de su proveedor de servicio?

El 18.6% de las personas usuarias con alguna discapacidad mencionó que ha visitado la página de Internet de su proveedor de servicio de Televisión de paga; esta mención fue mayor entre las personas usuarias con discapacidad auditiva.

Gráfico 2.3.7. ¿Alguna vez ha visitado la página de Internet de la empresa que le presta su servicio de Televisión de paga?



Tipo de discapacidad



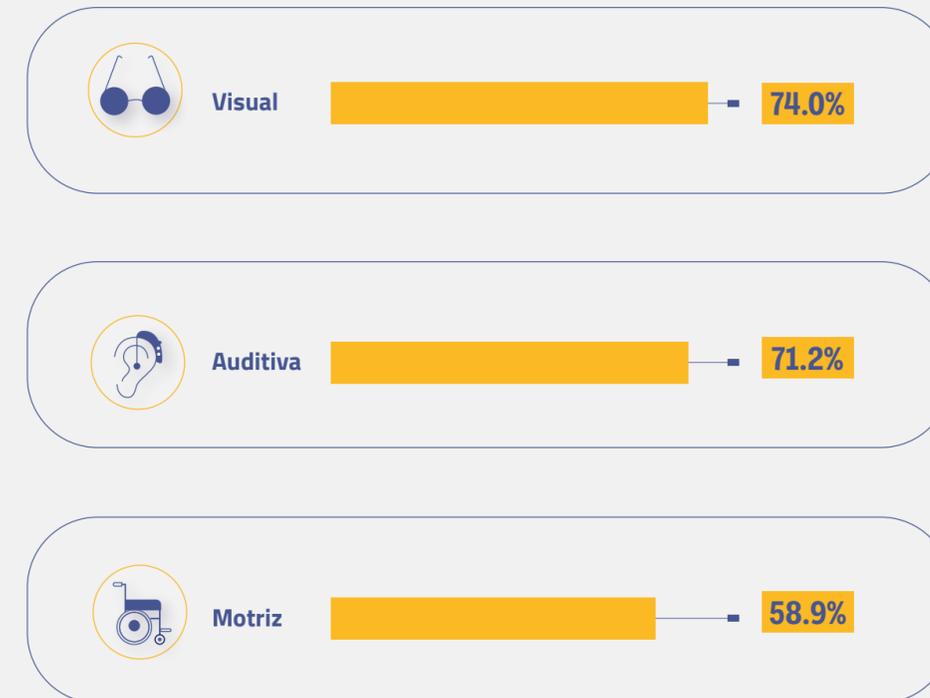
Nota. Respuesta espontánea. Debido al redondeo de cifras, la suma no da 100%.
 Para el tipo de discapacidad solo se muestran las respuestas "Sí", por lo que la suma no da 100%.
Fuente: IFT (2024)

De las personas usuarias con alguna discapacidad que mencionaron haber visitado la página de Internet de su proveedor de servicio de Televisión de paga, el 72.8% consideró que es accesible; esta mención fue mayor entre las personas usuarias con discapacidad visual.

Gráfico 2.3.8. ¿Considera que la página de Internet es accesible de acuerdo con su tipo de discapacidad?



Tipo de discapacidad



Nota. Respuesta espontánea.

Para el tipo de discapacidad solo se muestran las respuestas "Sí", por lo que la suma no da 100%.

La pregunta se realizó a las personas usuarias con alguna discapacidad que mencionaron haber visitado la página de Internet de su proveedor de servicio.

Fuente: IFT (2024)

Las personas usuarias con alguna discapacidad mencionaron principalmente que la página de Internet de su proveedor de servicio debería considerar: la opción para aumentar el tamaño de las letras (25.7%), una opción de atención al cliente especializada para personas con alguna discapacidad (24.6%) y herramientas que ayuden a navegar fácilmente en la página (19.8%).

Gráfico 2.3.9. De acuerdo con su tipo de discapacidad, ¿qué información considera que debe estar disponible en la página de Internet de su proveedor para atender sus necesidades?



Nota. Respuesta espontánea y múltiple no suma 100%.

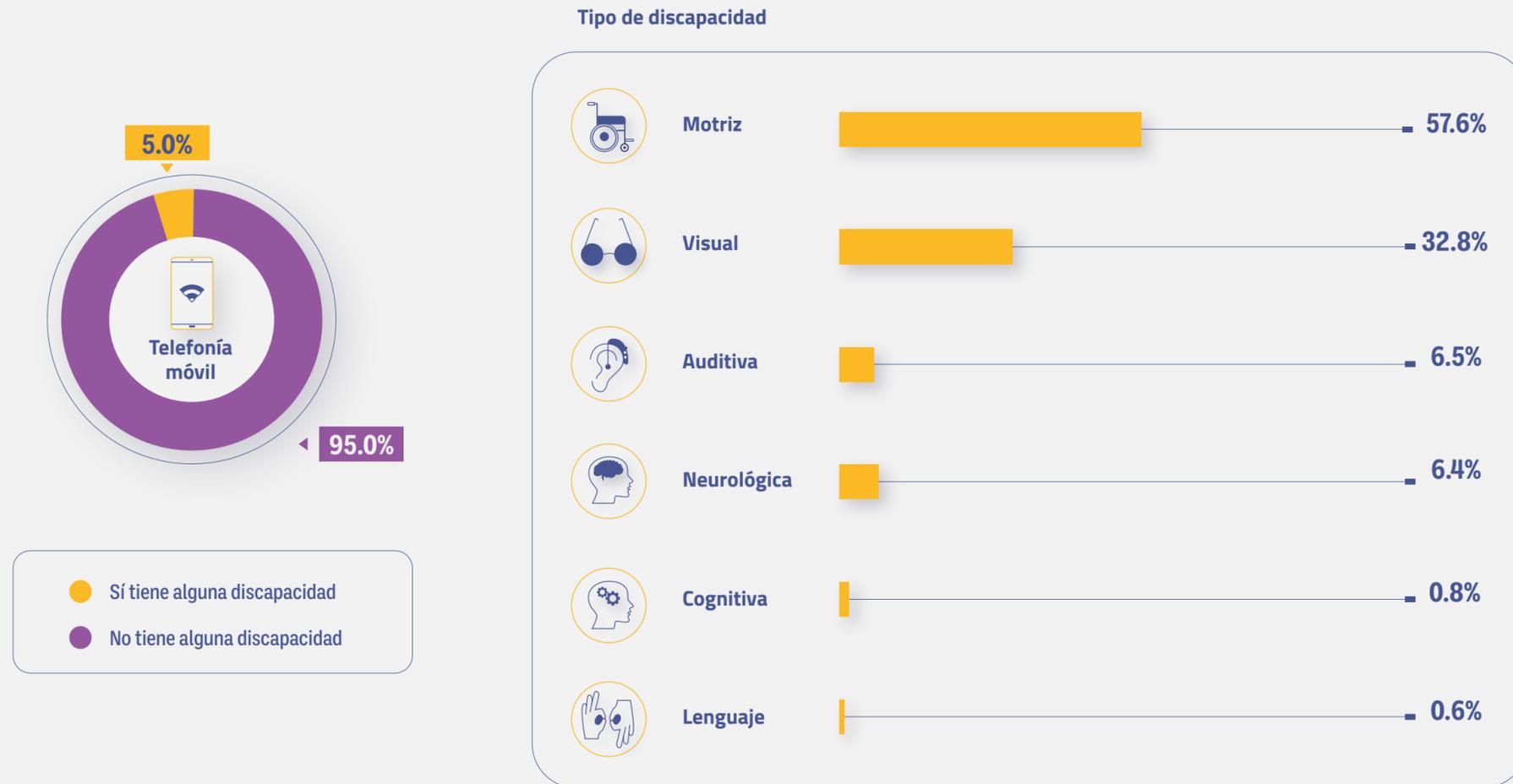
Fuente: IFT (2024)

2.4. Telefonía móvil

Perfil de las personas usuarias

De las personas usuarias del servicio de Telefonía móvil, el 95% mencionó no tener alguna discapacidad. Por su parte, el 5% señaló tener algún tipo de discapacidad, los tipos de discapacidad motriz y visual fueron los más mencionados.

Gráfico 2.4.1. Perfil de las personas usuarias de Telefonía móvil



Nota. Respuesta espontánea.

El tipo de discapacidad es respuesta múltiple, por lo que la suma no da 100%.

Fuente: IFT (2024)

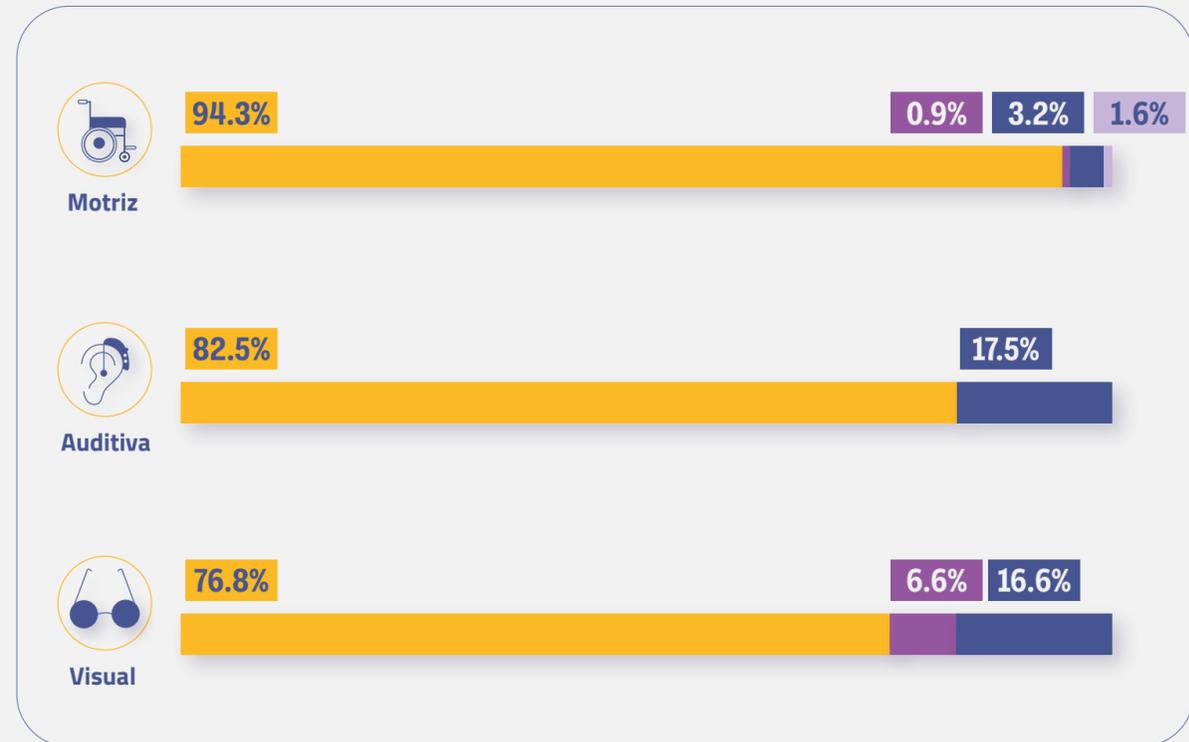
Importancia del servicio de telefonía móvil

El 86.5% de las personas usuarias con alguna discapacidad mencionó que el servicio contratado de Telefonía móvil es muy importante/importante, esta mención fue mayor entre las personas usuarias con discapacidad motriz.

Gráfico 2.4.2. De acuerdo con su discapacidad, ¿qué tan importante es el servicio de Telefonía móvil?



