

# Encuesta sobre los servicios de la Coordinación General de Educación y Divulgación

Dirección General de  
Estudios sobre Consumo

Diciembre 2016

# Metodología

**Objetivo:** Conocer el nivel de penetración que tienen los productos que ofrece la Coordinación General de Educación y Divulgación a la población en general, así como su utilidad.

**Población objetivo:** Personas de 18 años y más con deseos de participar en el estudio que residan en la Ciudad de México.

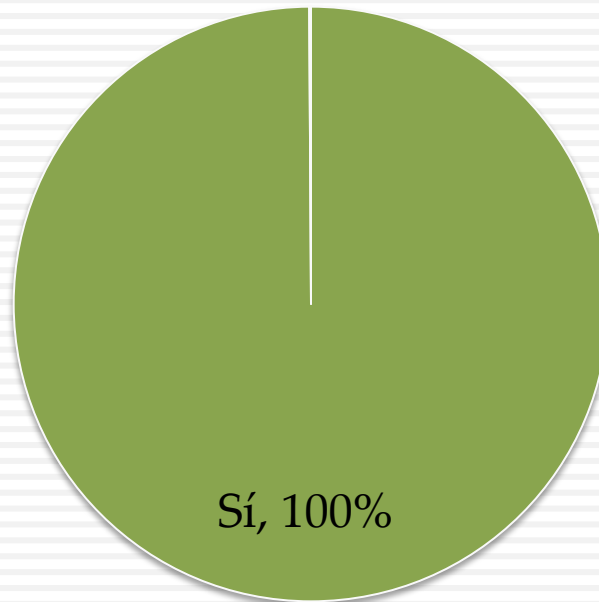
**Delimitación geográfica y selección de punto de afluencia:** Se visitaron 12 puntos de afluencia en la Ciudad de México.

**Periodo de levantamiento:** Del 23 de noviembre al 20 de diciembre de 2016.

**Tamaño de muestra:** se aplicaron 1,051 cuestionarios, lo que representa un margen de error de 3.0% para un nivel de confianza de 95%.

**¿Sabe o ha oído hablar que Profeco difunde información sobre temas de consumo a través de la Revista de Consumidor, folletos, sitios en internet, teléfono, radio y televisión?**

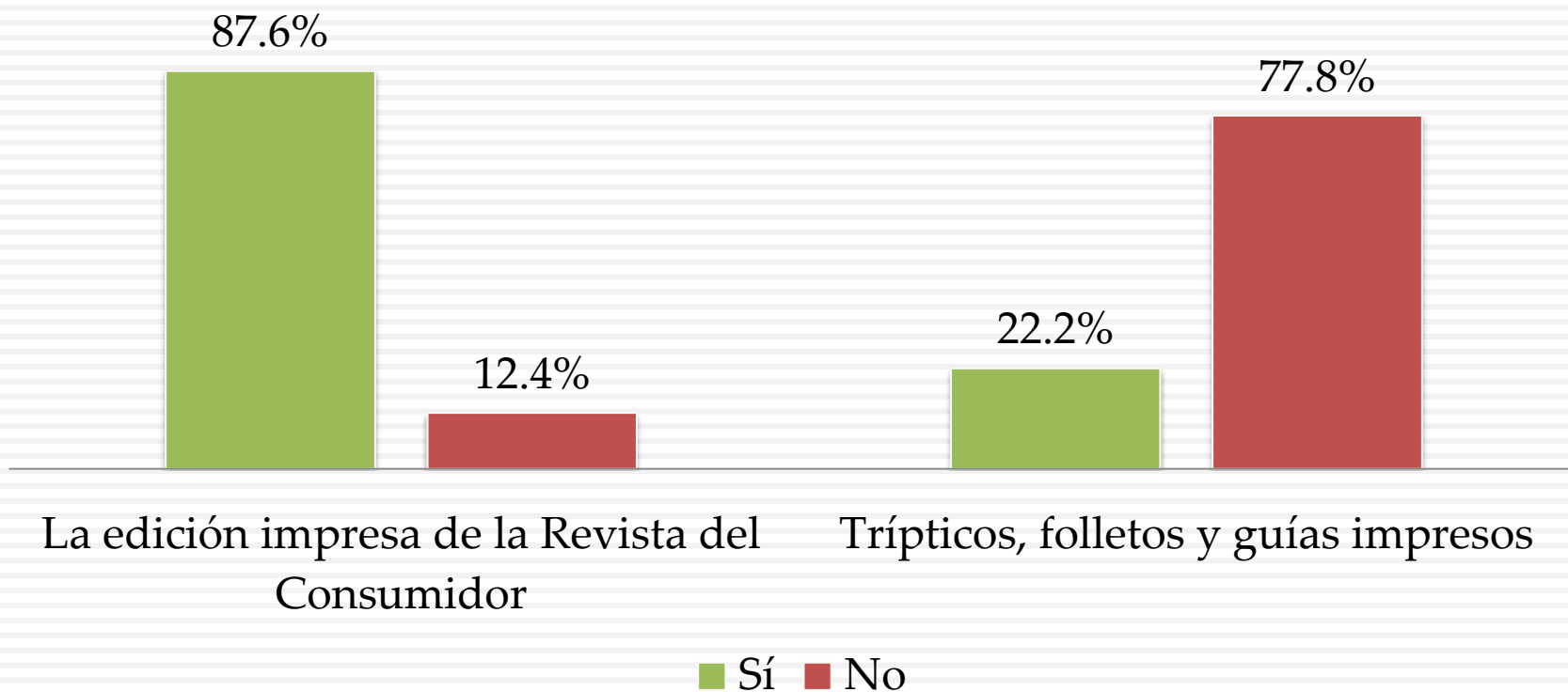
*Porcentaje de personas entrevistadas*



# Publicaciones impresas

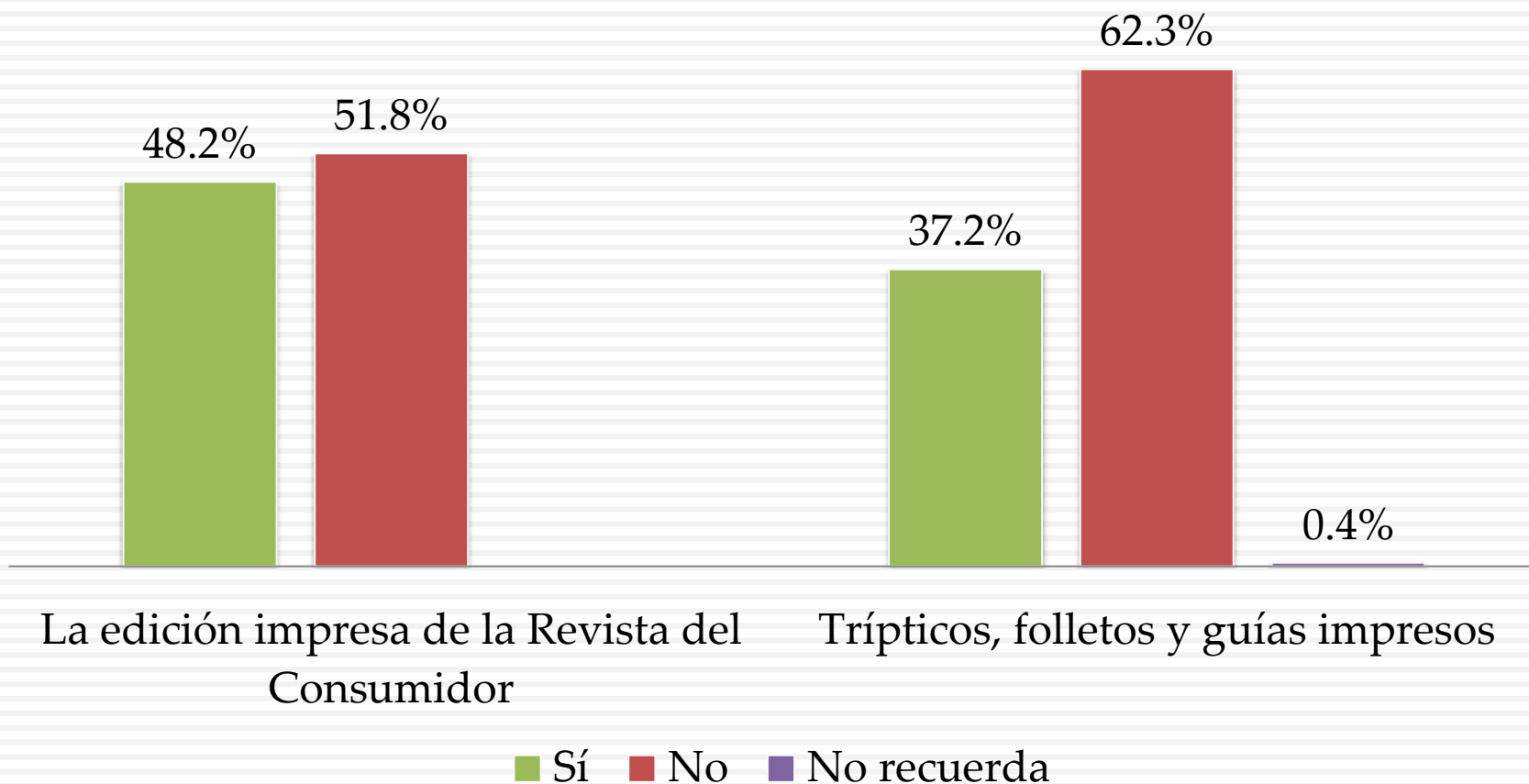
## ¿Sabe o ha oído de las publicaciones impresas de Profeco llamadas... ?

*Porcentaje de personas entrevistadas*



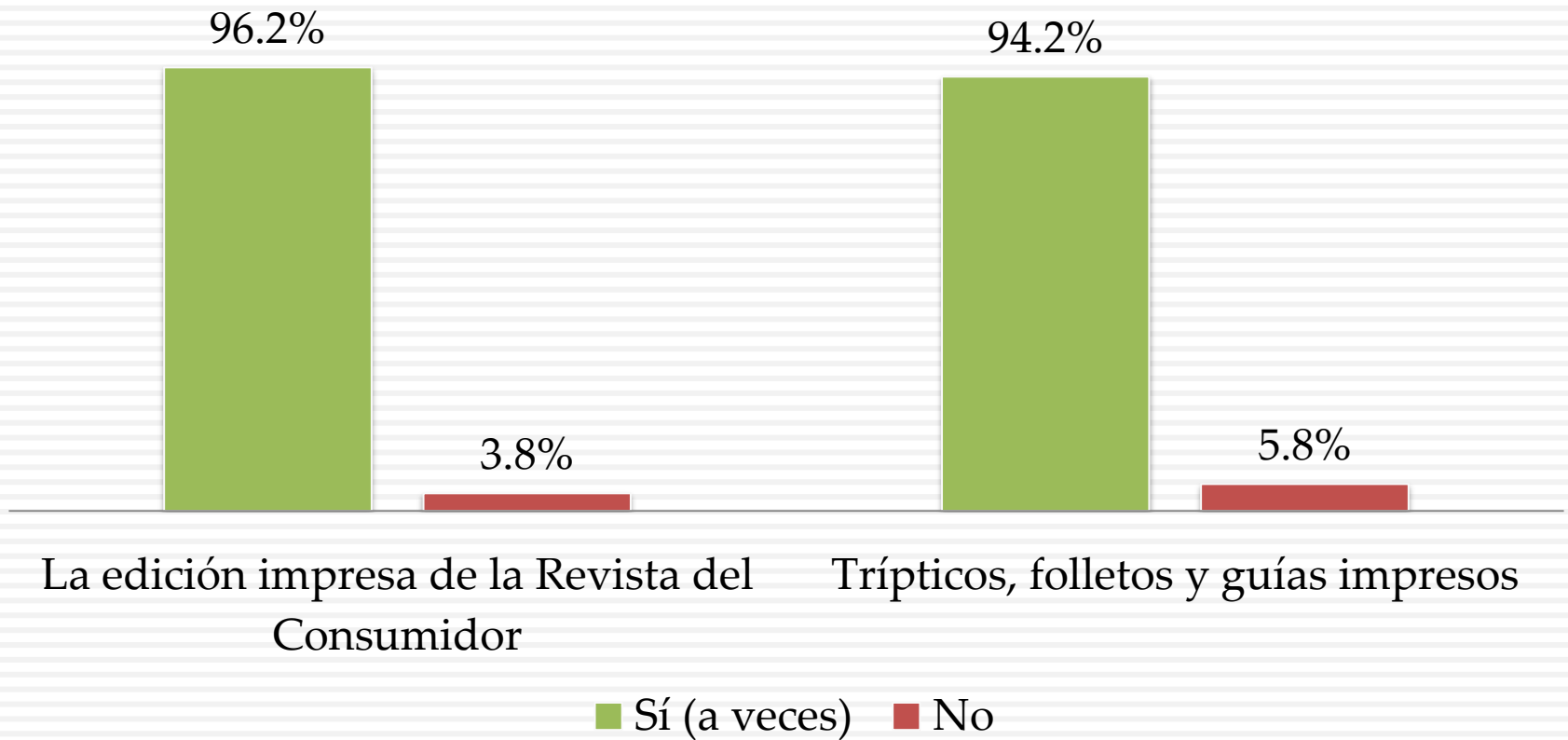
# ¿Ha leído alguno de los números de...?

