

Ciudad de México, a 20 de enero de 2022

**ASUNTO:** Síntesis del COMUNICADO: El IFT presenta el reporte sobre adopción, uso y satisfacción de las aplicaciones y herramientas digitales en tiempos de COVID-19.

1. El miércoles 19 de enero de 2022, el IFT emitió el siguiente comunicado 003/2022. [i]

(<http://www.ift.org.mx/comunicacion-y-medios/comunicados-ift/es/el-ift-presenta-el-reporte-sobre-adopcion-uso-y-satisfaccion-de-las-aplicaciones-y-herramientas>)

De dicho **COMUNICADO** se destaca lo siguiente:

El IFT presentó el reporte “Adopción, uso y satisfacción de las aplicaciones y herramientas digitales para compras y banca en línea, videollamadas, redes sociales, salud y trámites gubernamentales en tiempos de COVID-19”, del cual se observa una mayor confianza en el uso de herramientas digitales para la adquisición de productos y servicios por parte de los usuarios, quienes, en gran parte, han implementado en su vida diaria este tipo de operaciones debido a la contingencia sanitaria.

Respecto a la importancia de las plataformas digitales durante la pandemia para las compras en línea, el reporte señala que entre las personas encuestadas que usan internet fijo, el 20.5% realizó compras en línea, y de este porcentaje, 32.9% lo empezó a hacer a partir de la contingencia.

Las principales páginas para realizar compras en línea son Mercado Libre con 67.3% y Amazon con 30.3%, siendo la tarjeta de crédito/débito y las tiendas de conveniencia los principales medios de pago utilizados.

En cuanto a la banca en línea, el 17% de las personas usuarias del servicio de internet fijo mencionó utilizar la banca en línea, siendo el 24% del porcentaje mencionado que comenzó a utilizar el servicio a partir de la contingencia. Las operaciones principales realizadas son las transferencias, con 60.2% y los pagos de servicios con 41.45.

Por otra parte, el 65.6% de las personas encuestadas que usan internet fijo, indicó realizar videollamadas, siendo el 37.2% de este porcentaje que empezó a hacerlo a partir de la contingencia, principalmente, para estudiar y trabajar.

Respecto a las redes sociales, el 88.8% de los usuarios de telefonía móvil encuestados señalaron que utilizan redes sociales y de este porcentaje, el 10.8% las empezó a utilizar a partir de la contingencia, siendo WhatsApp y Facebook las principales aplicaciones que los usuarios tienen descargadas en su teléfono móvil.



SALAZAR & SOLÍS  
ABOGADOS

SALAZAR & SOLÍS ABOGADOS, S.C.  
Av. Álvaro Obregón 270 interior 150 – A  
Col. Hipódromo, C.P. 06100, Cuauhtémoc  
Tel: 5511689893

Por cuanto hace a los servicios de salud, el 28.7% de los usuarios de internet fijo que fueron encuestados señaló que accede a los servicios de salud como consultas y citas, mientras que el 25.2% realizó trámites en plataformas de gobierno.

Finalmente, el reporte completo se encuentra disponible para consulta en el siguiente enlace:  
<http://www.ift.org.mx/sites/default/files/contenidogeneral/usuarios-y-audiencias/aplicacionesyherramientasdigitalesentiemposdecovid19.pdf>.

**Atentamente**

---

**Rubén Salazar Guerra y Sofía Solís Mora**  
**Salazar & Solís Abogados, S.C.**

[1] Con fundamento en los artículos 6, 7, 27, 28, 94 y 105 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en materia de telecomunicaciones