

Instituto Federal de Telecomunicaciones

REPORTE ESPECIAL SOBRE LA
VENTANILLA ELECTRÓNICA



Coordinación General de Mejora Regulatoria
Diciembre 2024

ÍNDICE

1. Presentación	2
REPORTE ESPECIAL SOBRE LA VENTANILLA ELECTRÓNICA.....	2
2. Introducción.....	2
3. Metodología	6
4. Análisis de Datos Obtenidos	10
4.1. Consulta Pública de Evaluación	10
4.2. Encuesta de satisfacción de la Ventanilla Electrónica.....	23
5. Facilidad de Uso y Accesibilidad de la Ventanilla Electrónica	26
6. Análisis Comparativo: Ventanilla Electrónica vs. Estrategia General	29
7. Retroalimentación y Sugerencias de las personas usuarias en la Consulta Pública versus las Encuestas de Satisfacción.....	31
8. Resumen de las Encuestas Recibidas por Trimestres	35
9. Conclusiones y Recomendaciones.....	38
10. Bibliografía	40

REPORTE ESPECIAL SOBRE LA VENTANILLA ELECTRÓNICA

1. Presentación

En la Ciudad de México, en el cuarto trimestre de dos mil veinticuatro, el Instituto Federal de Telecomunicaciones (en lo sucesivo, el "IFT" o "Instituto"), mediante su Coordinación General de Mejora Regulatoria (en adelante, la "CGMR"), presenta el *Reporte Especial sobre la Percepción Ciudadana de la estrategia de Gobierno Electrónico del IFT*, dicho reporte se enfoca particularmente en la evaluación de su Ventanilla Electrónica, un instrumento fundamental para la atención de la ciudadanía en el entorno digital, este documento se elabora a partir de los comentarios, aportaciones e insumos recibidos de las personas participantes en la **Consulta Pública de Evaluación sobre la Estrategia de Gobierno Electrónico**, organizada bajo los principios de apertura y transparencia. Para ello, se utilizó el "*Cuestionario sobre la Percepción Ciudadana de la Estrategia de Gobierno Electrónico del Instituto Federal de Telecomunicaciones*", cuya aplicación se llevó a cabo en estricta observancia de lo dispuesto en el artículo 51 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión (en adelante, la "LFTR" o "Ley"), promulgada y publicada en el Diario Oficial de la Federación el catorce de julio de dos mil catorce, asimismo, se toma como base el marco establecido en el numeral Tercero, fracción III, de los *Lineamientos de Consulta Pública y Análisis de Impacto Regulatorio del Instituto Federal de Telecomunicaciones*, publicados en el mismo órgano oficial de difusión el ocho de noviembre de dos mil diecisiete.

2. Introducción

Propósito del Reporte y Objetivos de la Evaluación

El IFT como órgano autónomo con personalidad jurídica y patrimonio propios, tiene por objeto regular, promover y supervisar el uso, aprovechamiento y explotación del espectro radioeléctrico, las redes y la prestación de los servicios de radiodifusión y telecomunicaciones, además de ser la autoridad en materia de competencia económica en los sectores de los servicios antes aludidos y en particular, en términos de lo dispuesto por el artículo 15, fracciones I, XLI y LVI de la Ley, el Instituto expide disposiciones administrativas de carácter general en materia de telecomunicaciones y radiodifusión, y demás disposiciones para el cumplimiento de lo dispuesto en la Ley, así como establece las disposiciones para sus procesos de mejora regulatoria.

Al respecto, el Instituto de conformidad con el inciso iv), fracción VIII, del artículo 4 del Estatuto Orgánico, cuenta dentro de su estructura con la CGMR, unidad administrativa a cargo del proceso de mejora regulatoria en el sector de las telecomunicaciones y la radiodifusión, es decir, es la encargada de definir e implementar las políticas necesarias para lograr la eficacia institucional respecto a la generación y aplicación de normas claras, de trámites y servicios simplificados en dichos sectores.

En virtud de lo anterior y reconociendo de importancia de dar seguimiento y evaluar las políticas implementadas por el Instituto que fomentan la eficiencia institucional, respecto de implementación y aplicación cierta y homologada de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (en lo sucesivo, las "TIC") en la sustanciación de los trámites y servicios del sector, se integró en su *Programa Anual de Trabajo 2024*¹ la elaboración del *Reporte especial*

¹ Programa Anual de Trabajo 2024. Disponible en la siguiente liga electrónica: https://www.ift.org.mx/sites/default/files/pat_2024.pdf

sobre la percepción ciudadana de la Estrategia del Gobierno Electrónico del IFT, con la finalidad de recopilar opiniones, comentarios, así como la retroalimentación sobre la implementación y funcionamiento de la Ventanilla Electrónica.

El propósito de este reporte consiste en evaluar la Estrategia de Gobierno Electrónico implementada por el Instituto, focalizado en la implementación y uso de la Ventanilla Electrónica, como herramienta central para la digitalización de trámites. El análisis se sustenta en dos elementos: la **Consulta Pública de Evaluación de la Estrategia de Gobierno Electrónico**² y la **Encuesta de Satisfacción de la Ventanilla Electrónica**³. La finalidad es recopilar y analizar la percepción y la experiencia de las personas usuarias para mejorar la prestación de servicios digitales en el sector de telecomunicaciones y radiodifusión proporcionados por el IFT.

Objetivos del presente reporte:

1. **Evaluar la percepción ciudadana** sobre la Estrategia de Gobierno Electrónico, enfocándose en transparencia, accesibilidad, seguridad y eficiencia de los servicios.
2. **Medir la satisfacción de las personas usuarias de la Ventanilla Electrónica**, con énfasis en la usabilidad, eficiencia operativa y tiempos de respuesta en la gestión de trámites.
3. **Identificar oportunidades de mejora** para la Ventanilla Electrónica y la Estrategia General de Gobierno Electrónico mediante un análisis comparativo de ambos enfoques.

Descripción de la Estrategia de Gobierno Electrónico del IFT

La Estrategia de Gobierno Electrónico del IFT fue posible derivado de la reforma constitucional de 2013 y a la emisión del *Decreto por el que se expiden la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, y la Ley del Sistema Público de Radiodifusión del Estado Mexicano; y se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones en materia de telecomunicaciones y radiodifusión*⁴, que conforme a su artículo 15, fracción LII, se le otorga al Instituto autonomía técnica y además le brinda la facultad de establecer los mecanismos necesarios para que los procedimientos de su competencia, se puedan sustanciar por medio de las TIC.

En virtud de lo anterior, y conscientes de los objetivos generales que persigue la política de mejora regulatoria implementada por el propio instituto, específicamente en la simplificación de trámites y servicios, el Pleno del Instituto emitió los "*Lineamientos para la sustanciación de los trámites y servicios que se realicen ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones, a través de la Ventanilla Electrónica*"⁵, cuyo propósito consistió en diseñar, implementar y administrar

² Portal de Consultas Públicas del IFT. Disponible en la siguiente liga electrónica: https://www.ift.org.mx/industria/consultas-publicas/ficha-de-consulta-publica?project_cp=24429

³ Ventanilla electrónica del IFT. Disponible en la siguiente liga electrónica: <https://ventanilla.ift.org.mx/VentanillaElectronica/index.php/Login>

⁴ Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de julio de 2014. Disponible en la siguiente liga electrónica: https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5352323&fecha=14/07/2014#gsc.tab=0

⁵ Publicación en el Diario Oficial de la Federación con fecha del 05 de noviembre de 2019. Disponible en la siguiente liga electrónica: https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5577783&fecha=05/11/2019#gsc.tab=0

una herramienta tecnológica que facilitará la sustanciación de los trámites y servicios en el sector, misma que fue denominada como: **Ventanilla Electrónica del IFT**.

La creación y puesta en funcionamiento de esta Ventanilla Electrónica, ofrece a las personas usuarias una plataforma digital que permite a los interesados gestionar sus trámites digitalmente, ofreciendo así una forma más de presentar sus trámites de manera remota, además de la interacción presencial ofrecida por la ventanilla de Oficialía de Partes Común del Instituto, permitiendo así, a las personas usuarias mejorar la accesibilidad de sus diligencias y permitiéndoles optimizar los recursos humanos y financieros. La Ventanilla Electrónica le permitió al Instituto dar inicio a los trabajos relacionados con la implementación del Gobierno Electrónico en sus procesos de mejora regulatoria, la implementación y aplicación homologada de las TIC en su funcionamiento, para después implementarlas en sus demás procesos administrativos, lo que le permitió a esta Institución pública incrementar la eficacia, eficiencia, seguridad jurídica y la transparencia en la resolución y prestación de sus trámites y servicios.

La Estrategia de Gobierno Electrónico se rige por tres pilares:

1. **Evaluación regulatoria:** Consiste en revisar y ajustar el marco regulatorio de cada trámite para su eliminación o simplificación, incorporando aquellos que puedan realizarse digitalmente.
2. **Evaluación de procesos:** La cual permite analizar y rediseñar los procedimientos para su mayor eficiencia y digitalización.
3. **Digitalización:** Permite utilizar tecnologías de la información para digitalizar y gestionar trámites de manera más accesible y eficiente, según los **Lineamientos de la Ventanilla Electrónica**⁶ publicados y actualizados en el Diario Oficial de la Federación en 2019 y 2023.

Alcance y Uso de la Ventanilla Electrónica en el marco de la Estrategia de Gobierno Electrónico

La Ventanilla Electrónica, como se ha dicho anteriormente, se centra en facilitar la gestión de trámites del IFT mediante el uso de las TIC, implementando funcionalidades tecnológicas como la generación de actuaciones electrónicas, el uso de firma electrónica avanzada y el expediente de seguimiento. Esta plataforma electrónica ha permitido hasta la fecha, la digitalización de más de 250 trámites de un total de promoviendo no solo optimización de los recursos de sus personas usuarias, también ayudando a la sostenibilidad al reducir el uso de papel y la necesidad de desplazamientos físicos. Se tiene registro que, hasta tercer trimestre de 2024, se han facilitado más de 340.000 trámites, mostrando su efectividad como herramienta para los sectores de telecomunicaciones y radiodifusión

⁶ Lineamientos para la sustanciación de los trámites y servicios que se realicen ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones, a través de la Ventanilla Electrónica. Disponible en el Registro de Regulaciones del IFT: <https://registroregulaciones.ift.org.mx/#/regulaciones/detalle/93>

La importancia de evaluar la Ventanilla Electrónica en el marco de la Estrategia de Gobierno Electrónico

Desde su creación, el Instituto se ha encargado de fomentar escuchar las propuestas y comentarios de los ciudadanos y de todas las partes interesadas sobre las materias de su competencia, ya que, en la Ley se establece que el IFT deberá operar bajo los principios de transparencia y participación ciudadana, asegurando la emisión y modificación de reglas, lineamientos o disposiciones administrativas de carácter general, así como en cualquier caso que determine el Pleno.

Al respecto, los *Lineamientos de Consulta Pública y Análisis de Impacto Regulatorio del Instituto Federal de Telecomunicaciones*, prevé la posibilidad de que el IFT pueda evaluar las políticas regulatorias implementadas a través de la realización de consultas públicas de evaluación. En ese sentido, el Pleno del Instituto emitió el acuerdo correspondiente para la realización de referido tipo.

La evaluación utilizada para medir la satisfacción de las personas usuarias de la Ventanilla Electrónica y la Estrategia de Gobierno Electrónico del Instituto permitió verificar la eficiencia y adaptabilidad de estos servicios, desde su entrada en vigor y durante su implementación. Según la OCDE dio a conocer a sus países miembros la Recomendación del Consejo sobre Política y Gobernanza Regulatoria en 2012⁷, entre ellas, la relacionada con la **evaluación ex post**, ésta permite garantizar que los beneficios de los servicios digitales superen los costos, ofreciendo una base para decisiones informadas y ajustes en los sistemas de gestión pública.

Este proceso de evaluación utilizado aporta beneficios en tres áreas principales:

1. **Optimización de los servicios:** Permite identificar áreas de mejora en tiempo real para adaptar el servicio a las necesidades del usuario.
2. **Incremento de la confianza del usuario:** Al conocer cada uno de los procedimientos en sus actuaciones, brinda a las personas usuarias mayor transparencia en dichos procedimientos ayudando a construir una relación de confianza entre el usuario y el IFT.
3. **Cumplimiento de estándares de calidad:** Al adherirse a los principios de mejora regulatoria y gobierno abierto, el IFT se alinea con los mejores estándares internacionales, optimizando la percepción y el desempeño de sus servicios digitales.

Perspectiva General del Reporte

Por último, este reporte ofrece un análisis de los beneficios que ha generado la Ventanilla Electrónica desde su implementación, su consagración como el pilar de la Estrategia de Gobierno Electrónico del instituto, así como también aquellos factores que afectan la experiencia y percepción de las personas usuarias de la misma, explorando elementos clave como facilidad de uso, tiempos de respuesta, seguridad y transparencia, lo anterior se consulta

⁷ Recomendación del Consejo sobre Política y Gobernanza Regulatoria en 2012, OCDE, 2012. Página 6-19. Disponible en la siguiente liga electrónica:
https://www.oecd.org/content/dam/oecd/es/publications/reports/2012/11/recommendation-of-the-council-on-regulatory-policy-and-governance_g1g3fce5/9789264209046-es.pdf

pública de evaluación y las encuestas de satisfacción, el reporte identificará áreas de mejora específicas y propondrá recomendaciones para la optimización continua del servicio.

Con la información obtenida, el IFT podrá tomar decisiones documentadas para mejorar la calidad en la prestación de los servicios ofrecidos a través de la Ventanilla Electrónica, incrementar la eficiencia operativa y fortalecer la percepción institucional, cumpliendo con las recomendaciones de organismos internacionales y respondiendo a las necesidades del usuario.

3. Metodología

Fuentes de Datos

Para el desarrollo de este análisis, se emplearon dos fuentes principales:

1. **Consulta Pública de Evaluación:** La Consulta Pública de Evaluación sobre la Estrategia de Gobierno Electrónico, mediante el "Cuestionario sobre la percepción ciudadana de la estrategia de Gobierno Electrónico del Instituto Federal de Telecomunicaciones"⁸ fue un proceso consultivo de evaluación, aprobado por unanimidad por el Pleno del IFT, mediante Acuerdo P/IFT/040924/312⁹, en su XXII Sesión Ordinaria, celebrada el 04 de septiembre de 2024, mismo que se realizó del 09 de Septiembre de 2024 al 08 de Octubre de 2024 (20 días hábiles).

El Cuestionario cubrió varios aspectos relacionados con los beneficios ofrecidos a las personas usuarias de la Ventanilla Electrónica respecto a la eficiencia y productividad de los servicios ofrecidos, respecto a su mejoramiento de la calidad, transparencia y rendiciones de cuentas, participación ciudadana y el marco normativa que se ha establecido para su funcionamiento, ello conforme los estándares y referidas en el documento de la Comisión Económica para la América Latina y el Caribe (CEPAL), titulado *El gobierno electrónico en la gestión pública*¹⁰.

El objetivo principal del proceso consultivo de evaluación consistió en: **I)** recabar la opinión y retroalimentación de cualquier persona interesada en la Estrategia de Gobierno Electrónico a través de la Ventanilla Electrónica del Instituto, con el propósito de evaluar su implementación y funcionamiento, y **II)** detectar posibles obstáculos, desafíos y oportunidades de mejora tanto en la Ventanilla Electrónica, como en la Estrategia de Gobierno Electrónico del Instituto.

Al respecto, de conformidad con el numeral Segundo del *Acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones determina someter a Consulta Pública de Evaluación la Estrategia de Gobierno Electrónico, mediante el "Cuestionario*

⁸ Disponible en la siguiente liga electrónica: https://www.ift.org.mx/industria/consultas-publicas/ficha-de-consulta-publica?project_cp=24429

⁹ Disponible en la siguiente liga electrónica: <https://www.ift.org.mx/sites/default/files/industria/temasrelevantes/24429/documentos/24-10-08-acuerdo-pift040924312cuestionario.pdf>

¹⁰ Disponible en la siguiente liga electrónica: <https://www.cepal.org/es/publicaciones/7330-gobierno-electronico-la-gestion-publica>

sobre la percepción ciudadana de la estrategia de Gobierno Electrónico del Instituto Federal de Telecomunicaciones”, el Pleno del IFT instruyó a la CGMR a atender el presente proceso consultivo, incluyendo la recepción y la atención que corresponda en el ámbito de sus

atribuciones, a los comentarios o aportaciones que sean vertidos a propósito del presente proceso consultivo.