*Porcentaje de quienes sí han oído o saben de cada publicación*



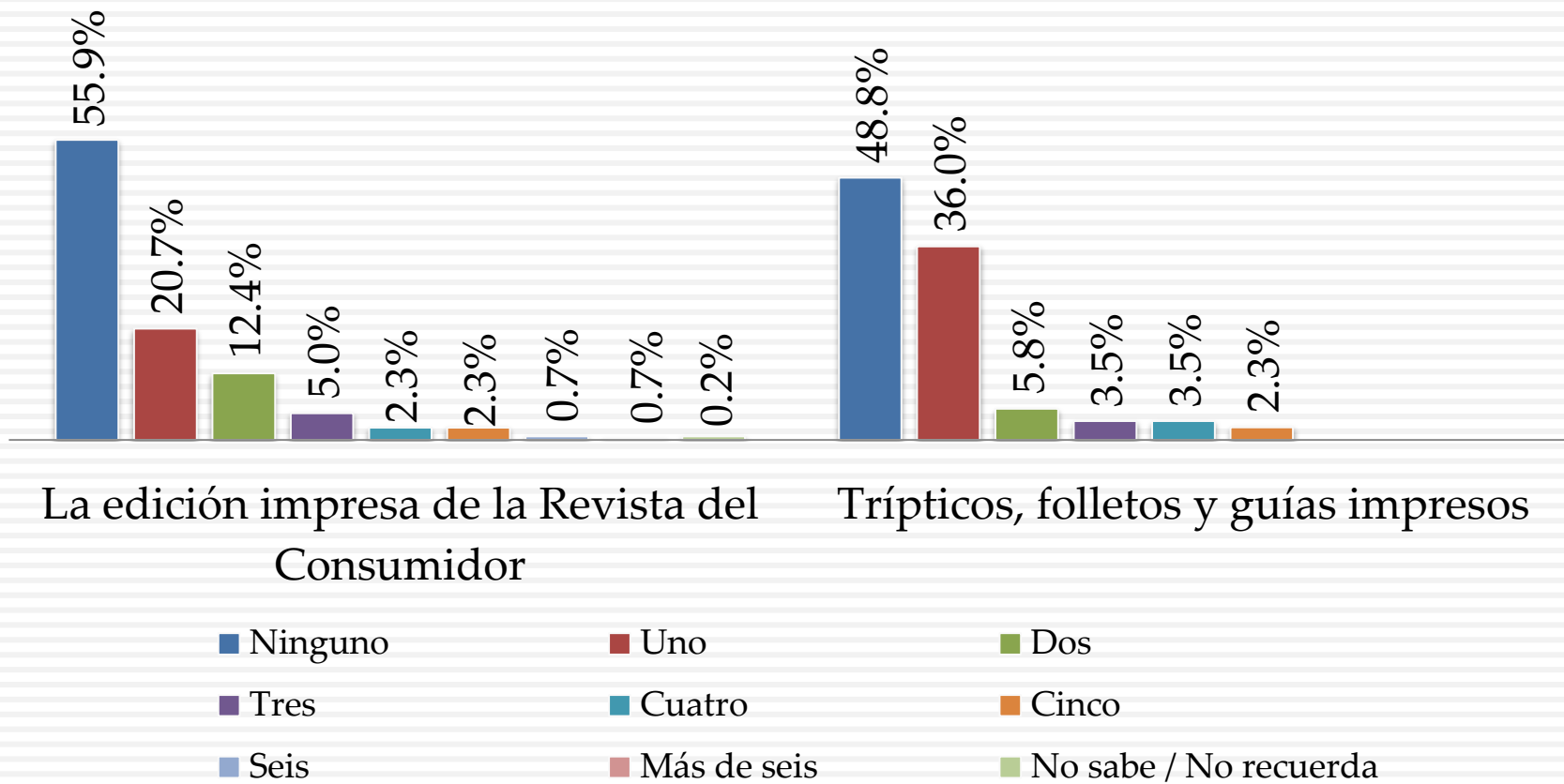
## Para tomar mejores decisiones de consumo o de compra ¿le ha sido útil la información de... ?

*Porcentaje de quienes sí han leído cada publicación*



## ¿Cuántos ejemplares distintos de los publicados de junio de 2016 a la fecha ha leído?

*Porcentaje de quienes sí han leído cada publicación*

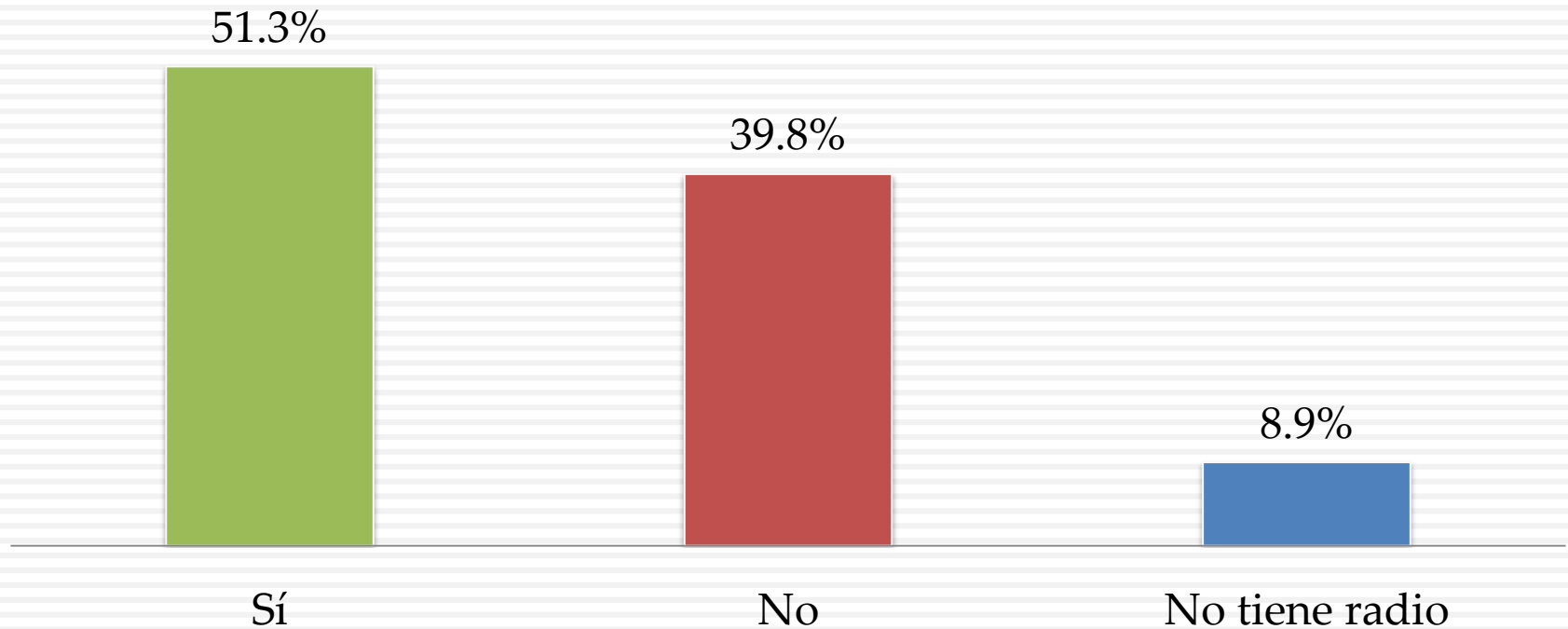




# Programa de radio

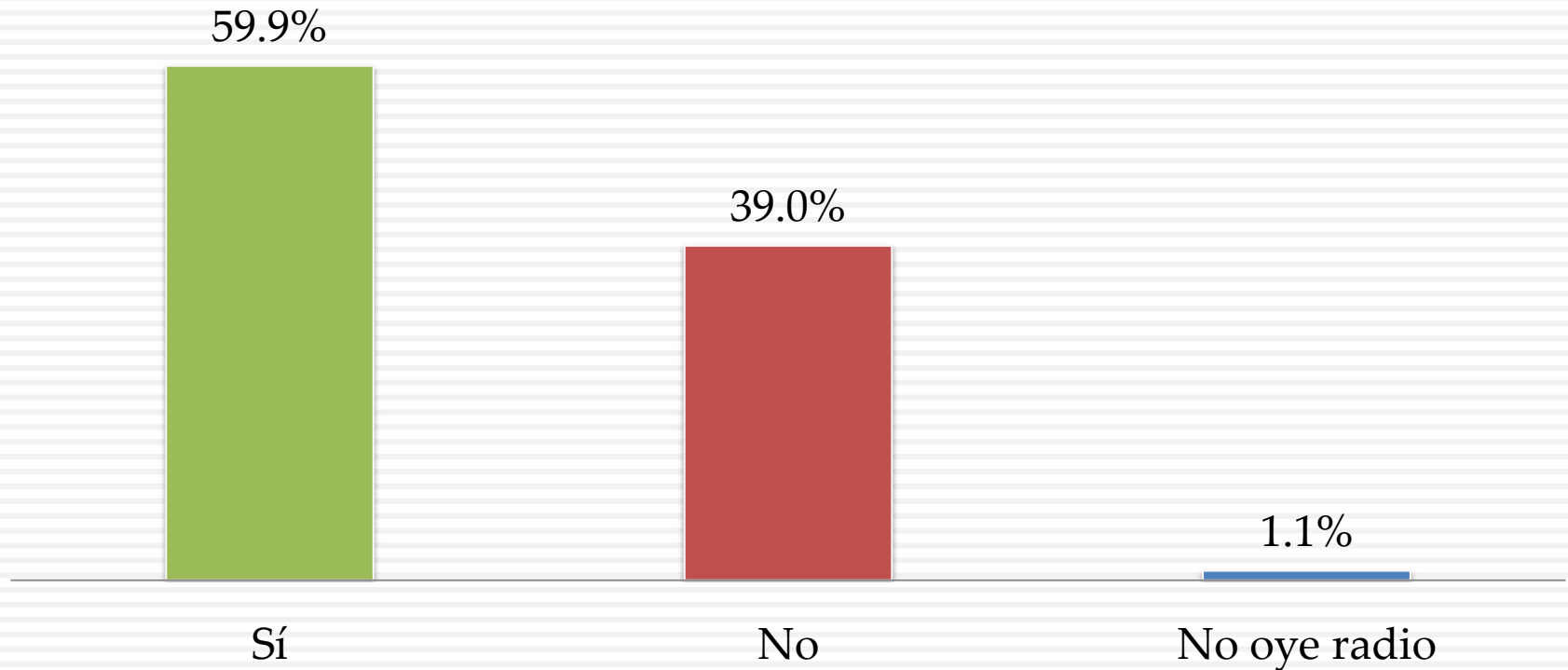
# ¿Sabe o ha oído del programa de Profeco que se transmite por radio?

*Porcentaje de personas entrevistadas*



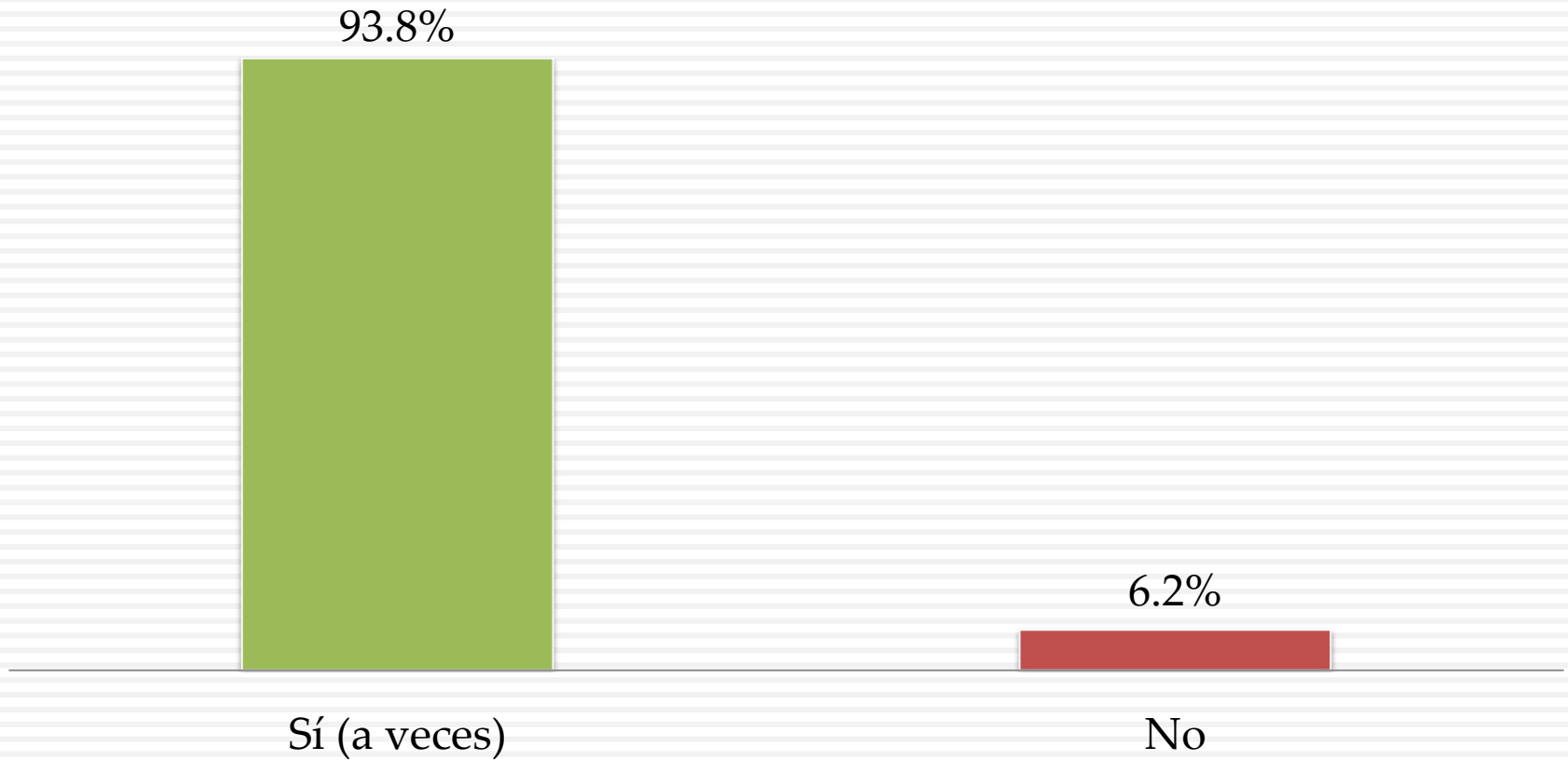
# ¿Ha visto u oído alguna vez el programa de Profeco transmitido por radio?

