

# 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.

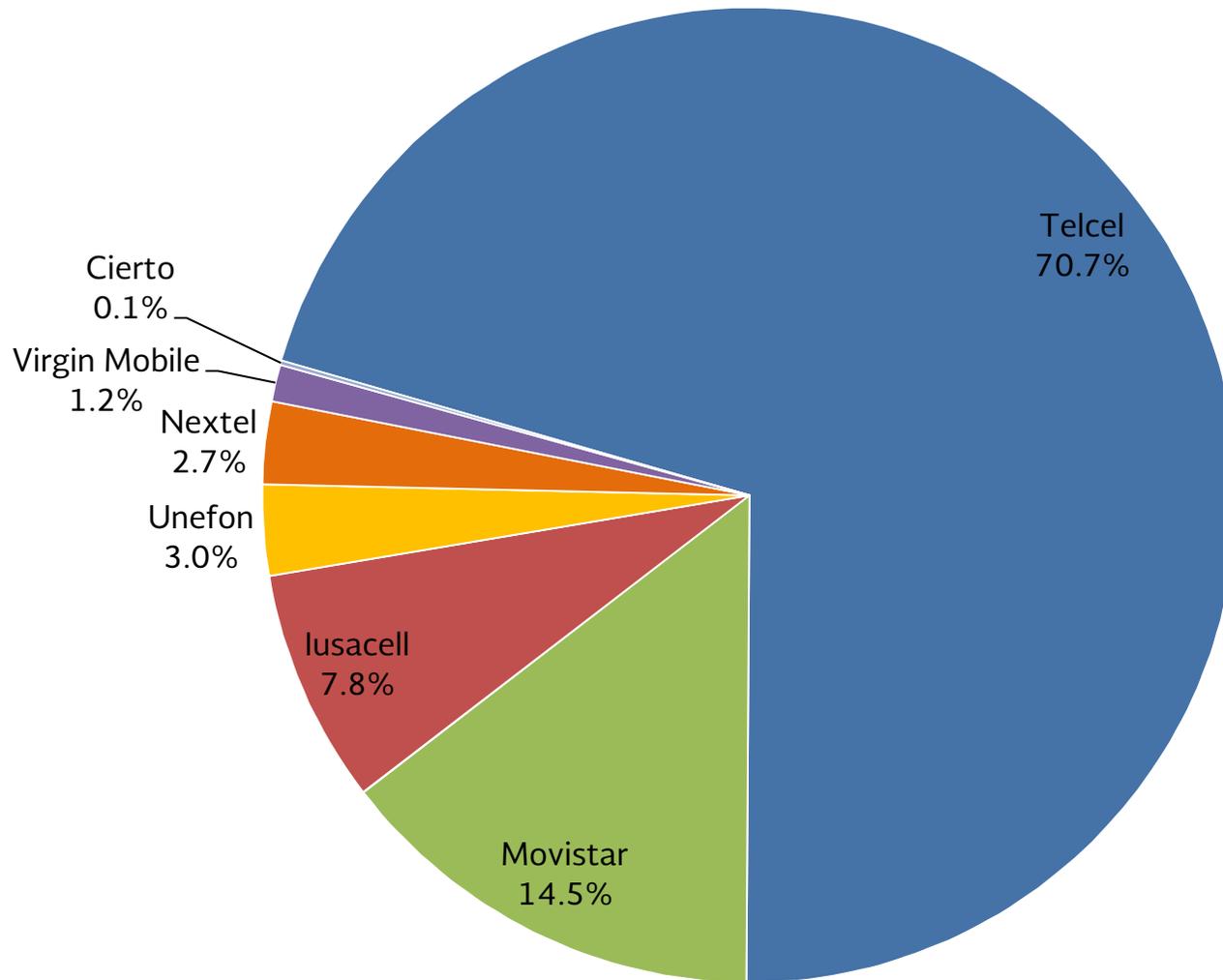




PROFECO  
PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

SECCIÓN:  
*HÁBITOS DE CONSUMO*

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

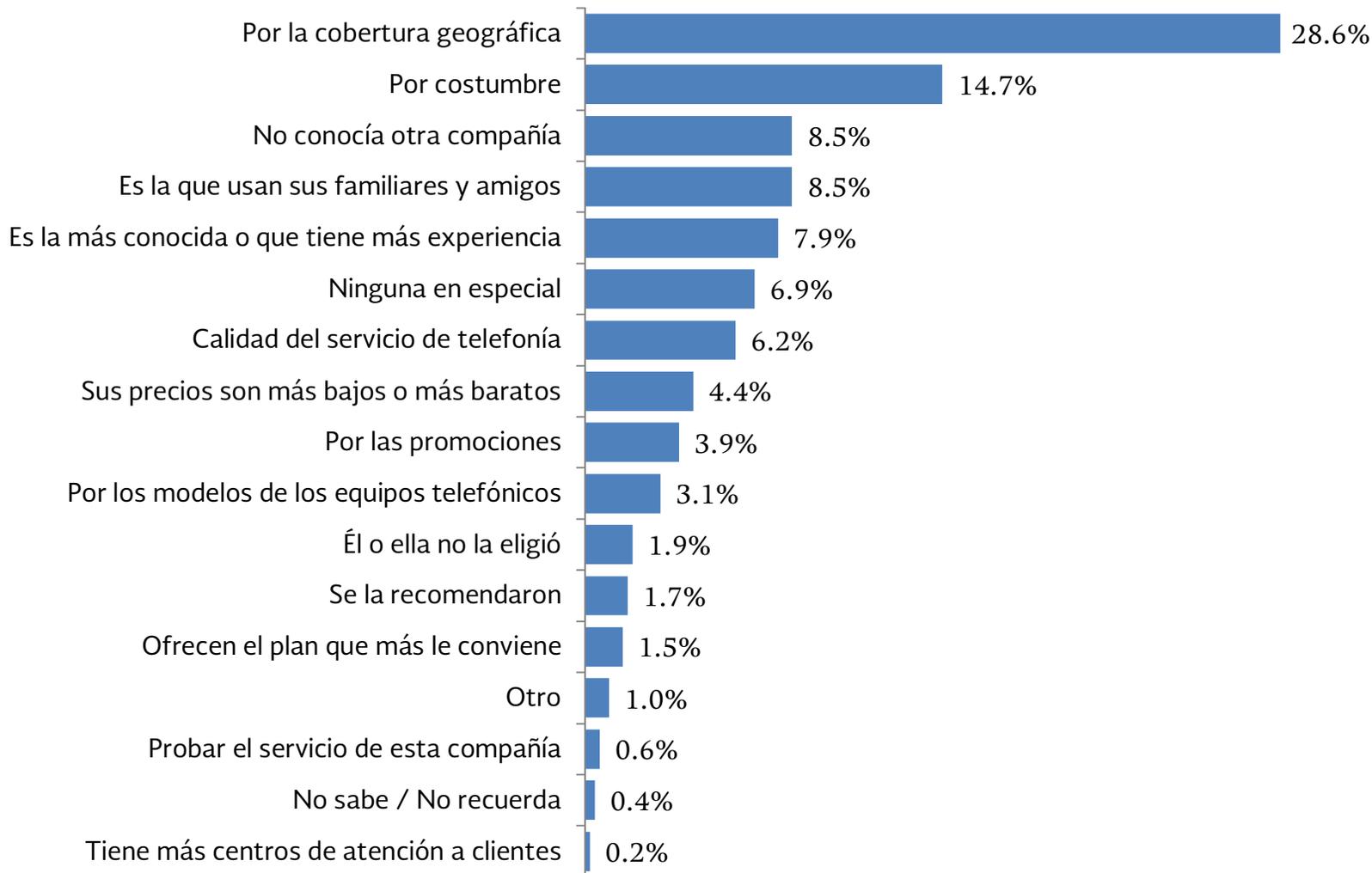


# ¿CUÁL ES LA RAZÓN PRINCIPAL POR LA QUE DECIDIÓ SOLICITAR O CONTRATAR EL SERVICIO DE TELEFONÍA CON SU ACTUAL COMPAÑÍA?



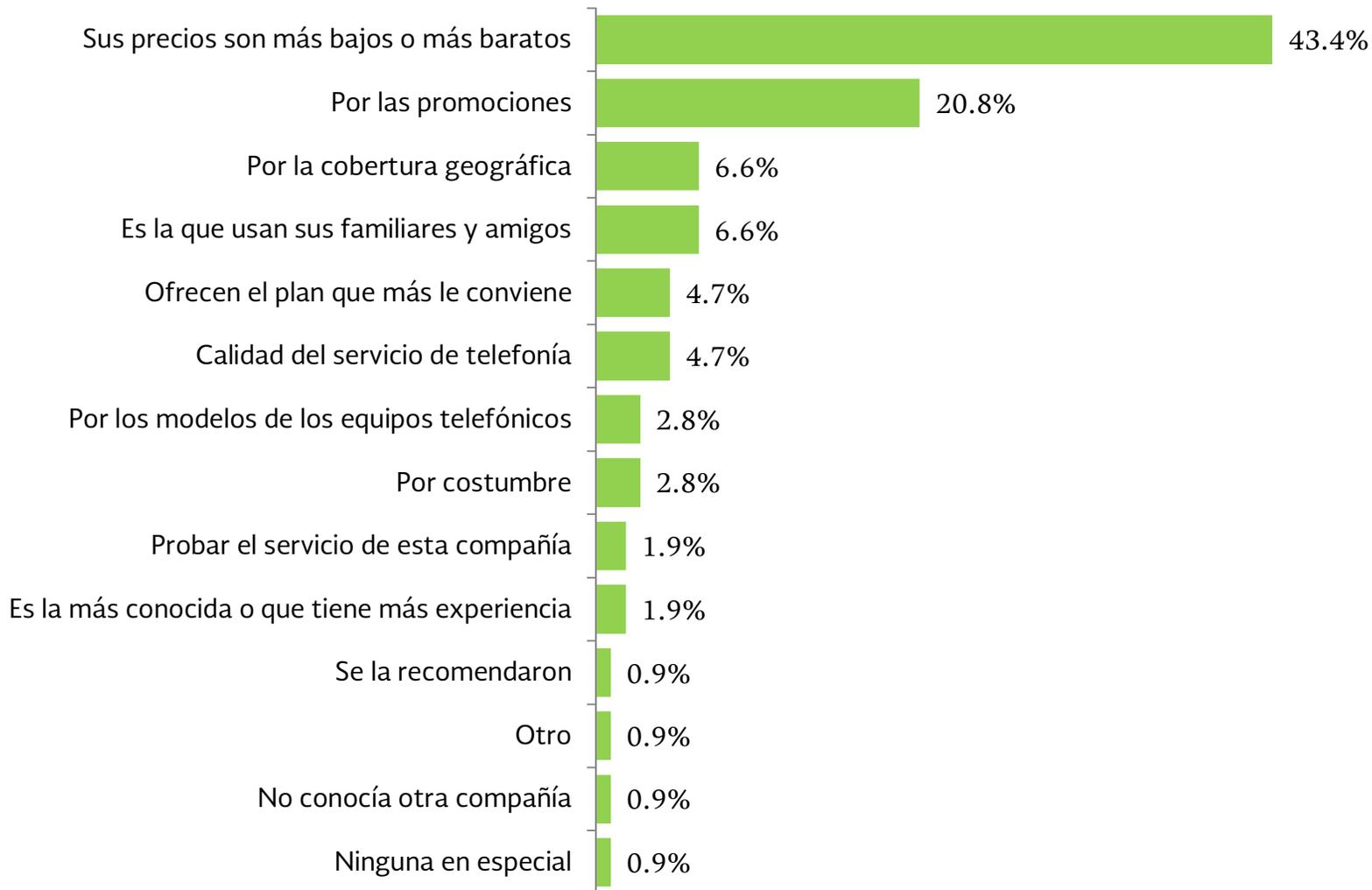
# ¿CUÁL ES LA RAZÓN PRINCIPAL POR LA QUE DECIDIÓ SOLICITAR O CONTRATAR EL SERVICIO TELEFÓNICO CON TELCEL?

*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*



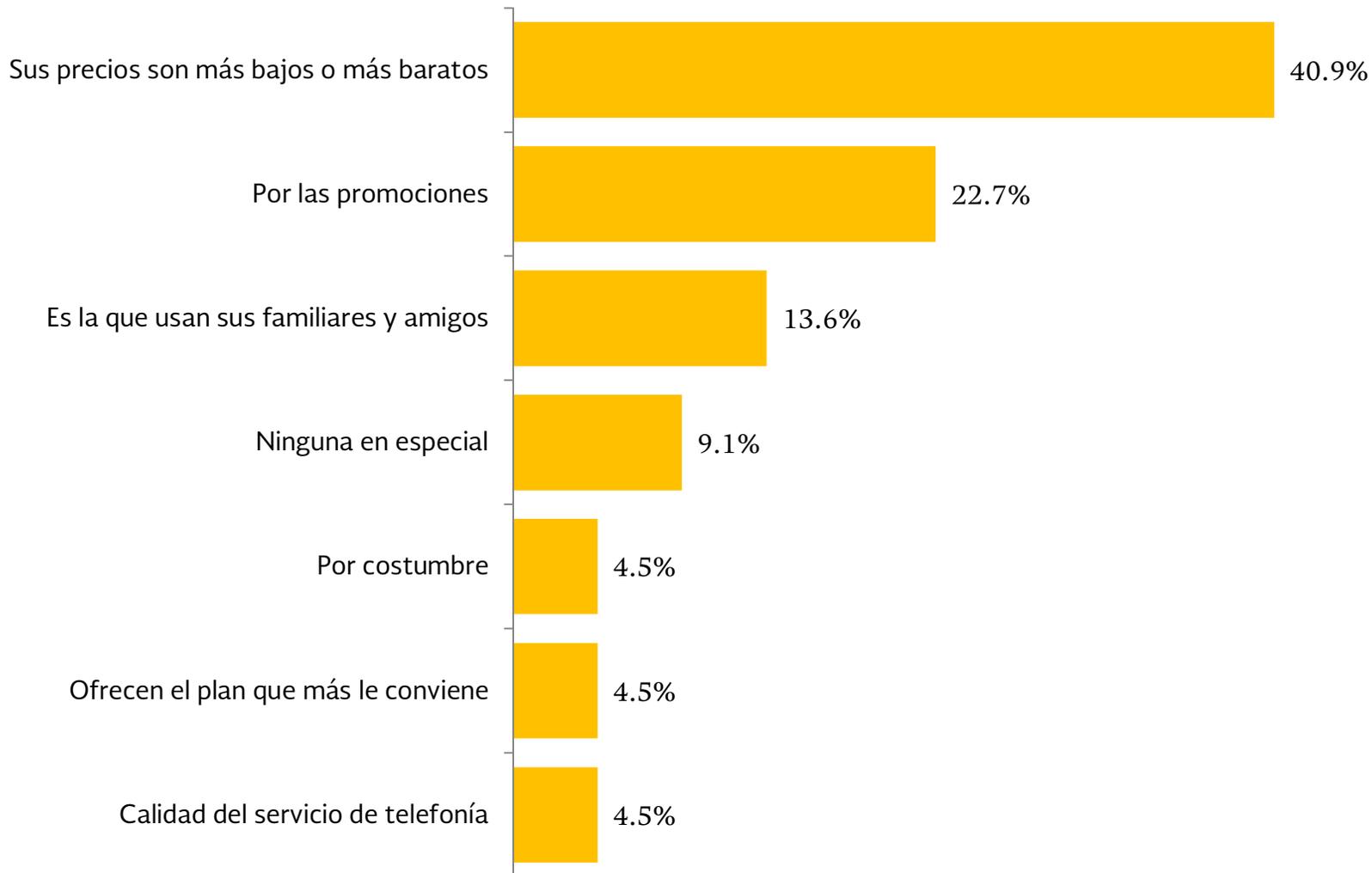
# ¿CUÁL ES LA RAZÓN PRINCIPAL POR LA QUE DECIDIÓ SOLICITAR O CONTRATAR EL SERVICIO TELEFÓNICO CON IUSACELL?

*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

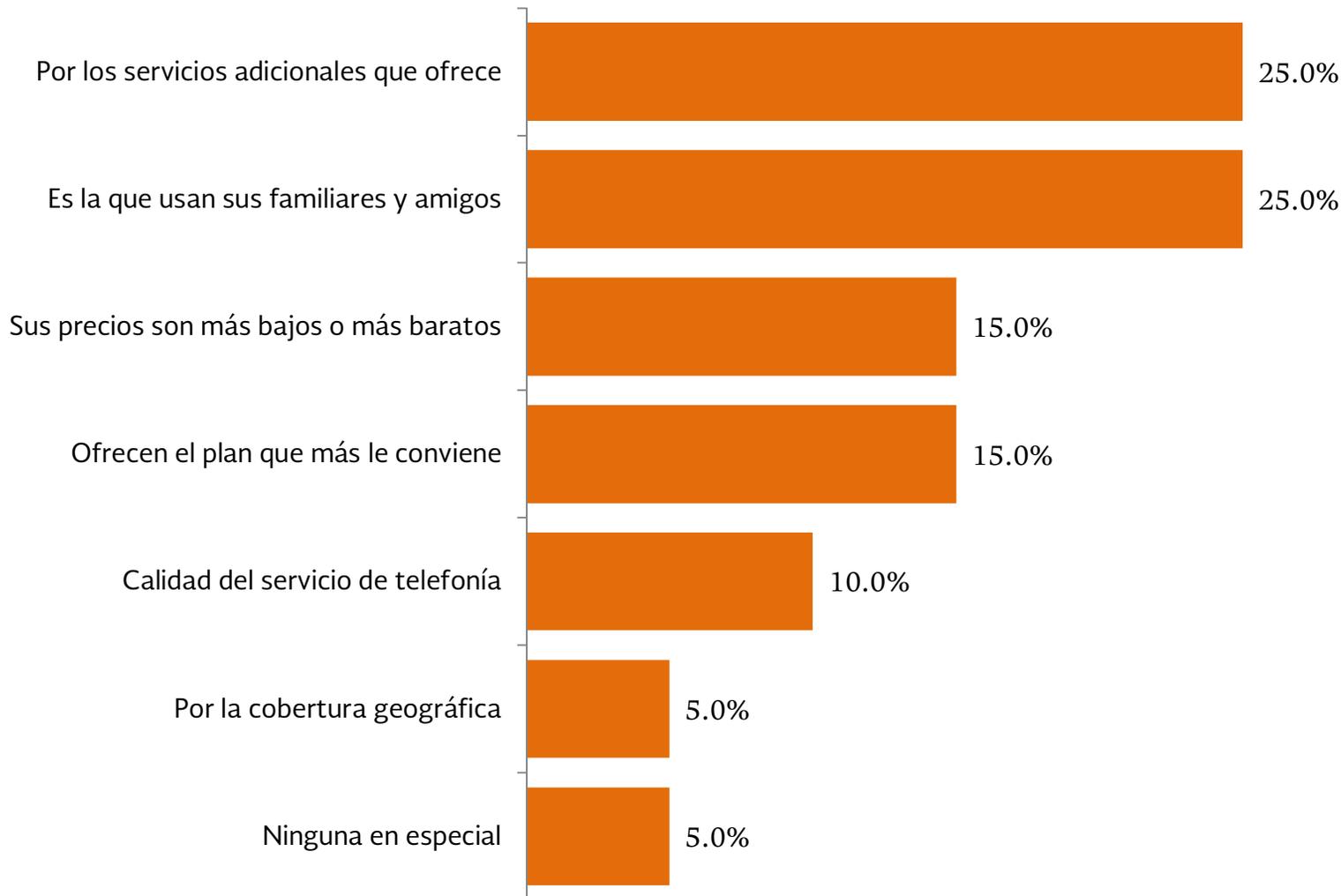


\* Gráfica con fines ilustrativos. La muestra obtenida de usuarios de Unefon no es estadísticamente representativa



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

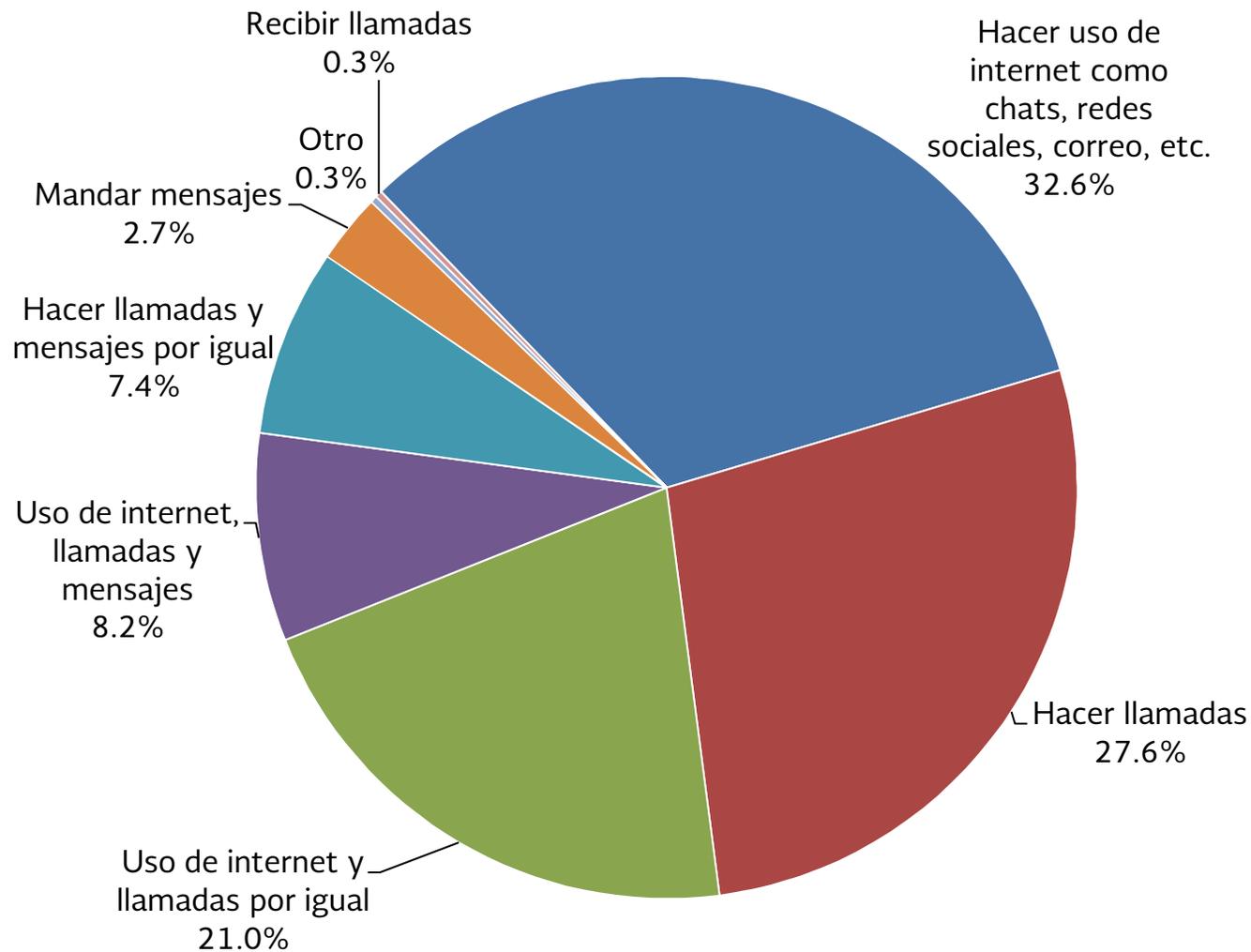
Porcentaje de quienes cuentan con servicio de Nextel



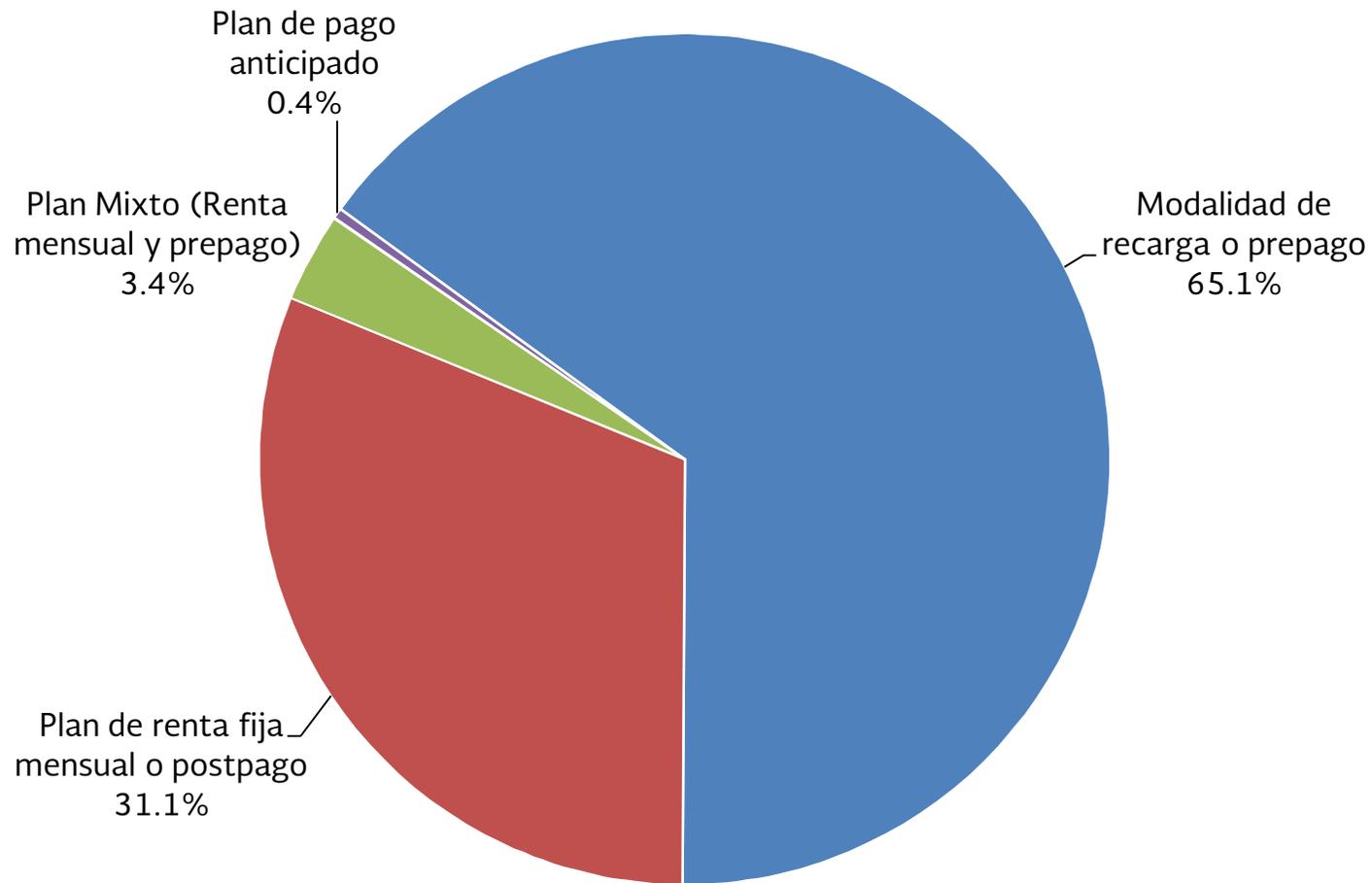
\* Gráfica con fines ilustrativos. La muestra obtenida de usuarios de Nextel no es estadísticamente representativa