Durante el periodo del proceso consultivo, se recibieron 7 escritos de participación, por lo que en el siguiente cuadro se esquematizan los escritos recibidos durante la consulta pública:

Personas que presentan comentarios	Tipo de escrito	Fecha de presentación
1. Mega Cable, S.A. de C.V	Formato de participación	09/10/2024
2. Cablevisión, S.A. de C.V., Operbes, S.A. de C.V., Cablemás Telecomunicaciones, S.A. de C.V., México Red de Telecomunicaciones, S. de R.L. de C.V., y Televisión Internacional, S.A. de C.V.	Formato de participación	08/10/2024
3. Grupo de Ejecutivos en Radiodifusión, Abogados y Editores, S.C.	Formato de participación	08/10/2024
4. Televisora de Navojoa, S.A.	Formato de participación	08/10/2024
5. Cámara Nacional de la Industria Electrónica, de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información	Formato de participación	08/10/2024
6. León Radio XV, S.A. de C.V.	Formato de participación	11/09/2018
7. Alejandro Morán	Formato de participación	09/09/2018

La mayoría de los escritos fueron presentados dentro del periodo habilitado para la consulta pública correspondiente y su contenido permitió obtener datos específicos que documentan la percepción actual sobre la estrategia de Gobierno Electrónico, respecto a la implementación de la Ventanilla Electrónica para su fortalecimiento y lograr el cumplimiento de los estándares y recomendaciones de organizaciones internacionales, por lo que es procedente considerarlos en el presente análisis.

2. **Encuestas de Satisfacción de la Ventanilla Electrónica:** La Ventanilla Electrónica incorpora un espacio de interacción diseñado para recopilar la percepción y experiencia de las personas usuarias. Para este propósito, se habilitaron dos tipos de encuestas, las cuales se enfocan en aspectos clave de la operación y el uso de la plataforma, a saber:
 1. Encuesta sobre la presentación de trámites y servicios: Orientada a conocer la opinión de las personas usuarias respecto al proceso de ingreso de trámites o servicios a través de la Ventanilla Electrónica a cargo del IFT.
 2. Encuesta sobre la sustanciación de trámites y servicios: Dirigida a evaluar la experiencia de las personas usuarias durante el seguimiento y resolución de los trámites gestionados por este medio electrónico.

Al respecto, es importante comentar que las encuestas de la Ventanilla Electrónica se implementaron durante el año 2023, por lo que, con corte al tercer trimestre de 2024, se recibieron un total de 1017 respuestas, de las cuales, 803 corresponden a las respuestas relacionadas con la encuesta sobre el proceso de presentación de un trámite o servicio ante la Ventanilla Electrónica y 214 corresponden a respuestas sobre la encuesta del proceso de sustanciación de dicho medio electrónico.

Ambas fuentes de datos son fundamentales para entender la percepción de los ciudadanos y la experiencia de las personas usuarias en la interacción digital con el IFT. La combinación de datos permite identificar patrones de comportamiento y evaluar si las expectativas y necesidades de las personas usuarias de la Ventanilla Electrónica están siendo atendidas eficazmente por la Estrategia de Gobierno Electrónico del Instituto.

Procesamiento y Análisis de Datos

Los datos obtenidos de la consulta pública y en las encuestas de satisfacción fueron procesados en tres etapas:

1. **Limpeza y Preparación de los Datos:** Los datos recopilados se depuraron para eliminar respuestas incompletas y duplicados. Esta fase asegura que las respuestas analizadas sean representativas y válidas, permitiendo obtener una visión clara y precisa de la percepción del usuario.
2. **Agrupación Temática de las Respuestas:** Con el fin de realizar un análisis más profundo, las preguntas de ambas encuestas se agruparon en temas clave, tales como:
 - Satisfacción con la calidad de los servicios electrónicos
 - Usabilidad y accesibilidad
 - Eficiencia operativa y tiempos de respuesta
 - Seguridad y confianza
 - Retroalimentación y sugerencias de las personas usuarias

Esta agrupación permite una evaluación sistemática de cada aspecto y facilita la comparación entre la percepción general de la Estrategia de Gobierno Electrónico y la satisfacción específica con la Ventanilla Electrónica.

3. **Análisis Estadístico y Comparativo:** Se aplicaron análisis estadísticos descriptivos, tales como frecuencias y promedios, para identificar patrones y tendencias en las respuestas de las personas usuarias. Posteriormente, se llevaron a cabo análisis comparativos entre las respuestas obtenidas en la consulta pública y en las encuestas de la Ventanilla Electrónica, con el objetivo de detectar diferencias en la percepción de los ciudadanos sobre la estrategia general y la satisfacción específica con la plataforma digital.

Clasificación de las Respuestas y Criterios de Agrupación

Para el análisis, las respuestas se clasificaron en categorías que facilitan la interpretación de la satisfacción y percepción del usuario. La clasificación adoptada para el análisis fue la siguiente:

1. **Nivel de Satisfacción:** Se clasificaron las respuestas en niveles de satisfacción (excelente, bueno, regular, malo, pésimo) para visualizar las preferencias de las personas usuarias y sus experiencias generales con la plataforma y la estrategia.
2. **Facilidad de Uso:** Esta categoría se basa en respuestas relacionadas con la facilidad o dificultad de interactuar con la Ventanilla Electrónica. Las respuestas fueron agrupadas en "muy fácil", "fácil", "neutro", "difícil" y "muy difícil", lo que permite identificar áreas donde la plataforma podría mejorar su interfaz o procesos.
3. **Tiempos de Respuesta:** Se analizaron las respuestas que indican el tiempo que tardaron las personas usuarias en realizar trámites. Esta categoría incluye opciones como "menos de 5 minutos", "5 a 10 minutos", "10 a 20 minutos" y "más de 20 minutos". Esta clasificación permite evaluar la eficiencia operativa del sistema y su capacidad para resolver trámites en tiempo y forma.
4. **Percepción de Seguridad y Privacidad:** Esta categoría agrupa las respuestas que reflejan la confianza de las personas usuarias en la seguridad de sus datos personales en la Ventanilla Electrónica. Las respuestas se clasificaron en niveles de seguridad percibida (muy seguro, seguro, neutral, inseguro, muy inseguro) y se analizaron para detectar áreas de mejora.
5. **Sugerencias y Comentarios Adicionales:** Las respuestas abiertas de las personas usuarias se categorizaron en temas relevantes, tales como mejoras sugeridas en tiempos de respuesta, funcionalidad y accesibilidad de la plataforma. Este análisis cualitativo brinda información valiosa sobre las expectativas de las personas usuarias y permite identificar áreas específicas para futuras mejoras.

Herramientas de Análisis y Visualización

Para el procesamiento y análisis de los datos se emplearon diversas herramientas estadísticas y de visualización:

1. **Análisis Estadístico:** Se utilizaron diversas bases de datos en Excel para el cálculo y elaboración de estadísticas, que proporcionan una visión general de los niveles de

satisfacción y la percepción de seguridad y eficiencia de la Ventanilla Electrónica en el IFT.

2. **Visualización de Datos:** Las gráficas de barras, líneas y columnas fueron las principales herramientas visuales empleadas. Estas representaciones permiten observar la evolución en el tiempo de la percepción de las personas usuarias y realizar comparaciones entre los diferentes temas analizados.
3. **Tablas Dinámicas y Gráficas Comparativas:** Las tablas dinámicas fueron empleadas para estructurar y comparar los datos entre las distintas categorías, mientras que las gráficas comparativas muestran las tendencias entre los temas evaluados en la Ventanilla Electrónica y la Estrategia General de Gobierno Electrónico. Estos métodos permiten visualizar las diferencias en la satisfacción y percepción de las personas usuarias en cada área de análisis.

Limitaciones del Estudio

Es importante considerar algunas limitaciones en este análisis:

1. **Representatividad de la Muestra:** Aún y con la participación representativa de las personas en la consulta pública y la encuesta de satisfacción, es posible que ciertos sectores de la población no estén representados. La interpretación de los resultados debe considerar esta posible falta de representatividad.
2. **Sesgo de Respuesta:** La evaluación de percepciones puede estar influenciada por experiencias recientes o puntuales de las personas usuarias, lo que podría sesgar algunas respuestas. Aunque se realizaron ajustes para reducir el impacto de este sesgo, es importante considerarlo en el análisis final.
3. **Limitaciones en el Acceso a Datos Históricos:** Aunque el análisis incluye datos de varios trimestres, la disponibilidad de datos históricos fue limitada para algunas áreas específicas, lo que impide observar una tendencia completa en ciertos aspectos de la satisfacción y percepción de las personas usuarias.

La metodología empleada en este reporte permite una evaluación detallada de la Estrategia de Gobierno Electrónico del IFT, con respecto a la Ventanilla Electrónica. La combinación de análisis cuantitativo y cualitativo facilita la interpretación de la percepción ciudadana y la satisfacción de la población usuaria, y proporciona un marco sólido para realizar recomendaciones de mejora. La estructura de las categorías y la utilización de herramientas estadísticas aseguran que los hallazgos del reporte son confiables y representativos de las experiencias y expectativas de las personas usuarias en su interacción digital con el IFT.

4. Análisis de Datos Obtenidos

4.1. Consulta Pública de Evaluación

El Instituto ha impulsado la Estrategia de Gobierno Electrónico en la presentación de los trámites y servicios a su cargo, cuyo objetivo consiste en promover la evolución de las interacciones que éste mantiene con las personas reguladas, en específico sobre aquellos que generan mayores

cargas administrativas a la industria, a través de la actualización de su marco jurídico, el rediseño de sus procesos, y con la incorporación de las Tecnologías de la Información y Comunicación (en lo sucesivo, las "TIC"), en su actuar diario, para contar con trámites y servicios más ágiles, sencillos y eficientes.

Al respecto, los Lineamientos de Ventanilla Electrónica del Instituto¹¹, son la estructura normativa que propicio el uso de las TIC para la presentación y sustanciación de diversos trámites y servicios a cargo de este órgano constitucional autónomo, a través de la plataforma denominada Ventanilla Electrónica¹², y marcó el inicio formal al desarrollo de la Estrategia de Gobierno Electrónico del IFT. El desarrollo de la Estrategia de Gobierno Electrónico se compone por tres pilares: 1) evaluación regulatoria, 2) evaluación de procesos y 3) digitalización.

En este sentido, el IFT se ha dado a la tarea de simplificar los trámites y servicios a cargo del Instituto, procurando que éstos cuenten con formatos y procesos que permitan su digitalización e integración a la Ventanilla Electrónica, para reducir cargas administrativas y promover la transformación digital de este órgano regulador. En un esfuerzo adicional para seguir promoviendo la implementación de la Estrategia de Gobierno Electrónico, en enero de 2023, se integró a la Ventanilla Electrónica una nueva funcionalidad denominada *Más Trámites y Servicios*, a partir de la cual se habilitó la presentación de 145 trámites y servicios, adicionales a los 19 anteriormente habilitados en dicho portal informático.

En virtud de lo anterior, resultó necesario la realización de la Consulta Pública de Evaluación sobre la Estrategia de Gobierno Electrónico, mediante el "Cuestionario sobre la percepción ciudadana de la estrategia de Gobierno Electrónico del Instituto Federal de Telecomunicaciones", a efecto de evaluar los beneficios de la implementación de la Ventanilla Electrónica, de acuerdo con los estándares establecidos por la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL)¹³, respecto a los beneficios que se pretenden alcanzar con la implementación de dicha política pública, tales como:

- Satisfacción en la calidad de los servicios
- Eficiencia/productividad
- Transparencia
- Participación ciudadana
- Marco regulatorio que respalde la estrategia de gobierno electrónico

Al respecto, la consulta pública consistió en recabar información de las personas usuarias o cualquier persona interesada, a través de un Cuestionario, integrado con preguntas clave, respecto a los indicadores referidos por la CEPAL sobre los beneficios obtenidos con la implementación de la Ventanilla Electrónica.

¹¹ La publicación se encuentra accesible en el Registro de Regulaciones del IFT y puede consultarse mediante el siguiente enlace electrónico: <https://www.ift.org.mx/sites/default/files/c-ca-27-deadseddt.pdf>

¹² Ventanilla Electrónica del Instituto Federal de Telecomunicaciones del IFT. Disponible en: <https://ventanilla.ift.org.mx/VentanillaElectronica/index.php/Login>

¹³ Ibidem, CEPAL, 2011.pág. 30-33.

Como consecuencia de la participación de las personas en la Consulta Pública, se logró obtener los siguientes resultados:

Satisfacción en la calidad de los servicios

La satisfacción en la calidad de los servicios resulta ser para la CEPAL¹⁴ un beneficio que implica no sólo tener acceso a la información y a los servicios 24 horas al día, durante 7 días a la semana, sino también un mejoramiento en los servicios, procesos y atención a las personas usuarias de los servicios electrónicos.

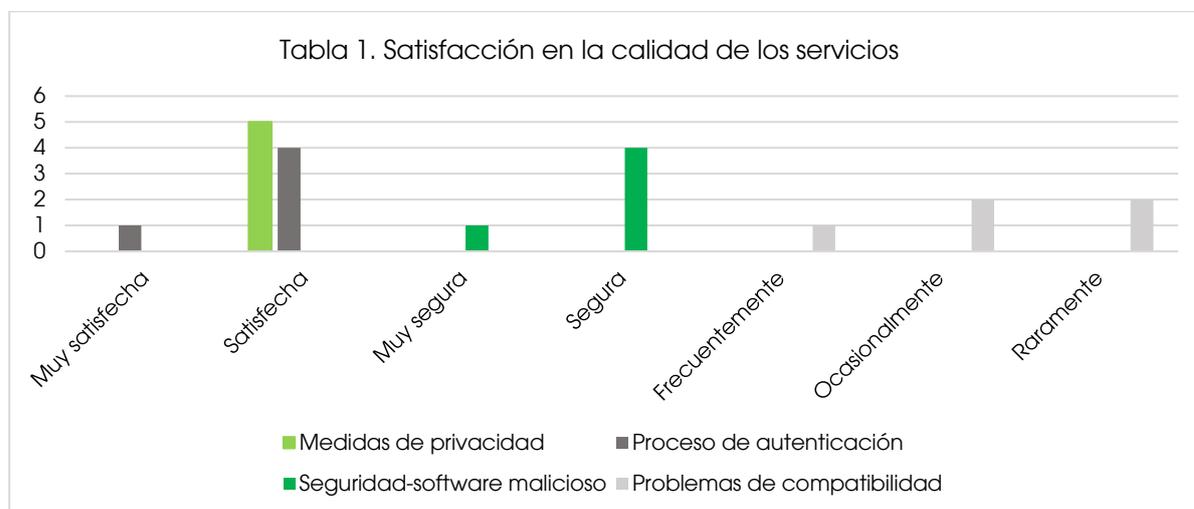
En ese sentido, el proceso consultivo integró una serie de reactivos que valoraron la atención en ese sentido los trámites y servicios ofrecidos por la Ventanilla Electrónica, como hallazgos se obtuvo la siguiente información:

Respecto a la satisfacción en la calidad de los servicios, se realizaron reactivos relacionados con las medidas de seguridad y privacidad implementadas por el Instituto, así como la percepción de las personas usuarias respecto de la autenticación mediante usuario y contraseña y se evaluó la percepción de las personas usuarias respecto a problemas de compatibilidad.

Respecto a las medidas de privacidad, al proceso de autenticación mediante usuario y contraseña y con la seguridad contra software malicioso se obtuvo un nivel de satisfacción alto en el que la mayoría se encuentra satisfecha, segura, muy satisfecha y/o muy segura con las medidas de seguridad y privacidad implementadas para la Ventanilla Electrónica. (Los datos obtenidos se observan en la Tabla 1)

Por lo que refiere a los problemas de compatibilidad, se obtuvo una satisfacción neutral, ya que las opiniones varían entre rara y ocasionalmente, aunque también se obtuvieron datos relacionados con una mayor frecuencia en encontrar problemas. (Los datos obtenidos se observan en la Tabla 1)

¹⁴ Ibidem, CEPAL, 2011.pág. 19-20.



