

Sondeo sobre los servicios de la Coordinación General de Educación y Divulgación

Junio 2012



Metodología

Objetivo: Conocer la opinión de los usuarios sobre los servicios que presta la institución.

Población objetivo: Encuesta aplicada a lectores de la revista en un hogar con suscripción a la Revista del Consumidor impresa.

Cobertura geográfica: Cuestionario aplicado telefónicamente a los suscriptores de todo el país, quienes fueron seleccionadas de manera aleatoria con base en el listado de suscriptores.

Periodo de levantamiento: 18 de mayo al 4 de junio de 2012.

Muestra: Se aplicaron 278 cuestionarios.

Selección del entrevistado: Personas con deseos de participar seleccionadas aleatoriamente.



Resumen...

Nombre del servicio		Conoce la publicación		De enero de 2011 a la fecha, ¿cuántos números distintos ha leído?						La información le ha sido útil para tomar mejores decisiones de consumo o de compra		
		Sí	No	Uno	2-3	4-6	7-9	10-12	Más de 12	Ninguno	Sí	No
Publicación impresa de la Revista		99.6%	0.4%	3.6%	11.2%	13.7%	7.9%	22.7%	40.4%	0.4%	98.0%	2.0%
Programa de Profeco que se transmite por televisión		34.0%	66.0%	8.0%	27.0%	11.0%	5.0%	14.0%	2.0%	32.0%	92.0%	8.0%
Programa de Profeco que se transmite por radio		18.0%	82.0%	6.0%	33.0%	18.0%	12.0%	12.0%	2.0%	16.0%	83.0%	17.0%
Publicaciones impresas que Profeco distribuye gratuitamente en las oficinas de sus delegaciones	El Mandado	12.0%	88.0%	15.0%	41.0%	21.0%	3.0%	12.0%	12.0%		87.0%	13.0%
	Folleto de Consumán (no en la revista)	10.0%	90.0%	18.5%	29.6%	18.5%	11.1%	14.8%	7.4%			
	Folleto sobre servicios de Profeco	9.0%	91.0%	12.5%	29.2%	29.2%	4.2%	0.0%	20.8%			
	Libros de Profeco	3.0%	97.0%	57.1%	42.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%			
	Folleto Con lo mejor de la Revista del Consumidor	7.0%	93.0%	47.4%	21.1%	15.8%	0.0%	5.3%	0.0%			
	Ninguno de los anteriores	72.0%	28.0%									

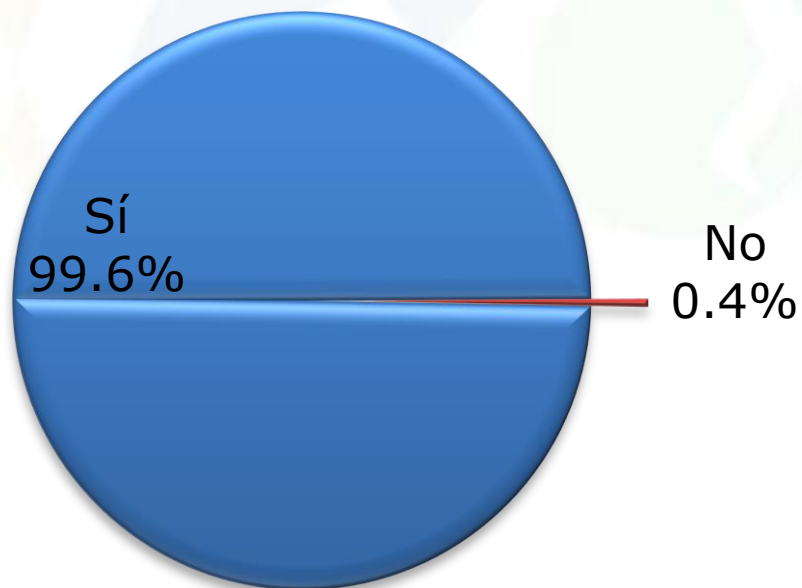


Resumen

Nombre del servicio	Conoce la publicación		De enero de 2011 a la fecha, ¿cuántos números distintos ha leído?							La información le ha sido útil para tomar mejores decisiones de consumo o de compra	
	Sí	No	Uno	2-3	4-6	7-9	10-12	Más de 12	Ninguno	Sí	No
Brújula de Compra	19.1%	80.6%	11.0%	19.0%	6.0%	6.0%	13.0%	7.0%	37.0%	91.0%	6.0%
Quién es Quién en los Precios	64.0%	36.0%	6.0%	16.0%	20.0%	7.0%	13.0%	10.0%	28.0%	100.0%	
Quién es Quién en el Envío de Dinero	20.0%	80.0%	3.6%	19.6%	5.4%	0.0%	0.0%	0.0%	69.6%	80.0%	13.0%
Quién es Quién en Créditos a Pagos Fijos	31.7%	68.0%	12.0%	22.0%	9.0%	4.0%	3.0%	2.0%	45.0%	90.0%	8.0%
Encuestas y sondeos sobre hábitos de consumo y comportamiento comercial	28.4%	71.2%	6.0%	20.0%	13.0%	5.0%	9.0%	14.0%	33.0%	96.0%	2.0%
Monitoreo de Tiendas Virtuales	20.9%	78.8%	7.0%	14.0%	14.0%	3.0%	5.0%	8.0%	47.0%	84.0%	13.0%
Grupos de Consumidores	32%	68%									
Miembro de Grupos de consumidores	6%	94%	0%	0%	0%	0%	20%	60%	20%	100%	0%
Portal del Consumidor de Profeco	42%	58%									
Consultaría un portal en internet donde pueda encontrar temas relacionados con el consumo	62%	37%									



Conoce la publicación impresa de la Revista del Consumidor



Sí conoce la Revista del Consumidor impresa

99.6%

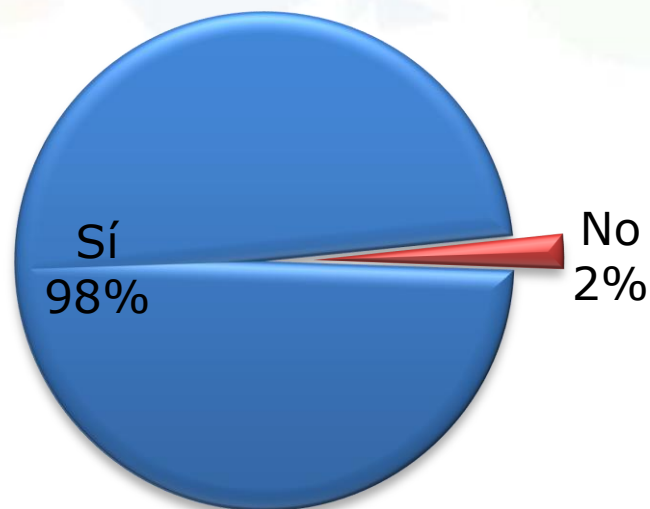
De Enero de 2011 a la fecha,

¿Cuántos números distintos de la publicación impresa de la Revista del Consumidor ha leído?

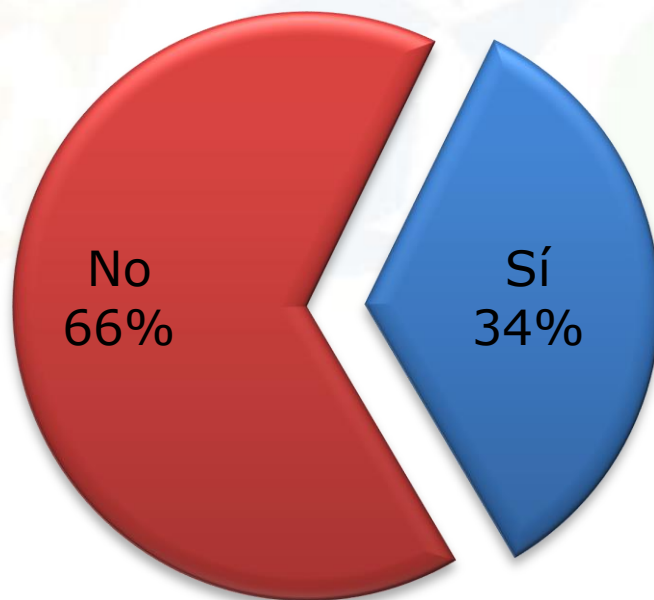


Sí conoce la Revista del Consumidor impresa 99.6%

¿La información de la Revista del Consumidor le ha sido útil para tomar mejores decisiones de consumo o de compra?