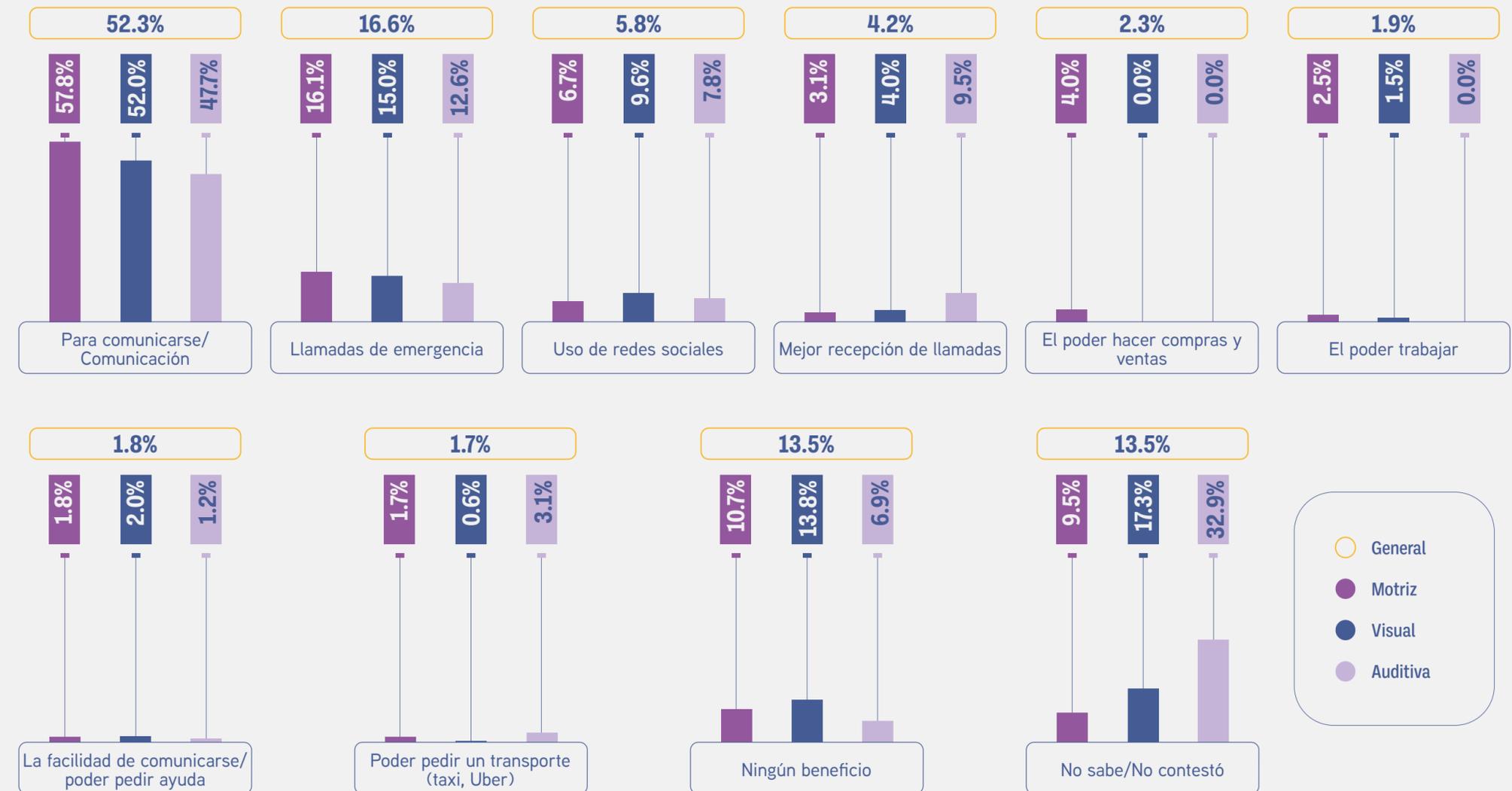
Tipo de discapacidad



Nota. Debido al redondeo de cifras, la suma no da 100%.
Fuente: IFT (2024)

Las personas usuarias con alguna discapacidad mencionaron que los principales beneficios que les brinda su servicio de Telefonía móvil son: poder comunicarse (52.3%), realizar llamadas de emergencia (16.6%) y el uso de redes sociales (5.8%).

Gráfico 2.4.3. De acuerdo con su discapacidad, ¿cuáles son los principales beneficios que le brinda su servicio de Telefonía móvil?

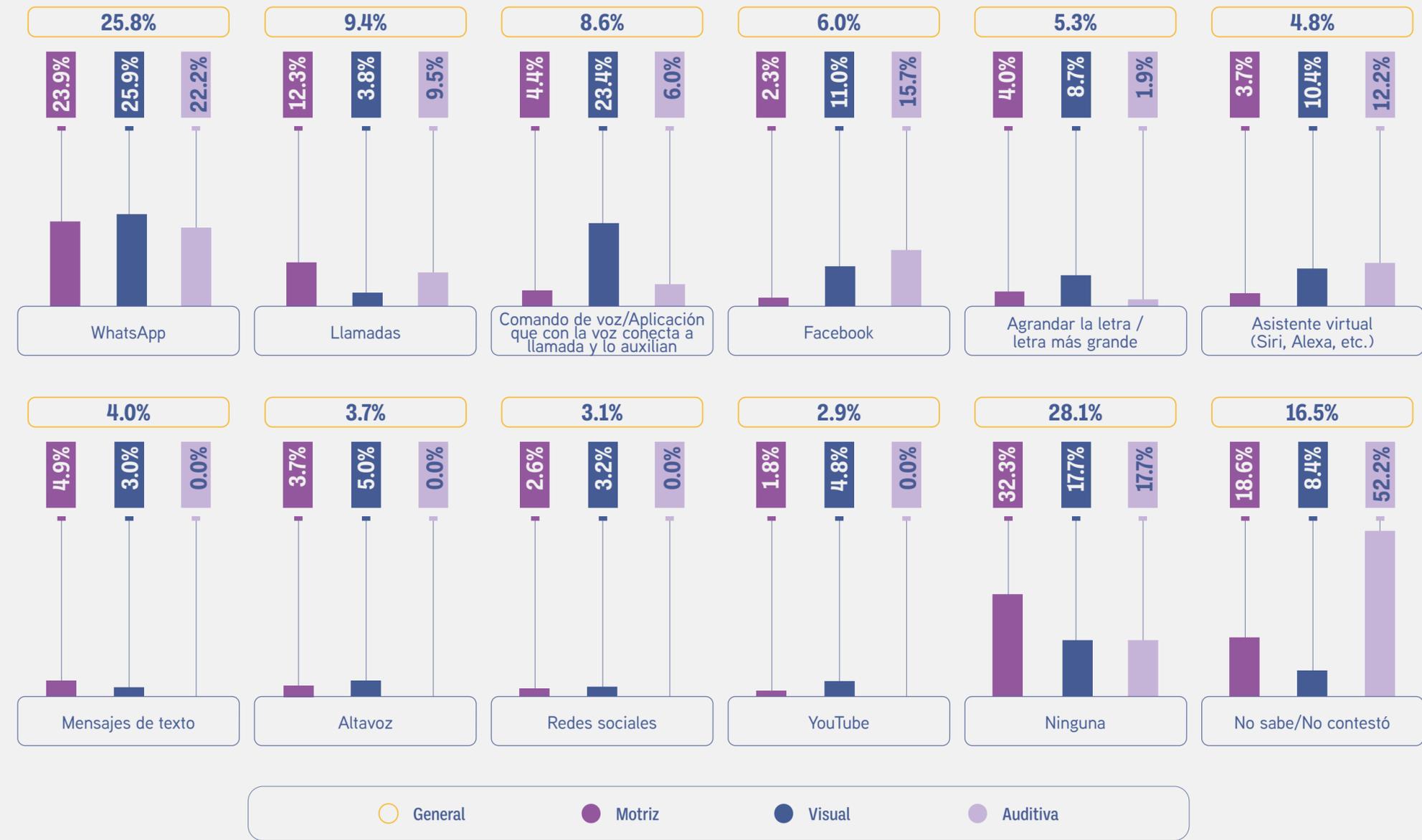


Nota. Respuesta espontánea y múltiple no suma 100%.
Fuente: IFT (2024)

Conocimiento sobre las aplicaciones o funciones especiales que pueden apoyar a las personas usuarias con discapacidad

Las personas usuarias con alguna discapacidad mencionaron principalmente que las aplicaciones o funciones especiales de los equipos que utilizan y que les facilitan el uso del teléfono móvil son: WhatsApp (25.8%), las llamadas (9.4%) y el comando de voz/aplicación que con la voz conecta a llamada y lo auxilian (8.6%).

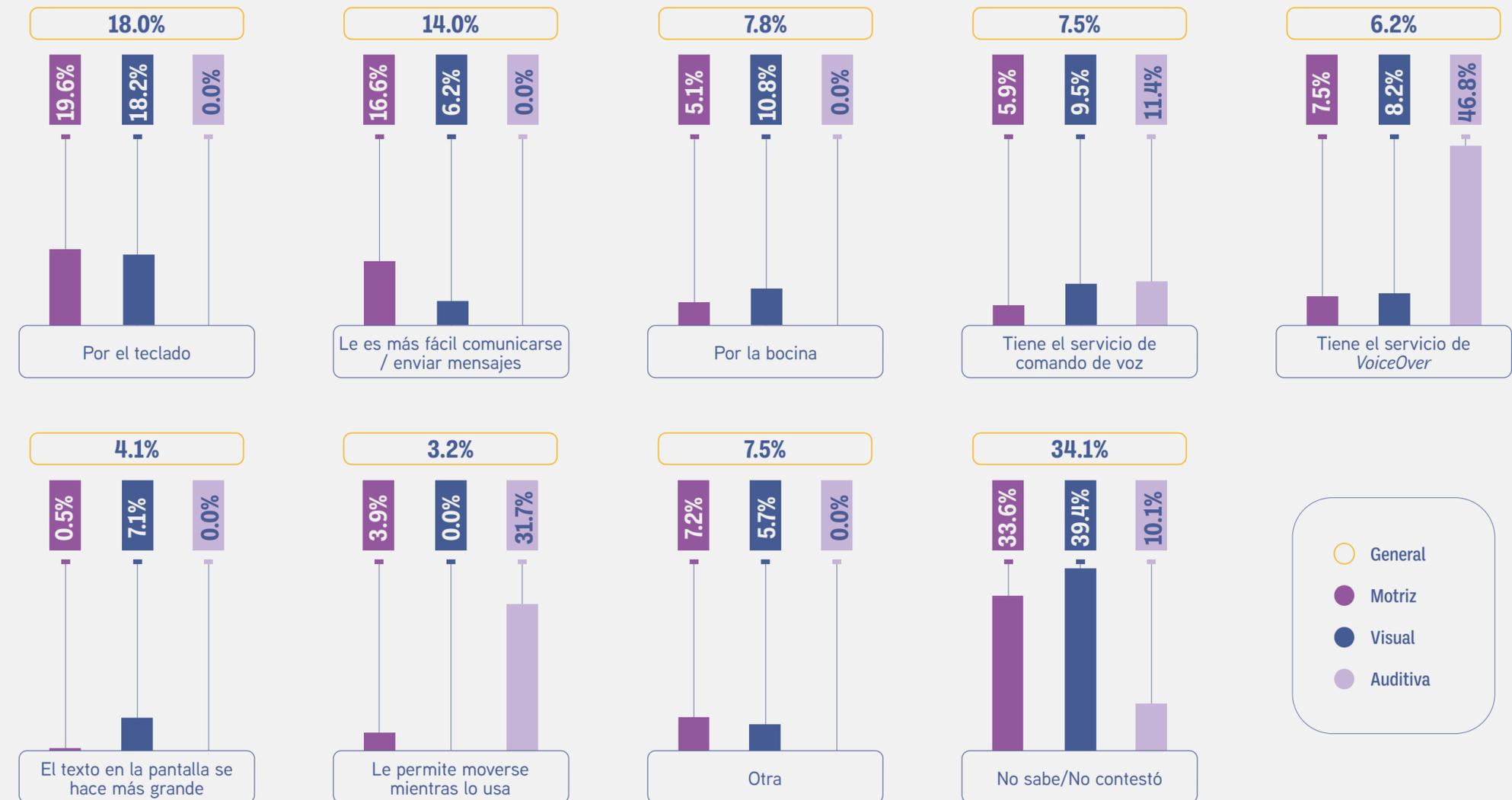
Gráfico 2.4.4. De acuerdo con su discapacidad, ¿cuáles son las aplicaciones o funciones especiales que le facilitan el uso de su teléfono móvil?



Nota. Respuesta espontánea y múltiple no suma 100%.
Fuente: IFT (2024)

En cuanto a cómo estas aplicaciones o funciones especiales les han facilitado el uso del teléfono móvil a las personas usuarias con alguna discapacidad, mencionaron principalmente por el teclado (18%), porque les es más fácil comunicarse/enviar mensajes (14%) y por la bocina (7.8%).

