

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

Dirección General de Estudios sobre
Consumo

Septiembre 2017

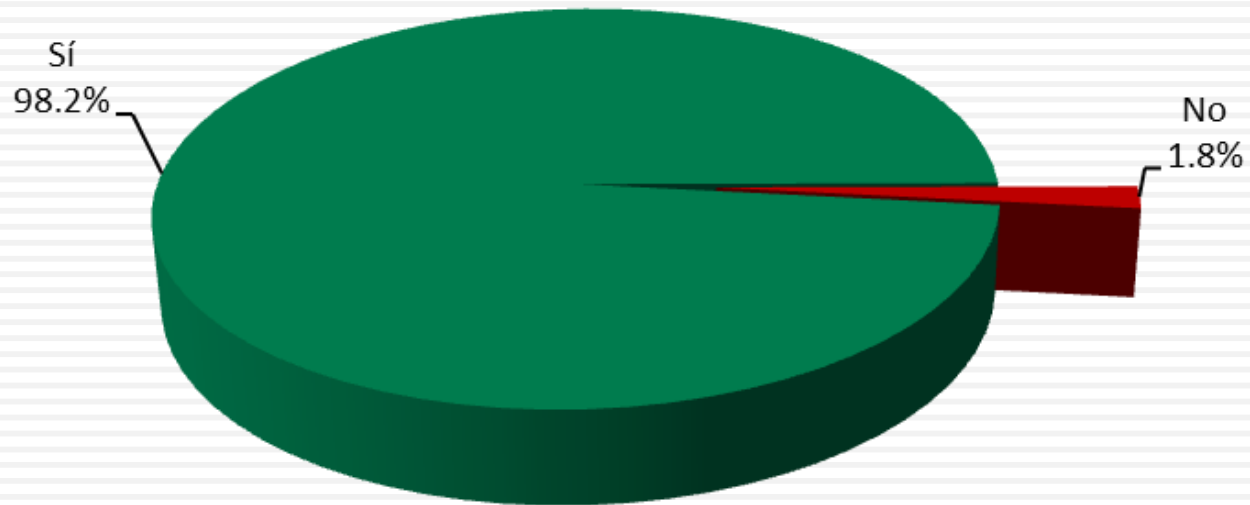


Metodología

- **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 medir su utilidad.
- **Población objetivo:** Personas de 18 años y más con deseos de participar en el estudio y que residan en la Ciudad de México.
- **Delimitación geográfica y selección de punto de afluencia:** Se visitaron 10 puntos de afluencia en la Ciudad de México.
- **Periodo de levantamiento:** Del 12 al 19 de mayo, del 29 al 31 de mayo y del 7 al 20 de junio de 2017.
- **Tamaño de muestra:** se aplicaron 782 cuestionarios, lo que representa un margen de error de 3.83% para un nivel de confianza de 95%.

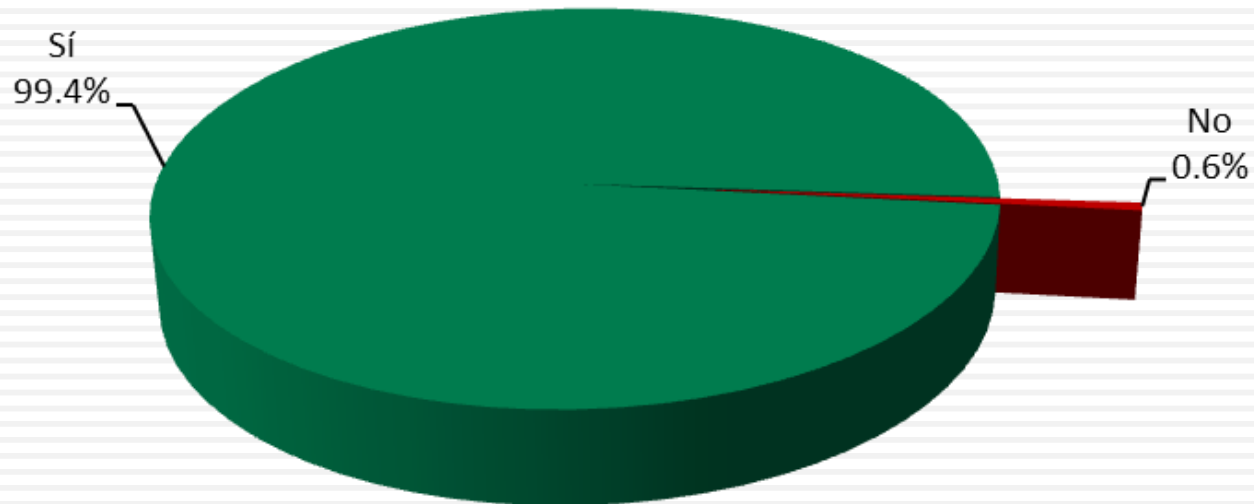
¿Sabe o ha oído de la Procuraduría Federal del Consumidor, Profeco?