¿Conoce el programa de Profeco que se transmite por televisión?



Sí conoce el programa de Profeco

34%

De Enero de 2011 a la fecha,

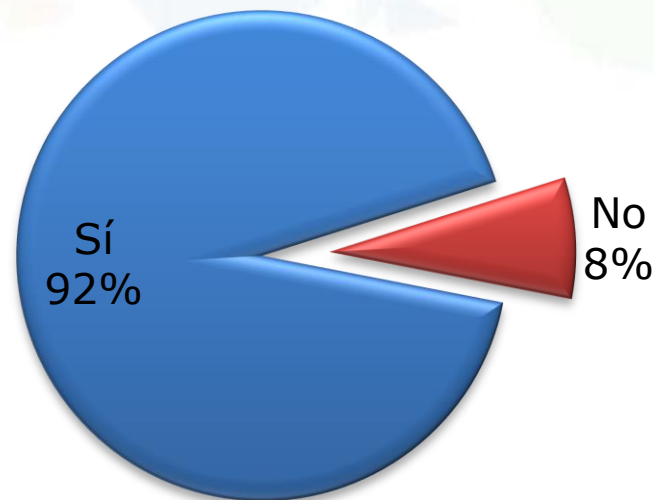
¿Cuántos programas de Profeco que sean distintos ha visto por televisión?



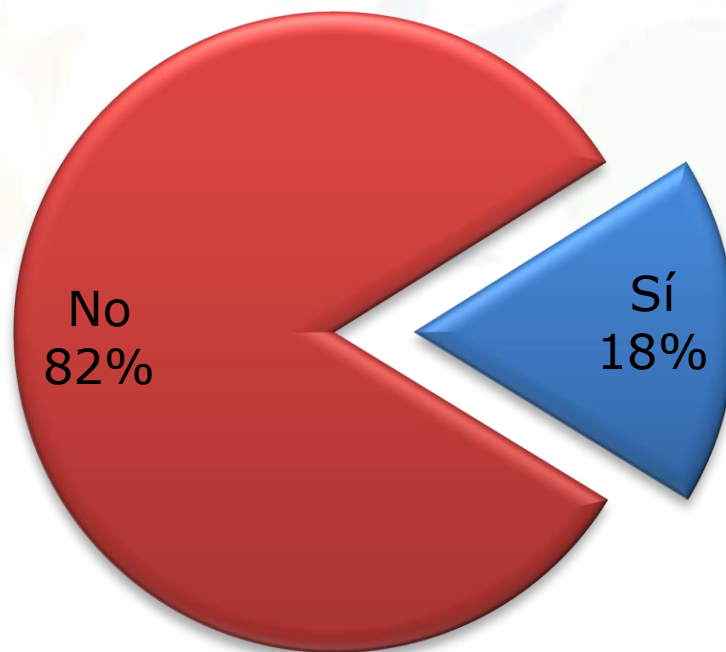
Sí conoce el programa de Profeco

34%

¿La información de estos programas de televisión de Profeco le han sido útiles para tomar mejores decisiones de consumo o de compra?



¿Conoce el programa de Profeco que se transmite por radio?



Sí conoce el programa de radio de Profeco

18%

De Enero de 2011 a la fecha,

¿Cuántos programas de Profeco que sean distintos ha escuchado por radio?



Vivir Mejor



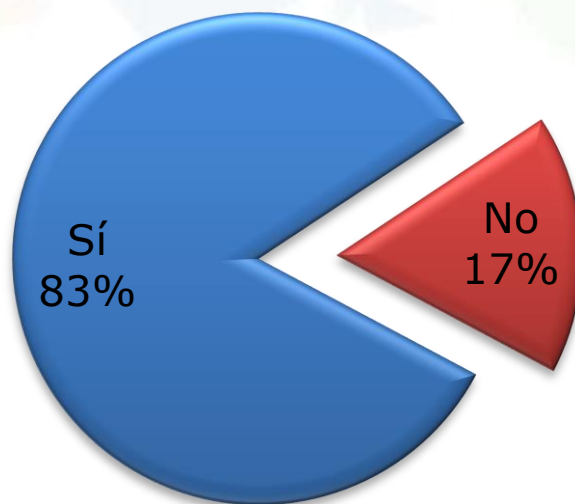
Profeco

Procuraduría Federal del Consumidor

Sí conoce el programa de radio de Profeco

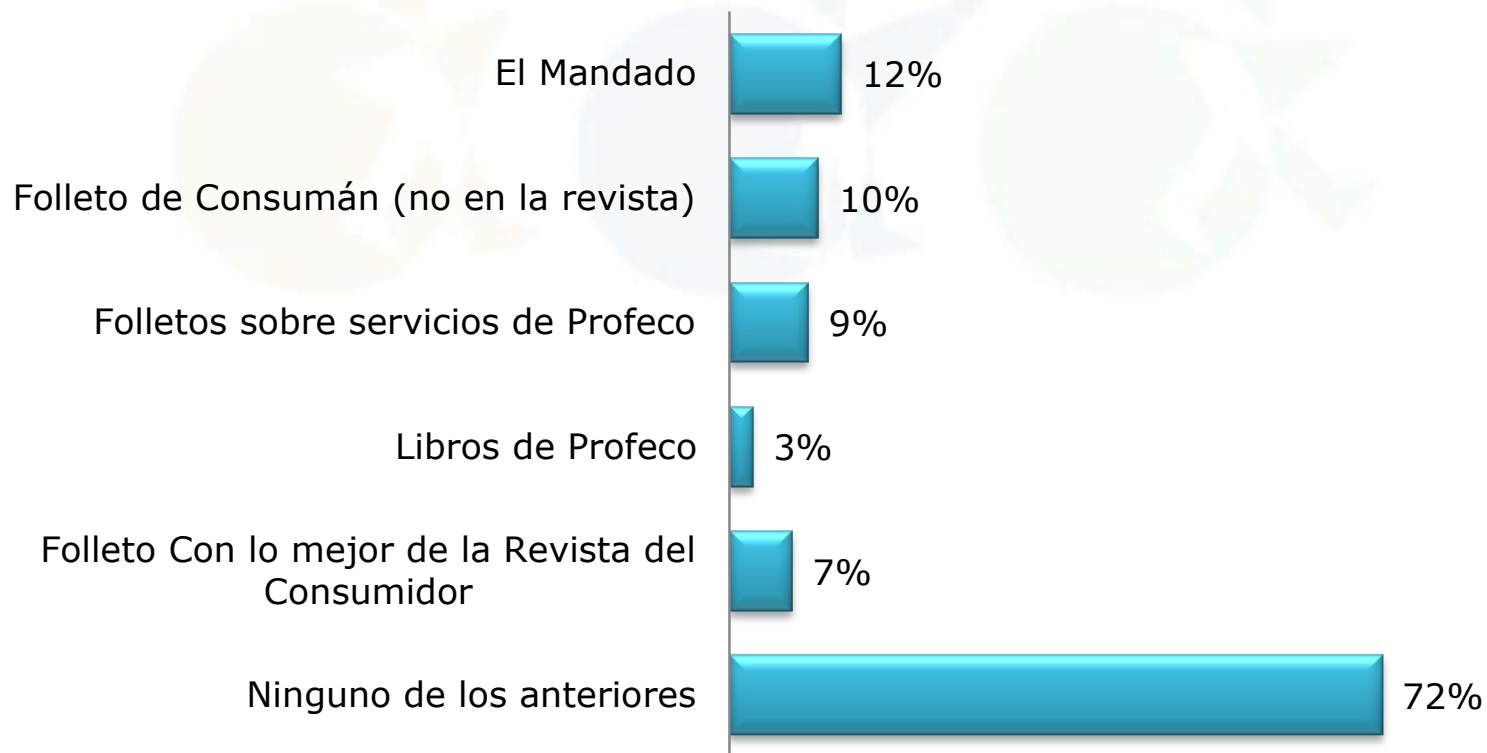
18%

¿La información de estos programas de radio de Profeco le han sido útiles para tomar mejores decisiones de consumo o de compra?



