

RESULTADOS DE LA ENCUESTA SOBRE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL

Dirección General de Estudios sobre Consumo

Noviembre 2015

METODOLOGÍA

- **Objetivo.** Conocer los hábitos de consumo del servicio de telefonía móvil, así como la satisfacción de este servicio y de la información proporcionada por el proveedor
- **Población objetivo.** Personas de 16 años o más, que cuenten con celular para su uso personal y que hayan solicitado, contratado o estado presentes durante la contratación del servicio
- **Periodo de levantamiento.** Del 28 de octubre al 20 de noviembre
- **Muestra:** Se aplicaron 737 cuestionarios en 13 puntos de afluencia del Distrito Federal, lo que representa un margen de error de $\pm 3.7\%$ con 95% de confianza.

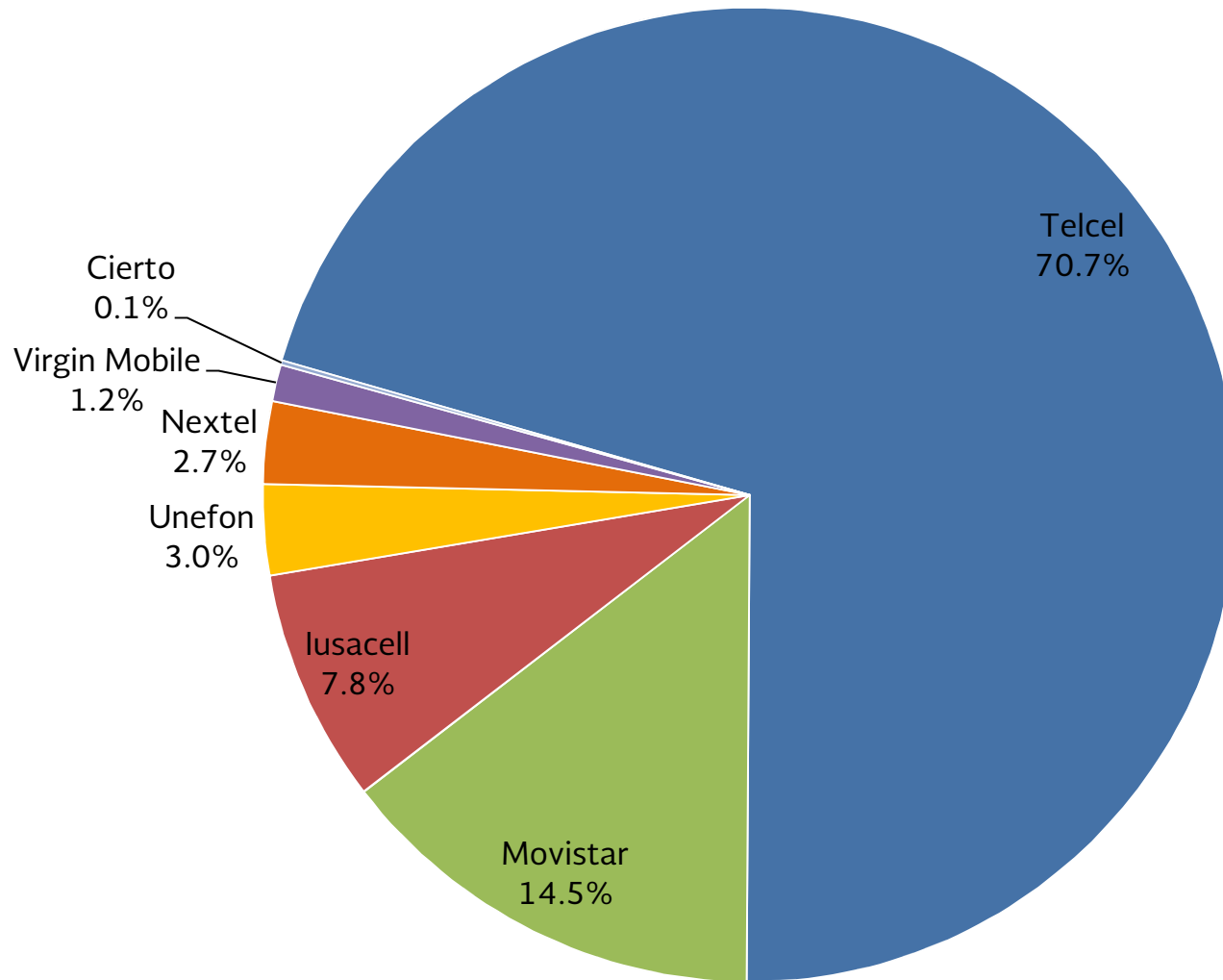




PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

SECCIÓN:
HÁBITOS DE CONSUMO

¿QUÉ COMPAÑÍA ES LA QUE LE BRINDA ESTE SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL PARA SU USO PERSONAL?

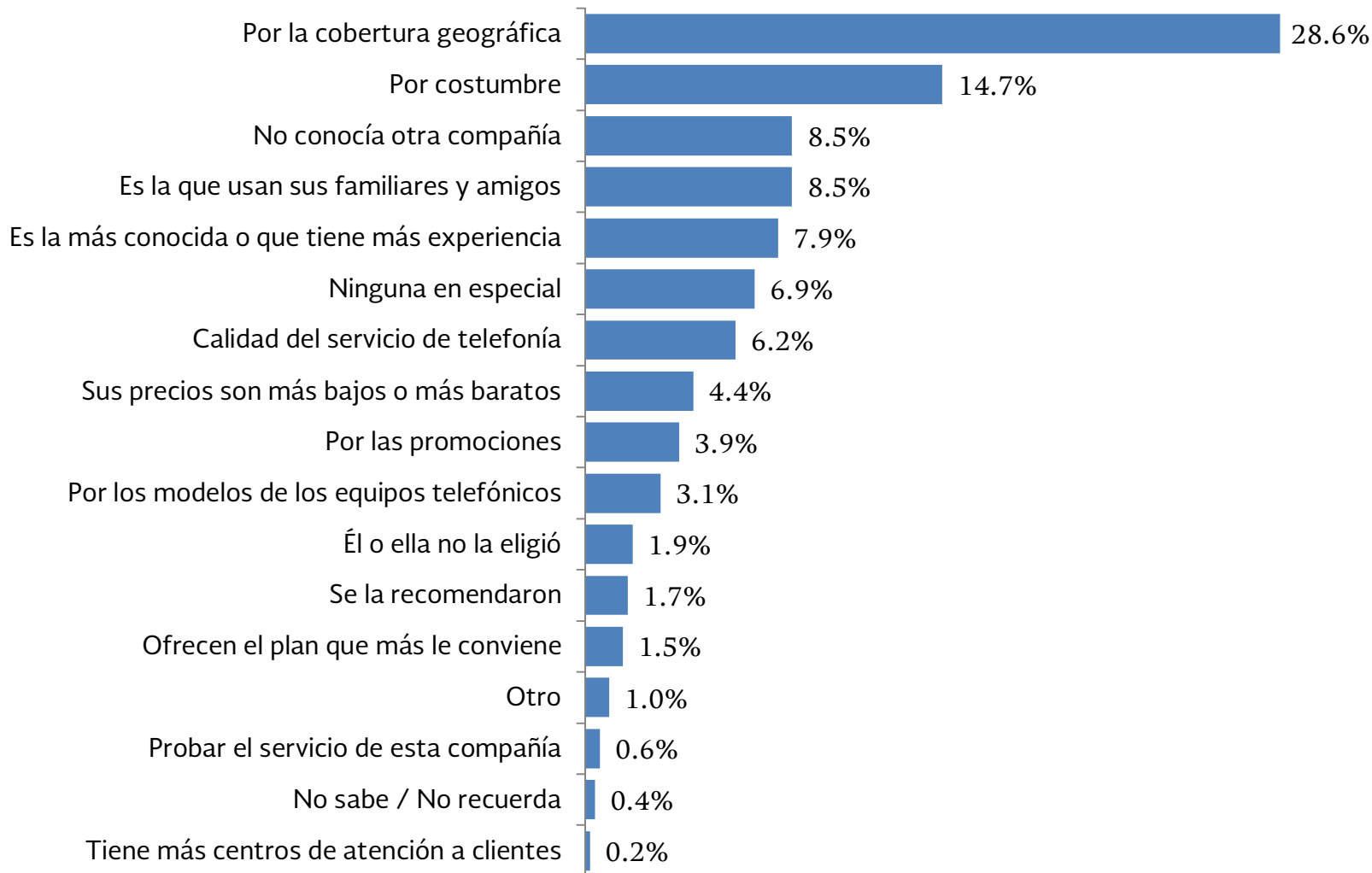


¿CUÁL ES LA RAZÓN PRINCIPAL POR LA QUE DECIDIÓ SOLICITAR O CONTRATAR EL SERVICIO DE TELEFONÍA CON SU ACTUAL COMPAÑÍA?



¿CUÁL ES LA RAZÓN PRINCIPAL POR LA QUE DECIDIÓ SOLICITAR O CONTRATAR EL SERVICIO TELEFÓNICO CON TELCEL?

Porcentaje de quienes cuentan con servicio de Telcel



¿CUÁL ES LA RAZÓN PRINCIPAL POR LA QUE DECIDIÓ SOLICITAR O CONTRATAR EL SERVICIO TELEFÓNICO CON MOVISTAR?

Porcentaje de quienes cuentan con servicio de Movistar



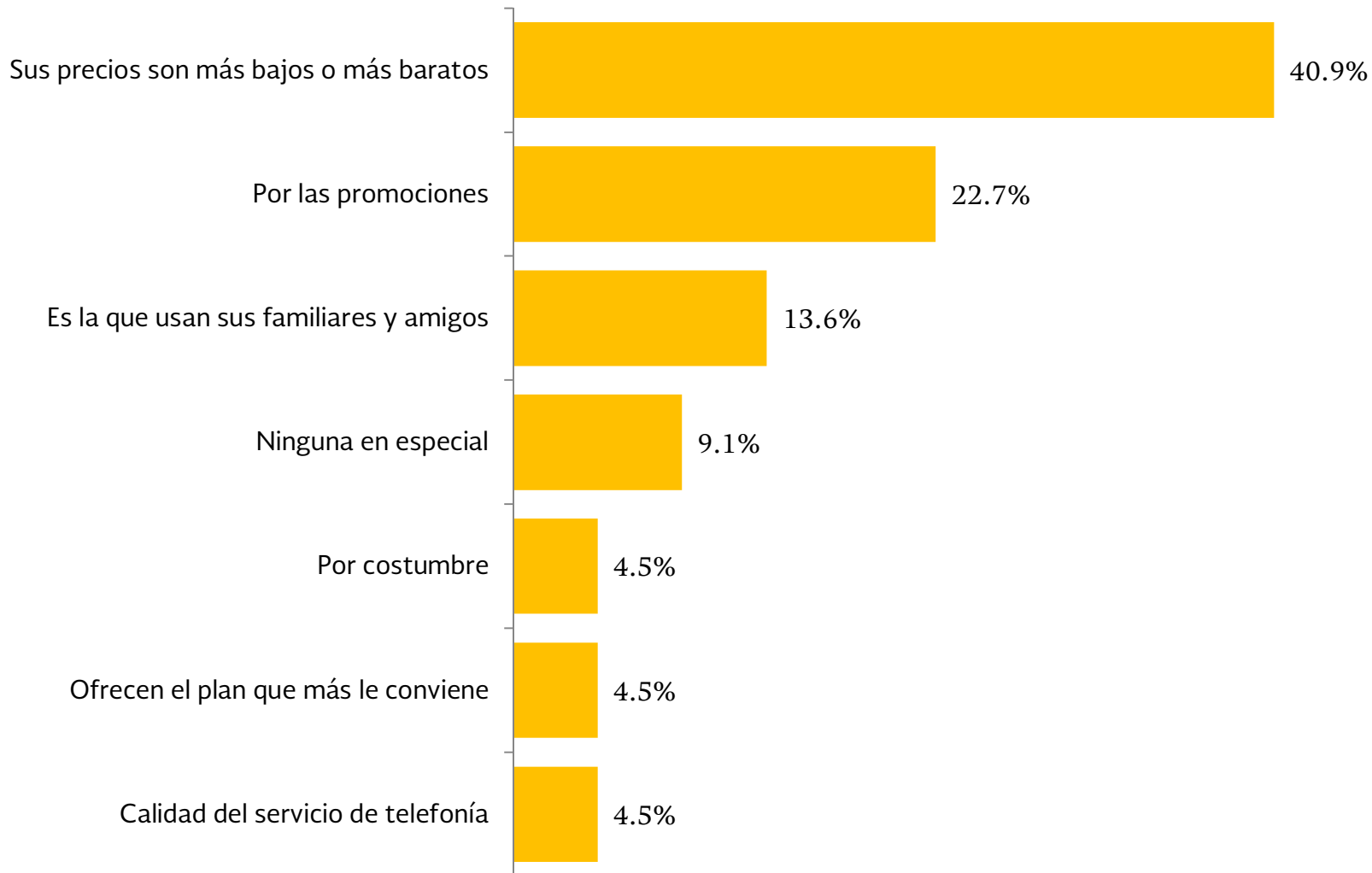
¿CUÁL ES LA RAZÓN PRINCIPAL POR LA QUE DECIDIÓ SOLICITAR O CONTRATAR EL SERVICIO TELEFÓNICO CON IUSACELL?

Porcentaje de quienes cuentan con servicio de Iusacell



¿CUÁL ES LA RAZÓN PRINCIPAL POR LA QUE DECIDIÓ SOLICITAR O CONTRATAR EL SERVICIO TELEFÓNICO CON UNEFON?

Porcentaje de quienes cuentan con servicio de Unefon

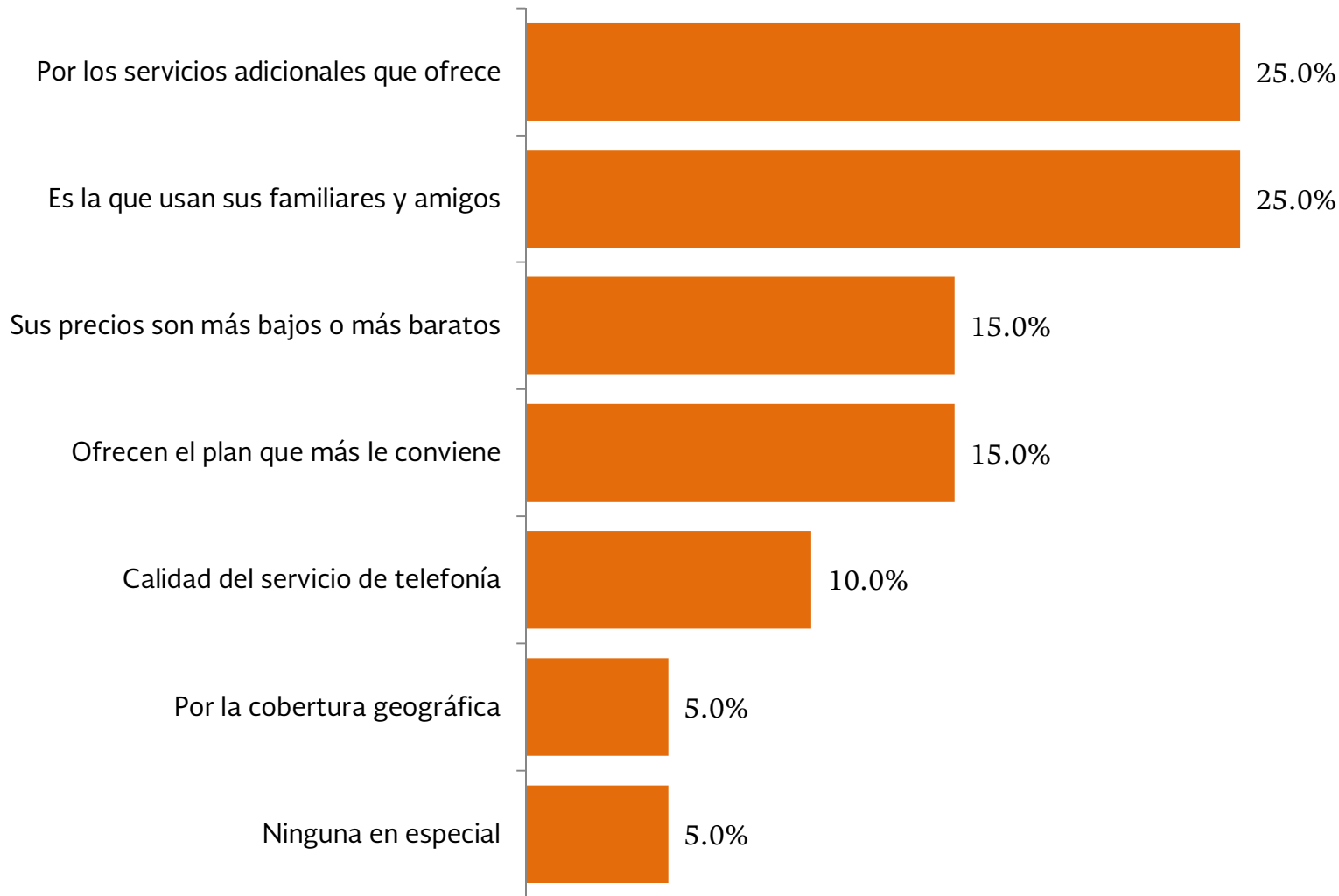


* Gráfica con fines ilustrativos. La muestra obtenida de usuarios de Unefon no es estadísticamente representativa



¿CUÁL ES LA RAZÓN PRINCIPAL POR LA QUE DECIDIÓ SOLICITAR O CONTRATAR EL SERVICIO TELEFÓNICO CON NEXTEL?

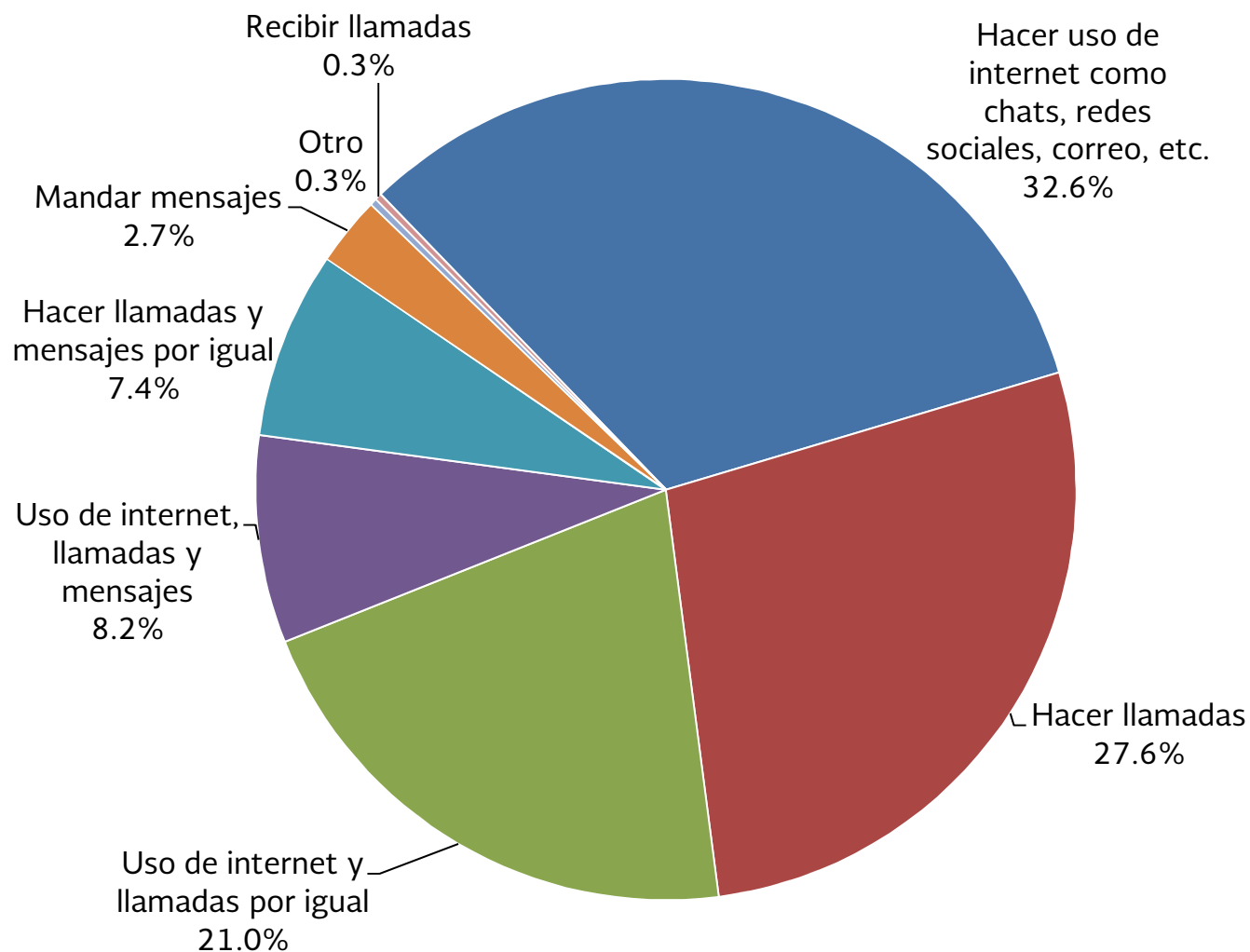
Porcentaje de quienes cuentan con servicio de Nextel



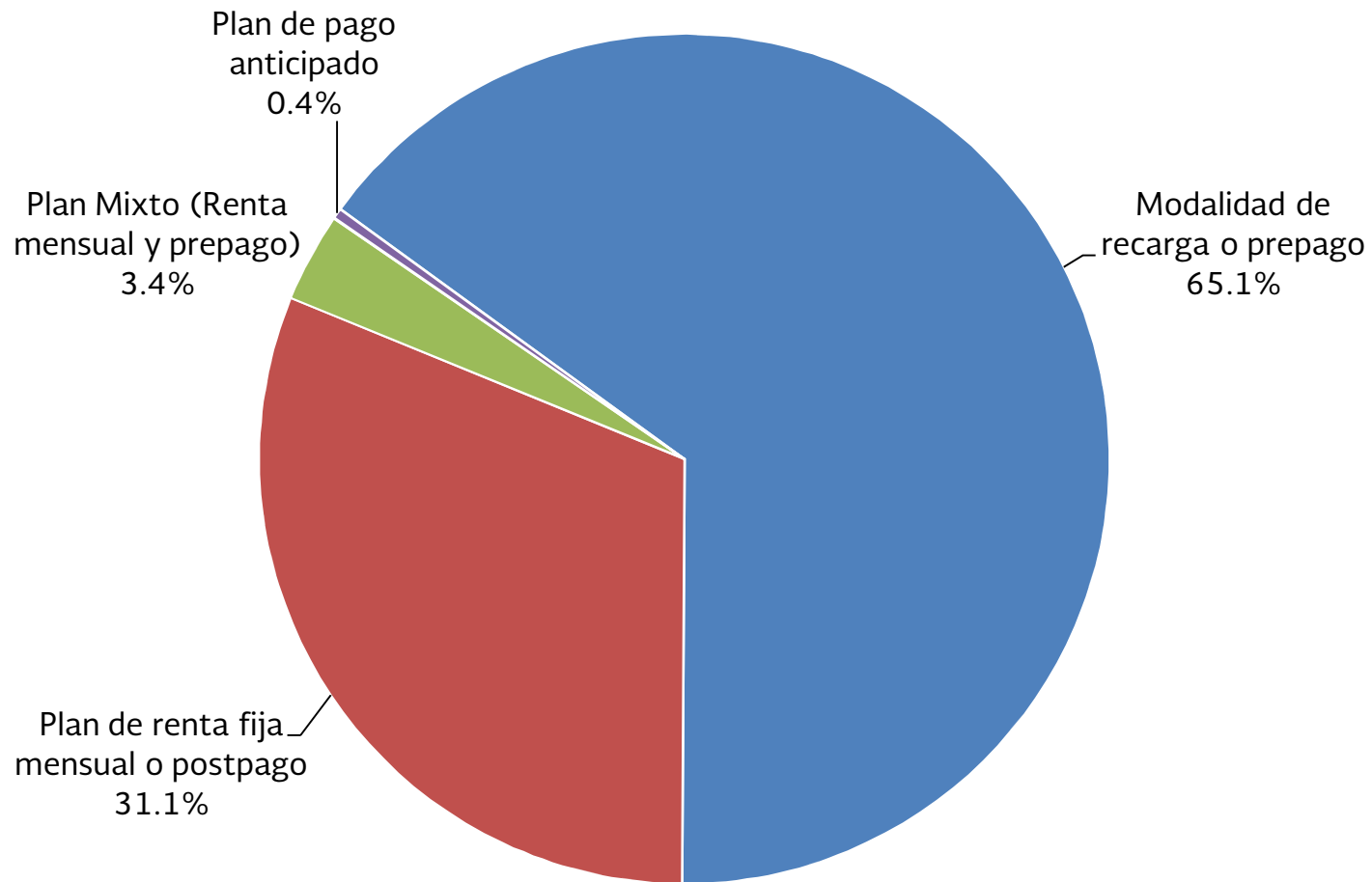
* Gráfica con fines ilustrativos. La muestra obtenida de usuarios de Nextel no es estadísticamente representativa



USTED USA SU SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL PRINCIPALMENTE PARA ...



¿QUÉ MODALIDAD DE PAGO ES EL QUE TIENE CON SU COMPAÑÍA...?