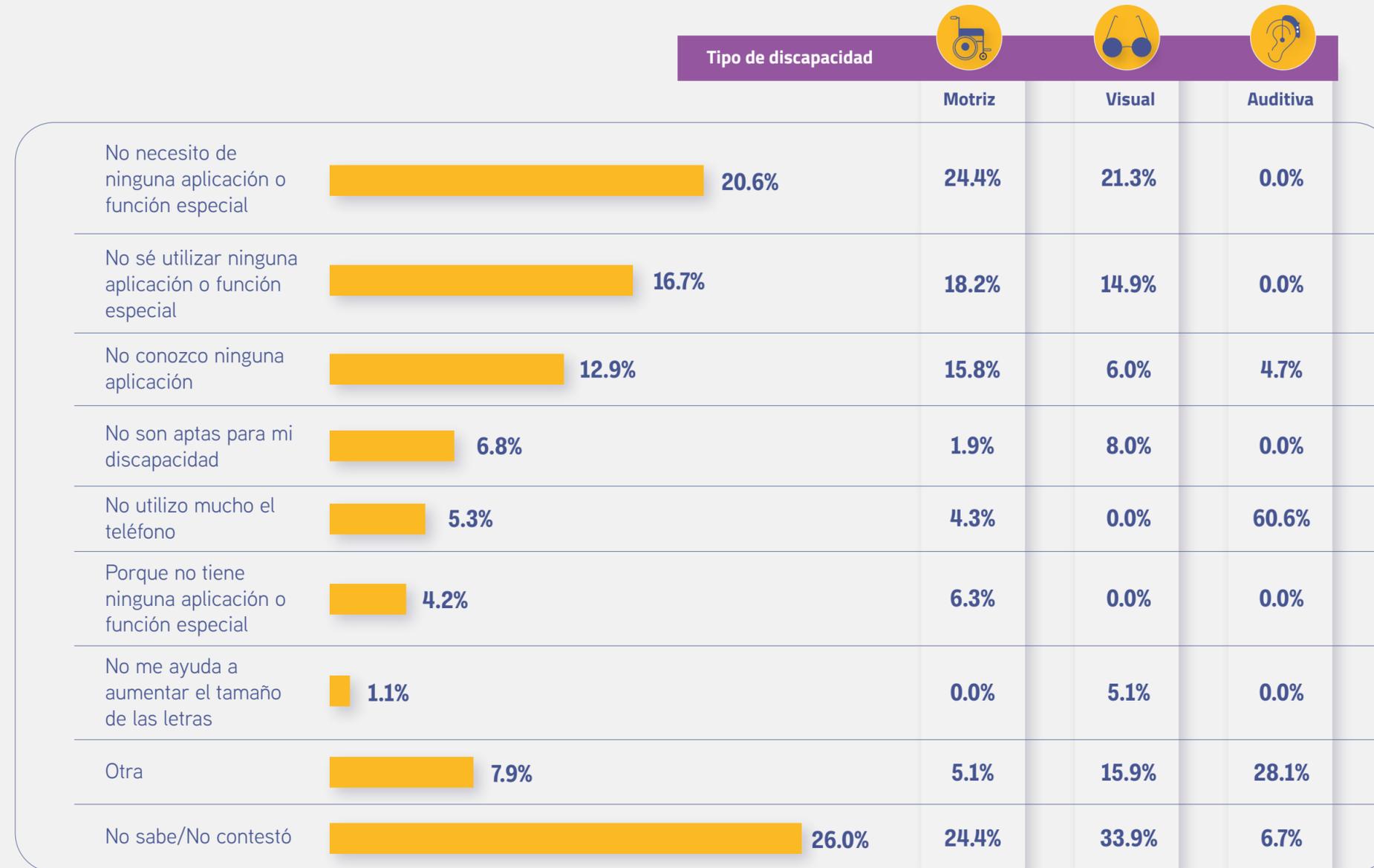
Gráfico 2.4.5. ¿Cómo estas aplicaciones o funciones especiales le facilitan el uso de su teléfono móvil?



Nota. Respuesta espontánea y múltiple no suma 100%.
Fuente: IFT (2024)

Por su parte, las personas usuarias con alguna discapacidad que señalaron que ninguna aplicación o función especial les facilita el uso del teléfono móvil mencionaron principalmente que no necesitan de ninguna aplicación o función especial (20.6%), así como no saber utilizar ninguna aplicación o función especial (16.7%) y no conocer ninguna aplicación (12.9%).

Gráfico 2.4.6. ¿Por qué considera que ninguna aplicación o función especial le facilita el uso de su teléfono móvil?



Nota. Respuesta espontánea y múltiple no suma 100%.

La pregunta se realizó a las personas usuarias con alguna discapacidad que mencionaron que ninguna aplicación o función especial les facilita el uso de su teléfono móvil.

"Otra" incluye las siguientes menciones no significativas: se considera una persona común, hay aplicaciones o funciones especiales de las que no sabe, entre otras.

Fuente: IFT (2024)

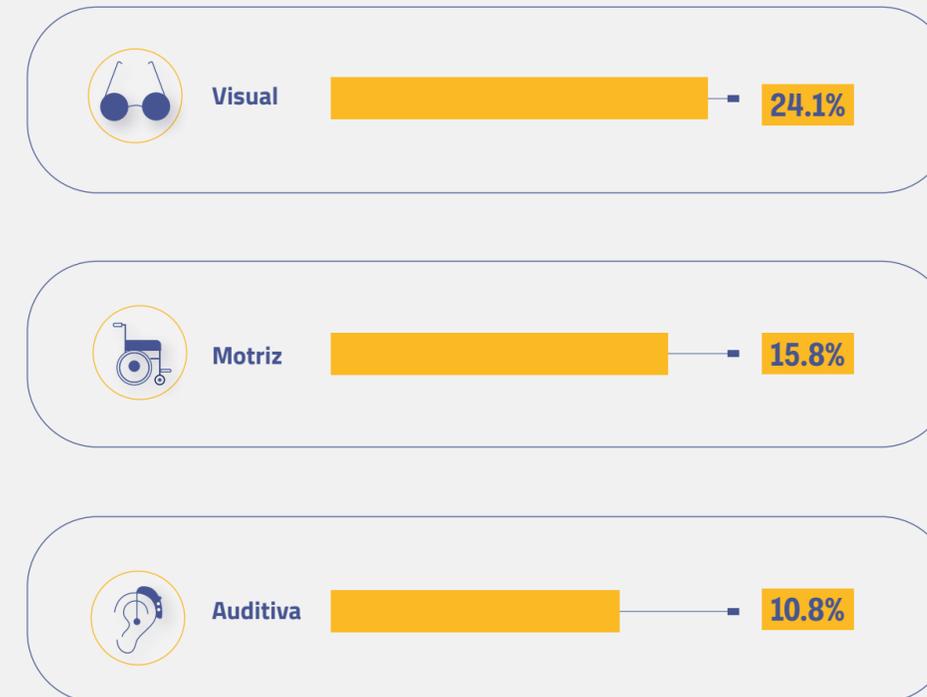
¿Cómo perciben las personas usuarias con alguna discapacidad la página de Internet de su proveedor de servicio?

El 16.6% de las personas usuarias con alguna discapacidad mencionó que ha visitado la página de Internet de su proveedor de servicio de Telefonía móvil; esta mención fue mayor entre las personas usuarias con discapacidad visual.

Gráfico 2.4.7. ¿Alguna vez ha visitado la página de Internet de la empresa que le presta su servicio de Telefonía móvil?



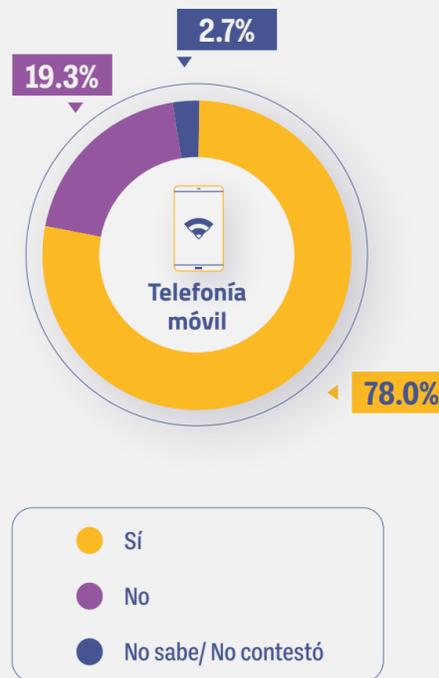
Tipo de discapacidad



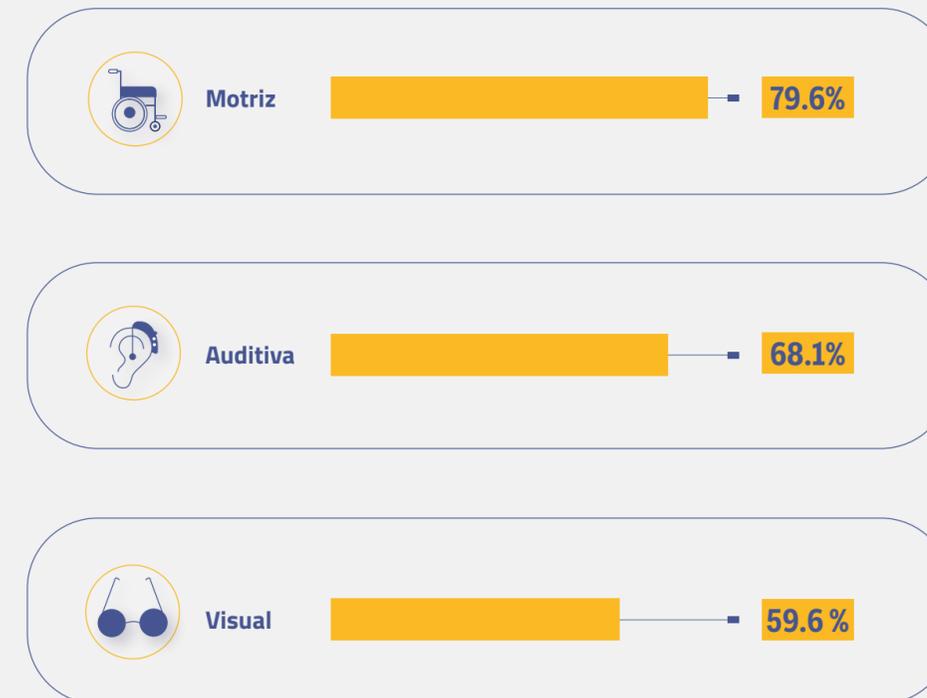
Nota. Respuesta espontánea. Debido al redondeo de cifras, la suma no da 100%.
 Para el tipo de discapacidad solo se muestran las respuestas "Sí", por lo que la suma no da 100%.
Fuente: IFT (2024)

De las personas usuarias con alguna discapacidad que mencionaron haber visitado la página de Internet de su proveedor de servicio de Telefonía móvil, el 78% consideró que es accesible; esta mención fue mayor entre las personas usuarias con discapacidad motriz.

Gráfico 2.4.8. ¿Considera que la página de Internet es accesible de acuerdo con su tipo de discapacidad?



Tipo de discapacidad



Nota. Respuesta espontánea.

Para el tipo de discapacidad solo se muestran las respuestas "Sí", por lo que la suma no da 100%.

La pregunta se realizó a las personas usuarias con alguna discapacidad que mencionaron haber visitado la página de Internet de su proveedor de servicio.

Fuente: IFT (2024)

Las personas usuarias con alguna discapacidad mencionaron principalmente que la página de Internet de su proveedor de servicio debería considerar: una sección que ofrezca descuentos y promociones a personas con discapacidad (4.9%), información médica sobre su discapacidad (4.3%) y una opción de atención al cliente especializada para personas con alguna discapacidad (3.6%).

Gráfico 2.4.9. De acuerdo con su tipo de discapacidad, ¿qué información considera que debe estar disponible en la página de Internet de su proveedor para atender sus necesidades?



Nota. Respuesta espontánea y múltiple no suma 100%.
Fuente: IFT (2024)

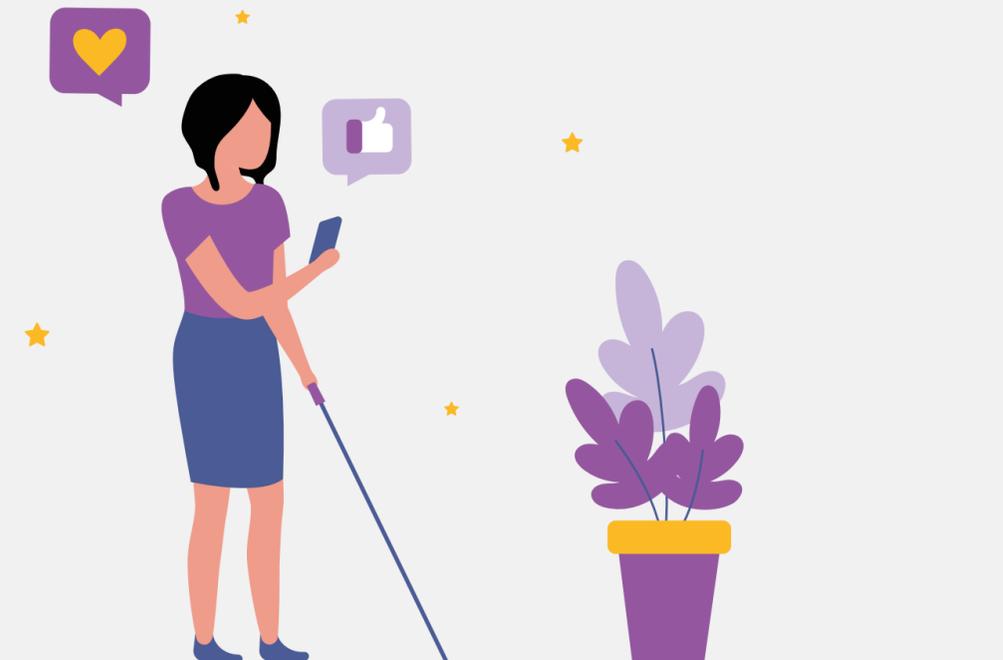


Apartado 3.

