



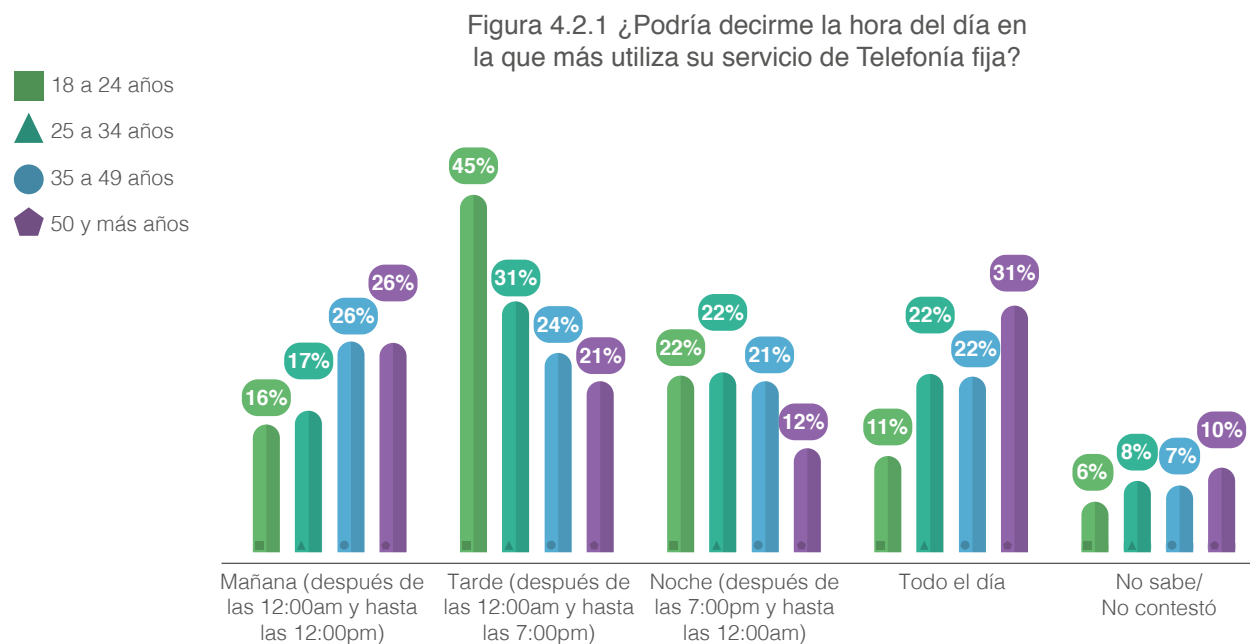
PRIMERA ENCUESTA 2016

USUARIOS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

04 Patrones de Consumo y Experiencia de los Usuarios

4.2 Telefonía fija

El horario de uso de Telefonía fija se concentra por la mañana, entre los usuarios de 35 a 49 años y los usuarios de 50 y más años, cada uno con el 26%; por la tarde, se concentra entre los usuarios de 18 y 24 años (45%), mientras que por la noche se concentra en los usuarios de 18 a 24 años y los usuarios de 25 a 34 años, cada uno con el 22%.



- Base de entrevistados: 981.
- Nota: La respuesta "todo el día" es mencionada por el usuario de manera espontánea.