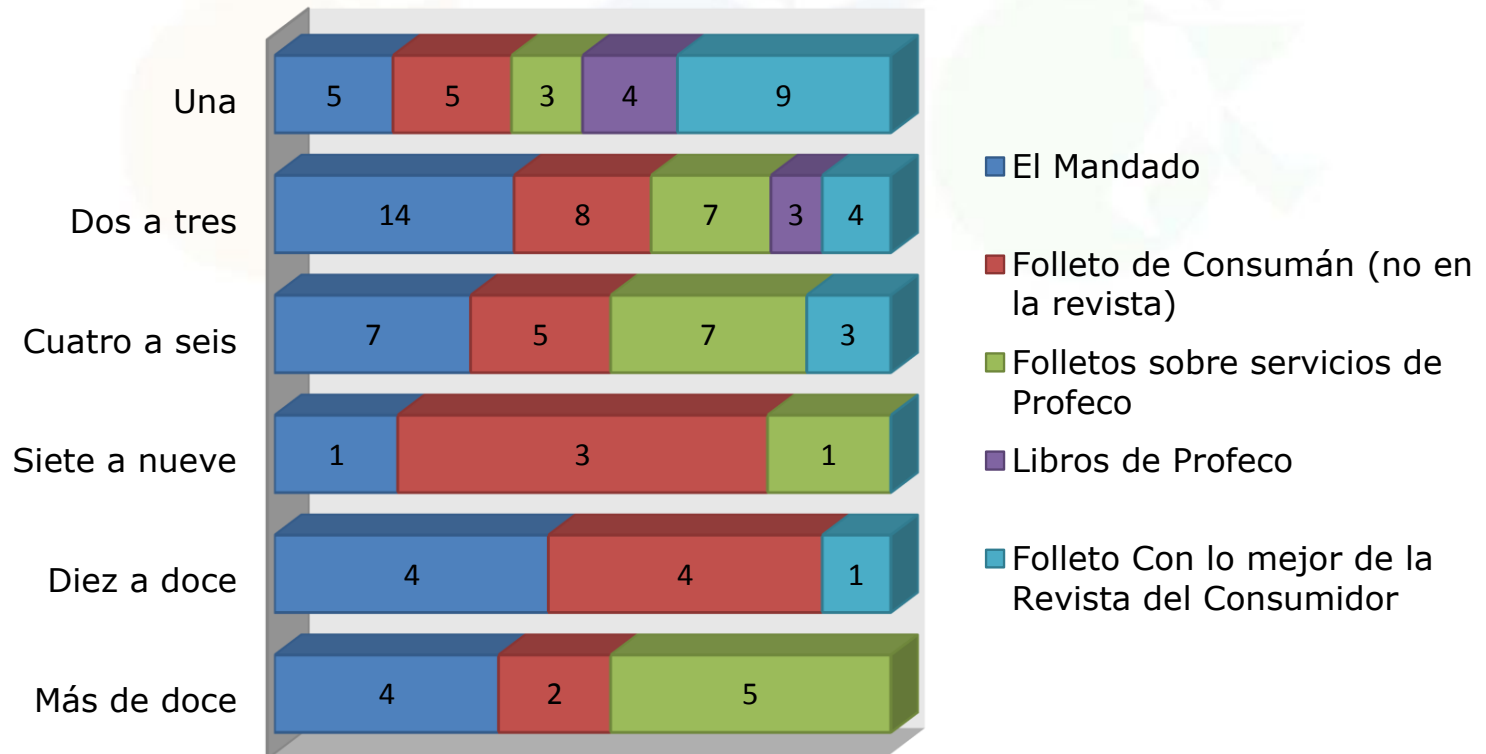
La Profeco distribuye gratuitamente en las oficinas de sus delegaciones algunas publicaciones

¿Cuál conoce?



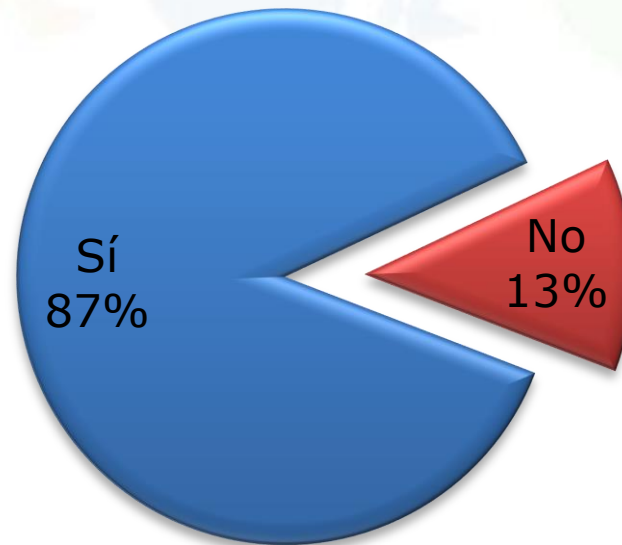
La Profeco distribuye gratuitamente en las oficinas de sus delegaciones algunas publicaciones

¿Cuántas publicaciones distintas ha leído?
(Por número de menciones)



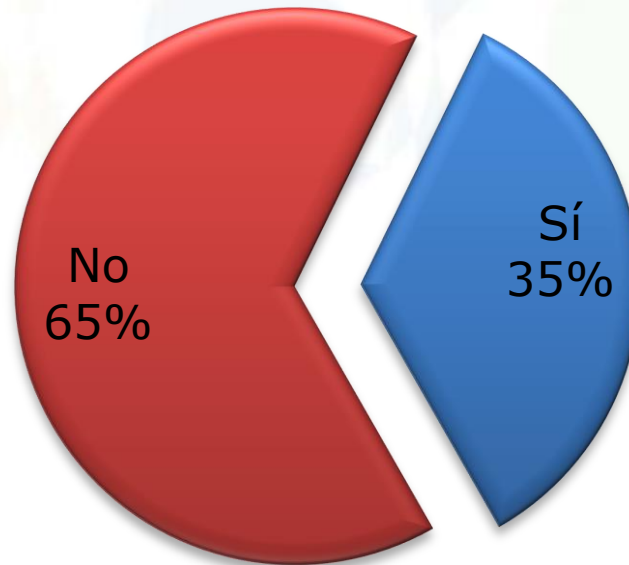
La Profeco distribuye gratuitamente en las oficinas de sus delegaciones algunas publicaciones

¿La información de estas publicaciones impresas le ha sido útil para tomar mejores decisiones de consumo o de compra?



De Enero de 2011 a la fecha,

¿Ha consultado información de Profeco en internet?



Sí ha consultado información de Profeco en Internet

35%

Para consultar la información de Profeco en internet,
¿usted la busca en...?
(Respuesta múltiple)



Sí ha consultado información de Profeco en Internet

35%

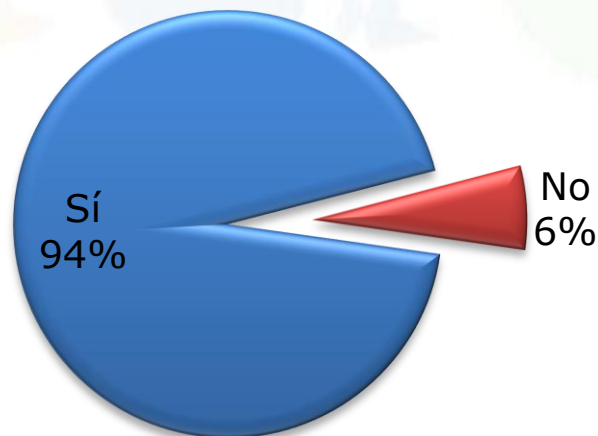
¿Cuál de estos medios señalados ha utilizado más para consultar información de Profeco en internet?