Indicadores de Satisfacción de las personas usuarias de los servicios de telecomunicaciones¹³

La medición de los niveles de satisfacción de los servicios de telecomunicaciones, a través de la percepción de las personas usuarias, es un análisis que permite dar un sentido profundo a los datos recolectados mediante encuestas sobre la calidad con la que reciben las personas usuarias sus servicios; la experiencia en el uso de estos; identificar si consideran que el precio que pagan por los servicios es acorde a sus expectativas de calidad (valor por el dinero); y la lealtad que pueden generar hacia su proveedor de servicio.

Por lo anterior, los resultados que se presentan obedecen a las respuestas de las personas encuestadas, lo cual permite identificar y dar seguimiento a los niveles de satisfacción de las y los usuarios de telecomunicaciones. A su vez, los resultados permiten al sector público, agentes regulados y toda aquella persona interesada en el análisis del sector, diseñar y/o evaluar políticas públicas o estrategias en beneficio de las personas usuarias de telecomunicaciones en México.



¹³ Para más información véase el documento "Actualización de la Metodología de Indicadores de Satisfacción de los Usuarios de Telecomunicaciones"; (IFT, 2021). Disponible en: <https://www.ift.org.mx/sites/default/files/contenidogeneral/usuarios-y-audiencias/actualizaciondelametodologiadeindicadores.pdf>

Actualización de las importancias (pesos) de los Índices compuestos (Índice de Calidad percibida, Índice de Valor por el dinero, Índice de Confianza o Lealtad e Índice de Experiencia)

Derivado de la revisión periódica para cada una de las variables de los Índice de Calidad percibida, Índice de Valor por el dinero, Índice de Confianza o Lealtad e Índice de Experiencia, se identificó la necesidad de llevar a cabo la actualización de las importancias (pesos) de cada variable que conforma a los diferentes índices durante el año 2024.

Por lo anterior y con la finalidad de contar con la información más reciente de las respuestas de los usuarios, se utilizaron los datos de las Encuestas a Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones llevadas a cabo en el año 2023 (del 5 de enero al 15 de septiembre de 2023), a efecto de preservar la mayor comparabilidad posible de los índices compuestos en el tiempo.

Consideraciones metodológicas para el servicio de Internet fijo y Televisión de paga:

La aplicación de las entrevistas del cuestionario de Internet fijo y Televisión de paga consistió en un levantamiento presencial con un diseño muestral probabilístico - aleatorio con base en el Censo de Población y Vivienda 2020 del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI).

Consideraciones metodológicas para el servicio de Telefonía fija o móvil¹⁴:

La aplicación de las entrevistas del cuestionario de Telefonía fija o móvil consistió en un levantamiento vía telefónica con un diseño muestral probabilístico – aleatorio con base en el Plan Nacional de Numeración.

Público objetivo. El público objetivo son personas usuarias de los servicios de telecomunicaciones de 18 años en adelante. La muestra considera al menos 5% de personas usuarias con alguna discapacidad y la siguiente distribución de género:

Porcentaje de la muestra por servicio y género para el año 2023

Concepto	Mujer	Hombre
Internet fijo y Televisión de paga	50%	50%
Telefonía móvil	50%	50%
Telefonía fija	51%	49%

Representatividad. Nacional (levantamiento en las 32 Entidades Federativas).

Tamaño de muestra:

Muestra de las encuestas aplicadas en el 2023

Concepto	Internet fijo y Televisión de paga	Telefonía fija	Telefonía móvil
Tamaño de muestra	25,200	6,609	15,924

Para mayor información acerca de los Indicadores de satisfacción de los servicios de telecomunicaciones véase la “Actualización de la Metodología de Indicadores de Satisfacción de los Usuarios de Telecomunicaciones 2021”¹⁵.

¹⁴ En el servicio de Telefonía móvil se incluyen los servicios de voz, mensajes cortos (SMS) y datos móviles.

¹⁵ Disponible en: <https://www.ift.org.mx/sites/default/files/contenidogeneral/usuarios-y-audiencias/actualizaciondelametodologiadeindicadores.pdf>

Principales Hallazgos

1

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

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

2

Se identifican los elementos que tienen incidencia en el IGS:

Índices de satisfacción

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

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

Indicadores de Satisfacción

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

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

Índice General de Satisfacción



Índice de Valor por el dinero (Mayor importancia)



Índice de Confianza o Lealtad



Índice de Calidad percibida



Índice de Experiencia (Menor importancia)

Resultados de la Segunda Encuesta 2024:

Indicadores de Satisfacción

Internet fijo

75.2 Índice General de Satisfacción **74.7**

Personas usuarias sin alguna discapacidad

Personas usuarias con alguna discapacidad

81.6	 Índice de Experiencia	81.9
75.0	 Índice de Calidad percibida	74.6
74.4	 Índice de Confianza o Lealtad	74.2
73.1	 Índice de Valor por el dinero	72.9

Telefonía fija

76.4 Índice General de Satisfacción **76.0**

Personas usuarias sin alguna discapacidad

Personas usuarias con alguna discapacidad

79.0	 Índice de Experiencia	75.4
72.6	 Índice de Calidad percibida	70.8
72.2	 Índice de Confianza o Lealtad	70.2
70.0	 Índice de Valor por el dinero	69.3

Televisión de paga

76.1 Índice General de Satisfacción **75.9**

Personas usuarias sin alguna discapacidad

Personas usuarias con alguna discapacidad

83.3	 Índice de Experiencia	84.2
76.7	 Índice de Calidad percibida	76.1
74.7	 Índice de Confianza o Lealtad	75.2
73.4	 Índice de Valor por el dinero	73.3

Telefonía móvil

76.9 Índice General de Satisfacción **78.4**

Personas usuarias sin alguna discapacidad

Personas usuarias con alguna discapacidad

86.1	 Índice de Experiencia	86.8
74.3	 Índice de Calidad percibida	75.3
73.6	 Índice de Confianza o Lealtad	74.7
73.3	 Índice de Valor por el dinero	74.0

Nota. Indicadores medidos en una escala de 0 a 100 puntos.

3.1. Indicadores de Satisfacción de los usuarios de servicios de telecomunicaciones por servicio

3.1.1. Internet fijo

Índice General de Satisfacción

El IGS del servicio de Internet fijo fue de 75.1 en una escala de 0 a 100 puntos. De los elementos que forman parte del IGS, los índices de Experiencia y de Calidad percibida presentaron las mayores calificaciones por parte de las personas usuarias; mientras que, los índices de Valor por el dinero y Confianza o Lealtad fueron los que presentaron las menores puntuaciones.

Gráfico 3.1.1.1. Índice General de Satisfacción e Índices de Satisfacción de Internet fijo



Nota. Indicadores medidos en una escala de 0 a 100 puntos.
Fuente: IFT (2024)

Índice de Calidad percibida

El Índice de Calidad percibida está conformado por características que las personas usuarias reciben del servicio en cuanto al funcionamiento de este y cuestiones administrativas como sería el tema de facturación.

En este sentido, la calidad en la reproducción de video (76.3 puntos) y la velocidad de descarga de archivos o datos (75.7 puntos) fueron las que recibieron una mayor calificación por parte de las personas usuarias.

Por su parte, las características que presentaron una menor puntuación fueron el servicio a clientes (73 puntos) y el rendimiento del Internet fijo durante horas pico (74.1 puntos).

Gráfico 3.1.1.2. Calificación de las características que conforman el Índice de Calidad percibida de Internet fijo



Nota. Indicadores medidos en una escala de 0 a 100 puntos.

El porcentaje al lado de cada característica corresponde a la importancia (peso) que tiene cada una dentro del índice. Debido al redondeo de porcentajes, la suma no da 100%.

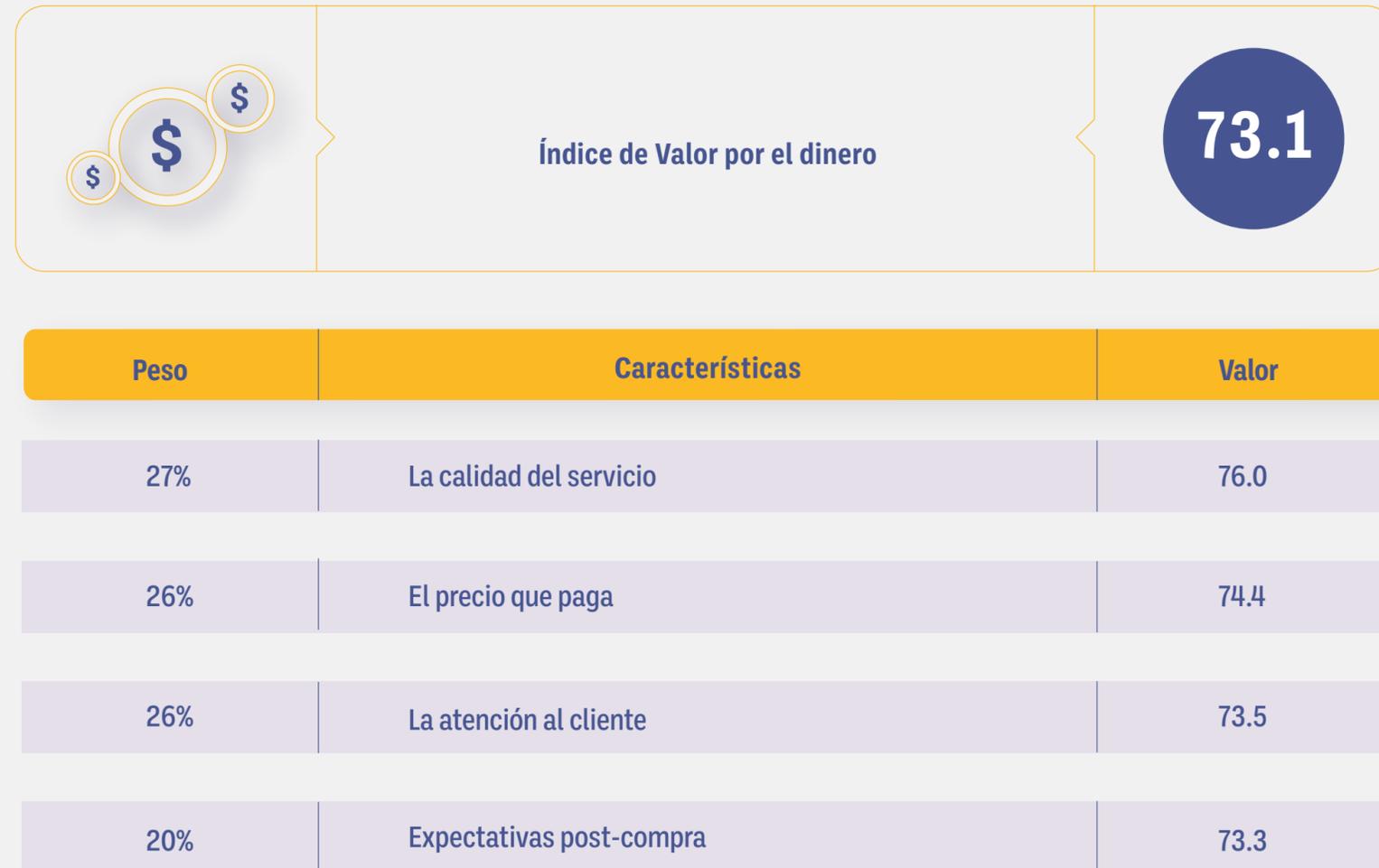
Fuente: IFT (2024)

Índice de Valor por el dinero

El Índice de Valor por el dinero está conformado por características que las personas usuarias consideran que deberían obtener por el precio que pagan por su servicio.

En este sentido, la calidad del servicio (76 puntos) y el precio que paga (74.4 puntos) fueron las que recibieron una mayor calificación por parte de las personas usuarias. Mientras que, las características con las menores puntuaciones fueron las expectativas post-compra (73.3 puntos) y la atención al cliente (73.5 puntos).

Gráfico 3.1.1.3. Calificación de las características que conforman el Índice de Valor por el dinero de Internet fijo



Nota. Indicadores medidos en una escala de 0 a 100 puntos.

El porcentaje al lado de cada característica corresponde a la importancia (peso) que tiene cada una dentro del índice. Debido al redondeo de porcentajes, la suma no da 100%.