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



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

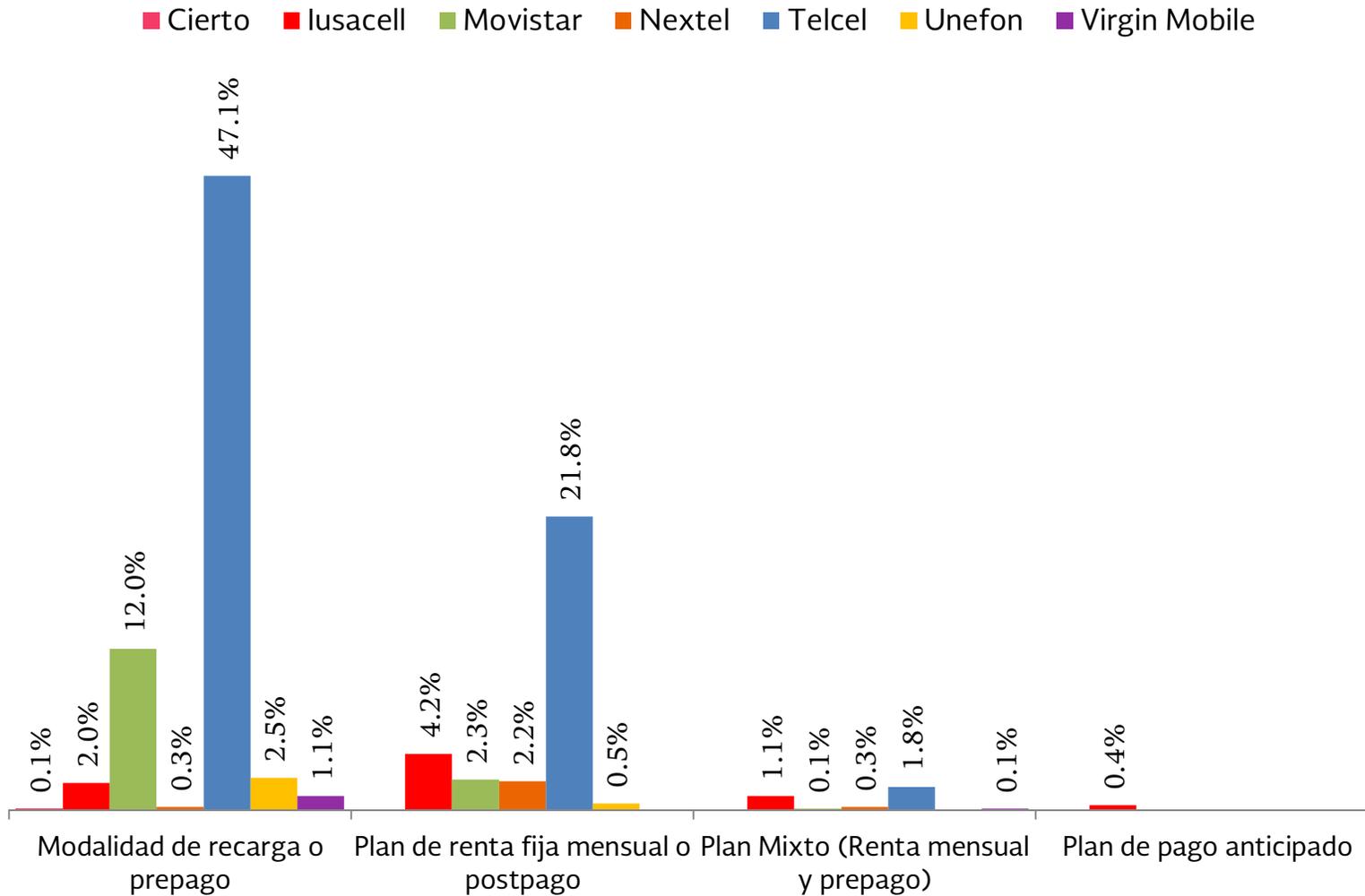


# ¿QUÉ MODALIDAD DE PAGO ES EL QUE TIENE CON SU COMPAÑÍA...?

Porcentaje del total de personas entrevistadas



PROFECO  
PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR



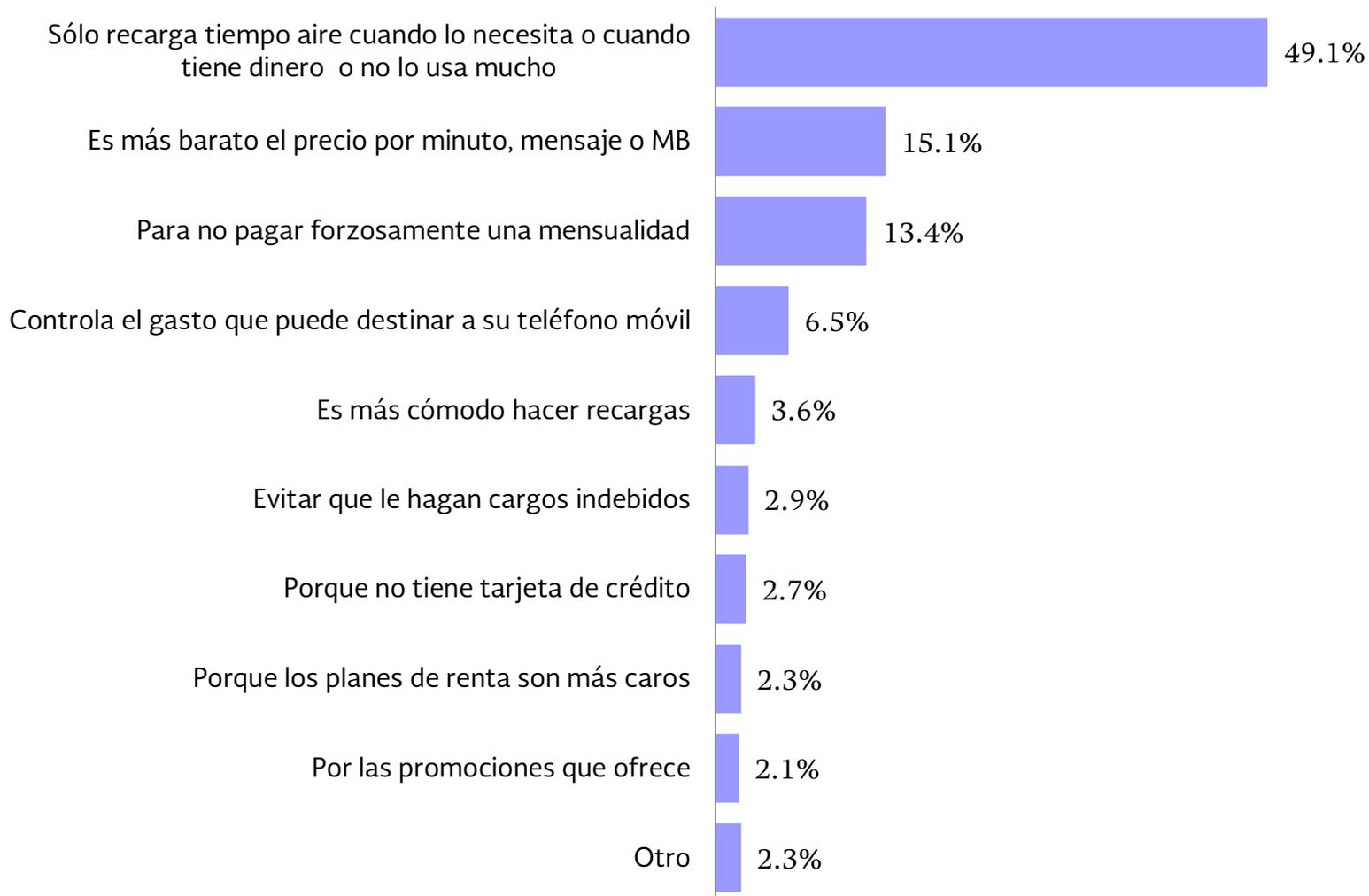
\* No se hallaron en la muestra usuarios del resto de Operadores de Telefonía Móvil



SECCIÓN:  
*USUARIOS DE PREPAGO*

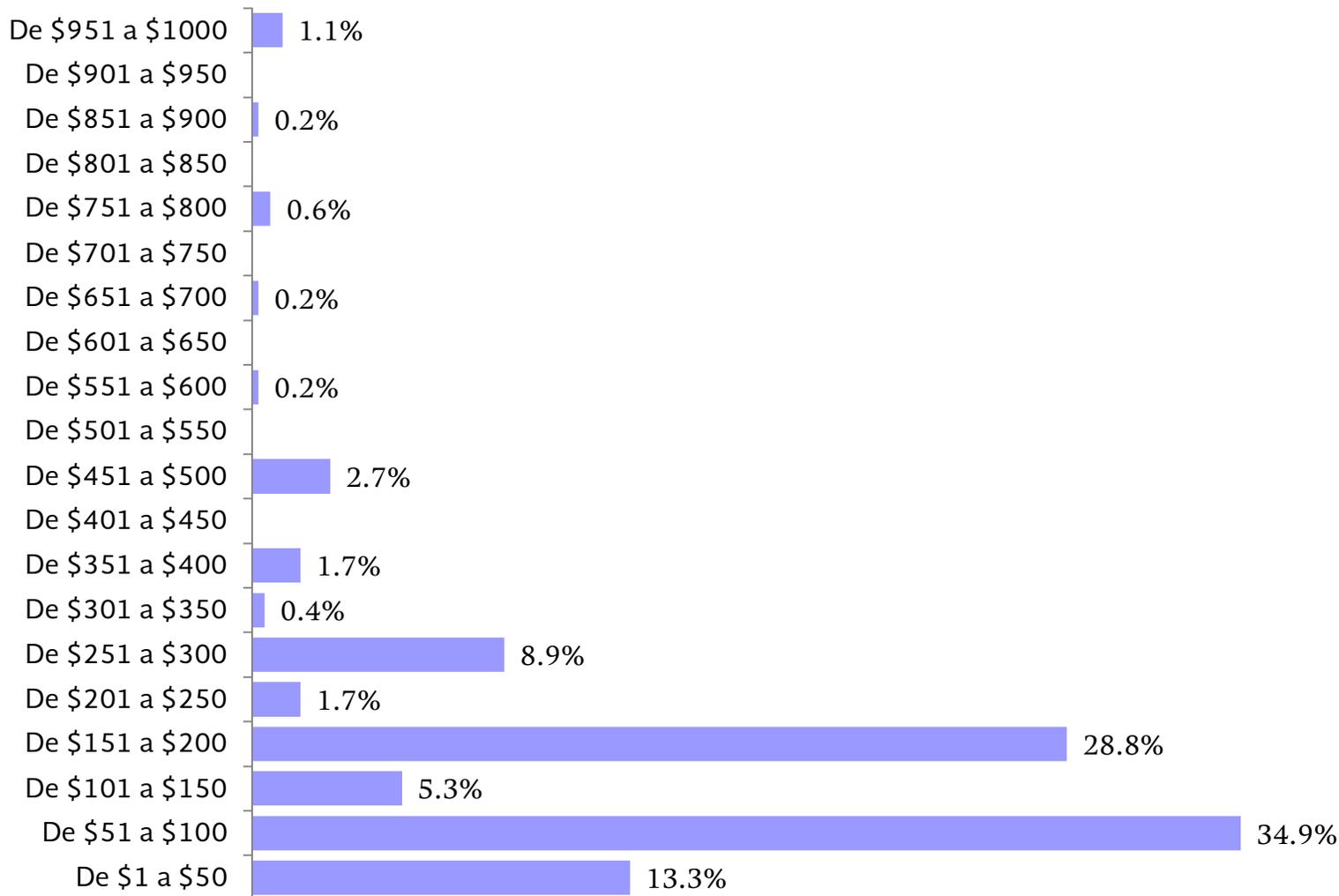
# ¿CUÁL ES LA RAZÓN PRINCIPAL POR LA QUE ELIGIÓ LA MODALIDAD DE RECARGAS O PREPAGO Y NO UNO DE RENTA FIJA O POSTPAGO?

*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?

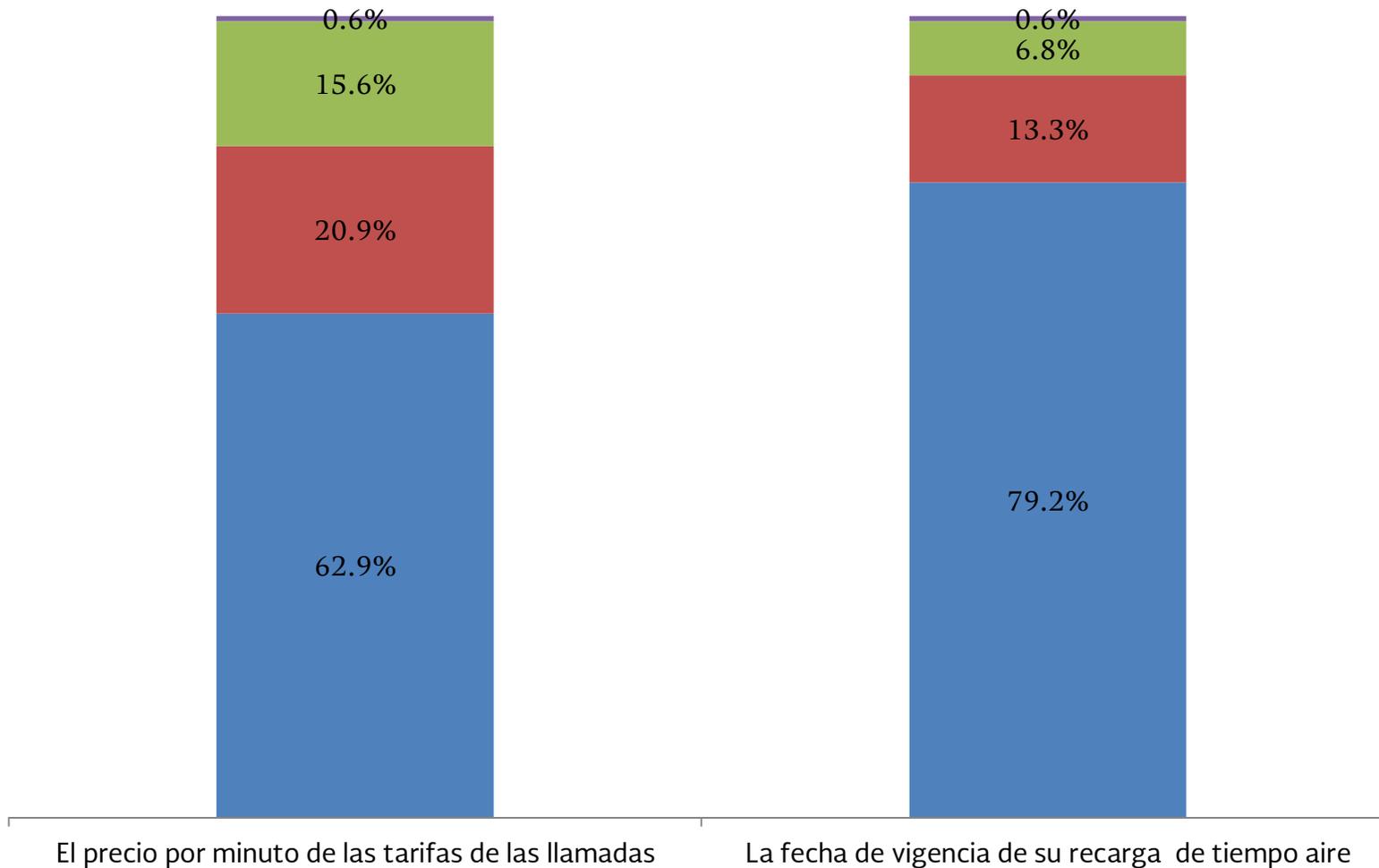
*Porcentaje de quienes cuentan con modalidad de prepago*



# 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

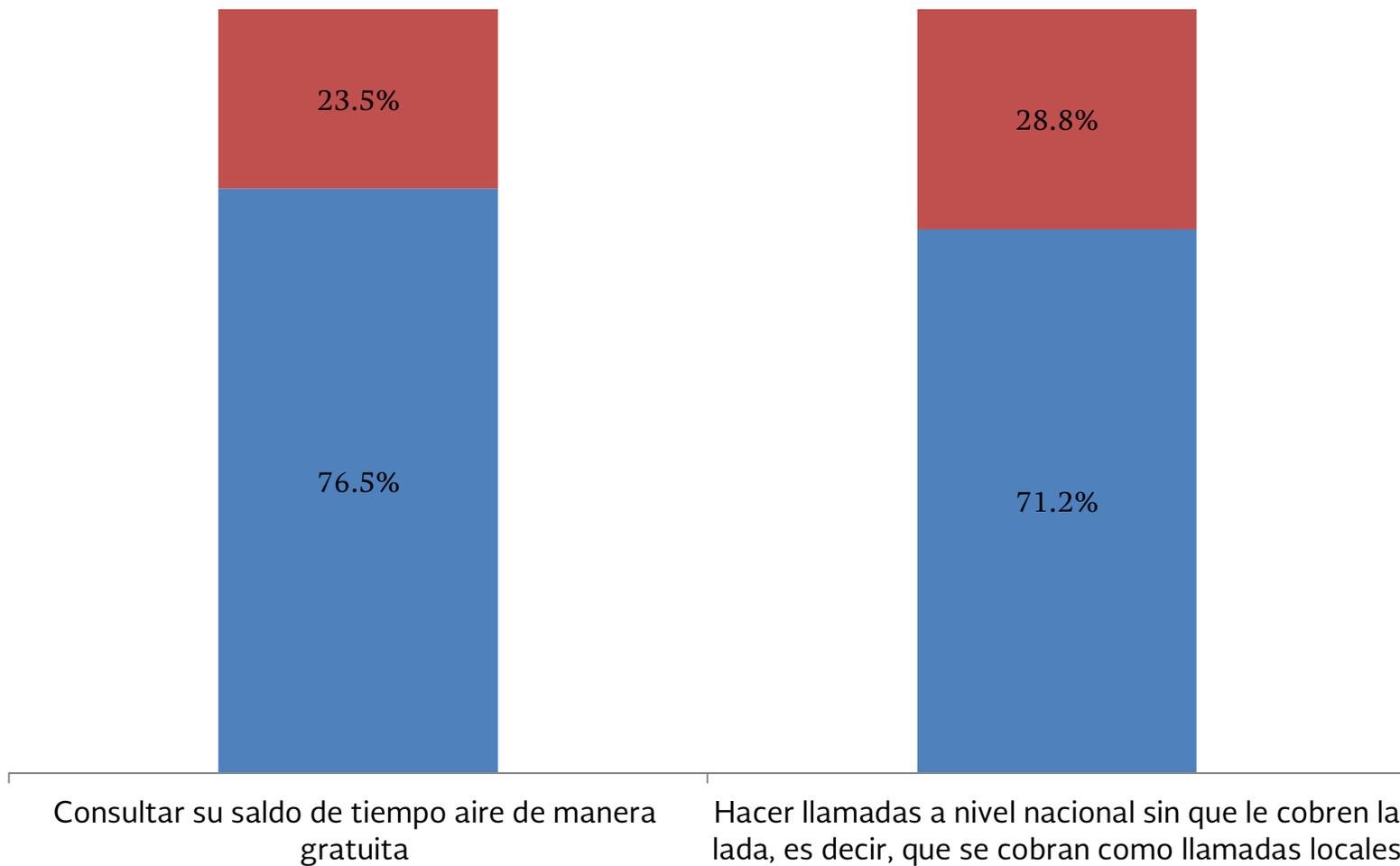
■ Siempre ■ A veces ■ Nunca ■ No sabe / No recuerda



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

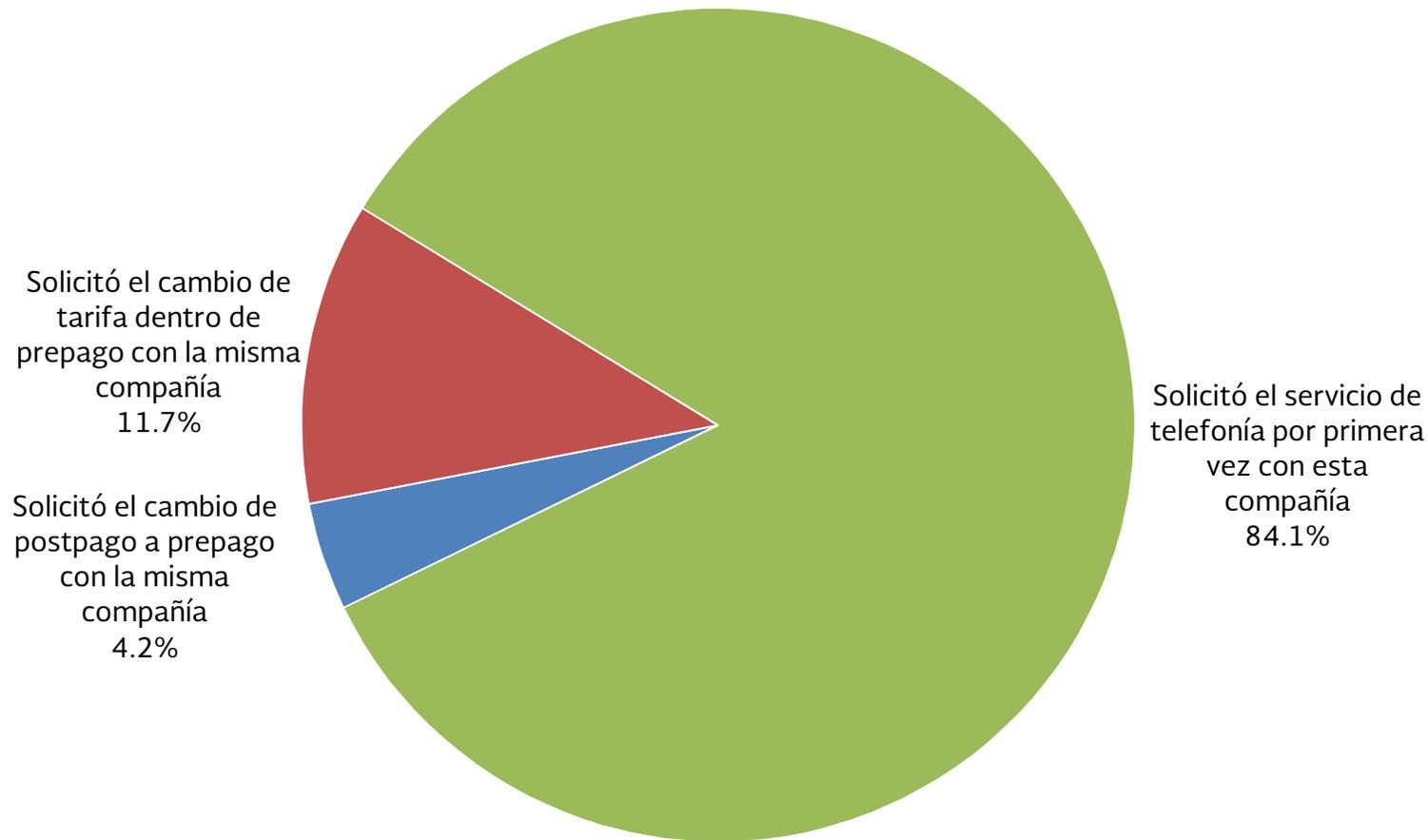
Porcentaje de quienes cuentan con modalidad de prepago