*Porcentaje de quienes sí han oído o saben del programa*



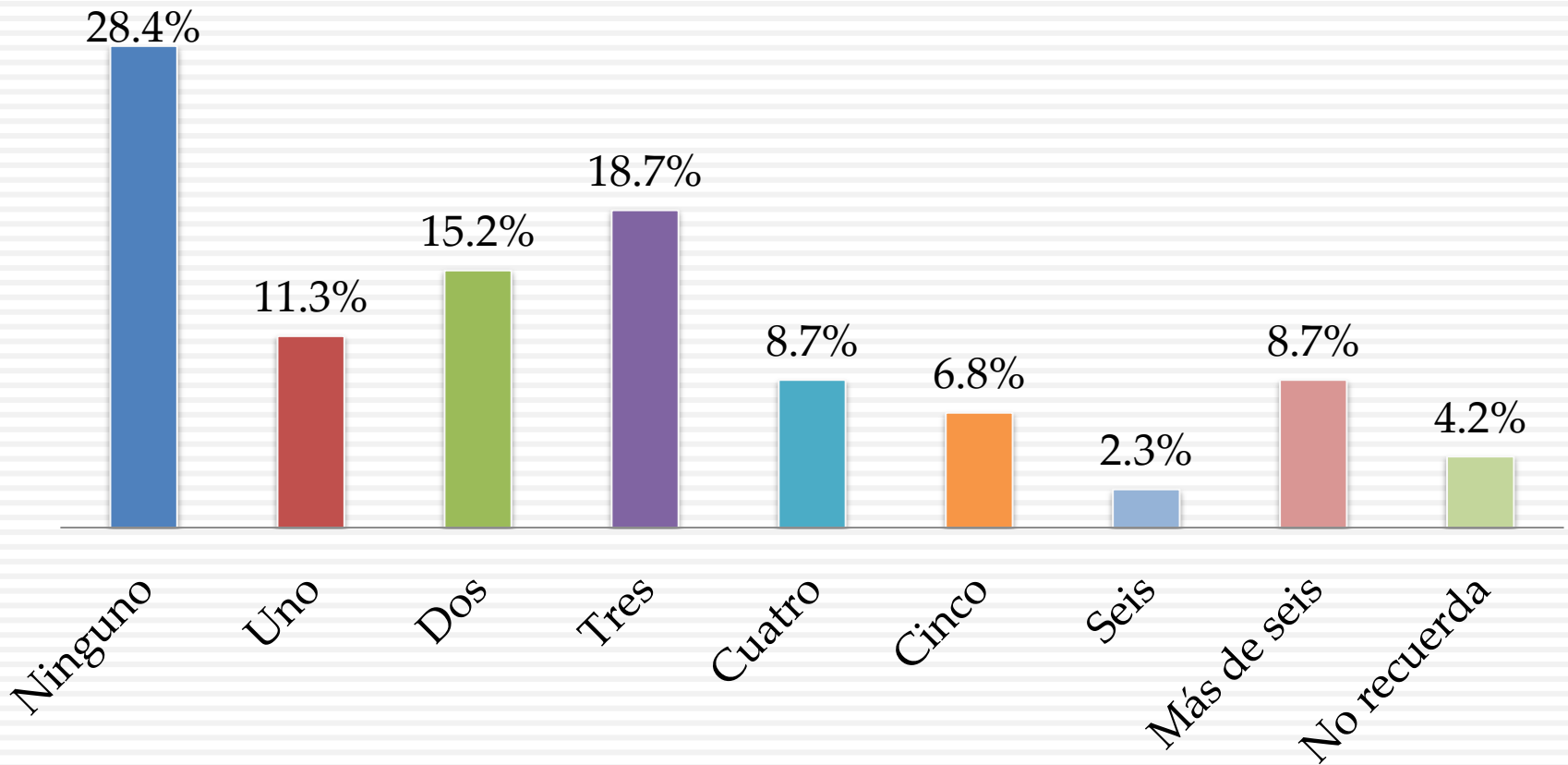
## ¿Le ha servido para tomar mejores decisiones de consumo o de compra la información del programa de Profeco transmitido por radio?

*Porcentaje de quienes han escuchado el programa transmitido por radio*



## De junio de 2016 a la fecha, ¿cuántos programas distintos de Profeco ha visto/oído de los transmitidos por radio?

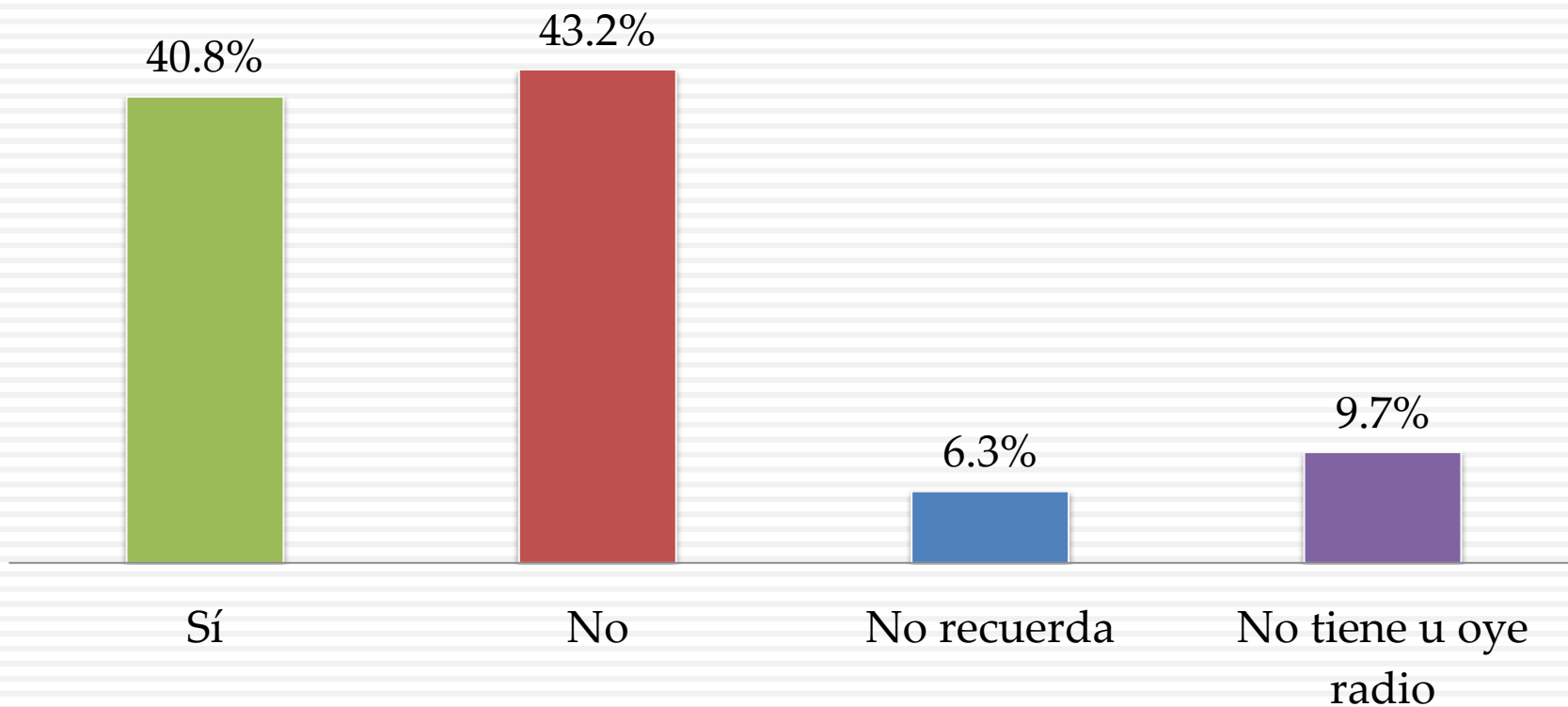
*Porcentaje de quienes han escuchado el programa transmitido por radio*



# Comerciales de radio

## De junio de 2016 a la fecha, ¿ha oído algún comercial de Profeco en radio?

*Porcentaje de personas entrevistadas*



## ¿Cuál fue el contenido o tema de este comercial de Profeco que usted escuchó la última vez en radio?

*Porcentaje de quienes escucharon un comercial de Profeco en radio. Pregunta con opción de respuesta múltiple, por lo que las opciones pueden sumar más de 100%*





## ¿Cuál fue el contenido o tema de este comercial de Profeco que usted escuchó la última vez en radio?

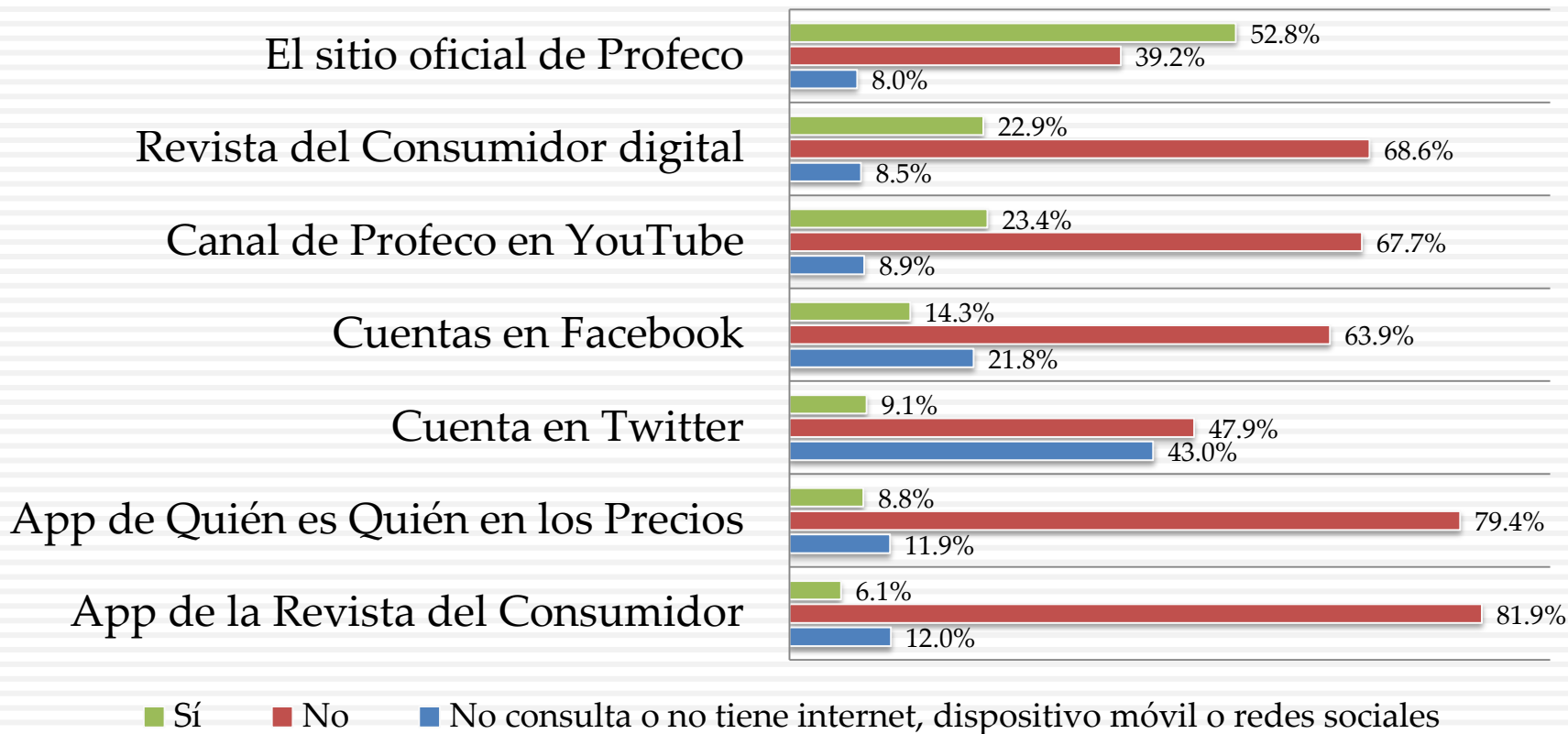
*Porcentaje de quienes escucharon un comercial de Profeco en radio. Pregunta con opción de respuesta múltiple, por lo que las opciones pueden sumar más de 100%*



# Sitios, redes sociales y Apps de Profeco

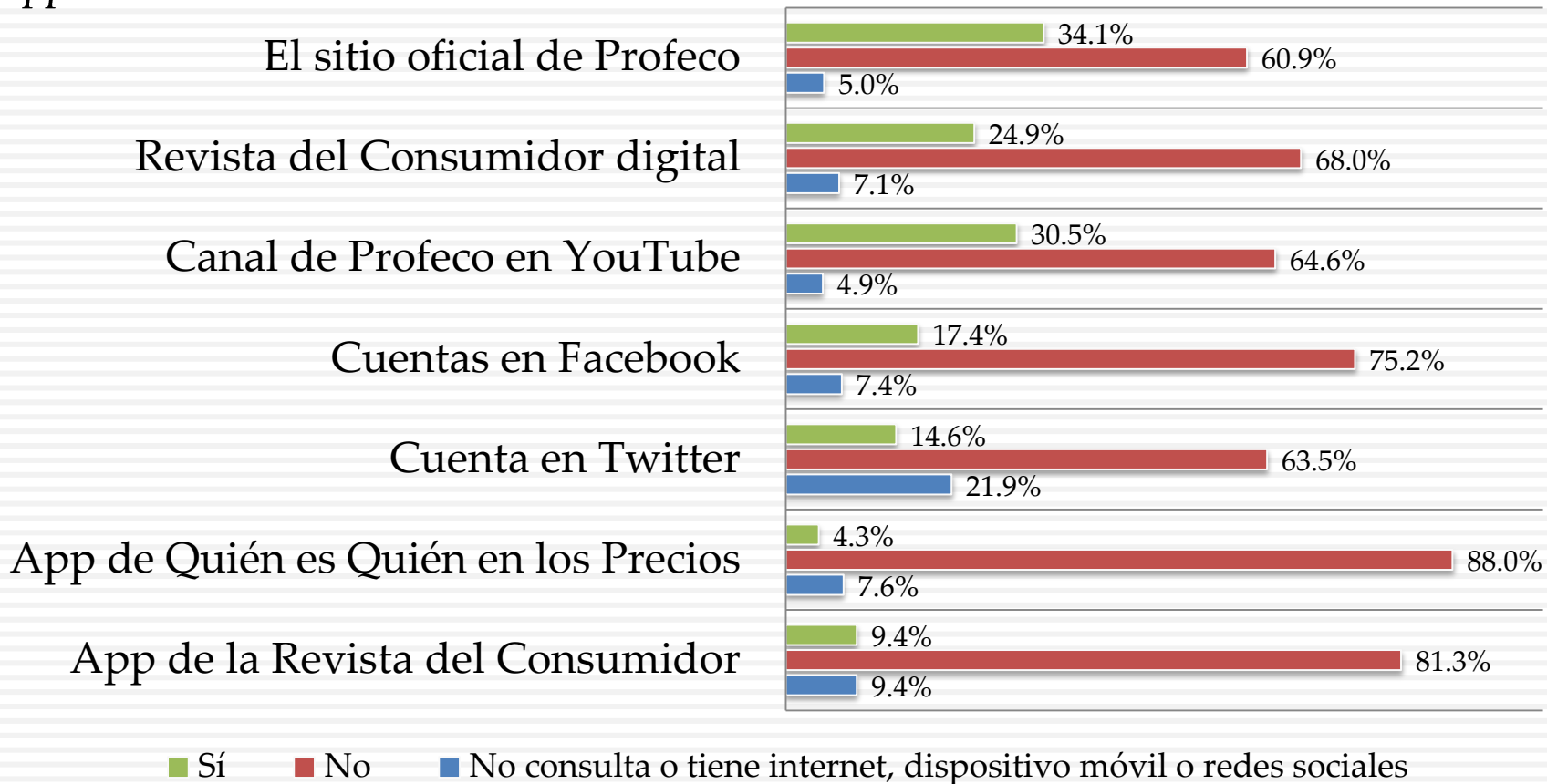
# ¿Sabe o ha oído que Profeco difunde información en internet a través de... ?