Internet



Telefonía fija



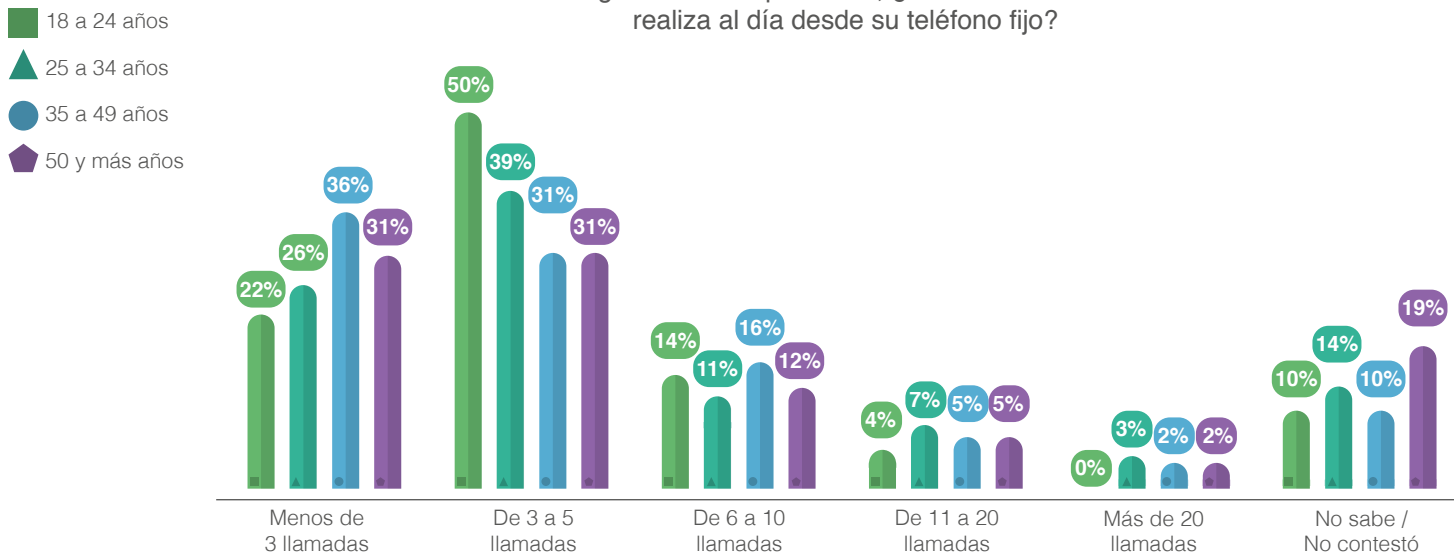
Telefonía móvil



Televisión de paga

El 50% de los usuarios de 18 a 24 años y el 39% de los usuarios de 25 a 34 años refirieron realizar de 3 a 5 llamadas al día, en tanto que el 36% de los usuarios de 35 a 49 años señaló que realiza menos de 3 llamadas al día. Entre los usuarios de 50 y más años, el 31% realizó menos de 3 llamadas al día y otro 31% realizó de 3 a 5 llamadas al día.

Figura 4.2.2 En promedio, ¿cuántas llamadas realiza al día desde su teléfono fijo?



• Base de entrevistados: 981.

Telefonía fija



Internet

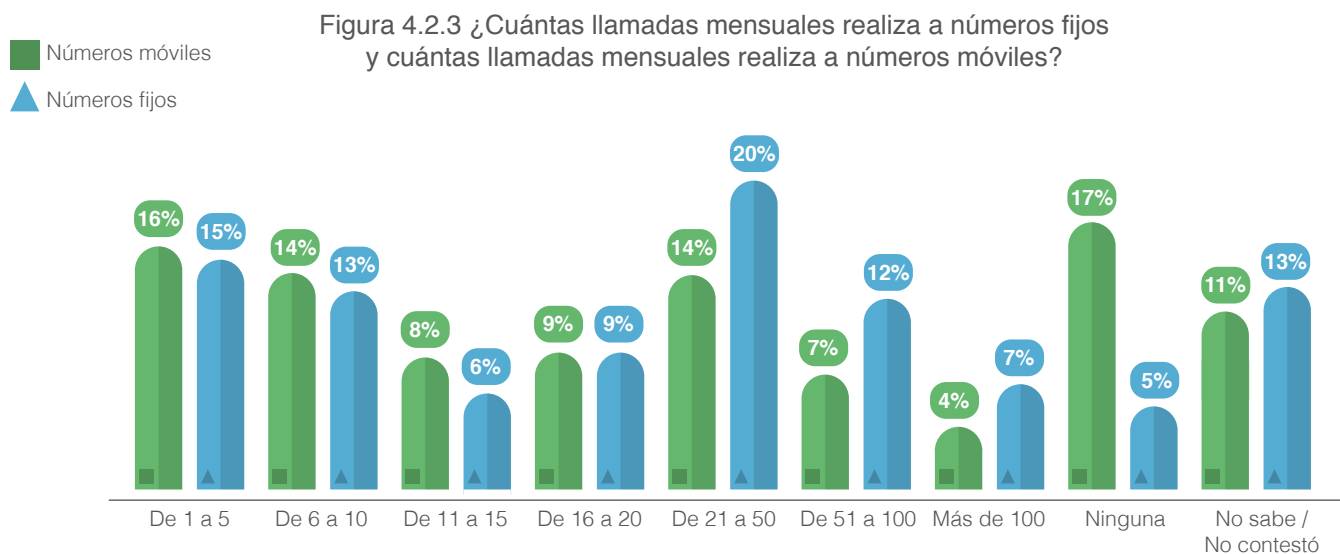


Telefonía móvil



Televisión de paga

Principalmente el uso del servicio de Telefonía fija es para realizar llamadas a números fijos, siendo que el 20% de los usuarios señaló que realiza de 21 a 50 llamadas mensuales de este tipo, mientras que el 16% señaló que realiza de 1 a 5 llamadas mensuales a números móviles.