Sí ha consultado información de Profeco en Internet

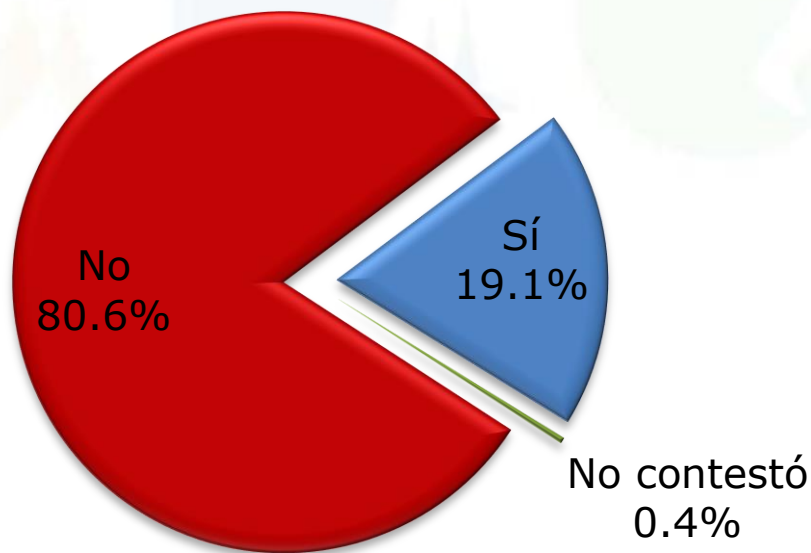
35%

¿La información consultada de Profeco en internet le ha sido útil para tomar mejores decisiones de consumo o de compra?



Profeco publica en su página de internet información sobre recomendaciones de compra, precios, características, etc. de distintos productos y servicios a través del boletín Brújula de compra,

¿Conoce este boletín?



Sí conoce el boletín de Brújula de Compra

19.1%

De Enero de 2011 a la fecha,

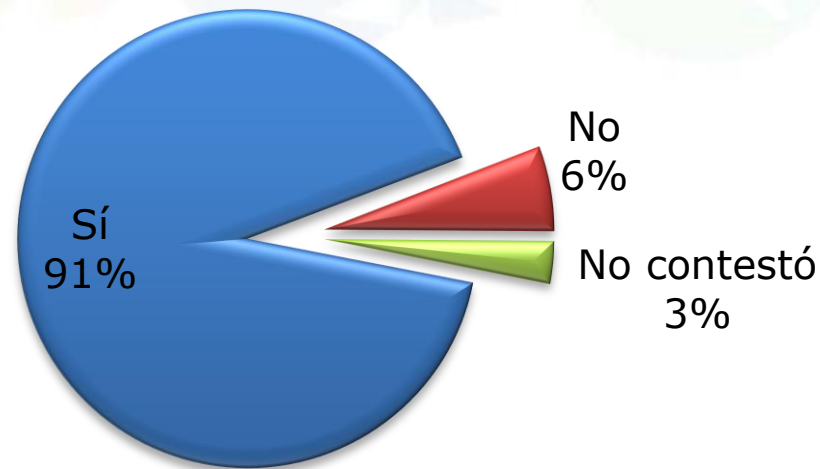
¿Cuántas publicaciones distintas del boletín Brújula de compra ha consultado o leído en la página de Profeco en internet?



Sí conoce el boletín de Brújula de Compra

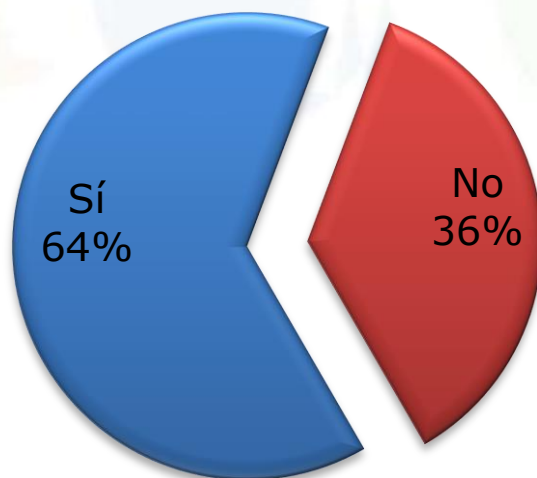
19.1%

¿La información del boletín Brújula de compra le ha sido útil para tomar mejores decisiones de consumo o de compra?



Profeco difunde información sobre precios de productos básicos y sus comparativos a través del Quién es Quién en los Precios,

¿Conoce la información de precios del Quién es Quién en los precios?

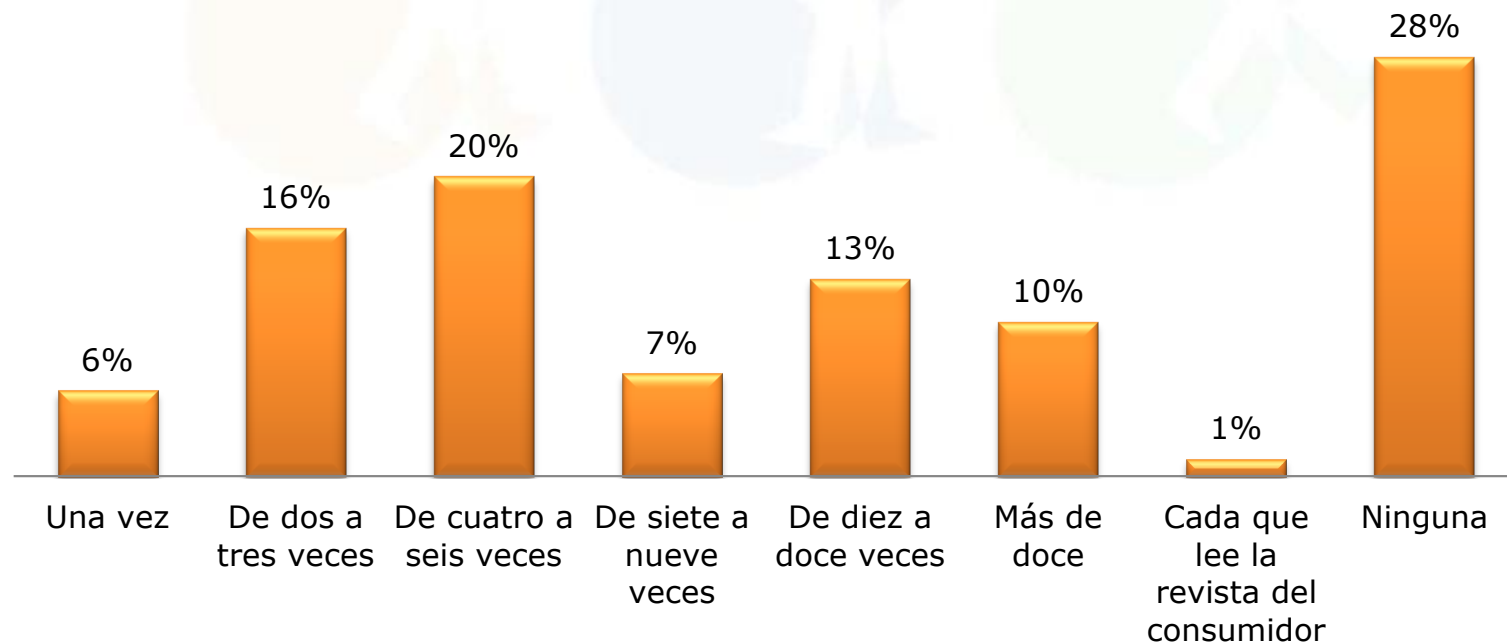


Sí conoce la información del Quién es Quién en los precios

64%

De Enero de 2011 a la fecha,

¿En cuántas ocasiones ha consultado o leído información distinta del Quién es Quién en los Precios?

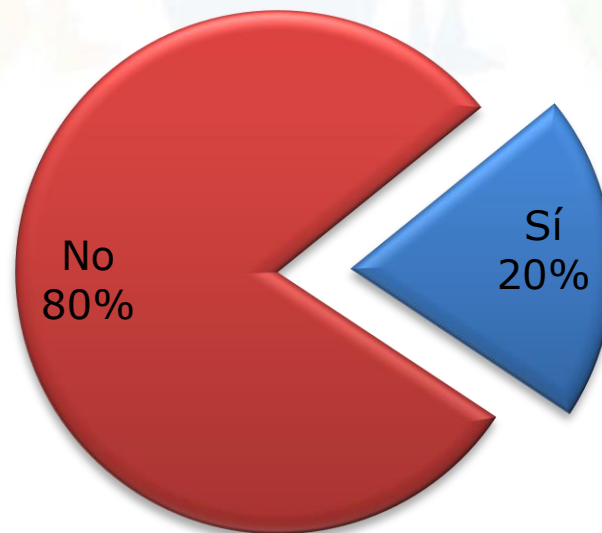


Al 100% de la población que ha consultado la información del Quién es Quién en los Precios le ha sido útil para tomar mejores decisiones de compra.