Porcentaje de personas entrevistadas



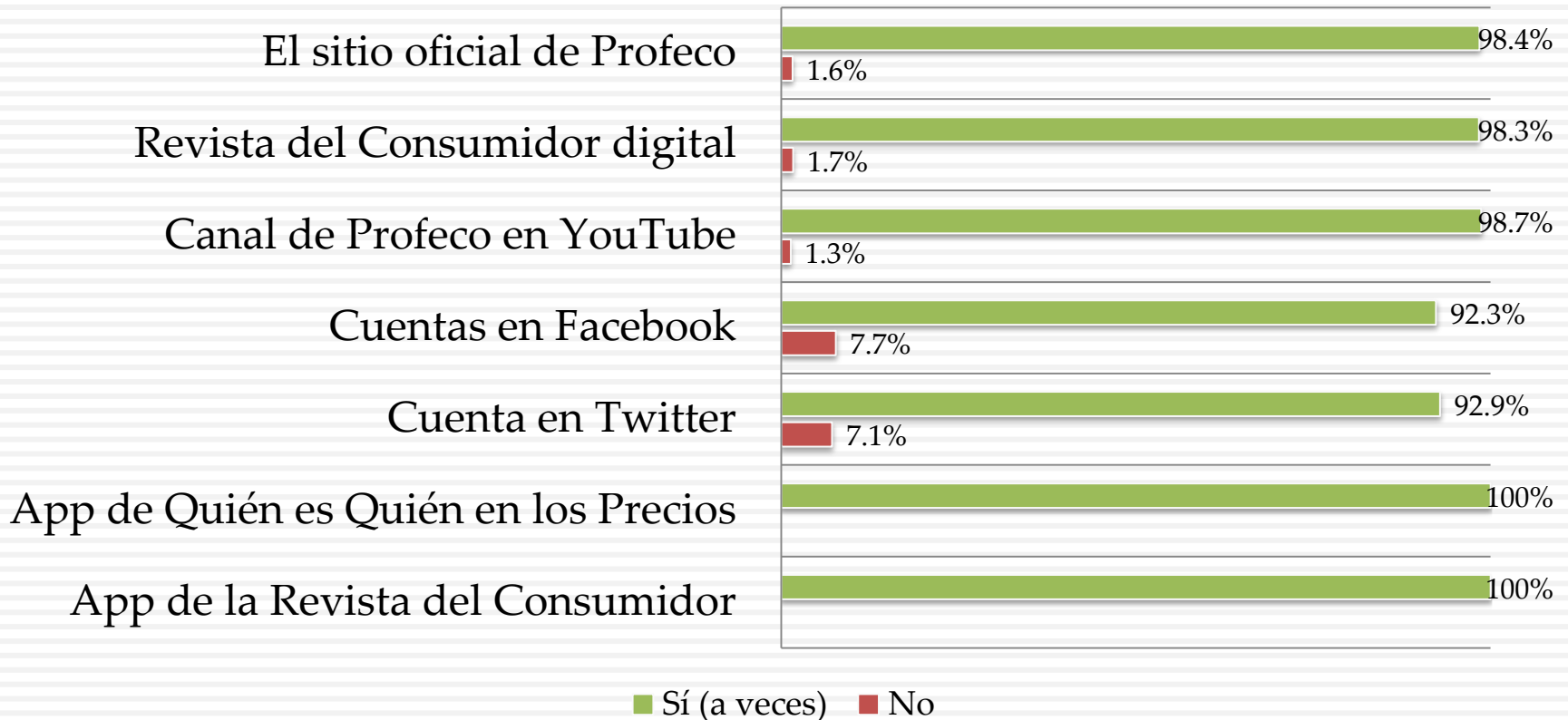
# ¿Ha visto o consultado esta información de Profeco en... ?

Porcentaje de quienes saben que Profeco difunde a través de cada sitio, red social o App



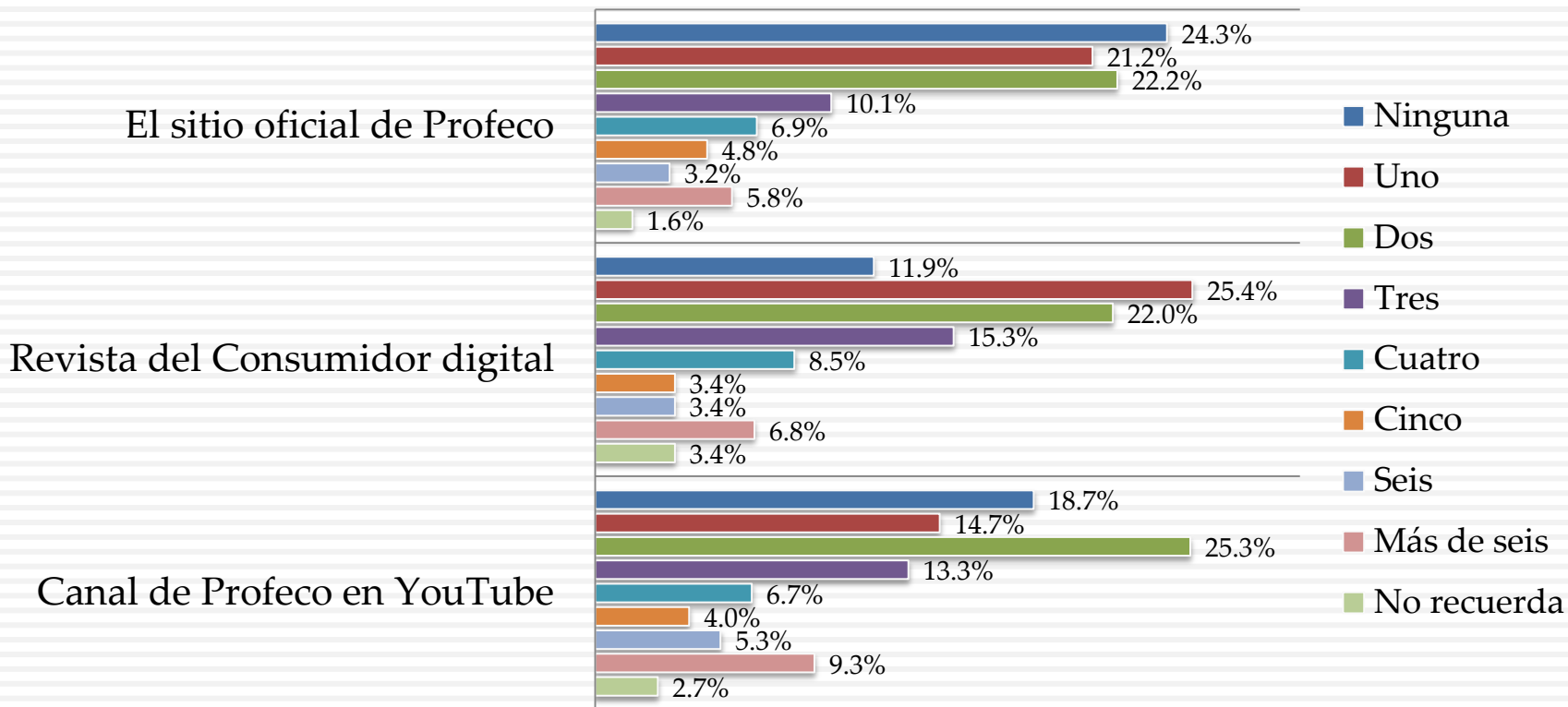
## ¿Le ha servido para tomar mejores decisiones de consumo o de compra la información consultada en... ?

*Porcentaje de quienes han consultado la información en cada sitio, cuenta o App*



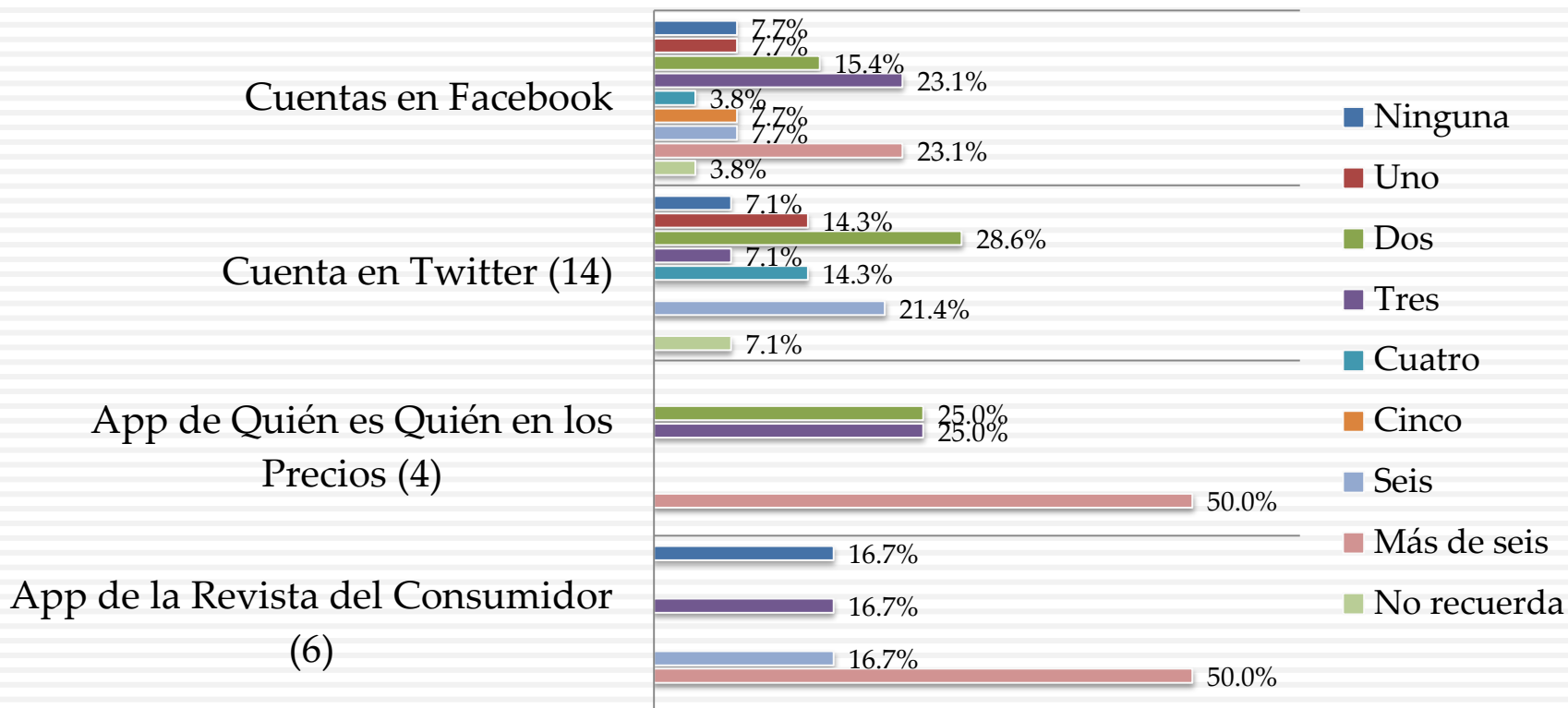
# De junio de 2016 a la fecha, ¿cuántas veces ha consultado o revisado información de Profeco publicada en... ?

