

Ciudad de México, a 10 de noviembre de 2022

ASUNTO: Síntesis del **COMUNICADO:** EL 46.4% DE PERSONAS USUARIAS DE INTERNET FIJO ESTÁN INFORMADAS SOBRE RIESGOS CIBERNÉTICOS: ENCUESTA IFT.

1. El miércoles 9 de noviembre de 2022, el IFT emitió el comunicado 101/2022. [i]

(https://www.ift.org.mx/sites/default/files/comunicacion-y-medios/comunicados-ift/comunicado101ift_1.pdf)

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

El Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) presenta el Reporte de la “**Segunda Encuesta 2022, Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones**” en el que se dan a conocer los principales hallazgos sobre la **percepción de las personas usuarias de internet fijo y/o móvil sobre la Ciberseguridad**, asimismo se presentan los niveles de satisfacción de los servicios de telecomunicaciones que reciben los y las usuarias.

Percepción de las personas usuarias de internet fijo y/o móvil sobre Ciberseguridad

De acuerdo con el estudio cualitativo, las tres principales actividades que realizan las personas usuarias del servicio de internet fijo y/o móvil son: **entretenimiento, informativo y productividad**.

PERCEPCIÓN SOBRE CIBERSEGURIDAD

- El 46.4% de las personas usuarias de internet fijo mencionaron que sí se han informado sobre los riesgos cibernéticos, mientras que, el 53.2% no lo ha hecho.
- Las personas usuarias mencionaron que, en comparación con hace dos años, es más seguro navegar, al representar para internet fijo el 38.2% y para internet móvil 40.2%.
- El 66% de las personas usuarias del servicio de internet fijo y el 48.6% del servicio de internet móvil, mencionaron ser la principal persona responsable de la seguridad de su información y datos personales.
- **Entre las medidas que toman para mantenerse seguras cuando navegan en estos servicios son:** visitar sitios web que conocen y en los que confían, abrir solo correos electrónicos de personas que conocen y realizar copias de seguridad de su información.



SALAZAR & SOLÍS
ABOGADOS

- Entre las principales preocupaciones se encuentran el robo de identidad, fraude en compras en línea, correos electrónicos/llamadas telefónicas fraudulentas solicitando datos personales y el hackeo de una red social y/o cuenta de correo.
- Del estudio cualitativo se identifican tres perfiles de personas usuarias de acuerdo con sus experiencias:

Perfil indiferente: nunca han sido víctima de un delito cibernético y considera que sus medidas de seguridad son suficientes. No cree que esté en un riesgo alto de sufrir un ataque y en general se siente seguro con sus hábitos de uso de internet y las plataformas.

Perfil precavido: la mayoría de estas personas usuarias no han sido víctimas de un delito cibernético, pero saben que el riesgo existe y toman medidas de seguridad más robustas para cuidarse cuando utilizan las plataformas de internet. Se sienten menos seguros al usar internet que aquellos con perfil indiferente.

Perfil con experiencias de vulneraciones: estas personas usuarias han sufrido delitos cibernéticos y pasado por todo el proceso para solventar el problema. Aun cuando resolvieron el problema, no se sienten seguros al usar internet.

Satisfacción de las personas usuarias por región Bassols Batalla

En el Reporte se muestra el análisis de los resultados de los indicadores de satisfacción de las personas usuarias de servicios de telecomunicaciones conformados por el Índice General de Satisfacción (IGS) y los Índices de Satisfacción que forman parte del IGS: Índice de Calidad percibida, Índice de Valor por el dinero, Índice de Confianza o Lealtad e Índice de Experiencia, segmentados por región Bassols-Batalla.

De los cuatro Índices de Satisfacción que forman parte del IGS, destaca que las personas usuarias de los servicios de telecomunicaciones dan una mayor importancia al valor que le dan a su dinero. Para este Índice, los resultados muestran que el servicio de televisión de paga es el que presenta un mayor puntaje (71.1), mientras que telefonía móvil es el que presenta una puntuación menor (67.8).



SALAZAR & SOLÍS
ABOGADOS

La “Segunda Encuesta 2022, Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones”, puede consultarse en la siguiente liga: <https://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/segunda-encuesta-2022-usuarios-de-servicios-de-telecomunicaciones>

Atentamente

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

[j] 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.