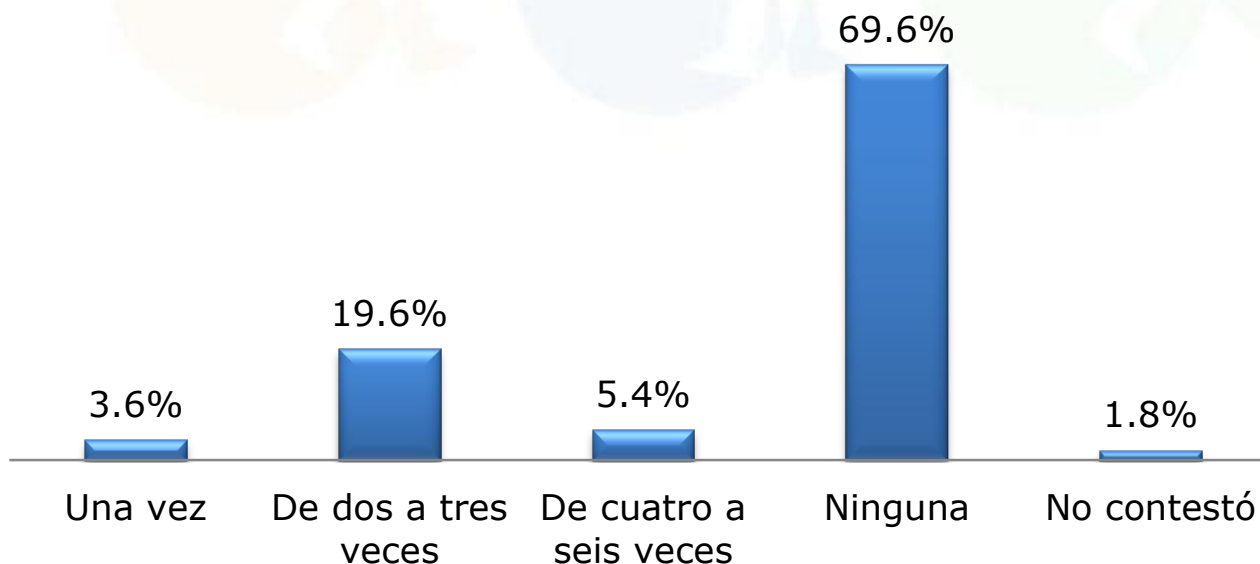
Profeco difunde información de las comisiones que cobran algunas empresas por enviar dinero de Estados Unidos a México a través del Quién es Quién en el Envío de Dinero,

¿Conoce el Quién es Quién en el Envío de Dinero?



De Enero de 2011 a la fecha,

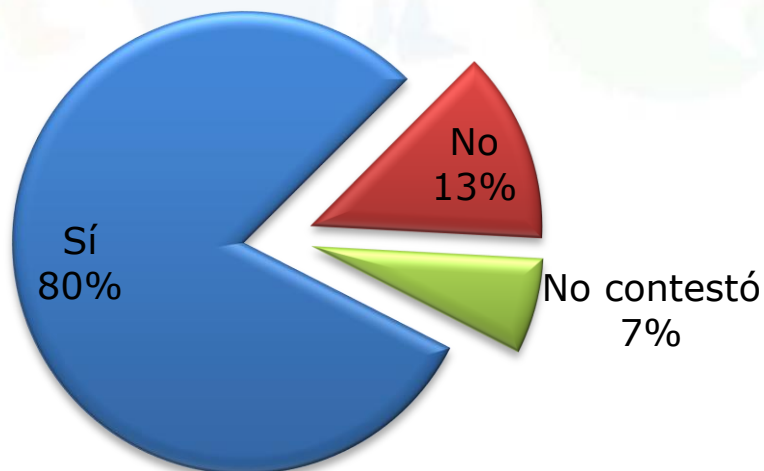
¿En cuántas ocasiones ha consultado o leído información distinta del Quién es Quién en el Envío de Dinero?



Sí conoce el Quién es Quién en el Envío de Dinero

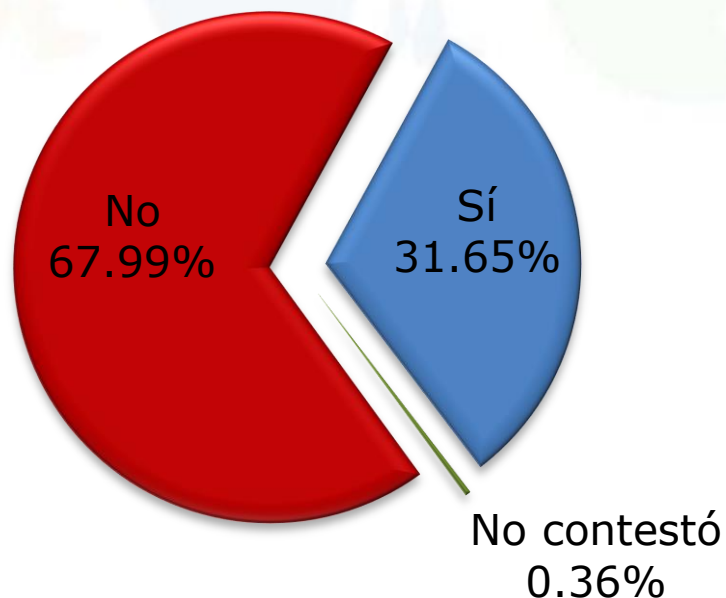
20%

¿La información del Quién es Quién en el Envío de Dinero le ha sido útil para tomar mejores decisiones de consumo o de compra?



Profeco recaba información de lo que cuesta comprar productos de línea blanca y electrónica a pagos fijos, donde el costo total del producto (que incluye precio de contado, enganche, impuestos y comisiones) se divide en un número fijo de pagos, a través del Quién es Quién en Créditos a Pagos Fijos,

¿Conoce el Quién es Quién en Créditos a Pagos Fijos?

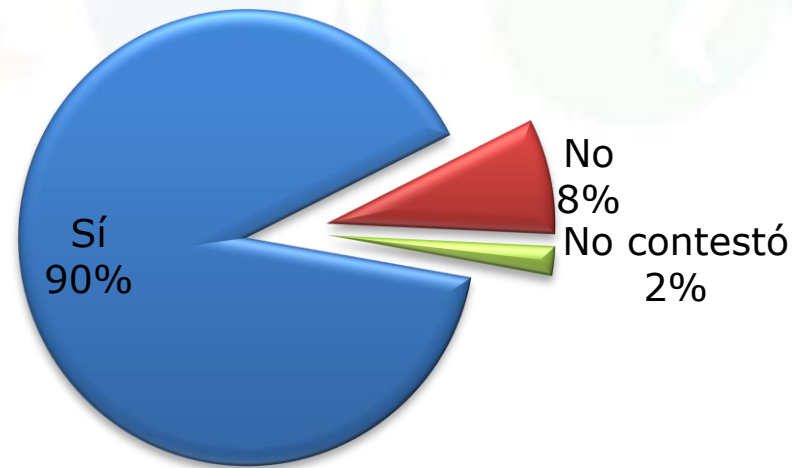


De Enero de 2011 a la fecha,

¿En cuántas ocasiones ha consultado o leído información distinta del Quién es Quién en Créditos a Pagos Fijos?