*Porcentaje de quienes han consultado la información en cada sitio, cuenta o App*



## De junio de 2016 a la fecha, ¿cuántas veces ha consultado o revisado información de Profeco publicada en... ?

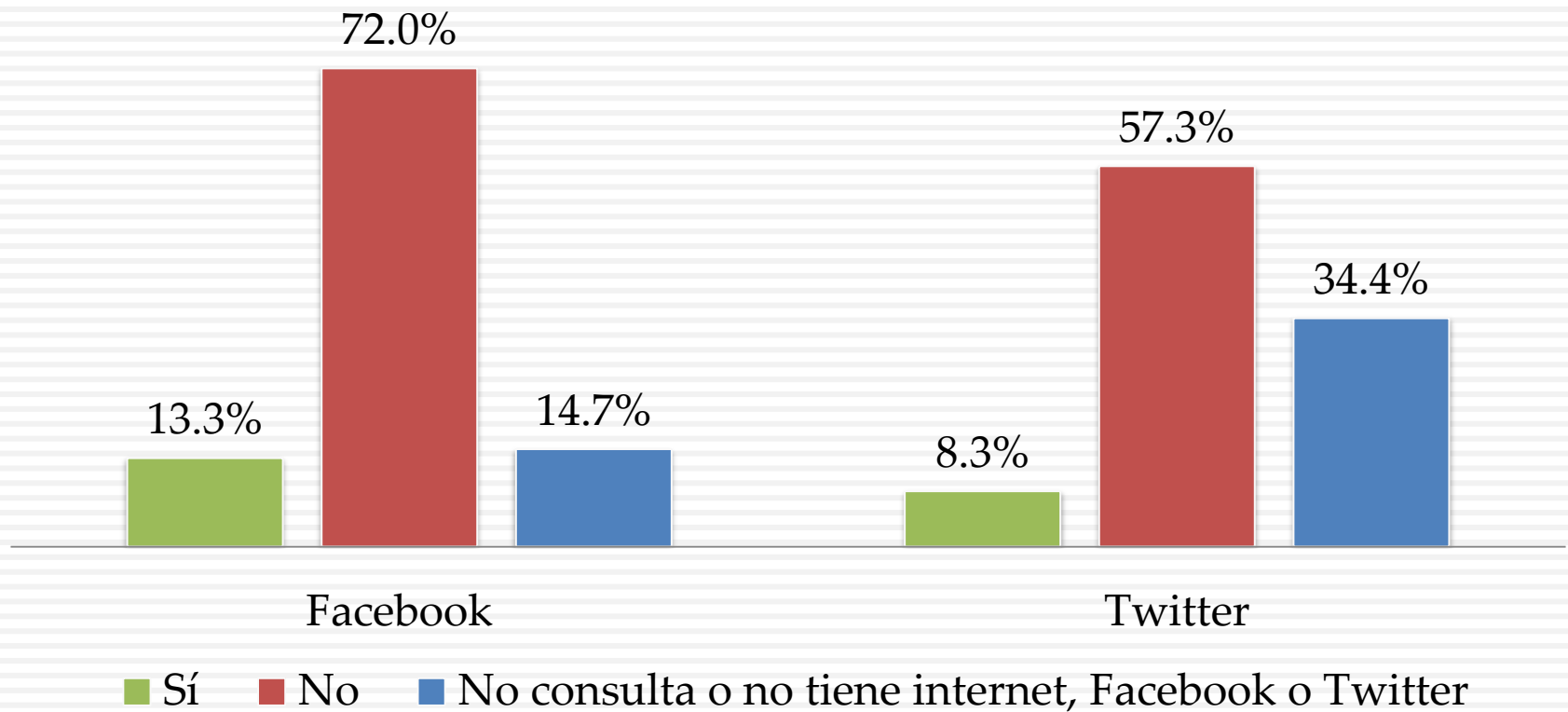
*Porcentaje de quienes han consultado la información en cada sitio, cuenta o App*



\* Entre paréntesis se muestra el número de personas consideradas cuando estas son muy pocas

## ¿Sigue a Profeco a través de su cuenta de... ?

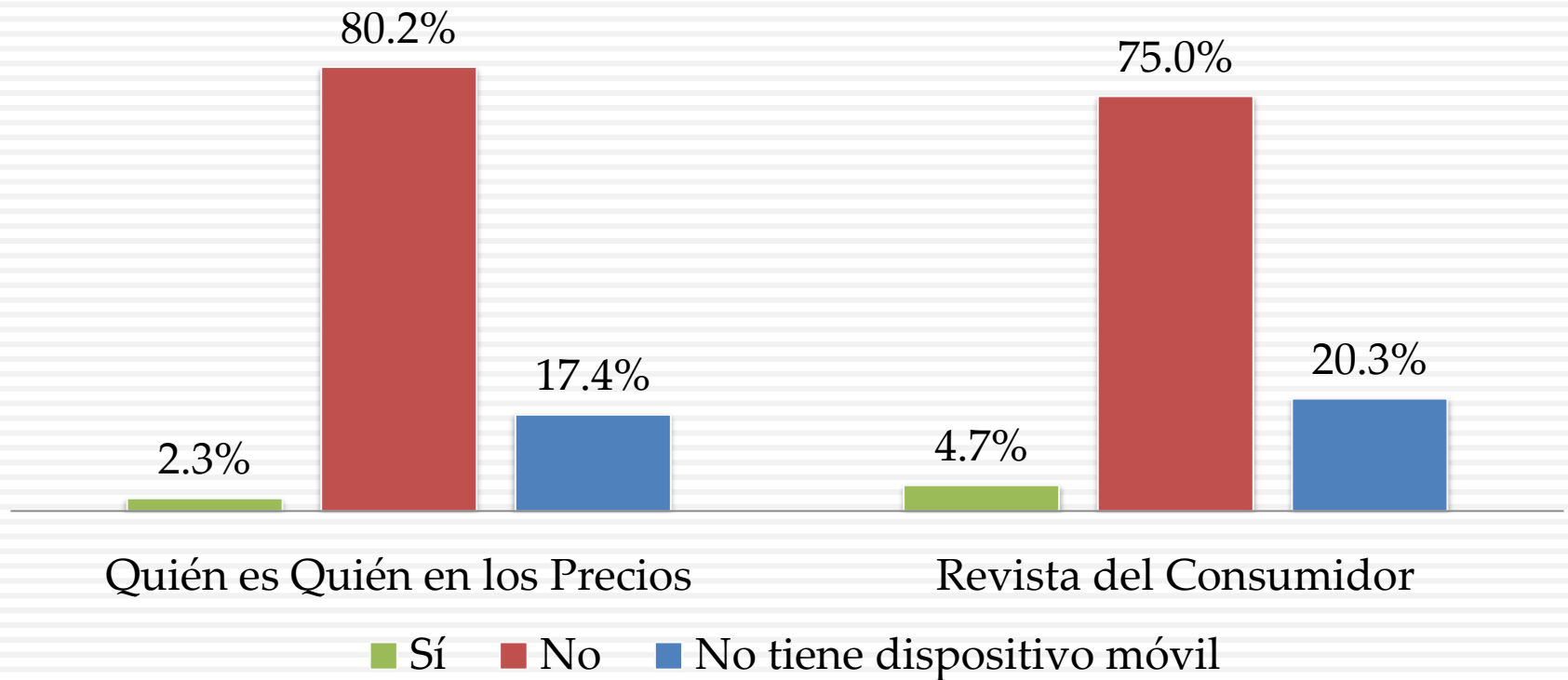
Porcentaje de quienes saben que Profeco difunde a través de cada red social





# ¿Tiene instalada en alguno de sus dispositivos móviles la App de... ?

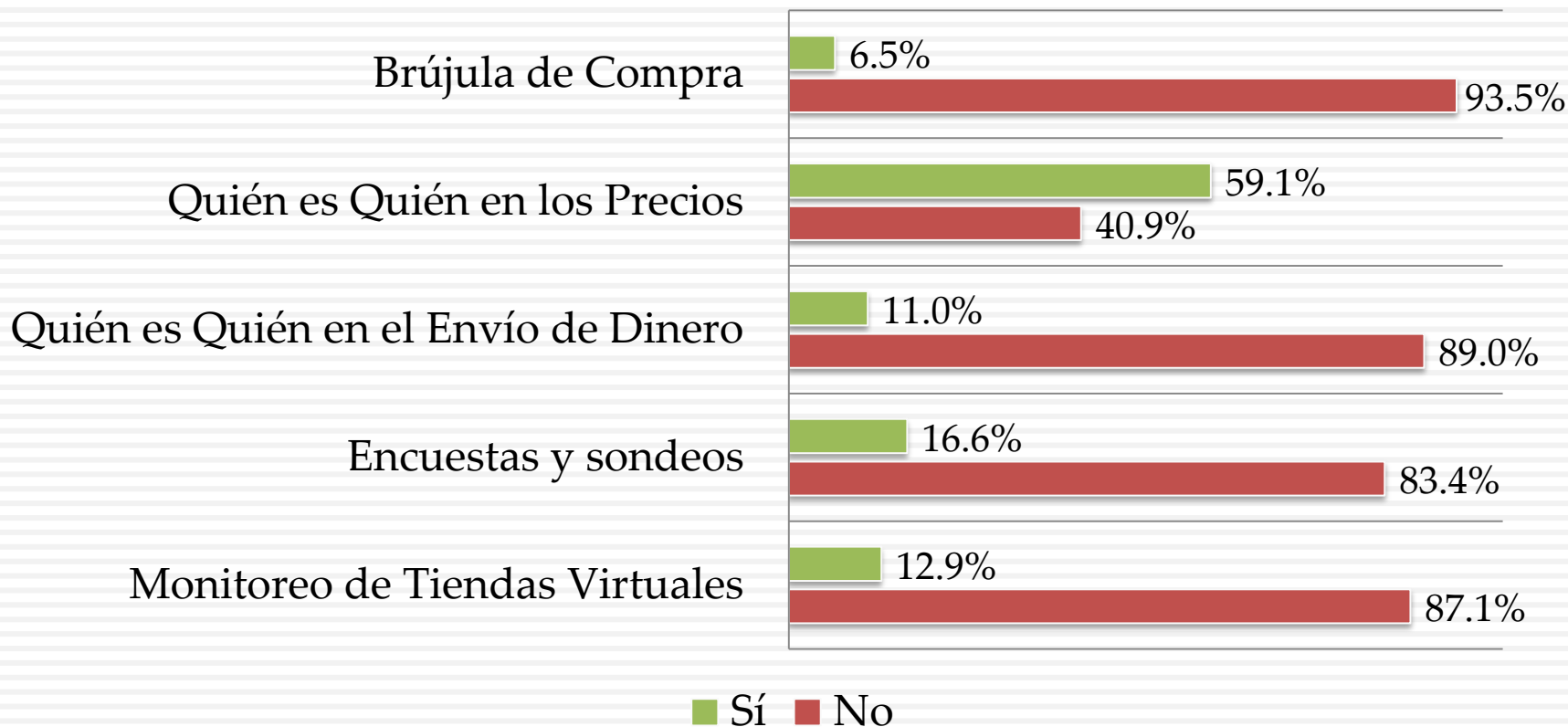
*Porcentaje de quienes saben que Profeco cuenta con cada App*



# Programas

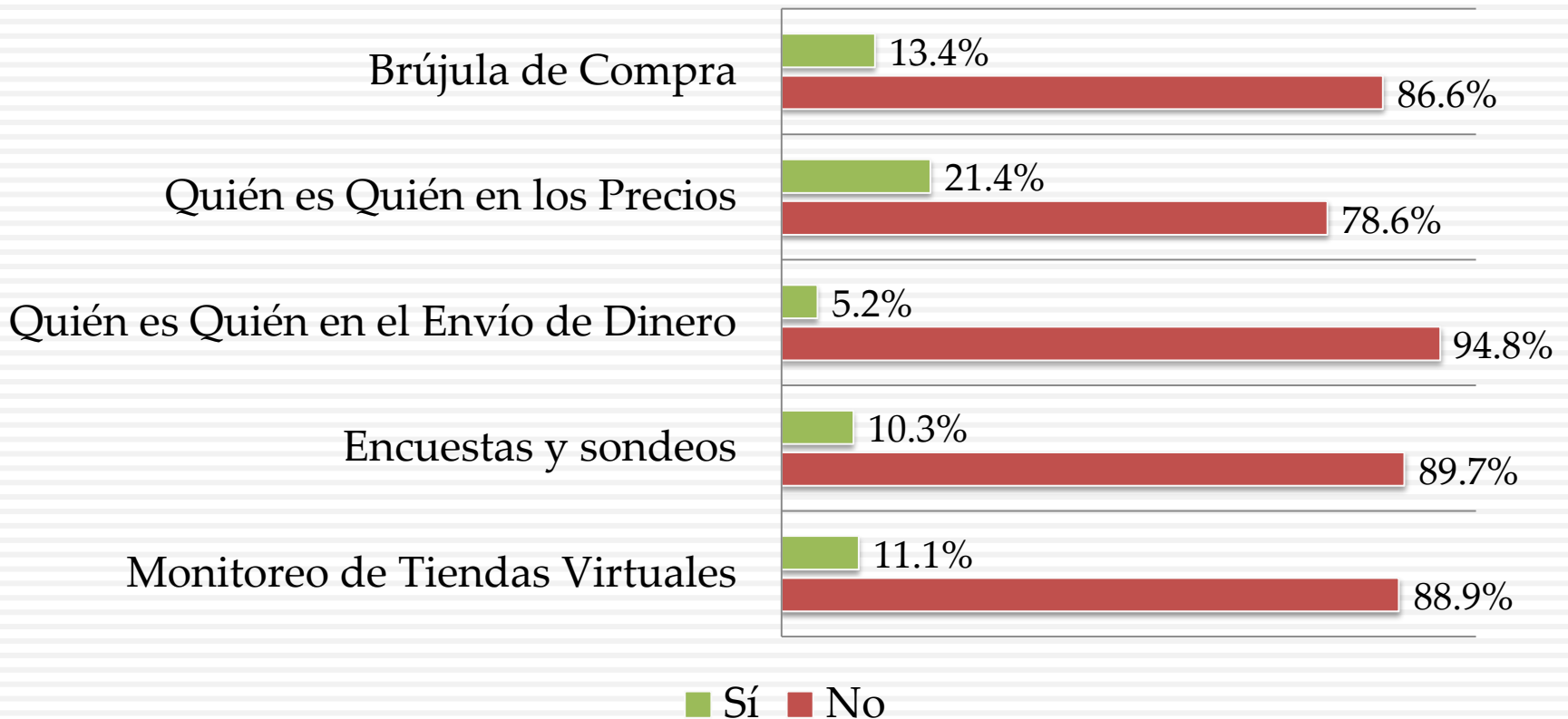
# ¿Sabe o ha oído que Profeco difunde información a través de... ?