• Base de entrevistados: 981.



Internet



Telefonía fija



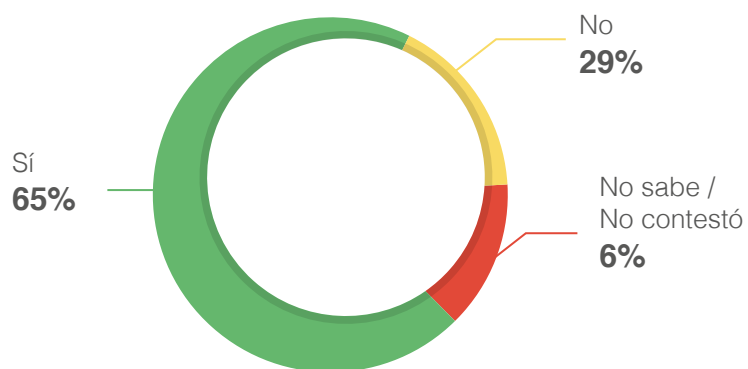
Telefonía móvil



Televisión de paga

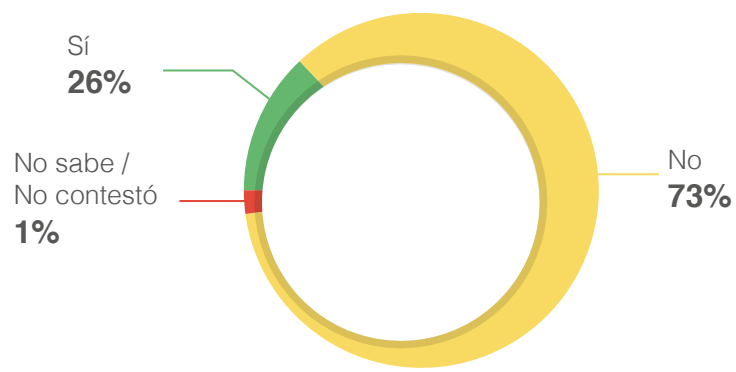
El 65% de los usuarios cuentan con un plan que incluye llamadas de larga distancia internacional a Estados Unidos y Canadá, sin embargo, sólo el 26% realizó llamadas de éste tipo.

Figura 4.2.4 ¿Su actual plan de Telefonía fija incluye llamadas de larga distancia internacional a Estados Unidos y Canadá?



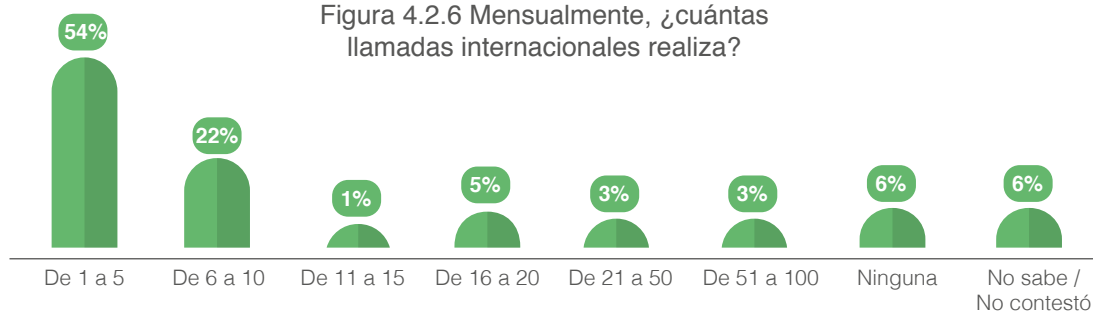
• Base de entrevistados: 981.

Figura 4.2.5 ¿Realiza usted llamadas de larga distancia internacional?



• Base de entrevistados: 981.

Figura 4.2.6 Mensualmente, ¿cuántas llamadas internacionales realiza?



• Base de entrevistados: 256.