■ Sí sabe ■ No sabe



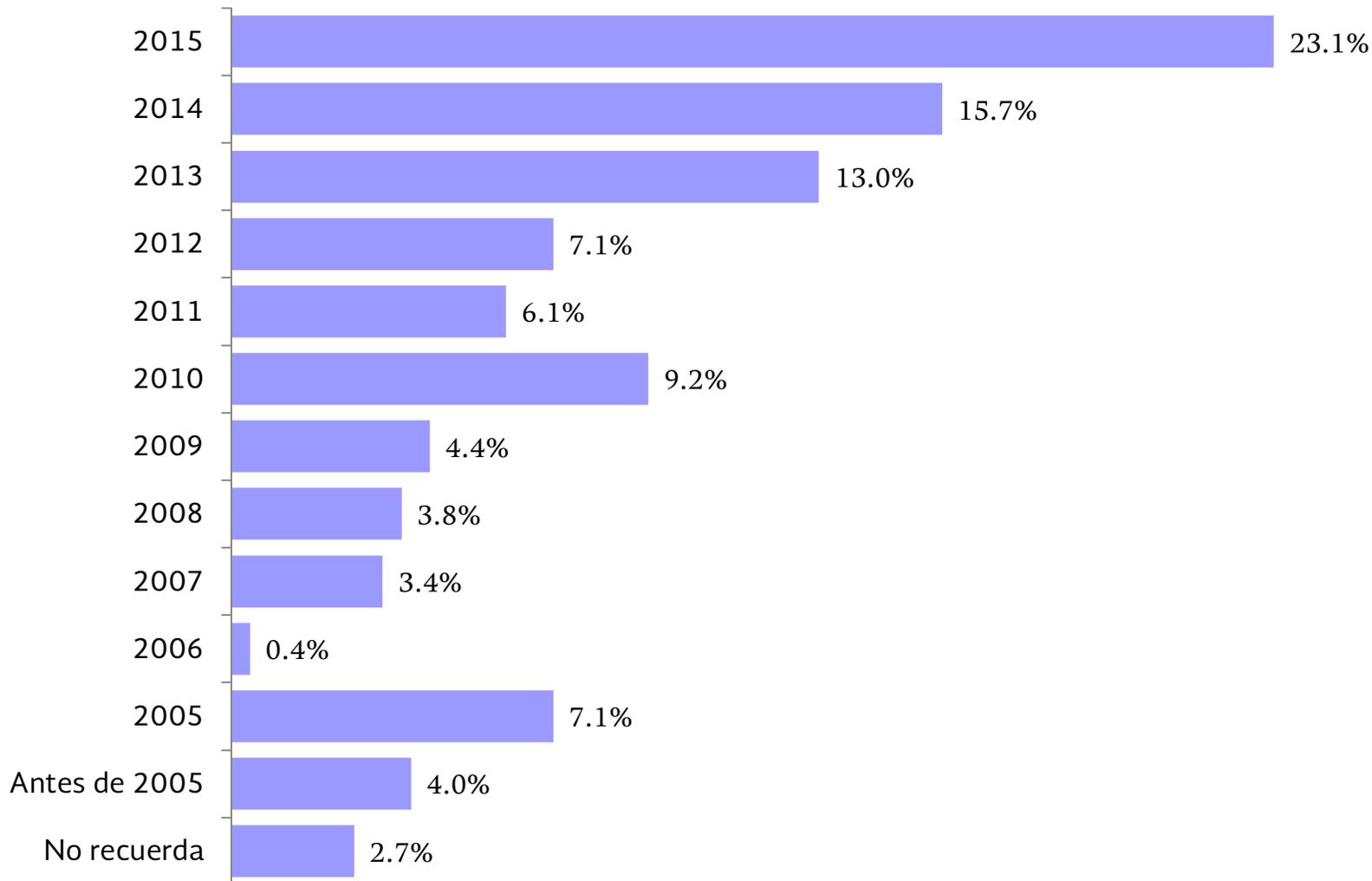
# DEL SERVICIO QUE LE PRESTA SU COMPAÑÍA ACTUALMENTE, ¿CUÁL FUE EL ÚLTIMO O MÁS RECIENTE SERVICIO QUE USTED SOLICITÓ...?

*Porcentaje de quienes cuentan con modalidad de prepago*



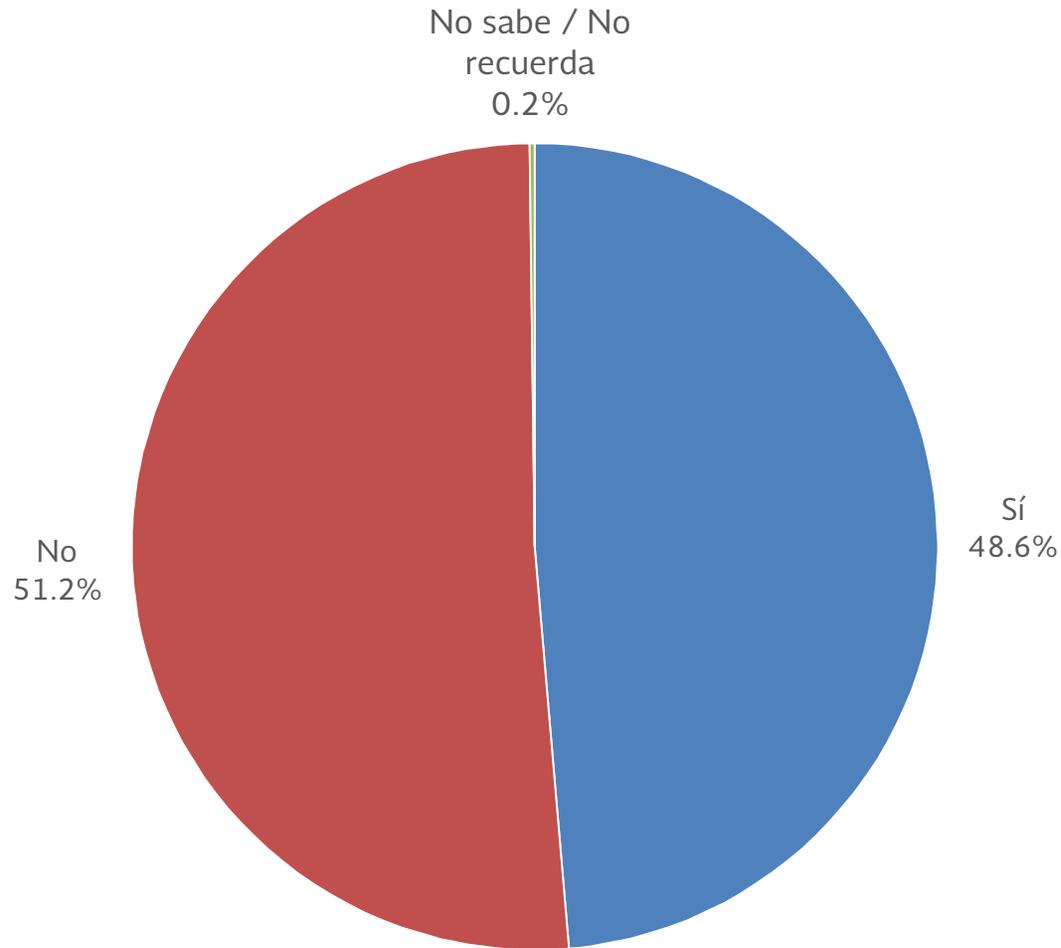
# ¿EN QUÉ FECHA SOLICITÓ ESTE ÚLTIMO SERVICIO?

Porcentaje de quienes cuentan con modalidad de prepago



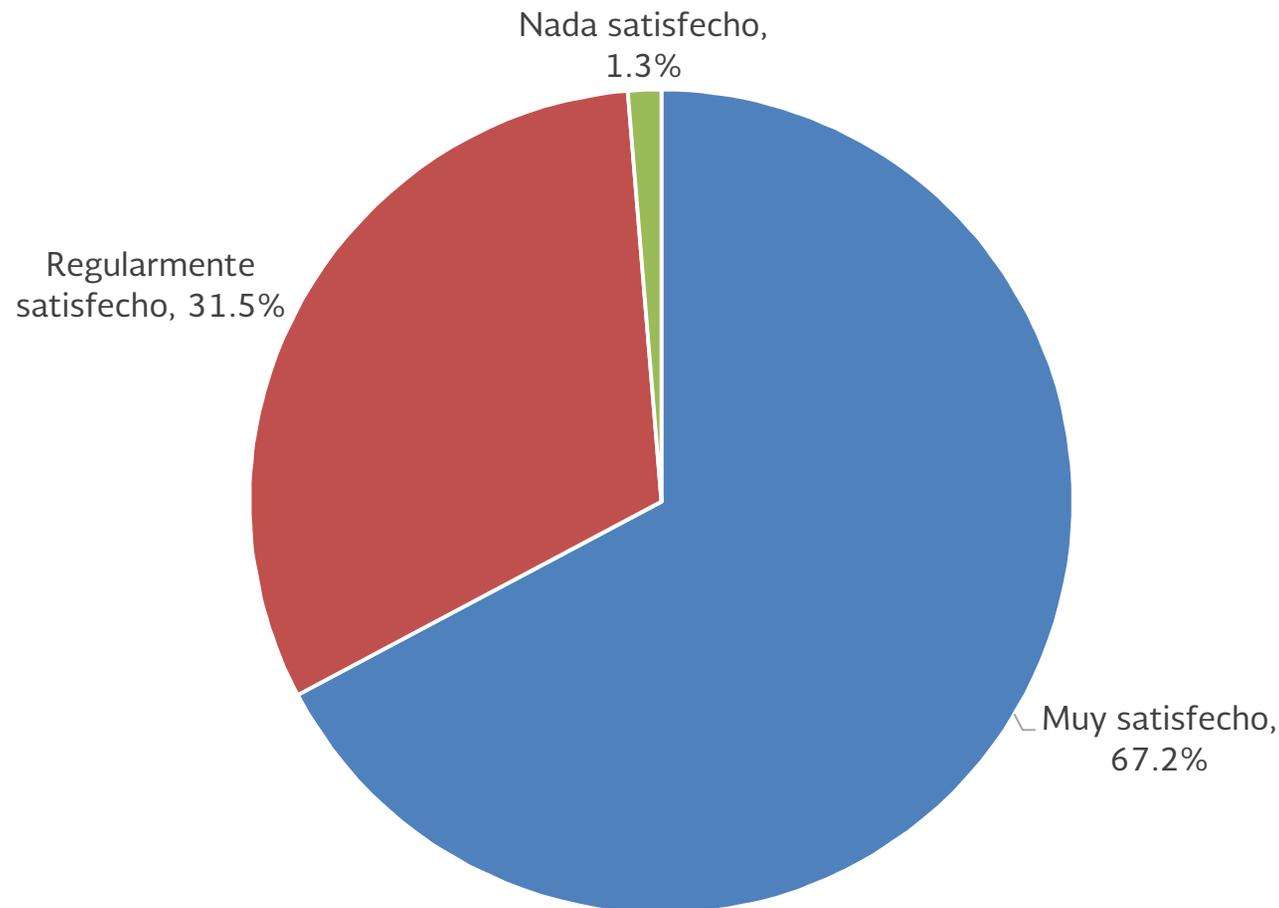
# ANTES O CUANDO SOLICITÓ ESTE SERVICIO ¿CONSULTÓ O RECIBIÓ INFORMACIÓN DEL VENDEDOR SOBRE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE ESTE SERVICIO?

*Porcentaje de quienes cuentan con modalidad de prepago*



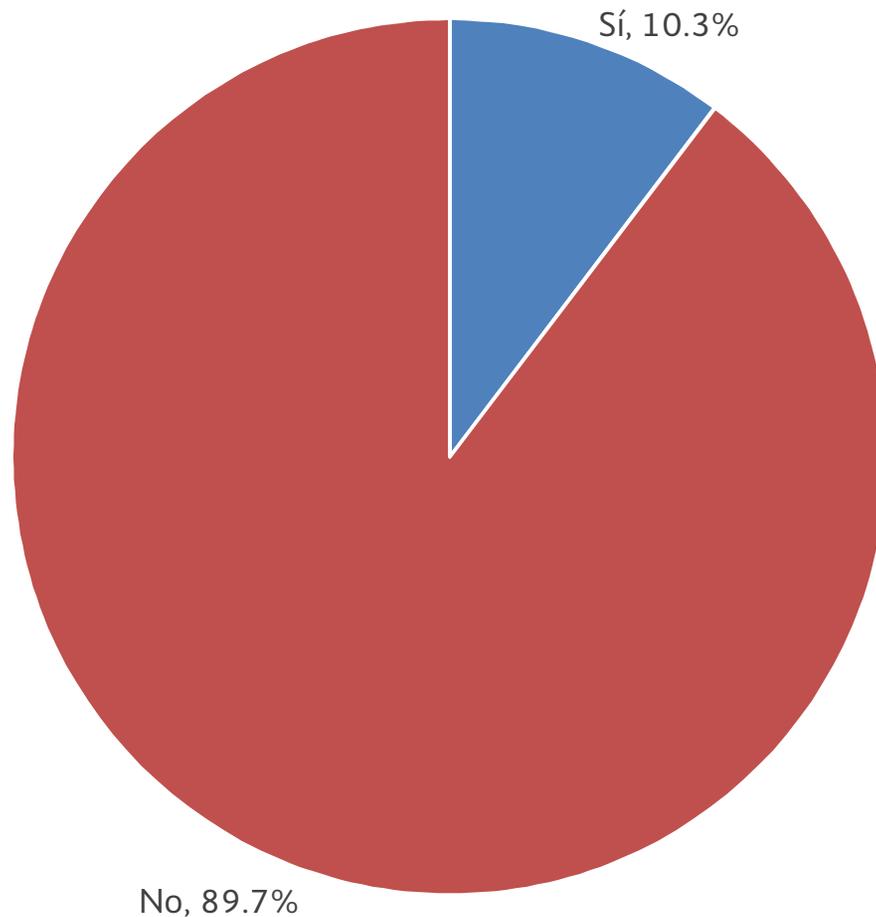
# ¿QUÉ TAN SATISFECHO QUEDÓ USTED CON ESTA INFORMACIÓN QUE LE DIERON O QUE USTED CONSULTÓ... ?

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



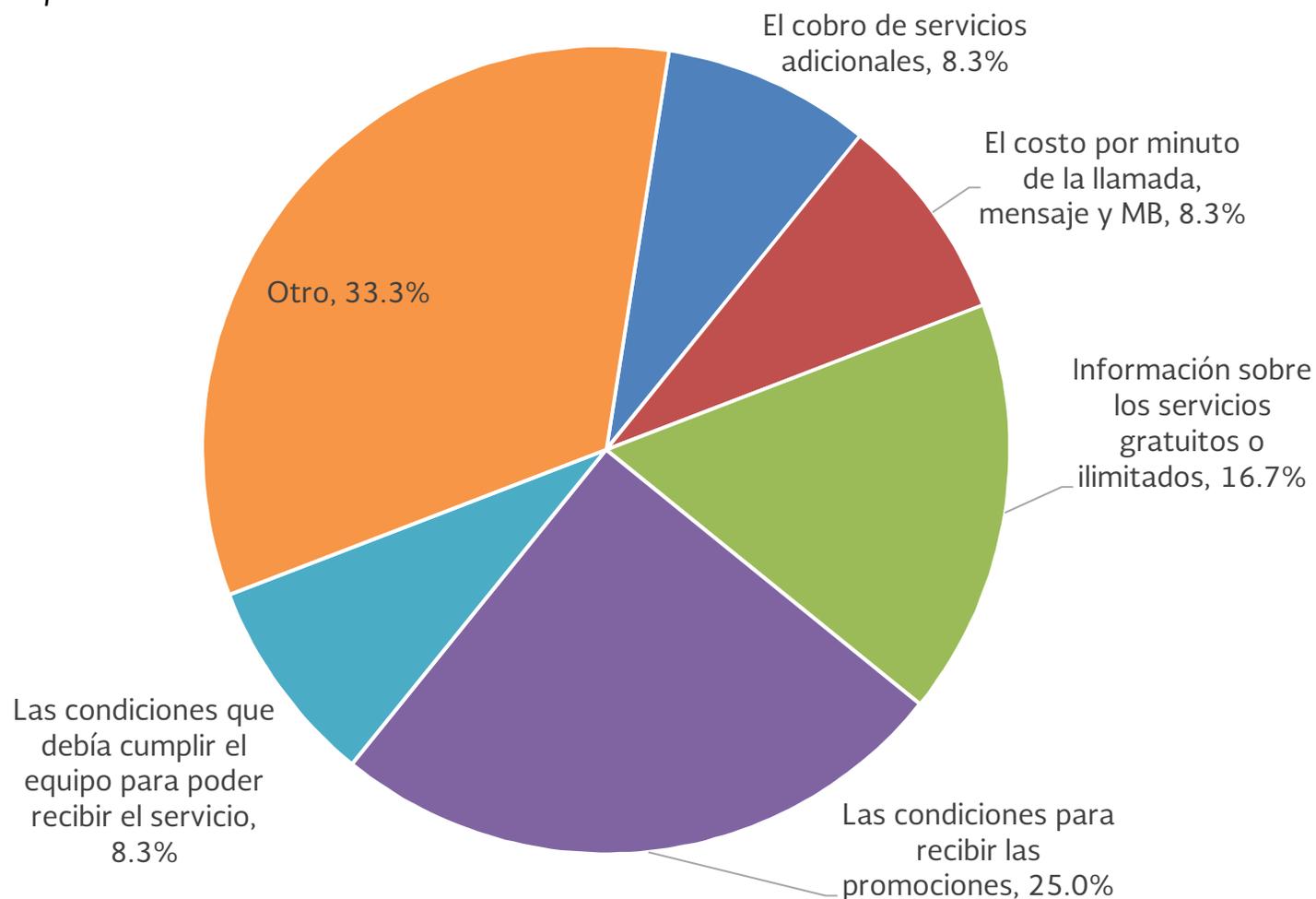
# EN ESTA INFORMACIÓN QUE CONSULTÓ O RECIBIÓ ¿DETECTÓ INFORMACIÓN FALSA O QUE OMITIERA DETALLES SOBRE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO?

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



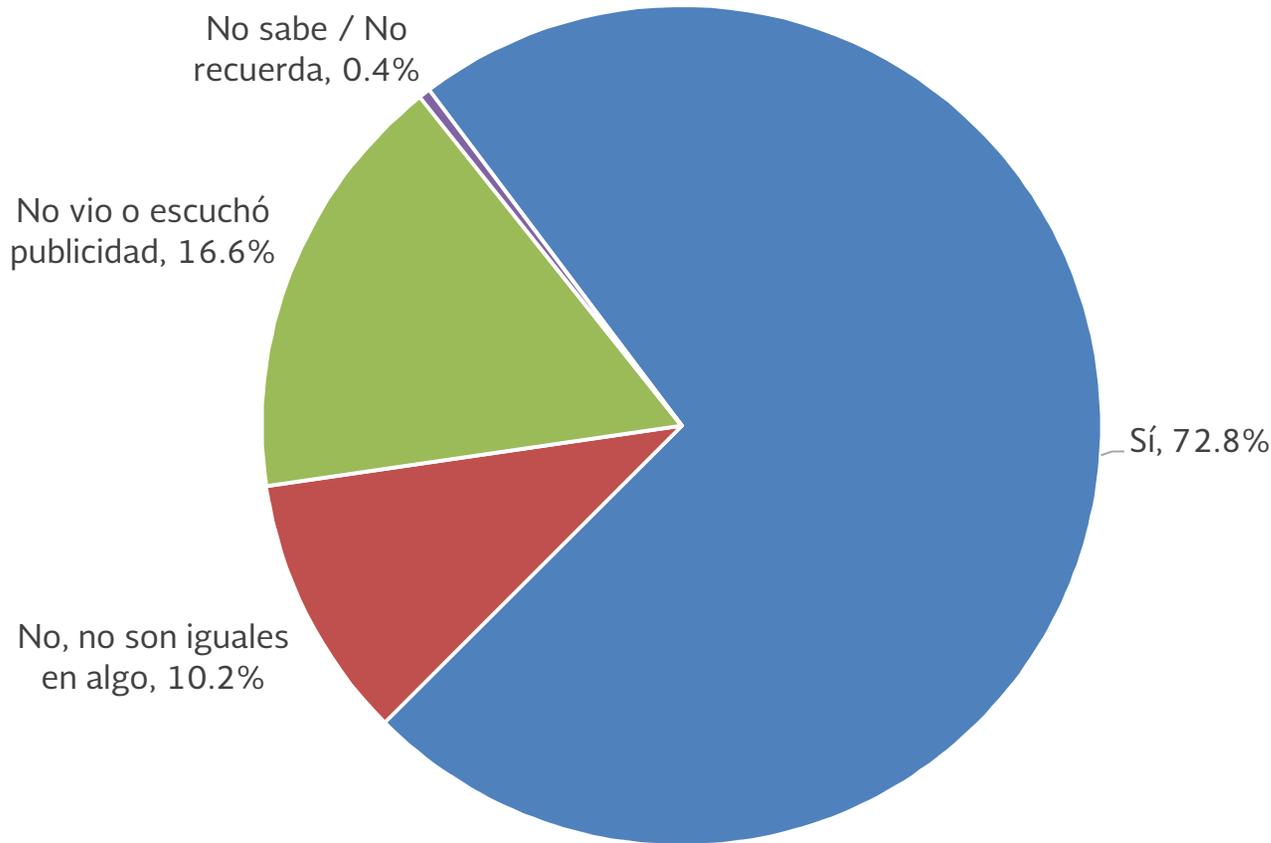
# ¿QUÉ INFORMACIÓN FUE FALSA U OMITIDA?