Eficiencia y productividad

La eficiencia y la productividad resulta ser una variable fundamental, ya que, de acuerdo con la CEPAL¹⁵, su objetivo principal resulta ser la necesidad de elevar la productividad con la ayuda de las TIC y hacer más eficientes los procesos y acciones desarrolladas por la autoridad.

Respecto a la eficacia y productividad de servicios electrónicos ofrecidos, se realizaron reactivos relacionados con el nivel de satisfacción con la Ventanilla Electrónica, con la facilidad de acceso a los trámites y servicios, la reducción de los gastos operativos, sobre la facilidad para el llenado y presentación de formularios electrónicos, percepción de los tiempos utilizados para cada trámite, solución de problemas técnicos, el uso de la Firma Electrónica Avanzada; utilidad de la funcionalidad "Más trámites y Servicios", funcionalidad del tablero electrónico, satisfacción de notificaciones electrónicas, así como al acceso a la información y documentación resguardada.

En relación con la satisfacción del uso de la Ventanilla Electrónica, en general la mayoría de las personas participantes se sienten satisfechas o muy satisfechas, aunque hay algunas opiniones neutrales y una insatisfecha. (Los datos obtenidos se observan en la Tabla 2)

Respecto a la satisfacción de los problemas técnicos, se tiene nivel neutral, ya que las opiniones están divididas entre satisfechos, neutrales e insatisfechos. (Los datos obtenidos se observan en la Tabla 2)

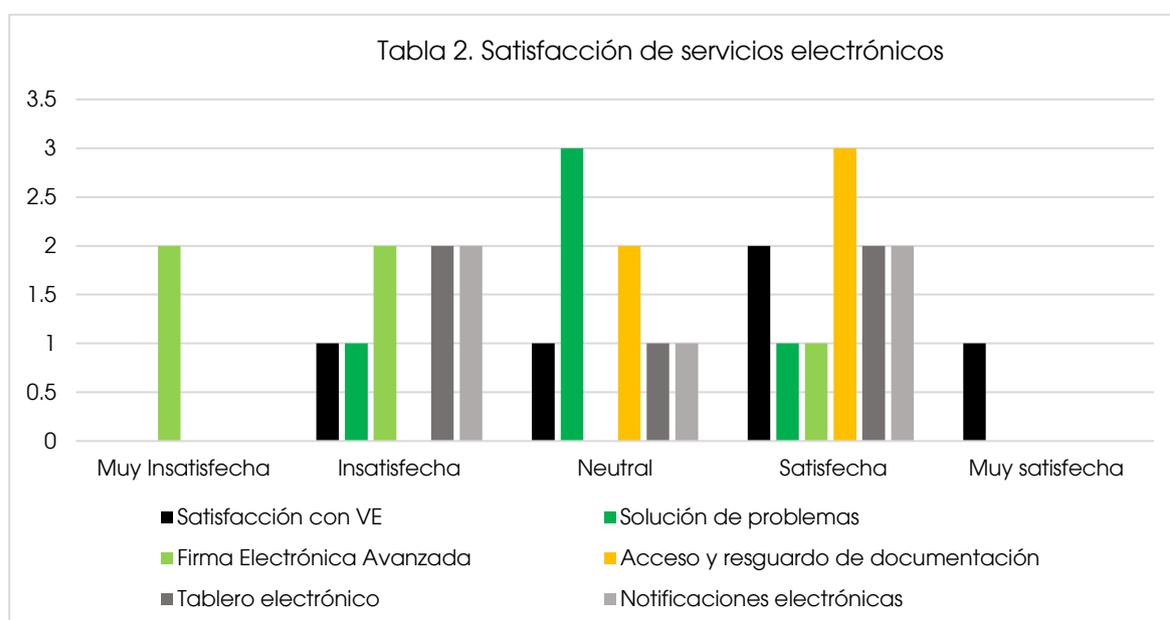
Específicamente, la satisfacción del uso de Firma Electrónica Avanzada tiene un nivel de satisfacción bajo, mayoría de los participantes están insatisfechos o muy insatisfechos con el uso de la firma electrónica avanzada. (Los datos obtenidos se observan en la Tabla 2)

¹⁵ Ibidem, CEPAL, 2011.pág. 19-20.

Sobre la satisfacción al acceso a la información y documentación resguardada, se tiene un nivel alto, ya que la mayoría está satisfecha con el acceso a la información. (Los datos obtenidos se observan en la Tabla 2)

Respecto a la funcionalidad del Tablero Electrónico, se tiene un nivel de satisfacción neutral, ya que las opiniones están divididas entre satisfechos, neutrales e insatisfechos. (Los datos obtenidos se observan en la Tabla 2)

En relación con la satisfacción de las notificaciones electrónicas, se obtuvo un nivel neutral. Las opiniones están divididas entre satisfechos, neutrales e insatisfechos. (Los datos obtenidos se observan en la Tabla 2)



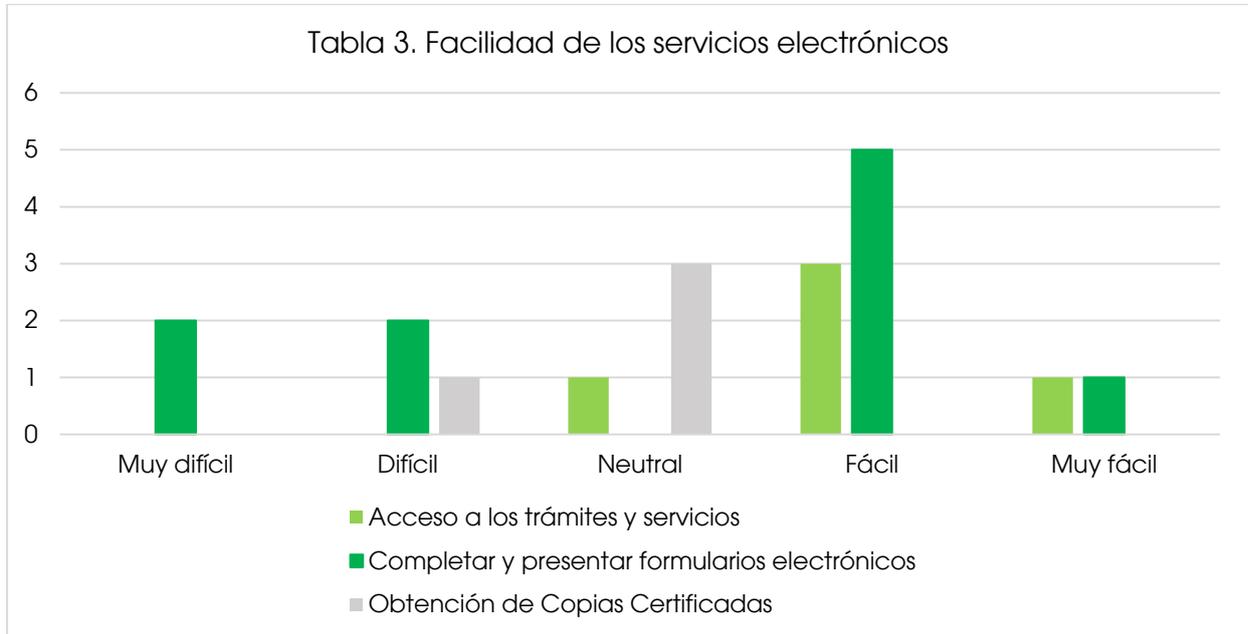
También se analizó la facilidad de los servicios ofrecidos respecto a la ventanilla electrónica relacionados con el acceso a los trámites y servicios, completar y presentar formularios electrónicos, así como para la obtención de las copias certificadas.

En virtud de los datos obtenidos, se observó lo siguiente:

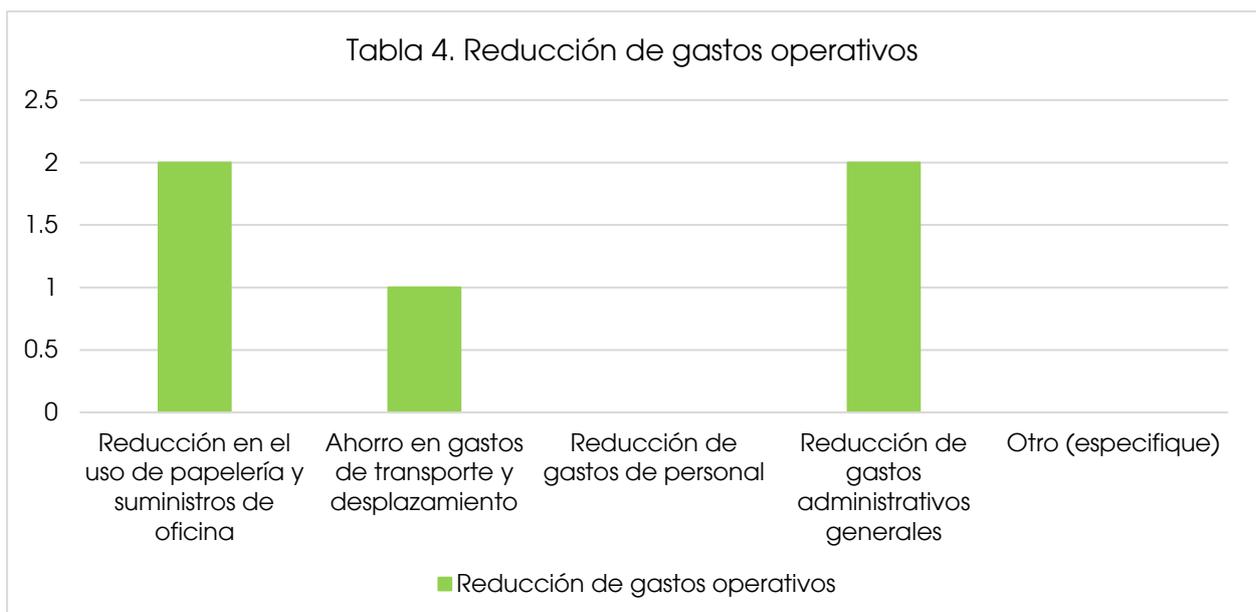
Respecto a la facilidad de acceso a trámites y servicios, tiene un nivel de satisfacción alto, la mayoría encuentra el acceso fácil o muy fácil, con una opinión neutral. (Los datos obtenidos se observan en la Tabla 3)

Respecto a la facilidad para completar y presentar formularios electrónicos, se obtuvo un nivel de satisfacción neutral. La mayoría encuentra fácil completar y presentar los formularios, aunque hay opiniones de que es difícil o muy difícil. (Los datos obtenidos se observan en la Tabla 3)

Respecto a la facilidad para obtener copias certificadas con nivel neutral. Las opiniones varían entre neutral y difícil. (Los datos obtenidos se observan en la Tabla 3)

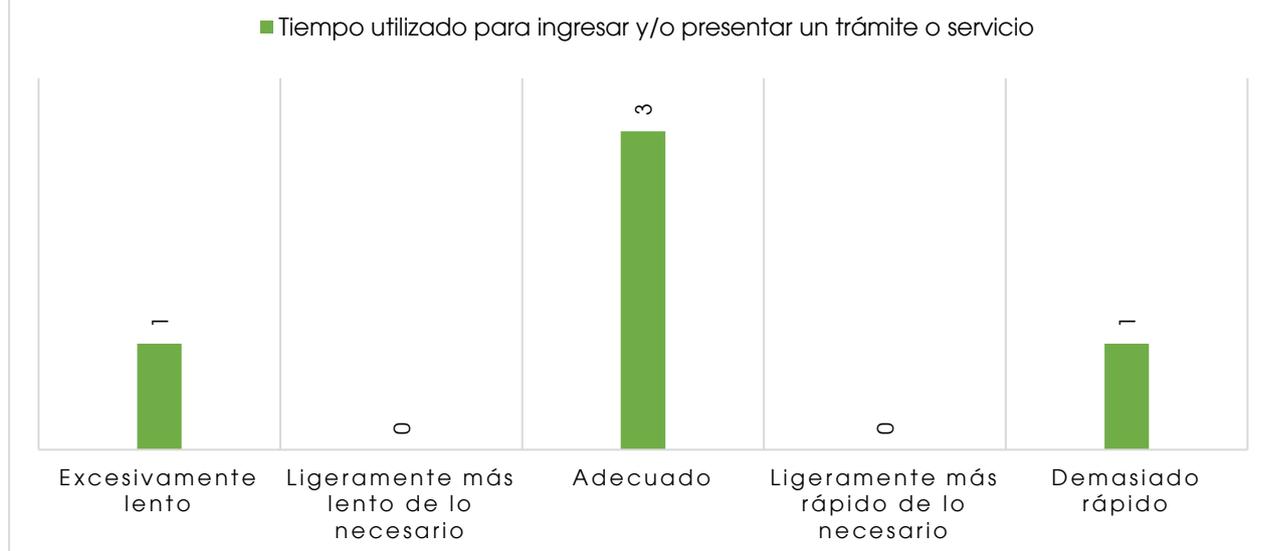


También se midió la opinión respecto a la reducción de gastos operativos, obteniendo un nivel de satisfacción alto. La mayoría de los participantes se sienten satisfechos ya que han logrado reducir el uso de papelería y suministros de oficina, ahorros en gastos de transporte y desplazamiento y reducción de gastos administrativos en general. (Los datos obtenidos se observan en la Tabla 4)



Respecto de la percepción del tiempo utilizado para ingresar o presentar un trámite ante la Ventanilla, se obtuvo un nivel de satisfacción. Las opiniones varían desde rápido hasta lento. (Los datos obtenidos se observan en la Tabla 5)

Tabla 5. Tiempo utilizado para ingresar y/o presentar un trámite o servicio



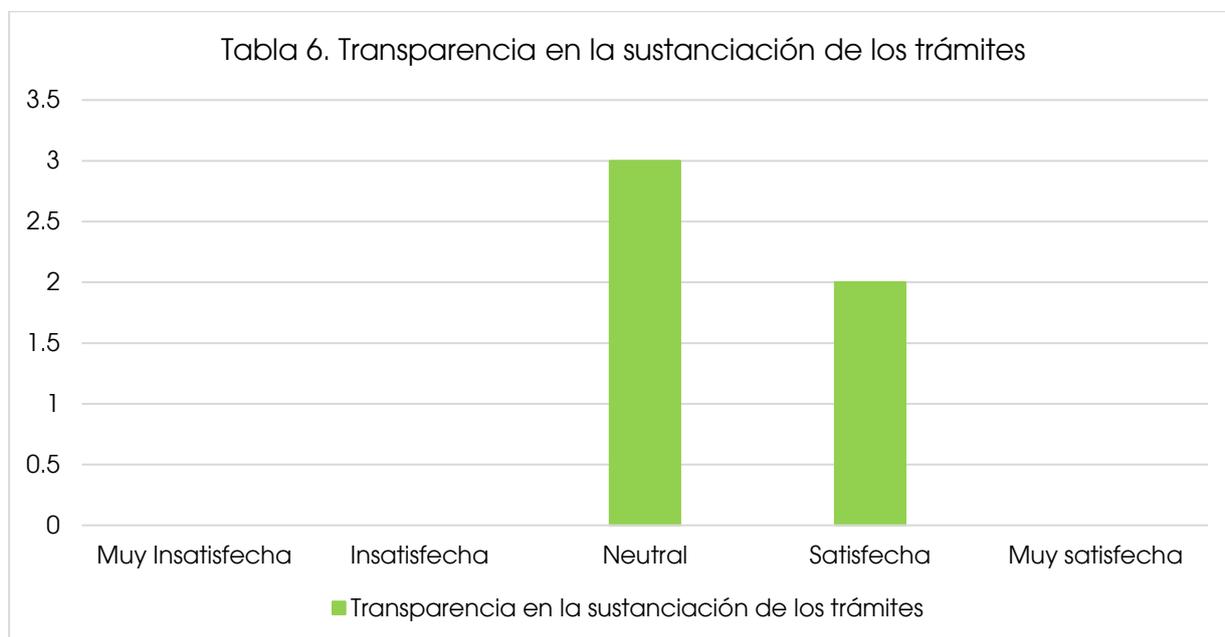
Transparencia

La CEPAL¹⁶ refiere que la transparencia en el Gobierno Electrónico permite el acceso y disponibilidad de la información del actuar gubernamental y tiende a transformar la relación entre las autoridades y la ciudadanía.