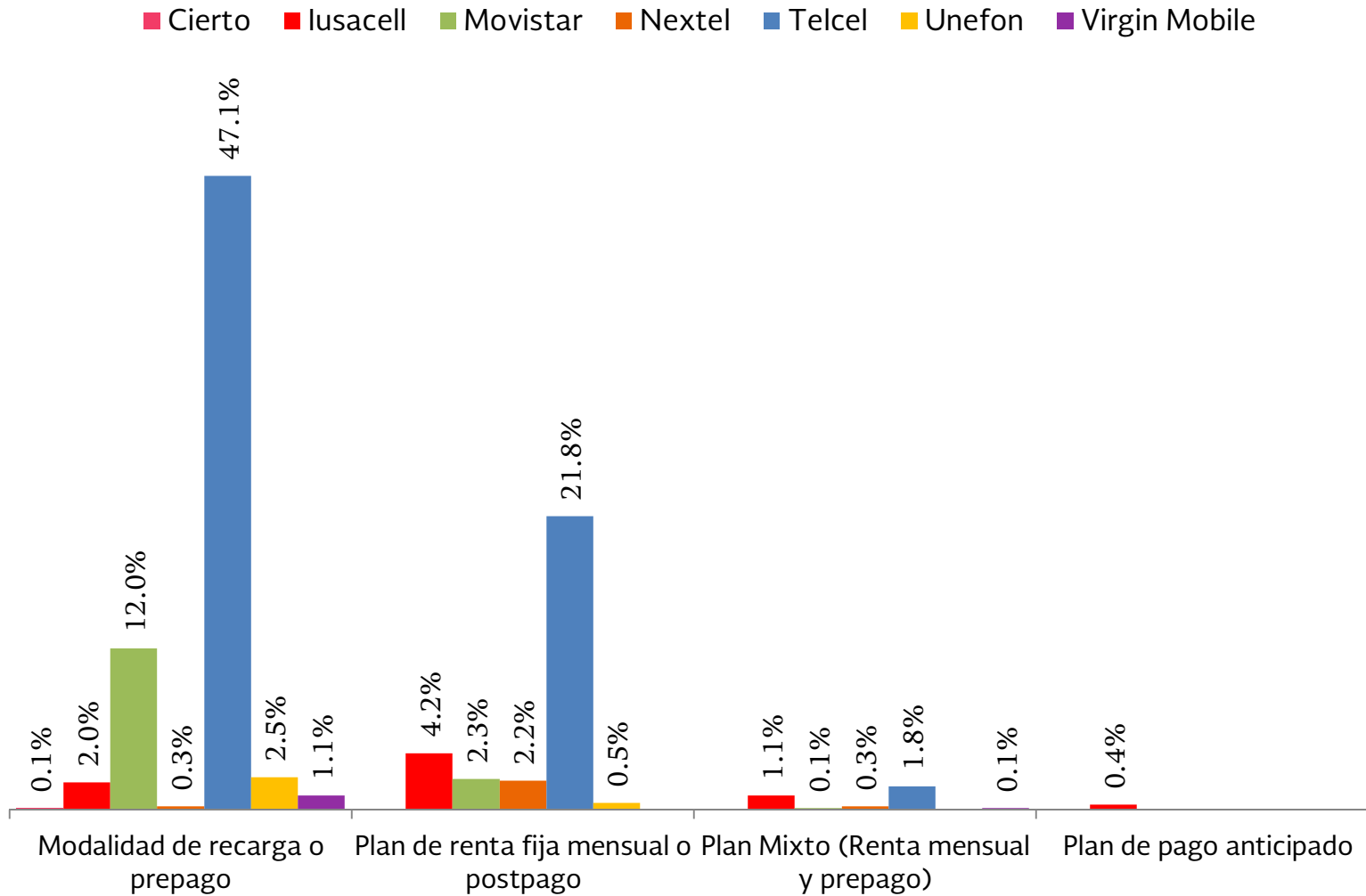


¿QUÉ MODALIDAD DE PAGO ES EL QUE TIENE CON SU COMPAÑÍA...?

Porcentaje del total de personas entrevistadas



PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



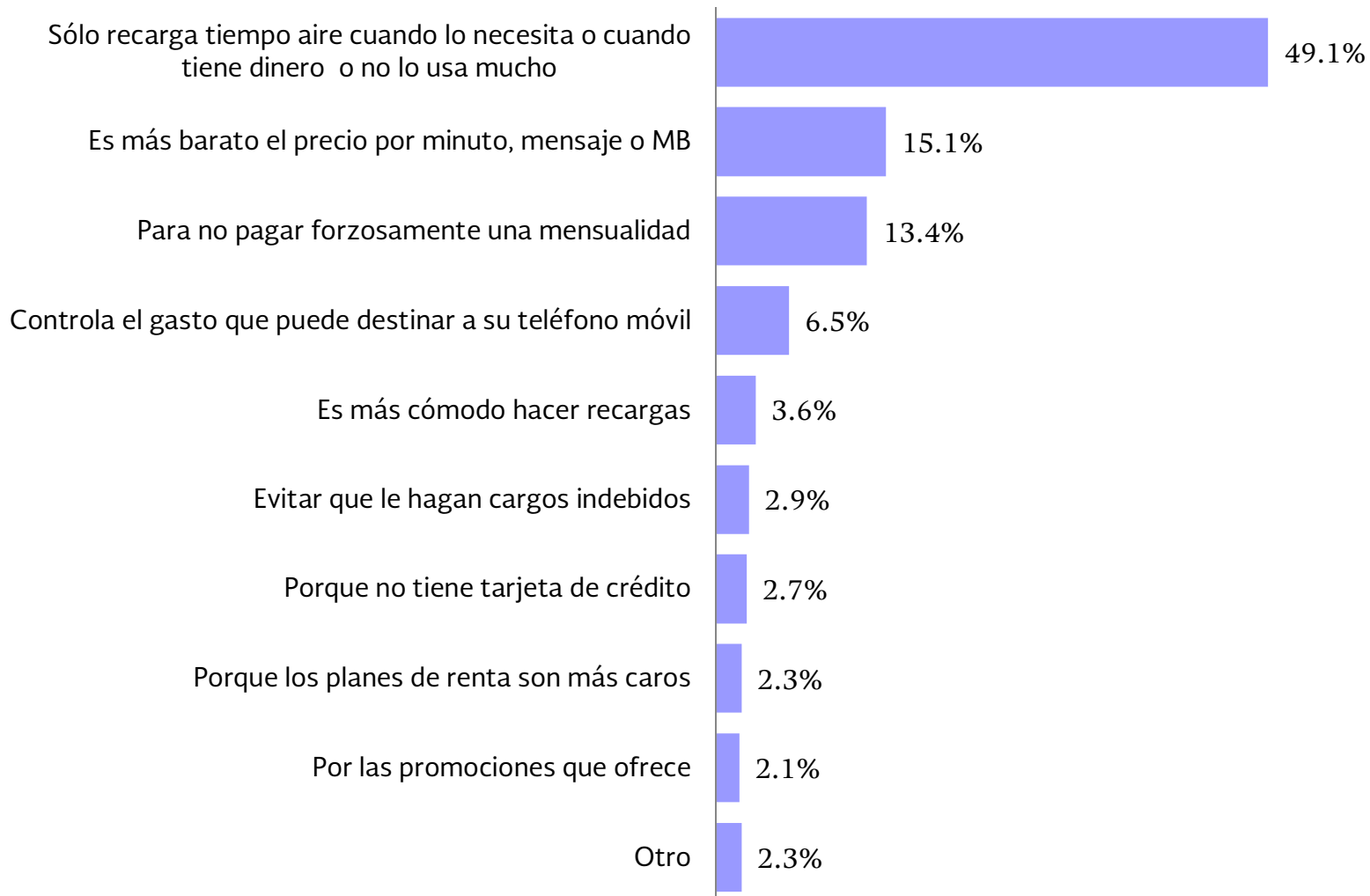
* No se hallaron en la muestra usuarios del resto de Operadores de Telefonía Móvil



SECCIÓN:
USUARIOS DE PREPAGO

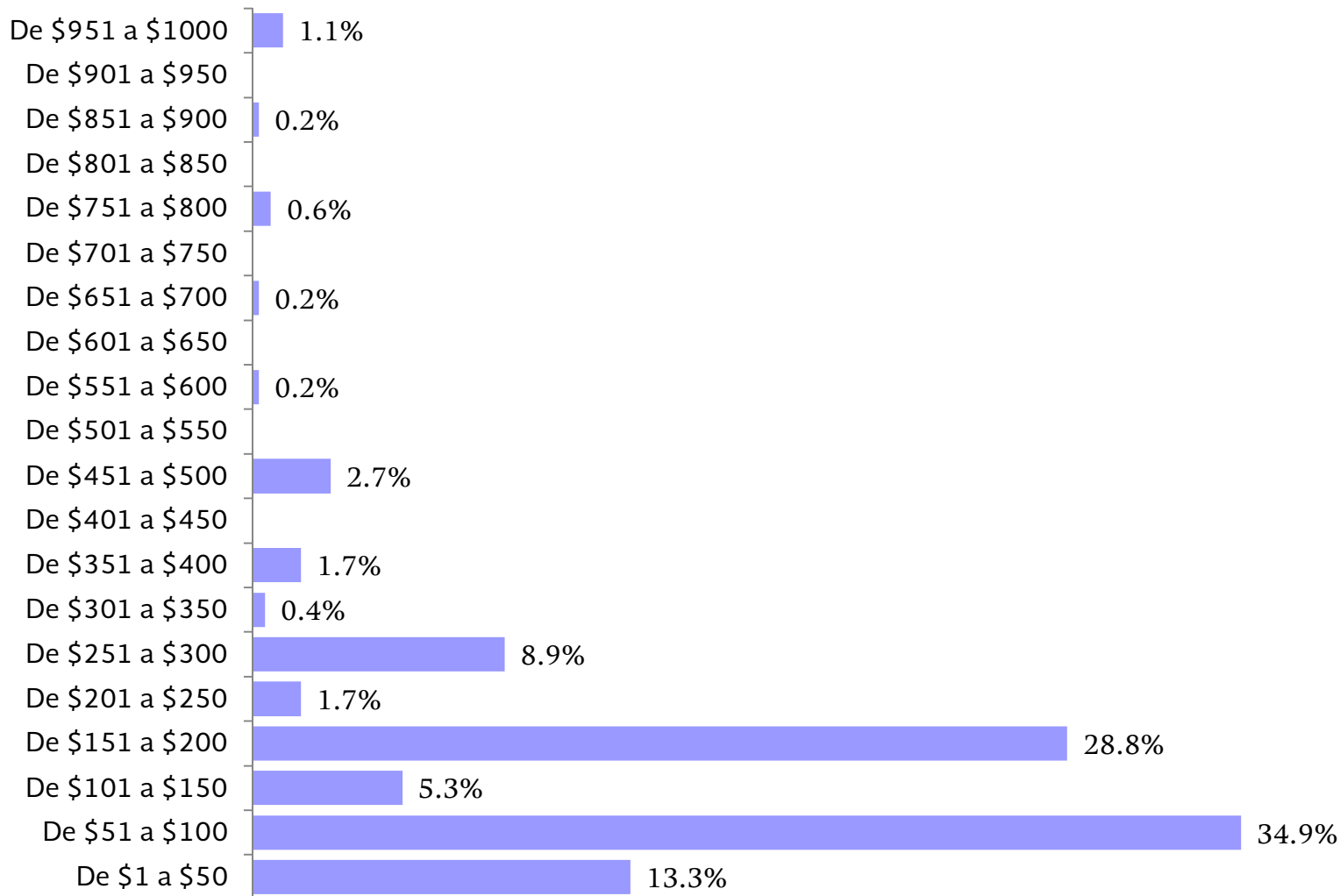
¿CUÁL ES LA RAZÓN PRINCIPAL POR LA QUE ELIGIÓ LA MODALIDAD DE RECARGAS O PREPAGO Y NO UNO DE RENTA FIJA O POSTPAGO?

Porcentaje de quienes cuentan con modalidad de prepago



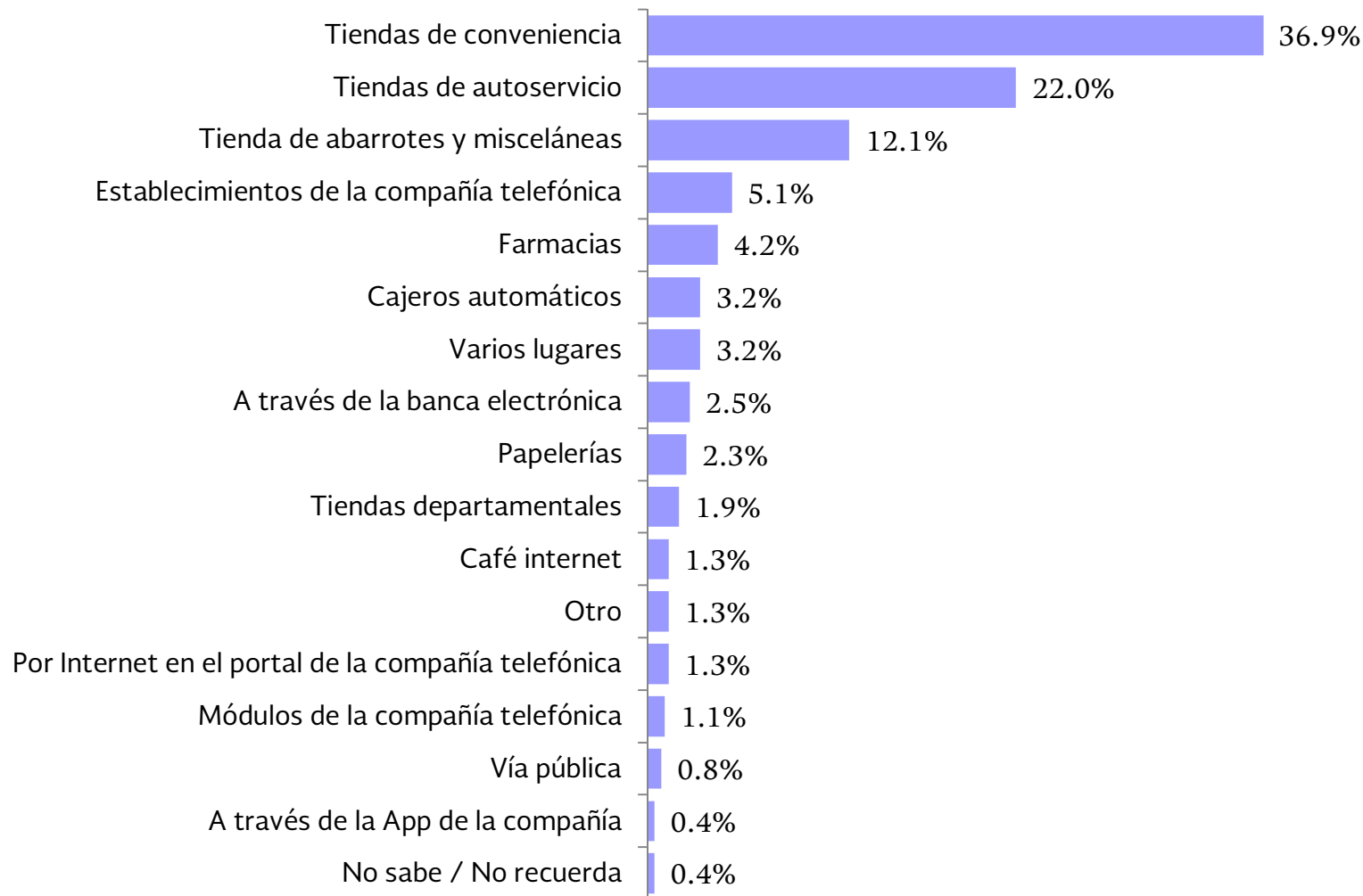
LA MAYORÍA DE LAS VECES, ¿QUÉ CANTIDAD DE DINERO GASTA AL MES EN RECARGAS DE TIEMPO AIRE?

Porcentaje de quienes cuentan con modalidad de prepago



¿DÓNDE REALIZA SUS RECARGAS O COMPRA SUS TARJETAS DE TIEMPO AIRE, LA MAYORÍA DE LAS VECES?

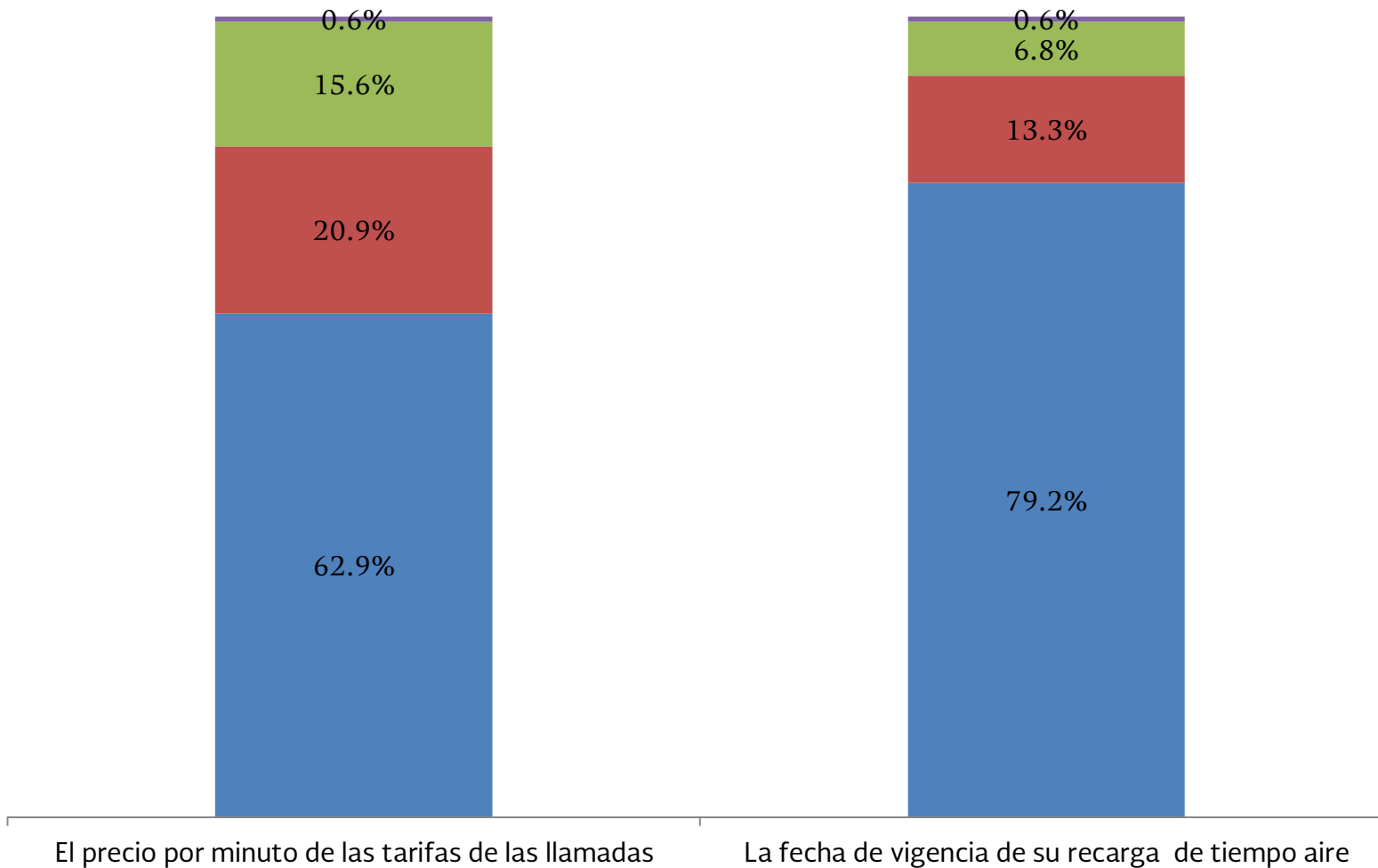
Porcentaje de quienes cuentan con modalidad de prepago



DE ENERO A LA FECHA, CADA QUE USTED REALIZA UNA RECARGA DE TIEMPO AIRE ¿SU COMPAÑÍA LE ENVÍA UN MENSAJE A SU TELÉFONO CELULAR CON...?

Porcentaje de quienes cuentan con modalidad de prepago

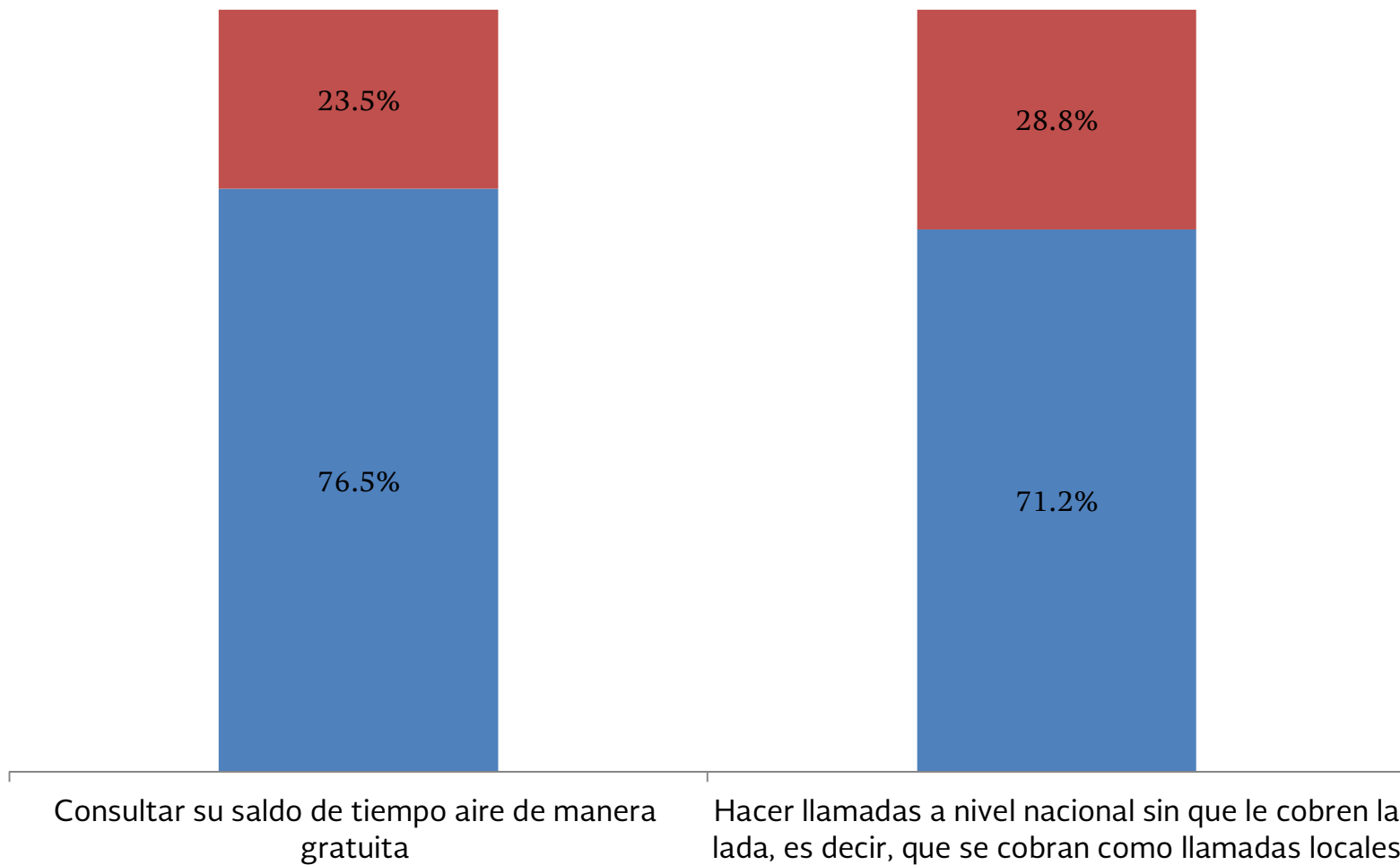
■ Siempre ■ A veces ■ Nunca ■ No sabe / No recuerda



¿USTED SABE QUE ACTUALMENTE LOS USUARIOS DE LA MODALIDAD DE PREPAGO PUEDEN...?