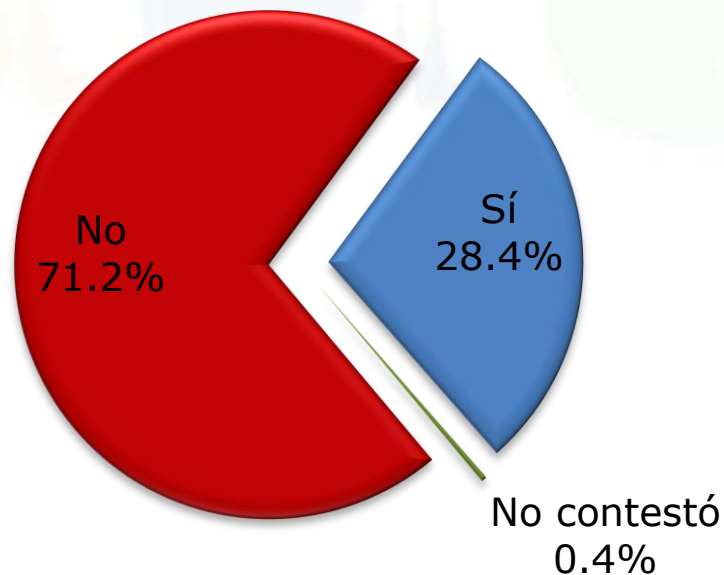


¿La información del Quién es quién en Créditos a Pagos Fijos le ha sido útil para tomar mejores decisiones de consumo o de compra?



Profeco difunde información sobre hábitos de consumo de la población y sobre el comportamiento comercial de proveedores de servicios a través de encuestas y sondeos,

¿Conoce las encuestas y sondeos sobre hábitos de consumo y comportamiento comercial?



Sí conoce las encuestas y sondeos de hábitos de consumo

28.4%

De Enero de 2011 a la fecha,

¿En cuántas ocasiones ha consultado información distinta de las encuestas y sondeos?



Vivir Mejor



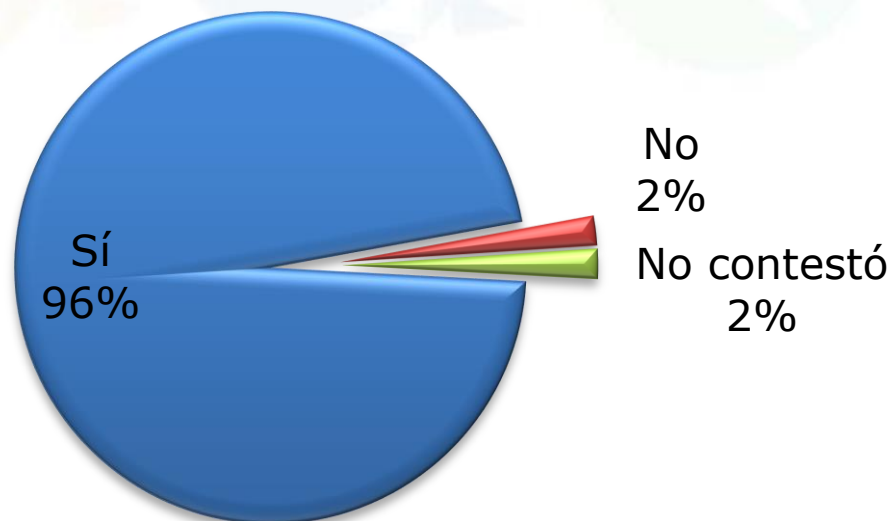
Profeco

Procuraduría Federal del Consumidor

Sí conoce las encuestas y sondeos de hábitos de consumo

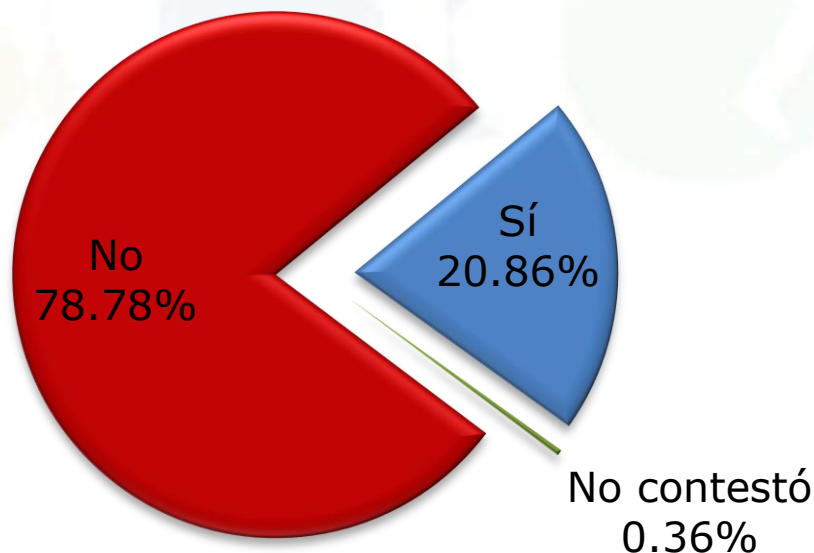
28.4%

¿La información de estas encuestas y sondeos le ha sido útil para tomar mejores decisiones de consumo o de compra?



Profeco difunde información sobre las medidas de seguridad de los sitios o páginas que vende productos por internet a través del Monitoreo de tiendas virtuales,

¿Conoce el Monitoreo de tiendas virtuales?