*Porcentaje de personas entrevistadas*



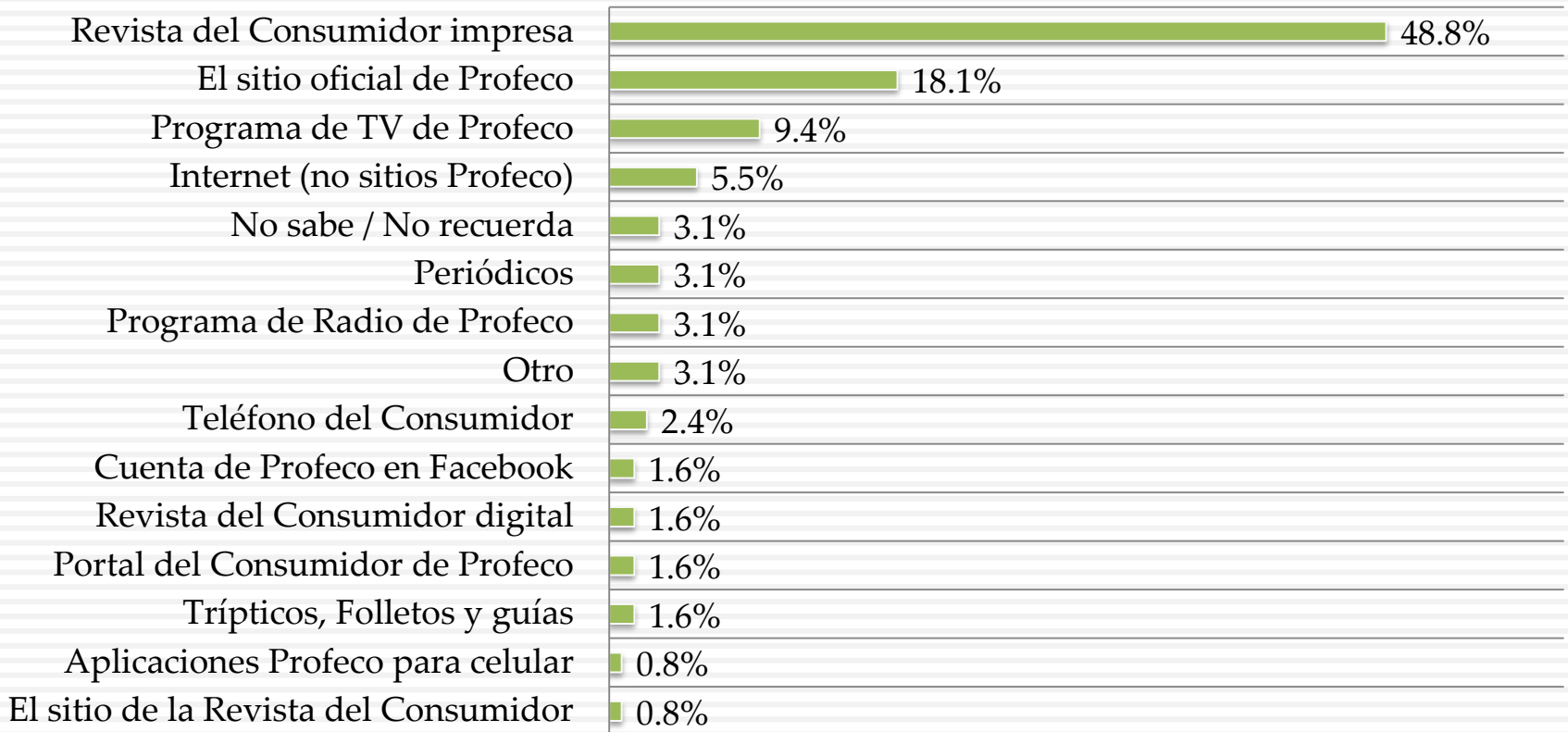
# ¿Usted ha visto o consultado esta información de Profeco en... ?

Porcentaje de quienes saben que Profeco difunde a través de cada programa



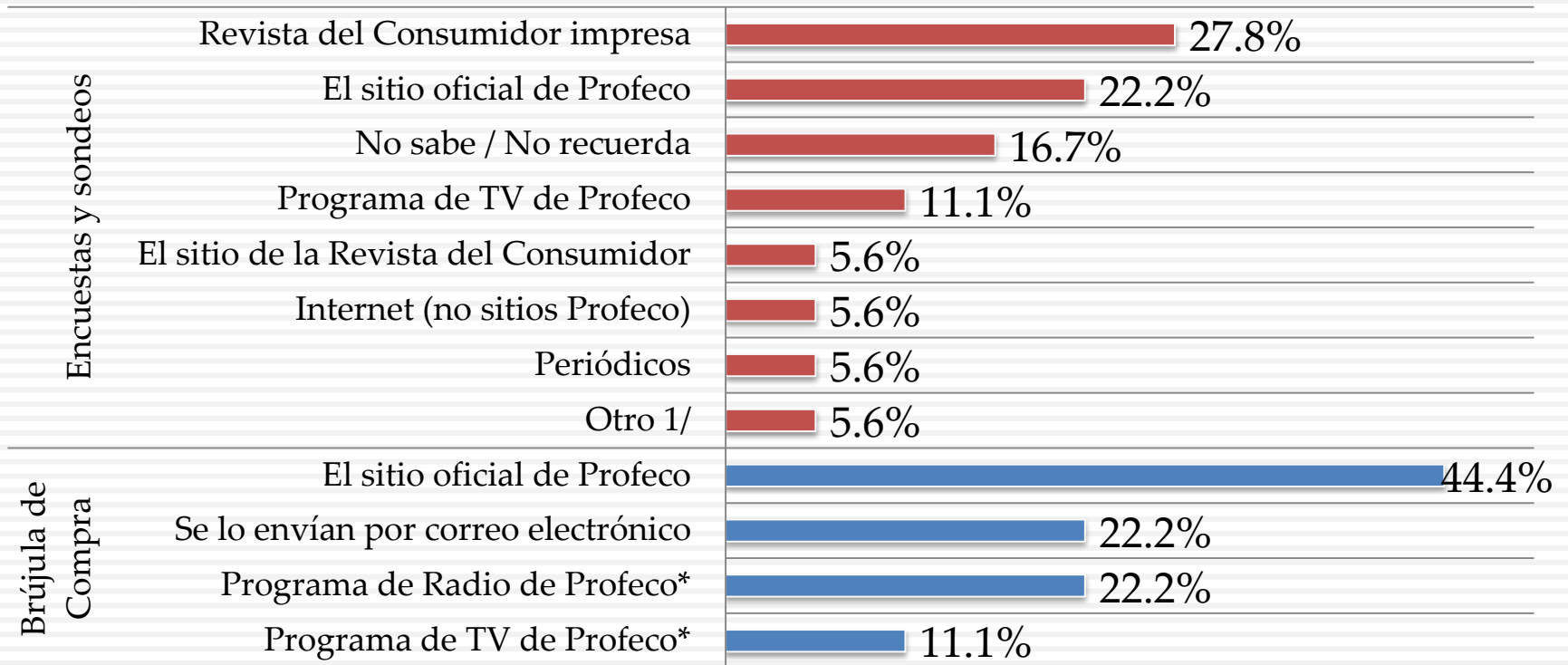
## ¿En qué medios ha leído o consultado la información de Quién es Quién en los Precios?

*Porcentaje de quienes han consultado la información de Quién es Quién en los Precios.  
Pregunta con opción de respuesta múltiple*



## ¿En qué medios ha leído o consultado la información de... ?

Porcentaje de quienes han consultado la información de cada programa. Pregunta con opción de respuesta múltiple

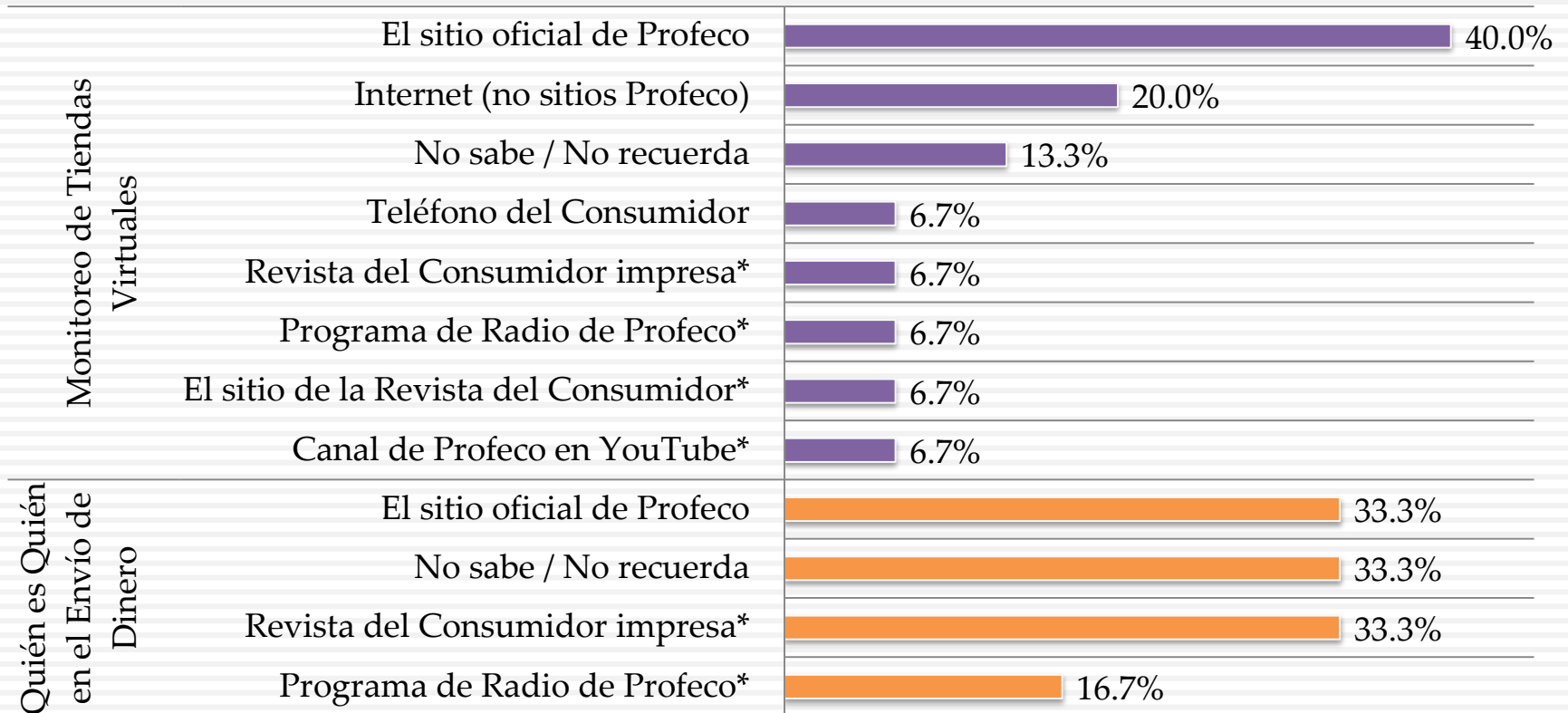


<sup>1/</sup> Le fue mostrada personalmente en las oficinas de Profeco

\* Se ha promocionado la información de los programas a través de los medios marcados con asterisco, pero no difunden información a través de los mismos

## ¿En qué medios ha leído o consultado la información de... ?

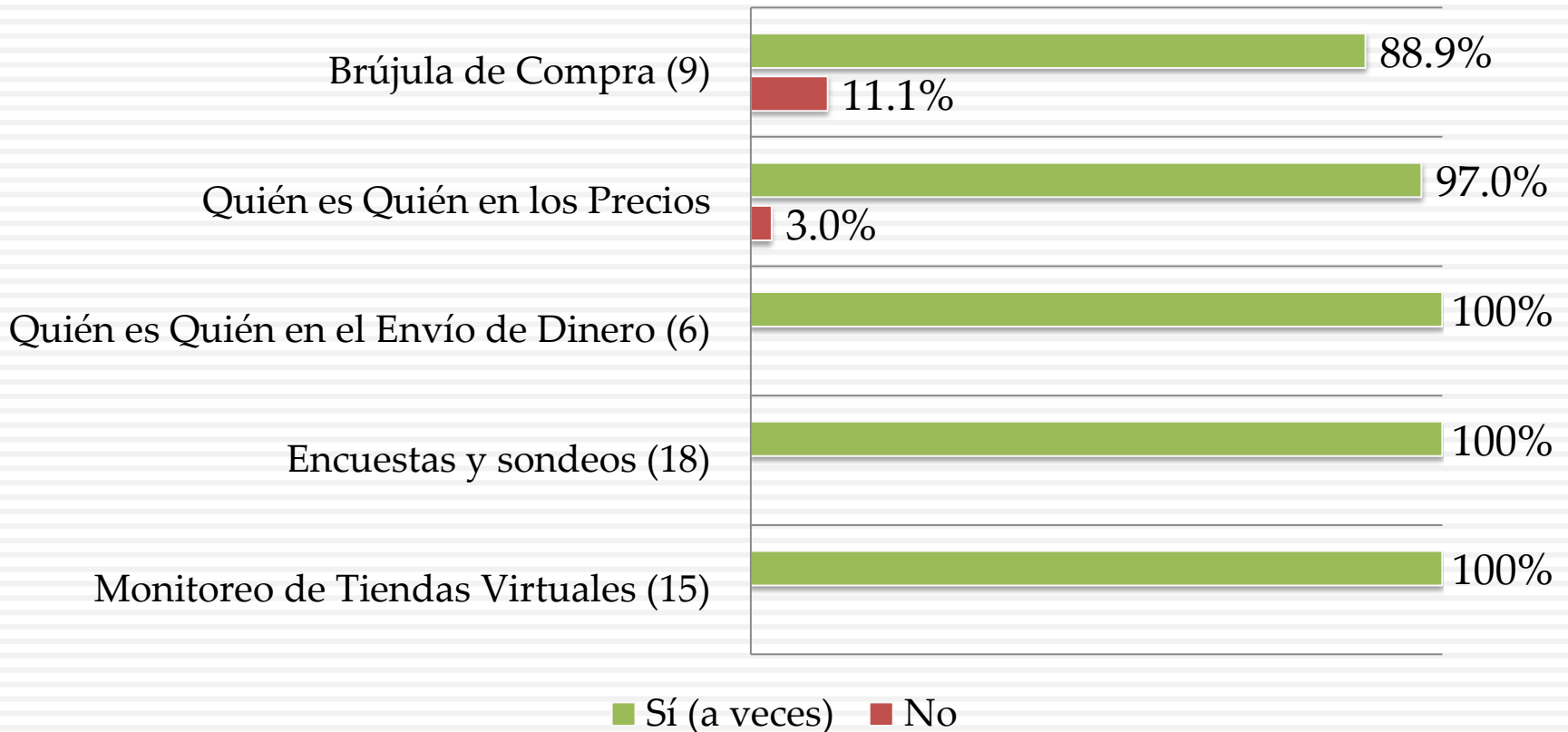
Porcentaje de quienes han consultado la información de cada programa. Pregunta con opción de respuesta múltiple



\* Se ha promocionado la información de los programas a través de los medios marcados con asterisco, pero no difunden información a través de los mismos.