*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*

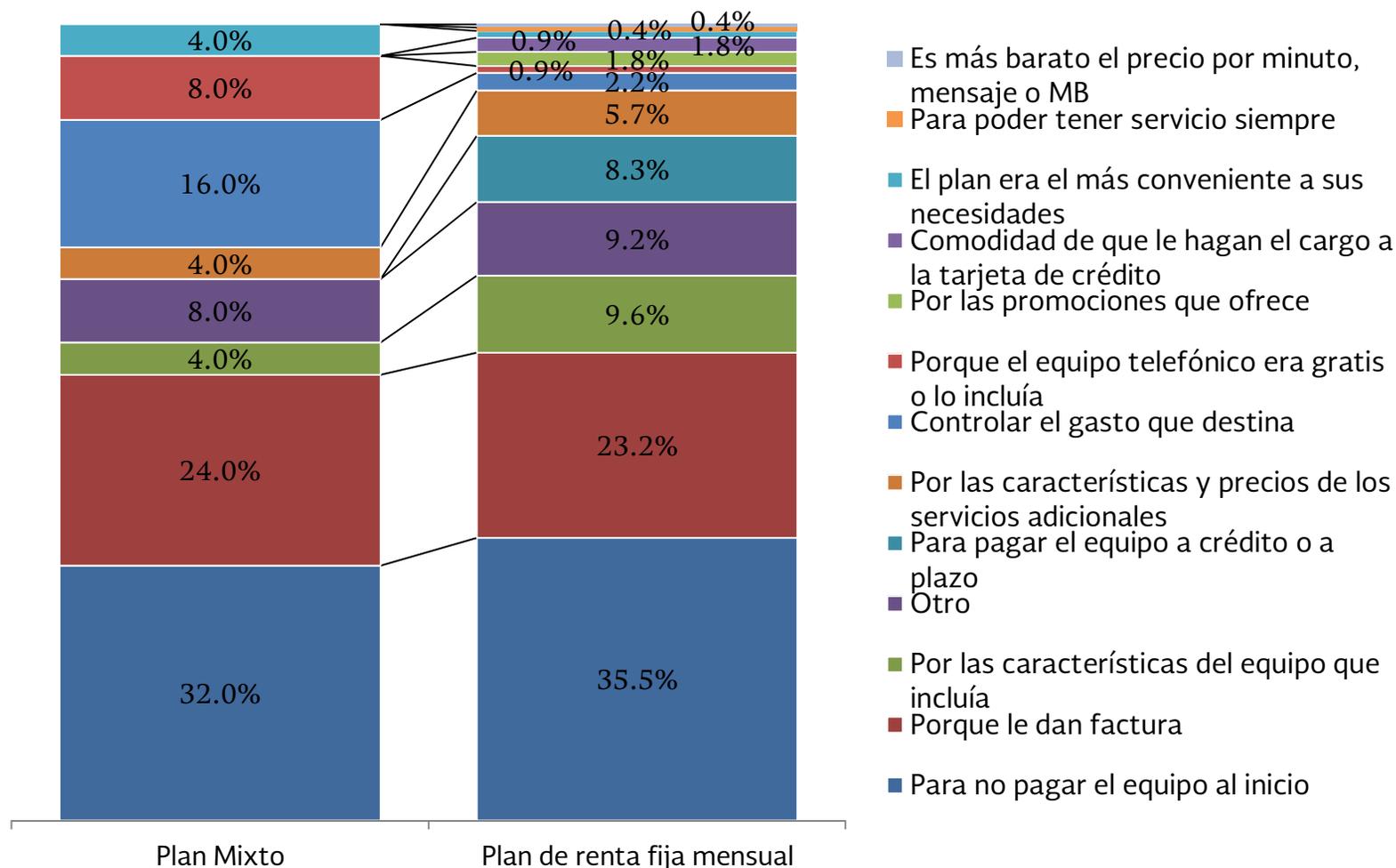




SECCIÓN:  
*USUARIOS DE POSPAGO, PLAN MIXTO  
Y PAGO ANTICIPADO*

# ¿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

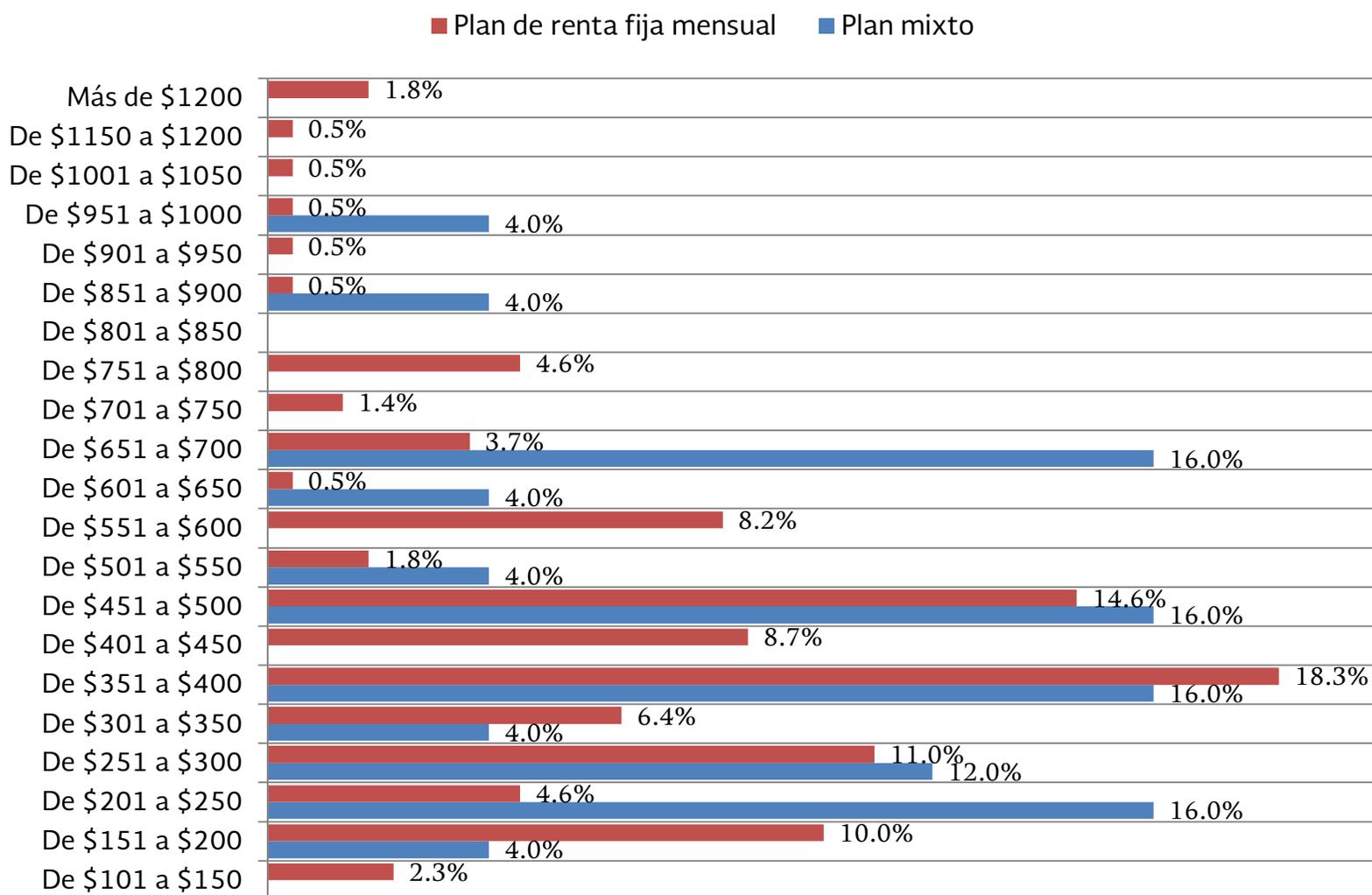


Se registraron sólo 3 usuarios de la modalidad de pago anticipado, los cuales eligieron dicha modalidad porque “es más barato el precio por minuto, mensaje o MB”.



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

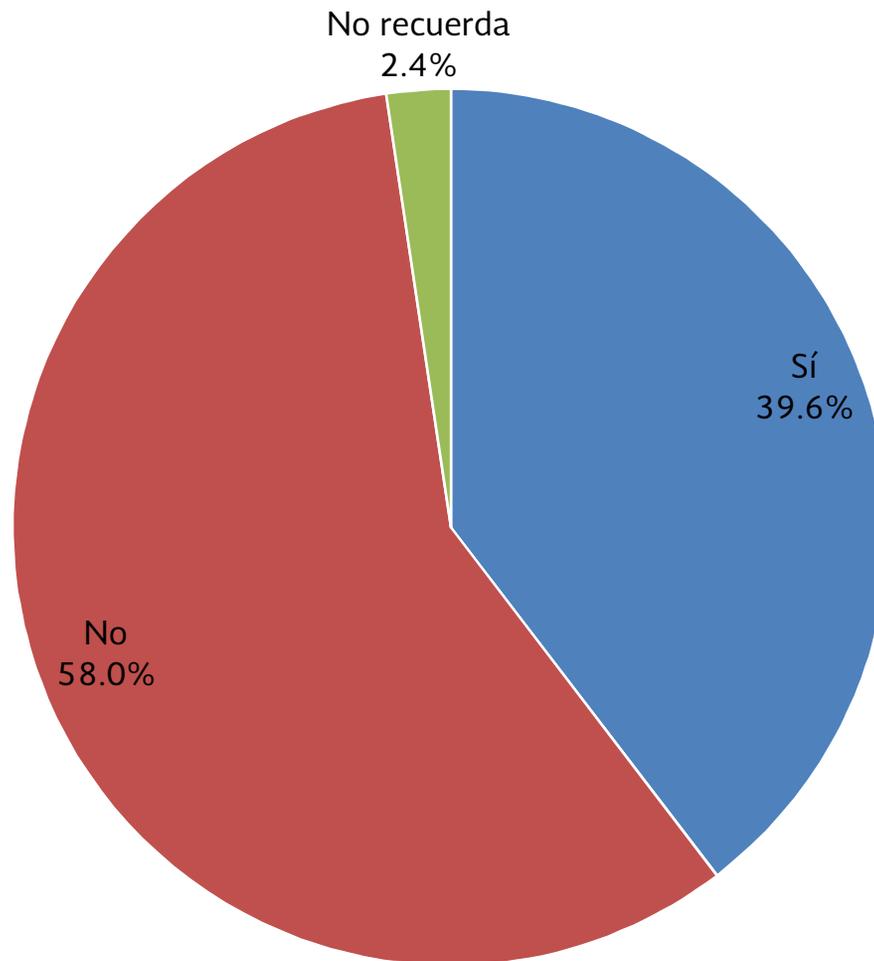
Porcentaje de usuarios/as de cada modalidad de pago



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

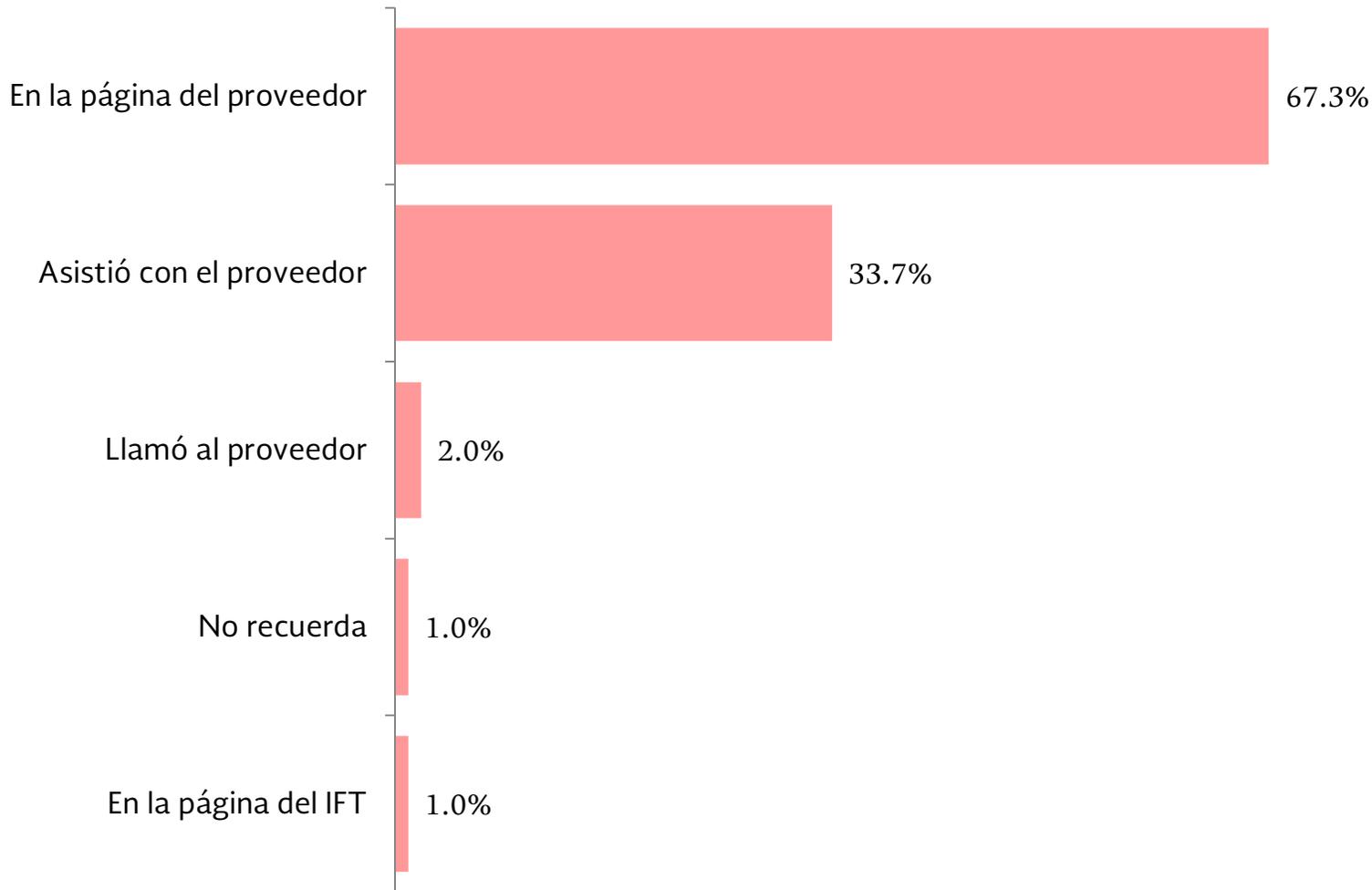
# ¿USTED BUSCÓ CONSULTAR LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL PLAN QUE TIENE ACTUALMENTE ANTES DE SU CONTRATACIÓN O RENOVACIÓN?

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



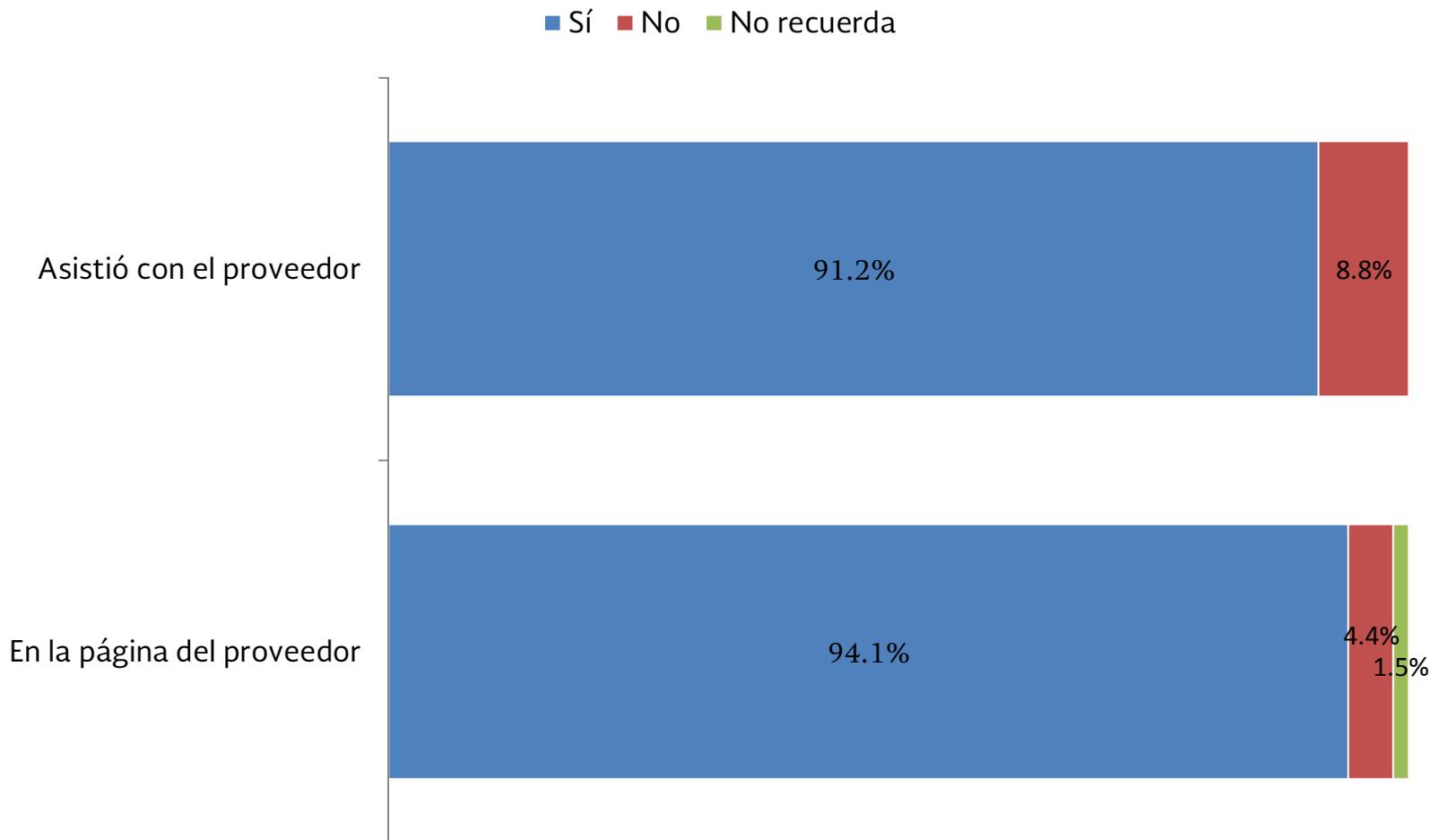
# ¿DÓNDE BUSCÓ CONSULTAR DICHSOS TÉRMINOS Y CONDICIONES?

*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



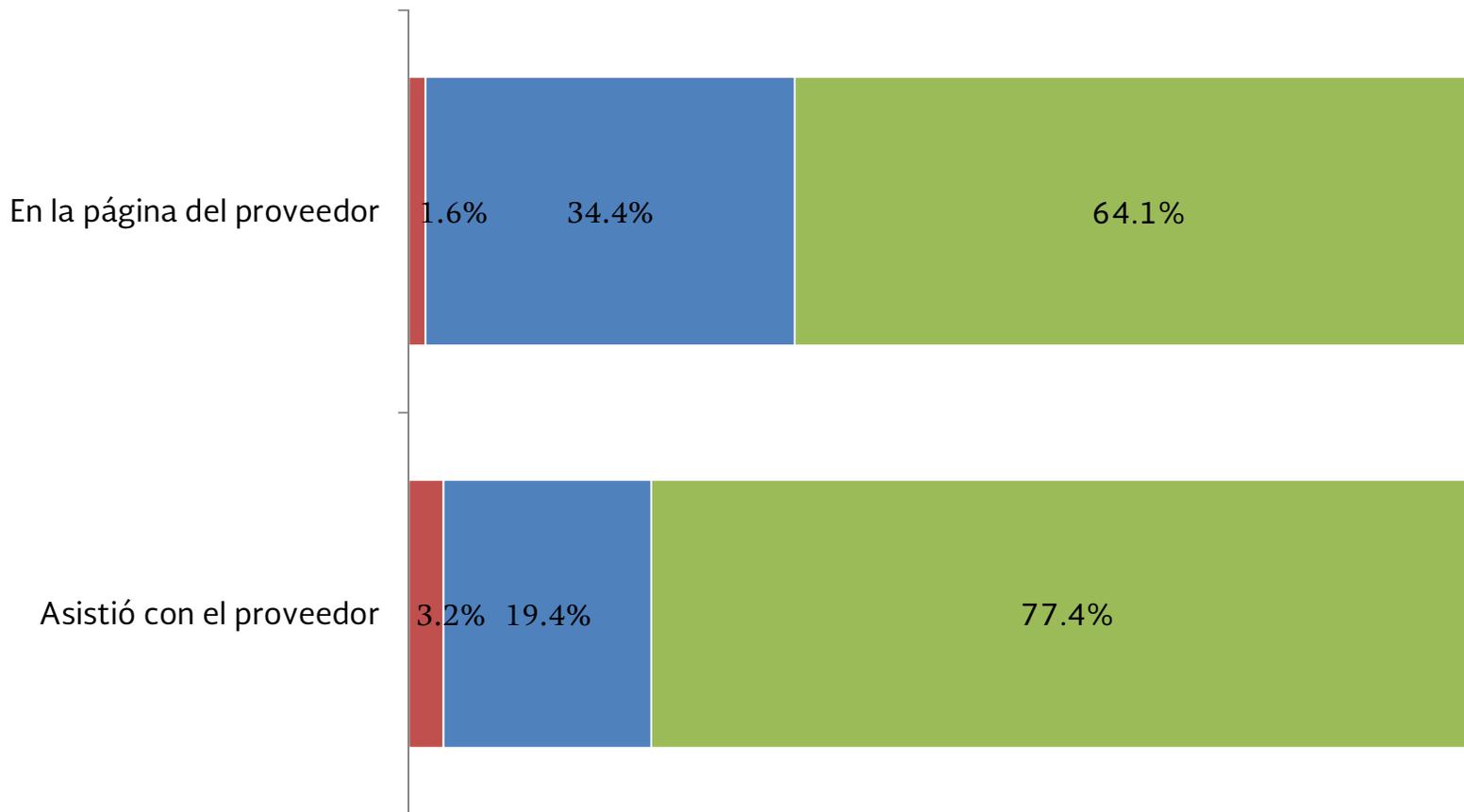
No se grafican los resultados para quienes llamaron al proveedor o acudieron a la página del IFT debido a su reducido número



# ¿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

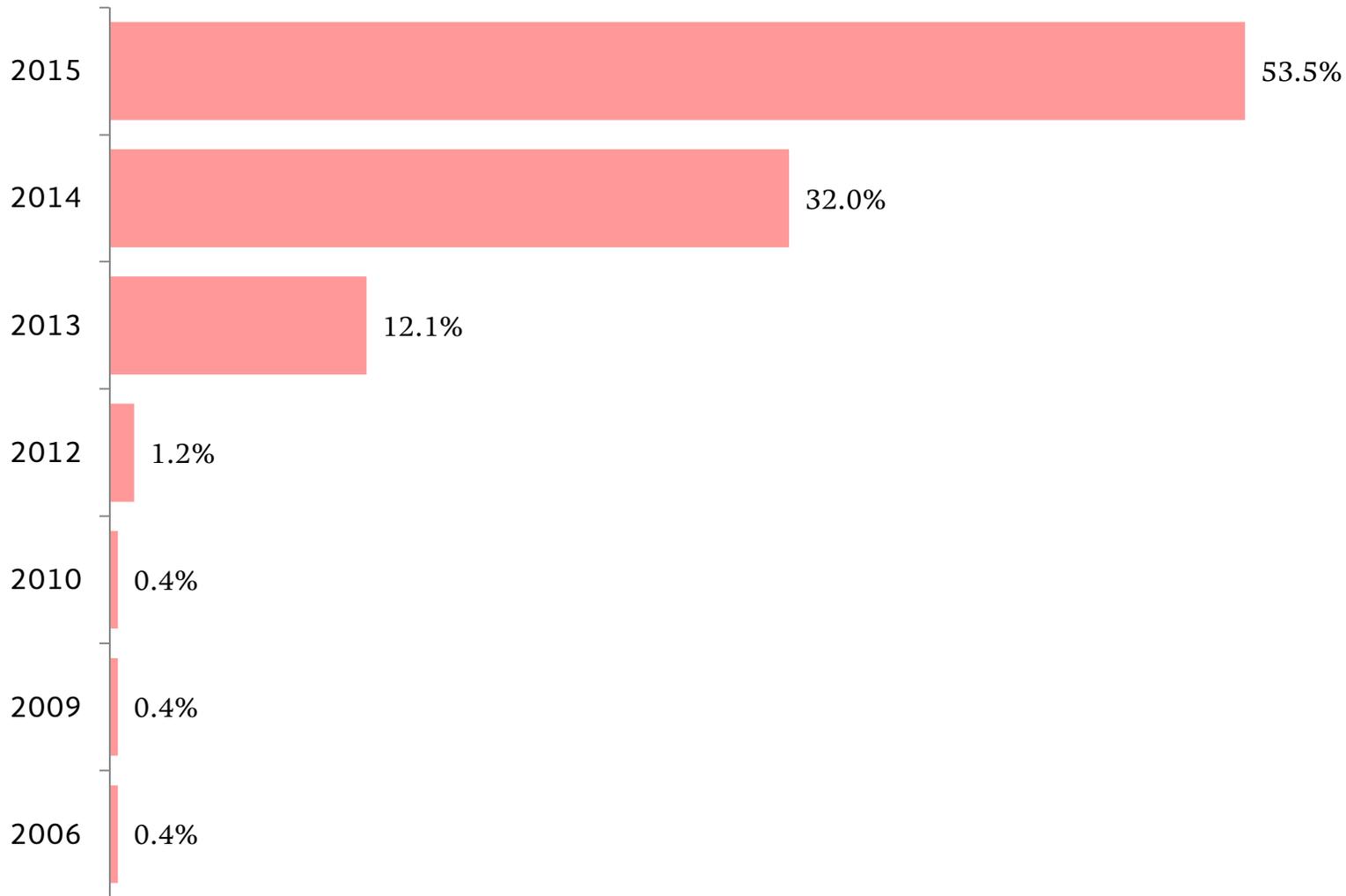


No se grafican los resultados para quienes llamaron al proveedor o acudieron a la página del IFT debido a su reducido número



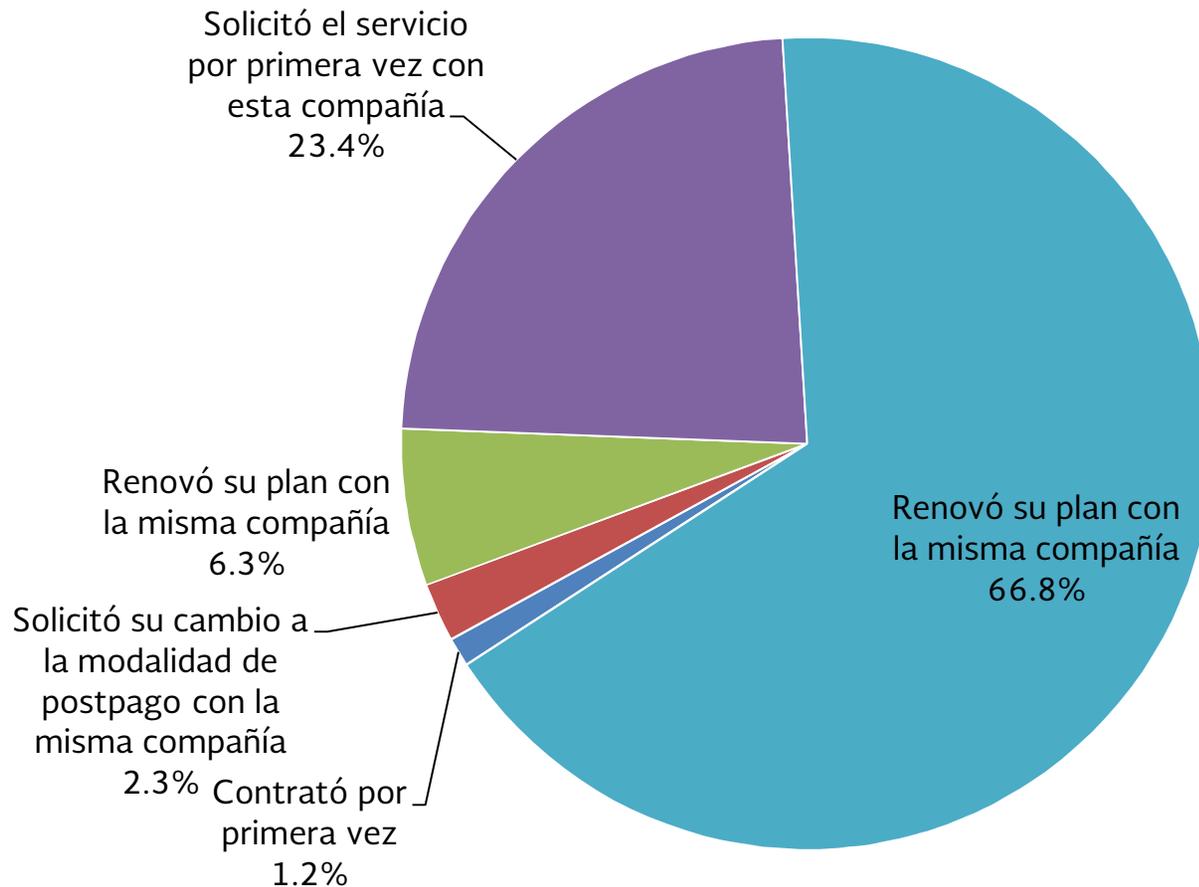
# ¿APROXIMADAMENTE EN QUÉ AÑO FUE LA ÚLTIMA VEZ QUE USTED CONTRATÓ O RENOVÓ ESTE PLAN QUE TIENE ACTUALMENTE?