Internet



Telefonía fija



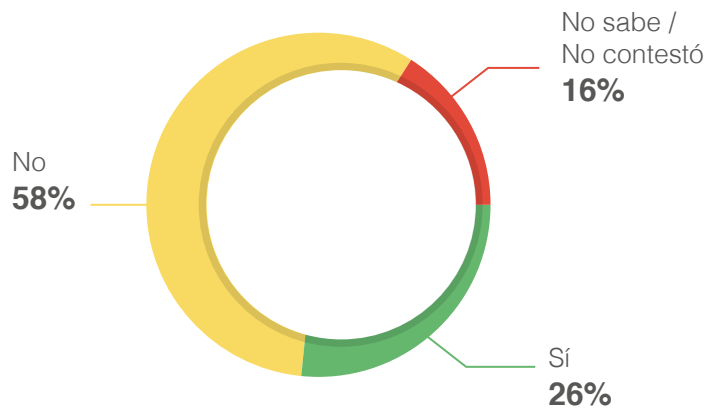
Telefonía móvil



Televisión de paga

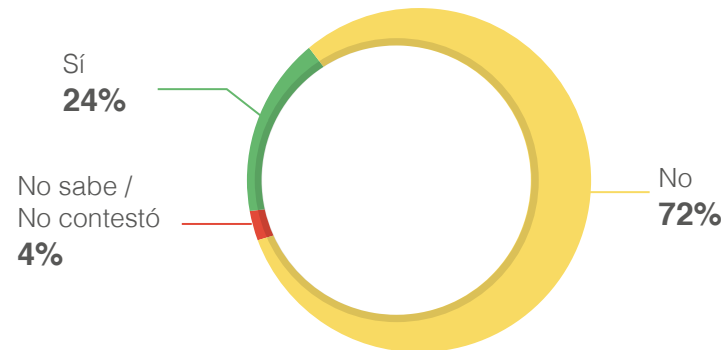
El 26% de los usuarios mencionó que a partir de la eliminación de la larga distancia nacional bajó el monto a pagar de su recibo telefónico. Asimismo, el 24% de los usuarios señaló realizar más llamadas nacionales.

Figura 4.2.7 Con la eliminación de la larga distancia nacional a partir del 1° de enero de 2015, ¿bajó el precio de su recibo telefónico?



• Base de entrevistados: 981.

Figura 4.2.8 Con la eliminación de la larga distancia nacional, ¿realiza ahora más llamadas de este tipo?



• Base de entrevistados: 981.

Telefonía fija



Internet



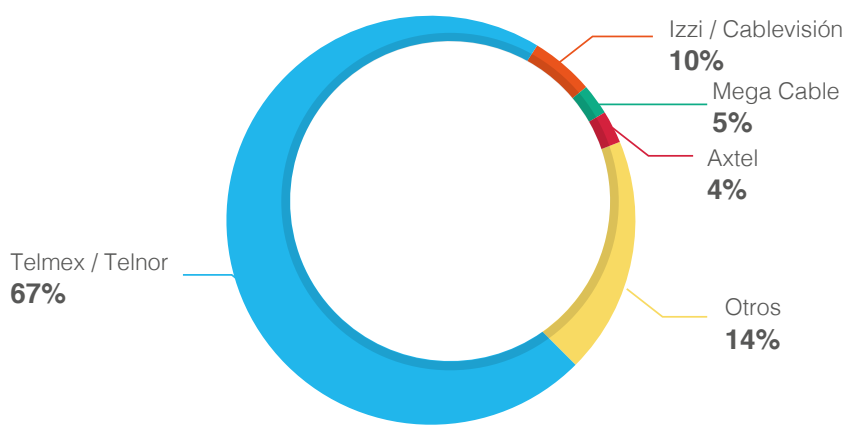
Telefonía móvil



Televisión de paga

El buen servicio y el precio son las razones más mencionadas por los usuarios por la que eligen a su proveedor.