## ¿Le ha servido para tomar mejores decisiones de consumo o de compra la información consultada en... ?

Porcentaje de quienes han consultado la información de cada programa

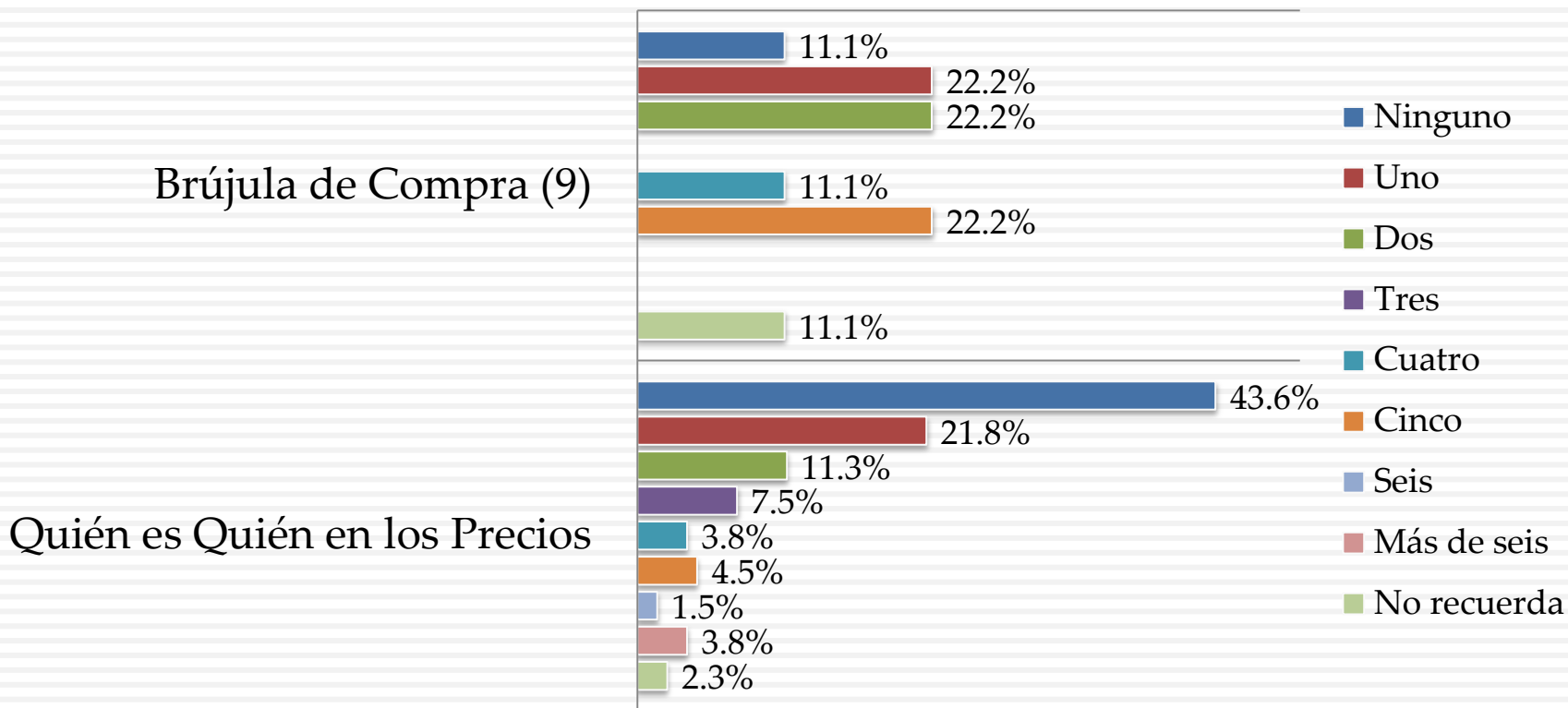


\* Entre paréntesis se muestra el número de personas consideradas cuando estas son muy pocas



# De junio de 2016 a la fecha, ¿cuántas veces ha leído o consultado información de... ?

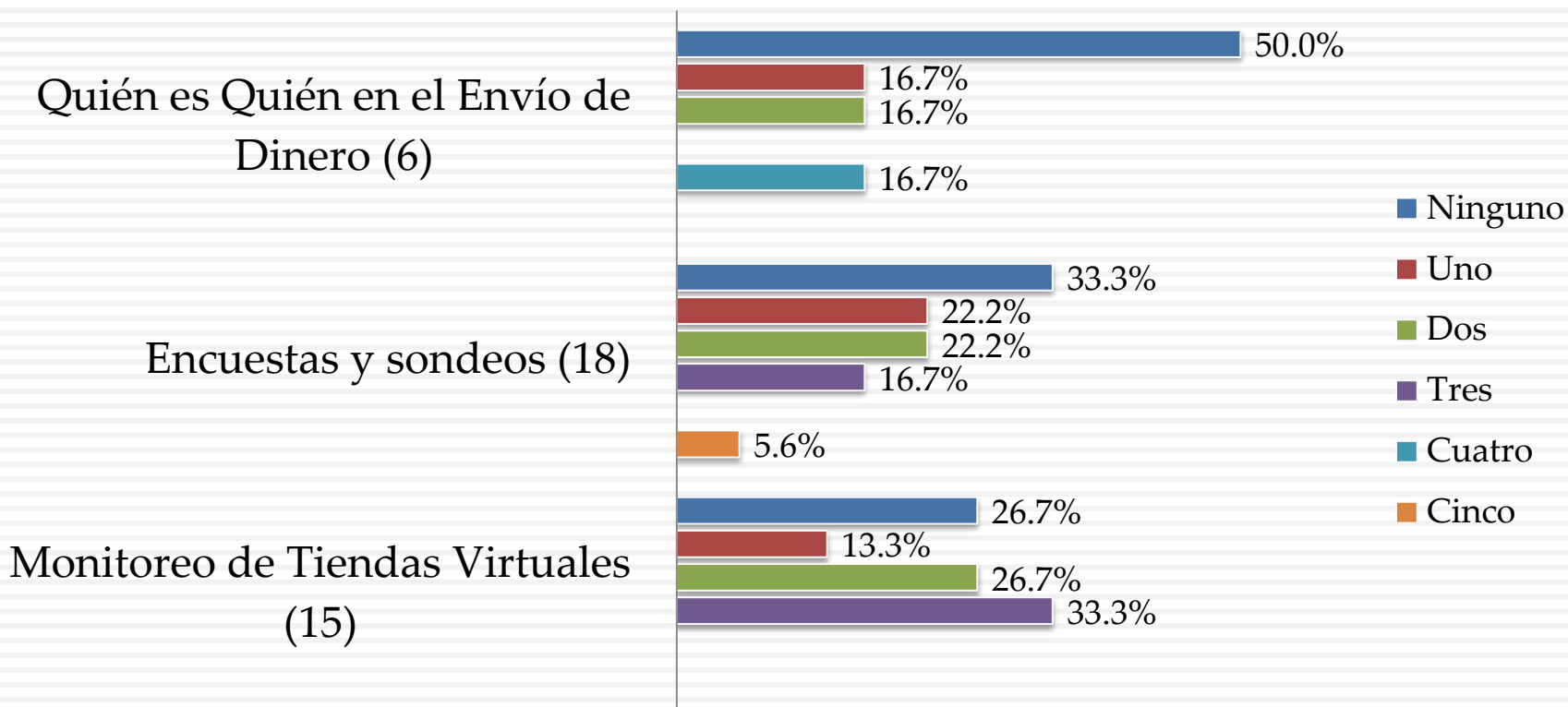
*Porcentaje de quienes han consultado la información de cada programa*



\* Entre paréntesis se muestra el número de personas consideradas cuando estas son muy pocas

## De junio de 2016 a la fecha, ¿cuántas veces ha leído o consultado información de... ?

*Porcentaje de quienes han consultado la información de cada programa*

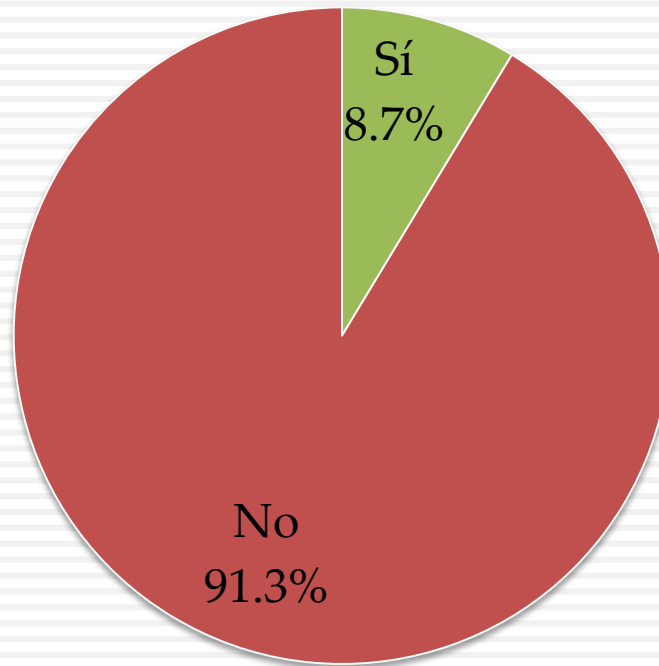


\* Entre paréntesis se muestra el número de personas consideradas cuando estas son muy pocas

# Organizaciones de consumidores y otros

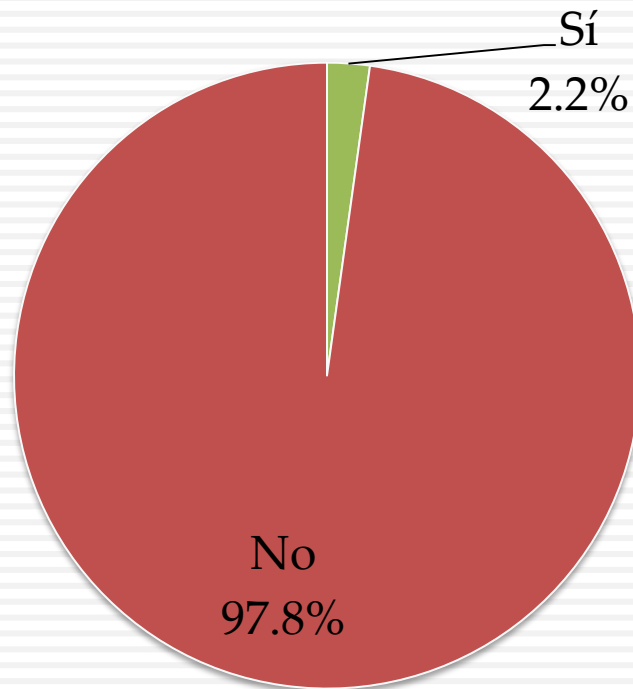
## ¿Sabe o ha oído hablar de los Grupos u Organizaciones de Consumidores de Profeco?

*Porcentaje de personas entrevistadas*



## De junio de 2016 a la fecha ¿ha estado inscrito en alguno de estos grupos u organizaciones?

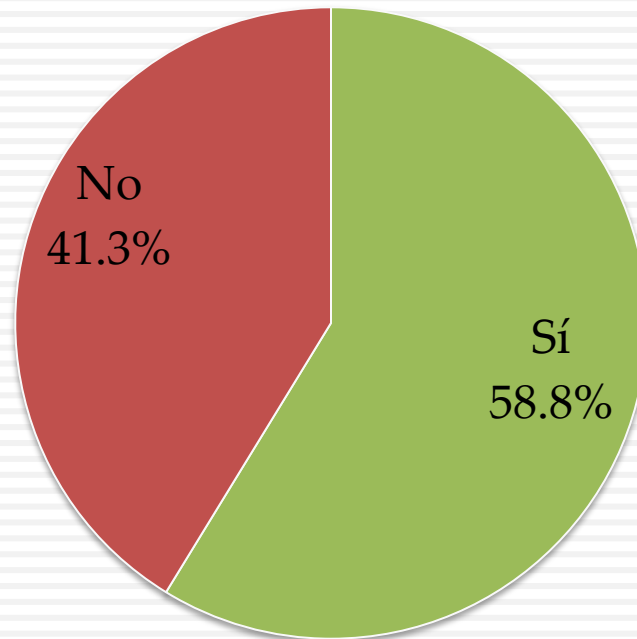
*Porcentaje de quienes han oído de los grupos u organizaciones de consumidores de Profeco*



*\* Sólo dos de las personas entrevistadas estaban inscritas en un grupo u organización de consumidores. Ambos afirmaron que la información que ahí se les proporcionaba les había sido útil para tomar mejores decisiones de consumo o compra, y que habían acudido dos veces a las sesiones del grupo u organización entre junio de 2016 y la fecha de la entrevista.*

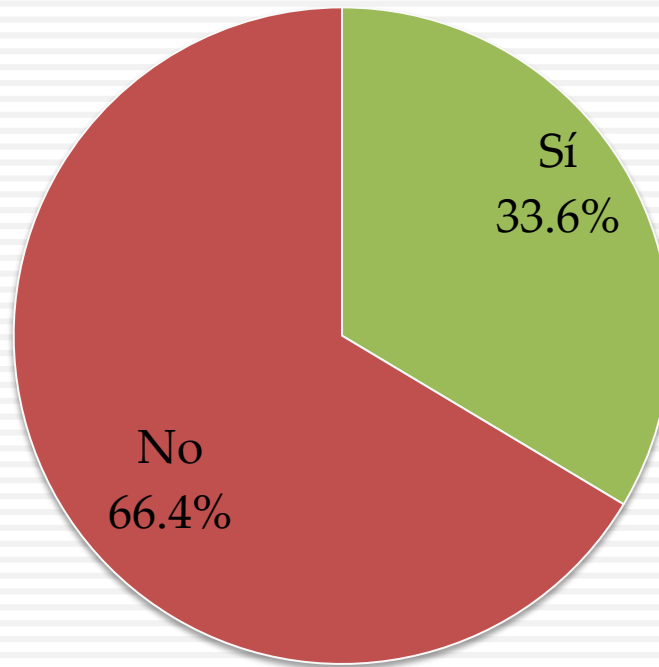
## ¿Estaría interesado/a en recibir educación para el consumo en un grupo de consumidores?