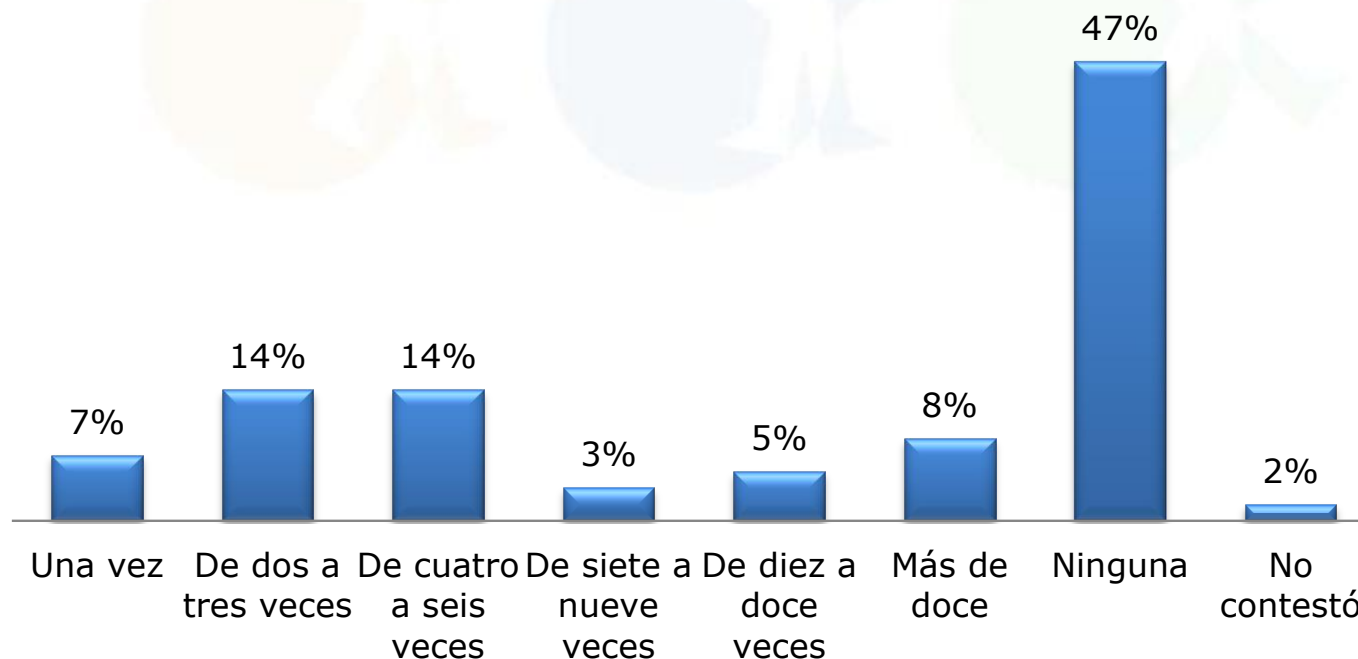


Sí conoce el programa Monitoreo de tiendas virtuales

20.86%

De Enero de 2011 a la fecha,

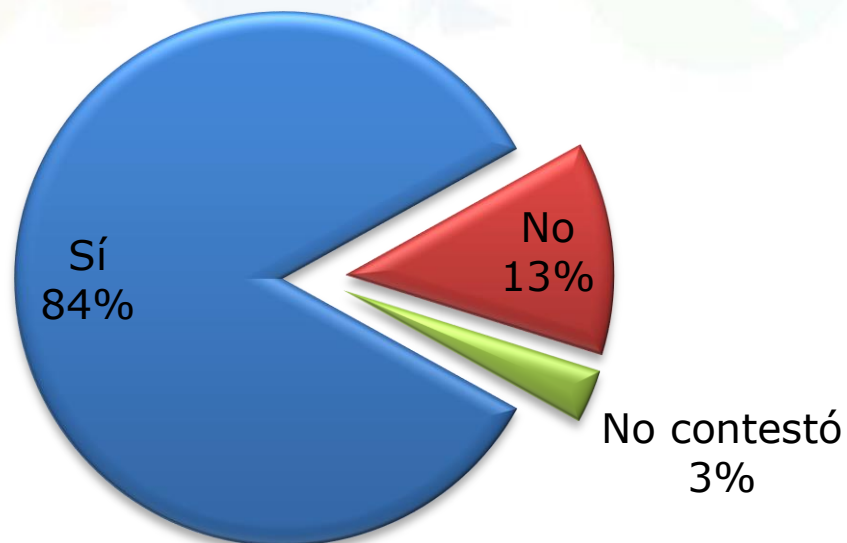
¿En cuántas ocasiones ha consultado información distinta del Monitoreo de tiendas virtuales?



Sí conoce el programa Monitoreo de tiendas virtuales

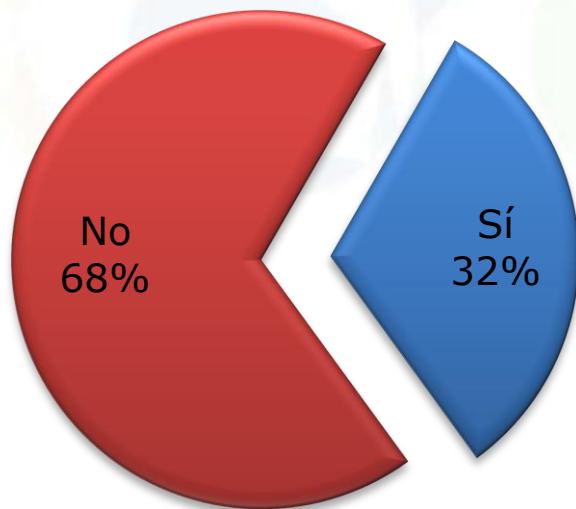
20.86%

¿La información del Monitoreo de tiendas virtuales le ha sido útil para tomar mejores decisiones de consumo o de compra?

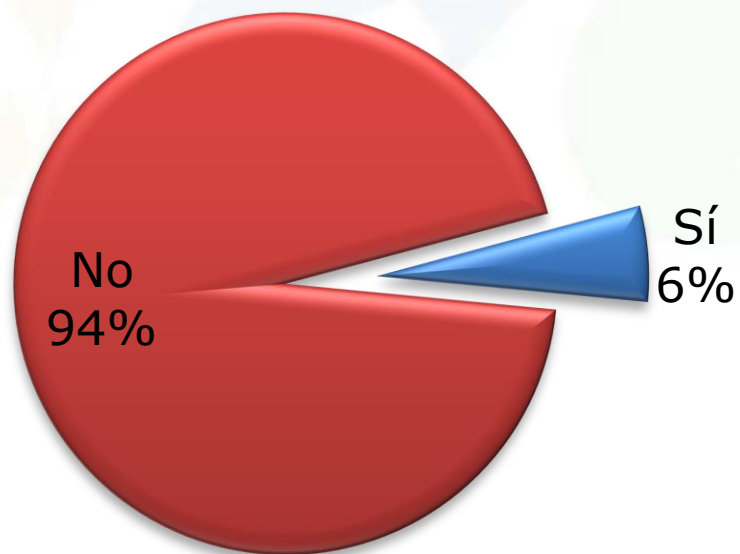


Profeco brinda sesiones educativas sobre consumo inteligente en los llamados Grupos de Consumidores,

¿Conoce o has oído hablar de estos grupos?



¿Es usted miembro de algún Grupo de Consumidores?



Sí es miembro de alguna Organización de Consumidores

6%

De Enero de 2011 a la fecha,

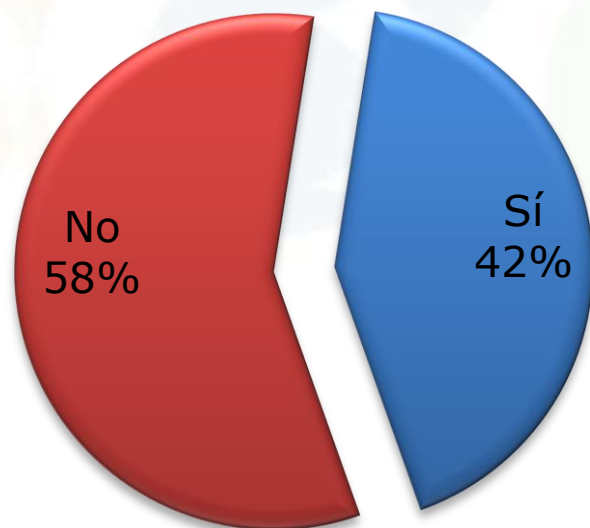
¿Cuántas veces ha asistido a las reuniones del Grupo de consumidores al que pertenece?
(Por número de menciones)



Al 100%, la información que le brindan en el Grupo de consumidores, le ha sido útil para tomar mejores decisiones de compra.



¿Conoce o ha oído hablar del Portal del Consumidor Profeco en internet en el que se abordan temas de consumo?



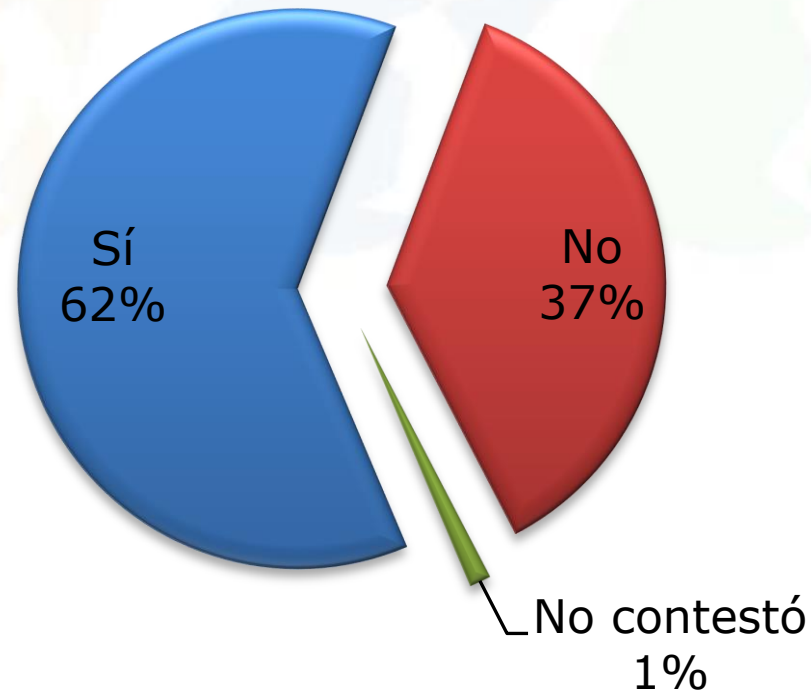
Sí conoce o ha oído hablar del Portal del Consumidor

42%

¿Sobre qué temas ha consultado información en este Portal del Consumidor Profeco?
(Respuesta múltiple)



¿Consultaría un portal en internet donde pueda encontrar temas relacionados con el consumo?