En virtud de ello, se consideró pertinente que, en el proceso consultivo relacionado con la evaluación de la Ventanilla Electrónica, incorporar una serie de reactivos relacionados con la percepción de las personas interesadas, sobre todo, de las personas usuarias de este medio electrónico, respecto a la transparencia a la sustanciación de los trámites y/o servicios por la referida herramienta informática.

En ese sentido, de las respuestas, se obtuvo un nivel de satisfacción neutral ya que las opiniones están divididas entre satisfechas y neutrales. (Los datos obtenidos se observan en la Tabla 6)

¹⁶ Ibidem, CEPAL, 2011.pág. 19-20.



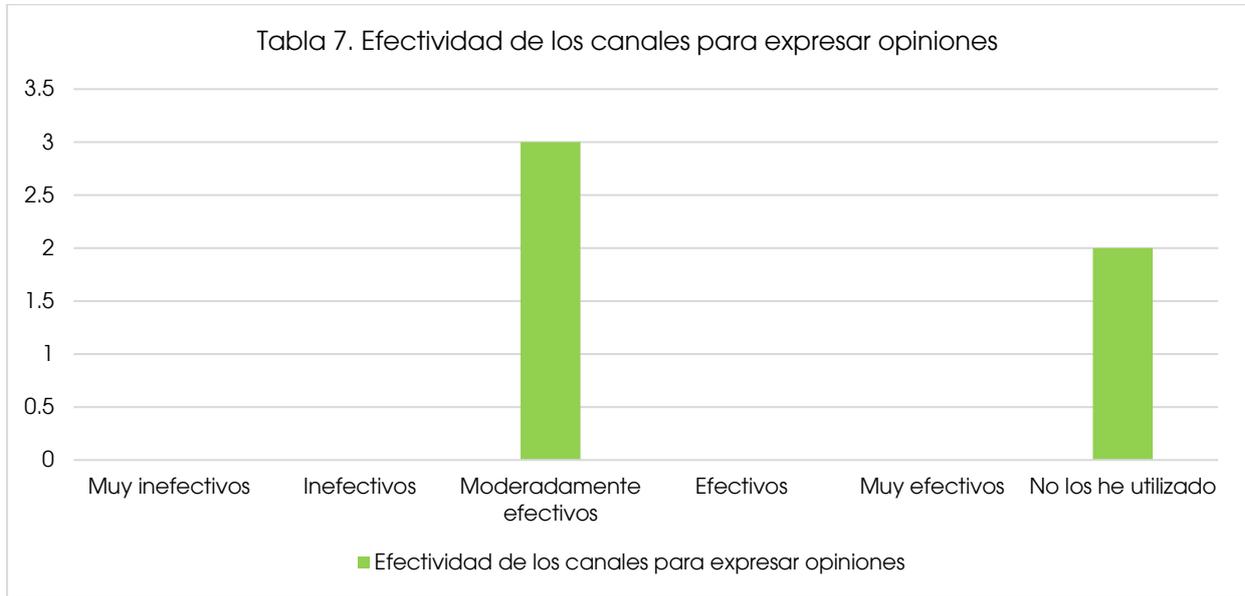
Participación ciudadana

La participación ciudadana, de acuerdo con la CEPAL¹⁷, resulta ser el mecanismo específico para que puedan compartir sus opiniones y sea posible formar parte de forma real y efectiva en la toma de decisiones.

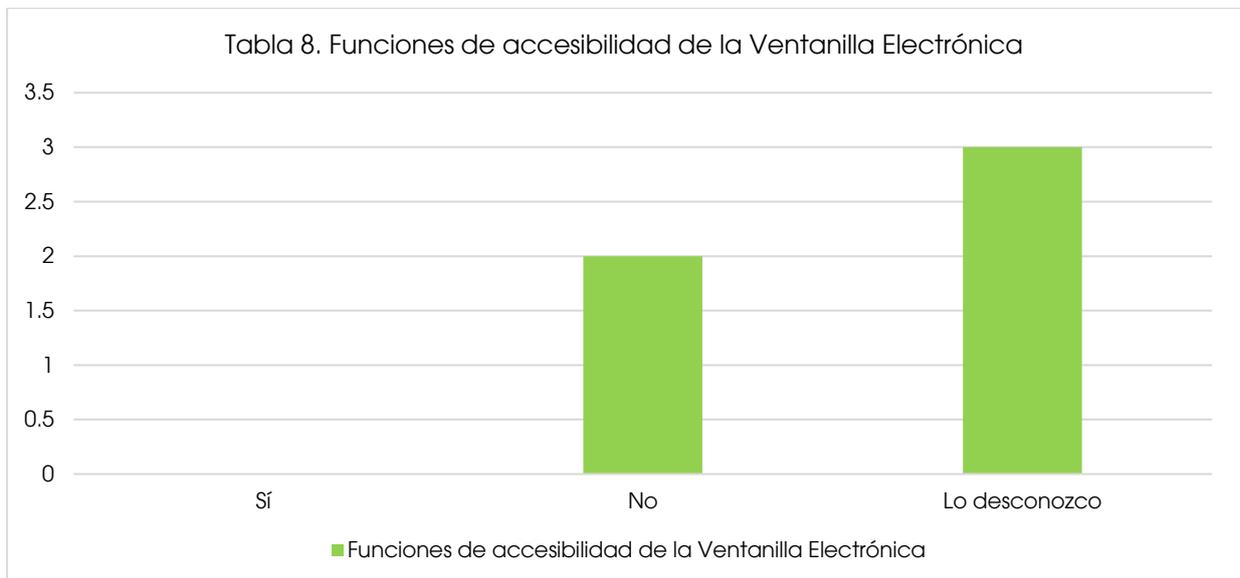
En ese sentido, se incorporaron una serie de reactivos en la consulta de evaluación analizando la efectividad de los canales para expresar opiniones, sobre la accesibilidad para personas con discapacidad, los canales habilitados para proporcionar asesoría y su participación en las consultas públicas. En virtud de las participaciones realizadas a la consulta, se obtuvo la siguiente información.

Respecto a la efectividad de los canales para que las personas usuarias expresen sus opiniones y sugerencias de la Ventanilla Electrónica, se obtuvo un nivel de satisfacción neutral debido a que las opiniones están divididas entre moderadamente efectivos y no utilizados. (Los datos obtenidos se observan en la Tabla 7)

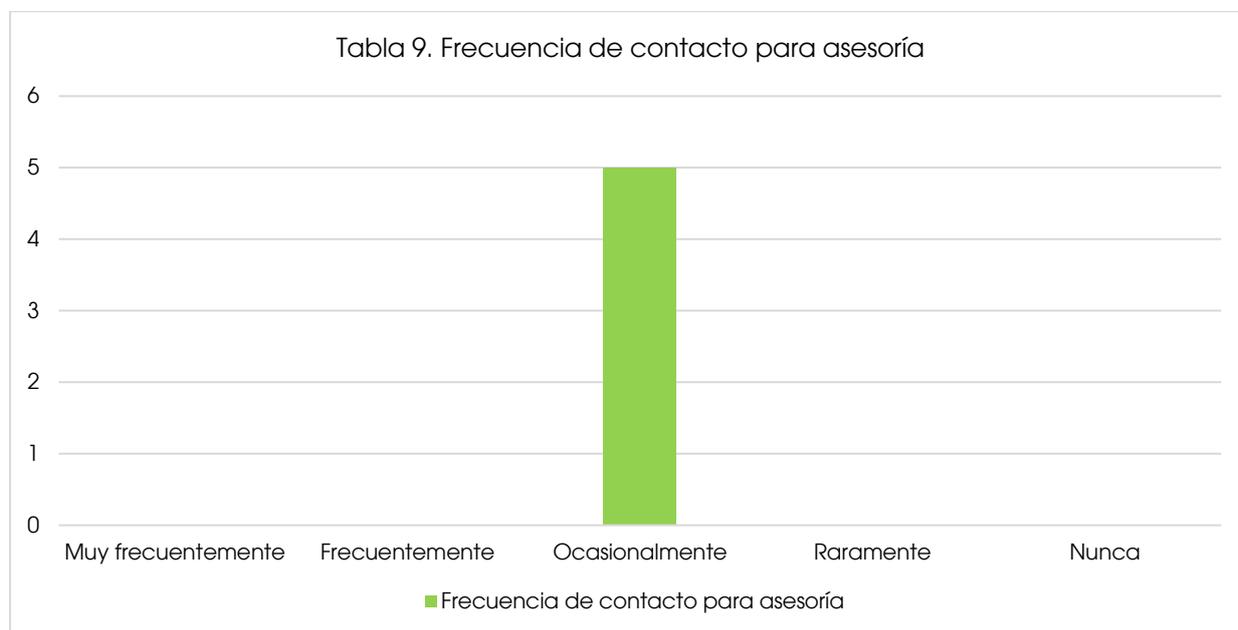
¹⁷ Ibidem, CEPAL, 2011.pág. 19-20.



También, se preguntó si la Ventanilla Electrónica contemplaba funciones de accesibilidad para personas con discapacidad, como resultado se obtuvo un nivel de satisfacción bajo. La mayoría desconoce o considera que no hay funciones de accesibilidad. (Los datos obtenidos se observan en la Tabla 8)



Por su parte, se valoró la frecuencia de contacto sobre el IFT para asesoría sobre el uso de la Ventanilla Electrónica, derivado de las respuestas se obtuvo un nivel de satisfacción neutral. La mayoría ha necesitado contactar al IFT ocasionalmente. (Los datos obtenidos se observan en la Tabla 9)



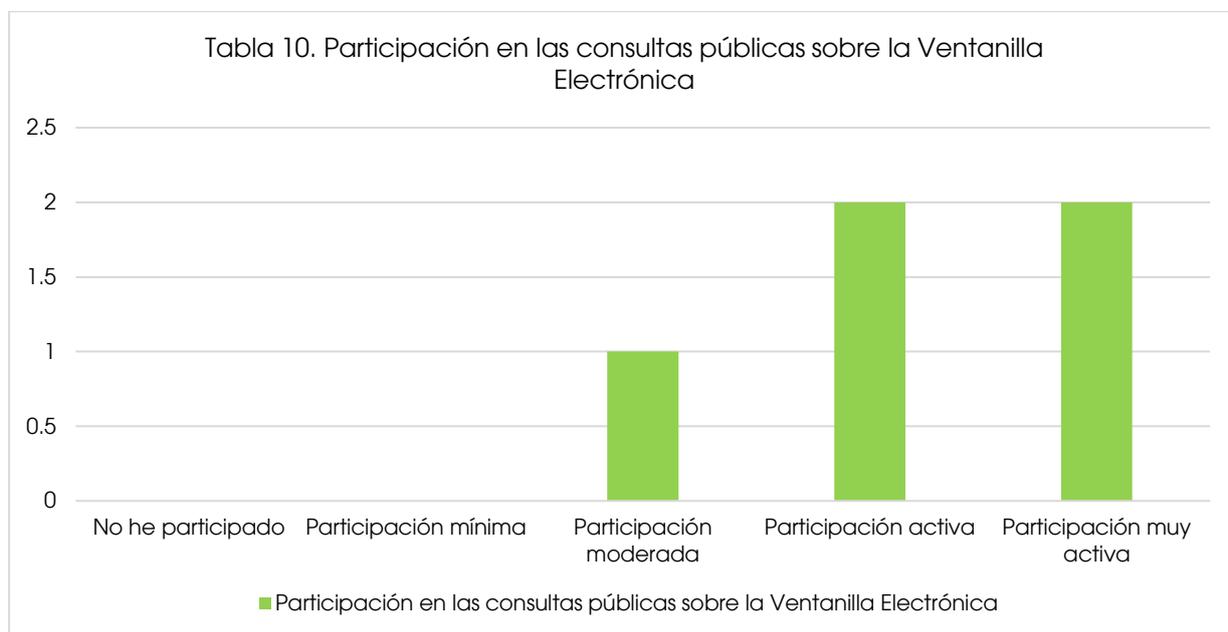
Marco regulatorio que respalde la estrategia de gobierno electrónico

La creación de un marco regulatorio que respalde y sustente el diseño, implementación, uso y evaluación de las TIC al interior y en relación con otros actores sociales, resulta ser para la CEPAL¹⁸ un beneficio adicional, ya que brinda certeza respecto al uso o creación de información a través de medios electrónicos.

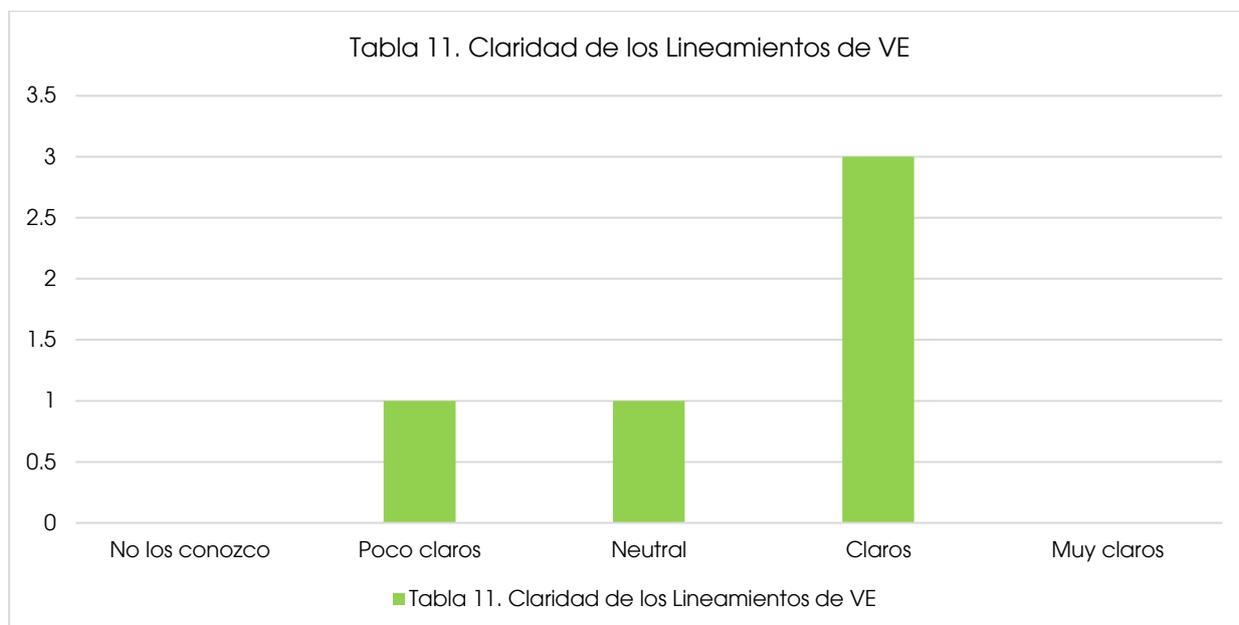
En virtud de ello, se incorporaron reactivos relacionados con la participación de las personas en las consultas públicas sobre la Ventanilla Electrónica, la claridad del marco legal que sustenta la creación, desarrollo y uso de la Ventanilla Electrónica y de aquellas que regulan la presentación de los trámites y/o servicios a cargo del Instituto y finalmente, si se considera que la Ventanilla Electrónica cumple con el marco regulatorio establecido.