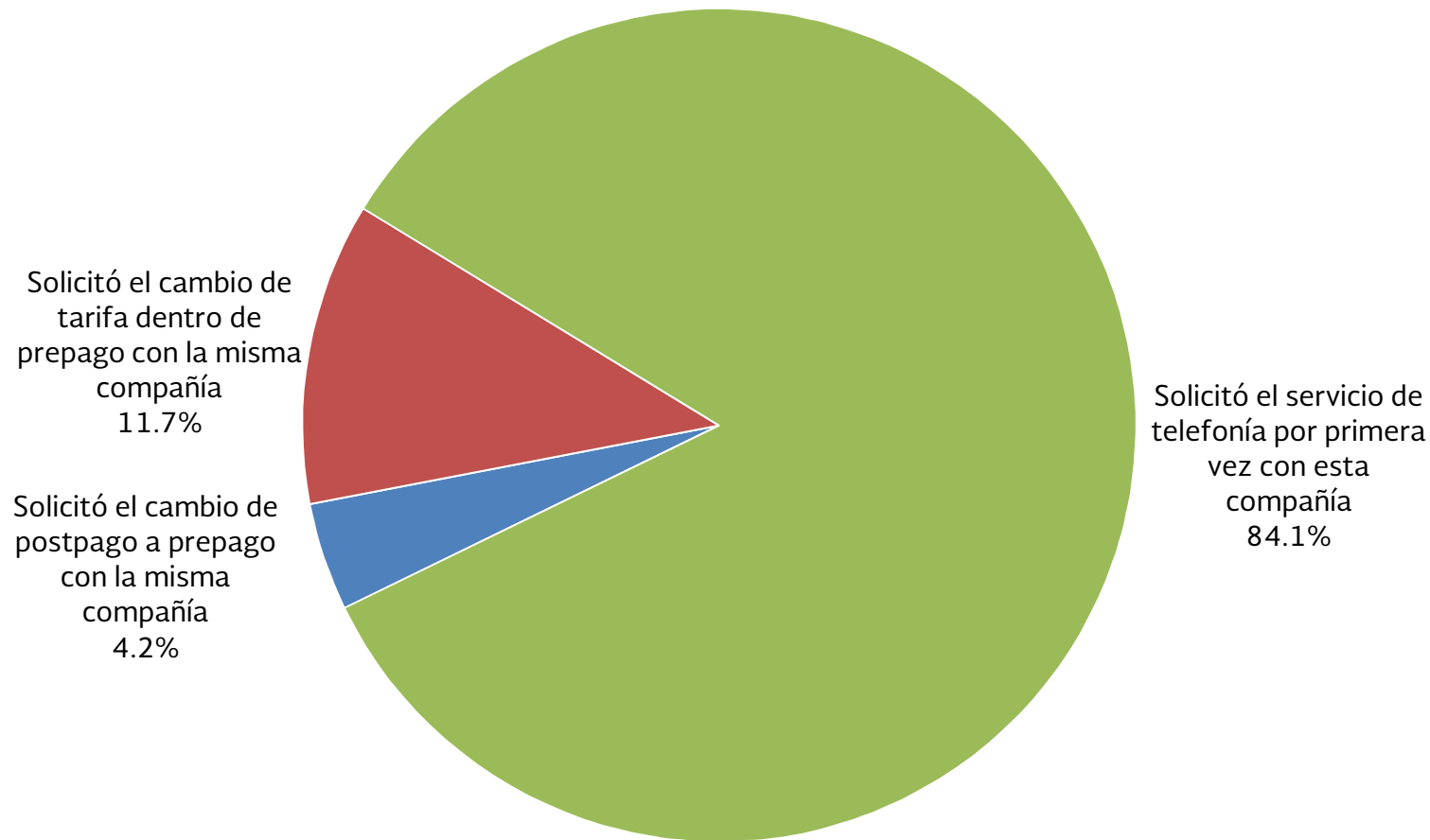
Porcentaje de quienes cuentan con modalidad de prepago

■ Sí sabe ■ No sabe



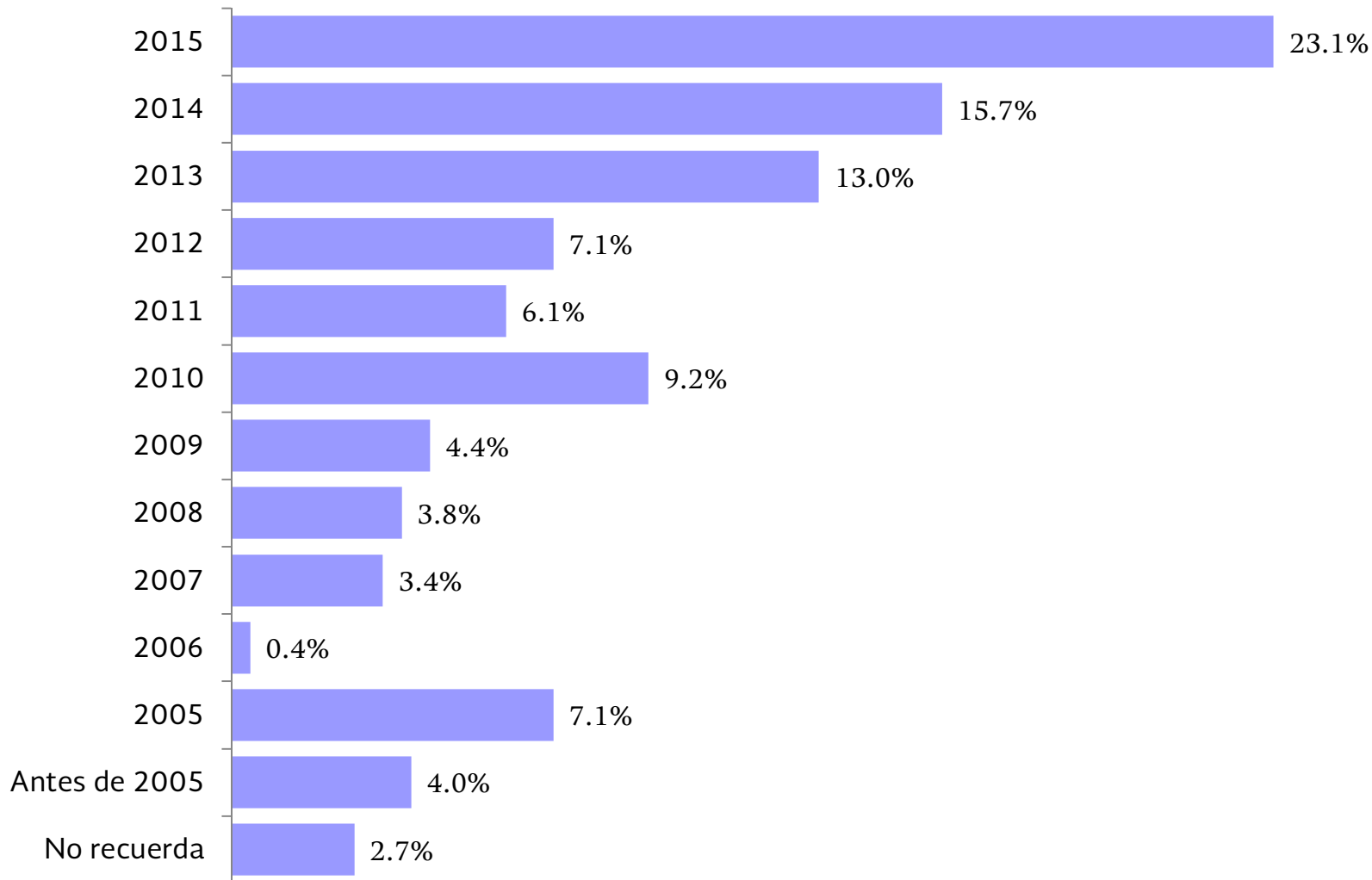
DEL SERVICIO QUE LE PRESTA SU COMPAÑÍA ACTUALMENTE, ¿CUÁL FUE EL ÚLTIMO O MÁS RECIENTE SERVICIO QUE USTED SOLICITÓ...?

Porcentaje de quienes cuentan con modalidad de prepago



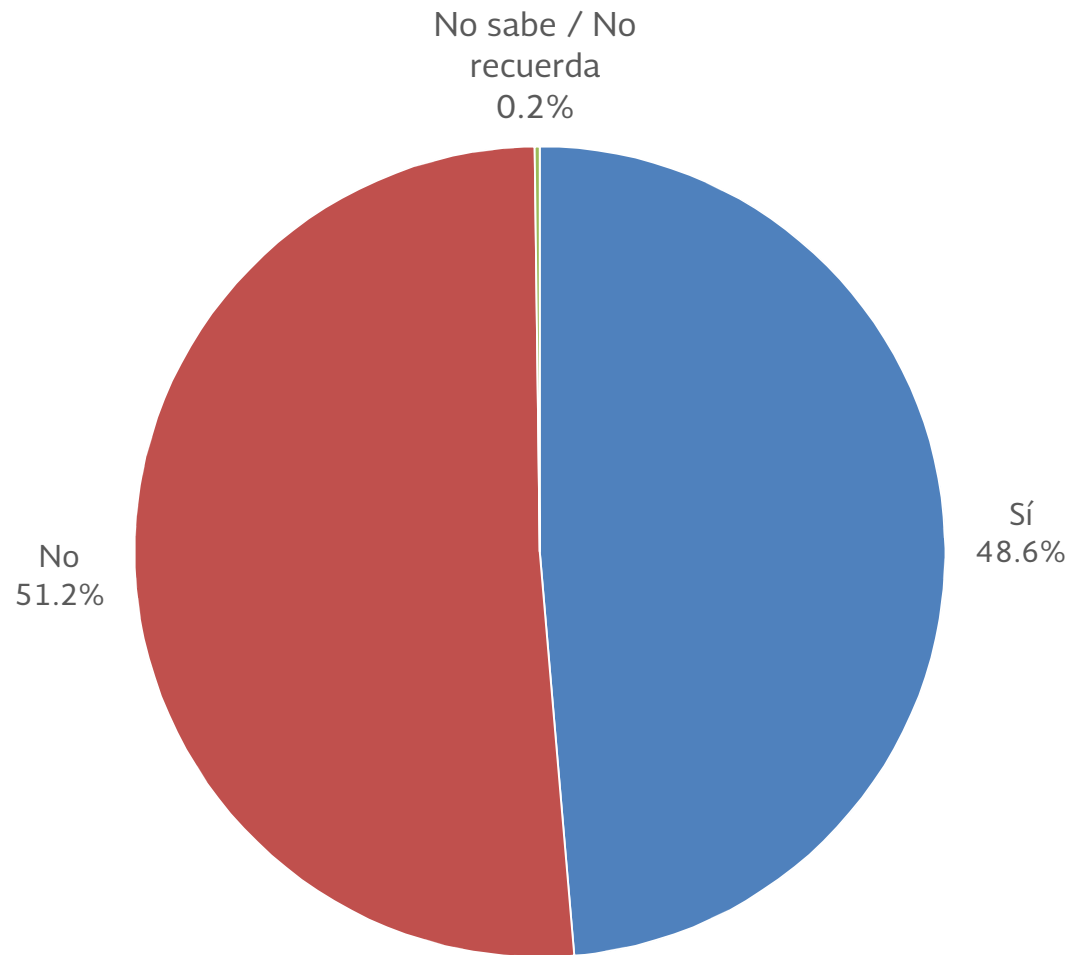
¿EN QUÉ FECHA SOLICITÓ ESTE ÚLTIMO SERVICIO?

Porcentaje de quienes cuentan con modalidad de prepago



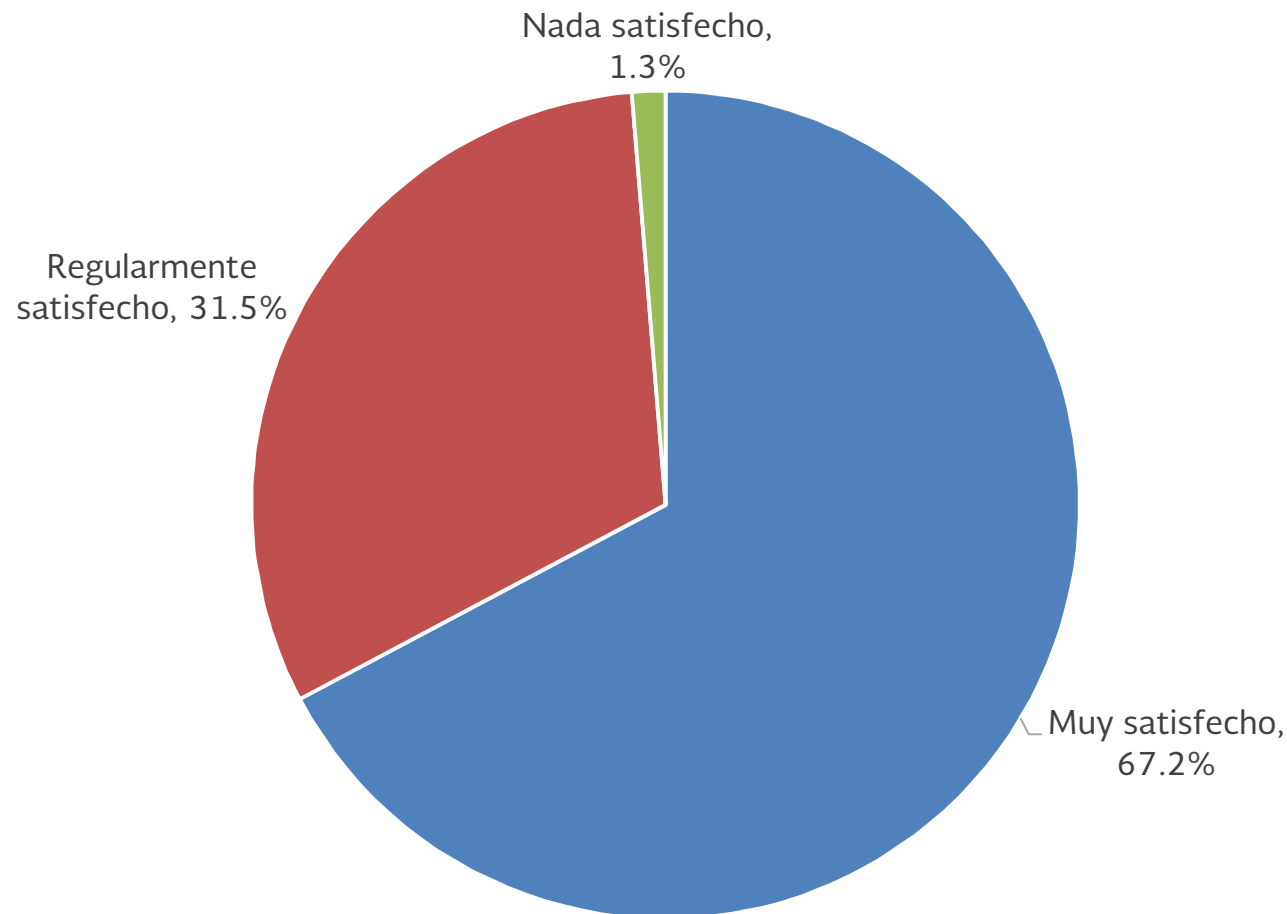
ANTES O CUANDO SOLICITÓ ESTE SERVICIO ¿CONSULTÓ O RECIBIÓ INFORMACIÓN DEL VENDEDOR SOBRE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE ESTE SERVICIO?

Porcentaje de quienes cuentan con modalidad de prepago



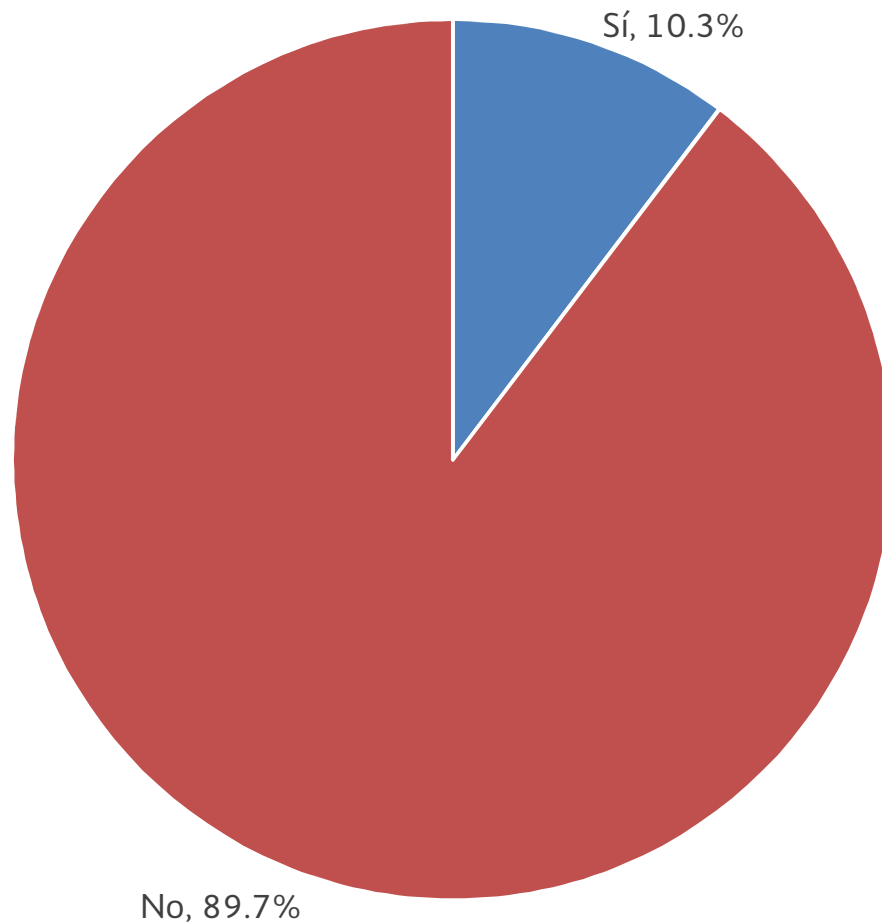
¿QUÉ TAN SATISFECHO QUEDÓ USTED CON ESTA INFORMACIÓN QUE LE DIERON O QUE USTED CONSULTÓ... ?

Porcentaje de quienes cuentan con modalidad de prepago y sí recibieron información en su última solicitud de servicio



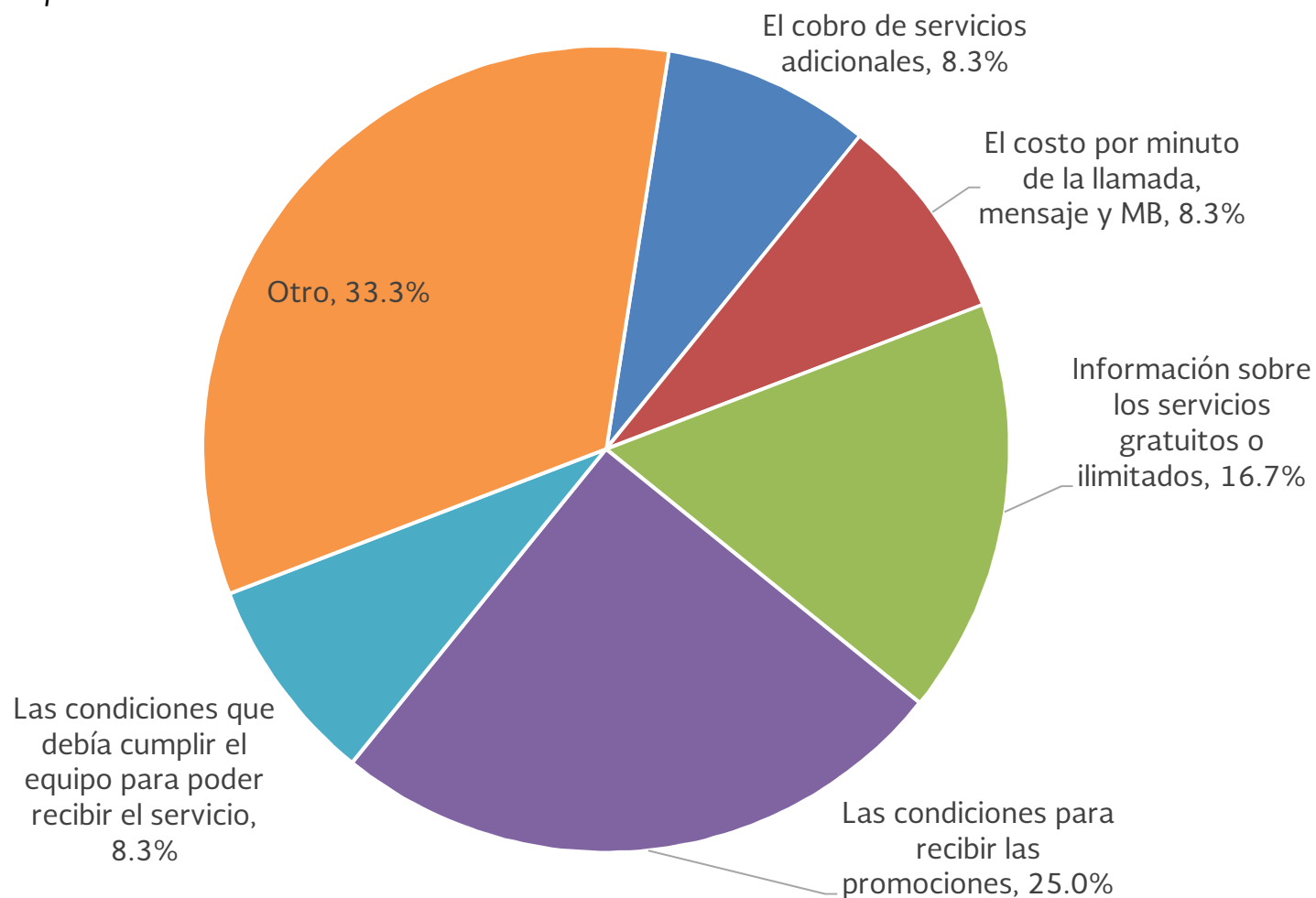
EN ESTA INFORMACIÓN QUE CONSULTÓ O RECIBIÓ ¿DETECTÓ INFORMACIÓN FALSA O QUE OMITIERA DETALLES SOBRE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO?

Porcentaje de quienes cuentan con modalidad de prepago y sí recibieron información en su última solicitud de servicio



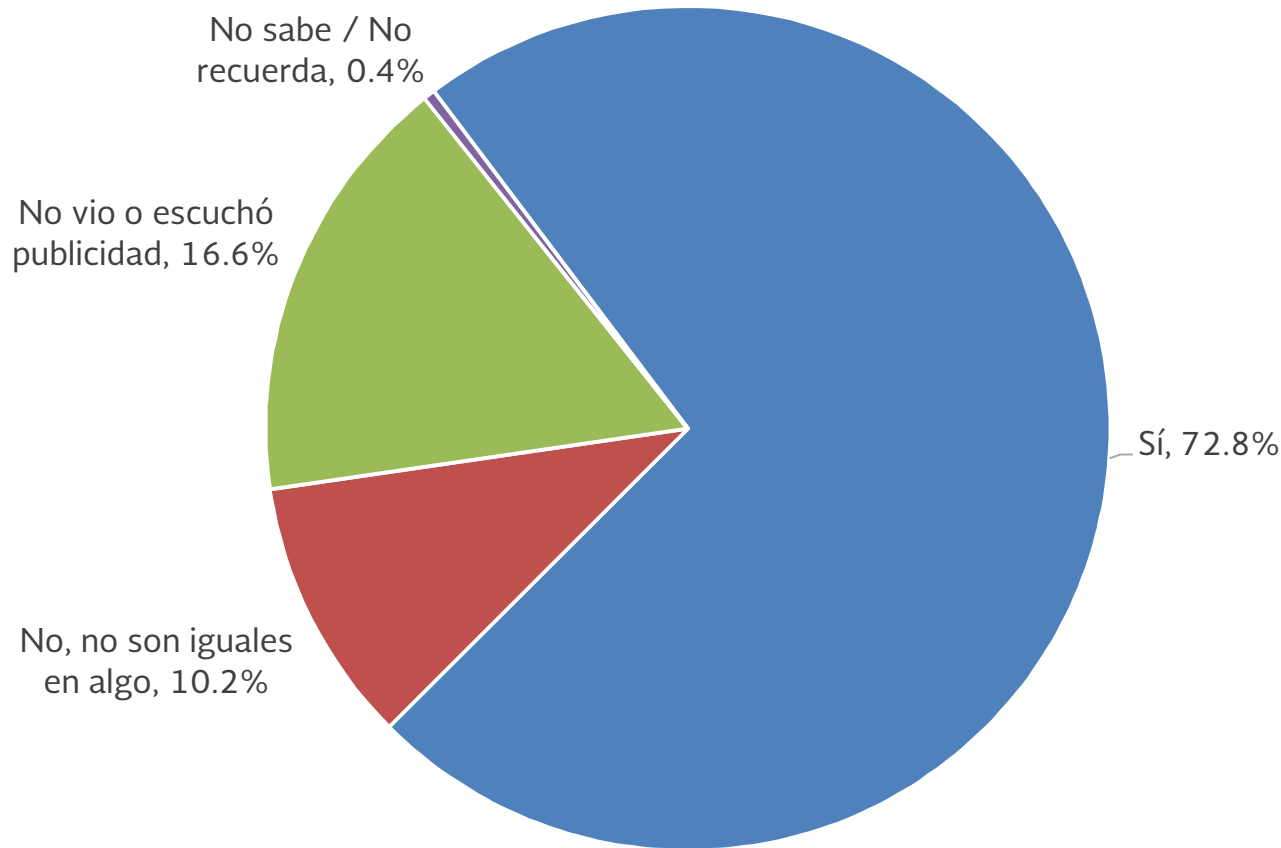
¿QUÉ INFORMACIÓN FUE FALSA U OMITIDA?

Porcentaje de quienes recibieron información falsa o que omitiera detalles sobre la prestación del servicio



¿LAS CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL QUE USTED RECIBE SON LAS MISMAS QUE USTED OBSERVÓ EN LA PUBLICIDAD?

Porcentaje de quienes cuentan con modalidad de prepago y no recibieron información falsa o que omitiera detalles sobre la prestación del servicio

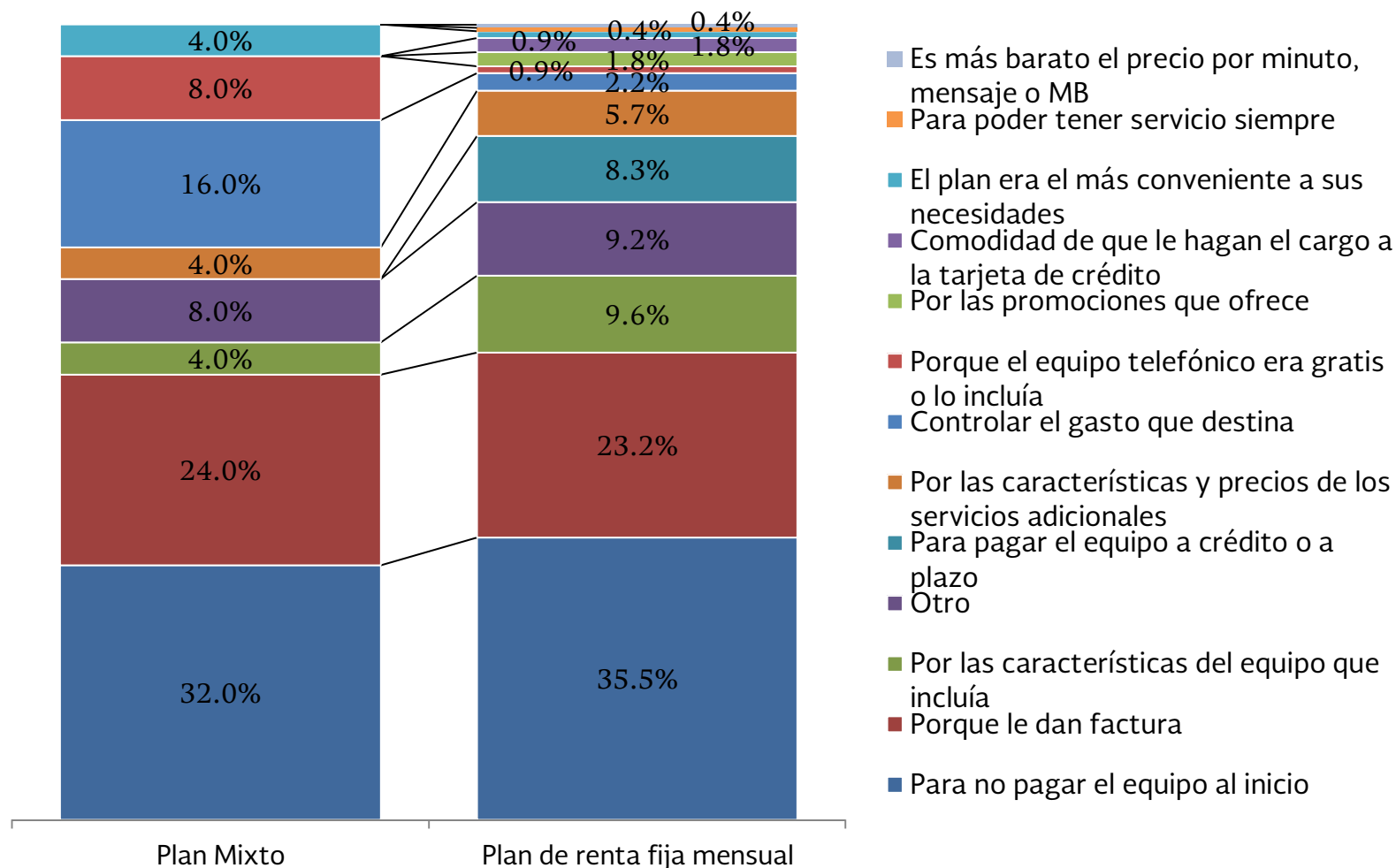




SECCIÓN:
*USUARIOS DE POSPAGO, PLAN MIXTO
Y PAGO ANTICIPADO*

¿CUÁL ES LA RAZÓN PRINCIPAL POR LA QUE ELIGIÓ LA MODALIDAD DE RENTA FIJA MENSUAL, MIXTA O DE PAGO ANTICIPADO QUE TIENE ACTUALMENTE?