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



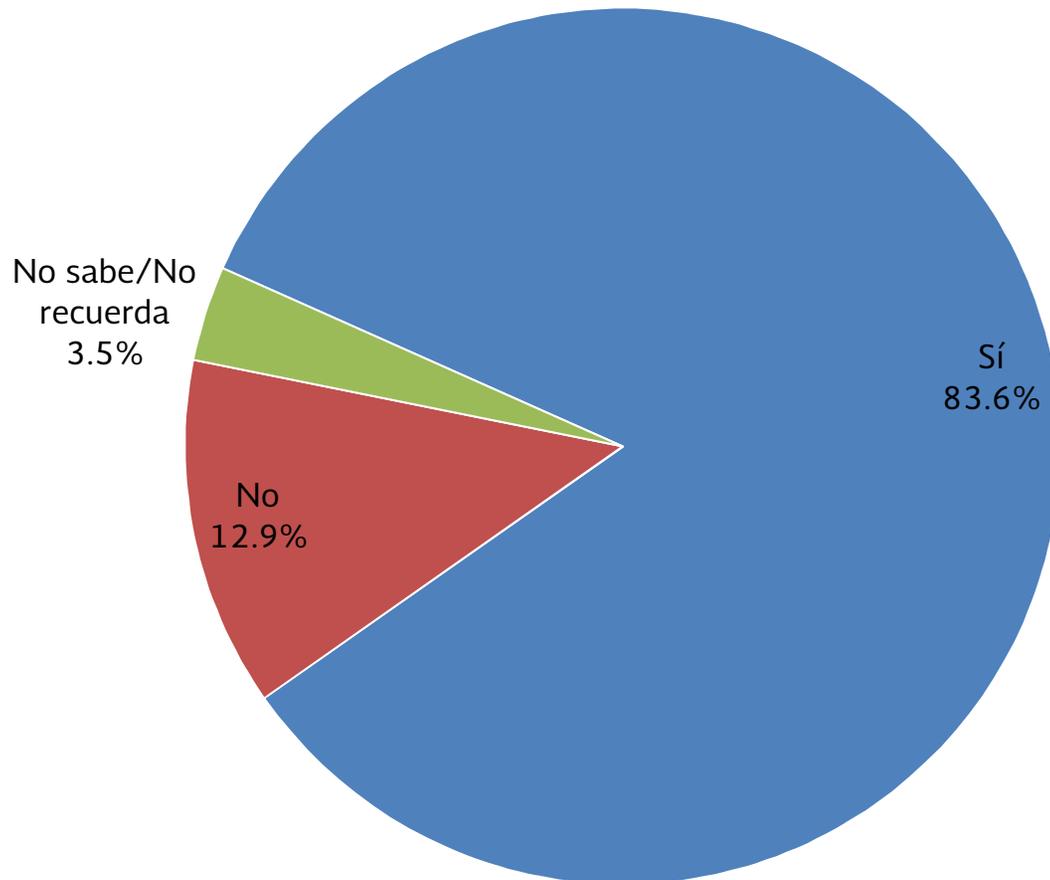
# EN ESTA FECHA, USTED...

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



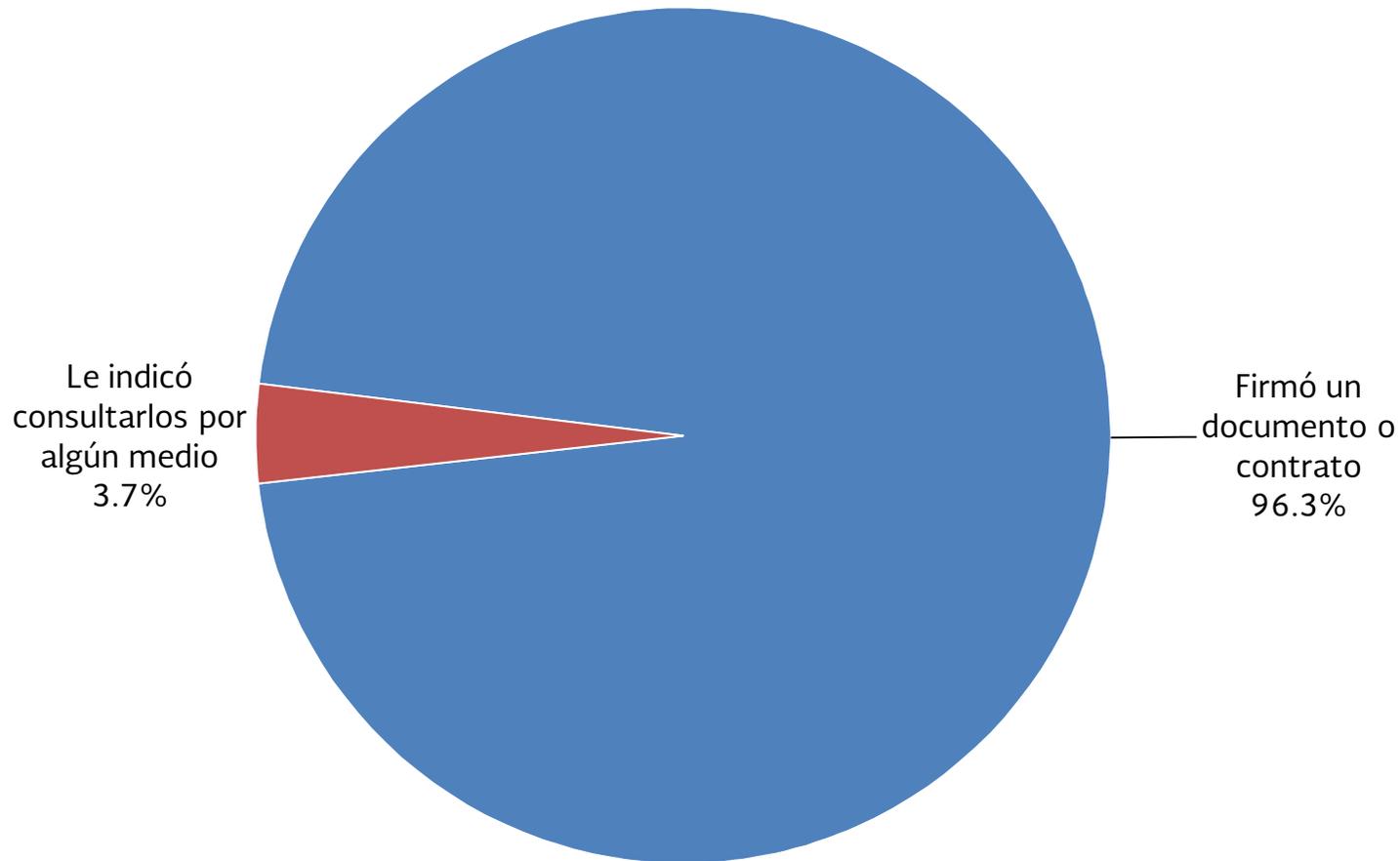
**DURANTE ESTA ÚLTIMA CONTRATACIÓN O RENOVACIÓN, ¿FIRMÓ ALGÚN DOCUMENTO O CONTRATO EN DONDE SE ESPECIFICARAN LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SU SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL O SU PROVEEDOR LE INDICÓ CONSULTARLOS POR ALGÚN OTRO MEDIO?**

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



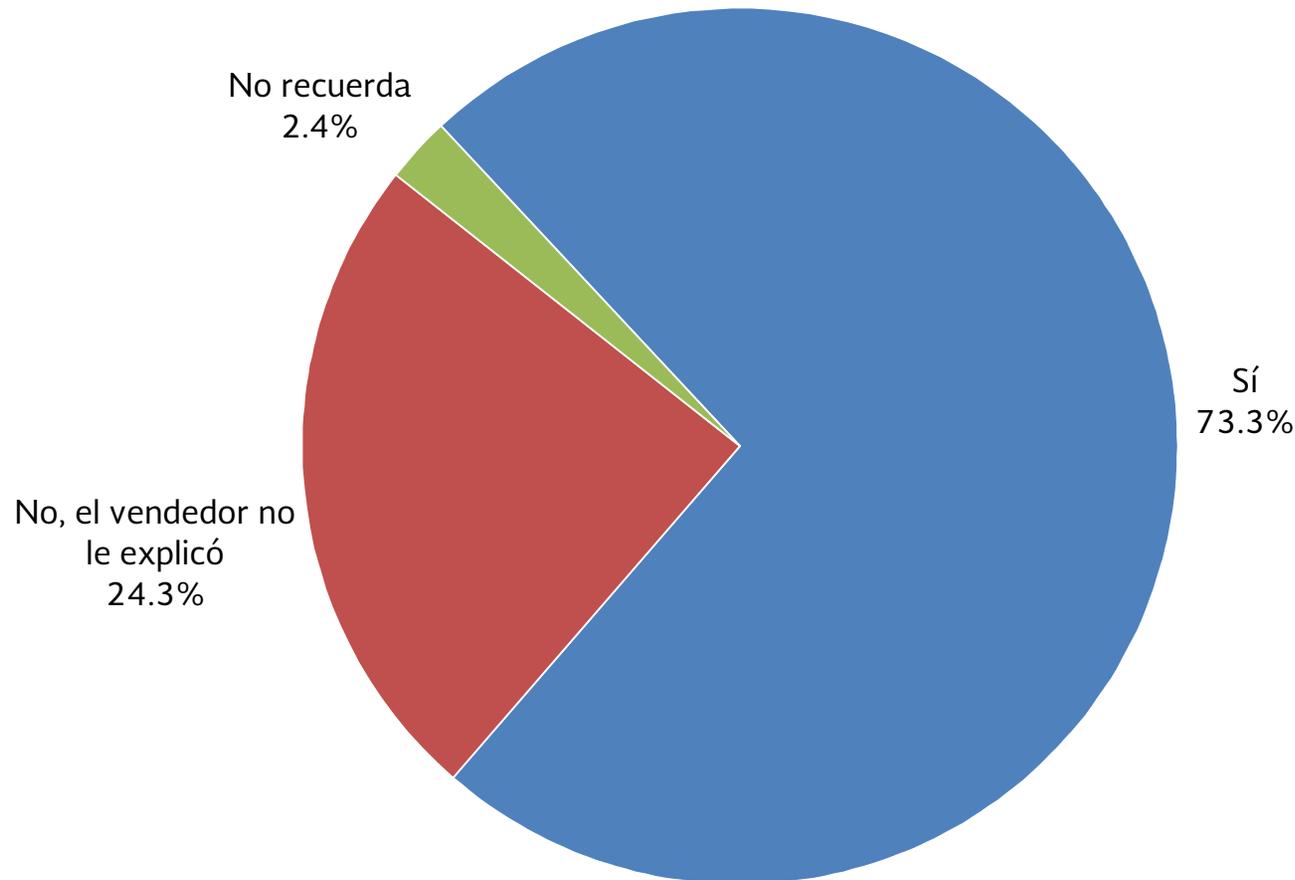
**DURANTE ESTA ÚLTIMA CONTRATACIÓN O RENOVACIÓN, ¿FIRMÓ ALGÚN DOCUMENTO O CONTRATO EN DONDE SE ESPECIFICARAN LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SU SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL O SU PROVEEDOR LE INDICÓ CONSULTARLOS POR ALGÚN OTRO MEDIO?**

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



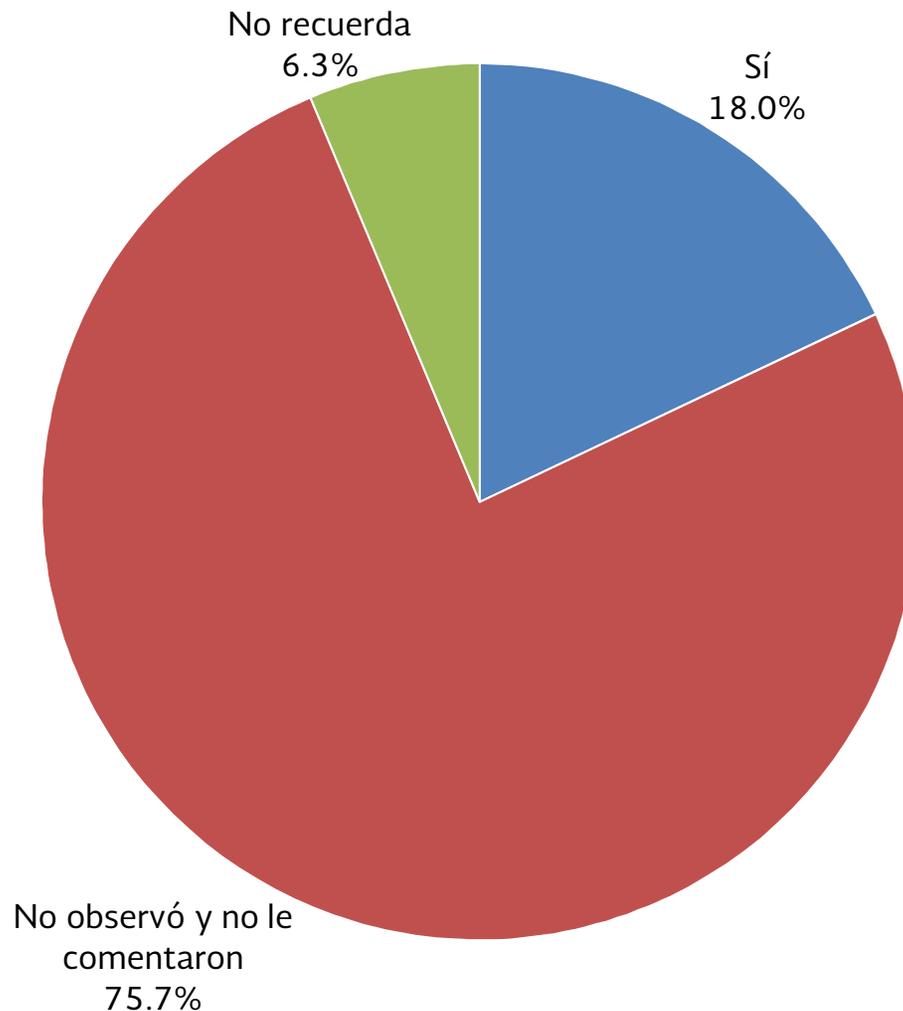
# ¿EL VENDEDOR LE EXPLICÓ EL CONTENIDO DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE ESTE DOCUMENTO O CONTRATO QUE USTED FIRMÓ?

*Porcentaje de quienes firmaron un documento con los términos y condiciones*



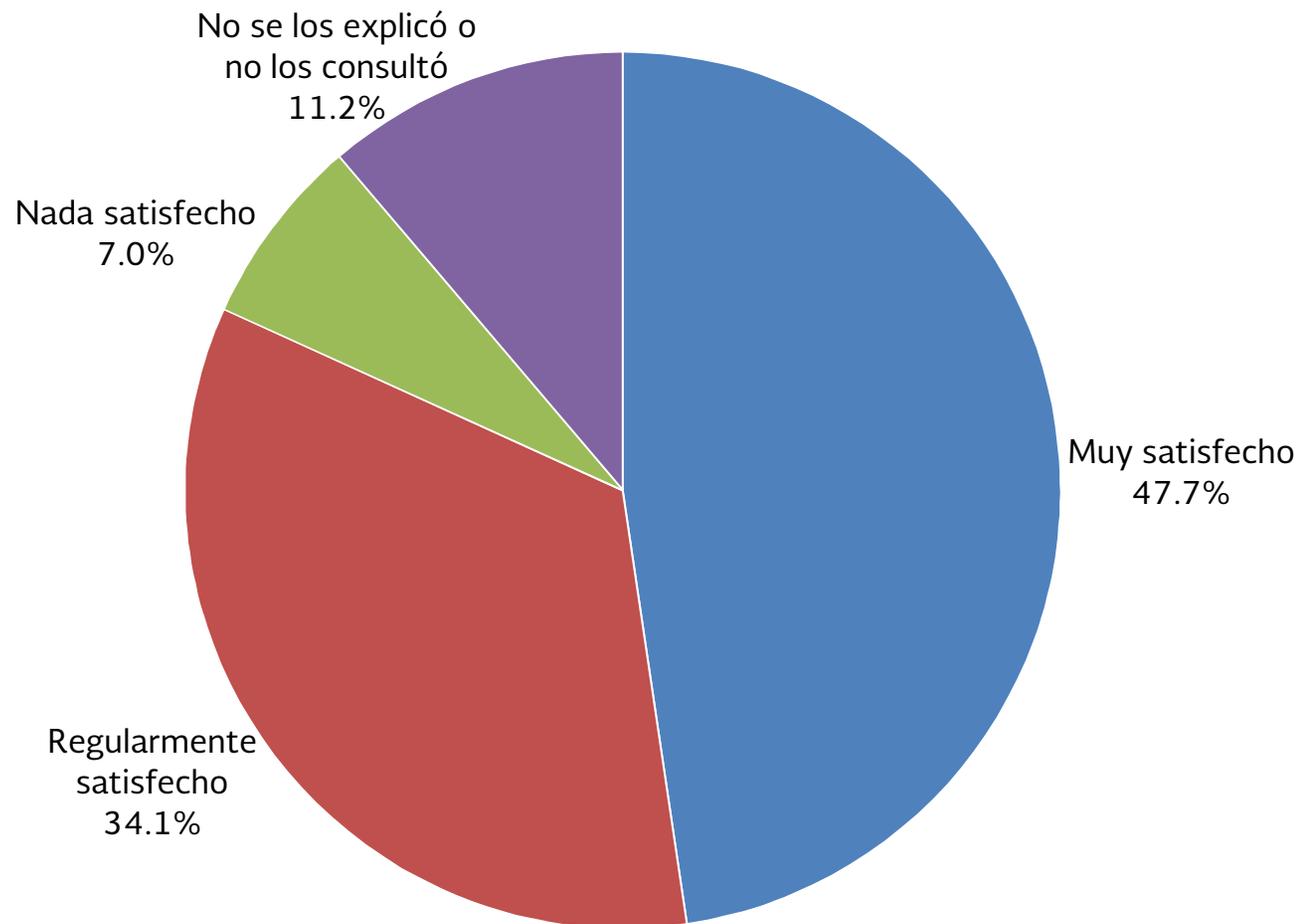
# ¿OBSERVÓ O EL VENDEDOR LE COMENTÓ QUE ESTE DOCUMENTO QUE USTED FIRMÓ ESTABA REGISTRADO ANTE PROFECO Y/O IFT?

*Porcentaje de quienes firmaron un documento con los términos y condiciones*



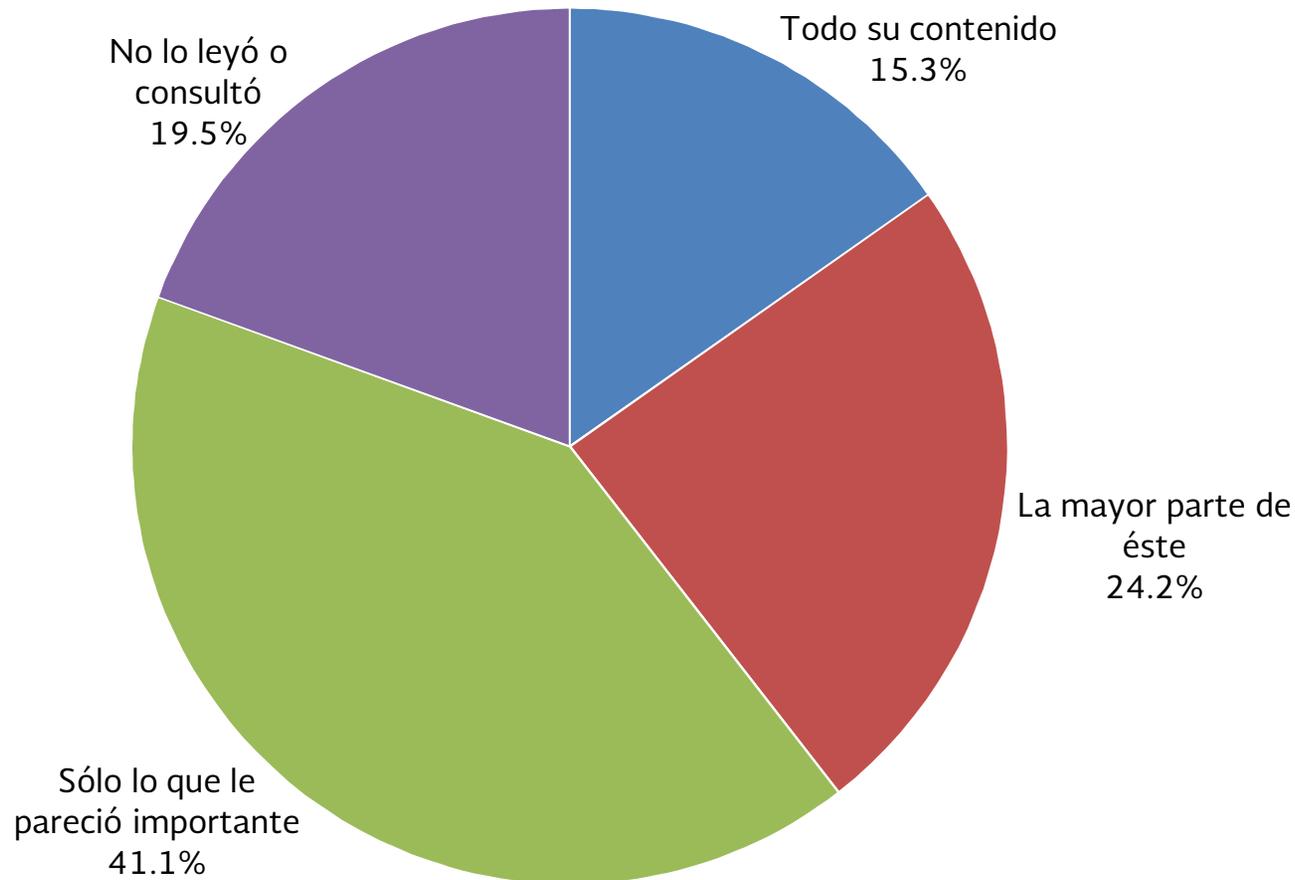
# ¿QUÉ TAN SATISFECHO QUEDÓ CON ESTA INFORMACIÓN SOBRE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SU SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL?

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



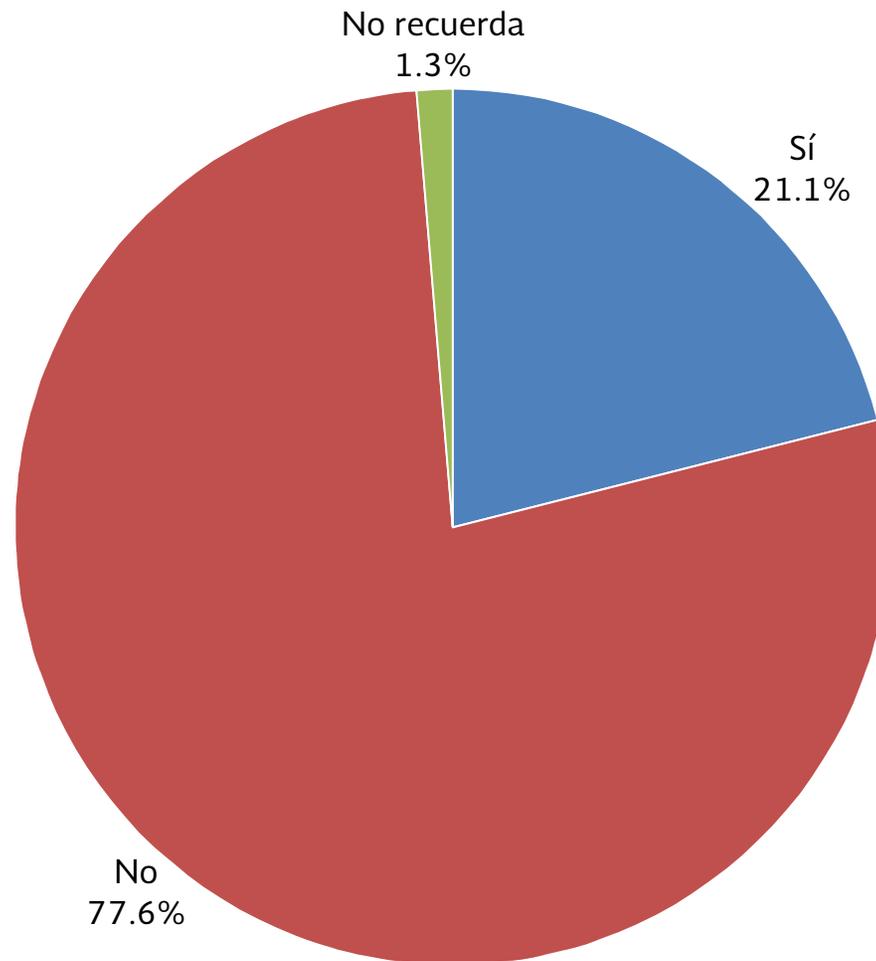
# ANTES DE FIRMAR EL DOCUMENTO O CUANDO CONSULTÓ LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES POR EL MEDIO QUE LE INDICARON, ¿USTED LEYÓ...?