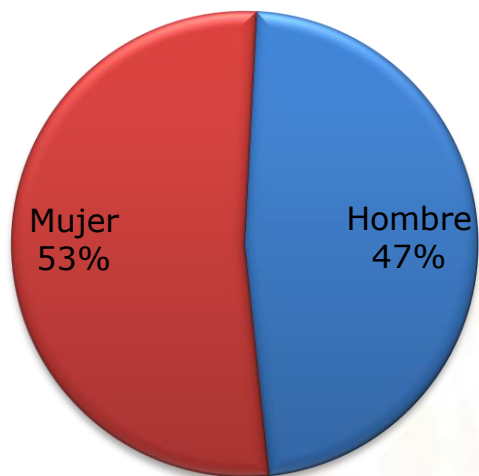
Sí consultaría un portal en internet con temas de consumo

62%

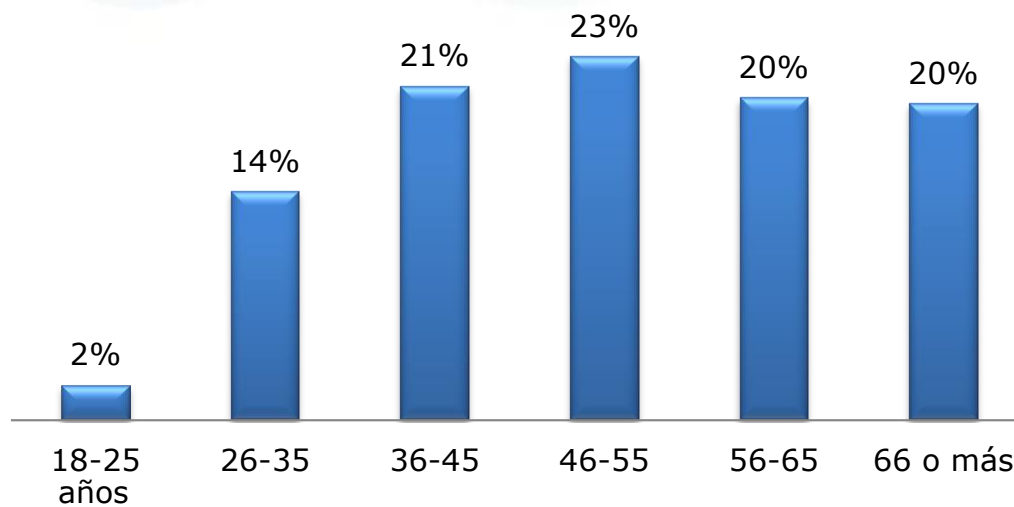
¿Qué temas le gustaría encontrar en internet en un portal sobre consumo?
(Respuesta múltiple)



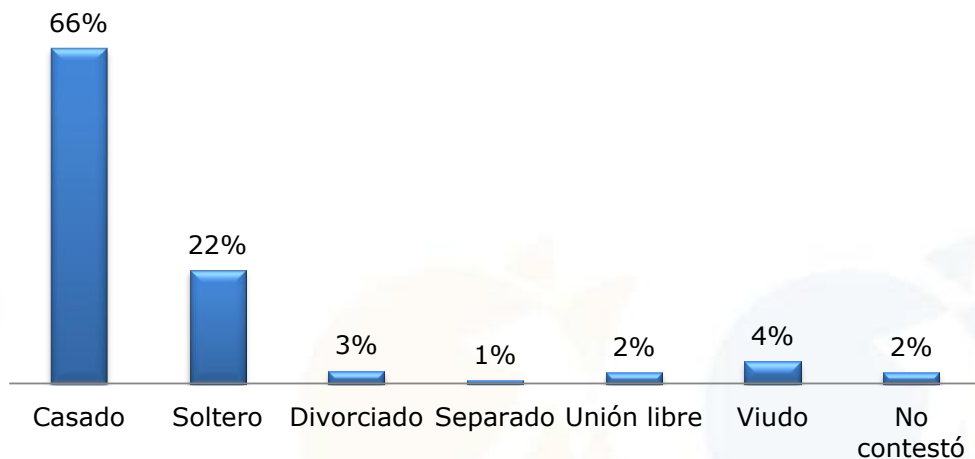
Sexo



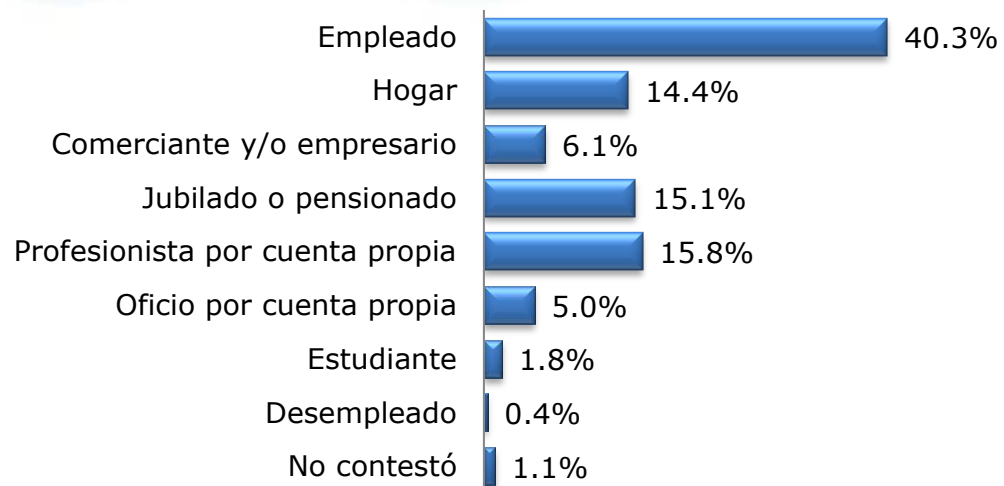
Edad



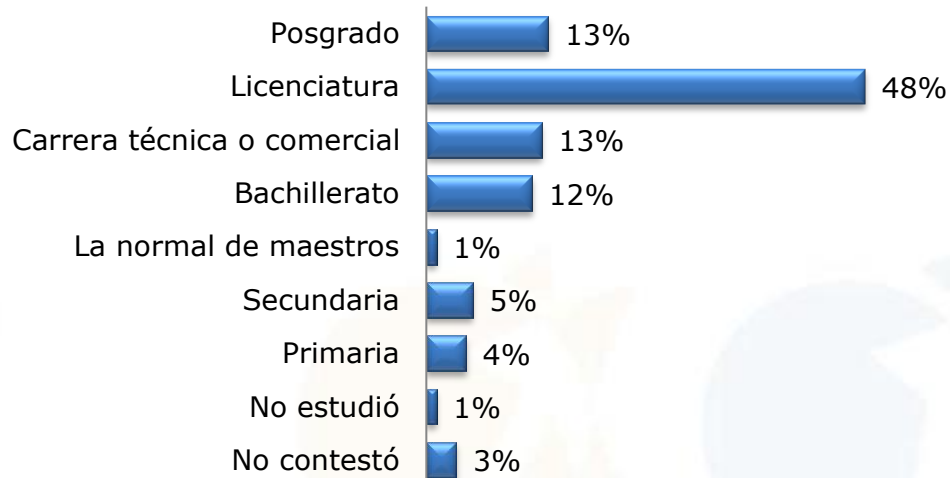
Estado civil



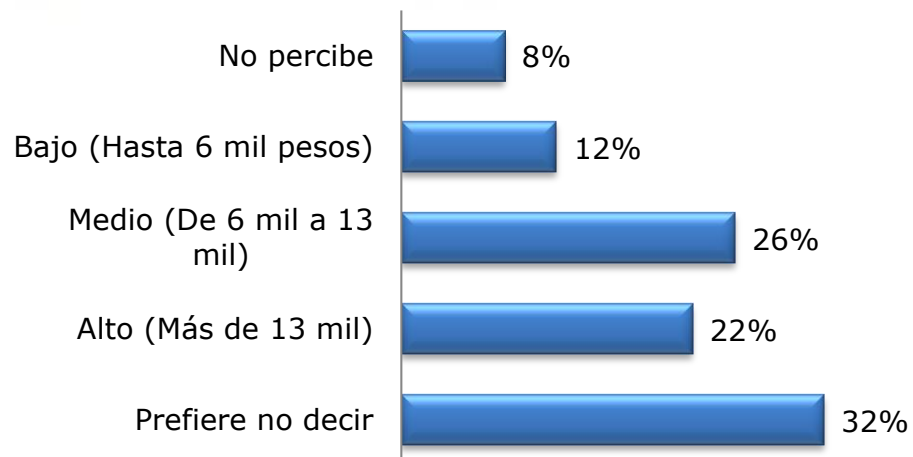
Ocupación



Estudios



Ingreso personal



Estado