Porcentaje de quienes cuentan con modalidad de pospago, plan mixto o pago anticipado

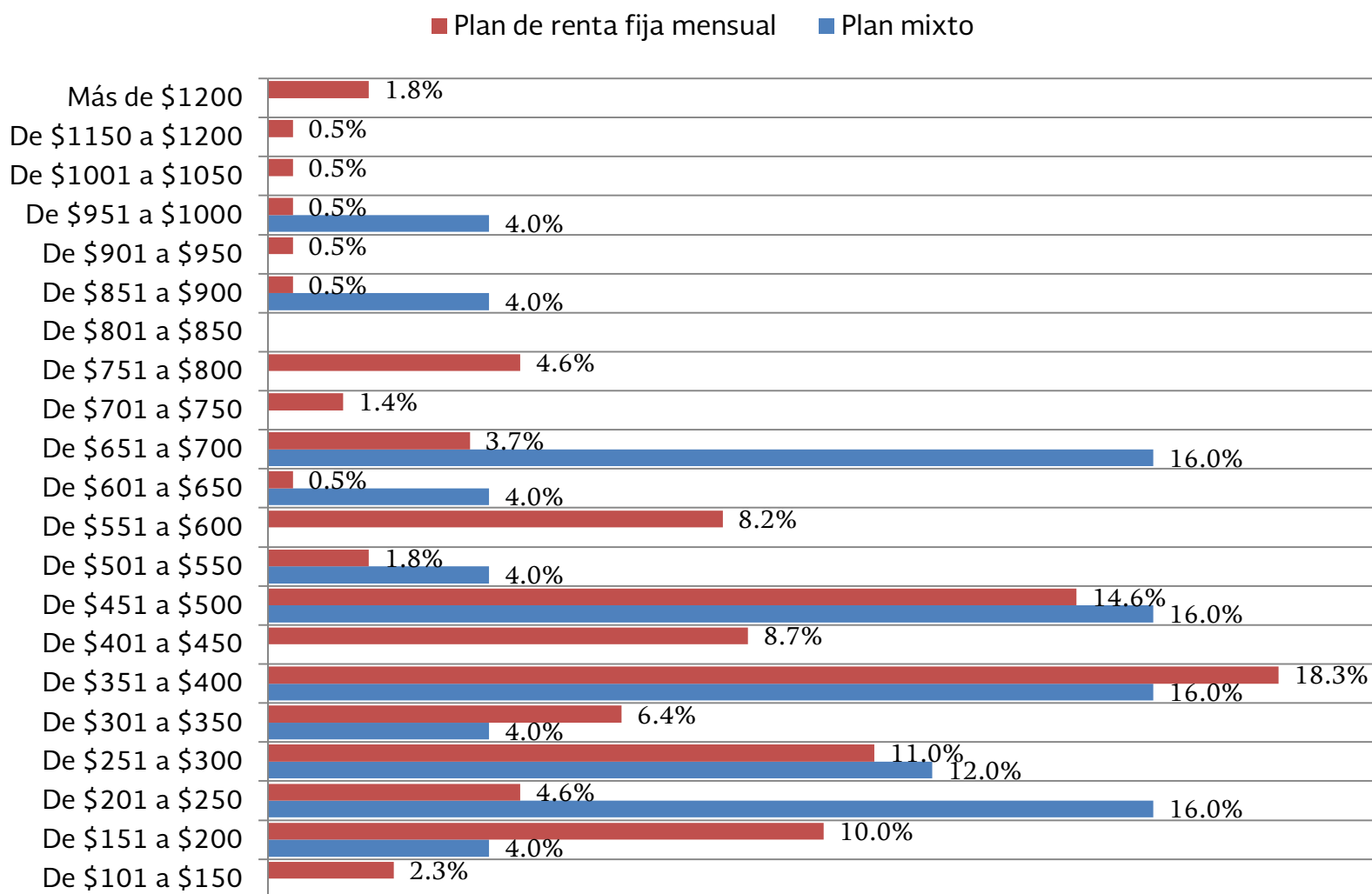


Se registraron sólo 3 usuarios de la modalidad de pago anticipado, los cuales eligieron dicha modalidad porque “es más barato el precio por minuto, mensaje o MB”.



¿CUÁL ES LA RAZÓN PRINCIPAL POR LA QUE ELIGIÓ LA MODALIDAD DE RENTA FIJA MENSUAL, MIXTA O DE PAGO ANTICIPADO QUE TIENE ACTUALMENTE?

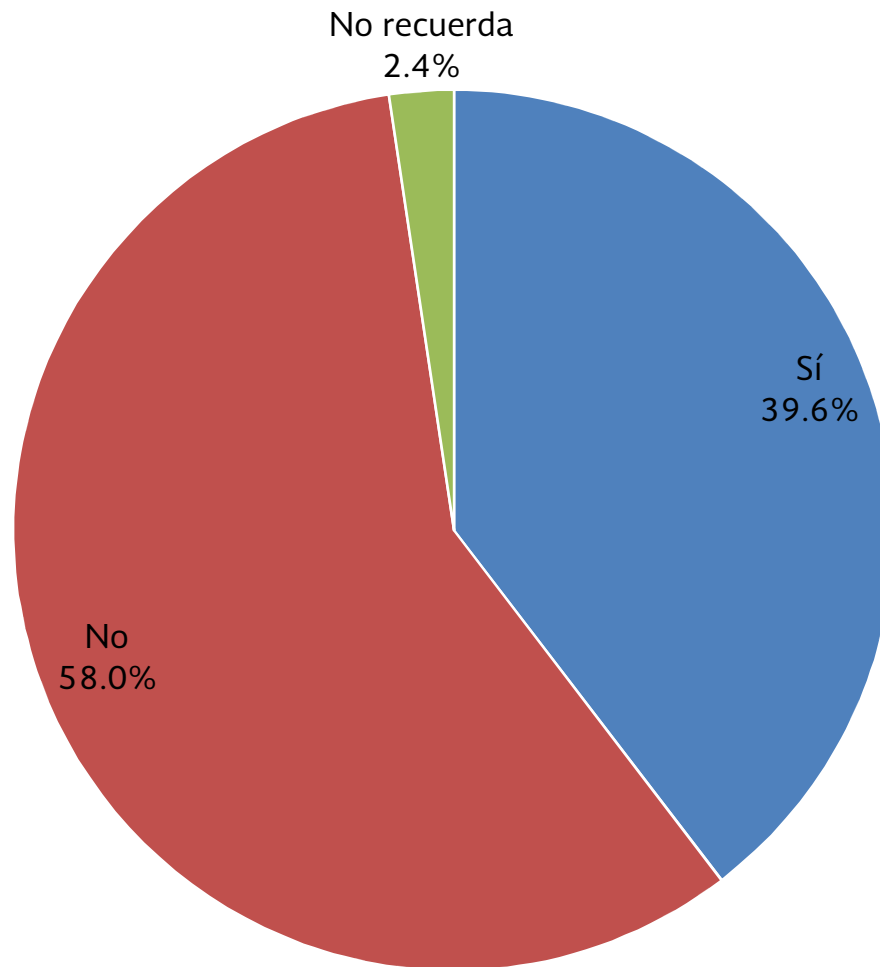
Porcentaje de usuarios/as de cada modalidad de pago



Sólo se registraron sólo 3 usuarios de la modalidad de pago anticipado, los cuales pagaban \$249, \$141 y \$392

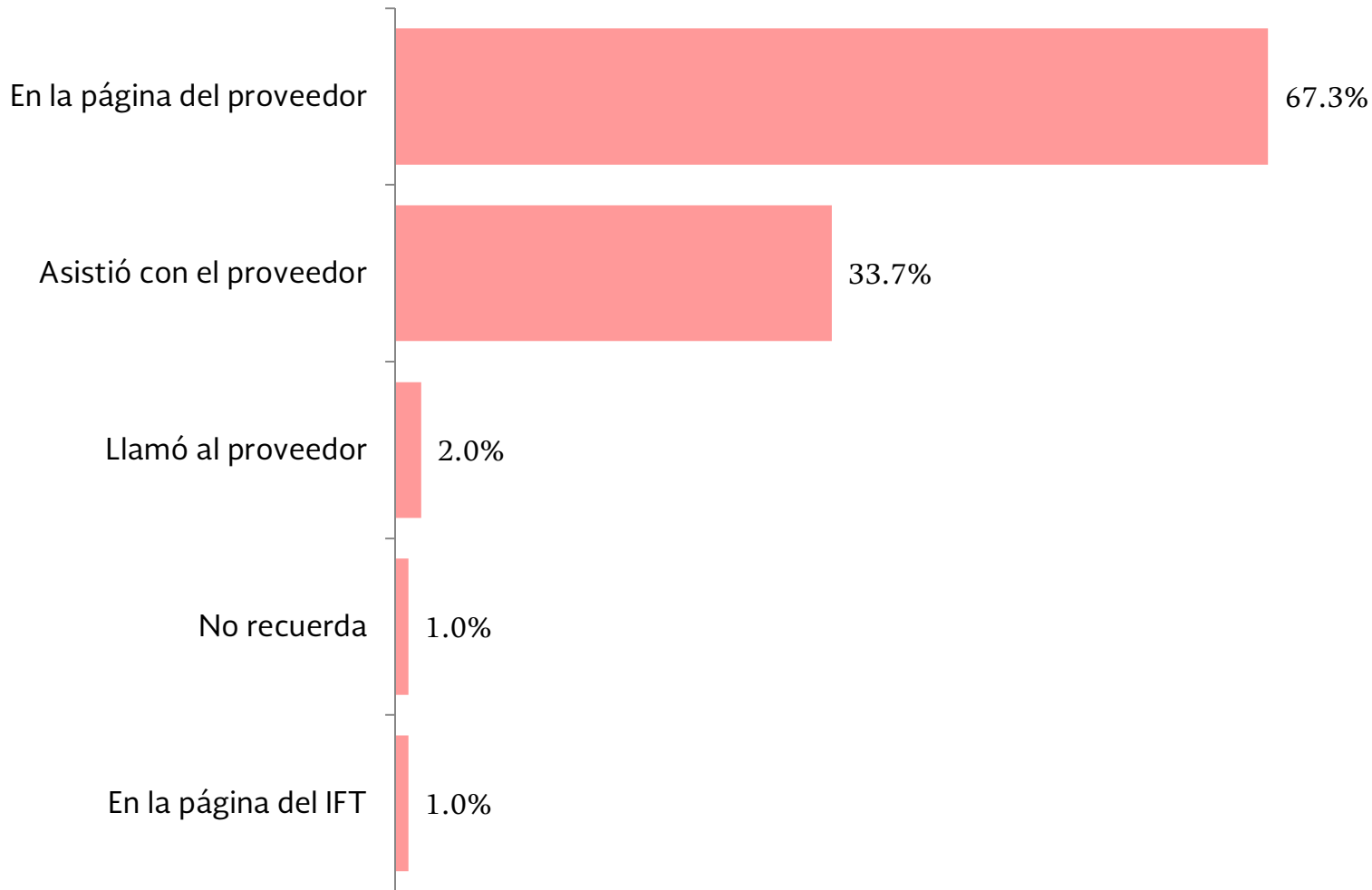
¿USTED BUSCÓ CONSULTAR LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL PLAN QUE TIENE ACTUALMENTE ANTES DE SU CONTRATACIÓN O RENOVACIÓN?

Porcentaje de quienes cuentan con modalidad de pospago, plan mixto o pago anticipado



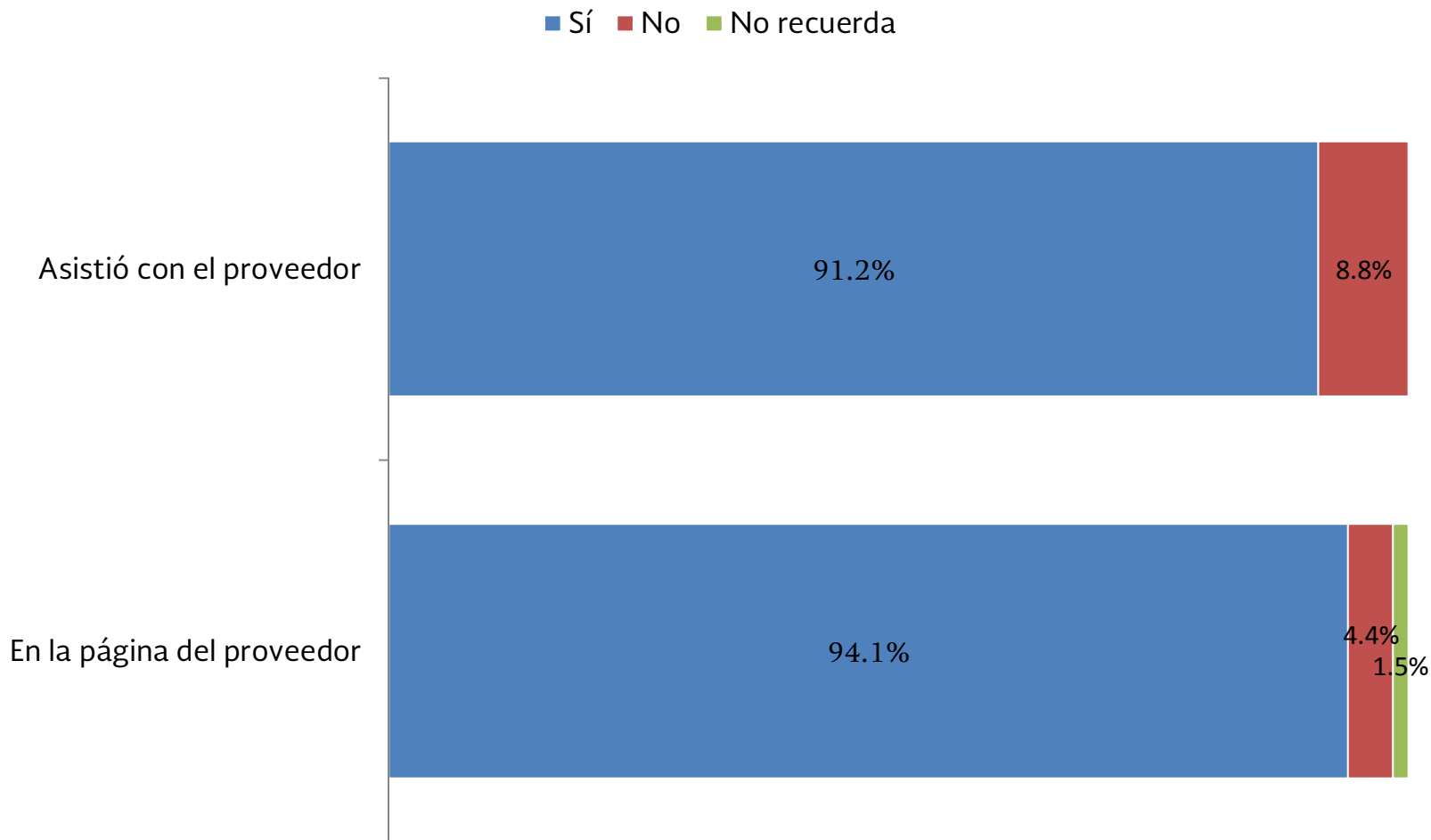
¿DÓNDE BUSCÓ CONSULTAR DICHSOS TÉRMINOS Y CONDICIONES?

Porcentaje de quienes cuentan con modalidad de pospago, plan mixto o pago anticipado y buscaron consultar los términos y condiciones antes de su contratación



EN ESA OCASIÓN, ¿LOGRÓ CONSULTAR DICHSOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL MEDIO QUE CONSULTÓ?

Porcentaje de quienes cada medio para conocer los términos y condiciones



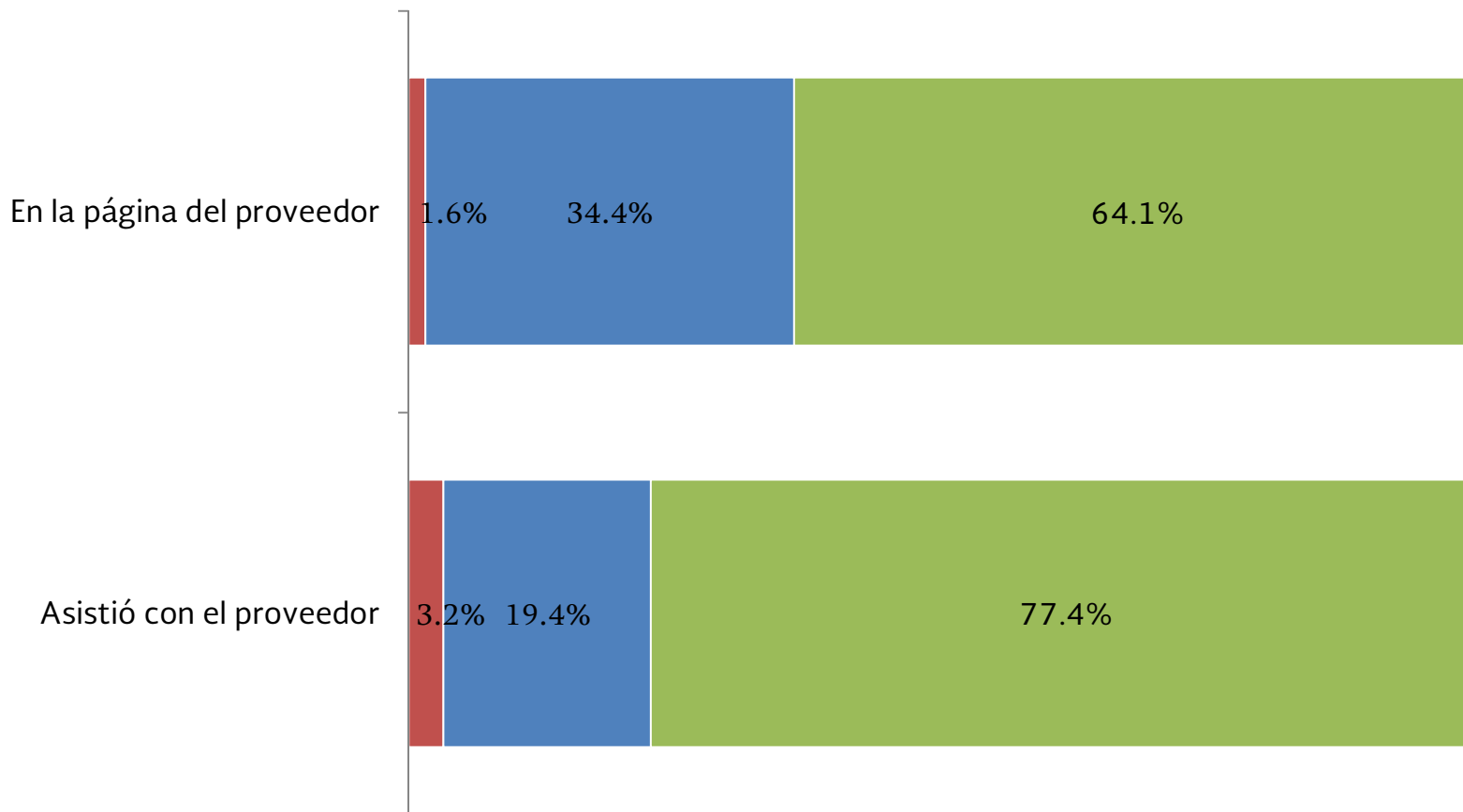
No se grafican los resultados para quienes llamaron al proveedor o acudieron a la página del IFT debido a su reducido número



¿QUÉ TAN SATISFECHO QUEDÓ USTED CON ESTA INFORMACIÓN QUE USTED CONSULTÓ ANTES DE CONTRATAR O RENOVAR...?

Porcentaje de quienes consultaron los términos y condiciones a través de cada medio

■ Nada satisfecho ■ Regularmente satisfecho ■ Muy satisfecho

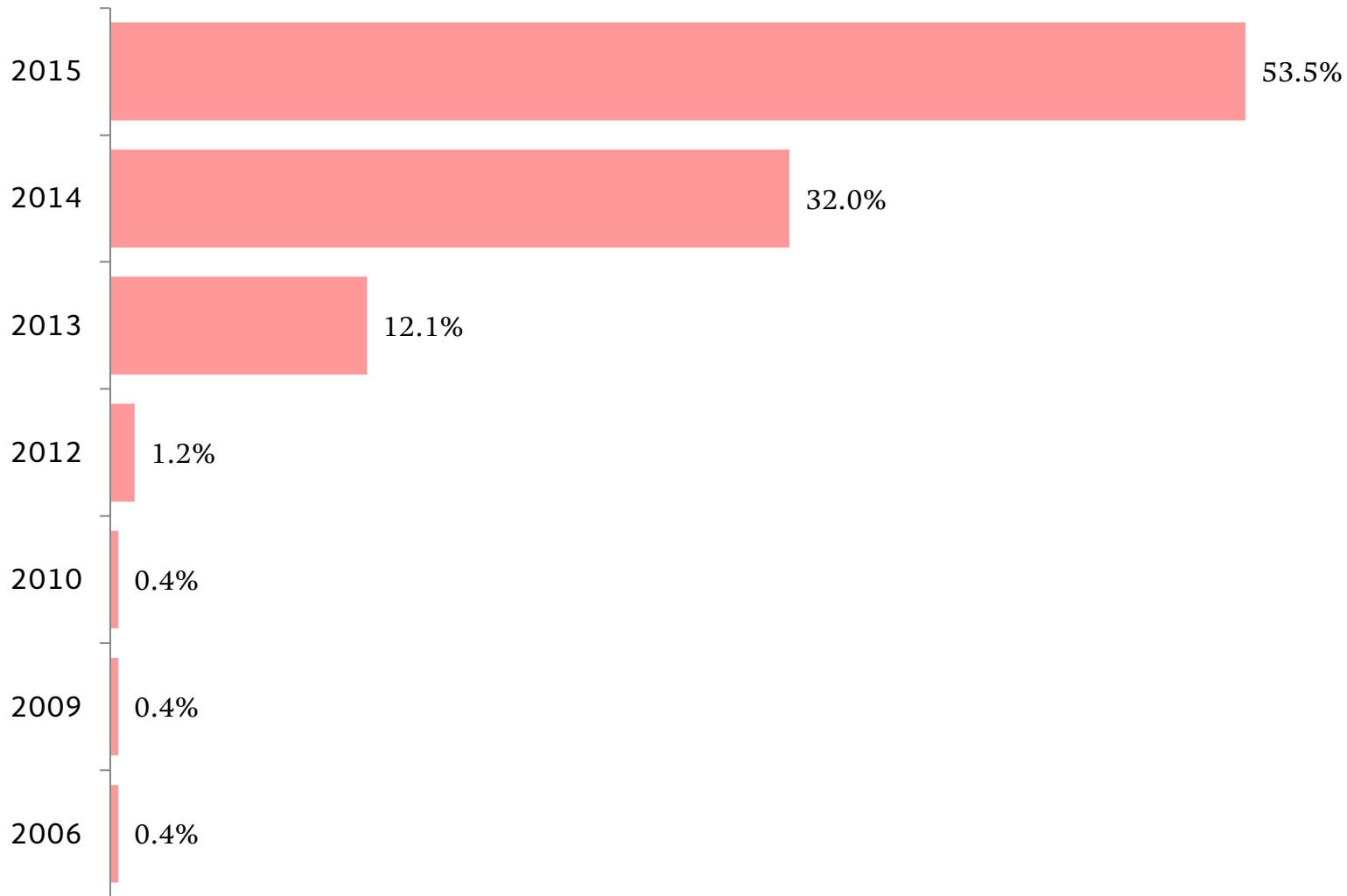


No se grafican los resultados para quienes llamaron al proveedor o acudieron a la página del IFT debido a su reducido número



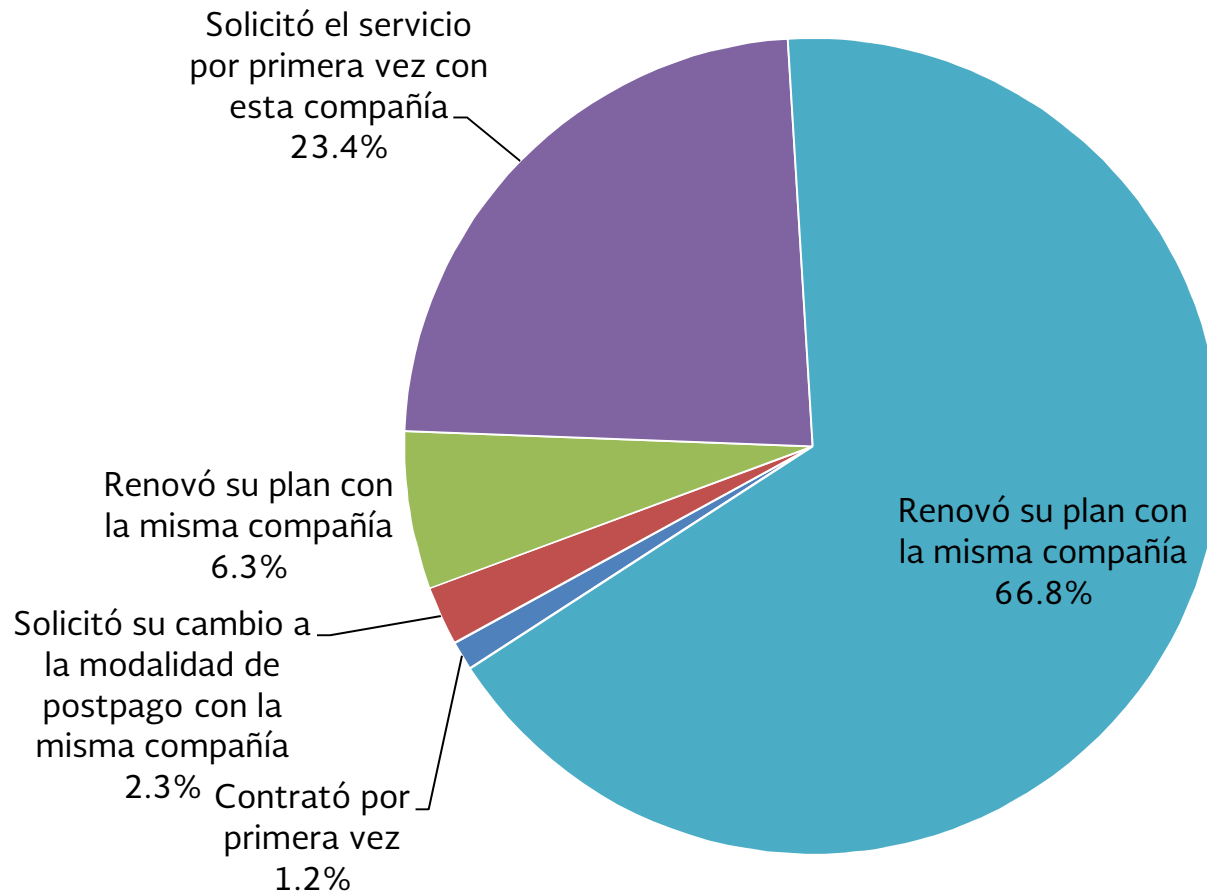
¿APROXIMADAMENTE EN QUÉ AÑO FUE LA ÚLTIMA VEZ QUE USTED CONTRATÓ O RENOVÓ ESTE PLAN QUE TIENE ACTUALMENTE?