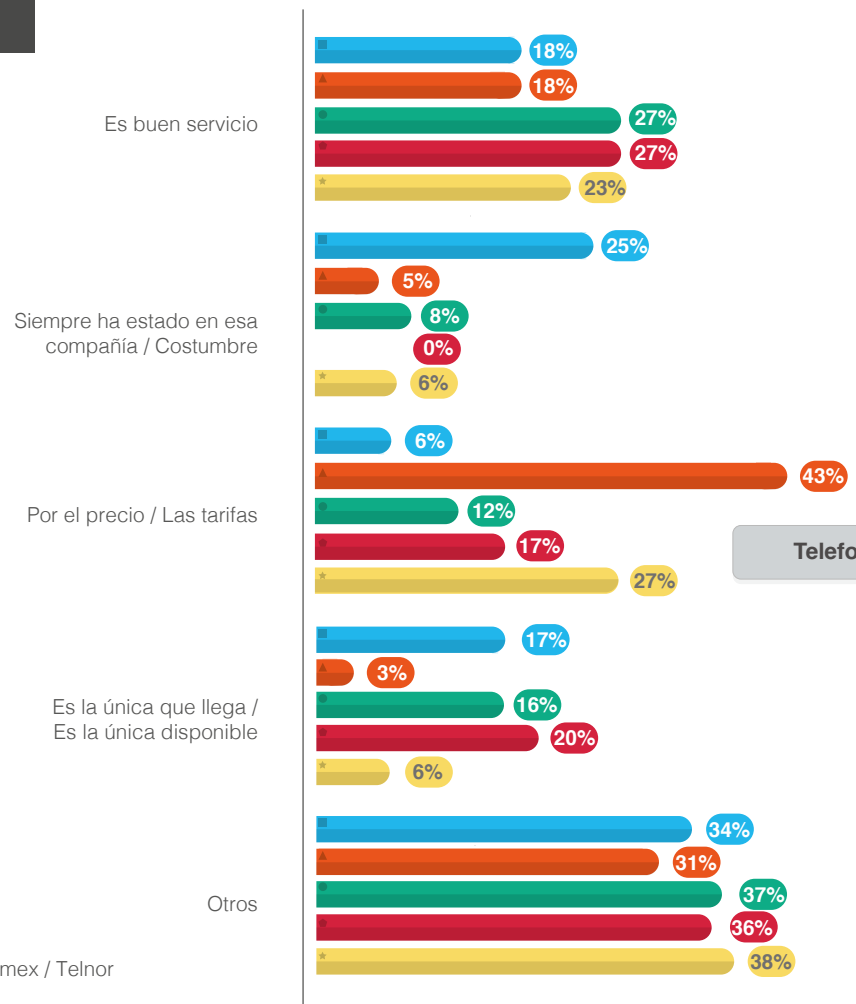
Figura 4.2.9 ¿Podría decirme el nombre del proveedor con el que tiene contratado el servicio de Telefonía fija?



- Otros (<3%)= 14 menciones con representación estadística limitada.
- La respuesta No sabe/ No contestó se incluyó en otros (3%).
- Base de entrevistados: 981.
- Nota: La información corresponde a las menciones que los usuarios realizaron acerca del proveedor con el que tienen contratado su servicio, por lo que los porcentajes pueden variar con respecto a lo publicado en el Cuarto Informe Trimestral Estadístico 2015 del IFT.

- Telmex / Telnor
- ▲ Izzi / Cablevisión
- Mega Cable
- ◆ Axtel
- ★ Otros

Figura 4.2.10 ¿Cuál es la principal razón por la que eligió al proveedor que actualmente provee su servicio de Telefonía fija?

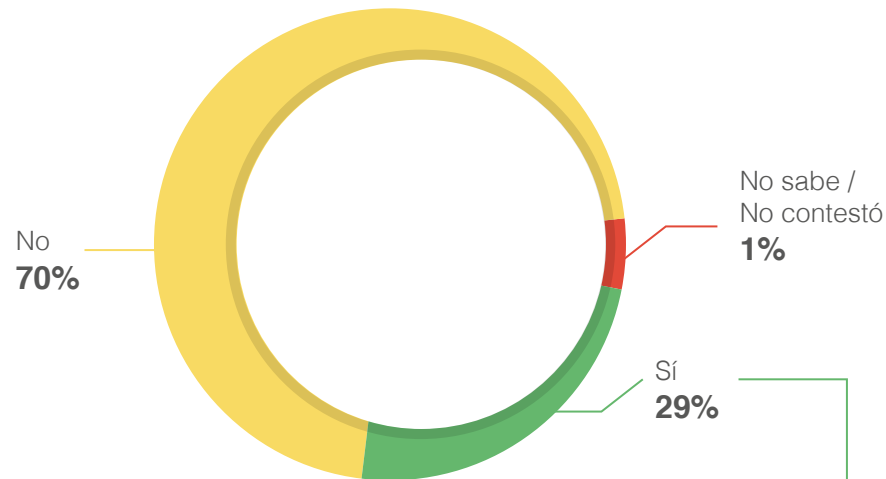


- Otros = Incluye 18 menciones con representación estadística limitada (<3%) y aquellas que no se reflejan en todos los proveedores.
- Base de entrevistados: 715.



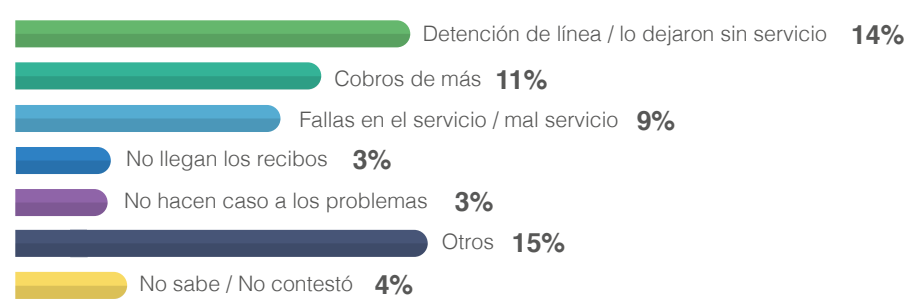
El 29% de los usuarios refirió presentar una queja ante su proveedor, de los cuales, el 14% señaló que ésta fue porque se quedó sin servicio.