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



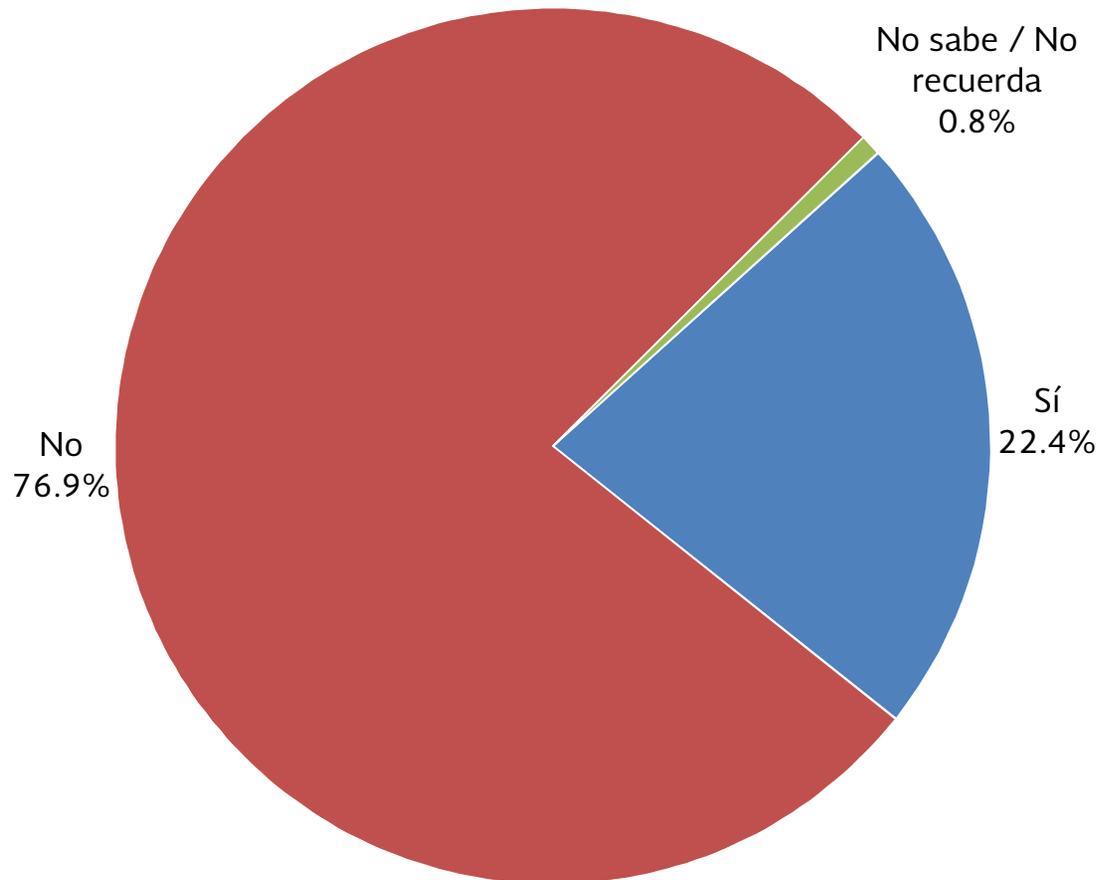
# ¿DETECTÓ SI HABÍA CLAUSULAS O INFORMACIÓN VENTAJOSA DEL PROVEEDOR QUE DAÑARAN SUS INTERESES COMO CONSUMIDOR?

*Porcentaje de quienes leyeron o consultaron los términos y condiciones*



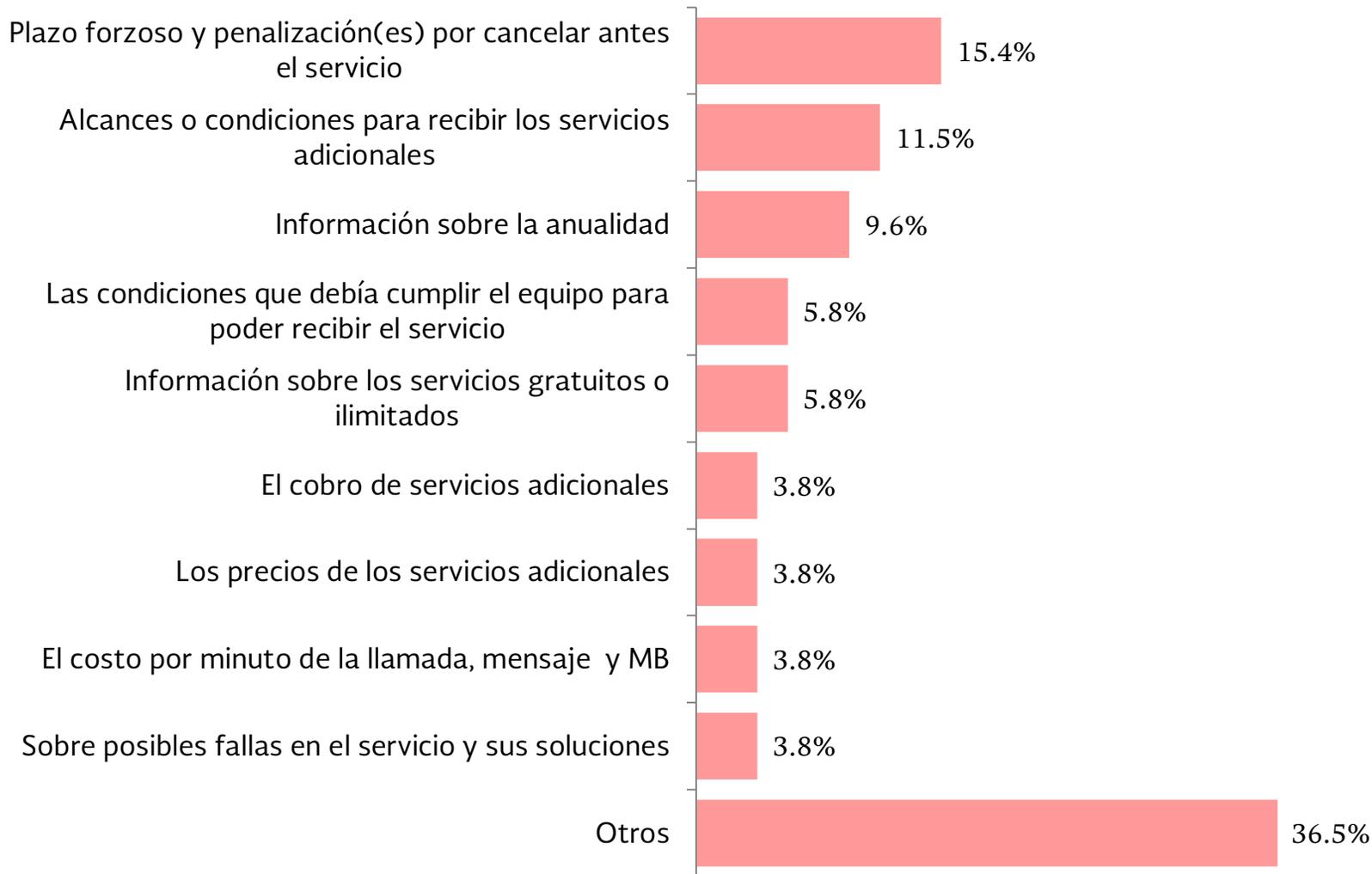
# AL CONTRATAR O CONSULTAR LA INFORMACIÓN SOBRE SU SERVICIO ¿OBSERVÓ O EL VENDEDOR LE DIO INFORMACIÓN FALSA O QUE OMITÍA DETALLES SOBRE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO?

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



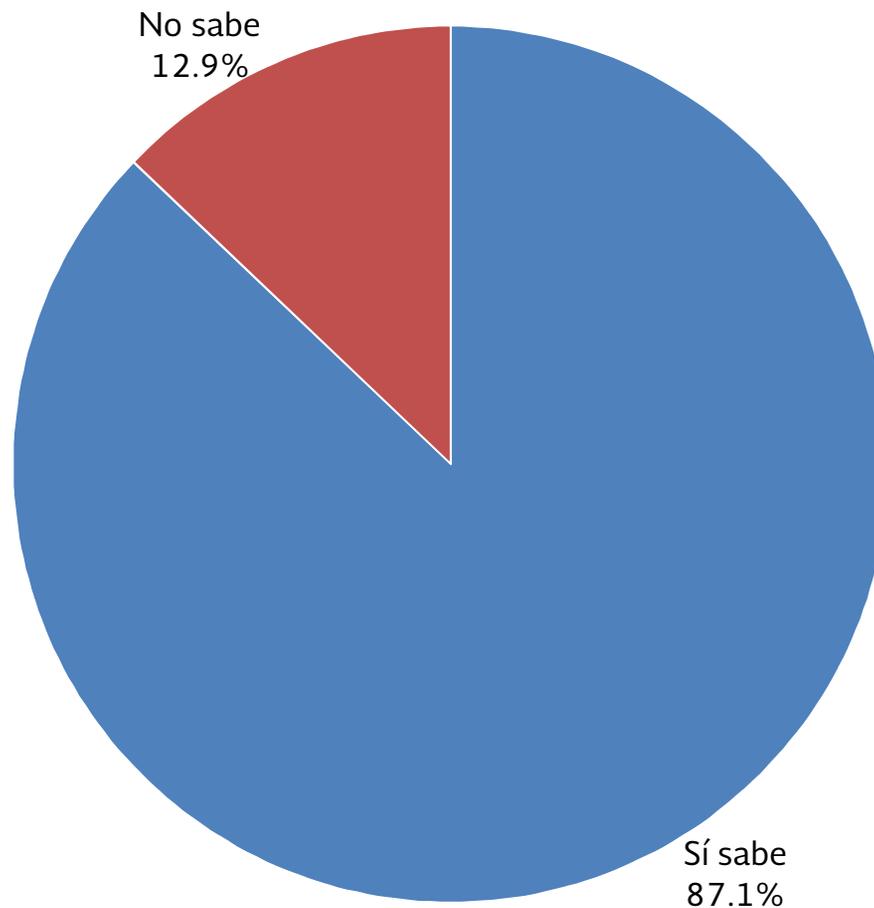
# ¿QUÉ INFORMACIÓN FUE FALSA O BIEN OMITIÓ DARLE EL VENDEDOR O QUE USTED OBSERVÓ EN SU CONSULTA?

*Porcentaje de quienes observaron información falsa o que omitía detalles*



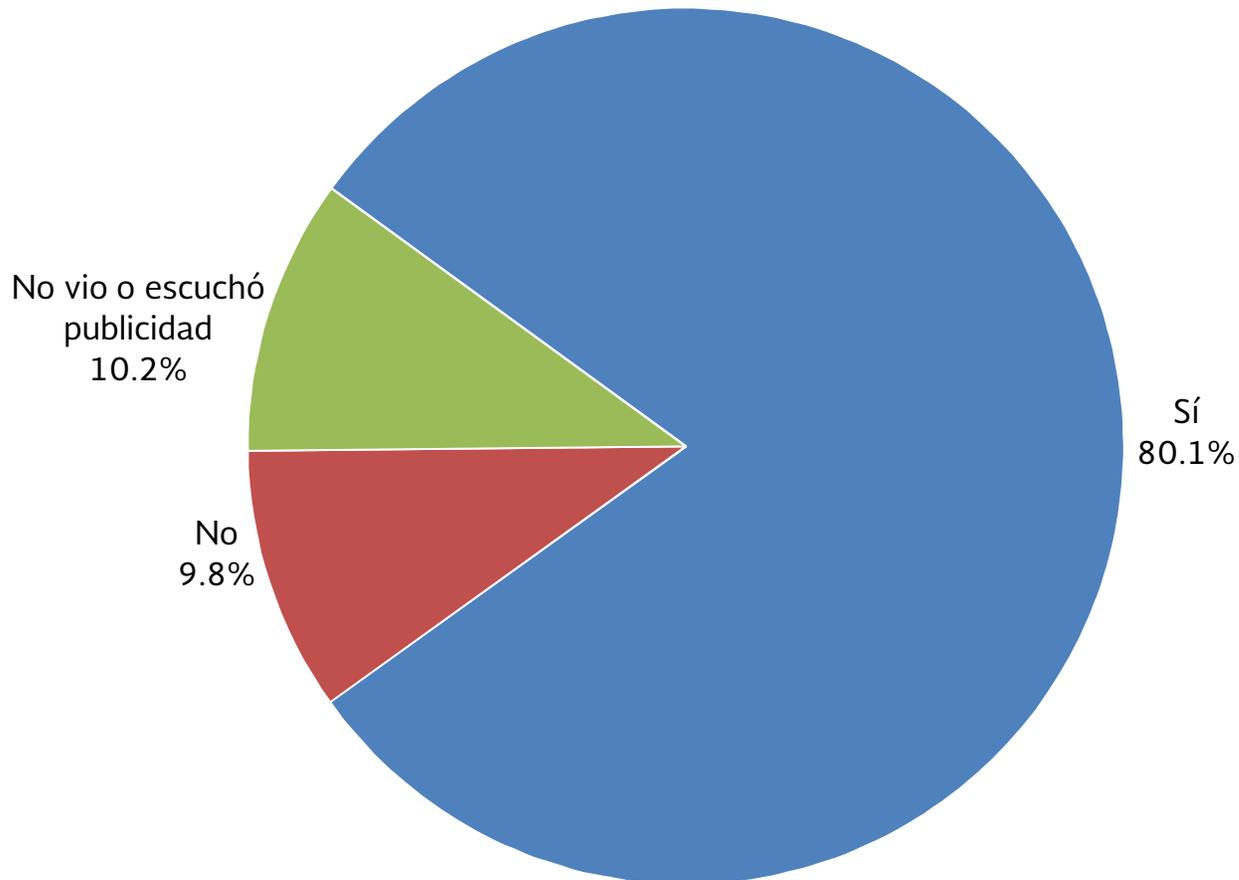
# ¿SABE QUE ACTUALMENTE LOS USUARIOS DE LA MODALIDAD POSPAGO, PLAN MIXTO O PAGO ADELANTADO PUEDEN HACER LLAMADAS A NIVEL NACIONAL COMO LLAMADAS LOCALES?

*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*

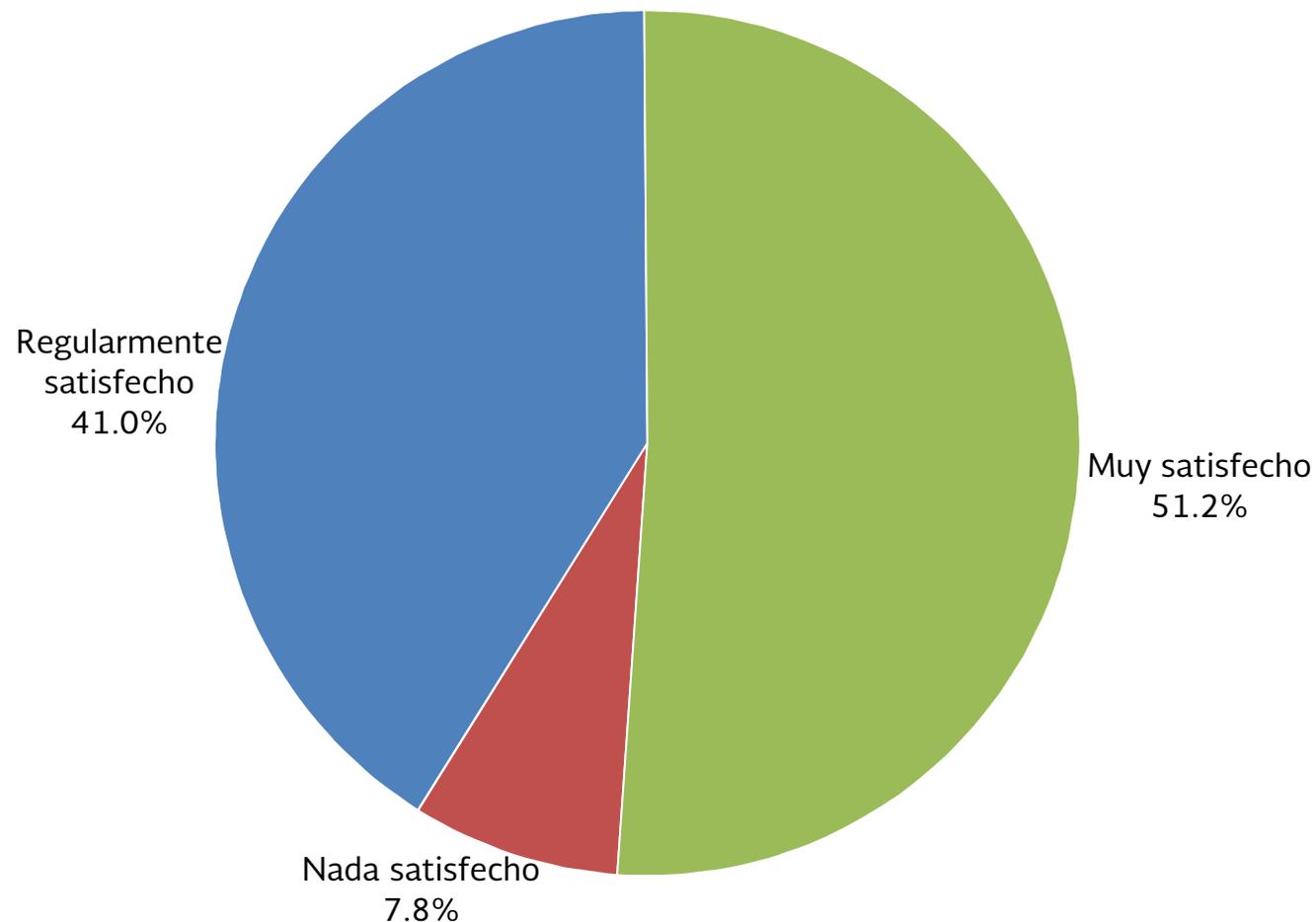




PROFECO  
PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

SECCIÓN:  
*SATISFACCIÓN DEL SERVICIO*

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

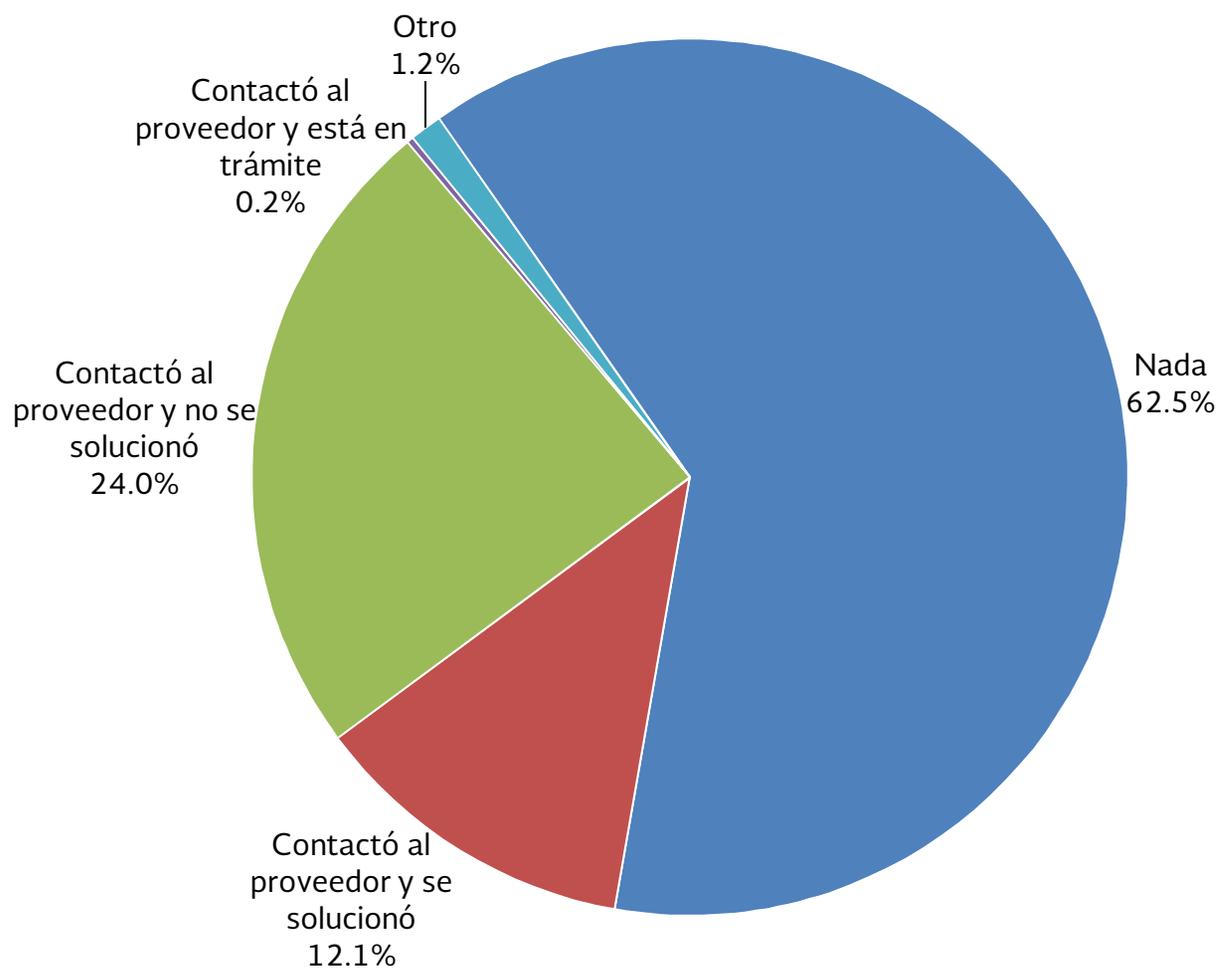


# ¿QUÉ PROBLEMA(S) HA TENIDO CON EL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL QUE LE BRINDA SU COMPAÑÍA ACTUAL?