Porcentaje de quienes cuentan con modalidad de pospago, plan mixto o pago anticipado



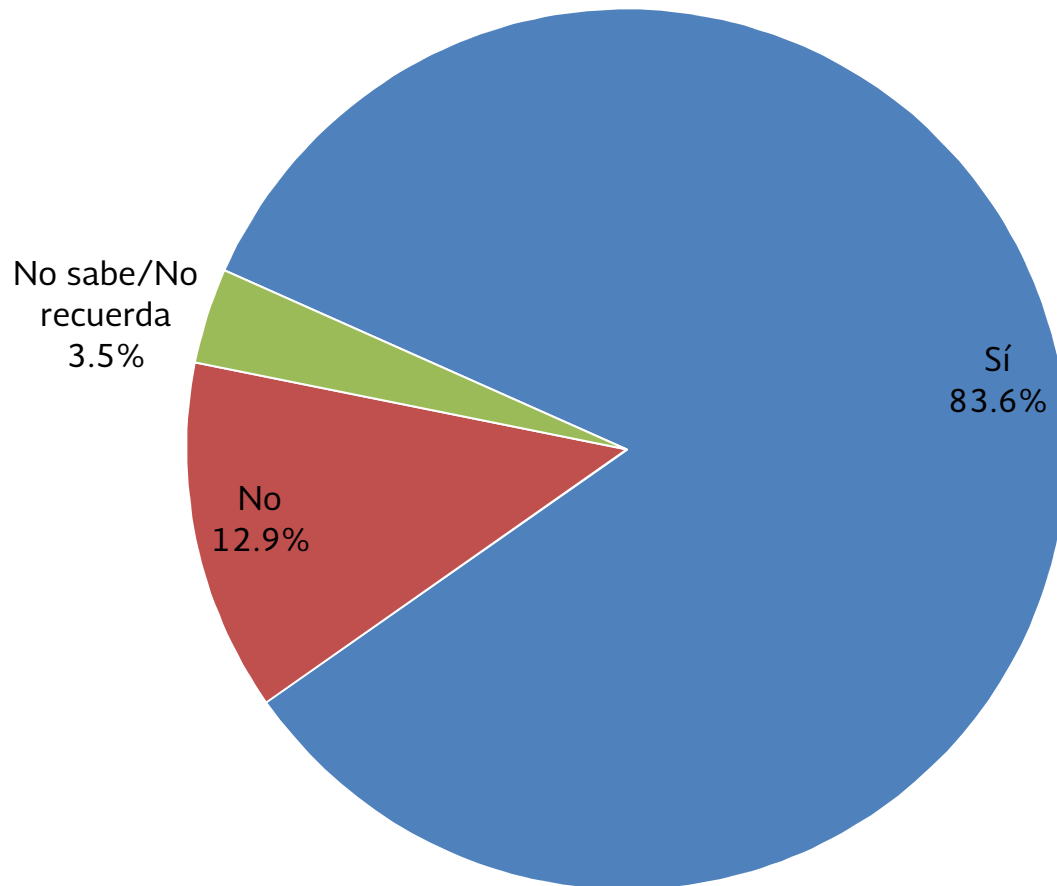
EN ESTA FECHA, USTED...

Porcentaje de quienes cuentan con modalidad de postpago, plan mixto o pago anticipado



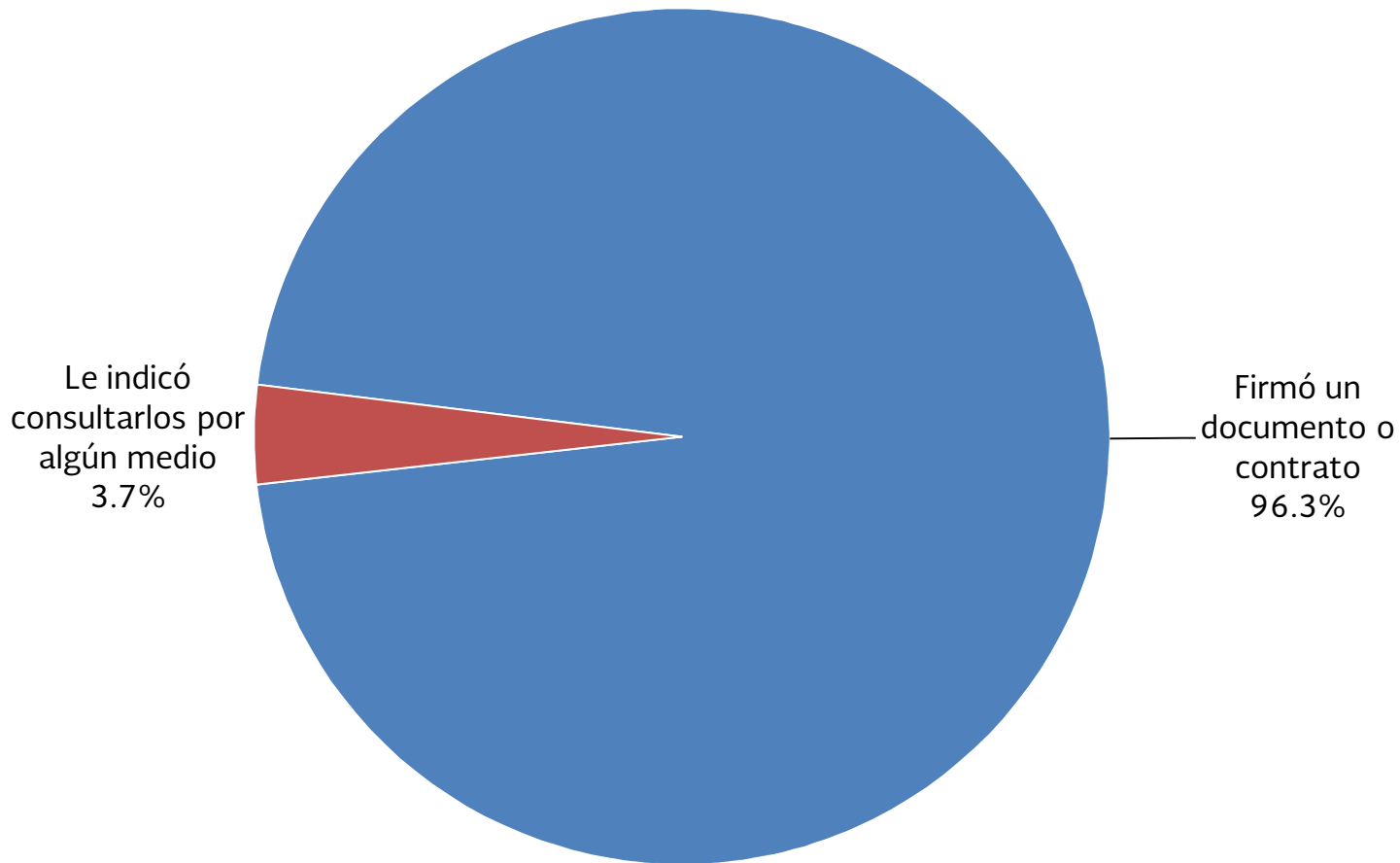
DURANTE ESTA ÚLTIMA CONTRATACIÓN O RENOVACIÓN, ¿FIRMÓ ALGÚN DOCUMENTO O CONTRATO EN DONDE SE ESPECIFICARAN LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SU SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL O SU PROVEEDOR LE INDICÓ CONSULTARLOS POR ALGÚN OTRO MEDIO?

Porcentaje de quienes cuentan con modalidad de pospago, plan mixto o pago anticipado



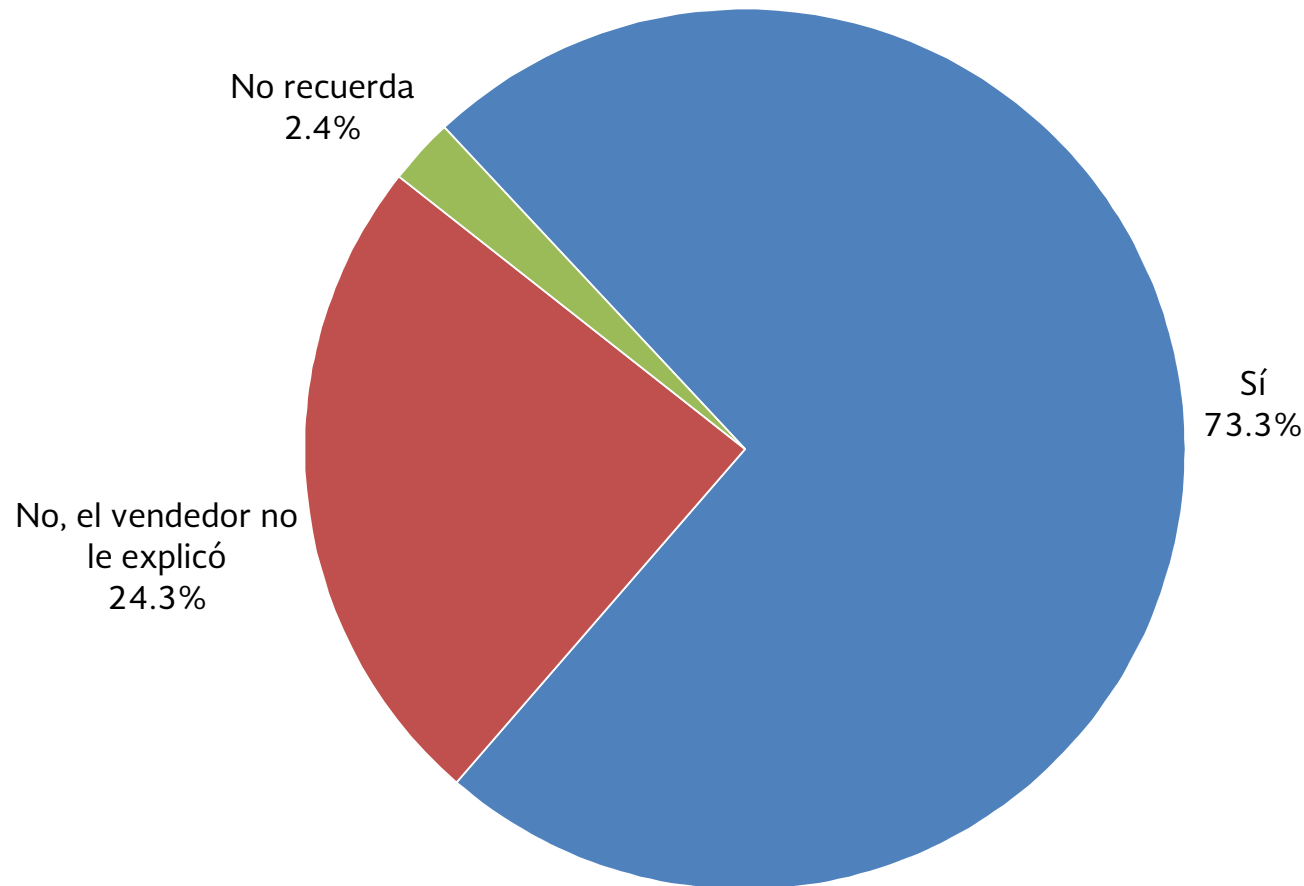
DURANTE ESTA ÚLTIMA CONTRATACIÓN O RENOVACIÓN, ¿FIRMÓ ALGÚN DOCUMENTO O CONTRATO EN DONDE SE ESPECIFICARAN LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SU SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL O SU PROVEEDOR LE INDICÓ CONSULTARLOS POR ALGÚN OTRO MEDIO?

Porcentaje de quienes sí firmaron un documento con los términos y condiciones o el proveedor les indicó consultarlos en algún medio



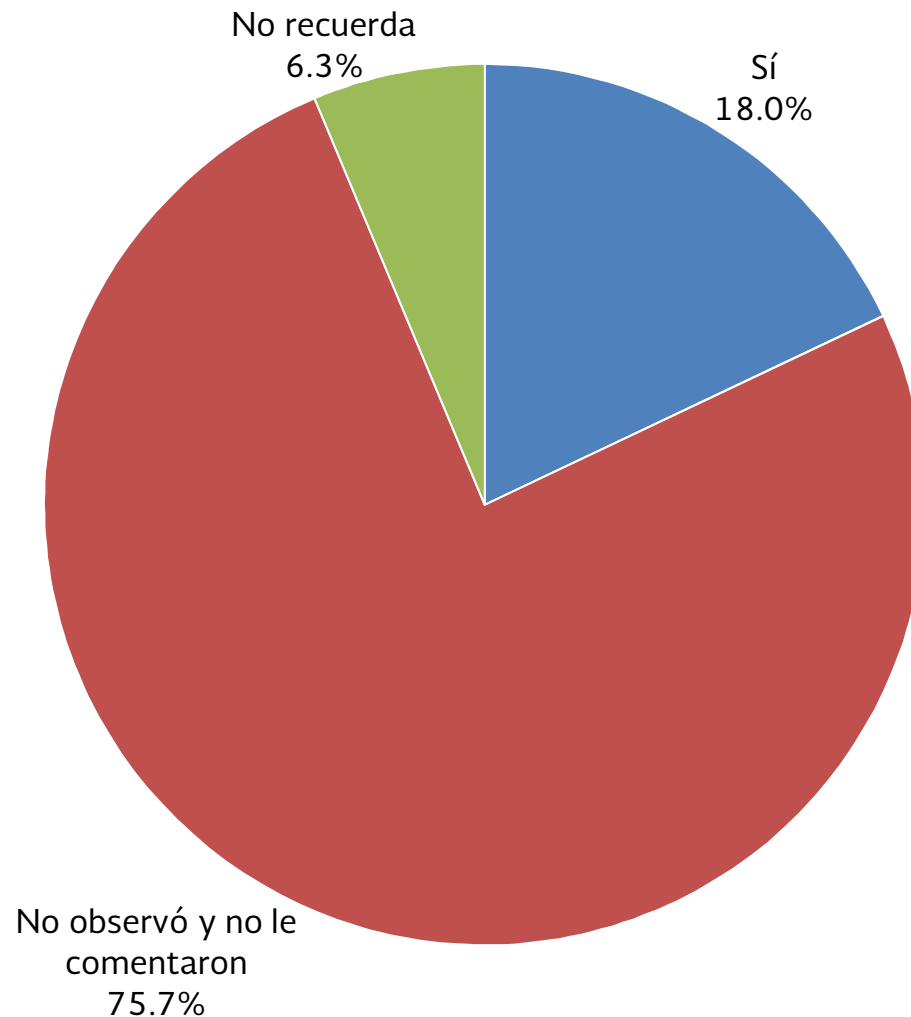
¿EL VENDEDOR LE EXPLICÓ EL CONTENIDO DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE ESTE DOCUMENTO O CONTRATO QUE USTED FIRMÓ?

Porcentaje de quienes firmaron un documento con los términos y condiciones



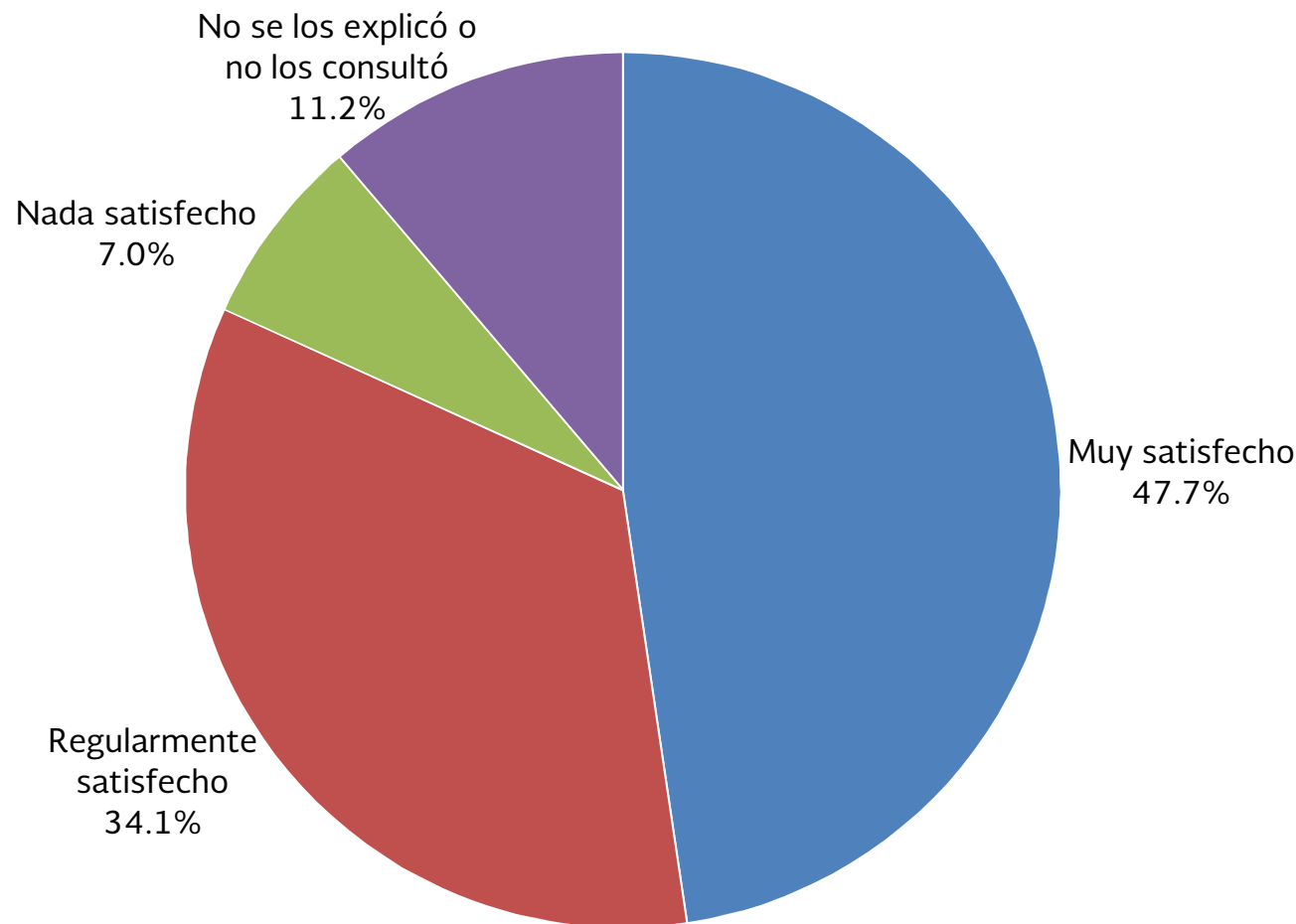
¿OBSERVÓ O EL VENDEDOR LE COMENTÓ QUE ESTE DOCUMENTO QUE USTED FIRMÓ ESTABA REGISTRADO ANTE PROFECO Y/O IFT?

Porcentaje de quienes firmaron un documento con los términos y condiciones



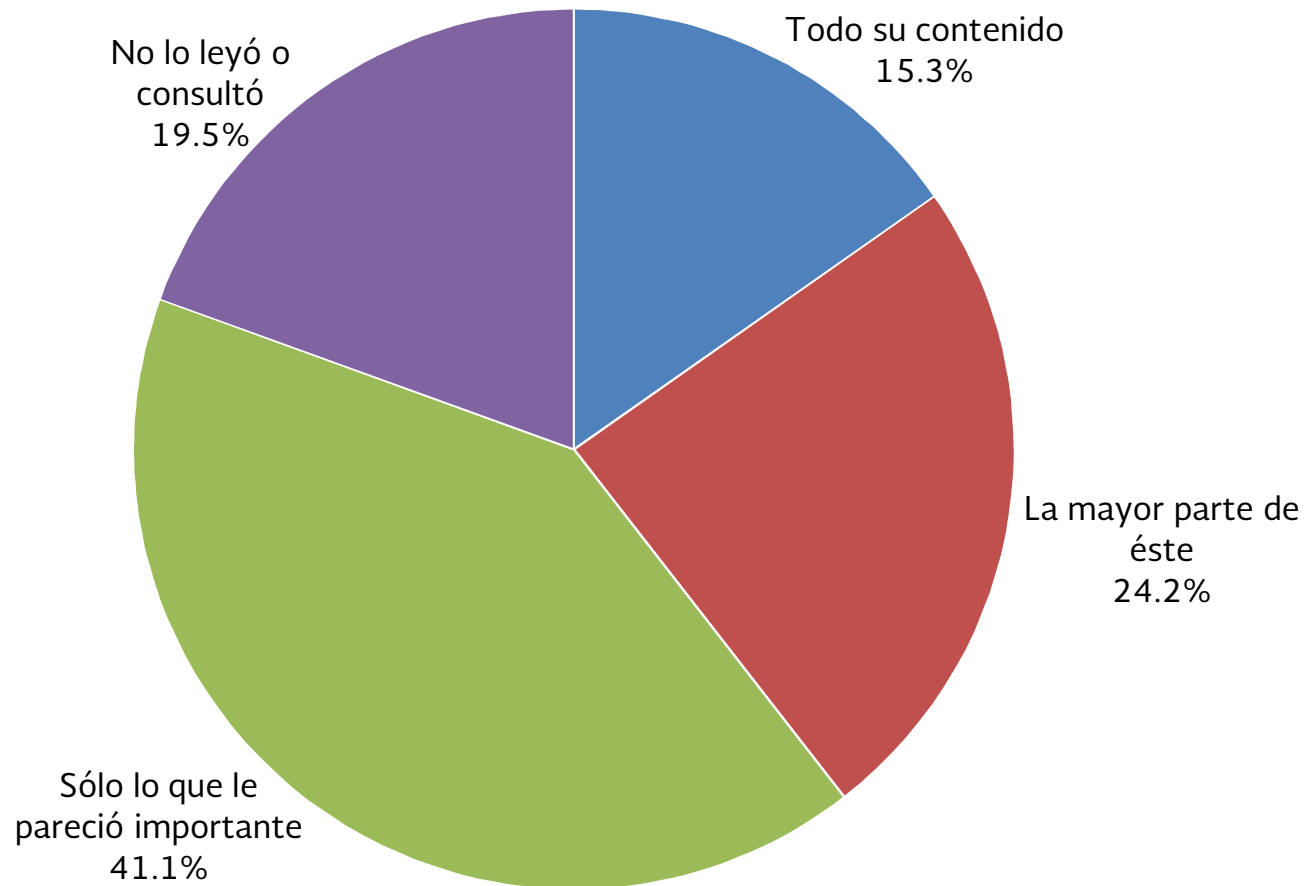
¿QUÉ TAN SATISFECHO QUEDÓ CON ESTA INFORMACIÓN SOBRE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SU SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL?

Porcentaje de quienes sí firmaron un documento con los términos y condiciones o el proveedor les indicó consultarlos en algún medio



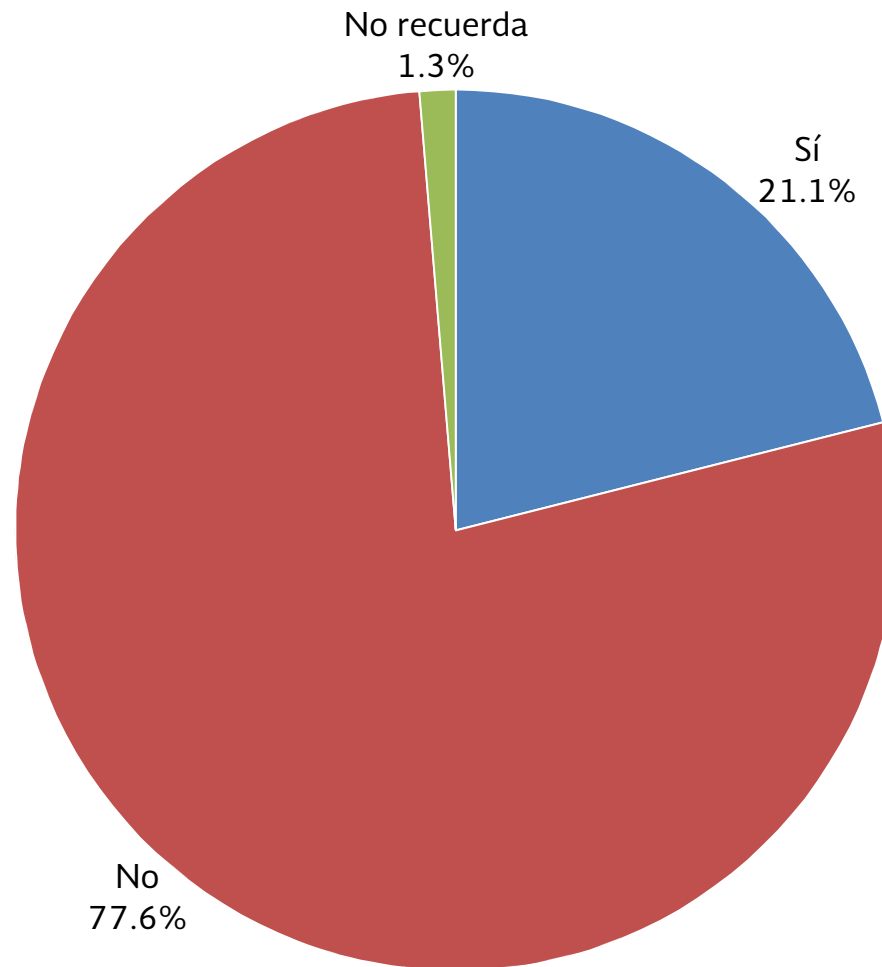
ANTES DE FIRMAR EL DOCUMENTO O CUANDO CONSULTÓ LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES POR EL MEDIO QUE LE INDICARON, ¿USTED LEYÓ...?

