

Ciudad de México, a 20 de julio de 2023.

ASUNTO: Síntesis del **COMUNICADO:** EL IFT PRESENTA LA PRIMERA ENCUESTA 2023, USUARIOS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES.

1. El jueves 20 de julio de 2023, el IFT emitió el comunicado 73/2023. [i]

(<https://www.ift.org.mx/comunicacion-y-medios/comunicados-ift/es/el-ift-presenta-la-primer-encuesta-2023-usuarios-de-servicios-de-telecomunicacionescomunicado>)

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

- El **Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT)** presentó la *“Primera Encuesta 2023, Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones”*, mediante la cual se dan a conocer los principales hallazgos sobre la percepción de las personas usuarias en cuanto a los patrones de consumo, niveles de satisfacción y experiencia de los servicios de telecomunicaciones (internet fijo, telefonía fija, televisión de paga y telefonía móvil).
- Esta encuesta toma en cuenta a las personas que no tienen alguna discapacidad, así como de las personas usuarias con alguna discapacidad, para mostrar las diferencias entre estos grupos con la finalidad de brindar elementos que permitan el acceso a los servicios de telecomunicaciones en igualdad de condiciones y de esta forma avanzar en la inclusión digital.
- Se concluyó que las principales actividades que realizan las personas usuarias en internet móvil y fijo son: el envío de mensajes de texto (WhatsApp), acceder a redes sociales, hacer llamadas o video llamadas, así como ver videos en plataformas como YouTube.
- El 53.2% de los usuarios con alguna discapacidad señalaron que utilizan su teléfono móvil principalmente para hacer llamadas a números celulares y fijos, y el 14.0% dijo que lo usan solo para recibir llamadas. Estas menciones fueron menores en el caso de las personas usuarias sin alguna discapacidad (35.5% y 6.9% respectivamente).
- El mayor porcentaje de las personas usuarias con alguna discapacidad que visitaron la página de internet de su proveedor de servicio, consideran que es accesible de acuerdo con su tipo de discapacidad: internet fijo (75.8%), telefonía fija (88.3%), televisión de paga (77%) y telefonía móvil (72.3%).
- Los usuarios con alguna discapacidad dan una mayor calificación al **Índice General de Satisfacción (IGS)** con sus servicios de internet fijo (70.7) y telefonía móvil (74.7), con respecto a las personas usuarias sin alguna discapacidad la satisfacción representó 70.1 y 74.6 puntos, respectivamente.



SALAZAR & SOLÍS
ABOGADOS

- El IFT medirá los patrones de consumo, experiencia y niveles de satisfacción de los servicios de telecomunicaciones a fin de aportar insumos que permitan avanzar en términos de inclusión en nuestro país.

Atentamente

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

[i] El Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) es el órgano autónomo encargado de regular, promover y supervisar el desarrollo eficiente en los sectores de radiodifusión y telecomunicaciones en México, además de ejercer de forma exclusiva las facultades en materia de competencia económica en dichos sectores, de conformidad con el Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de los artículos 6, 7, 27, 28, 94 y 105 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en materia de telecomunicaciones, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 11 de junio de 2013.