# ¿QUÉ HA HECHO PARA RESOLVERLO?

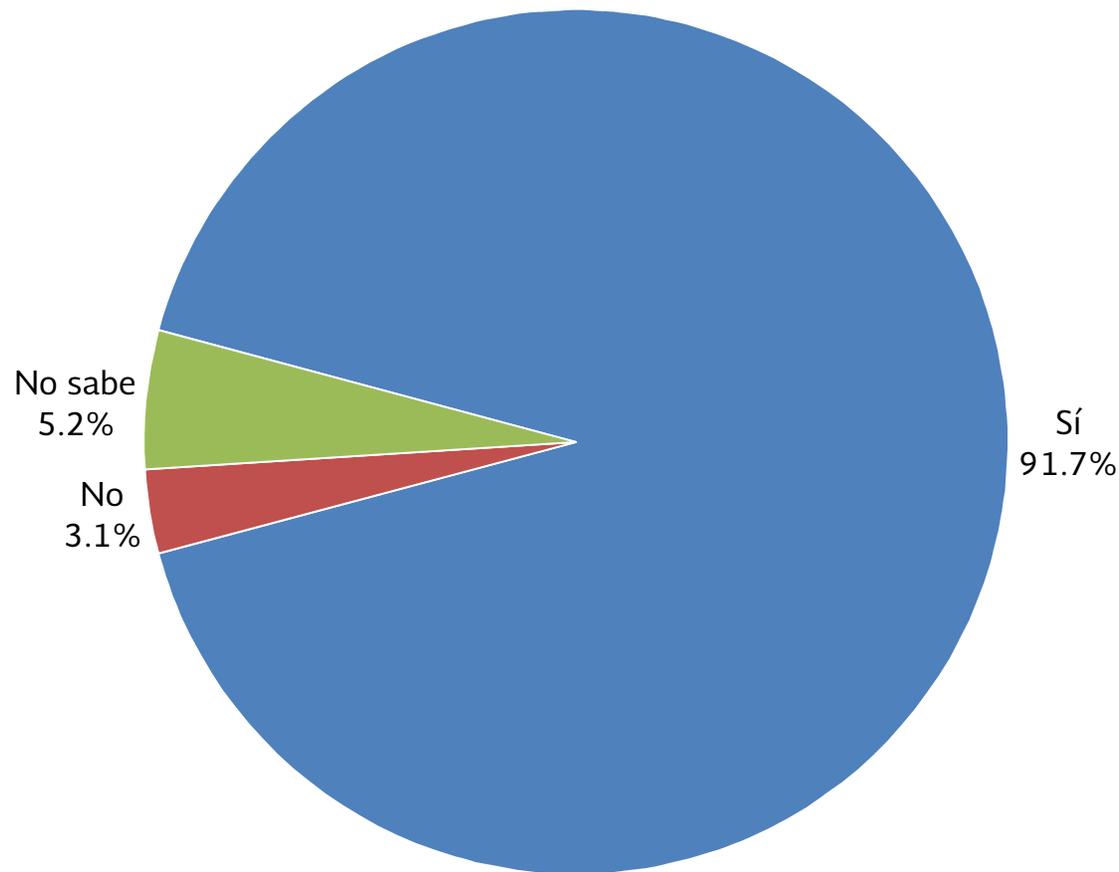
Porcentaje de quienes tuvieron algún problema con su servicio





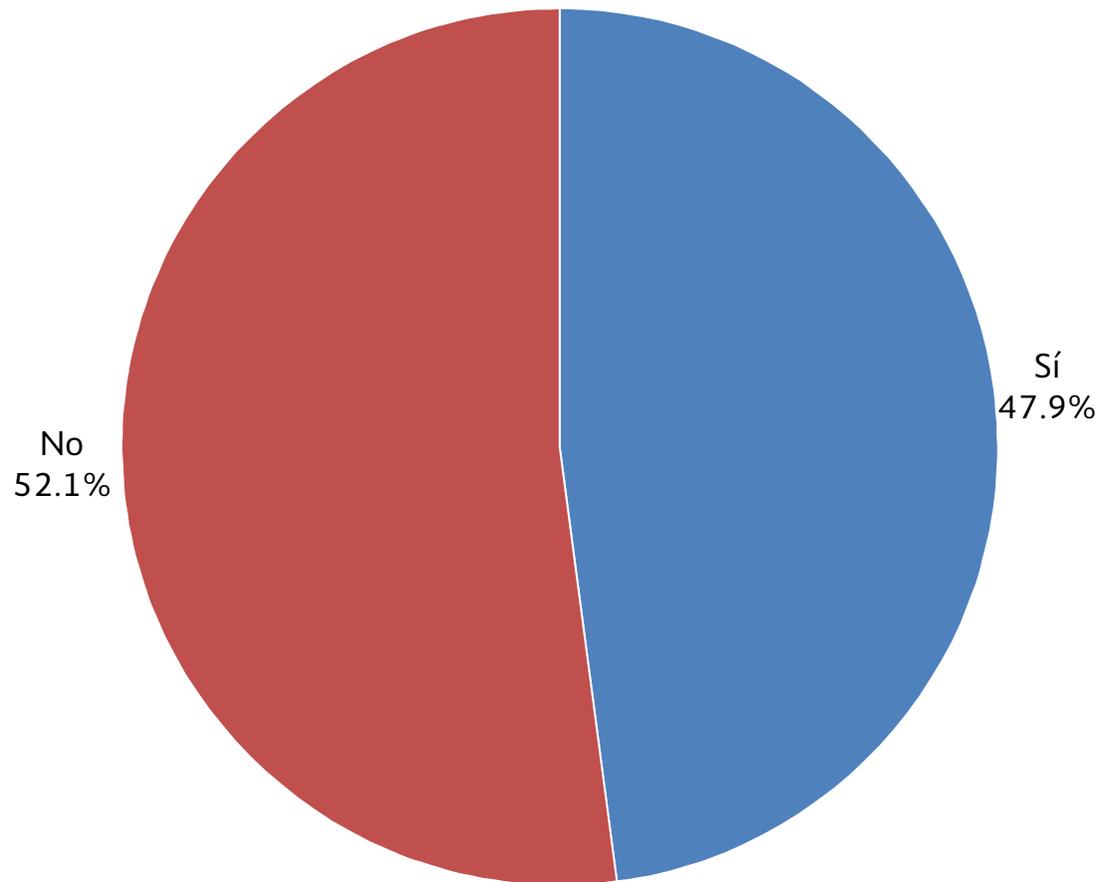
SECCIÓN:  
*SISTEMA DE ATENCIÓN A CLIENTES Y  
CANCELACIÓN DE SERVICIOS*

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



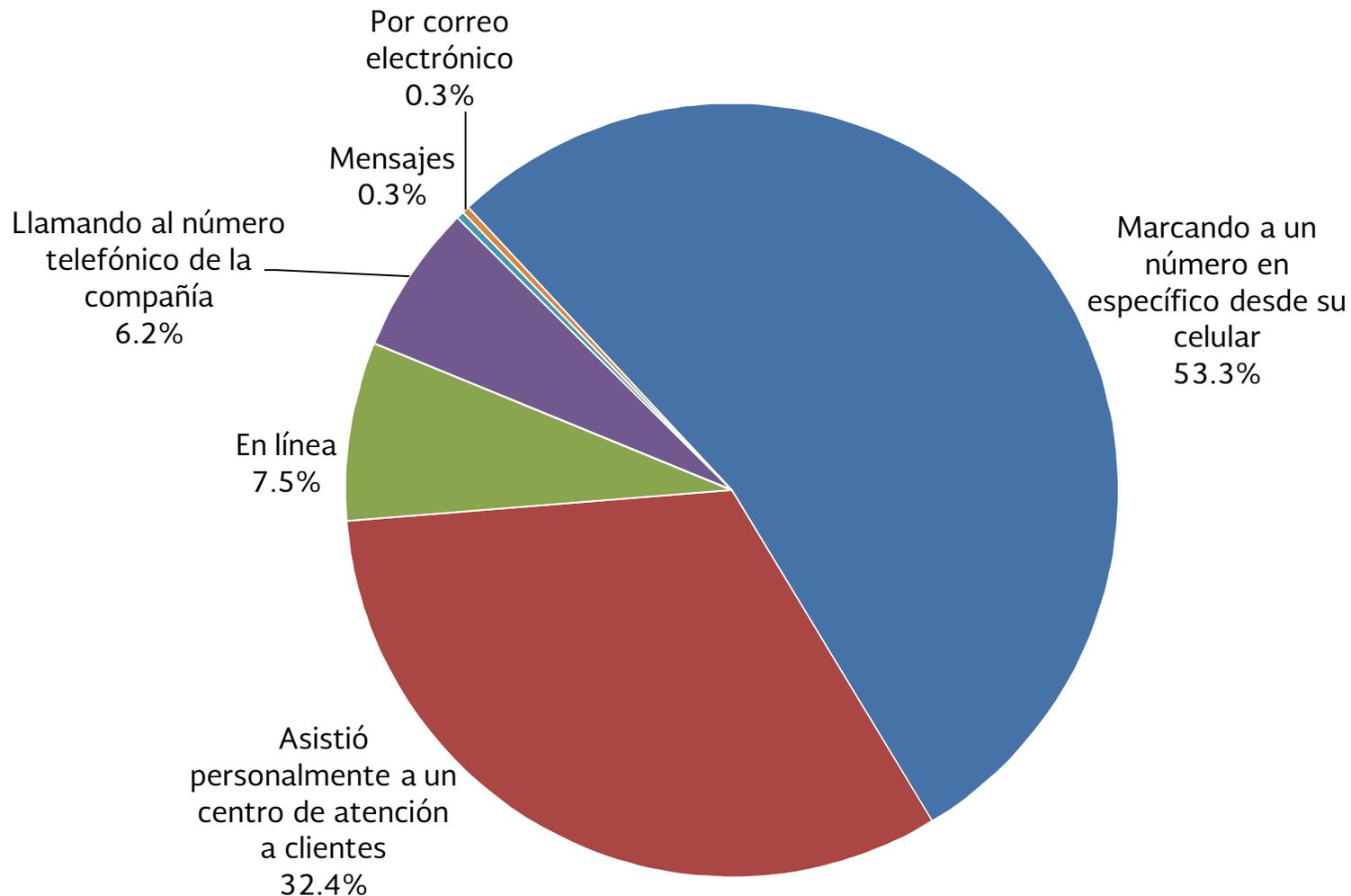
# DE ENERO 2013 A LA FECHA, ¿HA SOLICITADO QUE LE RESUELVAN ALGUNA QUEJA O DUDA SOBRE EL SERVICIO QUE TIENE ACTUALMENTE POR ALGUNO DE ESTOS MEDIOS?

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



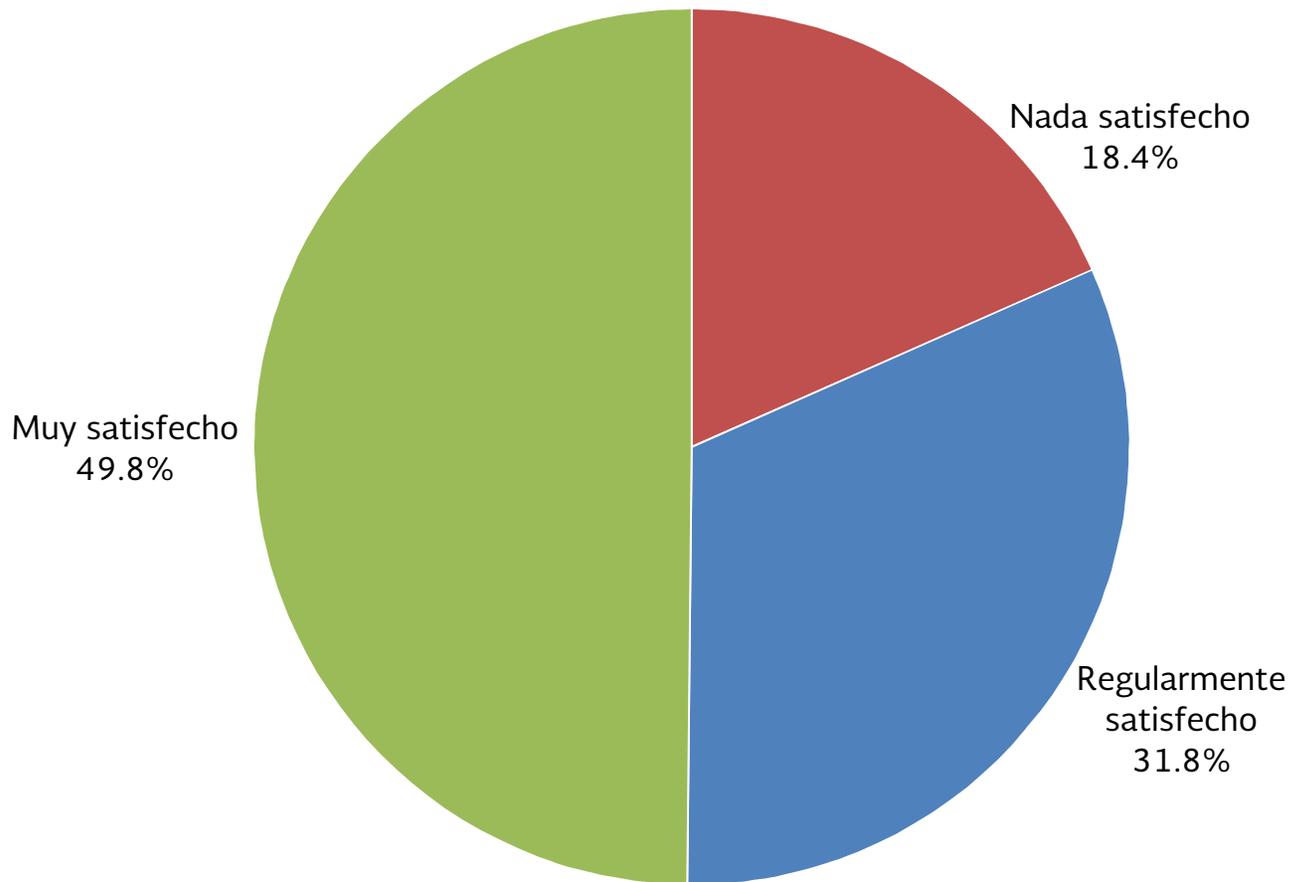
# ¿A TRAVÉS DE QUÉ MEDIO SOLICITÓ ESTE SERVICIO LA ÚLTIMA VEZ EN ESTE PERIODO... ?

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



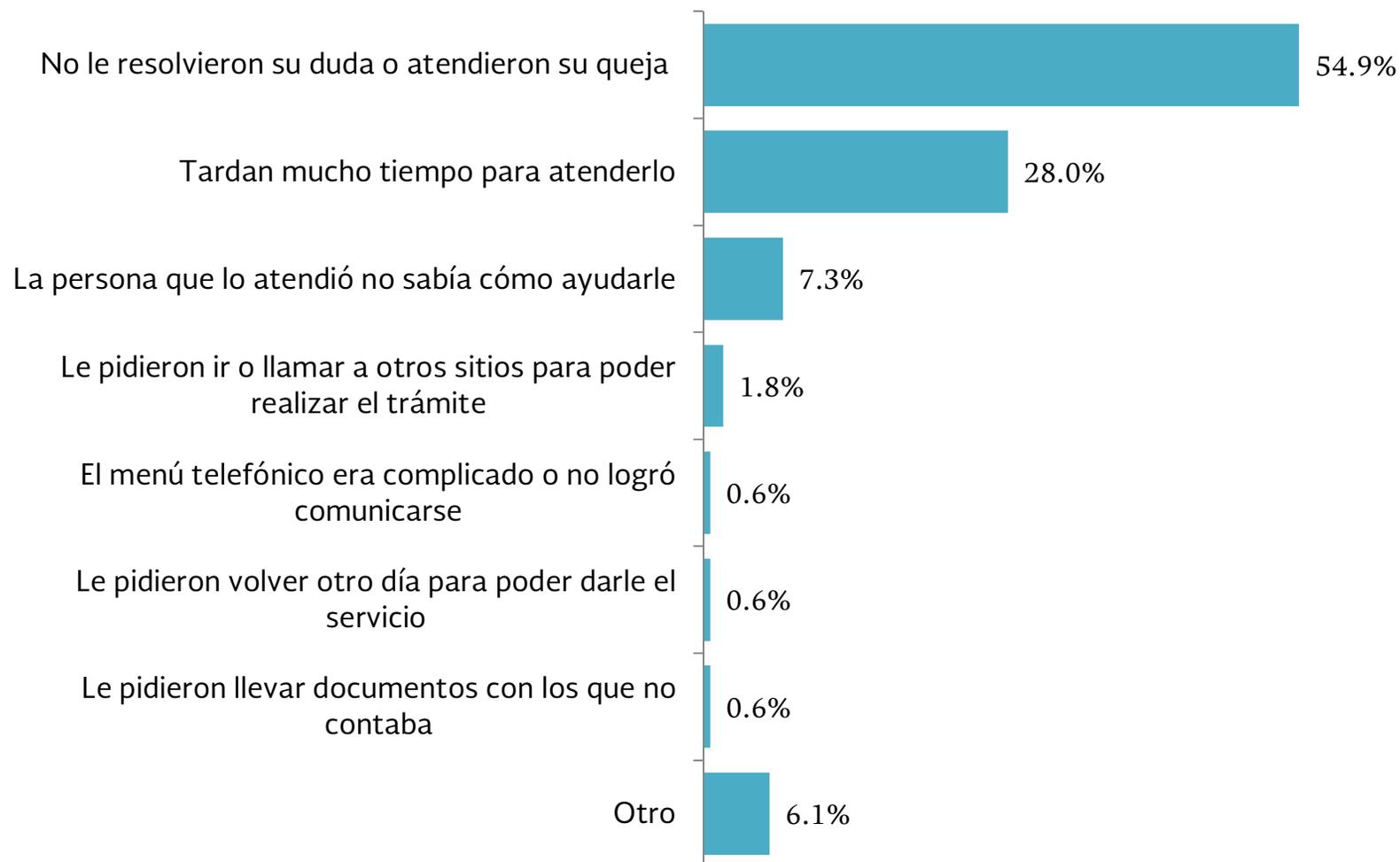
# ¿QUÉ TAN SATISFECHO QUEDÓ EN ESA OCASIÓN CON LA ATENCIÓN QUE USTED RECIBIÓ POR ESTE MEDIO... ?

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

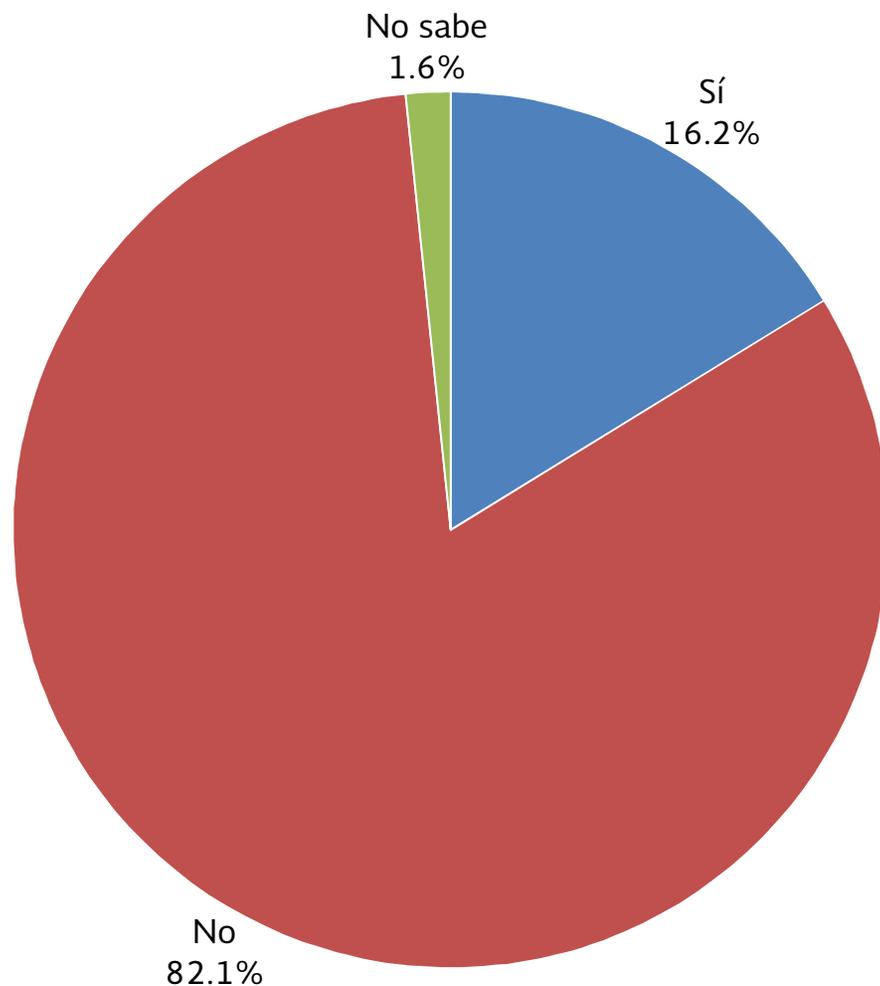


# ¿POR QUÉ?

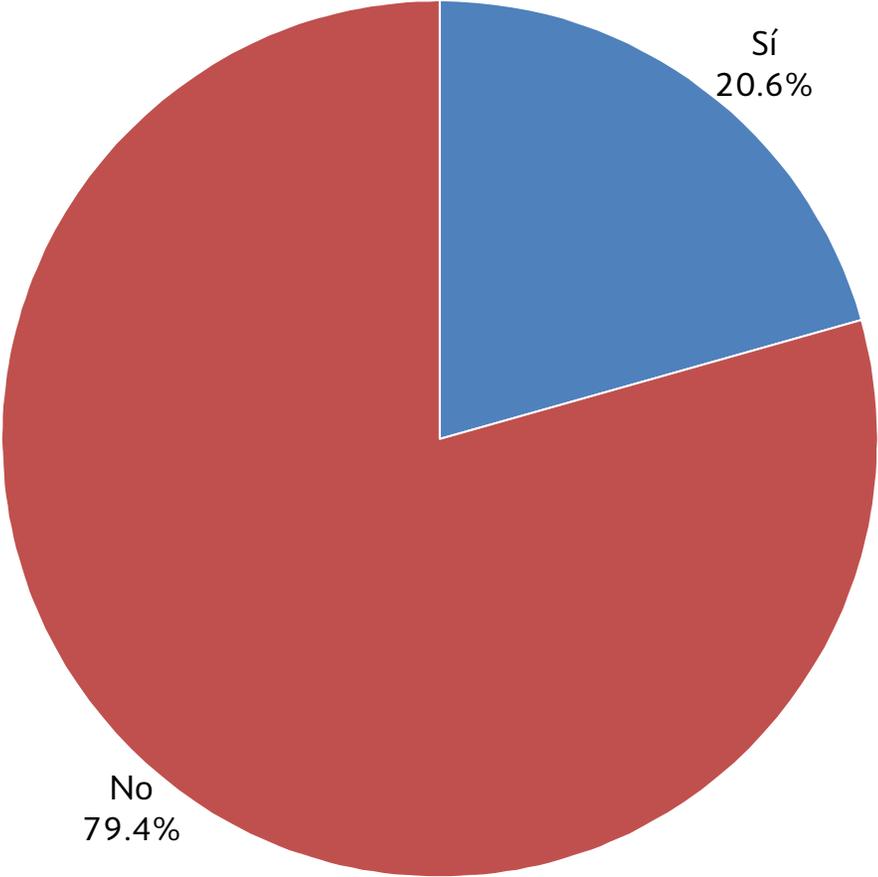
Porcentaje de quienes han solicitado la atención de alguna queja o duda de enero de 2013 al momento de la entrevista y quedaron nada o regularmente satisfechos



**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?**

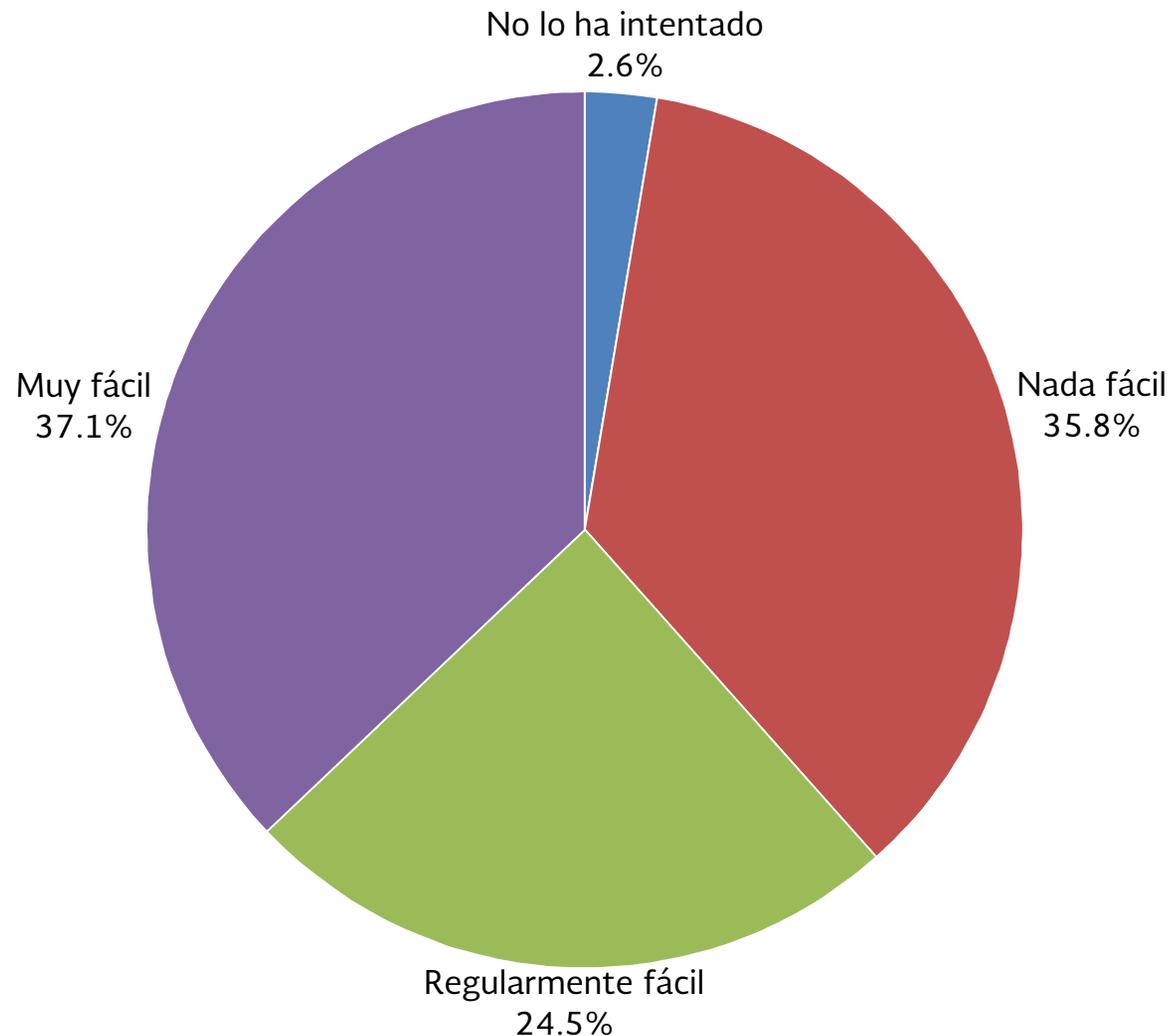


**EN ESTE MISMO PERIODO, ¿HA CANCELADO O QUERIDO CANCELAR ALGÚN SERVICIO ADICIONAL, SOLICITADO O NO, CON SU COMPAÑÍA?**



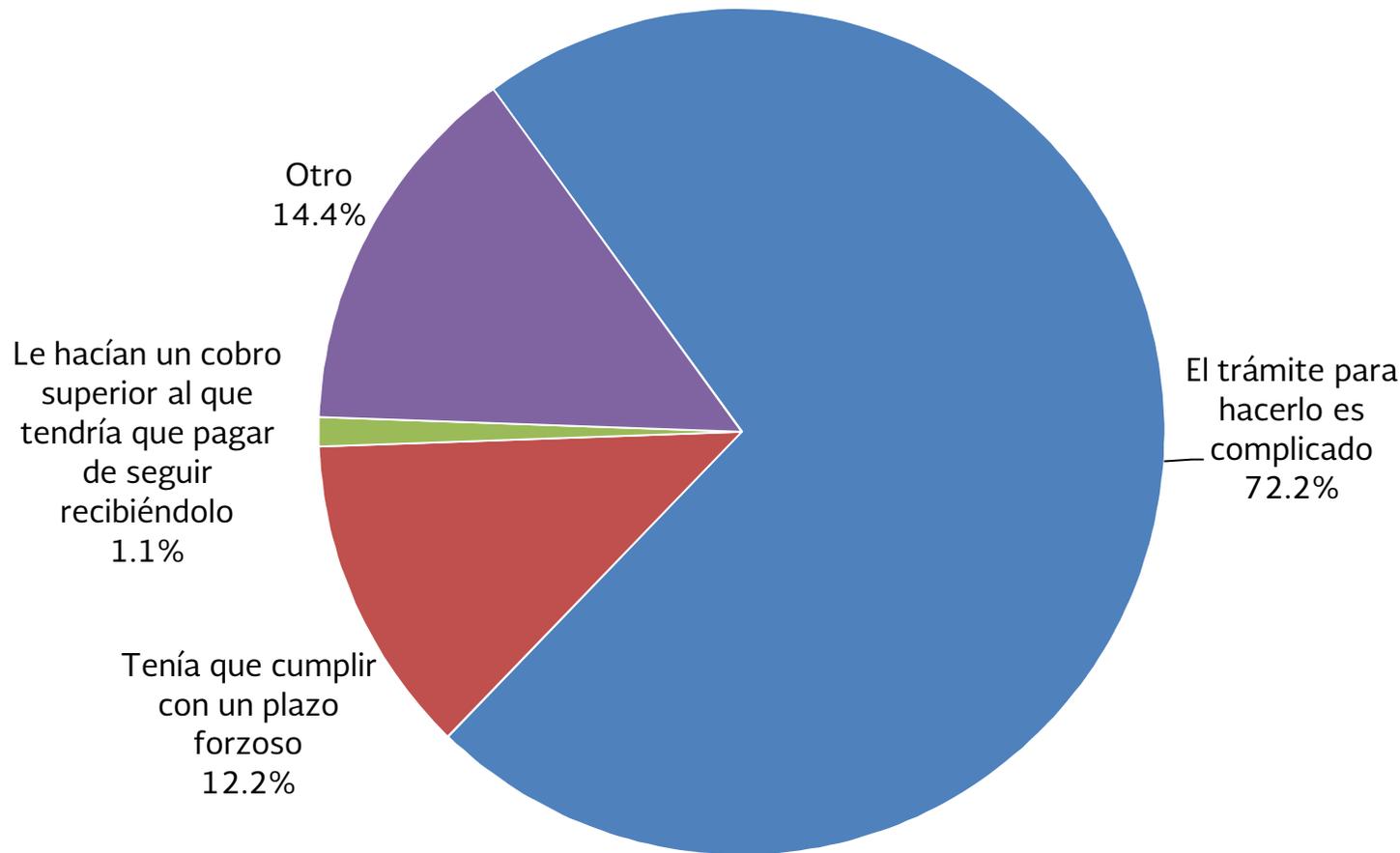
# ¿QUÉ TAN FÁCIL LE RESULTÓ CANCELAR ESTE O ESTOS SERVICIOS... ?