Figura 4.2.11.1 ¿Podría decirme si en algún momento ha presentado alguna queja...?



• Base de entrevistados: 981.

Figura 4.2.11.2 ¿Acerca de qué asunto fue su queja?



- Otros (<3%)= 12 menciones con representación estadística limitada.
- Base de entrevistados: 276.
- Nota: Se consideran únicamente las quejas relacionadas con el servicio de Telefonía fija, por lo cual, la suma de los porcentajes no da 100%.
- Se realizó la pregunta abierta a los usuarios que mencionaron haber presentado alguna queja.



Internet



Telefonía fija



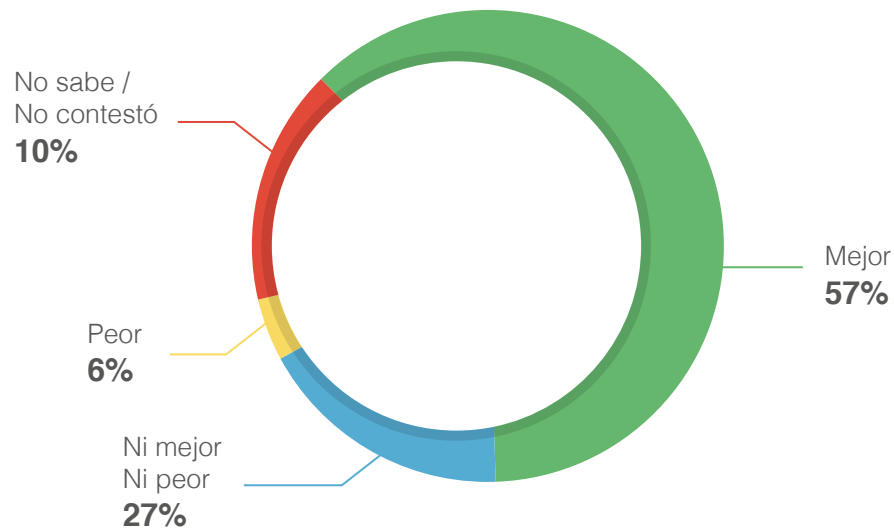
Telefonía móvil



Televisión de paga

El 57% de los usuarios cree que su servicio de Telefonía fija será mejor en los próximos 12 meses.

Figura 4.2.12.1 En los siguientes 12 meses, ¿usted cree que la calidad del servicio será mejor o peor?



• Base de entrevistados: 981.

Figura 4.2.12.2 ¿Por qué cree que será mejor?



- Otros (<3%)= 38 menciones con representación estadística limitada.
- Base de entrevistados: 540.
- Nota: Se realizó la pregunta abierta a los usuarios que mencionaron creer que el servicio será mejor en los siguientes 12 meses.

Telefonía fija



Internet



Telefonía fija



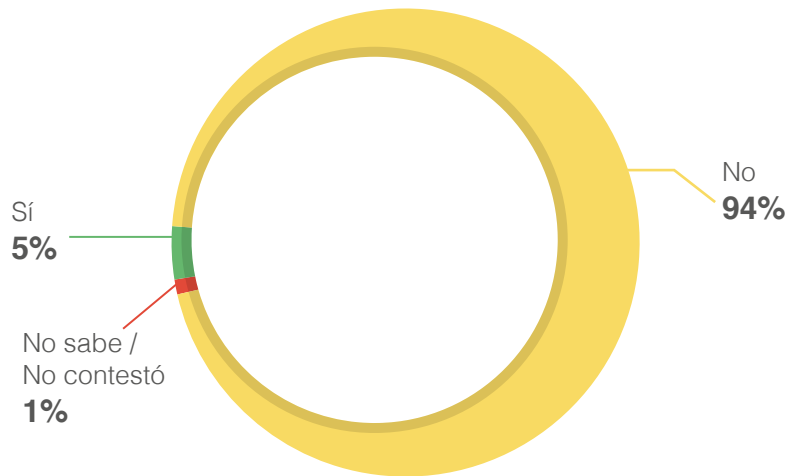
Telefonía móvil



Televisión de paga

El 94% de los usuarios no ha cambiado de proveedor en los últimos 12 meses.

Figura 4.2.13.1 En los últimos 12 meses, ¿ha cambiado de proveedor de Telefonía fija para su hogar?



• Base de entrevistados: 981.