De un total de 796 personas consultadas



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

Del 98.2% (791) de personas que señalaron que conocen a Profeco



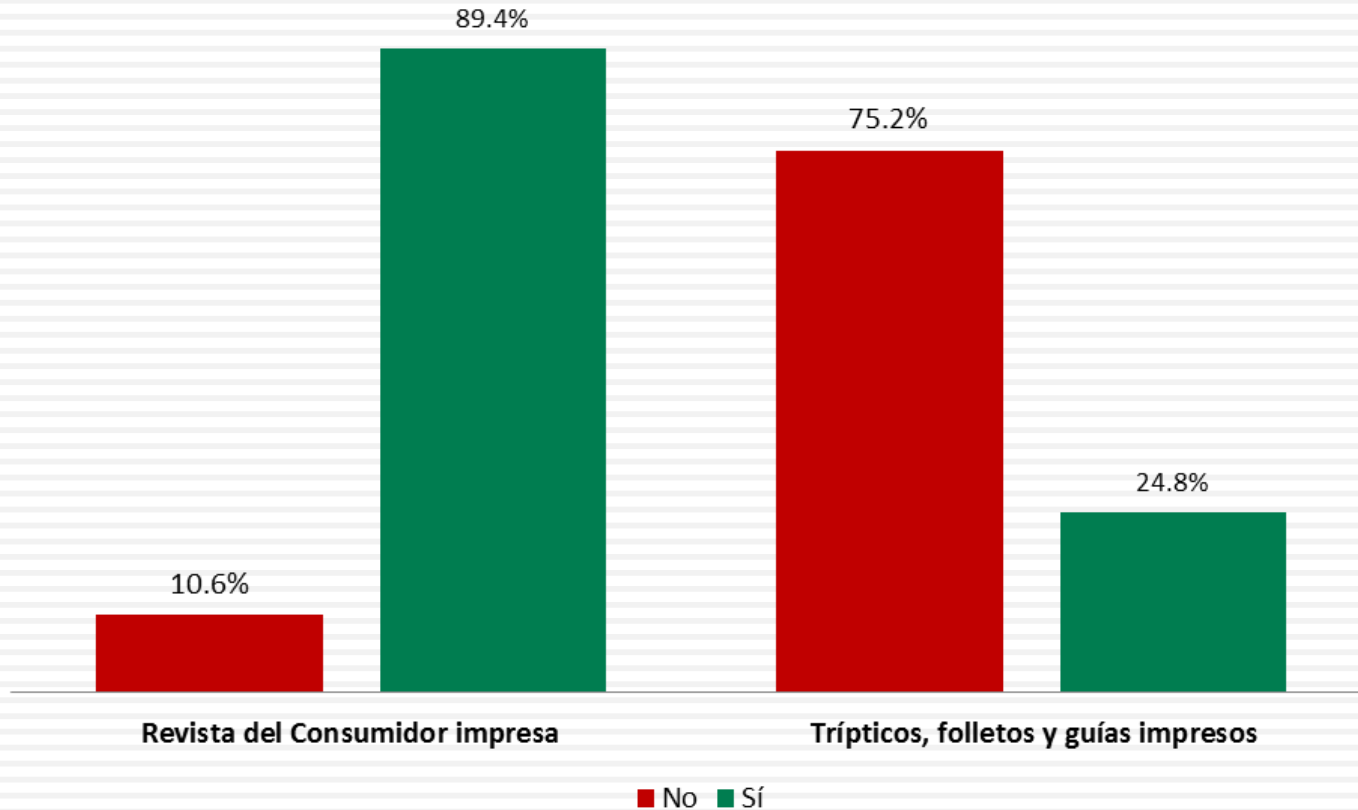


Publicaciones impresas