Fuente: IFT (2024)

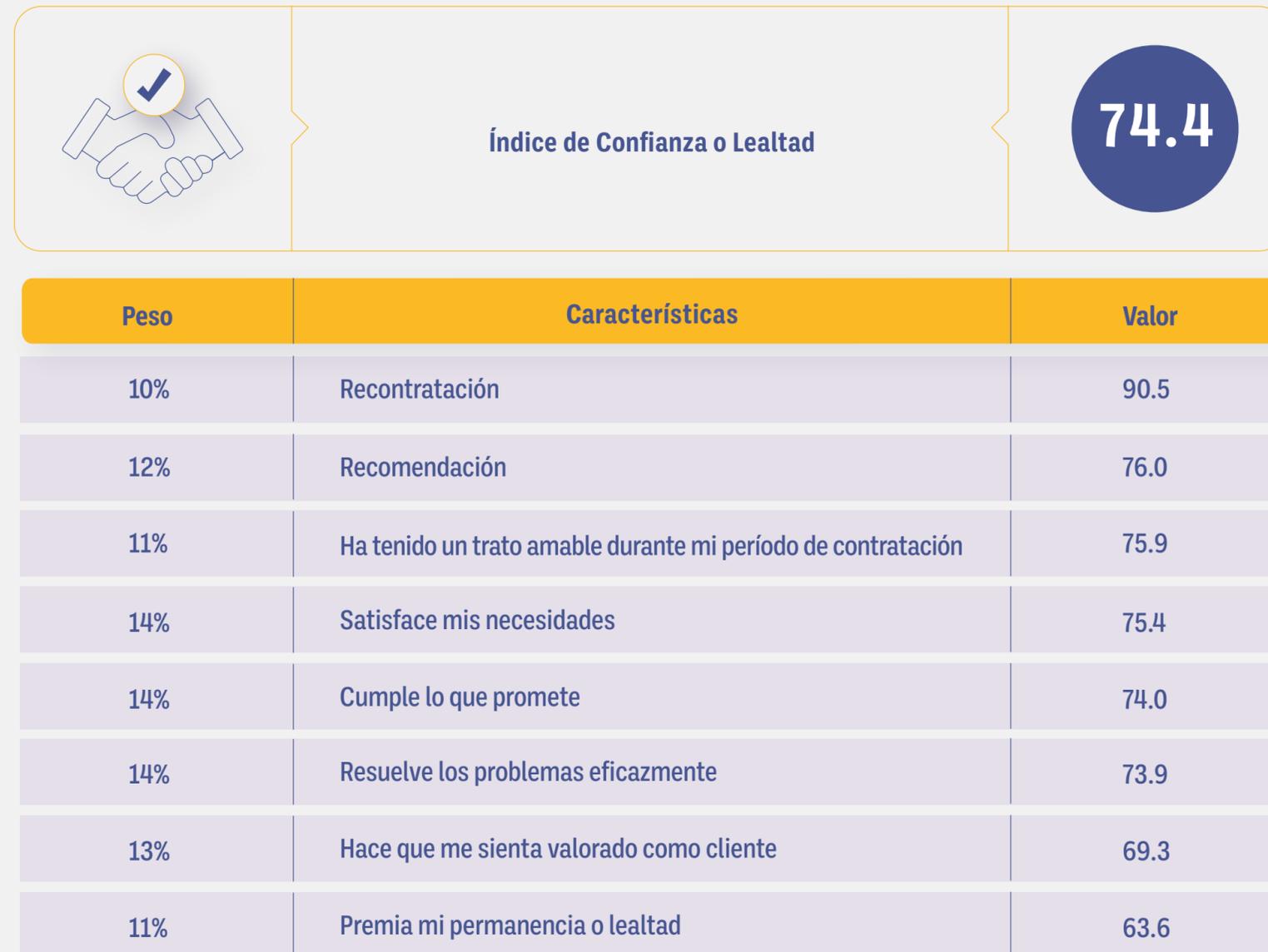
Índice de Confianza o Lealtad

El Índice de Confianza o Lealtad está conformado por las características acerca de si recomendarían a su actual proveedor, si lo volverían a contratar, y si se sienten valorados por su lealtad.

En este sentido, la recontractación (90.5 puntos) y la recomendación (76 puntos) fueron las que recibieron una mayor calificación por parte de las personas usuarias.

Por su parte, las características que presentaron una menor puntuación fueron la de su proveedor premia su permanencia o lealtad (63.6 puntos) y hace que se sienta valorado como cliente (69.3 puntos).

Gráfico 3.1.1.4. Calificación de las características que conforman el Índice de Confianza o Lealtad de Internet fijo



Nota. Indicadores medidos en una escala de 0 a 100 puntos.

El porcentaje al lado de cada característica corresponde a la importancia (peso) que tiene cada una dentro del índice. Debido al redondeo de porcentajes, la suma no da 100%.

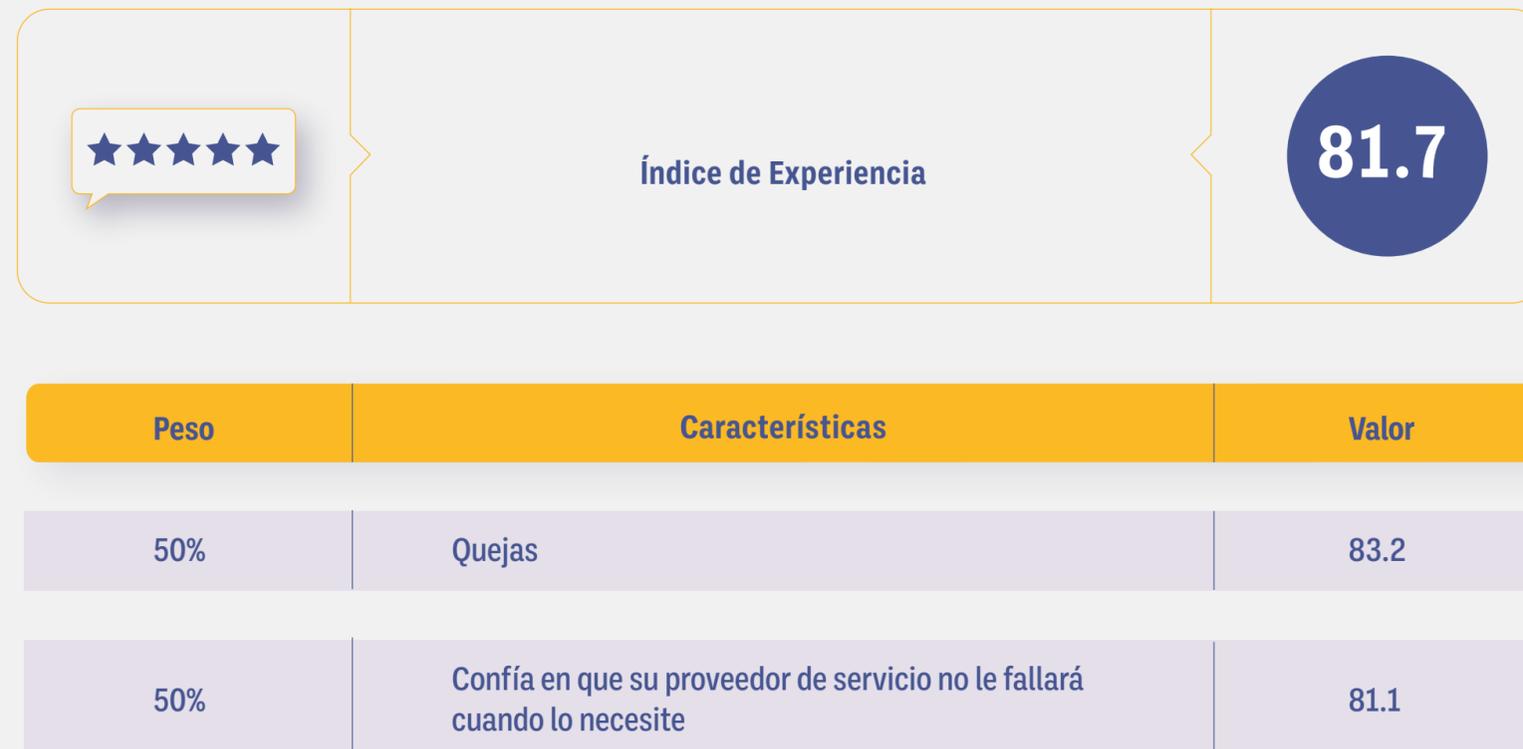
Fuente: IFT (2024)

Índice de Experiencia

El Índice de Experiencia está conformado por las características en cuanto a las quejas emitidas por las personas usuarias, así como la resolución de problemas por parte del proveedor.

En este sentido, las quejas emitidas (83.2 puntos) fueron las que recibieron una mayor calificación por parte de las personas usuarias. Mientras que, la característica con la menor puntuación fue la confianza de que su proveedor no les fallará cuando lo necesiten (81.1 puntos).

Gráfico 3.1.1.5. Calificación de las características que conforman el Índice de Experiencia de Internet fijo



Nota. Indicadores medidos en una escala de 0 a 100 puntos.

El porcentaje al lado de cada característica corresponde a la importancia (peso) que tiene cada una dentro del índice.

Fuente: IFT (2024)

3.1.2. Telefonía fija

Índice General de Satisfacción

El IGS del servicio de Telefonía fija fue de 76.4 en una escala de 0 a 100 puntos. De los elementos que forman parte del IGS, los índices de Experiencia y Calidad percibida presentaron las mayores calificaciones por parte de las personas usuarias; mientras que, los índices de Confianza o Lealtad y Valor por el dinero fueron los que presentaron las menores puntuaciones.

Gráfico 3.1.2.1. Índice General de Satisfacción e Índices de Satisfacción de Telefonía fija



Nota. Indicadores medidos en una escala de 0 a 100 puntos.

Fuente: IFT (2024)

Índice de Calidad percibida

El Índice de Calidad percibida está conformado por características que las personas usuarias reciben del servicio en cuanto al funcionamiento de este y cuestiones administrativas como sería el tema de facturación.

En este sentido, la amabilidad de los asesores u operadores (77.3 puntos) y la claridad o facilidad para entender la factura o cobro (76.6 puntos) fueron las que recibieron una mayor calificación por parte de las personas usuarias.

Por su parte, las características que presentaron una menor puntuación fueron la rapidez del proveedor para atender sus solicitudes (71.2 puntos) y lo útil de los asesores u operadores (74.9 puntos).

Gráfico 3.1.2.2. Calificación de las características que conforman el Índice de Calidad percibida de Telefonía fija



Nota. Indicadores medidos en una escala de 0 a 100 puntos.

El porcentaje al lado de cada característica corresponde a la importancia (peso) que tiene cada una dentro del índice.

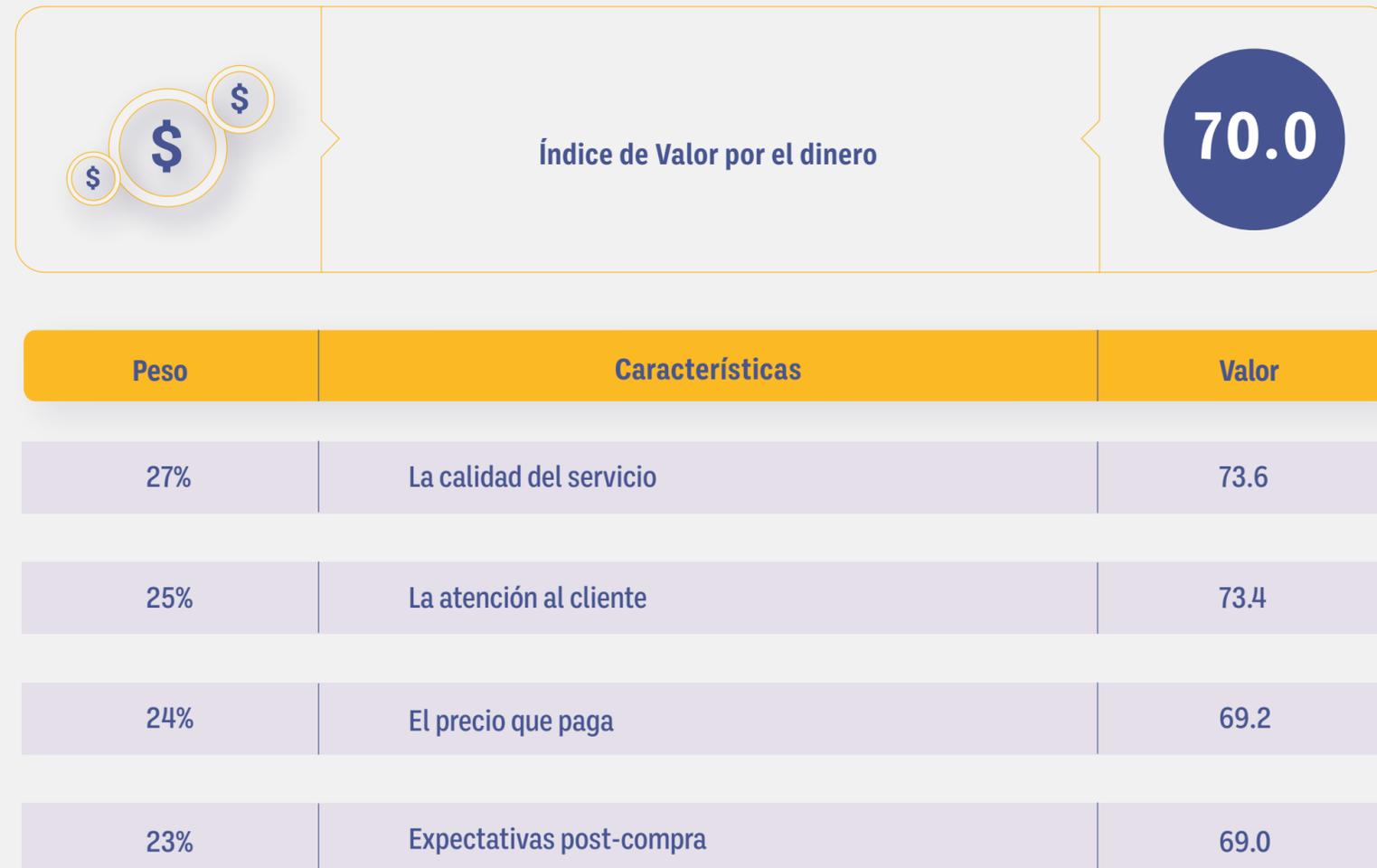
Fuente: IFT (2024)

Índice de Valor por el dinero

El Índice de Valor por el dinero está conformado por características que las personas usuarias consideran que deberían obtener por el precio que pagan por su servicio.