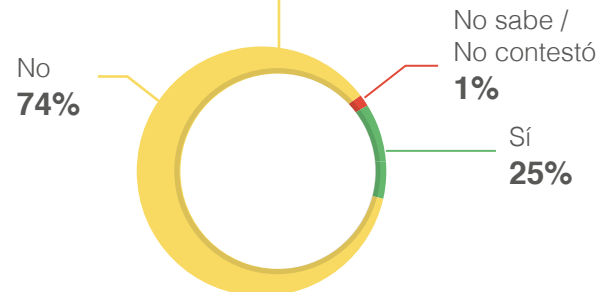
Tabla 4.2.13 ¿Cuál es la principal razón por la cual no ha cambiado de proveedor de Telefonía fija?

Está satisfecho con el servicio	47%
No hay otros proveedores que ofrezcan el servicio	18%
No ha tenido tiempo	9%
No le interesa	6%
Tiene contratado un paquete con internet y/o tv de paga	5%
Porque sus amigos / familiares / vecinos están en la misma compañía	3%
El trámite es complicado	3%
Otros	5%
No sabe / No contestó	4%

• Otros (<3%)= 14 menciones con representación estadística limitada.

• Base de entrevistados: 932.

Figura 4.2.13.2 ¿En algún momento ha pensado en cambiarse de proveedor de Telefonía fija?



• Base de entrevistados: 932.



Internet



Telefonía fija



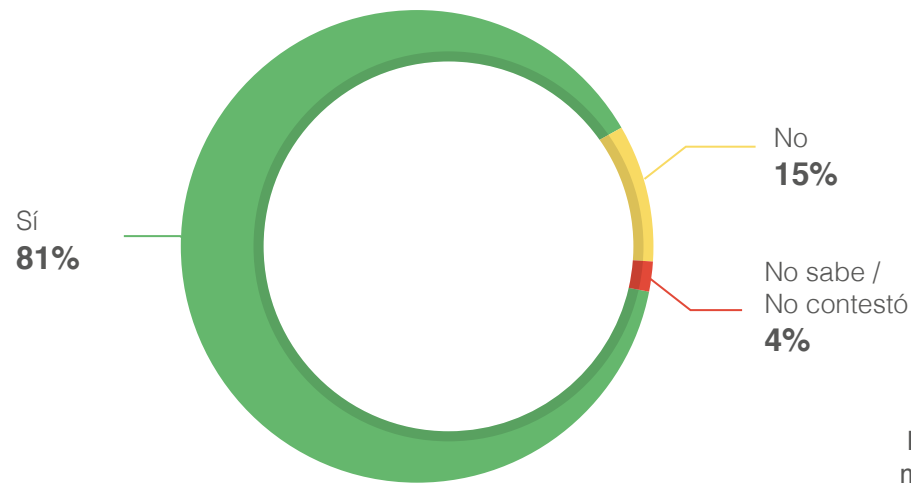
Telefonía móvil



Televisión de paga

El 81% de los usuarios respondió que sí volvería a contratar su servicio con el mismo proveedor. En su caso, la razón principal mencionada por la que se cambiarían es que incremente el precio del servicio.

Figura 4.2.14 ¿De darse el caso, volvería a elegir o contratar al mismo proveedor de Telefonía fija?



• Base de entrevistados: 981.

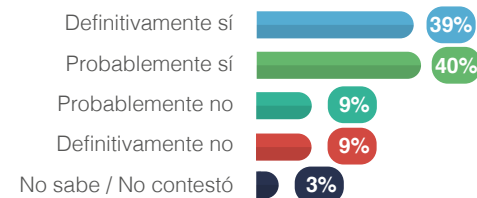
Tabla 4.2.15 ¿Cuál de las siguientes opciones lo haría dejar de contratar con su actual proveedor de Telefonía fija?

Que suba el precio del servicio	38%
Que el servicio presente fallas	32%
Otros	15%
No sabe/ No contestó	15%

- Otros (<4%)= 6 menciones con representación estadística limitada.
- Base de entrevistados: 981.

Telefonía fija

Figura 4.2.16 ¿Usted estaría dispuesto a recomendar con algún familiar o amigo al proveedor de Telefonía fija que tiene contratado?



• Base de entrevistados: 981.