*Porcentaje de quienes han oído de los Grupos u Organizaciones de Consumidores de Profeco, pero no forman parte de uno*



## ¿Quisiera agregar algún comentario o sugerencia para que Profeco pueda servirle mejor?

*Porcentaje de personas entrevistadas*



## ¿Quisiera agregar algún comentario o sugerencia para que Profeco pueda servirle mejor?

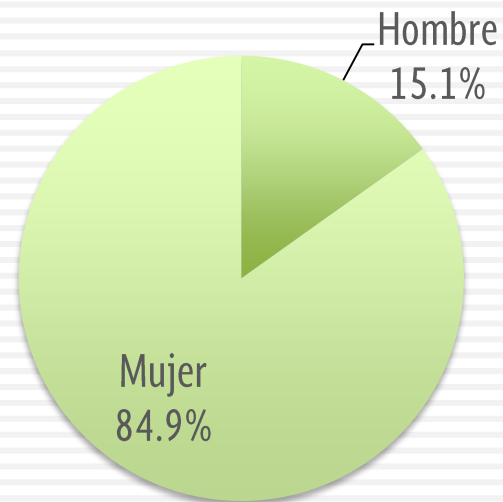
*Porcentaje de quienes sí tenían un comentario o sugerencia*

COMENTARIO O SUGERENCIA	%
Mayor difusión de los productos mencionados que hace Profeco	45.6%
Dar seguimiento a quejas y denuncias	14.2%
Mayor difusión de todo lo que hace Profeco	7.6%
Incrementar las acciones de verificación y vigilancia	7.6%
Que controlen los precios de algunos productos	6.5%
Mejorar la atención a las y los consumidores	4.8%
Que ejerza una mayor autoridad	4.2%
Mejorar la distribución impresa de la Revista del Consumidor	2.3%
Mejorar los horarios de los programas de Profeco que se transmiten en TV y de radio	1.7%
Mejorar la distribución de información impresa de Profeco	1.4%
Incrementar la educación sobre el consumo	0.8%
Mejorar la información y acceso del sitio de Profeco en internet	0.6%
Reducir el precio de la Revista del Consumidor o que sea gratuita	0.6%
Mayor difusión de información de precios de productos y servicios en medios de comunicación	0.3%
Mayor difusión de información en general sobre productos y servicios en medios de comunicación	0.3%
Ampliar el tiempo e información de las capsulas de Profeco en TV, radio o YouTube	0.3%
Otro	8.2%

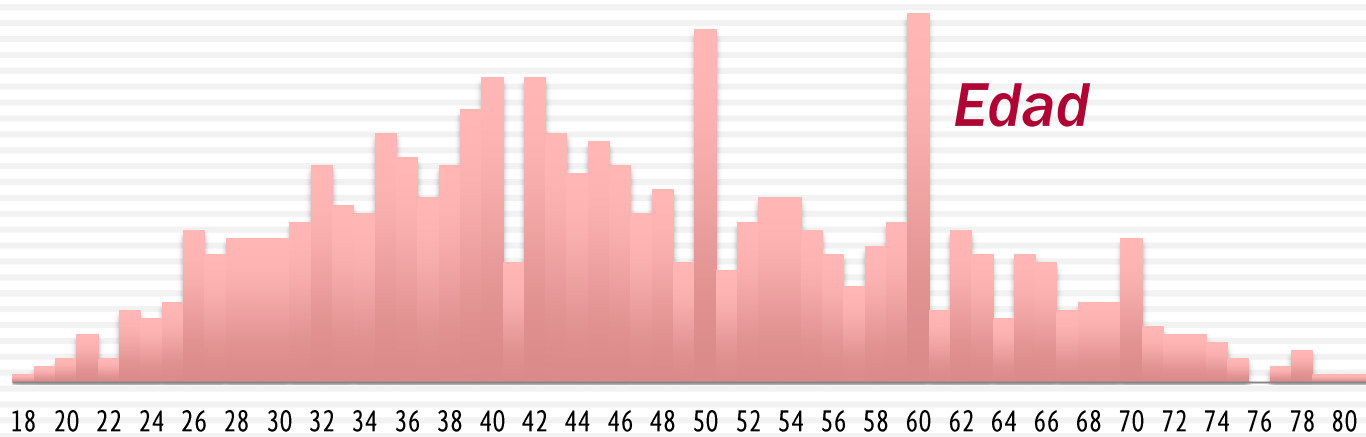


# Características de la población encuestada

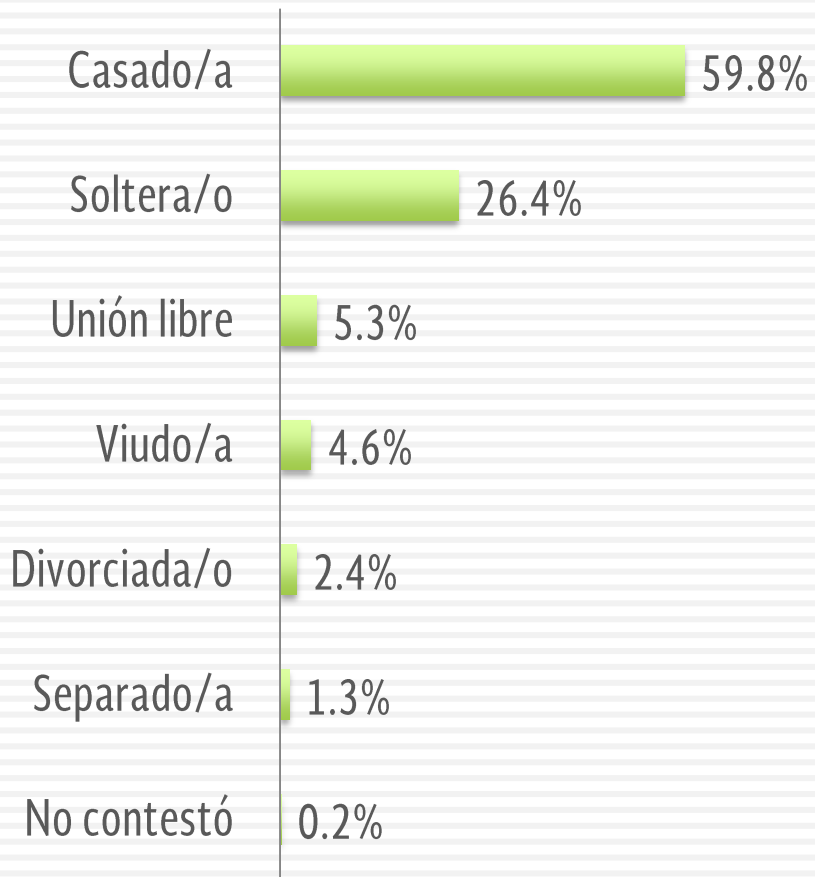
## Sexo



## Edad



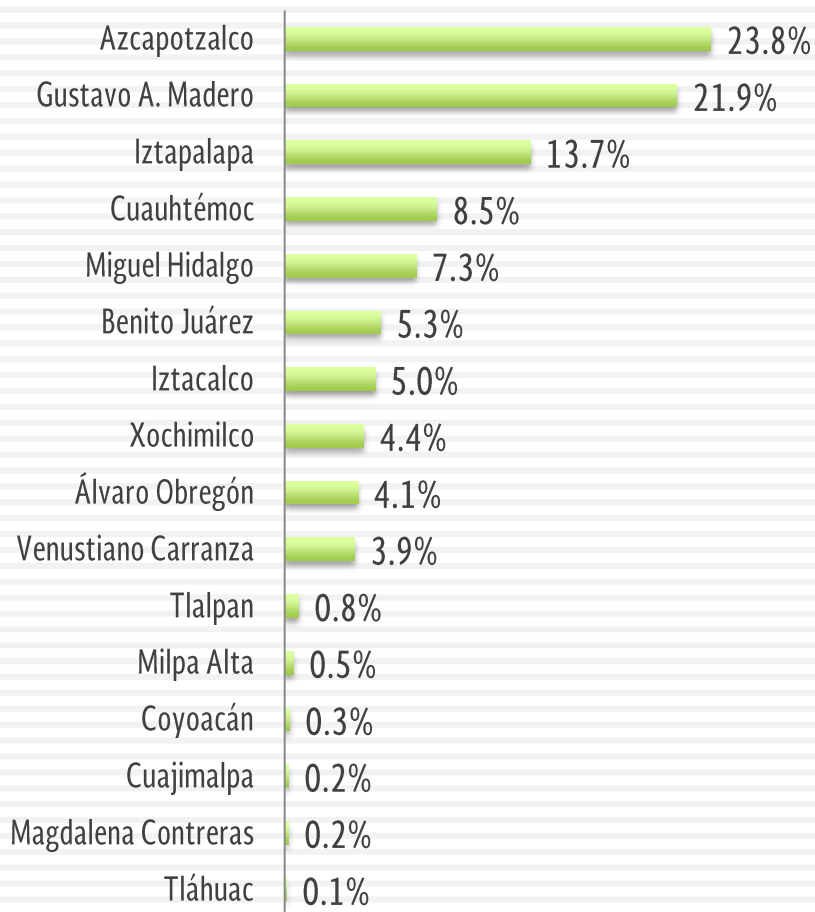
## Estado civil



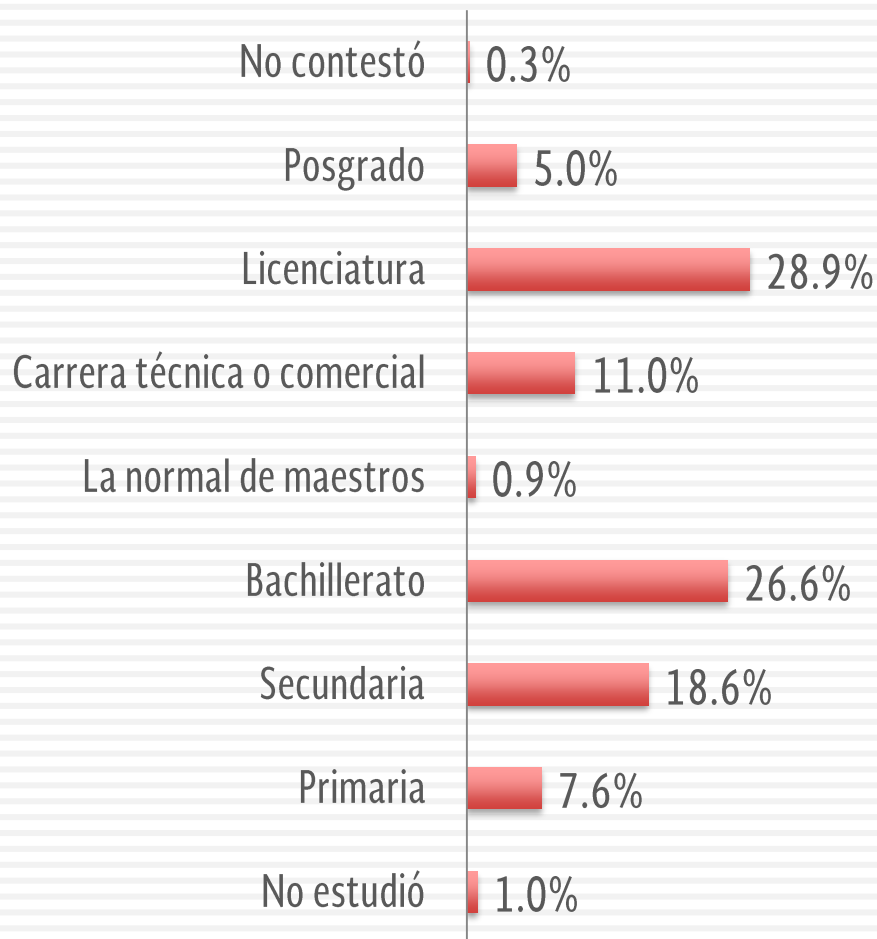
## Ocupación



## Delegación

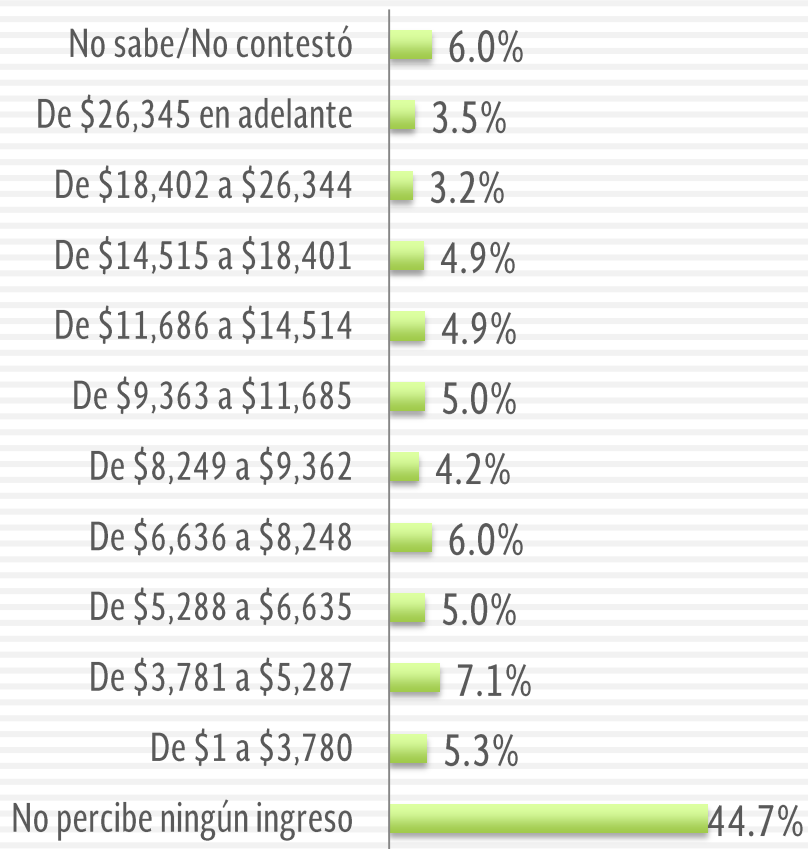


## Escolaridad





## Ingreso personal



## Ingreso familiar