En relación con la valoración de la participación de las personas usuarias de la Ventanilla Electrónica en las consultas públicas que regula la herramienta electrónica referida, se obtuvo un nivel de satisfacción alto. La mayoría ha tenido una participación activa o muy activa. (Los datos obtenidos se observan en la Tabla 10)

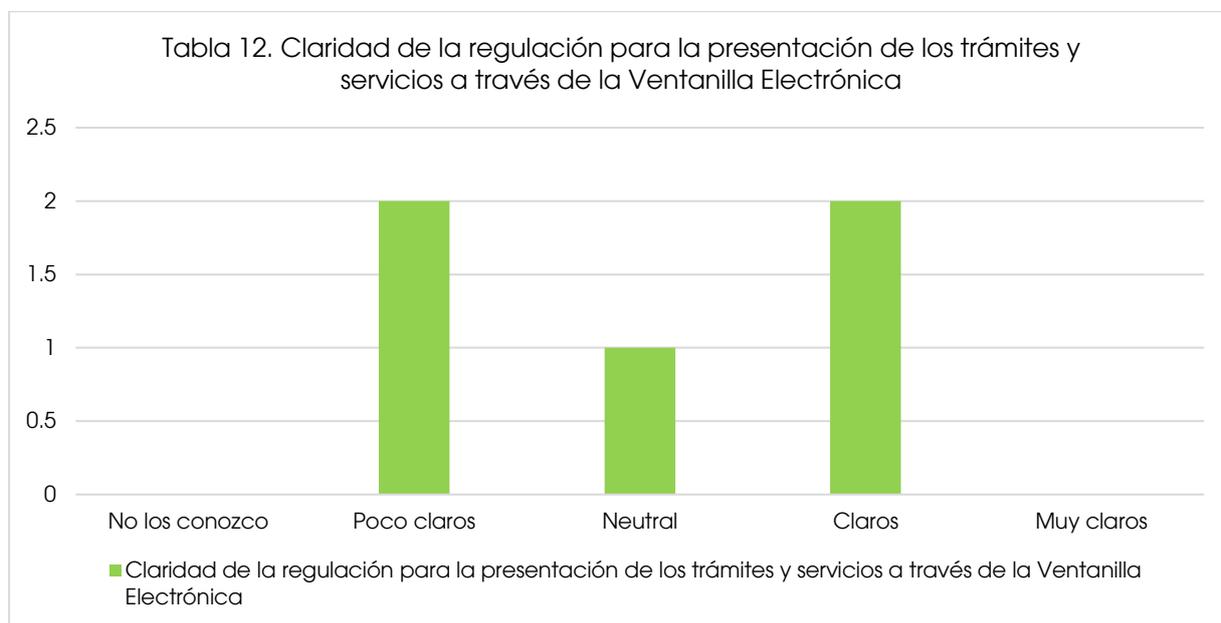
¹⁸ Ibidem, CEPAL, 2011.pág. 19-20.



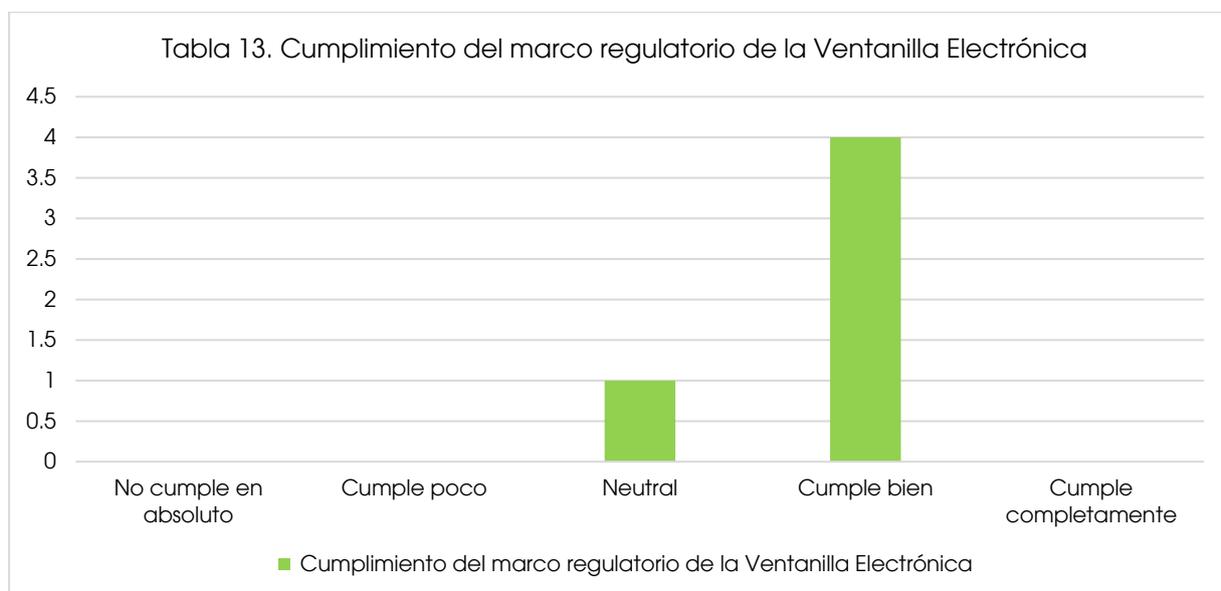
En relación con la claridad de los *Lineamientos para la sustanciación de los trámites y servicios que se realicen ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones, a través de la Ventanilla Electrónica*, se obtuvo un nivel de satisfacción neutral. Las opiniones están divididas entre claros, neutral y poco claros. (Los datos obtenidos se observan en la Tabla 11)



Por su parte, en relación con la claridad de las disposiciones jurídicas que regulan la presentación de los trámites y servicios del Instituto a través de la Ventanilla Electrónica, se obtuvo un nivel de satisfacción neutral. Las opiniones están divididas entre claros y poco claros. (Los datos obtenidos se observan en la Tabla 12)

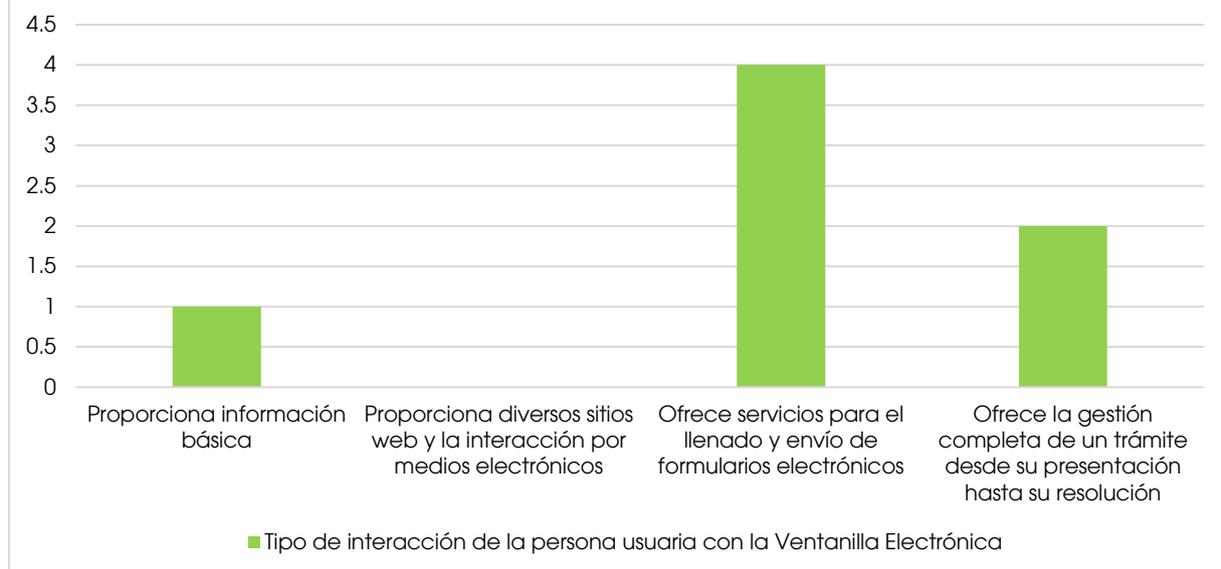


Respecto al análisis relacionado con la consideración de las personas que la Ventanilla Electrónica y su cumplimiento con el marco regulatorio establecido, se obtuvo un nivel de satisfacción alto. La mayoría considera que la Ventanilla cumple bien con el marco regulatorio. (Los datos obtenidos se observan en la Tabla 13)



Finalmente, a efecto de medir el tipo de interacción del Instituto con las personas usuarias de la ventanilla electrónica, se preguntó sobre su percepción sobre el tipo de interacción, obteniendo tiene un nivel de satisfacción neutral. Las opiniones varían entre ofrecer servicios básicos y la gestión completa de trámites. (Los datos obtenidos se observan en la Tabla 14)

Tabla 14. Tipo de interacción de la persona usuaria con la Ventanilla Electrónica



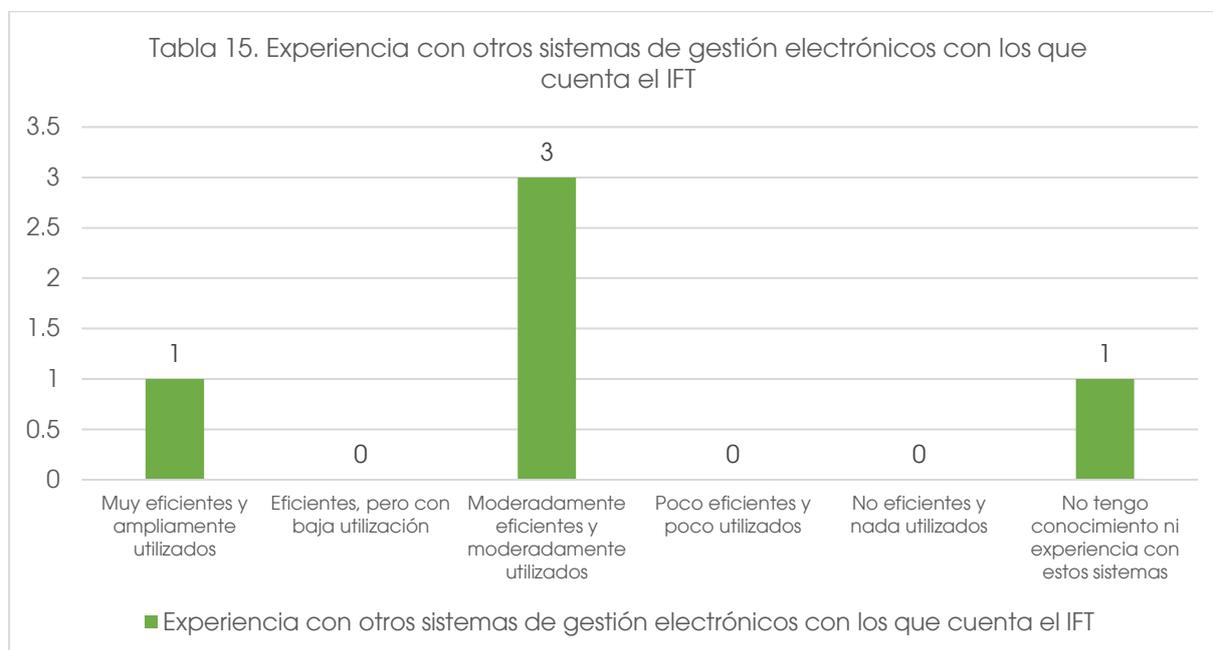
Análisis de los comentarios generales

El proceso consultivo de evaluación a la Ventanilla Electrónica integró un apartado específico para complementar o integrar consideraciones específicas o no incluidas en los reactivos por parte de las personas participantes.

En virtud de lo anterior se destaca que, los comentarios generales obtenidos reflejan una mezcla de reconocimiento y crítica constructiva hacia la Ventanilla Electrónica. Se destaca el esfuerzo del IFT en crear la plataforma, pero se señalan varios puntos de mejora, como la necesidad de habilitar el cuestionario en el sistema, mejorar la autenticación, permitir la edición de trámites, y mejorar la comunicación y soporte técnico. También se mencionan problemas con la firma electrónica y la falta de accesibilidad para gestorías.

Análisis general de la Estrategia de Gobierno Electrónico en el IFT

El Instituto en el proceso consultivo de evaluación integró un reactivo adicional, a efecto de identificar si las personas participantes conocían de otras herramientas electrónicas administradas por este órgano constitucional autónomo. En virtud de las respuestas, se obtuvo un nivel de satisfacción neutral, ya que las opiniones varían entre no tener conocimiento y considerar los sistemas moderadamente eficientes o muy eficientes. (Los datos obtenidos se observan en la Tabla 15)



4.2. Encuesta de satisfacción de la Ventanilla Electrónica

Distribución de la satisfacción general en el uso de la Ventanilla Electrónica

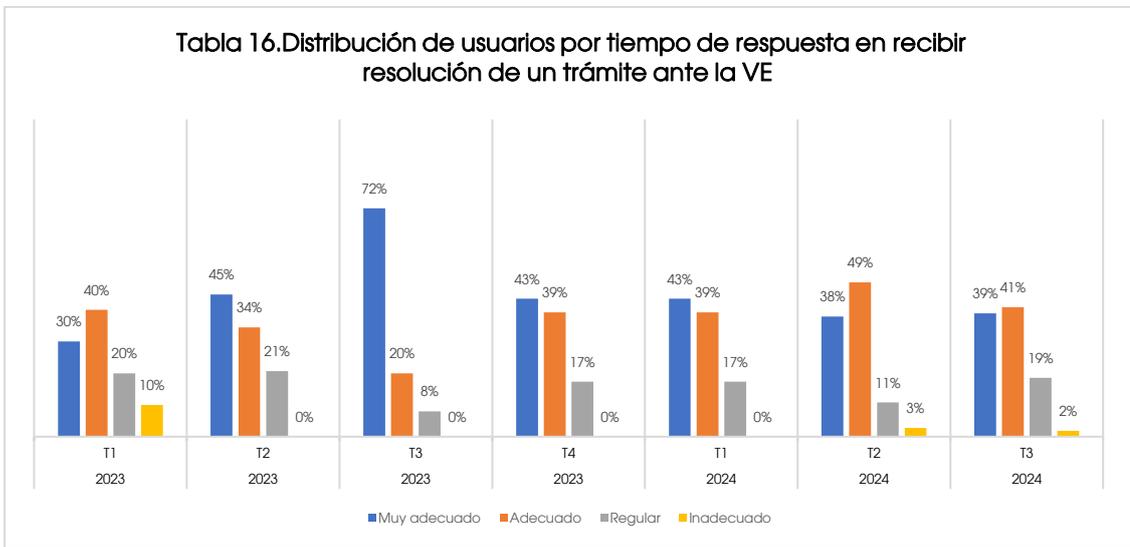
Los cuestionarios implementados en la Ventanilla Electrónica del Instituto, son herramientas que nos permiten evaluar y mejorar continuamente la experiencia del usuario, dichos cuestionarios se presentan a las personas usuarias después de completar sus trámites, solicitando su opinión sobre diversos aspectos del servicio, como la facilidad de uso, tiempos de respuesta, claridad de las instrucciones y seguridad de la plataforma, la información recopilada se analiza para identificar patrones y tendencias en la experiencia del usuario, lo que permite al Instituto realizar ajustes y mejoras en dicha Ventanilla Electrónica, el proceso de retroalimentación continua asegura que la plataforma evolucione de acuerdo con las necesidades y expectativas de los personas usuarias, los cuestionarios no solo ayudan a mejorar la usabilidad y eficiencia de la Ventanilla Electrónica, sino que también aumentan la satisfacción del usuario al medirla de manera constante y detectar rápidamente cualquier problema que pueda surgir.

Además, al mostrar que se toma en cuenta la opinión de las personas usuarias, se fomenta la transparencia y se incrementa la confianza en la plataforma, ya que la retroalimentación constante asegura que la Ventanilla Electrónica se mantenga actualizada y relevante, adaptándose a las nuevas demandas y tecnologías. En resumen, los cuestionarios son una herramienta fundamental para evaluar y mejorar el uso constante de la Ventanilla Electrónica, garantizando que las personas usuarias tengan una experiencia positiva y eficiente.