En este sentido, la calidad del servicio (73.6 puntos) y la atención al cliente (73.4 puntos) fueron las que recibieron una mayor calificación por parte de las personas usuarias. Mientras que, las características con las menores puntuaciones fueron las expectativas post-compra (69 puntos) y el precio que paga (69.2 puntos).

Gráfico 3.1.2.3. Calificación de las características que conforman el Índice de Valor por el dinero de Telefonía fija



Nota. Indicadores medidos en una escala de 0 a 100 puntos.

El porcentaje al lado de cada característica corresponde a la importancia (peso) que tiene cada una dentro del índice.

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

Fuente: IFT (2024)

Índice de Confianza o Lealtad

El Índice de Confianza o Lealtad está conformado por las características acerca de si recomendarían a su actual proveedor, si lo volverían a contratar, y si se sienten valorados por su lealtad.

En este sentido, la recontractación (87.2 puntos) y el trato amable durante su período de contratación (76.1 puntos) fueron las que recibieron una mayor calificación por parte de las personas usuarias.

Por su parte, las características que presentaron una menor puntuación fueron la de su proveedor premia su permanencia o lealtad (62.4 puntos) y hace que se sienta valorado como cliente (70 puntos).

Gráfico 3.1.2.4. Calificación de las características que conforman el Índice de Confianza o Lealtad de Telefonía fija



Nota. Indicadores medidos en una escala de 0 a 100 puntos.

El porcentaje al lado de cada característica corresponde a la importancia (peso) que tiene cada una dentro del índice.

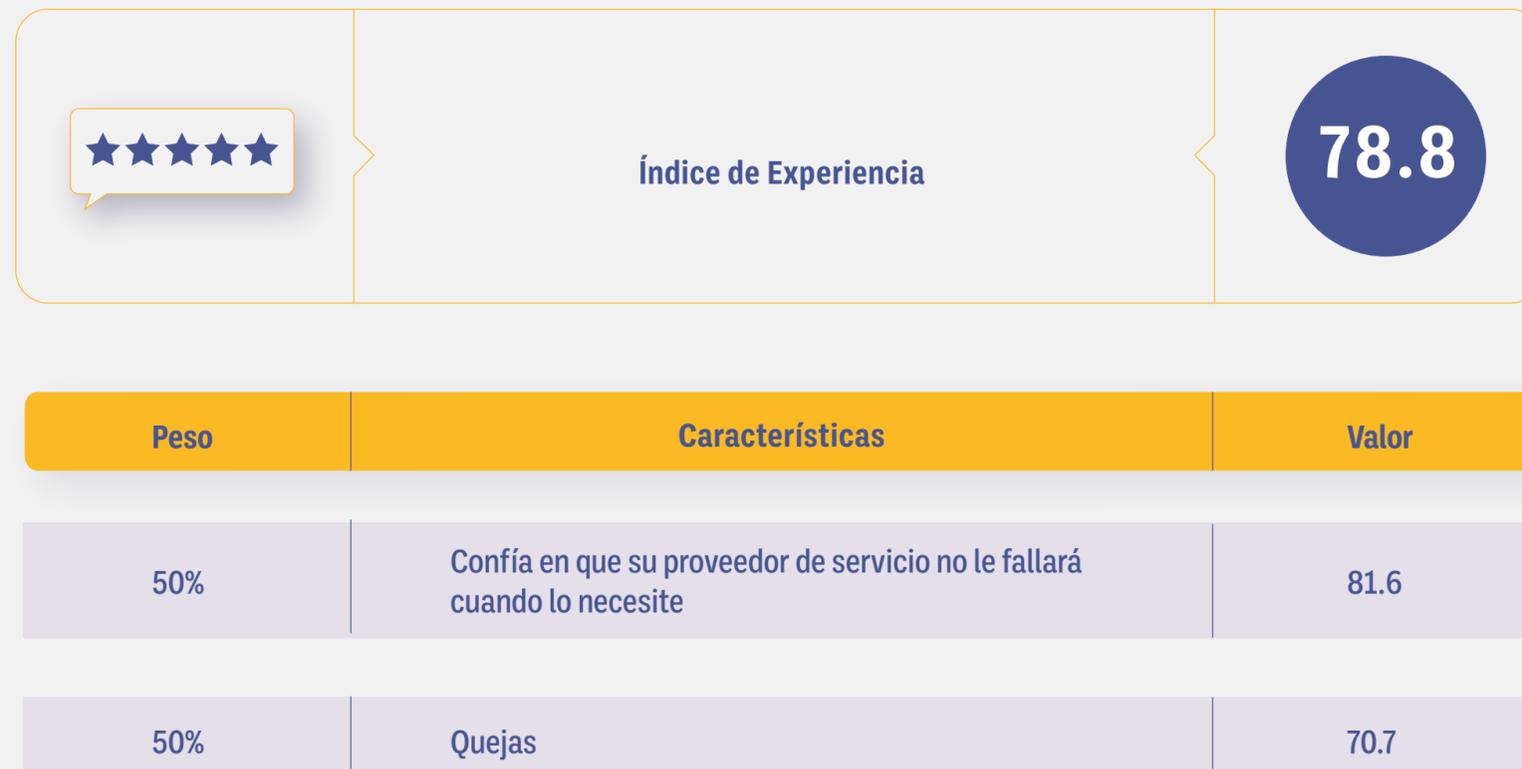
Fuente: IFT (2024)

Índice de Experiencia

El Índice de Experiencia está conformado por las características en cuanto a las quejas emitidas por las personas usuarias, así como la resolución de problemas por parte del proveedor.

En este sentido, la confianza de que su proveedor no les fallará cuando lo necesiten (81.6 puntos) fue la que recibió una mayor calificación por parte de las personas usuarias. Mientras que, la característica con la menor puntuación fue las quejas emitidas (70.7 puntos).

Gráfico 3.1.2.5. Calificación de las características que conforman el Índice de Experiencia de Telefonía fija



Nota. Indicadores medidos en una escala de 0 a 100 puntos.

El porcentaje al lado de cada característica corresponde a la importancia (peso) que tiene cada una dentro del índice.

Fuente: IFT (2024)

3.1.3. Televisión de paga

Índice General de Satisfacción

El IGS del servicio de Televisión de paga fue de 76.1 en una escala de 0 a 100 puntos. De los elementos que forman parte del IGS, los índices de Experiencia y Calidad percibida presentaron las mayores calificaciones por parte de las personas usuarias; mientras que, los índices de Confianza o Lealtad y Valor por el dinero fueron los que presentaron las menores puntuaciones.

Gráfico 3.1.3.1. Índice General de Satisfacción e Índices de Satisfacción de Televisión de paga



Nota. Indicadores medidos en una escala de 0 a 100 puntos.

Fuente: IFT (2024)

Índice de Calidad percibida

El Índice de Calidad percibida está conformado por características que las personas usuarias reciben del servicio en cuanto al funcionamiento de este y cuestiones administrativas como sería el tema de facturación.

En este sentido, la calidad de la imagen (78.5 puntos) y la facilidad para usar los controles remotos, menús de la programación o guías (76.9 puntos) fueron las que recibieron una mayor calificación por parte de las personas usuarias.

Por su parte, las características que presentaron una menor puntuación fueron el servicio a clientes (74.7 puntos) y facilidad para entender la factura o cobro (76 puntos).

Gráfico 3.1.3.2. Calificación de las características que conforman el Índice de Calidad percibida de Televisión de paga



Nota. Indicadores medidos en una escala de 0 a 100 puntos.

El porcentaje al lado de cada característica corresponde a la importancia (peso) que tiene cada una dentro del índice. Debido al redondeo de porcentajes, la suma no da 100%.

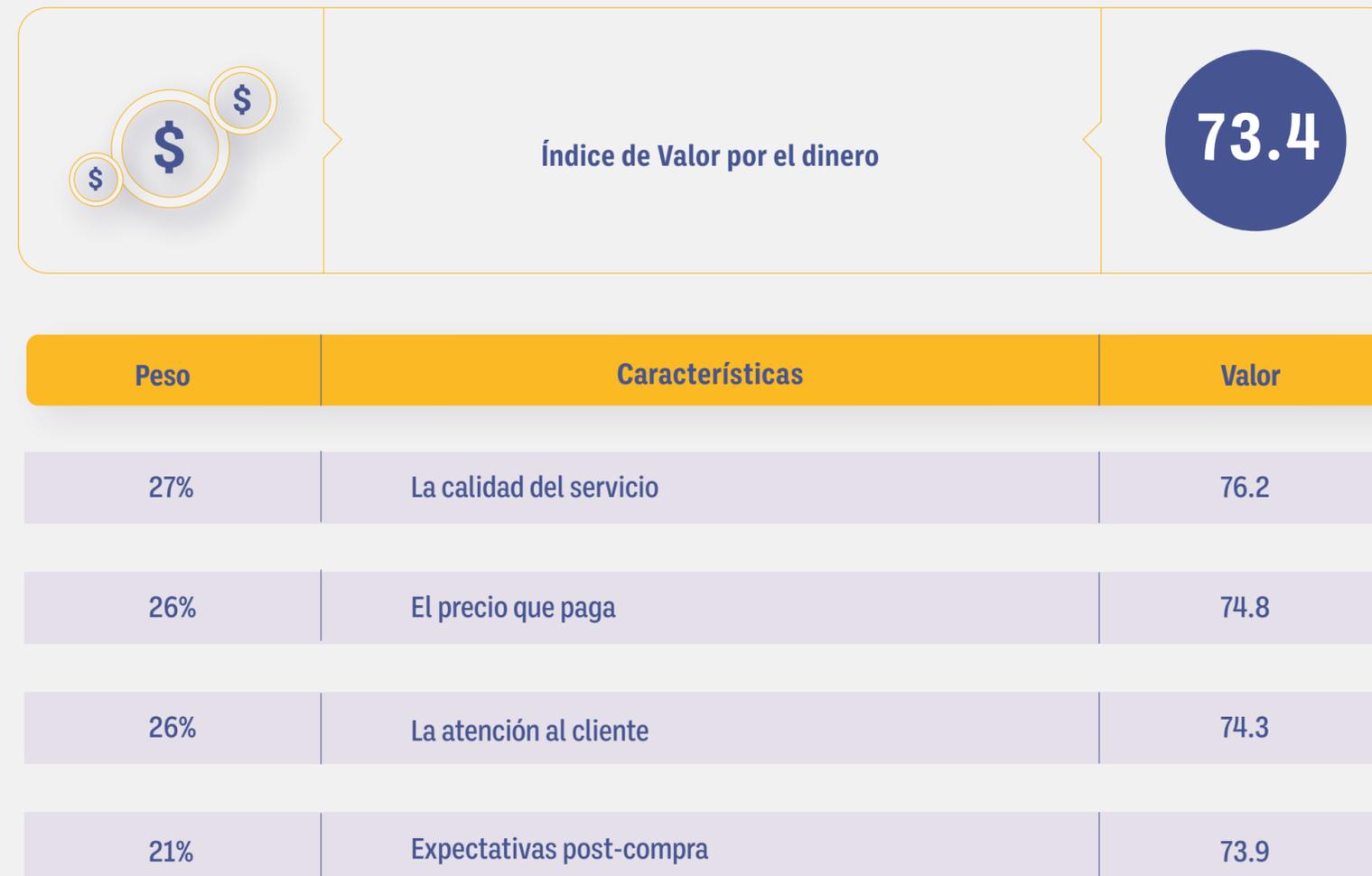
Fuente: IFT (2024)

Índice de Valor por el dinero

El Índice de Valor por el dinero está conformado por características que las personas usuarias consideran que deberían obtener por el precio que pagan por su servicio.