Porcentaje de quienes consultaron o a quienes les explicaron los términos y condiciones



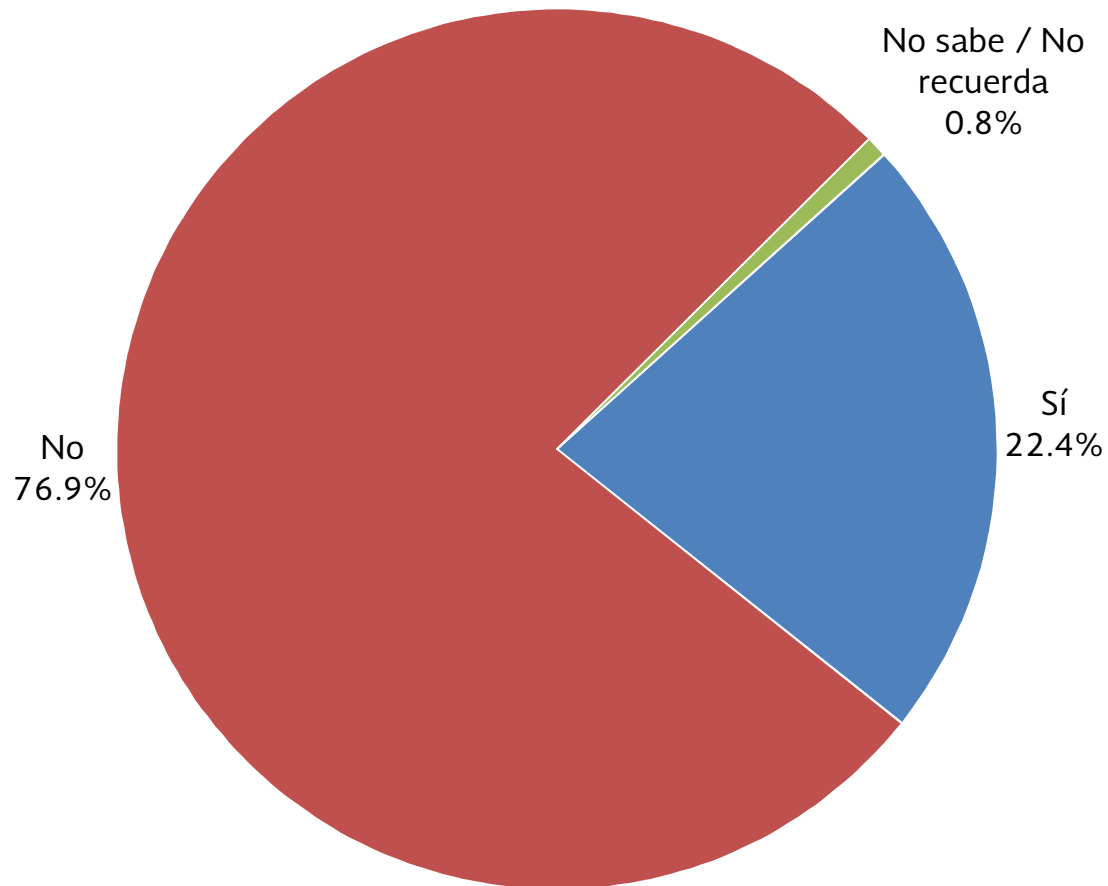
¿DETECTÓ SI HABÍA CLAUSULAS O INFORMACIÓN VENTAJOSA DEL PROVEEDOR QUE DAÑARAN SUS INTERESES COMO CONSUMIDOR?

Porcentaje de quienes leyeron o consultaron los términos y condiciones



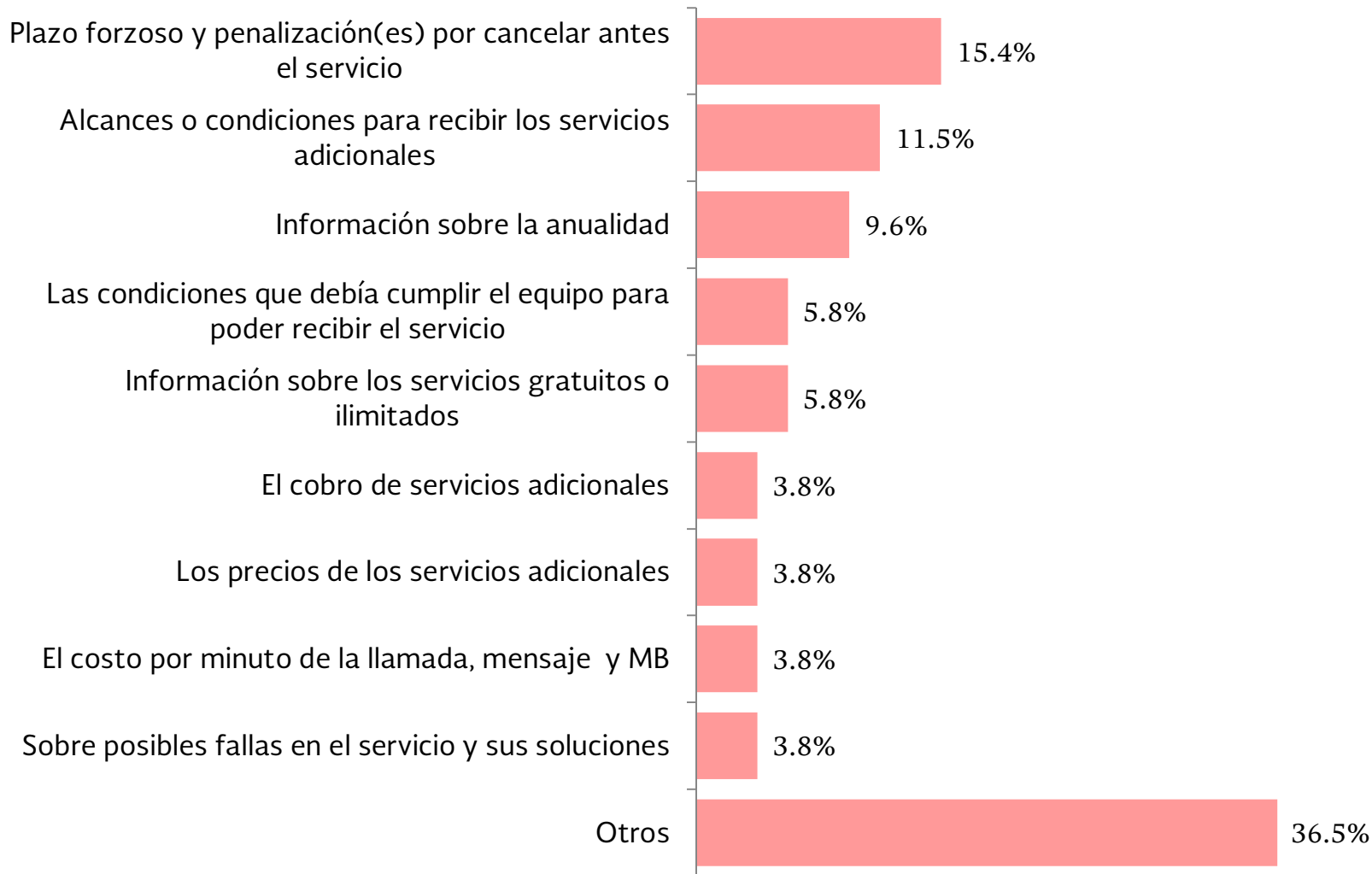
AL CONTRATAR O CONSULTAR LA INFORMACIÓN SOBRE SU SERVICIO ¿OBSERVÓ O EL VENDEDOR LE DIO INFORMACIÓN FALSA O QUE OMITÍA DETALLES SOBRE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO?

Porcentaje de quienes cuentan con modalidad de pospago, plan mixto o pago anticipado



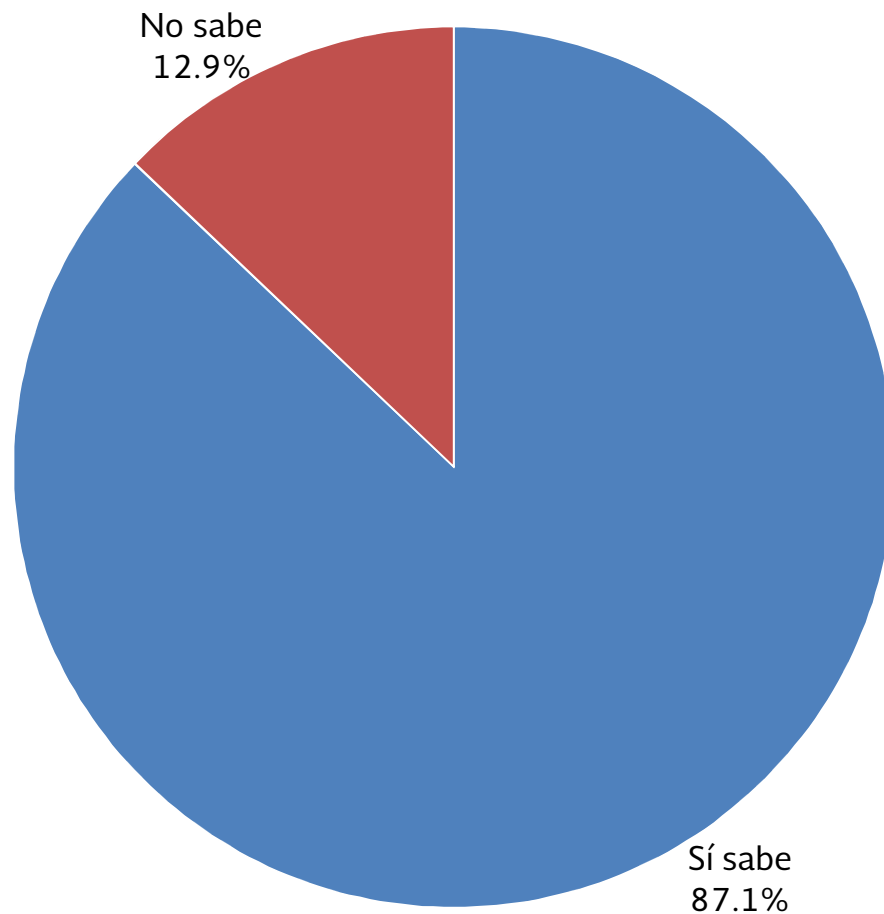
¿QUÉ INFORMACIÓN FUE FALSA O BIEN OMITIÓ DARLE EL VENDEDOR O QUE USTED OBSERVÓ EN SU CONSULTA?

Porcentaje de quienes observaron información falsa o que omitía detalles



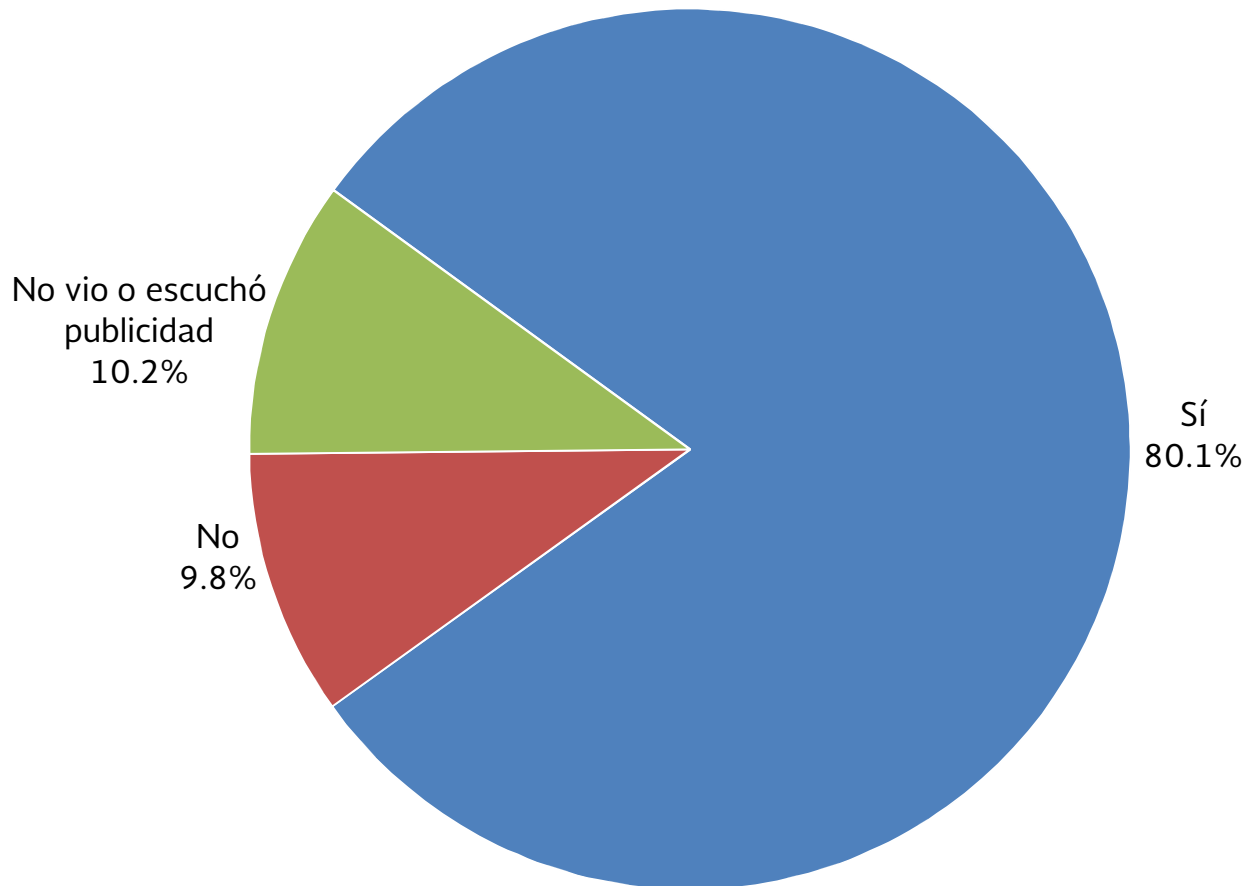
¿SABE QUE ACTUALMENTE LOS USUARIOS DE LA MODALIDAD POSPAGO, PLAN MIXTO O PAGO ADELANTADO PUEDEN HACER LLAMADAS A NIVEL NACIONAL COMO LLAMADAS LOCALES?

Porcentaje de quienes cuentan con modalidad de pospago, plan mixto o pago anticipado



¿LAS CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL QUE USTED RECIBE SON LAS MISMAS QUE USTED OBSERVÓ EN LA PUBLICIDAD?

Porcentaje de quienes cuentan con modalidad de pospago, plan mixto o pago anticipado

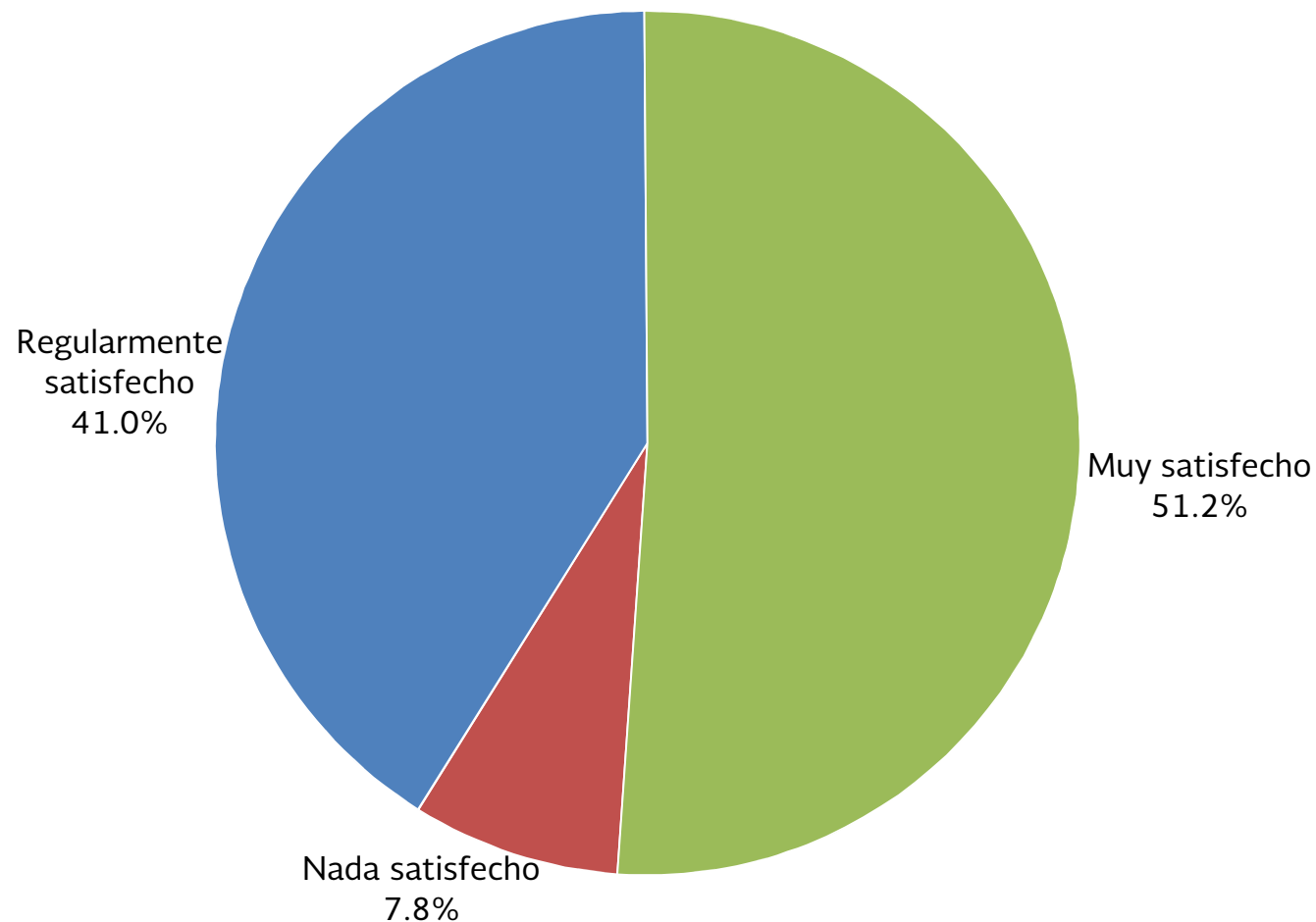




PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

SECCIÓN:
SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

¿QUÉ TAN SATISFECHO ESTÁ ACTUALMENTE CON EL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL QUE USTED RECIBE DE SU COMPAÑÍA...?

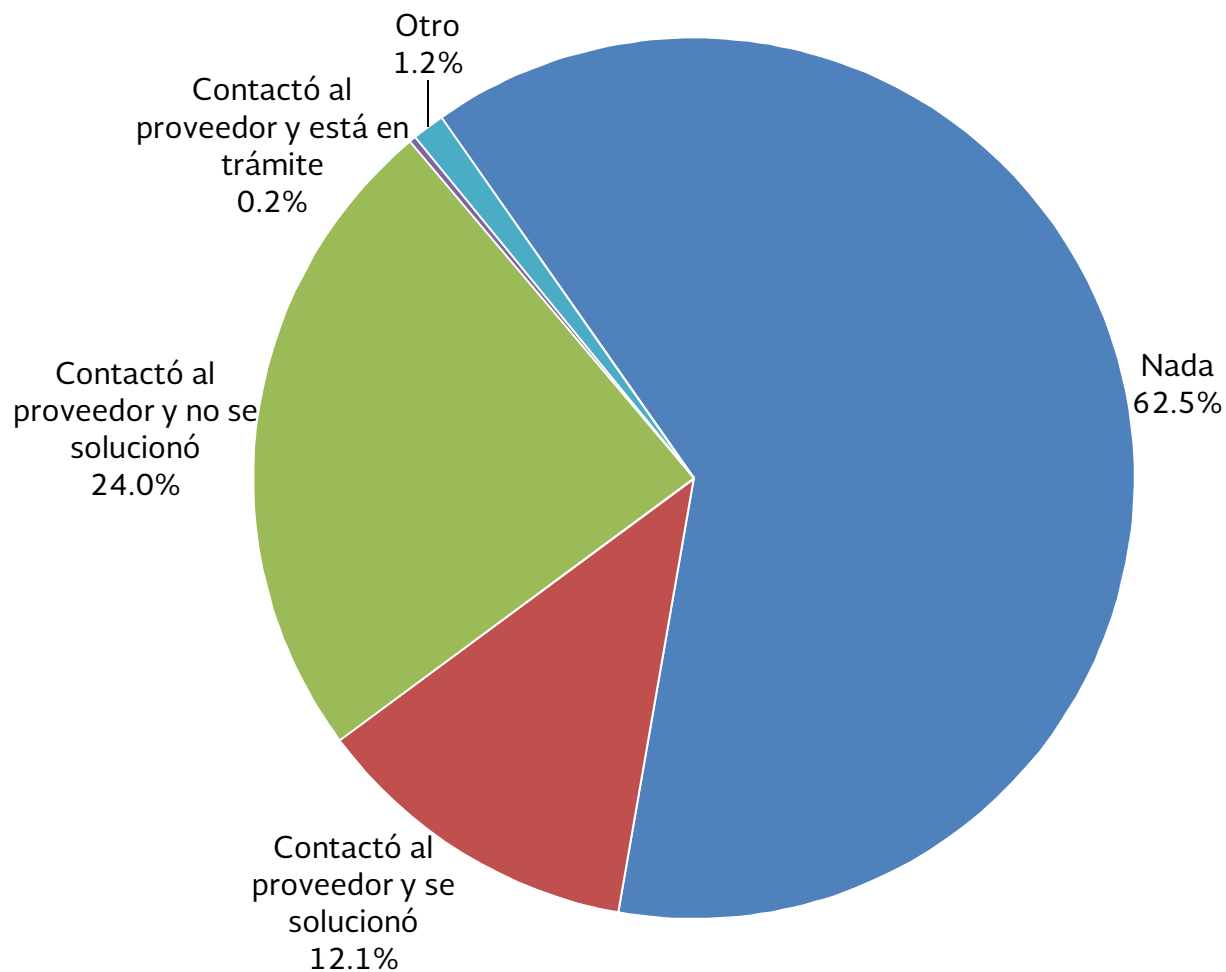


¿QUÉ PROBLEMA(S) HA TENIDO CON EL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL QUE LE BRINDA SU COMPAÑÍA ACTUAL?



¿QUÉ HA HECHO PARA RESOLVERLO?