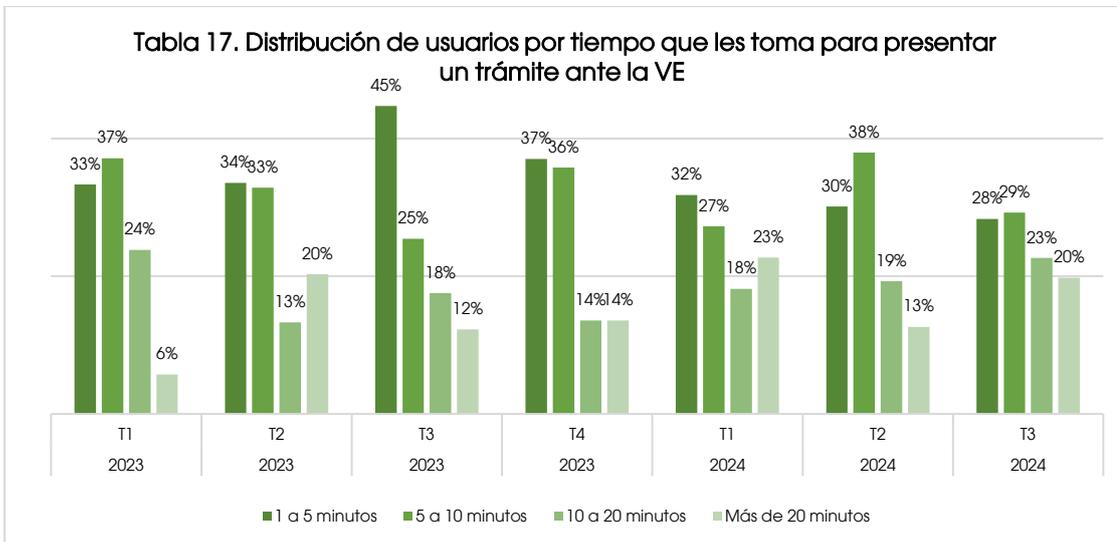
Comparación de satisfacción de las personas usuarias de la Ventanilla Electrónica entre Años (2023 vs. 2024)

Comparando los resultados de satisfacción entre los años 2023 y 2024, se observan ciertas variaciones que reflejan el impacto de las mejoras implementadas por el IFT. Las principales diferencias son:

1. **Incremento en la satisfacción general:** La proporción de personas usuarias satisfechos o muy satisfechos aumentó del 55% en 2023 al 65% en 2024. Este incremento sugiere que las mejoras aplicadas, como la incorporación de nuevos trámites y el aumento en la capacidad de procesamiento, han tenido un impacto positivo en la percepción del usuario. (Los datos obtenidos se observan en la Tabla 16)



2. **Reducción de tiempos de respuesta:** Durante 2024, los tiempos de respuesta mejoraron notablemente en comparación con el año anterior, lo cual es un factor clave en el aumento de la satisfacción. En 2023, el tiempo promedio para completar un trámite era de entre 10 a 20 minutos, mientras que en 2024, la mayoría de los trámites se resolvieron en menos de 10 minutos. (Los datos obtenidos se observan en la Tabla 17)



Estos resultados muestran una tendencia positiva en la satisfacción general, aunque persisten áreas de oportunidad para continuar mejorando la experiencia del usuario.

El análisis trimestral de la satisfacción general revela patrones y tendencias que ayudan a identificar los períodos de mayor y menor satisfacción, como se detalla a continuación:

1. **Primer Trimestre:** Los niveles de satisfacción son altos al inicio de cada año, coincidiendo con la renovación de servicios y la integración de mejoras planificadas en la plataforma. Los primeros tres meses de 2024, en particular, mostraron un incremento en la satisfacción del 10% en comparación con el mismo período de 2023, lo que sugiere que las actualizaciones aplicadas recientemente fueron bien recibidas por las personas usuarias.
2. **Segundo y Tercer Trimestre:** En estos períodos, la satisfacción tiende a estabilizarse. Las personas usuarias valoran la consistencia en el servicio, aunque las demandas de capacidad de la plataforma suelen ser mayores, lo que puede aumentar los tiempos de espera. Sin embargo, los resultados indican que el IFT ha sido eficaz en mantener la satisfacción en estos trimestres críticos.
3. **Cuarto Trimestre:** La satisfacción tiende a disminuir ligeramente en el último trimestre de cada año, probablemente debido a la carga administrativa que aumenta al cierre de ciclos anuales. En este período, algunas personas usuarias mencionaron problemas de acceso y lentitud en la plataforma. Para mitigar estas caídas de satisfacción, es recomendable que el IFT refuerce sus recursos y optimice la capacidad de la plataforma en estos momentos de alta demanda.

Esta evaluación trimestral, permite al Instituto ajustar y planificar mejoras continuas en momentos clave, maximizando la satisfacción del usuario en cada etapa del año.

Factores clave de satisfacción

El análisis también identificó factores específicos que contribuyen al nivel de satisfacción general. Estos factores incluyen:

1. **Facilidad de Uso:** La mayoría de las personas usuarias encuentran la plataforma fácil de utilizar, lo cual es un indicador positivo de usabilidad, sin embargo, un grupo de personas usuarias mencionó que ciertas funcionalidades podrían ser más intuitivas, la facilidad de uso es fundamental para fomentar la adopción de la plataforma, especialmente entre personas usuarias menos familiarizadas con herramientas digitales.
2. **Tiempo de Respuesta:** La rapidez en la resolución de trámites es uno de los aspectos mejor valorados. Las personas usuarias aprecian la agilidad que les permite evitar trámites presenciales y resolver sus gestiones en minutos, el mejorar aún más este aspecto puede consolidar la Ventanilla Electrónica como una plataforma de preferencia entre las personas usuarias.
3. **Seguridad y Privacidad de Datos:** La confianza en la protección de datos personales es esencial para el uso de cualquier plataforma digital, las personas usuarias expresaron satisfacción con las medidas de seguridad de la Ventanilla Electrónica, y al igual consideran la Ventanilla Electrónica como una plataforma segura, ya que las mejoras

en la autenticación y en la protección contra software malicioso han contribuido positivamente a esta percepción.

En conclusión, el análisis de satisfacción general destaca la efectividad de la Ventanilla Electrónica del IFT como una herramienta funcional y eficiente para la realización de trámites digitales, la plataforma ha logrado captar una proporción mayoritaria de personas usuarias satisfechas y mantiene una tendencia positiva en la percepción de las mismas, ya que las mejoras en tiempos de respuesta, seguridad y facilidad de uso son aspectos clave que han contribuido al aumento en la satisfacción general.

5. Facilidad de Uso y Accesibilidad de la Ventanilla Electrónica

Evaluación de la Facilidad de Uso de la Ventanilla Electrónica

La facilidad de uso es un aspecto clave en la evaluación de cualquier plataforma digital, especialmente en servicios públicos como la Ventanilla Electrónica del Instituto, según los resultados de la encuesta de satisfacción, una gran mayoría de las personas usuarias considera que la Ventanilla Electrónica es “fácil” o “muy fácil” de utilizar, lo que destaca la efectividad de su diseño de interfaz en la realización de trámites en línea, sin embargo, un porcentaje menor señaló algunas dificultades en funciones específicas, lo cual plantea oportunidades de mejora para optimizar aún más la experiencia del usuario.

Principales características de la experiencia de uso:

1. **Interfaz Intuitiva:** La mayoría de las personas usuarias describen la Ventanilla Electrónica como intuitiva, con un diseño que facilita la navegación y el acceso rápido a trámites frecuentes, los formularios están organizados de manera clara, permitiendo que las personas usuarias localicen fácilmente la información necesaria.
2. **Proceso Guiado:** La Ventanilla Electrónica incluye instrucciones paso a paso para completar trámites, lo cual es percibido positivamente por aquellas personas usuarias que no tienen experiencia en plataformas digitales, dicho proceso guiado minimiza errores y reduce el tiempo necesario para la conclusión de trámites.
3. **Acceso a Servicios Comunes:** Los trámites más utilizados por las personas usuarias están destacados en la página principal, lo cual facilita su acceso, lo cual es especialmente útil para quienes realizan trámites recurrentes, como la presentación de notificaciones o el registro de contratos de adhesión.

No obstante, la encuesta de satisfacción revela que algunas personas usuarias enfrentaron dificultades técnicas o encontraron ciertas funcionalidades menos intuitivas, especialmente cuando se trata de trámites más complejos o menos comunes, lo que sugiere que el IFT podría mejorar la accesibilidad de funciones avanzadas y simplificar aún más ciertos procesos para garantizar una experiencia de usuario más uniforme.

Dificultad en el uso de la plataforma

Para entender mejor las áreas de oportunidad, se analizaron las respuestas de las personas usuarias respecto a la facilidad de uso en una escala que va de "muy fácil" a "muy difícil". La distribución de respuestas es la siguiente:

- **Muy Fácil (40%):** Este grupo de personas usuarias describe la plataforma como altamente accesible y valoran la simplicidad de los trámites comunes.
- **Fácil (35%):** Un porcentaje significativo de personas usuarias indica que la plataforma es fácil de usar, aunque ocasionalmente enfrentan problemas menores que requieren mayor orientación.
- **Neutral (15%):** Este grupo considera que la Ventanilla Electrónica es funcional, aunque mencionan algunas áreas que podrían mejorar en términos de claridad y orientación.
- **Difícil (7%):** Estas personas usuarias reportan dificultades en ciertos trámites específicos, especialmente aquellos que requieren la carga de documentos en formatos específicos o que dependen de compatibilidad con navegadores.
- **Muy Difícil (3%):** Un pequeño grupo de personas usuarias experimentó dificultades significativas, lo cual podría estar relacionado con limitaciones en sus conocimientos tecnológicos o con barreras de accesibilidad en el diseño.

La mayoría de las personas usuarias encuentran la plataforma fácil de utilizar, pero el análisis muestra que existe una proporción de personas usuarias con necesidades adicionales en cuanto a orientación y accesibilidad.

Comparativa entre Tipos de Personas usuarias y Servicios en Accesibilidad

El análisis de accesibilidad también toma en cuenta las diferencias entre los tipos de personas usuarias de la Ventanilla Electrónica, que incluyen ciudadanos y representantes de empresas en sectores de telecomunicaciones y radiodifusión. Los resultados de la encuesta indican variaciones en la percepción de facilidad de uso entre estos grupos:

1. **Personas usuarias Ciudadanos:** Las personas usuarias individuales o ciudadanos que utilizan la plataforma para trámites personales suelen tener menos experiencia en el manejo de trámites electrónicos. Por lo tanto, aunque encuentran fácil el uso de la plataforma para funciones básicas, tienen una mayor probabilidad de enfrentar dificultades en la carga de documentos y en trámites complejos.
2. **Representantes de Empresas:** Este grupo utiliza la Ventanilla Electrónica frecuentemente y suele tener mayor familiaridad con sus funcionalidades. Los representantes de empresas encuentran que la plataforma facilita la gestión de trámites recurrentes, aunque también señalaron que ciertos trámites especializados, como el registro de interconexiones o de contratos, podrían optimizarse para reducir la carga operativa.
3. **Personas usuarias con Necesidades Especiales:** Algunas personas usuarias expresaron que la plataforma podría mejorar en términos de accesibilidad para personas con discapacidades. En este sentido, se ha identificado la oportunidad de incluir funciones

de accesibilidad como compatibilidad con lectores de pantalla y opciones de contraste para personas con discapacidades visuales.

Estos resultados subrayan la importancia de ajustar las funcionalidades de la Ventanilla Electrónica a las diversas necesidades de las personas usuarias, brindando una experiencia de uso inclusiva y accesible para todos.

Retos y Oportunidades para Mejorar la Accesibilidad

El análisis de accesibilidad ha identificado algunos desafíos clave que el IFT podría abordar para mejorar la experiencia del usuario en la Ventanilla Electrónica:

1. **Compatibilidad Multinavegador y Dispositivos:** Algunas personas usuarias reportaron dificultades al acceder a la plataforma desde ciertos navegadores o dispositivos móviles. La ampliación de la compatibilidad de la plataforma permitiría un acceso más amplio y eliminaría barreras para quienes utilizan dispositivos menos convencionales.
2. **Funcionalidades de Accesibilidad:** La inclusión de opciones de accesibilidad adicionales, como compatibilidad con lectores de pantalla, teclas de navegación y ajustes de tamaño de fuente, mejoraría la experiencia de personas con discapacidades, haciendo de la plataforma una herramienta inclusiva y conforme a los principios de accesibilidad digital.
3. **Simplificación de Trámites Complejos:** Los trámites más complejos requieren pasos adicionales que pueden resultar confusos para las personas usuarias. Simplificar estos procedimientos y brindar orientación adicional en forma de videos tutoriales o guías paso a paso podría ayudar a reducir la carga cognitiva en estos trámites.
4. **Mejoras en la Carga de Documentos:** Algunas personas usuarias reportaron dificultades para cargar documentos en ciertos formatos o con requisitos de tamaño específicos. Implementar un sistema de verificación automática de documentos al momento de la carga podría reducir los errores y facilitar la gestión de trámites.
5. **Soporte Técnico y Asistencia en Línea:** Una mejora en el soporte técnico ayudaría a resolver problemas que enfrentan algunas personas usuarias al intentar completar trámites específicos. La incorporación de un servicio de asistencia en tiempo real mediante chat o llamada podría ofrecer una solución rápida y efectiva a los problemas comunes.

Análisis de Facilidad de Uso y Accesibilidad

La evaluación de la facilidad de uso y accesibilidad de la Ventanilla Electrónica muestra que la plataforma cumple en gran medida con las expectativas de las personas usuarias, brindando un servicio accesible y fácil de utilizar para la mayoría. Sin embargo, existen áreas de oportunidad que el IFT podría considerar para mejorar la experiencia de todas las personas usuarias y fortalecer la accesibilidad digital:

- **Ajustes de Interfaz:** Simplificar la interfaz para trámites complejos y añadir opciones de accesibilidad avanzada ayudaría a que la plataforma sea más inclusiva.

- **Ampliación de Compatibilidad:** Asegurar que la Ventanilla Electrónica funcione correctamente en una mayor variedad de dispositivos y navegadores incrementaría la accesibilidad y el alcance de los servicios.
- **Mejora en la Carga de Documentos:** Implementar verificaciones automáticas de documentos al momento de la carga y flexibilizar los requisitos de formato facilitaría el proceso para las personas usuarias que gestionan múltiples documentos.
- **Soporte Técnico Proactivo:** Mejorar el servicio de soporte técnico mediante un sistema de asistencia en línea aumentaría la satisfacción de las personas usuarias que enfrentan problemas técnicos, brindando una solución oportuna.

Estos hallazgos proporcionan al IFT una guía clara para la implementación de mejoras orientadas a aumentar la facilidad de uso y accesibilidad de la Ventanilla Electrónica, asegurando una plataforma digital que responda a las necesidades de todas las personas usuarias y que esté alineada con estándares internacionales de accesibilidad.

6. Análisis Comparativo: Ventanilla Electrónica vs. Estrategia General

El análisis comparativo entre la Ventanilla Electrónica y la Estrategia General de Gobierno Electrónico permite evaluar cómo las personas usuarias perciben y experimentan ambos enfoques del Instituto, aunque ambos forman parte de la estrategia digital del Instituto, sus objetivos y el público al que se dirigen pueden generar diferencias en la percepción de las personas usuarias.

En términos de satisfacción general, los datos reflejan una **mayor satisfacción con la Ventanilla Electrónica** en comparación con la estrategia de Gobierno Electrónico en general, el nivel de satisfacción es elevado, principalmente por la funcionalidad directa de la plataforma, que permite realizar trámites específicos de manera ágil y eficiente, en cambio, la percepción sobre la Estrategia General de Gobierno Electrónico es más heterogénea, dado que algunas personas usuarias pueden considerar que ciertos aspectos de la estrategia no se implementan o comunican de manera uniforme en todos los servicios del IFT.

La **percepción de seguridad** es otro aspecto en el que se observan diferencias notables, las personas usuarias de la Ventanilla Electrónica expresan un alto grado de confianza en la protección de sus datos personales debido a las medidas de autenticación implementadas en la plataforma, como el uso de la Firma Electrónica Avanzada, en cambio, la Estrategia General de Gobierno Electrónico enfrenta un desafío en términos de seguridad percibida, ya que algunas personas usuarias reportan incertidumbre sobre la seguridad de sus datos en trámites y servicios que aún no han sido totalmente digitalizados o que operan bajo sistemas con distintos niveles de protección.

Diferencias en los Tiempos de Respuesta Percibidos y la Facilidad de Acceso

El análisis comparativo también muestra una diferencia significativa en la percepción de **tiempos de respuesta**. La Ventanilla Electrónica permite a las personas usuarias completar la mayoría de los trámites en un rango de tiempo breve, con un tiempo promedio de respuesta entre 5 y 10 minutos para trámites estándar. Este aspecto es uno de los principales motivos las personas usuarias de satisfacción para las personas usuarias de la Ventanilla, ya que representa

una mejora considerable en relación con los procesos presenciales previos, que podían demorar horas o incluso días.

En contraste, la percepción sobre los tiempos de respuesta en la Estrategia General de Gobierno Electrónico es menos favorable. Aunque se han digitalizado numerosos procesos, algunas personas usuarias perciben que ciertos trámites continúan siendo lentos o burocráticos, especialmente aquellos que requieren validaciones interinstitucionales o interdependencias entre diferentes departamentos del IFT. Esta diferencia sugiere que, mientras que la Ventanilla Electrónica ofrece una solución ágil para trámites directos, la Estrategia General de Gobierno Electrónico enfrenta mayores desafíos para mejorar los tiempos de respuesta en toda su gama de servicios.