En este sentido, la calidad del servicio (76.2 puntos) y el precio que paga (74.8 puntos) fueron las que recibieron una mayor calificación por parte de las personas usuarias. Mientras que, las características con las menores puntuaciones fueron las expectativas post-compra (73.9 puntos) y la atención al cliente (74.3 puntos).

Gráfico 3.1.3.3. Calificación de las características que conforman el Índice de Valor por el dinero de Televisión de paga



Nota. Indicadores medidos en una escala de 0 a 100 puntos.

El porcentaje al lado de cada característica corresponde a la importancia (peso) que tiene cada una dentro del índice.

Fuente: IFT (2024)

Índice de Confianza o Lealtad

El Índice de Confianza o Lealtad está conformado por las características acerca de si recomendarían a su actual proveedor, si lo volverían a contratar, y si se sienten valorados por su lealtad.

En este sentido, la recontractación (90.7 puntos) y el trato amable durante su período de contratación (76.7 puntos) fueron las que recibieron una mayor calificación por parte de las personas usuarias.

Por su parte, las características que presentaron una menor puntuación fueron la de su proveedor premia su permanencia o lealtad (63.2 puntos) y hace que se sienta valorado como cliente (69.2 puntos).

Gráfico 3.1.3.4. Calificación de las características que conforman el Índice de Confianza o Lealtad de Televisión de paga



Nota. Indicadores medidos en una escala de 0 a 100 puntos.

El porcentaje al lado de cada característica corresponde a la importancia (peso) que tiene cada una dentro del índice. Debido al redondeo de porcentajes, la suma no da 100%.

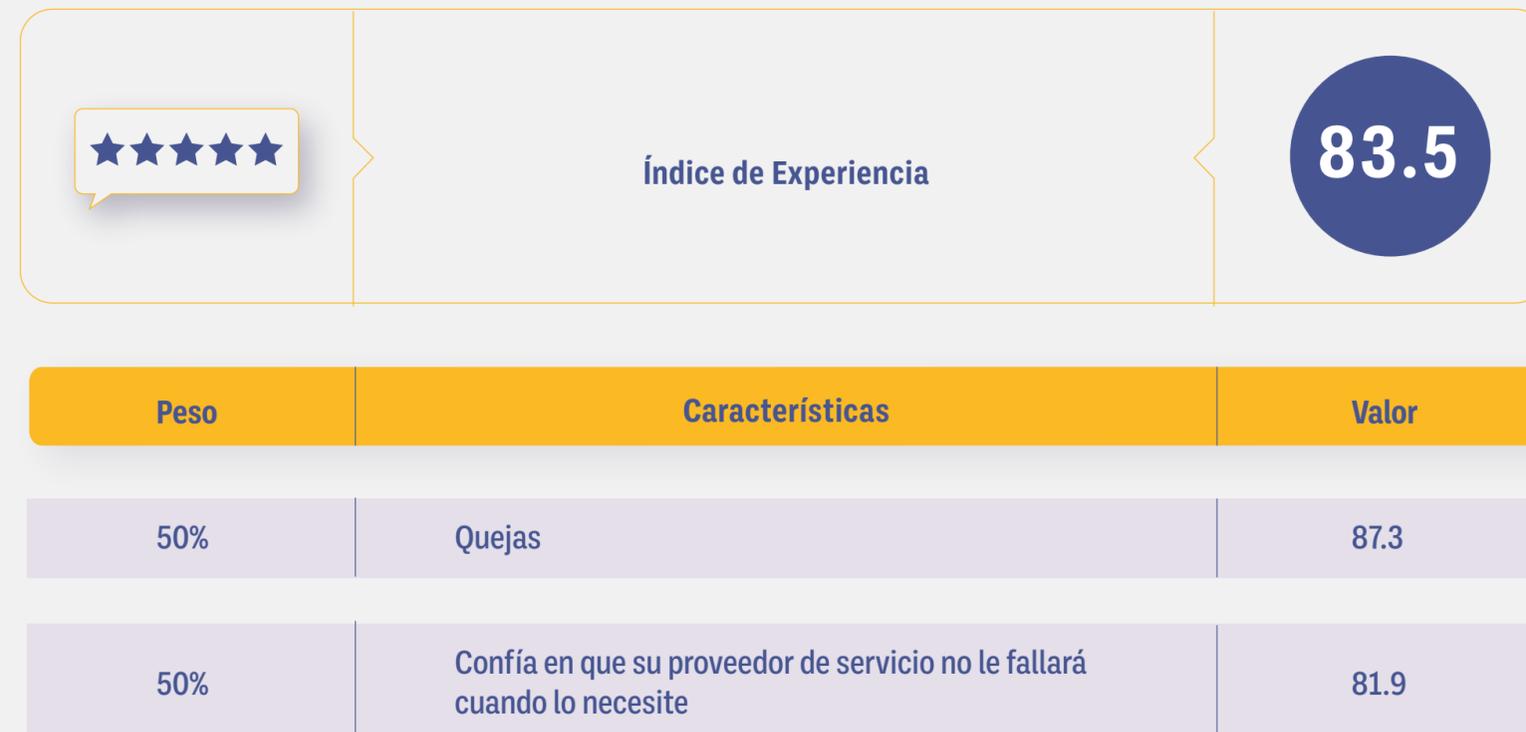
Fuente: IFT (2024)

Índice de Experiencia

El Índice de Experiencia está conformado por las características en cuanto a las quejas emitidas por las personas usuarias, así como la resolución de problemas por parte del proveedor.

En este sentido, las quejas emitidas (87.3 puntos) fueron las que recibieron una mayor calificación por parte de las personas usuarias. Mientras que, la característica con la menor puntuación fue la confianza de que su proveedor no les fallará cuando lo necesiten (81.9 puntos).

Gráfico 3.1.3.5. Calificación de las características que conforman el Índice de Experiencia de Televisión de paga



Nota. Indicadores medidos en una escala de 0 a 100 puntos.

El porcentaje al lado de cada característica corresponde a la importancia (peso) que tiene cada una dentro del índice.

Fuente: IFT (2024)

3.1.4. Telefonía móvil

Índice General de Satisfacción

El IGS del servicio de Telefonía móvil fue de 77 en una escala de 0 a 100 puntos. De los elementos que forman parte del IGS, los índices de Experiencia y Calidad percibida presentaron las mayores calificaciones por parte de las personas usuarias; mientras que, los índices de Confianza o Lealtad y Valor por el dinero fueron los que presentaron las menores puntuaciones.

Gráfico 3.1.4.1. Índice General de Satisfacción e Índices de Satisfacción de Telefonía móvil



Nota. Indicadores medidos en una escala de 0 a 100 puntos.
Fuente: IFT (2024)

Índice de Calidad percibida

El Índice de Calidad percibida está conformado por características que las personas usuarias reciben del servicio en cuanto al funcionamiento de este y cuestiones administrativas como sería el tema de facturación.

En este sentido, la facilidad para enviar y recibir mensajes de texto (77.8 puntos) y la calidad de las llamadas en cuanto a claridad y fuerza (76.4 puntos) fueron las que recibieron una mayor calificación por parte de las personas usuarias.

Por su parte, las características que presentaron una menor puntuación fueron la cobertura de Internet para poder navegar en cualquier lugar o ciudad (71.1 puntos) y contar con Internet sin interrupciones (72.3 puntos).

Gráfico 3.1.4.2. Calificación de las características que conforman el Índice de Calidad percibida de Telefonía móvil



Nota. Indicadores medidos en una escala de 0 a 100 puntos.

El porcentaje al lado de cada característica corresponde a la importancia (peso) que tiene cada una dentro del índice. Debido al redondeo de porcentajes, la suma no da 100%.

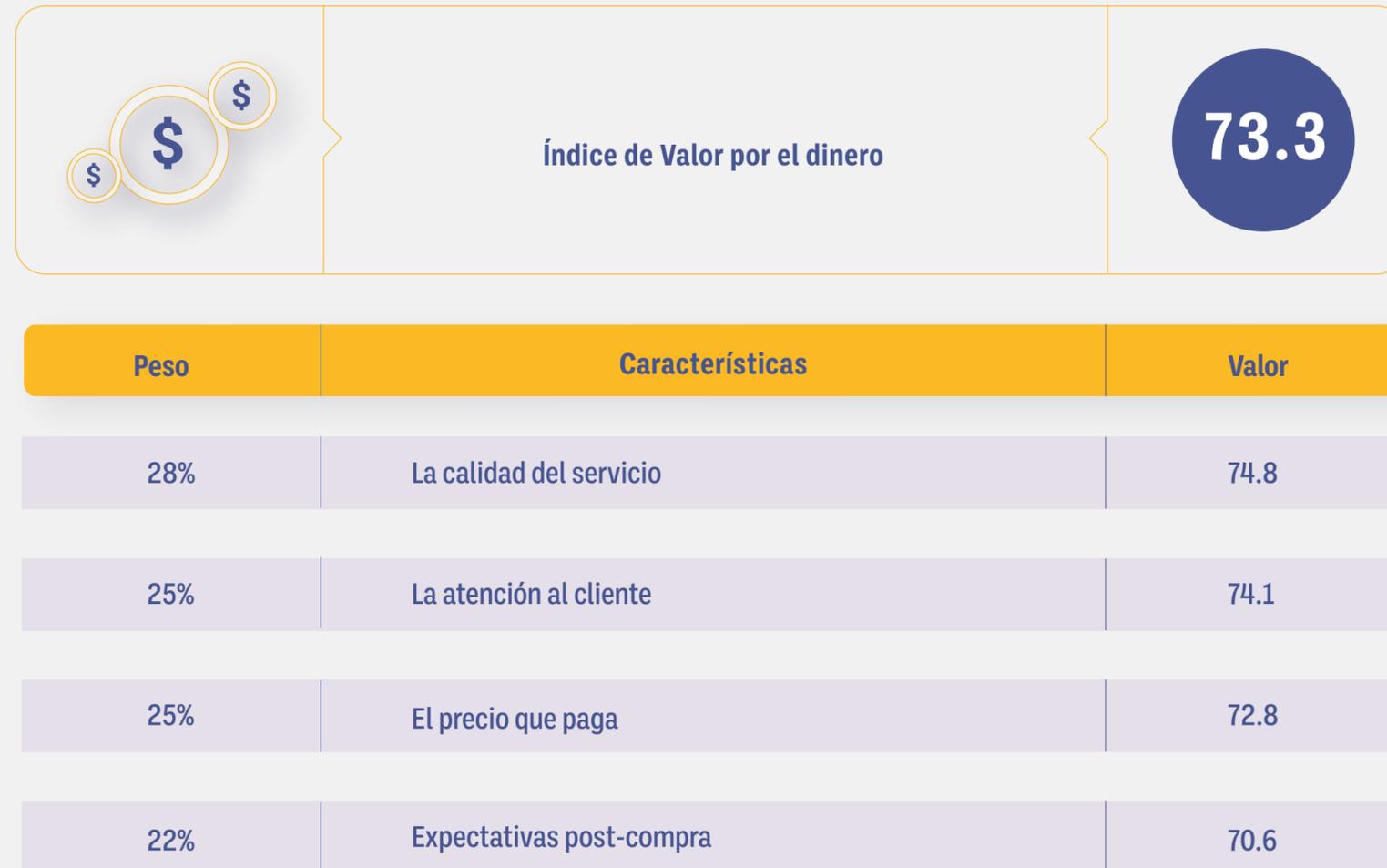
Fuente: IFT (2024)

Índice de Valor por el dinero

El Índice de Valor por el dinero está conformado por características que las personas usuarias consideran que deberían obtener por el precio que pagan por su servicio.

En este sentido, la calidad del servicio (74.8 puntos) y la atención al cliente (74.1 puntos) fueron las que recibieron una mayor calificación por parte de las personas usuarias. Mientras que, las características con las menores puntuaciones fueron las expectativas post-compra (70.6 puntos) y el precio que paga (72.8 puntos).

Gráfico 3.1.4.3. Calificación de las características que conforman el Índice de Valor por el dinero de Telefonía móvil



Nota. Indicadores medidos en una escala de 0 a 100 puntos.

El porcentaje al lado de cada característica corresponde a la importancia (peso) que tiene cada una dentro del índice.