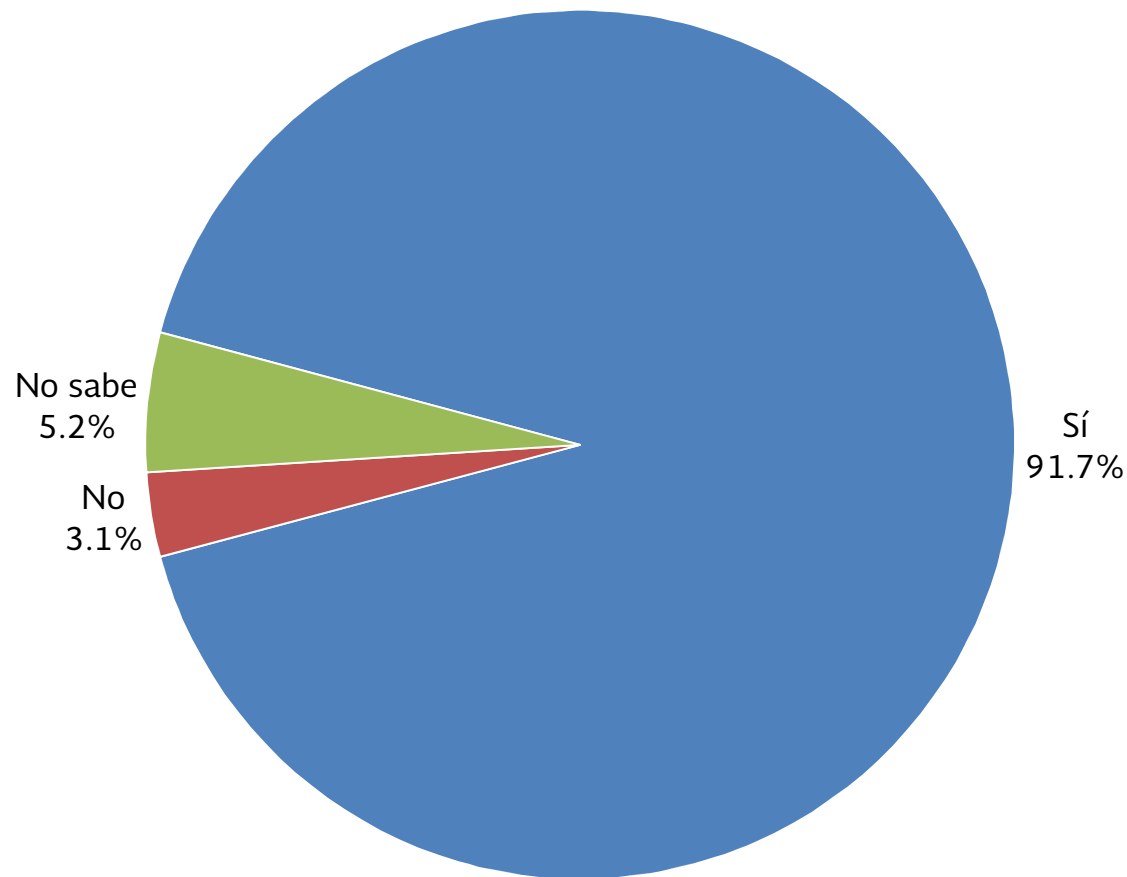
Porcentaje de quienes tuvieron algún problema con su servicio





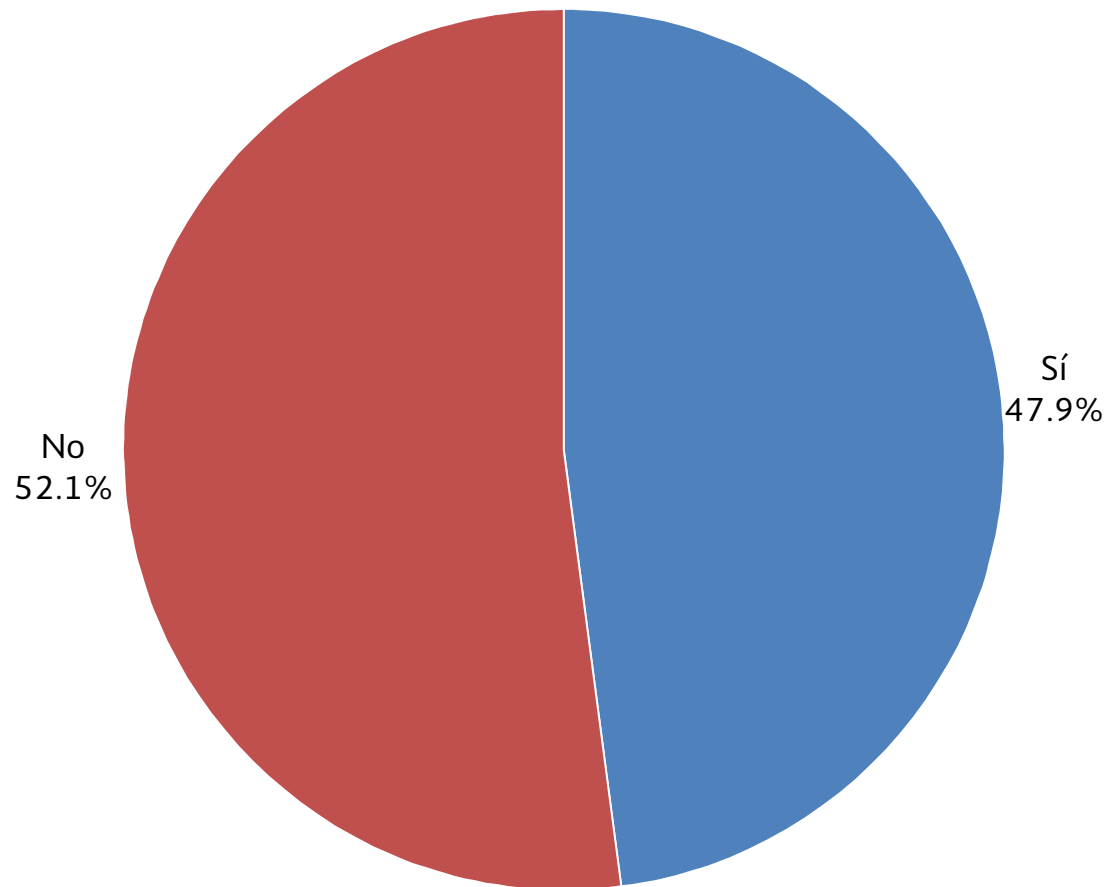
SECCIÓN:
*SISTEMA DE ATENCIÓN A CLIENTES Y
CANCELACIÓN DE SERVICIOS*

¿LA COMPAÑÍA QUE LE BRINDA EL SERVICIO CUENTA CON ALGÚN ESTABLECIMIENTO, TELÉFONO, PAGINA, CORREO, ETC. PARA ATENDER QUEJAS Y DUDAS DE LOS CLIENTES?



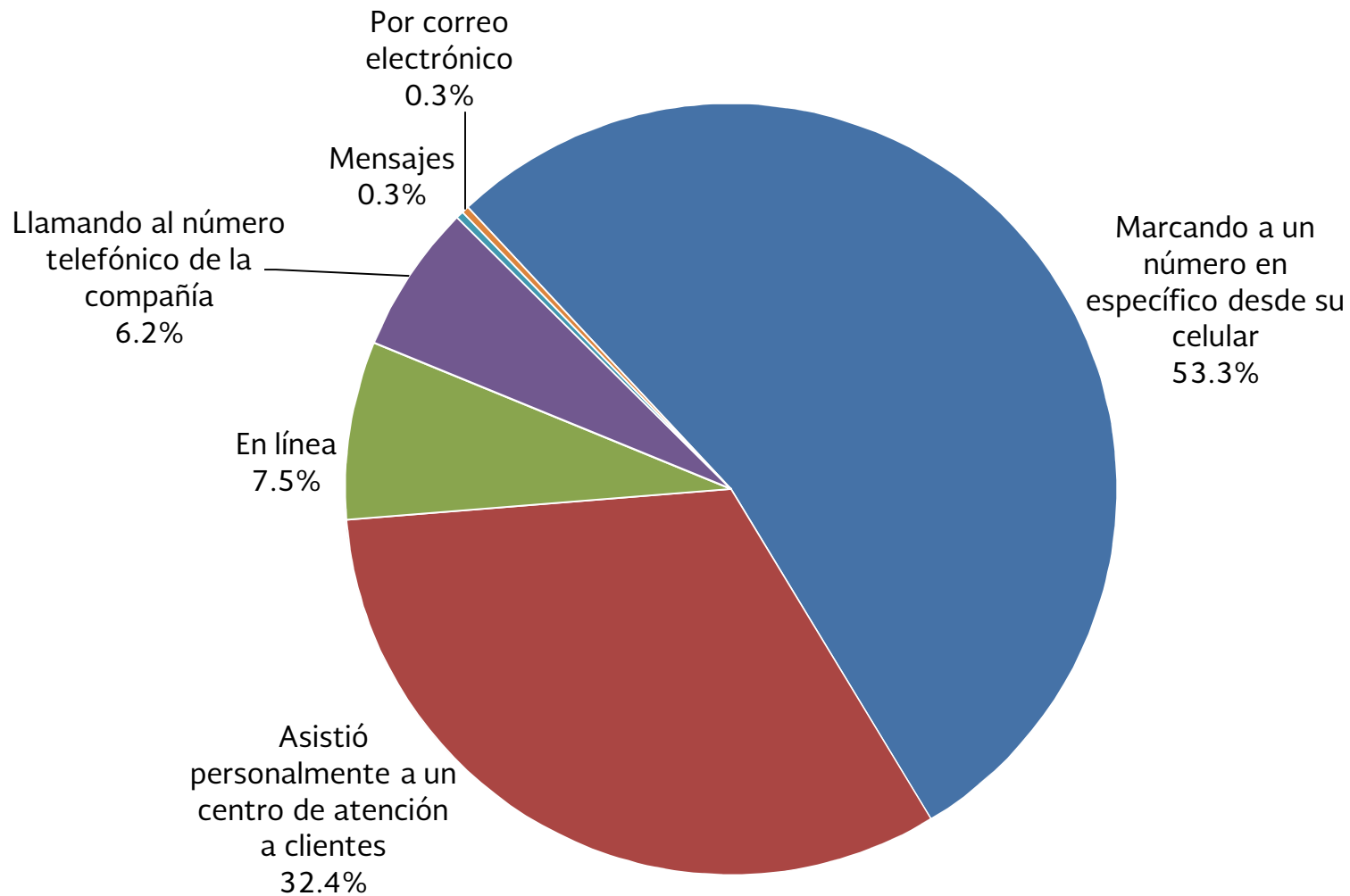
DE ENERO 2013 A LA FECHA, ¿HA SOLICITADO QUE LE RESUELVAN ALGUNA QUEJA O DUDA SOBRE EL SERVICIO QUE TIENE ACTUALMENTE POR ALGUNO DE ESTOS MEDIOS?

Porcentaje de saben que su compañía cuenta con algún medio para la atención de dudas y quejas



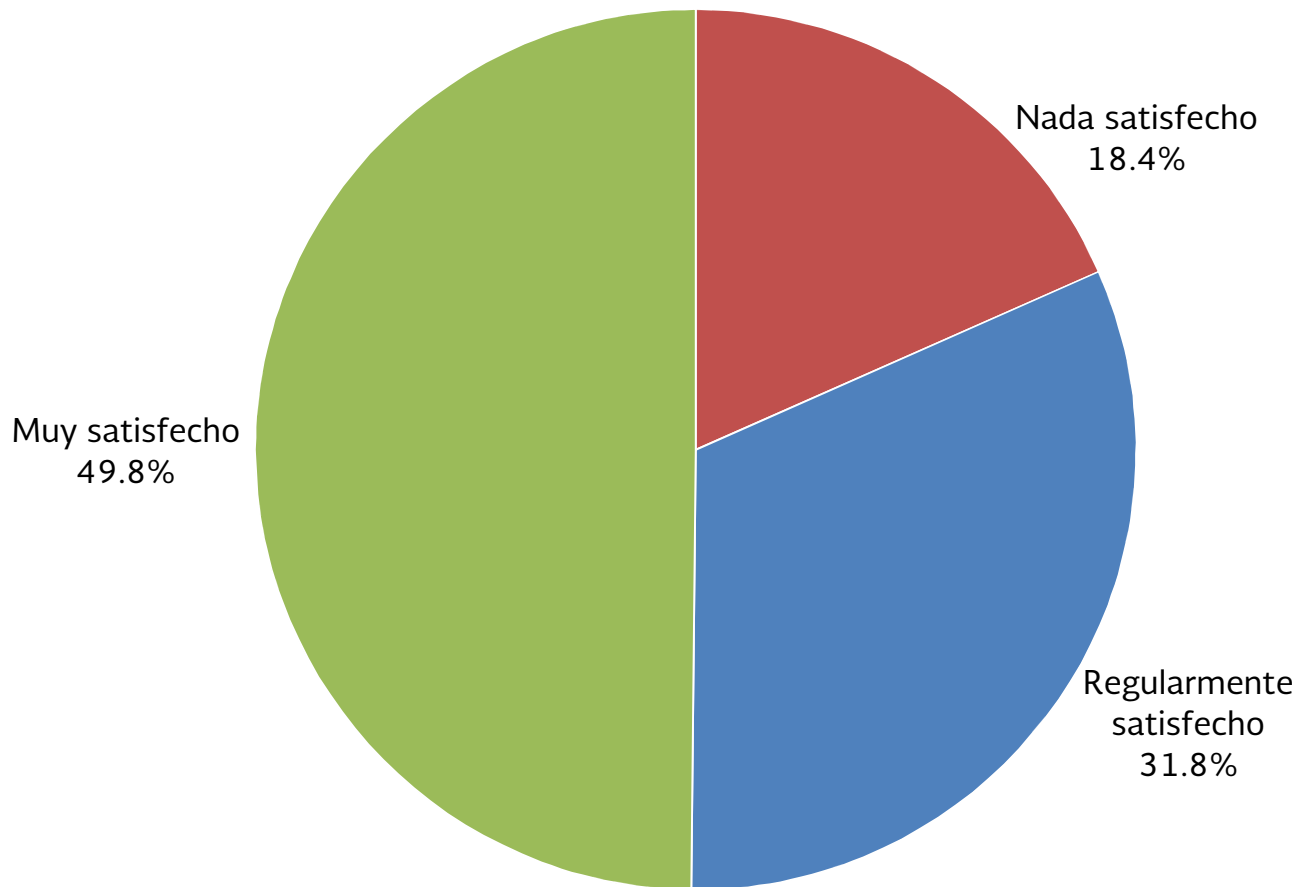
¿A TRAVÉS DE QUÉ MEDIO SOLICITÓ ESTE SERVICIO LA ÚLTIMA VEZ EN ESTE PERIODO... ?

Porcentaje de quienes han solicitado la atención de alguna queja o duda de enero de 2013 al momento de la entrevista



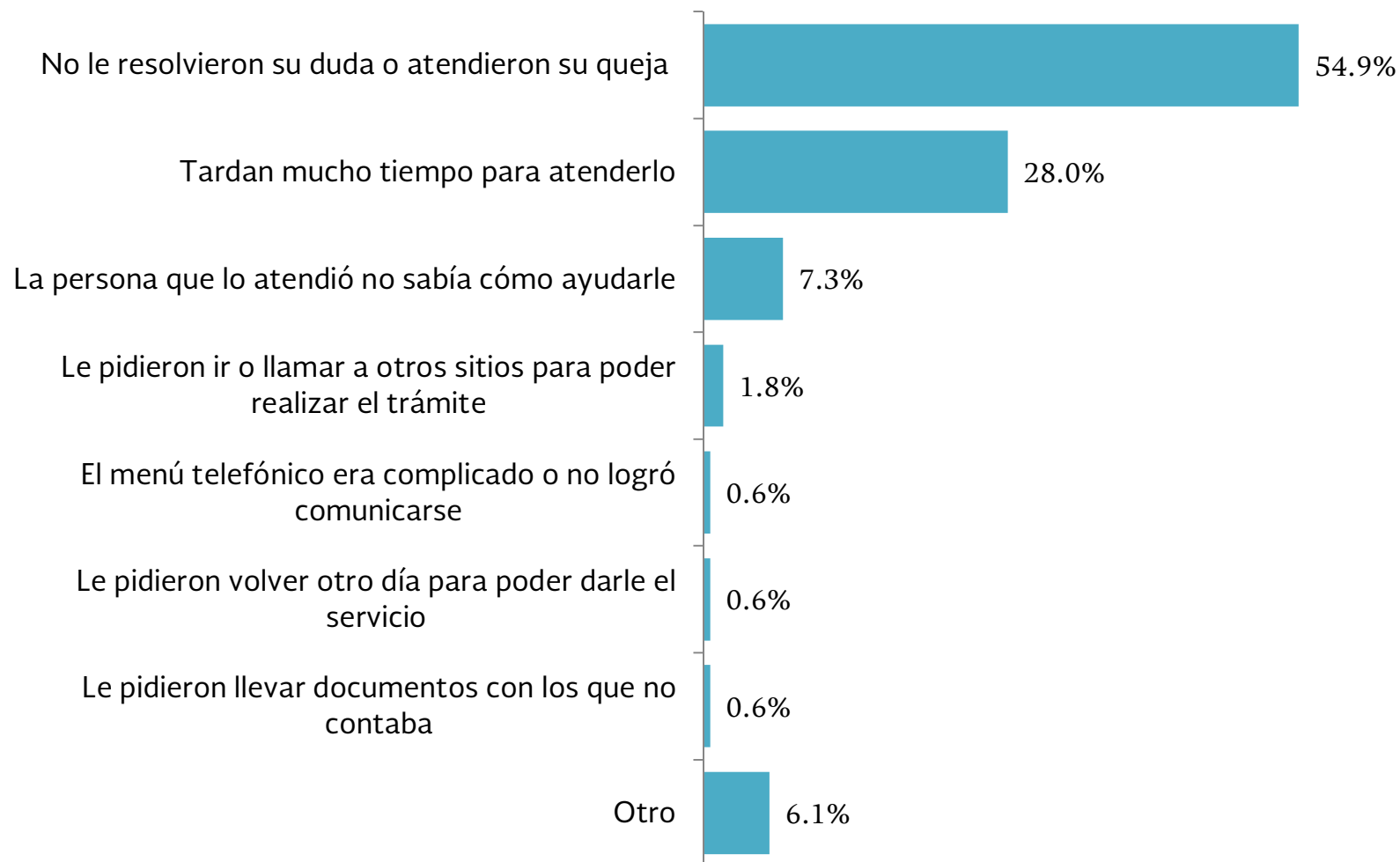
¿QUÉ TAN SATISFECHO QUEDÓ EN ESA OCASIÓN CON LA ATENCIÓN QUE USTED RECIBIÓ POR ESTE MEDIO... ?

Porcentaje de quienes han solicitado la atención de alguna queja o duda de enero de 2013 al momento de la entrevista

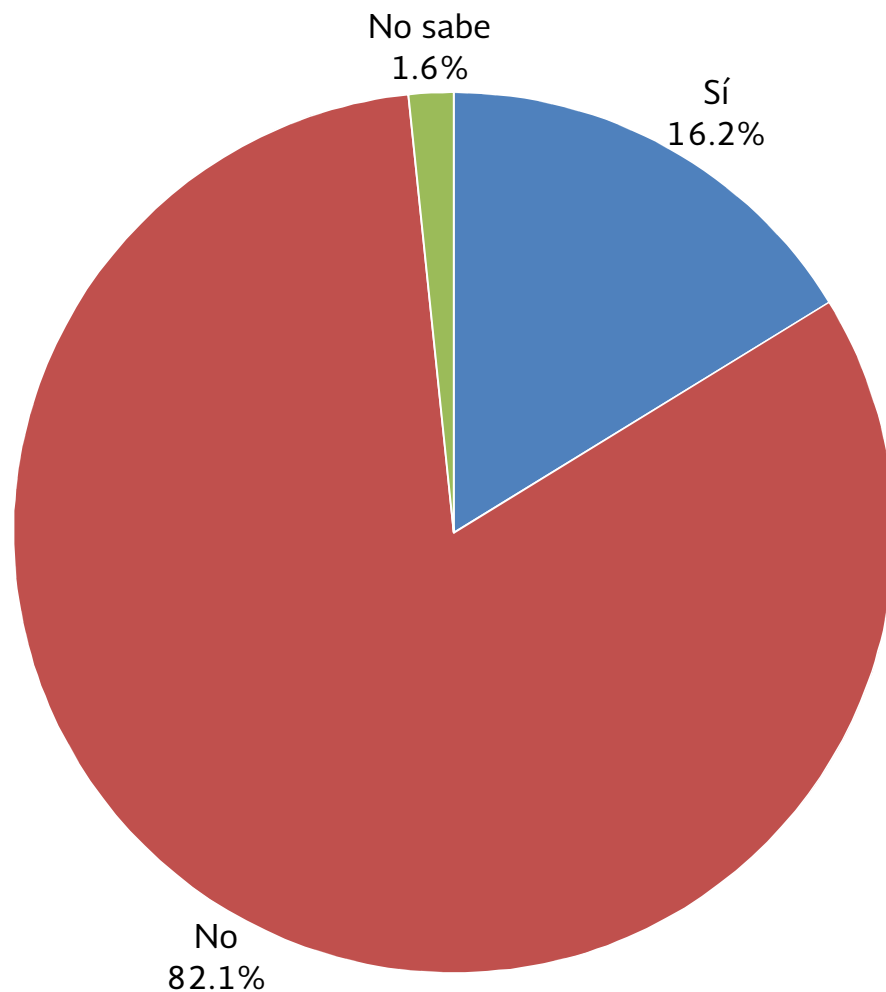


¿POR QUÉ?

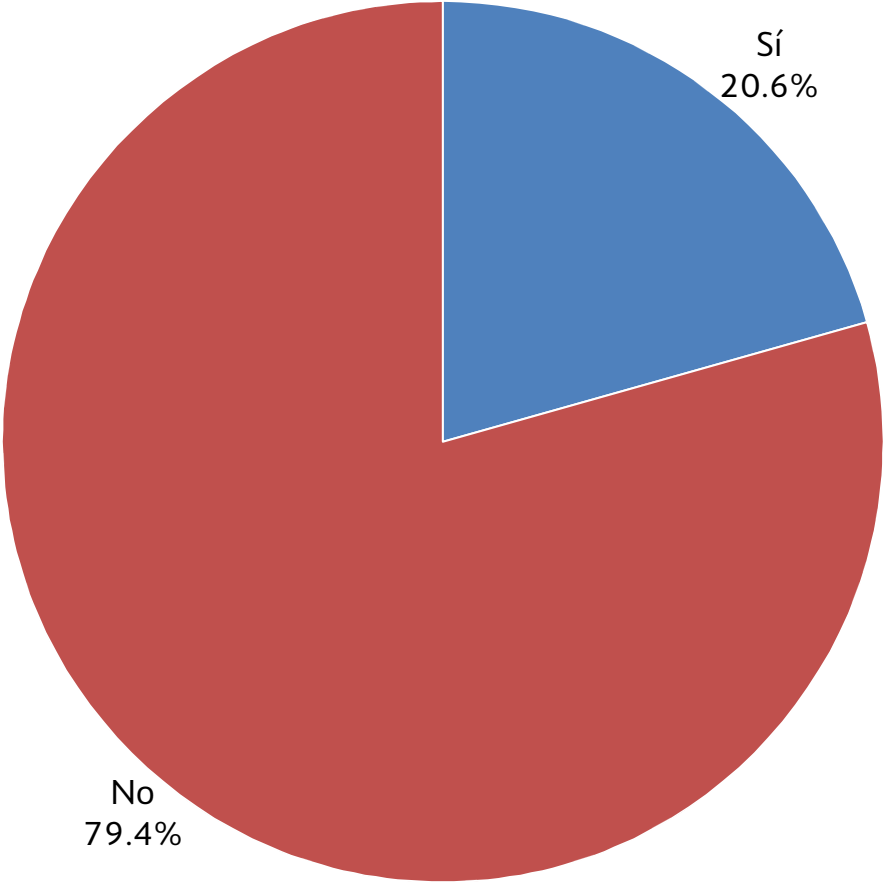
Porcentaje de quienes han solicitado la atención de alguna queja o duda de enero de 2013 al momento de la entrevista y quedaron nada o regularmente satisfechos



DE ENERO 2013 A LA FECHA, ¿SU COMPAÑÍA DE TELEFONÍA MÓVIL LE HA COBRADO POR ALGÚN SERVICIO ADICIONAL QUE USTED NO HAYA SOLICITADO O ACEPTADO EXPRESAMENTE?

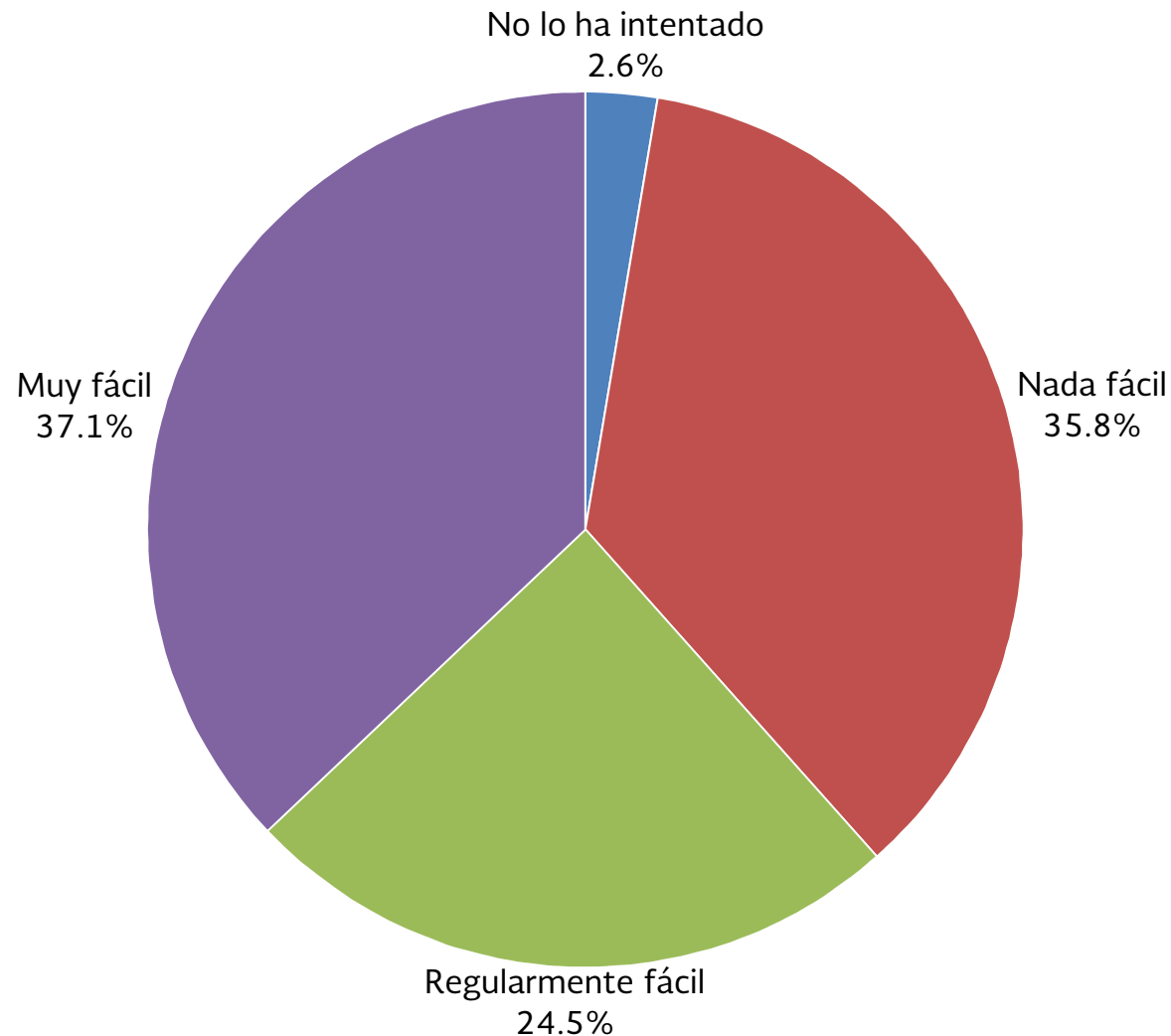


EN ESTE MISMO PERIODO, ¿HA CANCELADO O QUERIDO CANCELAR ALGÚN SERVICIO ADICIONAL, SOLICITADO O NO, CON SU COMPAÑÍA?