Internet



Telefonía fija



Telefonía móvil



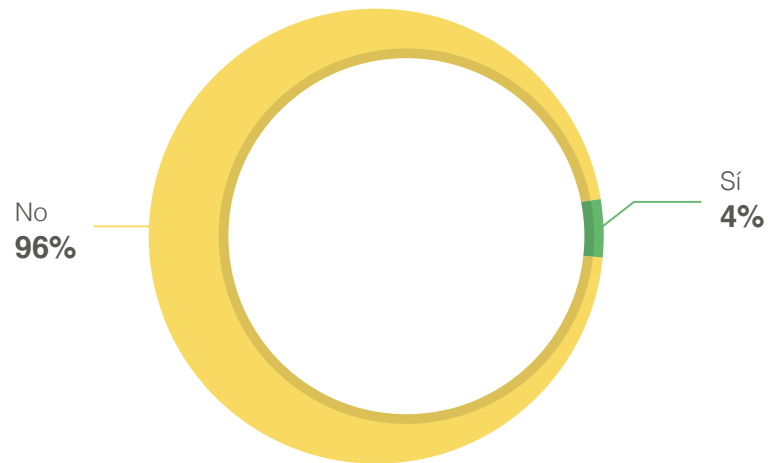
Televisión de paga

05 Experiencia de los Usuarios con Alguna Discapacidad

5.3 Telefonía fija

Tipo de discapacidad mencionada por los usuarios de Telefonía fija.

Figura 5.3.1 ¿Podría decirme si cuenta usted con alguna discapacidad?



- Base de entrevistados: 981.

Tabla 5.3.2 ¿Podría decirme qué tipo de discapacidad tiene usted?

Visual	43%
Motriz	39%
Auditiva	9%
Lenguaje	5%
Cognitiva	4%
Fibromialgia	2%
No sabe / No contestó	2%

- Base de entrevistados: 42.
- Nota: Respuestas múltiples no suman 100%.

Telefonía fija



Principales Hallazgos



Internet



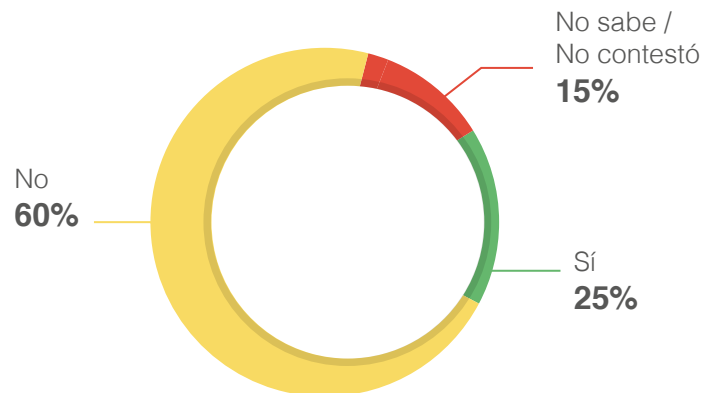
Telefonía móvil



Televisión de paga

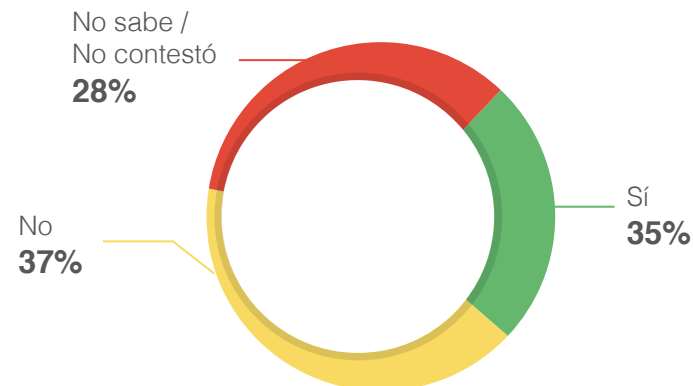
El 60% de los usuarios de Telefonía fija señaló que no les brindaron asesoría acerca de equipos y paquetes que se adaptaran a sus necesidades.

Figura 5.3.3 Podría decirme si cuando contrató su servicio de Telefonía fija ¿le brindaron asesoría acerca de equipos y paquetes que se adaptaran a sus necesidades de acuerdo a su tipo de discapacidad?



• Base de entrevistados: 23.

Figura 5.3.4 ¿Considera que el ejecutivo que lo atendió estaba capacitado para atender y detectar sus necesidades?



• Base de entrevistados: 23.

Telefonía fija



Principales Hallazgos



Internet



Telefonía fija



Telefonía móvil



Televisión de paga

1

Objetivos del
Estudio

2

Consideraciones
Metodológicas

3

Principales
Hallazgos

4

Patrones de Consumo,
Calidad y Experiencia
del Usuario

5

Experiencia de los
Usuarios con Alguna
Discapacidad



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

Insurgentes Sur #1143 Col. Noche Buena – Delegación Benito Juárez CP 03720 Ciudad de México

Tel 5015 4000 / 01800 2000 120