En cuanto a la **facilidad de acceso**, la Ventanilla Electrónica destaca por su accesibilidad y simplicidad, con una interfaz centrada en la experiencia del usuario, diseñada para facilitar la realización de trámites específicos. Sin embargo, el análisis de la Estrategia General de Gobierno Electrónico muestra que la facilidad de acceso varía según el trámite o servicio. Algunas personas usuarias han expresado que ciertos servicios requieren pasos adicionales o información redundante, incrementando la complejidad y dificultando la experiencia del usuario.

Análisis de Áreas de Mejora Destacadas en Ambos Contextos

Aunque tanto la Ventanilla Electrónica como la Estrategia General de Gobierno Electrónico cumplen funciones críticas en la digitalización de los servicios del IFT, el análisis comparativo resalta áreas de mejora específicas en cada contexto:

1. **Optimización de Procesos:** En la Ventanilla Electrónica, los procesos básicos están optimizados para una experiencia fluida, sin embargo, los trámites más complejos (como los registros de contratos de interconexión o concesiones) requieren pasos adicionales que pueden ralentizar el proceso, por su parte, en la Estrategia General de Gobierno Electrónico, la optimización de procesos es un área de mejora clave, ya que algunas personas usuarias perciben ciertos trámites como demasiado burocráticos y demandantes en términos de documentación.
2. **Consistencia en la Experiencia de Usuario:** La Ventanilla Electrónica ha logrado establecer una experiencia uniforme y consistente, lo cual contribuye a una mayor satisfacción del usuario. Sin embargo, en la Estrategia General de Gobierno Electrónico, algunas personas usuarias reportan inconsistencias en la interfaz y el proceso de ciertos trámites, especialmente cuando estos implican la interacción con diferentes áreas administrativas del IFT, para mejorar la consistencia en la experiencia de usuario, se recomienda una mayor estandarización de interfaces y procedimientos.
3. **Mejor Comunicación y Orientación al Usuario:** Si bien la Ventanilla Electrónica facilita la realización de trámites específicos, algunas personas usuarias de la Estrategia General de Gobierno Electrónico han señalado la necesidad de una comunicación más clara y detallada sobre los requisitos y pasos para completar ciertos trámites, esta área de mejora se refiere tanto a la claridad de los formularios como a la disponibilidad de recursos de ayuda, como tutoriales o guías paso a paso.

Factores Diferenciadores en la Experiencia del Usuario

Un aspecto importante del análisis comparativo es la identificación de factores diferenciadores que determinan la experiencia del usuario en ambos contextos, como lo son:

1. **Orientación a Trámites Específicos:** La Ventanilla Electrónica está diseñada principalmente para atender necesidades específicas de las personas usuarias, con una estructura que prioriza los trámites de alta demanda, en cambio, la Estrategia General de Gobierno Electrónico abarca una variedad de procesos de diversa complejidad, por lo que el enfoque no siempre es tan específico o directo como en la Ventanilla.
2. **Nivel de Personalización de la Experiencia:** La Ventanilla Electrónica permite a las personas usuarias personalizar algunos aspectos de su interacción, como guardar información para trámites recurrentes o acceder a sus documentos previos, en la Estrategia General, esta personalización es limitada y depende de los requisitos de cada trámite, lo cual puede ser una desventaja para las personas usuarias que buscan una experiencia de uso simplificada y adaptada a sus necesidades.
3. **Interacción con el Usuario:** En la Ventanilla Electrónica, las personas usuarias reciben retroalimentación rápida a través de mensajes de confirmación y notificaciones de avance en tiempo real, lo que fomenta la confianza y la transparencia en el proceso, por otro lado, en la Estrategia General de Gobierno Electrónico, la interacción no siempre es tan ágil ni personalizada, y algunas personas usuarias han mencionado la necesidad de un sistema de retroalimentación más eficiente que informe sobre el estado de sus solicitudes de manera continua.

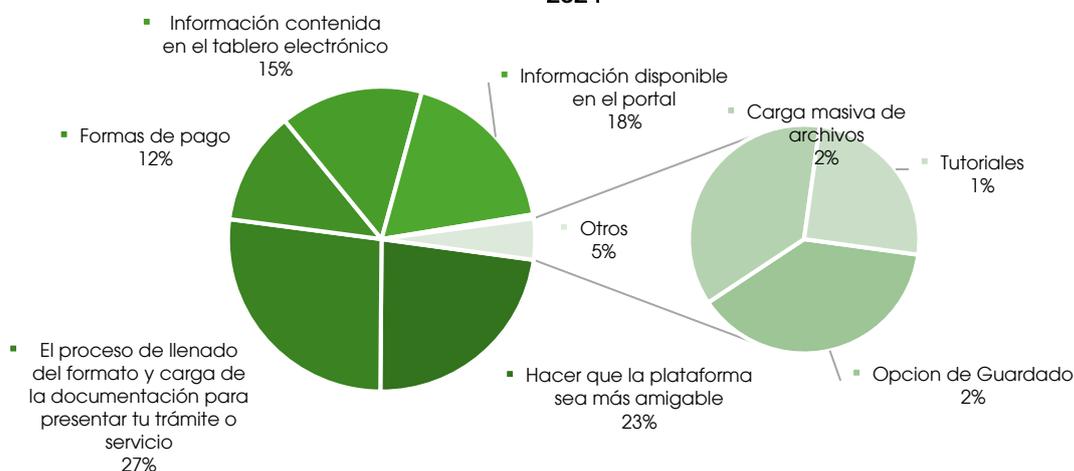
En resumen, la Ventanilla Electrónica y la Estrategia General de Gobierno Electrónico representan esfuerzos complementarios en la digitalización de los servicios del IFT, la Ventanilla Electrónica destaca en términos de satisfacción, tiempos de respuesta y facilidad de uso, lo cual la convierte en una plataforma bien valorada por las personas usuarias que necesitan resolver trámites específicos, en cambio, la Estrategia General de Gobierno Electrónico, si bien es apreciada por su alcance y su enfoque en la mejora de servicios públicos, enfrenta desafíos para mantener una experiencia de usuario uniforme y accesible en todos los trámites.

7. Retroalimentación y Sugerencias de las personas usuarias en la Consulta Pública versus las Encuestas de Satisfacción

Análisis de Comentarios y Propuestas de Mejora

La retroalimentación de las personas usuarias de la Ventanilla Electrónica y la Estrategia General de Gobierno Electrónico del Instituto, ha sido clave para identificar oportunidades de mejora y comprender las necesidades específicas de las personas usuarias, mediante los comentarios recogidos en la encuesta de satisfacción de la Ventanilla Electrónica y la consulta pública de evaluación de la Estrategia de Gobierno Electrónico, se han identificado tendencias en las experiencias de las personas usuarias, que reflejan tanto puntos fuertes como áreas de mejora, como se muestra en la tabla 18.

Tabla 18. Áreas de oportunidad en Ventanilla Electrónica identificadas al 3T de 2024



Como se muestra en la tabla anterior, los comentarios abarcan una amplia gama de temas, tales como la facilidad de uso, la accesibilidad, los tiempos de respuesta y la seguridad de la información. El análisis de esta retroalimentación se centra en cuatro áreas principales:

1. **Facilidad de Uso y Experiencia de Navegación:** La mayoría de los comentarios positivos se relacionan con la facilidad de uso de la Ventanilla Electrónica, especialmente en la realización de trámites comunes. Sin embargo, algunas personas usuarias sugieren mejorar la navegación, especialmente en trámites menos frecuentes o más complejos.
2. **Tiempos de Respuesta y Eficiencia en la Gestión de Trámites:** Los tiempos de respuesta rápidos son altamente valorados, aunque algunas personas usuarias han sugerido que ciertos trámites específicos podrían beneficiarse de una mayor eficiencia en la revisión y validación.
3. **Seguridad y Protección de Datos:** La seguridad de la información es una preocupación recurrente, las personas usuarias valoran las medidas de autenticación como la Firma Electrónica Avanzada, pero algunos sugieren la implementación de verificaciones adicionales para ciertos trámites de mayor sensibilidad.
4. **Soporte Técnico y Atención al Usuario:** Un área común de sugerencias es la mejora en el soporte técnico y en la atención al usuario, especialmente para aquellas personas usuarias que experimentan problemas técnicos o que requieren asistencia adicional para completar sus trámites.

Estos comentarios reflejan el compromiso de las personas usuarias con la mejora de la plataforma y ofrecen al IFT una visión detallada de cómo optimizar la Ventanilla Electrónica y otros aspectos de la Estrategia de Gobierno Electrónico.

Identificación de Temas Recurrentes en la Retroalimentación

Los temas recurrentes en los comentarios de las personas usuarias los agrupamos en las siguientes áreas:

1. **Mejoras en la Experiencia de Usuario:** Las personas usuarias enfatizan la necesidad de mejorar la interfaz de la Ventanilla Electrónica, con un diseño más intuitivo y simplificado para todos los trámites, aunque la mayoría encuentra la plataforma fácil de usar, algunos mencionan que ciertos procesos, especialmente los que requieren varios pasos o documentación específica, podrían simplificarse aún más.
2. **Optimización de la Carga de Documentos:** Otro tema recurrente es la dificultad que enfrentan algunas personas usuarias al cargar documentos en formatos específicos o con restricciones de tamaño, las personas usuarias sugieren la implementación de una función de verificación automática que asegure la compatibilidad de los archivos antes de su envío, para evitar errores y reducir el tiempo dedicado a la resolución de problemas técnicos.
3. **Acceso a la Plataforma desde Diferentes Dispositivos:** La compatibilidad de la Ventanilla Electrónica con diversos navegadores y dispositivos móviles es un tema relevante en los comentarios de las personas usuarias, aunque la mayoría puede acceder a la plataforma sin problemas, algunos reportan dificultades en dispositivos menos comunes. La optimización de la compatibilidad con una variedad de dispositivos mejoraría la accesibilidad para todas las personas usuarias.
4. **Claridad en las Instrucciones y la Comunicación:** Las personas usuarias han señalado que en ciertos trámites sería útil contar con instrucciones más claras y detalladas. Esto sugiere que el IFT podría implementar recursos adicionales, como videos tutoriales o guías paso a paso, que faciliten el entendimiento y la ejecución de cada trámite.

Estas tendencias en la retroalimentación proporcionan una visión integral de las experiencias de las personas usuarias y destacan áreas específicas donde el IFT puede realizar mejoras significativas para satisfacer mejor las necesidades de las personas usuarias.

Ejemplos de Áreas de Mejora Señaladas por las Personas usuarias

La retroalimentación de las personas usuarias incluye sugerencias concretas que ofrecen al IFT recomendaciones prácticas para mejorar la Ventanilla Electrónica y la Estrategia de Gobierno Electrónico en general. A continuación, se presentan algunos ejemplos representativos de las áreas de mejora señaladas por las personas usuarias:

1. **Implementación de un Sistema de Asistencia en Tiempo Real:** Algunas personas usuarias han sugerido que un sistema de asistencia en línea, como un chat en vivo o un servicio de atención telefónica, podría ayudar a resolver problemas rápidamente, especialmente para aquellas personas usuarias que necesitan apoyo inmediato al realizar un trámite complejo.
2. **Optimización de Trámites Complejos:** Las personas usuarias han mencionado que ciertos trámites de alta complejidad podrían beneficiarse de una simplificación, lo cual incluye

reducir los pasos necesarios o consolidar la información requerida para estos trámites, de manera que resulten menos complicados y más accesibles para todas las personas usuarias.

3. **Recordatorios y Notificaciones Automáticas:** Una sugerencia frecuente es la implementación de recordatorios y notificaciones automáticas sobre el estado de los trámites, dicha funcionalidad permitiría a las personas usuarias mantenerse informados sobre el progreso de su trámite y les brindaría una mayor seguridad de que su gestión está en curso.
4. **Ampliación de Opciones de Accesibilidad:** Algunas personas usuarias han propuesto la inclusión de opciones de accesibilidad, tales como ajuste de tamaño de texto, alto contraste y compatibilidad con lectores de pantalla. Estas características son esenciales para asegurar que personas con discapacidad puedan acceder a la Ventanilla Electrónica sin barreras.

Estas sugerencias ofrecen una dirección clara para la mejora de la plataforma y la Estrategia de Gobierno Electrónico, alineándose con las mejores prácticas de accesibilidad y experiencia de usuario en servicios digitales.

Estrategias de Mejora Basadas en la Retroalimentación Recibida

Para implementar mejoras efectivas en la Ventanilla Electrónica y en la Estrategia de Gobierno Electrónico, el IFT puede considerar las siguientes estrategias basadas en la retroalimentación de las personas usuarias:

1. **Desarrollo de un Centro de Ayuda Integral:** Crear un centro de ayuda integral que incluya preguntas frecuentes, tutoriales en video y guías paso a paso para cada trámite. Esto facilitaría el acceso a información útil para las personas usuarias y reduciría la dependencia de soporte técnico para problemas comunes.
2. **Simplificación y Estandarización de Trámites:** Simplificar y estandarizar los trámites más complejos mediante la eliminación de pasos redundantes y la consolidación de formularios. Esto ayudaría a reducir el tiempo necesario para completar estos trámites y mejoraría la experiencia de las personas usuarias que realizan procesos complejos.
3. **Aumento de Opciones de Personalización en la Plataforma:** Implementar opciones que permitan a las personas usuarias personalizar su experiencia, como guardar datos de trámites recurrentes o recibir notificaciones personalizadas, dicha opción proporcionaría una experiencia más adaptada a las necesidades de cada usuario y mejoraría la satisfacción general.
4. **Integración de un Sistema de Retroalimentación Continua:** Un sistema que permita a las personas usuarias proporcionar retroalimentación en tiempo real sobre sus experiencias en la plataforma facilitaría la identificación de problemas y permitiría al IFT realizar ajustes inmediatos en función de las necesidades cambiantes de las personas usuarias.

La retroalimentación y sugerencias de las personas usuarias proporcionan una valiosa perspectiva sobre la efectividad de la Ventanilla Electrónica y la Estrategia de Gobierno Electrónico, los comentarios proporcionados reflejan una experiencia mayormente positiva,

pero también identifican áreas de mejora que, si se abordan, pueden elevar la satisfacción del usuario y fortalecer la eficiencia de los trámites.

Para el IFT, la implementación de estas sugerencias representa una oportunidad para fortalecer su estrategia de Gobierno Electrónico, optimizando tanto la accesibilidad y usabilidad de la Ventanilla Electrónica como la percepción de seguridad y eficiencia de los servicios ofrecidos. Este enfoque centrado en el usuario no solo contribuirá a mejorar la experiencia de las personas usuarias actuales, sino que también posicionará al IFT como una institución proactiva y alineada con los estándares internacionales de accesibilidad y experiencia de usuario.

Con una estrategia de mejora basada en la retroalimentación, el IFT puede consolidar la Ventanilla Electrónica y la Estrategia de Gobierno Electrónico como herramientas confiables y eficientes, asegurando que las necesidades y expectativas de las personas usuarias se encuentren en el centro de su desarrollo tecnológico y regulatorio.

8. Resumen de las Encuestas Recibidas por Trimestres

El análisis de las encuestas de satisfacción y percepción ciudadana de la Ventanilla Electrónica del IFT, permite observar la evolución de la satisfacción y detectar cambios en la percepción del servicio a lo largo del tiempo. Durante el período de análisis, que abarca los años 2023 y 2024, se recopiló datos en encuestas trimestrales que capturan la experiencia y el nivel de satisfacción de las personas usuarias.