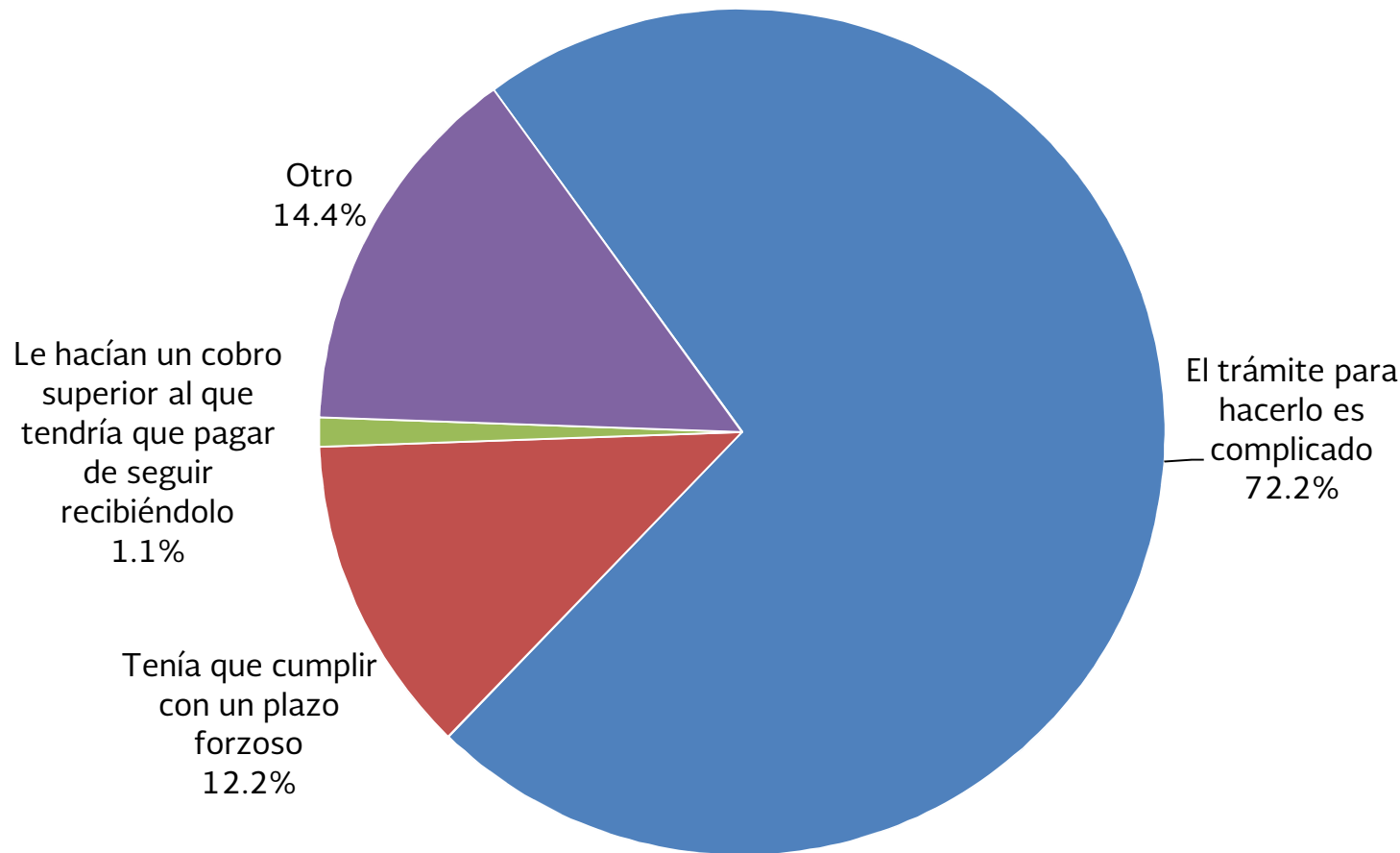
¿QUÉ TAN FÁCIL LE RESULTÓ CANCELAR ESTE O ESTOS SERVICIOS... ?

Porcentaje de quienes han cancelado o intentado cancelar algún servicio adicional



¿POR QUÉ?

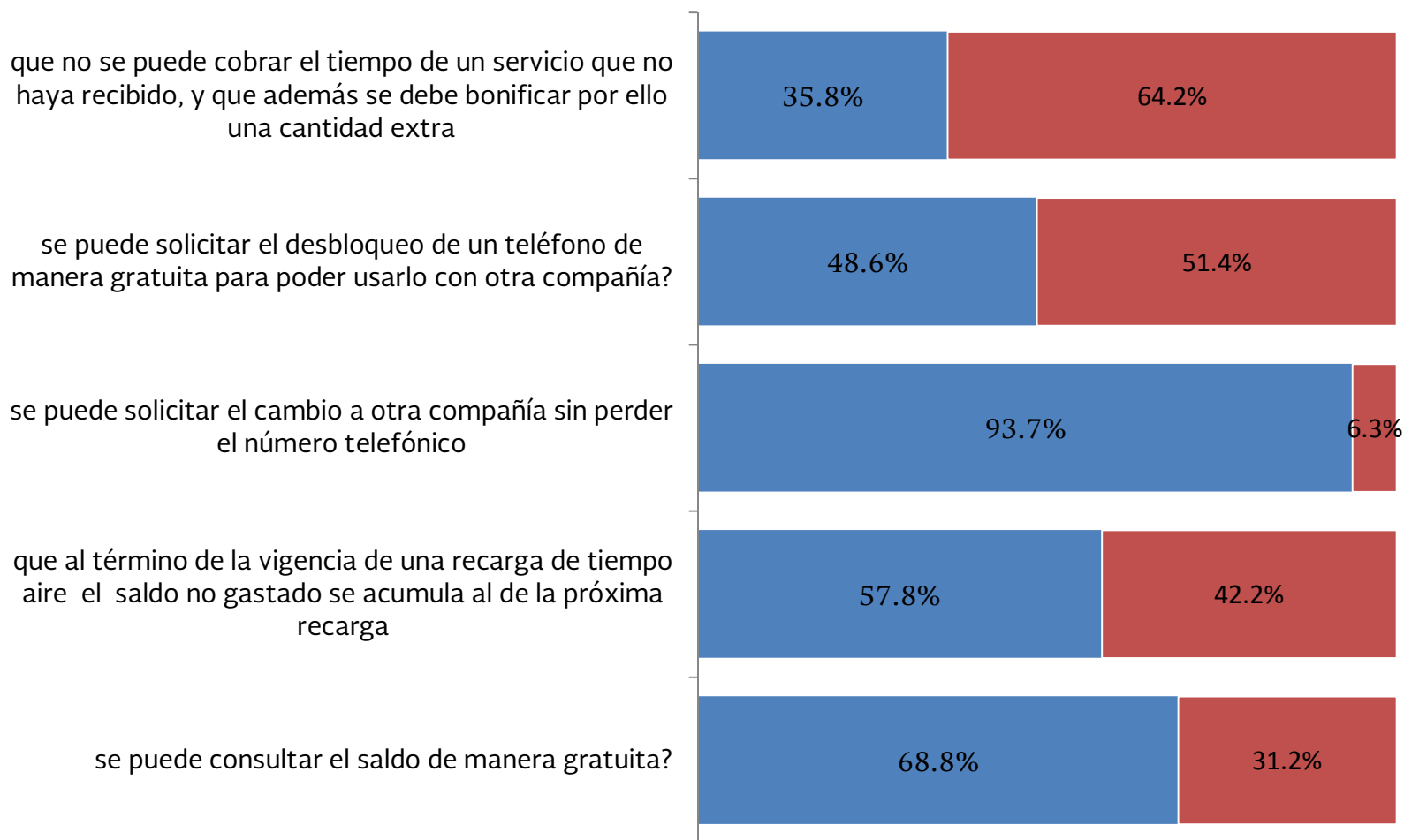
Porcentaje de quienes han cancelado o intentado cancelar algún servicio adicional y les resultó nada o regularmente fácil.



¿USTED SABE QUE ACTUALMENTE CON TODAS LAS COMPAÑÍAS DE TELEFONÍA MÓVIL ... ?

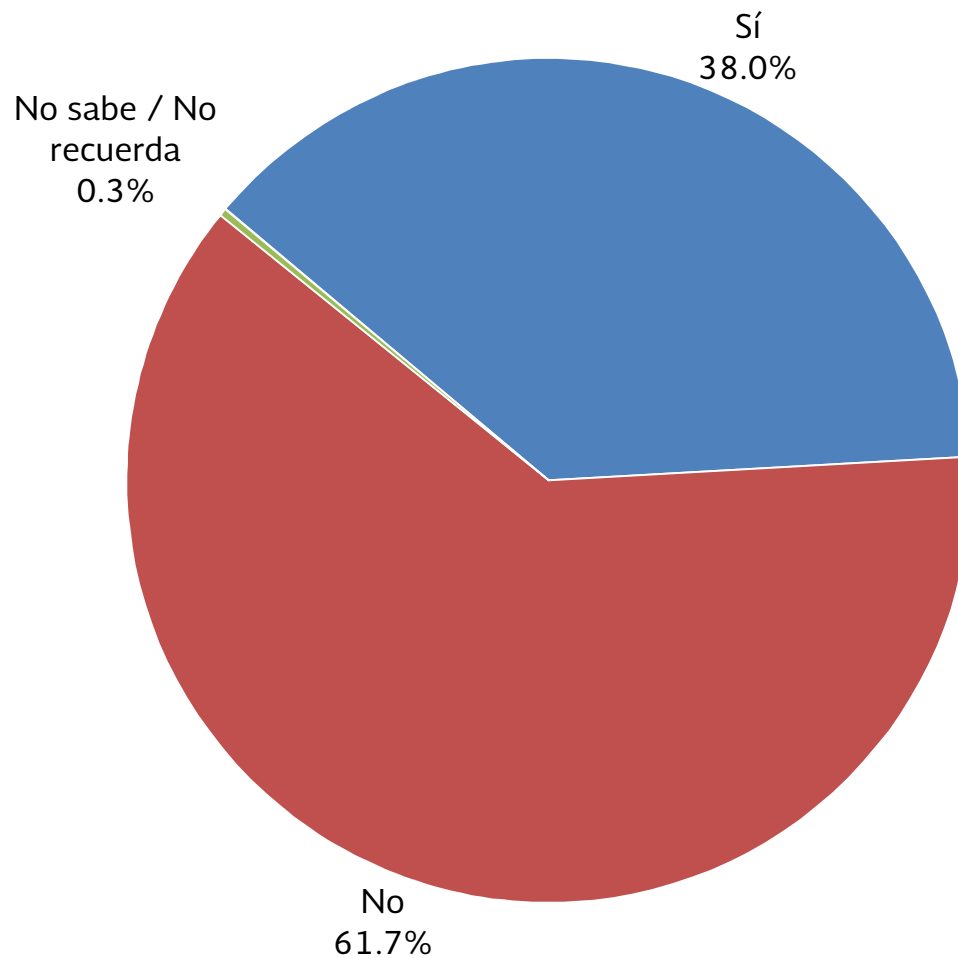


■ Sí ■ No



¿ACTUALMENTE, ESTARÍA DISPUESTO A CAMBIARSE A OTRA COMPAÑÍA DE TELEFONÍA MÓVIL?

Porcentaje de quienes saben que se pueden cambiar de compañía sin perder su número



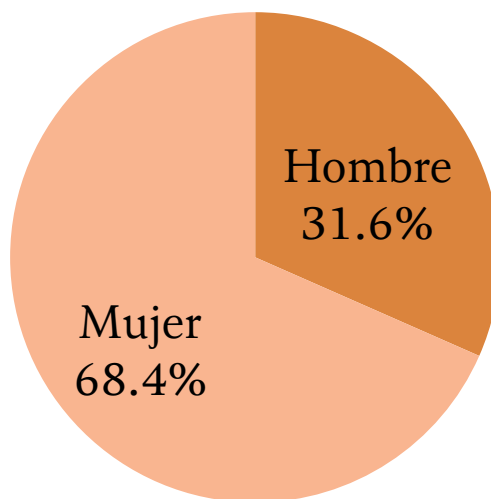


PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

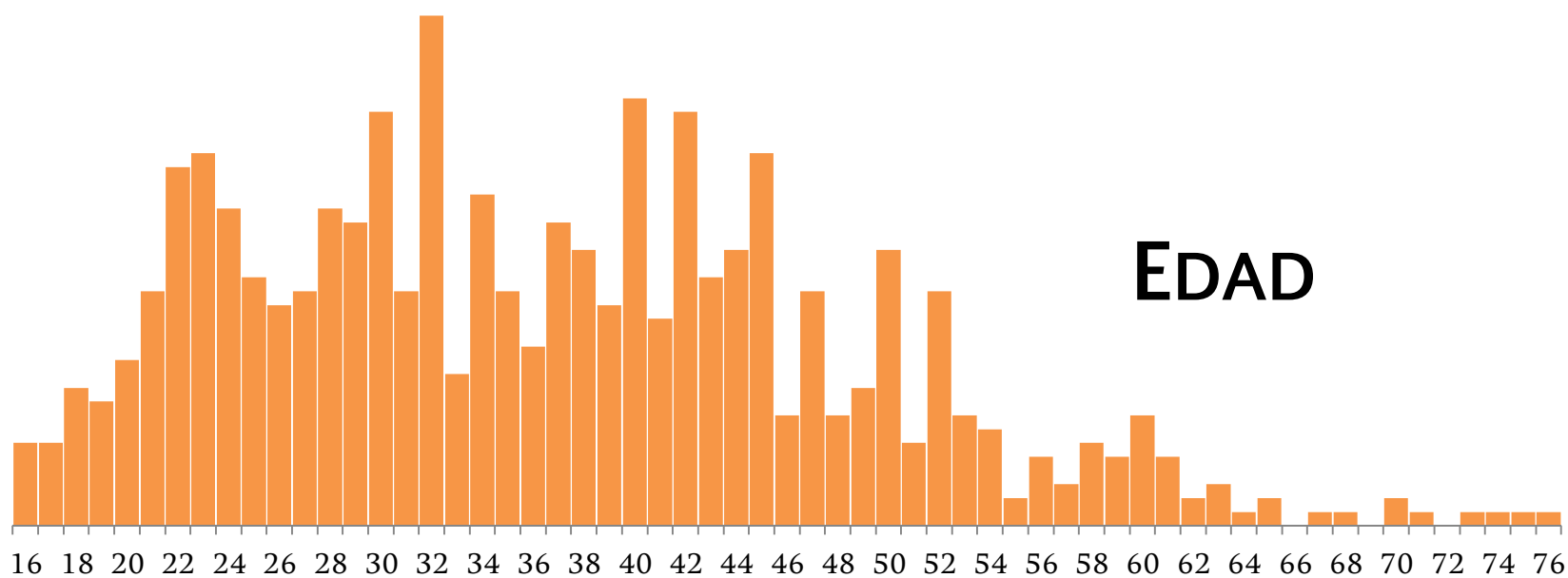
CARACTERÍSTICAS DE LA POBLACIÓN ENTREVISTADA



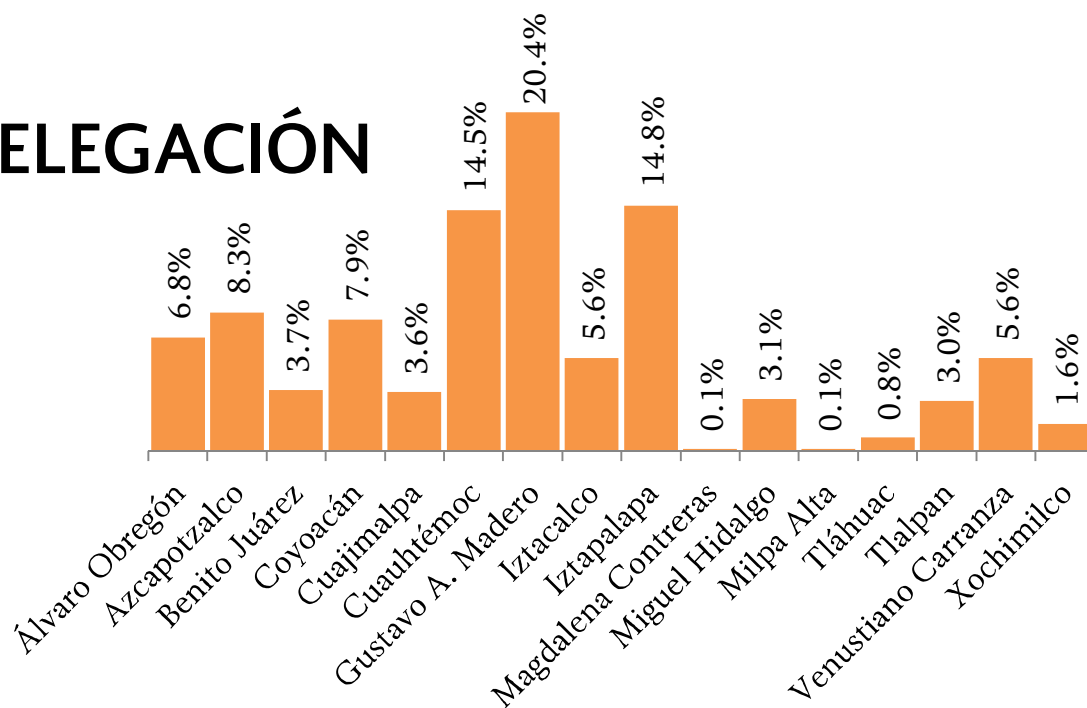
SEXO



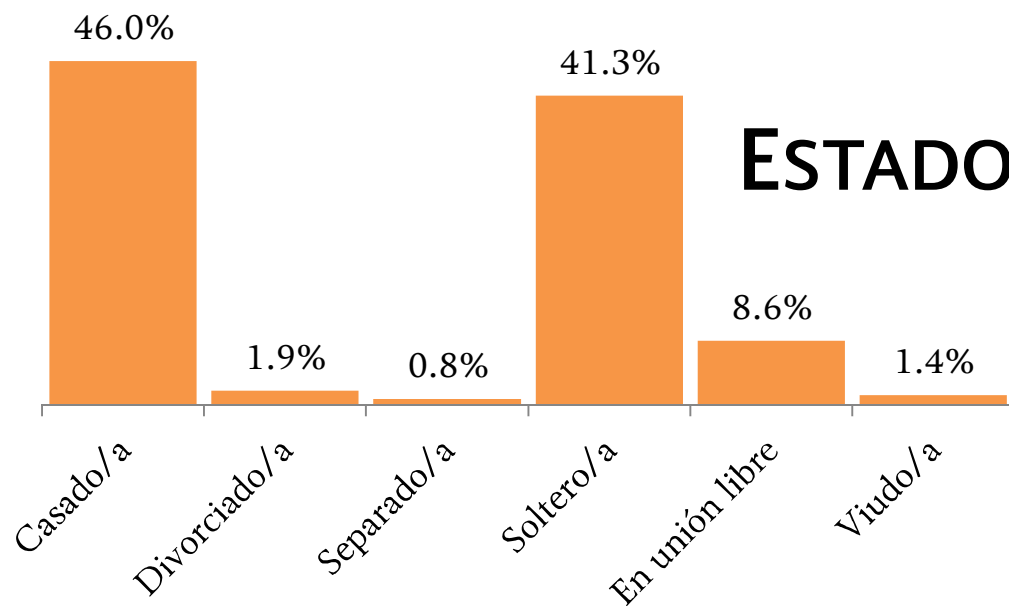
EDAD



DELEGACIÓN

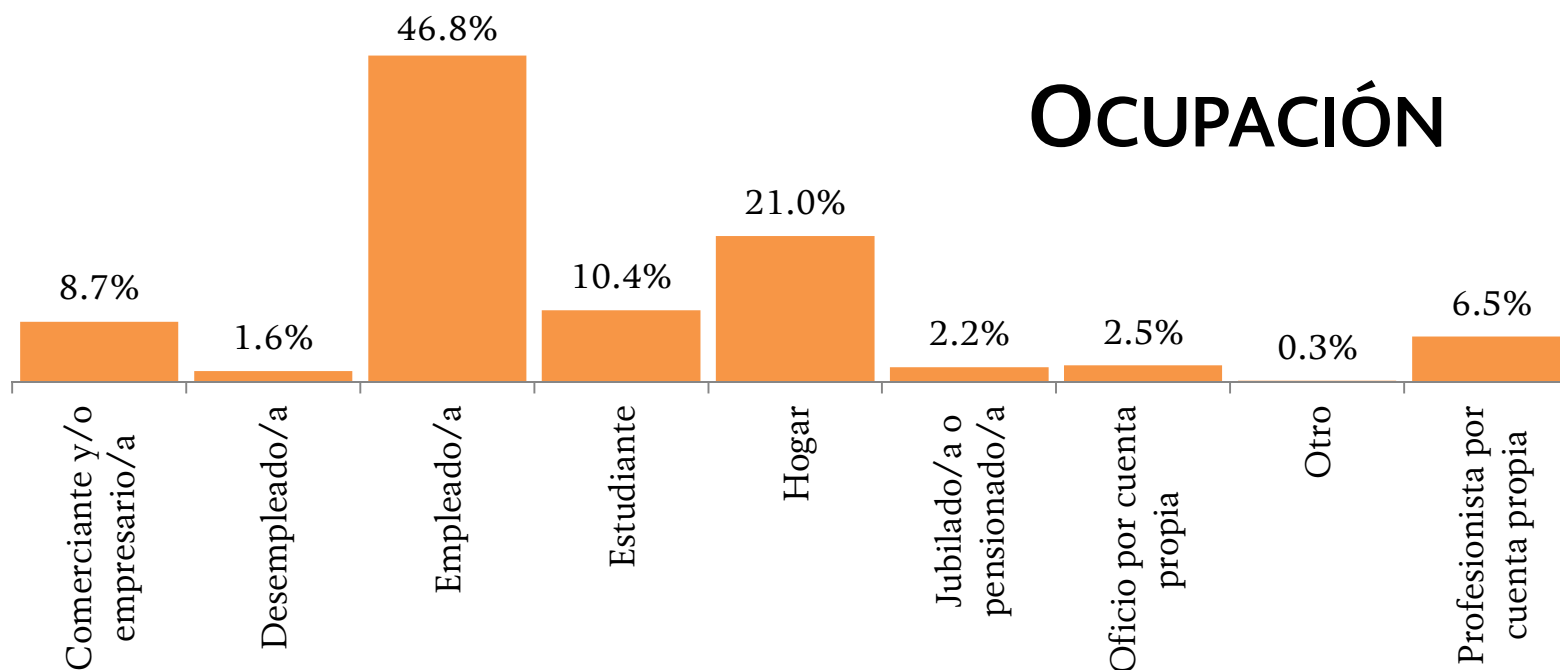


ESTADO CIVIL

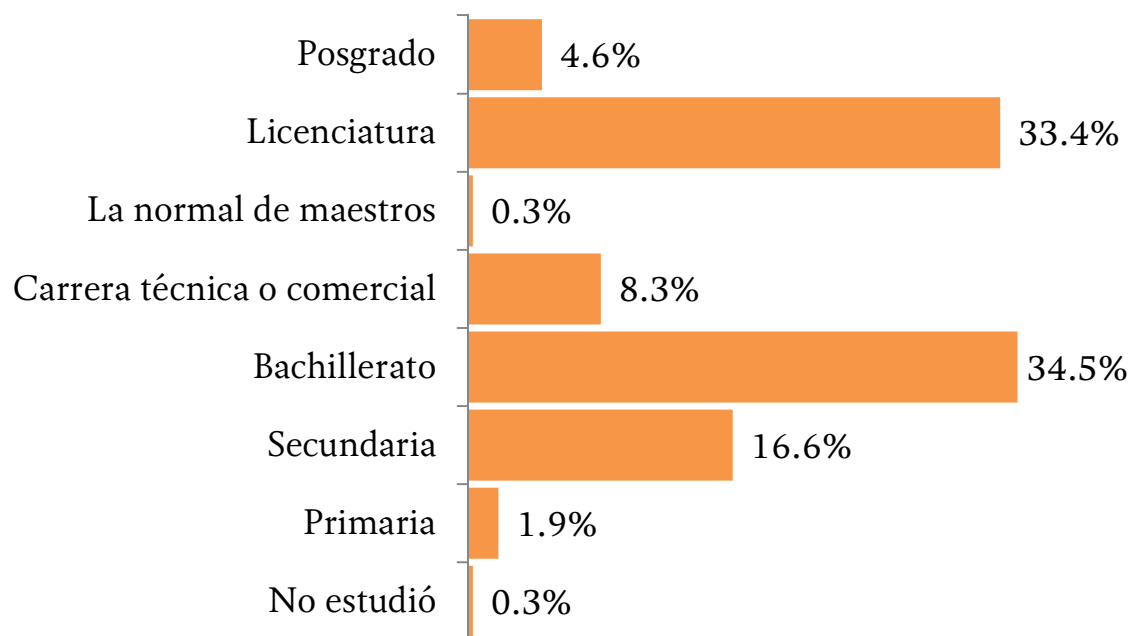




OCUPACIÓN

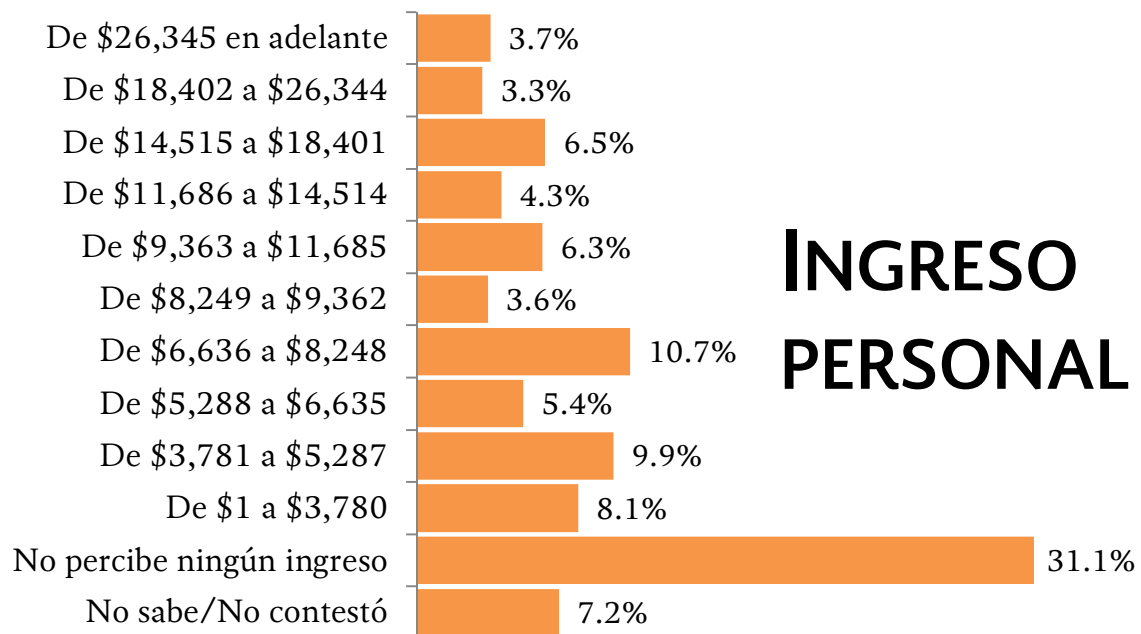


NIVEL DE ESTUDIOS





INGRESO PERSONAL



INGRESO FAMILIAR