*Porcentaje de quienes han cancelado o intentado cancelar algún servicio adicional*



# ¿POR QUÉ?

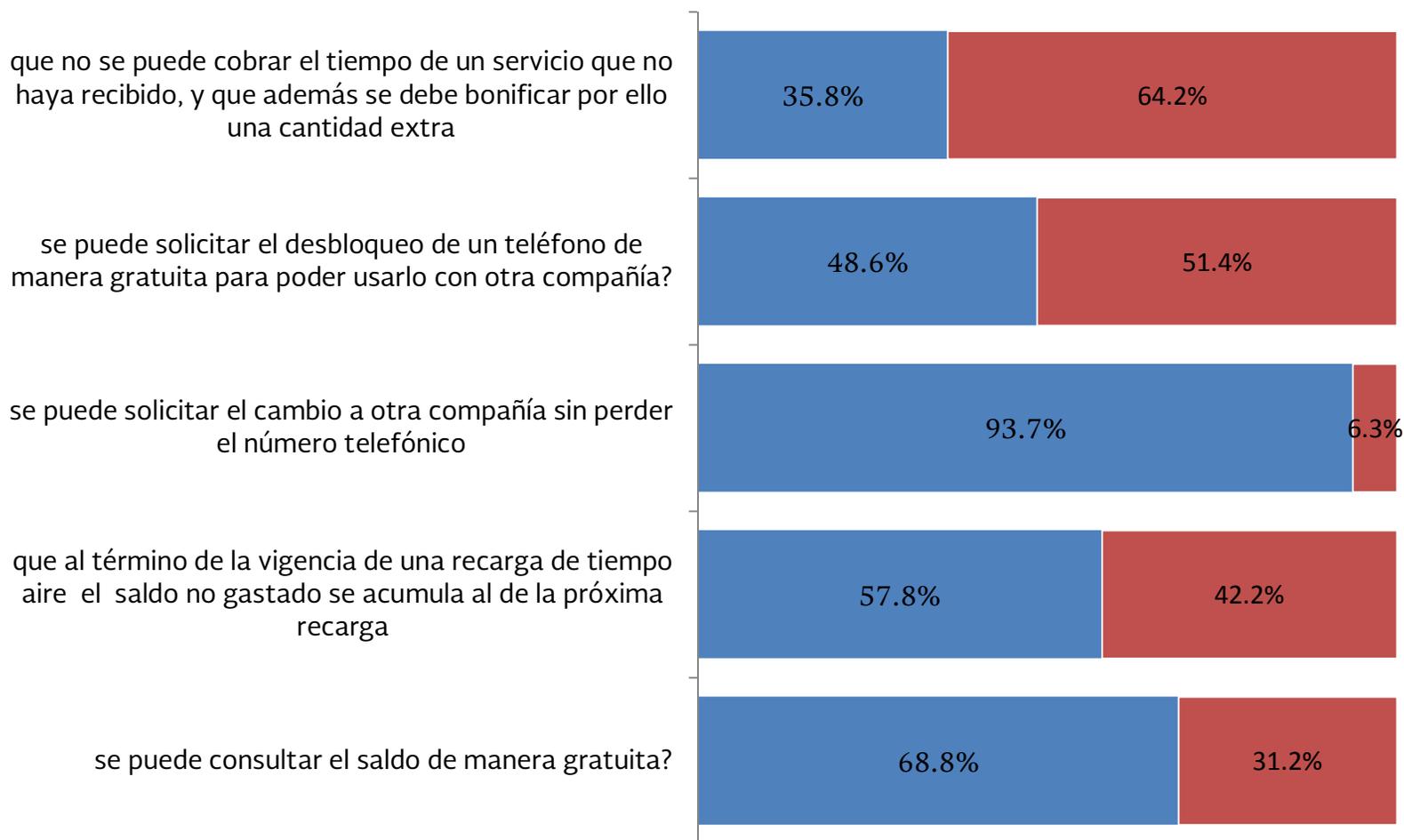
*Porcentaje de quienes han cancelado o intentado cancelar algún servicio adicional y les resultó nada o regularmente fácil.*



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

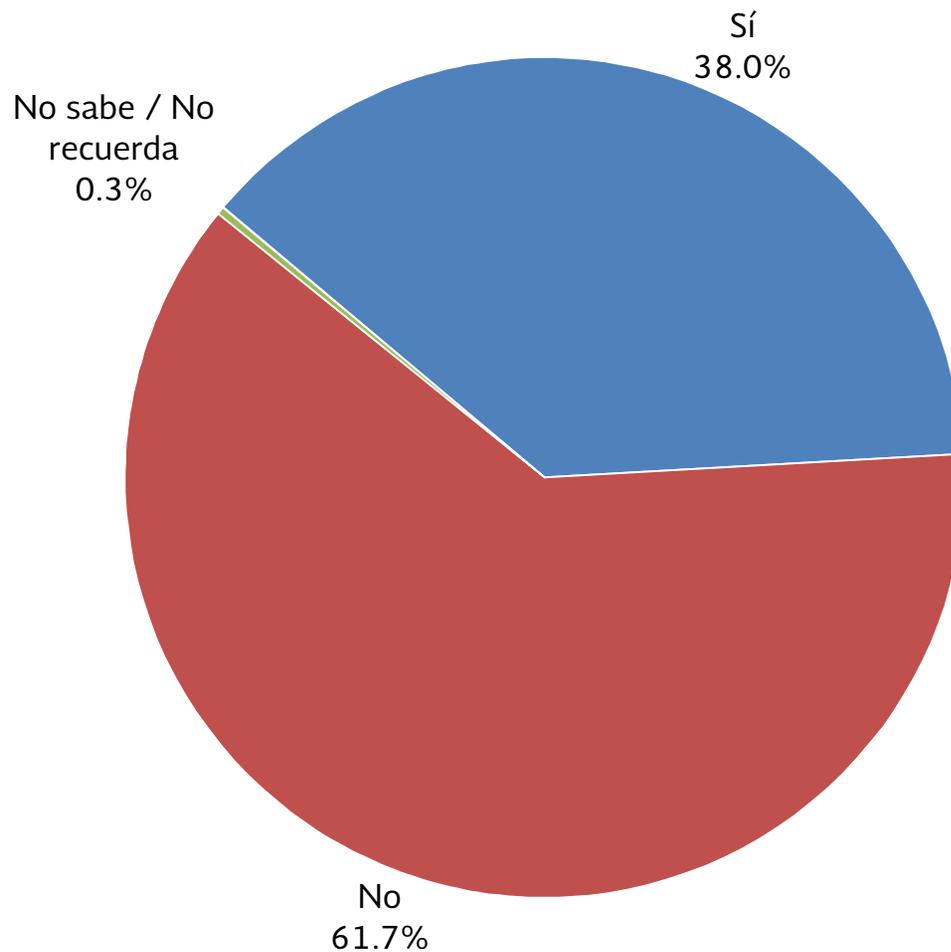


■ Sí ■ No



# ¿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*



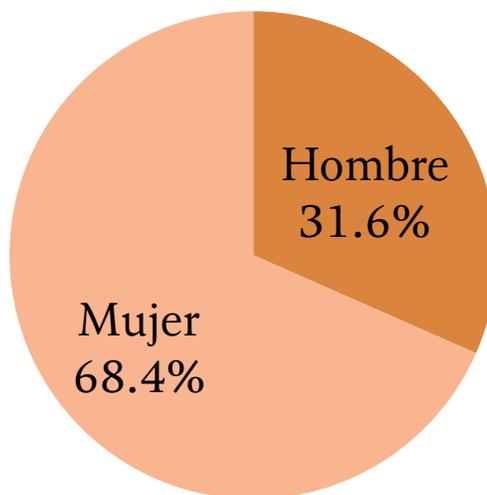


PROFECO  
PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

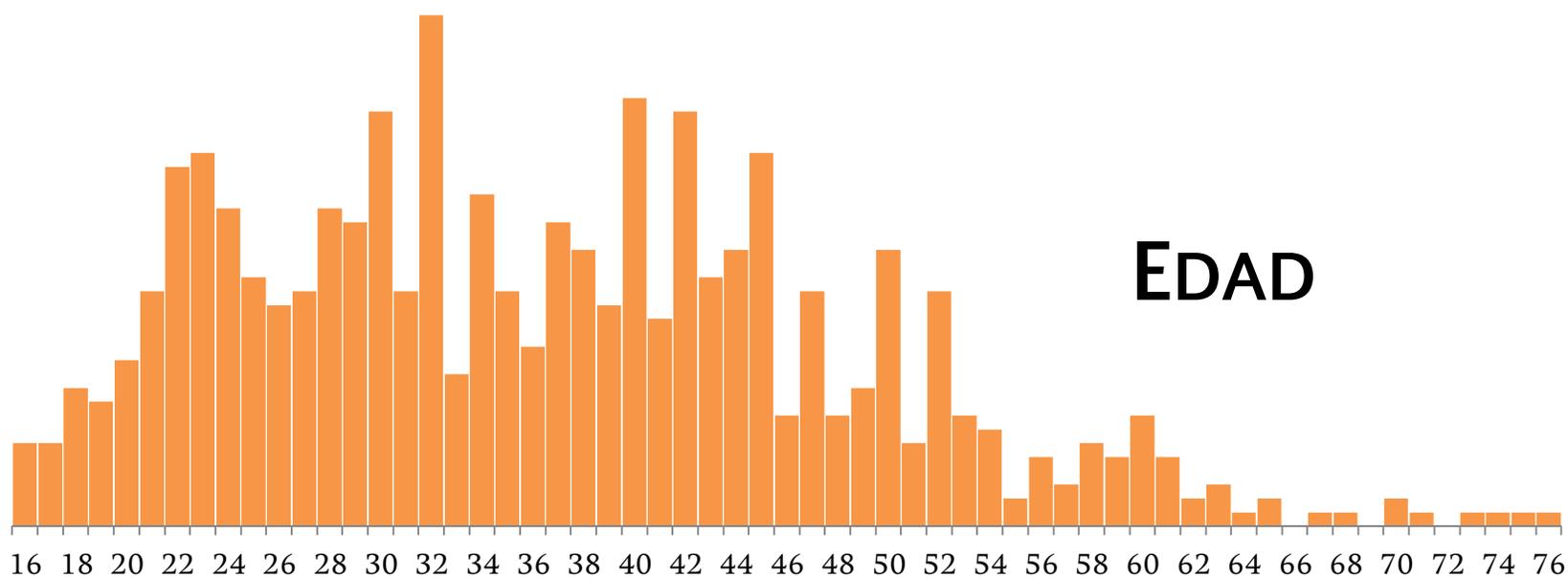
# CARACTERÍSTICAS DE LA POBLACIÓN ENTREVISTADA



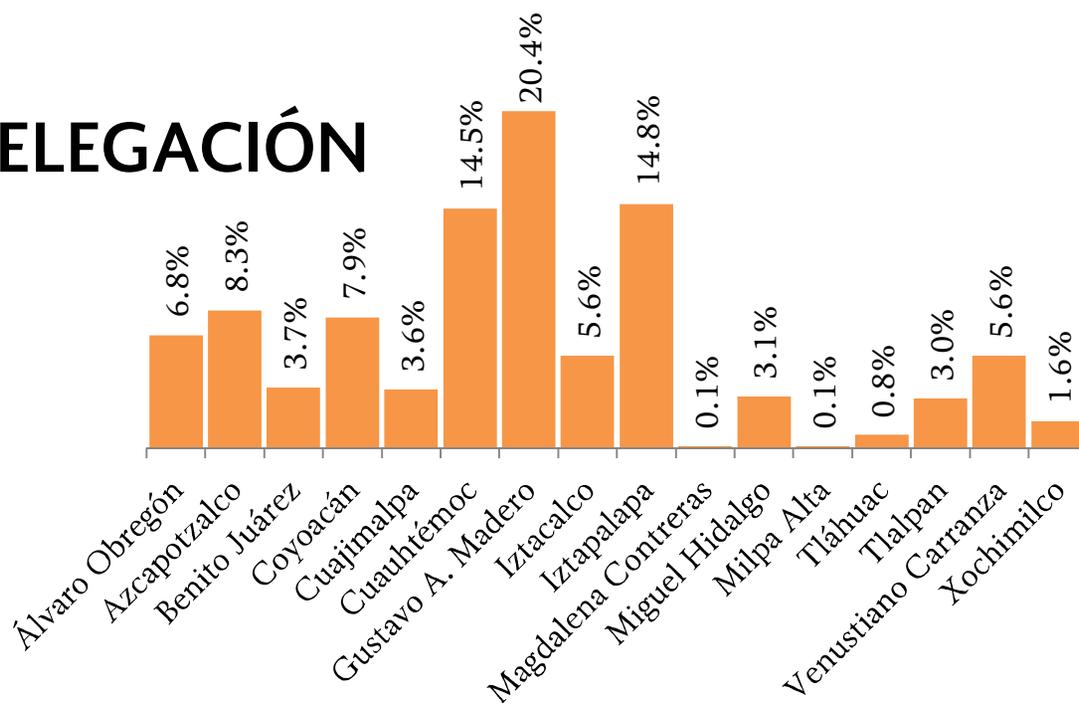
# SEXO



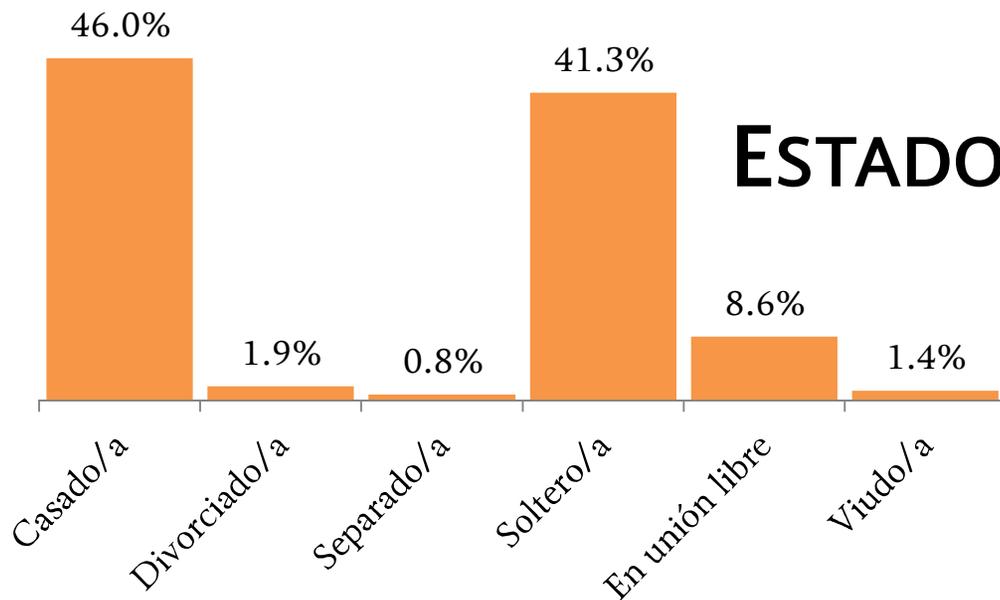
# EDAD



# DELEGACIÓN

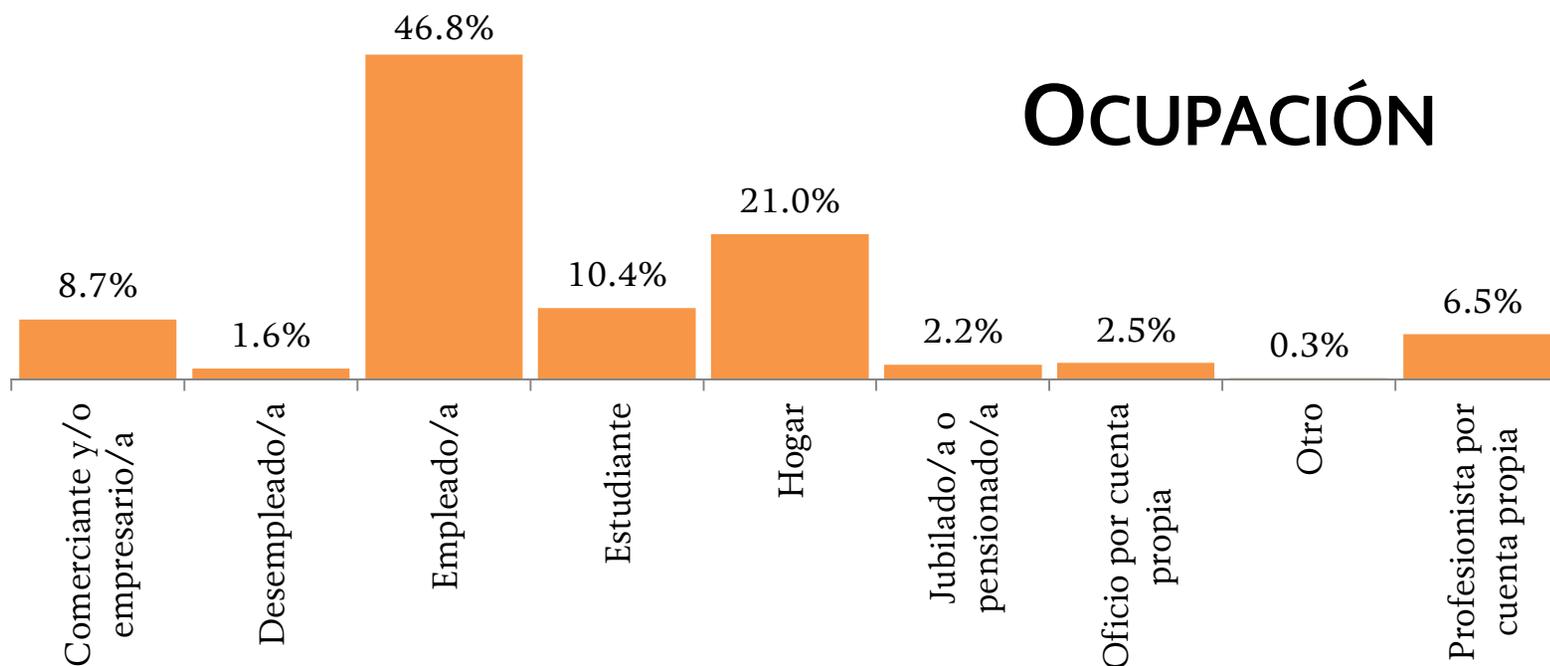


# ESTADO CIVIL

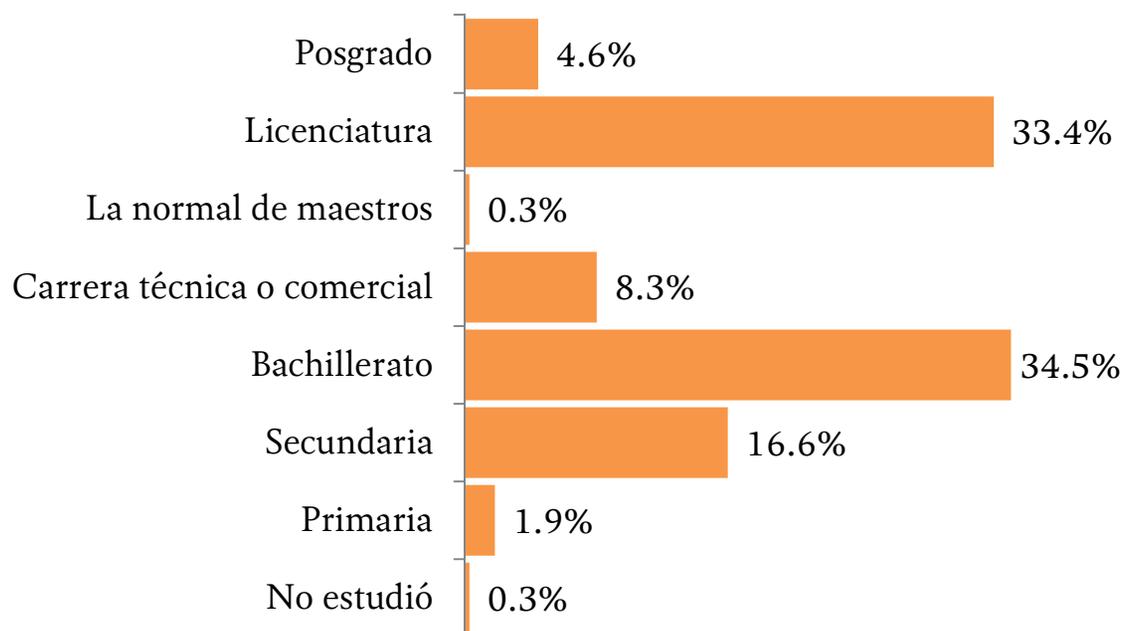




## OCUPACIÓN

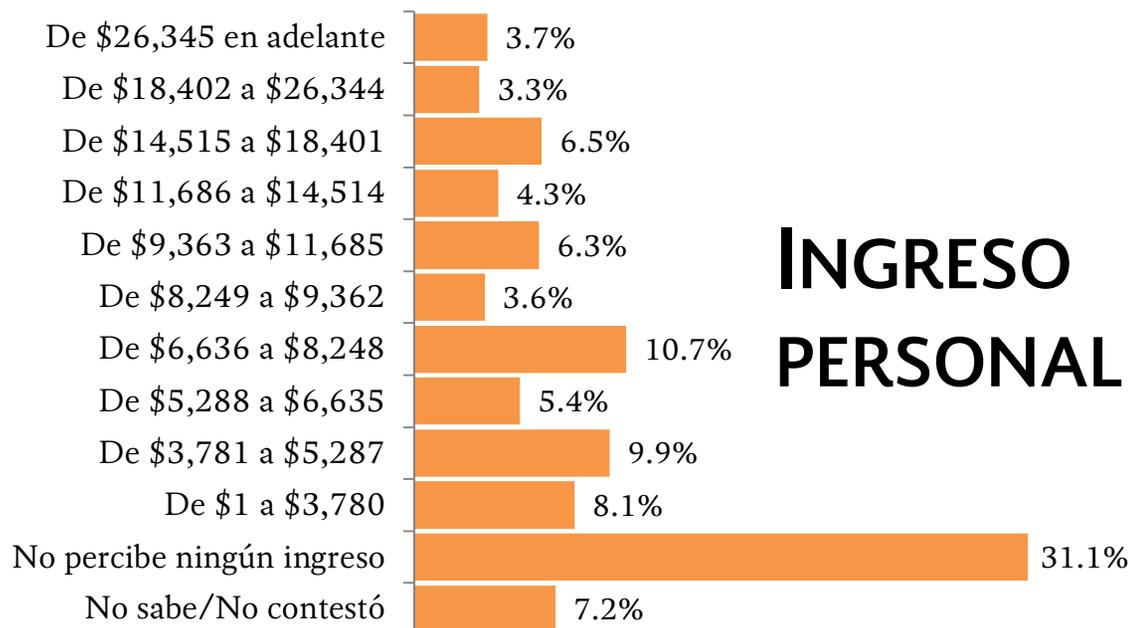


## NIVEL DE ESTUDIOS





## INGRESO PERSONAL



## INGRESO FAMILIAR