Fuente: IFT (2024)

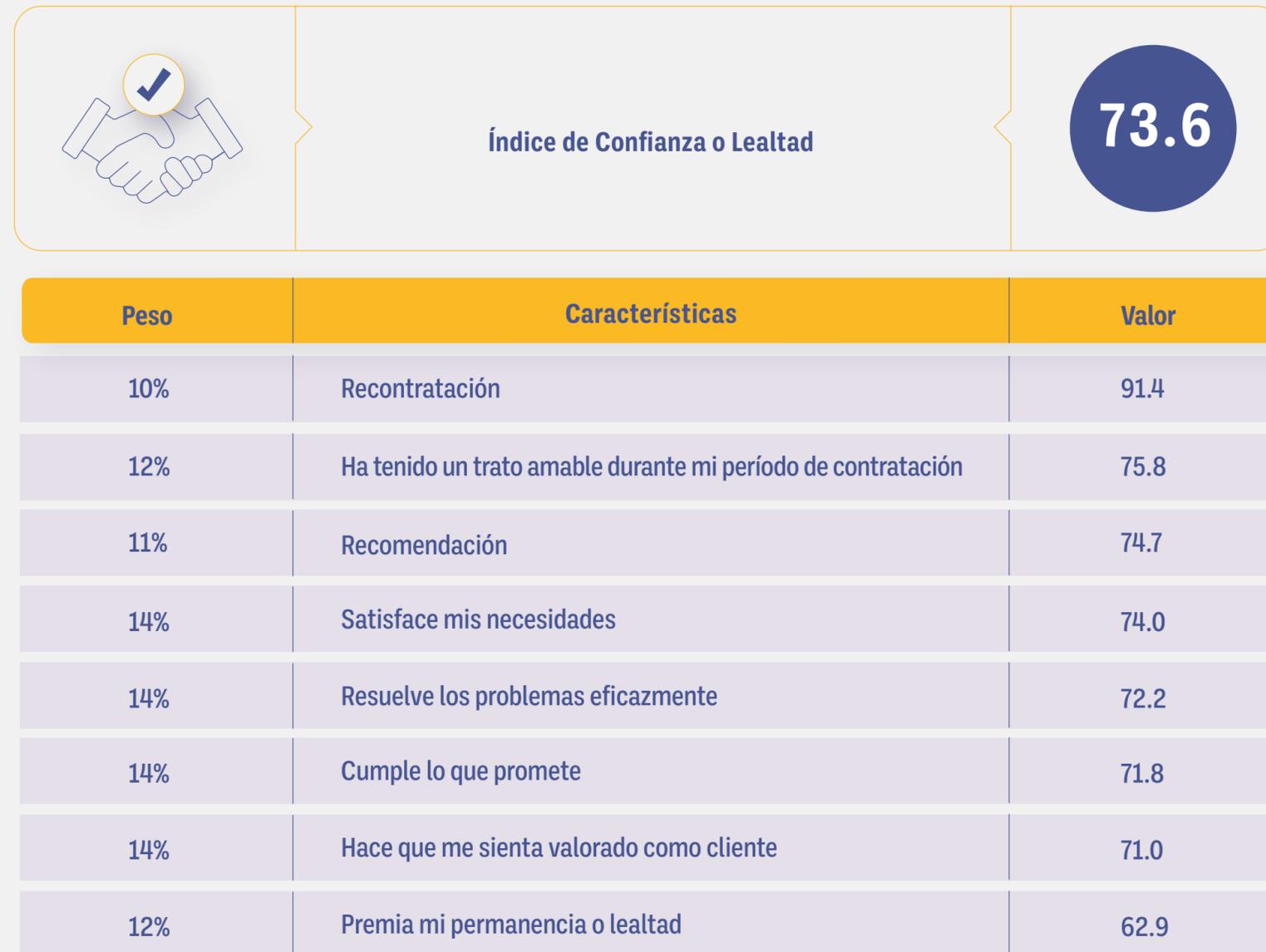
Índice de Confianza o Lealtad

El Índice de Confianza o Lealtad está conformado por las características acerca de si recomendarían a su actual proveedor, si lo volverían a contratar, y si se sienten valorados por su lealtad.

En este sentido, la recontractación (91.4 puntos) y el trato amable durante su período de contratación (75.8 puntos) fueron las que recibieron una mayor calificación por parte de las personas usuarias.

Por su parte, las características que presentaron una menor puntuación fueron la de su proveedor premia su permanencia o lealtad (62.9 puntos) y hace que se sienta valorado como cliente (71 puntos).

Gráfico 3.1.4.4. Calificación de las características que conforman el Índice de Confianza o Lealtad de Telefonía móvil



Nota. Indicadores medidos en una escala de 0 a 100 puntos.

El porcentaje al lado de cada característica corresponde a la importancia (peso) que tiene cada una dentro del índice. Debido al redondeo de porcentajes, la suma no da 100%.

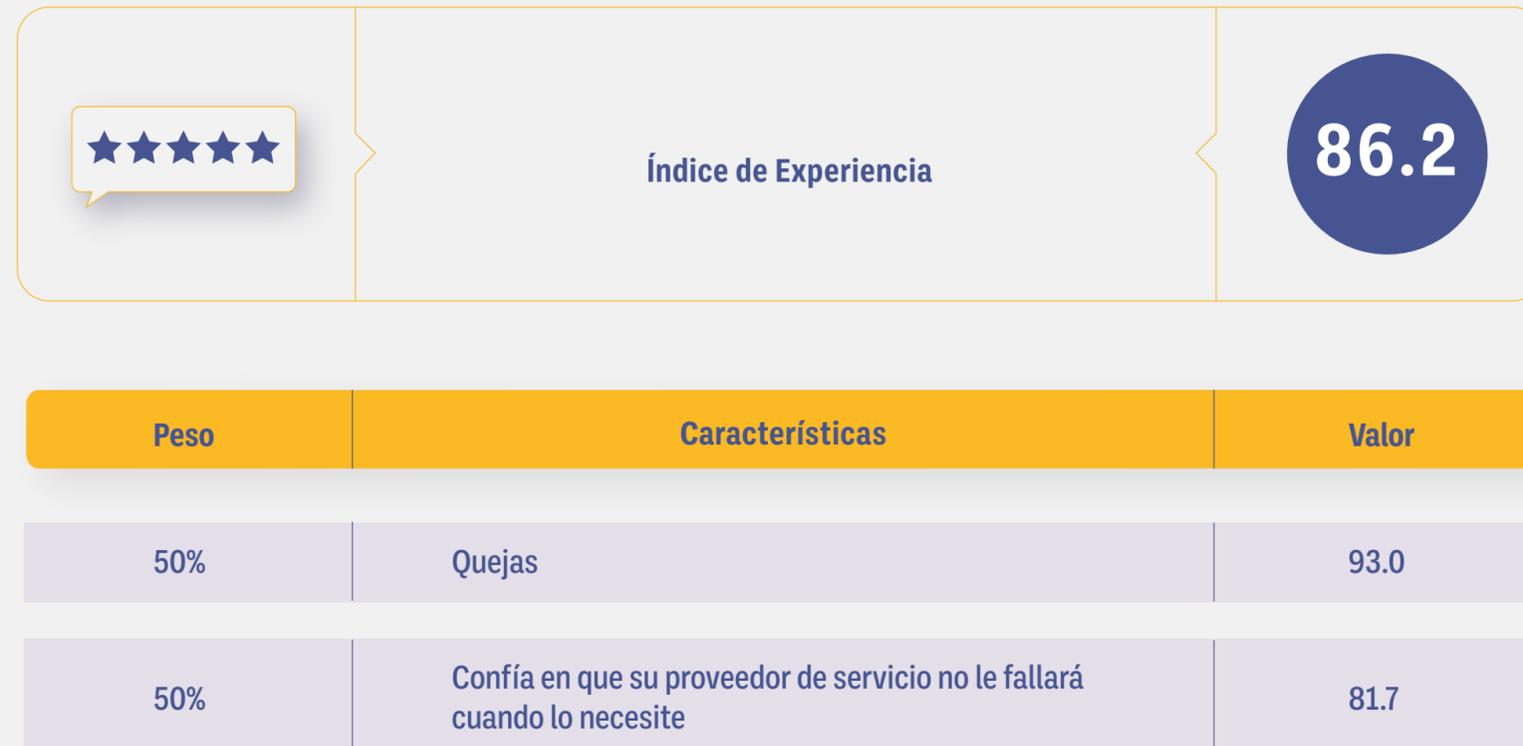
Fuente: IFT (2024)

Índice de Experiencia

El Índice de Experiencia está conformado por las características en cuanto a las quejas emitidas por las personas usuarias, así como la resolución de problemas por parte del proveedor.

En este sentido, las quejas emitidas (93 puntos) fueron las que recibieron una mayor calificación por parte de las personas usuarias. Mientras que, la característica con la menor puntuación fue la confianza de que su proveedor no les fallará cuando lo necesiten (81.7 puntos).

Gráfico 3.1.4.5. Calificación de las características que conforman el Índice de Experiencia de Telefonía móvil



Nota. Indicadores medidos en una escala de 0 a 100 puntos.

El porcentaje al lado de cada característica corresponde a la importancia (peso) que tiene cada una dentro del índice.

Fuente: IFT (2024)

3.2. Indicadores de Satisfacción de los usuarios de servicios de telecomunicaciones - personas usuarias con alguna discapacidad y sin alguna discapacidad

A continuación, se presenta el análisis de los resultados del IGS e Indicadores de Satisfacción de las personas usuarias con alguna discapacidad y aquellas sin alguna discapacidad.

3.2.1. Internet fijo

El IGS del servicio de Internet fijo fue mayor para las personas usuarias sin alguna discapacidad (75.2 puntos) en comparación con las personas usuarias con alguna discapacidad (74.7 puntos).

Cuadro 3.2.1.1. Índice General de Satisfacción e Índices de Satisfacción de Internet fijo, personas usuarias con alguna discapacidad y sin alguna discapacidad



Personas usuarias sin alguna discapacidad



Personas usuarias con alguna discapacidad

75.2	Índice General de Satisfacción	74.7
81.6	★ Índice de Experiencia	81.9
75.0	🛡️ Índice de Calidad percibida	74.6
74.4	✓ Índice de Confianza o Lealtad	74.2
73.1	💰 Índice de Valor por el dinero	72.9

Nota. Indicadores medidos en una escala de 0 a 100 puntos.
Fuente: IFT (2024)

3.2.2. Telefonía fija

El IGS del servicio de Telefonía fija fue mayor para las personas usuarias sin alguna discapacidad (76.4 puntos) en comparación con las personas usuarias con alguna discapacidad (76 puntos).

Cuadro 3.2.2.1. Índice General de Satisfacción e Índices de Satisfacción de Telefonía fija, personas usuarias con alguna discapacidad y sin alguna discapacidad



Personas usuarias sin alguna discapacidad



Personas usuarias con alguna discapacidad

76.4	Índice General de Satisfacción	76.0
79.0	★ Índice de Experiencia	75.4
72.6	🛡️ Índice de Calidad percibida	70.8
72.2	✓ Índice de Confianza o Lealtad	70.2
70.0	💰 Índice de Valor por el dinero	69.3

Nota. Indicadores medidos en una escala de 0 a 100 puntos.
Fuente: IFT (2024)

3.2.3. Televisión de paga

El IGS del servicio de Televisión de paga fue mayor para las personas usuarias sin alguna discapacidad (76.1 puntos) en comparación con las personas usuarias con alguna discapacidad (75.9 puntos).

Cuadro 3.2.3.1. Índice General de Satisfacción e Índices de Satisfacción de Televisión de paga, personas usuarias con alguna discapacidad y sin alguna discapacidad



Nota. Indicadores medidos en una escala de 0 a 100 puntos.
Fuente: IFT (2024)

3.2.4. Telefonía móvil

El IGS del servicio de Telefonía móvil fue mayor para las personas usuarias con alguna discapacidad (78.4 puntos) en comparación con las personas usuarias sin alguna discapacidad (76.9 puntos).

Cuadro 3.2.4.1. Índice General de Satisfacción e Índices de Satisfacción de Telefonía móvil, personas usuarias con alguna discapacidad y sin alguna discapacidad



Personas usuarias sin alguna discapacidad



Personas usuarias con alguna discapacidad

76.9	Índice General de Satisfacción	78.4
86.1	★ Índice de Experiencia	86.8
74.3	🛡️ Índice de Calidad percibida	75.3
73.6	✓ Índice de Confianza o Lealtad	74.7
73.3	💰 Índice de Valor por el dinero	74.0

Nota. Indicadores medidos en una escala de 0 a 100 puntos.
Fuente: IFT (2024)

SEGUNDA ENCUESTA 2024

Personas Usuarias de Servicios de Telecomunicaciones



 **ift** INSTITUTO FEDERAL DE
TELECOMUNICACIONES



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

Insurgentes Sur #1143,
Col. Nochebuena, Demarcación
Territorial Benito Juárez,
C.P. 03720, CDMX
Tel: 55 5015 4000 / 800 2000 120