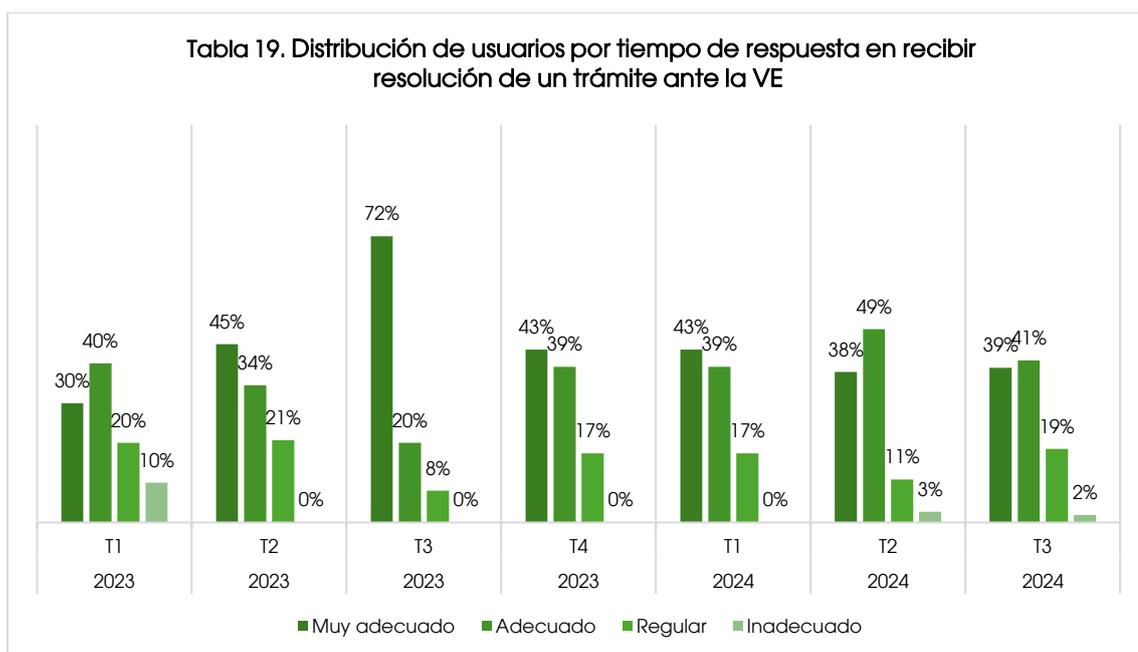
En total, se han recopilado respuestas de más de 5,000 personas usuarias a lo largo de estos trimestres, dicho volumen de datos permite identificar patrones de comportamiento y evaluar cómo las mejoras implementadas en la Ventanilla Electrónica han afectado la experiencia de las personas usuarias, a continuación, se presenta un desglose por trimestre:

1. **Primer Trimestre:** Este período suele registrar un alto número de encuestas debido al inicio del ciclo operativo del IFT, cuando las personas usuarias comienzan nuevos trámites o renuevan los existentes, la satisfacción en este trimestre tiende a ser alta, especialmente después de la implementación de actualizaciones anuales de la plataforma.
2. **Segundo y Tercer Trimestre:** Estos trimestres mantienen niveles constantes de satisfacción, aunque se observa una leve disminución en la cantidad de encuestas recibidas, probablemente porque las personas usuarias ya están familiarizadas con la plataforma, las variaciones en satisfacción suelen estar relacionadas con la capacidad de la plataforma para manejar una mayor demanda de ciertos servicios, como consultas y trámites administrativos.
3. **Cuarto Trimestre:** Este período suele reflejar los niveles de satisfacción más bajos en comparación con otros trimestres. La demanda de trámites tiende a aumentar al cierre del año, lo cual puede sobrecargar la plataforma y generar tiempos de espera más largos. Este patrón sugiere la necesidad de un enfoque reforzado para manejar la alta demanda en este trimestre específico.

La recopilación de encuestas por trimestre permite al IFT planificar mejoras continuas en función de la carga de trabajo y anticipar posibles necesidades de optimización, especialmente en el cuarto trimestre de cada año.

El análisis de las tendencias históricas muestra la evolución de la satisfacción de las personas usuarias en áreas clave como facilidad de uso, seguridad y tiempos de respuesta, dichas métricas reflejan el impacto de las mejoras implementadas y proporcionan una visión general de cómo la percepción del servicio ha cambiado a lo largo del tiempo.

1. **Satisfacción General:** La satisfacción general muestra una tendencia positiva en los dos años en que se ha implementado la encuesta de satisfacción, ya que a principios de 2023, la satisfacción promedio era del 70%, mientras que a finales de 2024 ha alcanzado el 80%. Este incremento se atribuye a la optimización de la interfaz y a las actualizaciones en la capacidad de respuesta de la plataforma, que han facilitado la realización de trámites comunes.
2. **Percepción de Seguridad:** La seguridad ha sido un aspecto clave en la percepción de las personas usuarias. Durante 2023, la percepción de seguridad se mantenía en un 65% de personas usuarias que se sentían "muy seguros" o "seguros" al utilizar la Ventanilla Electrónica. Para 2024, este porcentaje ha subido al 75%, gracias a la implementación de protocolos adicionales de autenticación y a la actualización de los sistemas de protección de datos.
3. **Tiempos de Respuesta:** Los tiempos de respuesta muestran una notable mejora a lo largo de los dos años de análisis. En el primer trimestre de 2023, el tiempo promedio de respuesta era de 15 minutos por trámite. Para el tercer trimestre de 2024, este tiempo se redujo a un promedio de 8 minutos. La optimización de procesos internos y la incorporación de herramientas de automatización han sido factores determinantes en esta reducción, mejorando así la experiencia del usuario como se muestra en la tabla 19.



Estas tendencias positivas demuestran el impacto de las mejoras continuas y reafirman la efectividad de las acciones tomadas por el IFT para aumentar la satisfacción y confianza de las personas usuarias en la Ventanilla Electrónica.

El análisis comparativo entre distintos trimestres revela que los cambios en la percepción de las personas usuarias están estrechamente vinculados a las mejoras implementadas en la plataforma y a la gestión de la demanda en ciertos períodos clave, las áreas de percepción que han mostrado un cambio significativo incluyen:

1. **Facilidad de Uso:** La percepción sobre la facilidad de uso ha mejorado de manera constante, pasando de un 68% de personas usuarias satisfechos en 2023 a un 82% en 2024. Esta mejora refleja el impacto positivo de la simplificación de trámites y de la interfaz, que ahora es más intuitiva y accesible para las personas usuarias. Las mejoras en la usabilidad han permitido una experiencia más fluida, especialmente en trámites de alta demanda.
2. **Accesibilidad en Diversos Dispositivos:** La compatibilidad con dispositivos móviles y navegadores ha sido un factor clave en la percepción de accesibilidad de la plataforma. En 2023, solo el 60% de las personas usuarias reportaba una experiencia positiva en términos de accesibilidad en múltiples dispositivos, pero este porcentaje aumentó al 78% en 2024 gracias a actualizaciones en la compatibilidad técnica, este cambio ha permitido que más personas usuarias puedan acceder a la plataforma de manera conveniente y sin barreras técnicas.
3. **Eficiencia Operativa:** La percepción de eficiencia ha mejorado notablemente, especialmente en trámites administrativos. En 2023, el 65% de las personas usuarias consideraba que la Ventanilla Electrónica era eficiente en la gestión de trámites, para 2024, este porcentaje se incrementó al 85%, reflejando la efectividad de las mejoras en los tiempos de respuesta y en la capacidad de procesamiento de la plataforma.

Este análisis de cambios en la percepción revela una correlación directa entre las mejoras técnicas y el aumento en la satisfacción y confianza de las personas usuarias, los resultados demuestran que las inversiones en optimización y actualización de la plataforma han generado un impacto positivo en la experiencia de las personas usuarias, consolidando la Ventanilla Electrónica como una herramienta confiable y eficiente.

Estrategias futuras basadas en las tendencias presentadas

Con base en los hallazgos del análisis presentado, el IFT puede implementar estrategias orientadas a consolidar las mejoras y a asegurar que la Ventanilla Electrónica continúe satisfaciendo las necesidades de sus personas usuarias.

Las siguientes estrategias se proponen para capitalizar las tendencias positivas y abordar las áreas con margen de mejora:

1. **Refuerzo de Recursos en el Cuarto Trimestre:** Dado que el cuarto trimestre presenta una mayor demanda y niveles de satisfacción relativamente bajos, se recomienda incrementar los recursos y la capacidad de respuesta de la plataforma durante este período, esto puede incluir la ampliación de los servidores, optimización de procesos y asignación de personal adicional para el soporte técnico.
2. **Actualización Continua de la Seguridad:** La percepción de seguridad es esencial para la confianza en la plataforma, y el IFT debería continuar implementando protocolos

avanzados de protección de datos, lo que podría incluir la autenticación multifactorial, monitoreo continuo de vulnerabilidades y actualización de firewalls para garantizar un entorno seguro para las personas usuarias.

3. **Ampliación de Funcionalidades de Accesibilidad:** Las mejoras en accesibilidad han mostrado un impacto positivo en la percepción de la plataforma, y una estrategia futura podría ser la implementación de opciones avanzadas de accesibilidad, como lectores de pantalla y controles de navegación optimizados para personas con discapacidad, dicho enfoque garantizaría que la plataforma sea inclusiva para todas las personas usuarias.
4. **Monitoreo de la Experiencia del Usuario en Tiempo Real:** Implementar un sistema de monitoreo en tiempo real permitiría al IFT identificar problemas y responder a ellos de manera proactiva, con esta estrategia, se podrían realizar ajustes rápidos en la plataforma en función de la retroalimentación en tiempo real de las personas usuarias, maximizando la satisfacción y la eficiencia.

En virtud de lo anterior, se muestra que la Ventanilla Electrónica ha evolucionado positivamente en términos de satisfacción general, percepción de seguridad y tiempos de respuesta, la estrategia de mejora continua implementada por el IFT ha permitido responder de manera efectiva a las necesidades cambiantes de las personas usuarias, consolidando la plataforma como una herramienta confiable y eficaz.

El seguimiento de estas tendencias permite al IFT no solo evaluar el éxito de sus mejoras pasadas, sino también planificar ajustes futuros de acuerdo con las expectativas de las personas usuarias, las recomendaciones planteadas en este análisis, como el refuerzo de recursos en períodos de alta demanda y la actualización constante de medidas de seguridad, son acciones estratégicas que contribuirán a mantener y elevar el nivel de satisfacción de las personas usuarias.

Con este enfoque, el IFT se posiciona como una institución proactiva en la gestión de su Estrategia de Gobierno Electrónico, promoviendo la innovación y la eficiencia en la prestación de sus servicios digitales.

9. Conclusiones y Recomendaciones

A lo largo de este análisis, se han identificado elementos clave en la percepción ciudadana sobre la Estrategia de Gobierno Electrónico implementada por el IFT y, específicamente, sobre la Ventanilla Electrónica como plataforma para realizar trámites digitales, destacando un nivel general de satisfacción positivo con ambos enfoques metodológicos, aunque la Ventanilla Electrónica demuestra ser especialmente efectiva para optimizar el acceso y la gestión de trámites específicos.

1. **Satisfacción General:** La mayoría de las personas usuarias reporta una experiencia satisfactoria con la Ventanilla Electrónica, con un 80% de personas usuarias que califican su experiencia como "buena" o "muy buena", este nivel de satisfacción se atribuye a la facilidad de uso, la accesibilidad y la eficiencia de la plataforma para realizar trámites sin la necesidad de acudir a las oficinas del IFT.

2. **Percepción de Seguridad y Confianza:** La seguridad es una prioridad en la experiencia digital, y las personas usuarias muestran confianza en la protección de sus datos en la Ventanilla Electrónica, dicho aspecto es fundamental, ya que la seguridad y privacidad de los datos son esenciales para la aceptación y uso continuo de cualquier plataforma de gobierno electrónico.
3. **Tiempos de Respuesta y Eficiencia:** La reducción en los tiempos de respuesta es uno de los factores más valorados, permitiendo a las personas usuarias completar sus trámites de forma ágil, las mejoras en la rapidez y la eliminación de pasos innecesarios han elevado la percepción de eficiencia, lo cual contribuye directamente al nivel de satisfacción.
4. **Áreas de Mejora Identificadas:** Aunque el nivel de satisfacción es alto, las personas usuarias han identificado áreas de oportunidad, algunas personas usuarias señalaron dificultades en la carga de documentos, mientras que otros mencionaron la necesidad de mejorar el soporte técnico y la compatibilidad de la plataforma con diferentes dispositivos y navegadores.

La Ventanilla Electrónica ha logrado establecerse como una herramienta accesible y eficiente para la realización de trámites digitales, demostrando ser una solución eficaz para reducir la carga administrativa tanto para las personas usuarias como para el IFT, sin embargo, las conclusiones sugieren que la experiencia del usuario puede beneficiarse de ajustes específicos, especialmente en momentos de alta demanda, como el cuarto trimestre de cada año, cuando los trámites suelen aumentar.

Las recomendaciones planteadas en el numeral anterior, están orientadas a consolidar la posición de la Ventanilla Electrónica como una plataforma confiable, eficiente y accesible, lo que permitirán al IFT no solo responder a las necesidades actuales de las personas usuarias, sino también anticiparse a futuras demandas en un entorno digital en constante evolución, la implementación de estas mejoras contribuirá a un entorno digital de gobierno más inclusivo, accesible y transparente, alineado con las mejores prácticas internacionales en la administración pública electrónica.

Con una estrategia de mejora continua, el IFT podrá fortalecer su Estrategia de Gobierno Electrónico y brindar una experiencia de usuario de alta calidad, asegurando que la Ventanilla Electrónica sea una herramienta efectiva y satisfactoria para todos los ciudadanos y personas usuarias del sector de telecomunicaciones, estas mejoras también contribuirán a consolidar la confianza en la administración digital del IFT, promoviendo la eficiencia y el acceso equitativo a los servicios públicos.

10. Bibliografía

- Acuerdo P/IFT/040924/312, aprobado por unanimidad en la XXII Sesión Ordinaria del Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones, celebrada el 04 de septiembre de 2024. Disponible en la siguiente liga electrónica: <https://www.ift.org.mx/sites/default/files/industria/temasrelevantes/24429/documentos/24-10-08-acuerdo-pift040924312cuestionario.pdf> (Recuperado el 17/12/2024)
- El gobierno electrónico en la gestión pública, CEPAL, Santiago de Chile, 2011, p. 42. Disponible en la siguiente liga electrónica: <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/6b15060d-0f7d-48a0-8c69-2a6d6338a6ac/content> (Recuperado el 17/12/2024)
- Portal de Consultas Públicas del IFT. Disponible en la siguiente liga electrónica: https://www.ift.org.mx/industria/consultas-publicas/ficha-de-consulta-publica?project_cp=24429 (Recuperado el 17/12/2024)
- Programa Anual de Trabajo 2024. (IFT). Disponible en la siguiente liga electrónica: https://www.ift.org.mx/sites/default/files/pat_2024.pdf (Recuperado el 17/12/2024)
- Publicación en el Diario Oficial de la Federación el 05 de noviembre de 2019. Disponible en la siguiente liga electrónica: https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5577783&fecha=05/11/2019#gsc.tab=0 (Recuperado el 17/12/2024)
- Publicación en el Diario Oficial de la Federación el 14 de julio de 2014. Disponible en la siguiente liga electrónica: https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5352323&fecha=14/07/2014#gsc.tab=0 (Recuperado el 17/12/2024)
- Publicación del Registro de Regulaciones del IFT, Acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones extingue, abroga, deja sin efectos y modifica diversas disposiciones relacionadas con trámites a su cargo y que por diversas circunstancias han perdido su utilidad. Disponible en el Registro de Regulaciones del IFT: <https://www.ift.org.mx/sites/default/files/c-ca-27-deadseddt.pdf> (Recuperado el 17/12/2024)
- Publicación del Registro de Regulaciones del IFT, Lineamientos para la sustanciación de los trámites y servicios que se realicen ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones, a través de la Ventanilla Electrónica. Disponible en el Registro de Regulaciones del IFT: <https://registroregulaciones.ift.org.mx/#/regulaciones/detalle/93> (Recuperado el 17/12/2024)
- Recomendación del Consejo sobre Política y Gobernanza Regulatoria, OCDE, 2012. Disponible en la siguiente liga electrónica: https://www.oecd.org/content/dam/oecd/es/publications/reports/2012/11/recommendation-of-the-council-on-regulatory-policy-and-governance_g1g3fce5/9789264209046-es.pdf (Recuperado el 17/12/2024)
- Ventanilla electrónica del IFT. Disponible en la siguiente liga electrónica: <https://ventanilla.ift.org.mx/VentanillaElectronica/index.php/Login> (Recuperado el 17/12/2024)