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

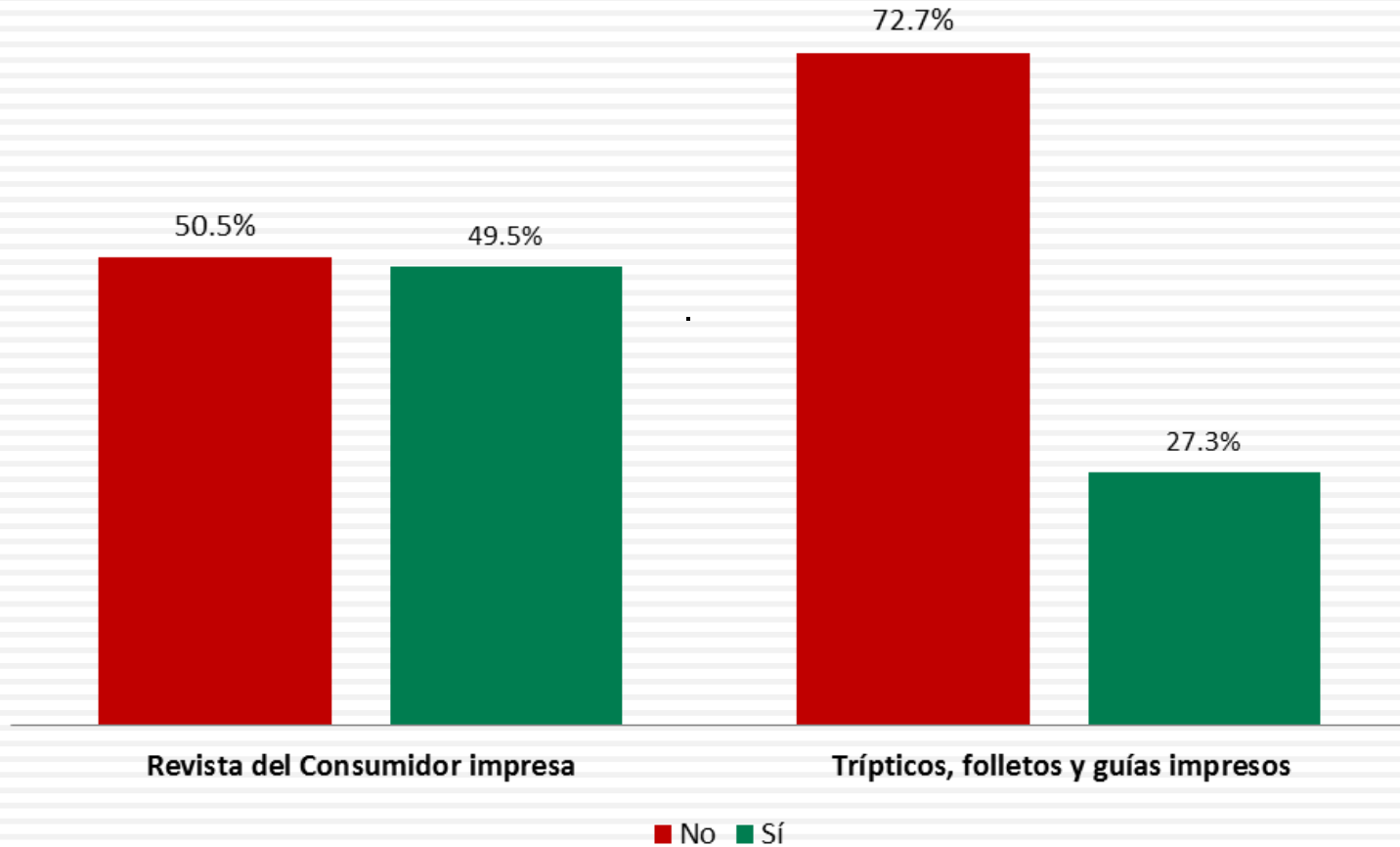
De un total de 782 personas entrevistadas que saben qué es Profeco y que difunde información sobre temas de consumo





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

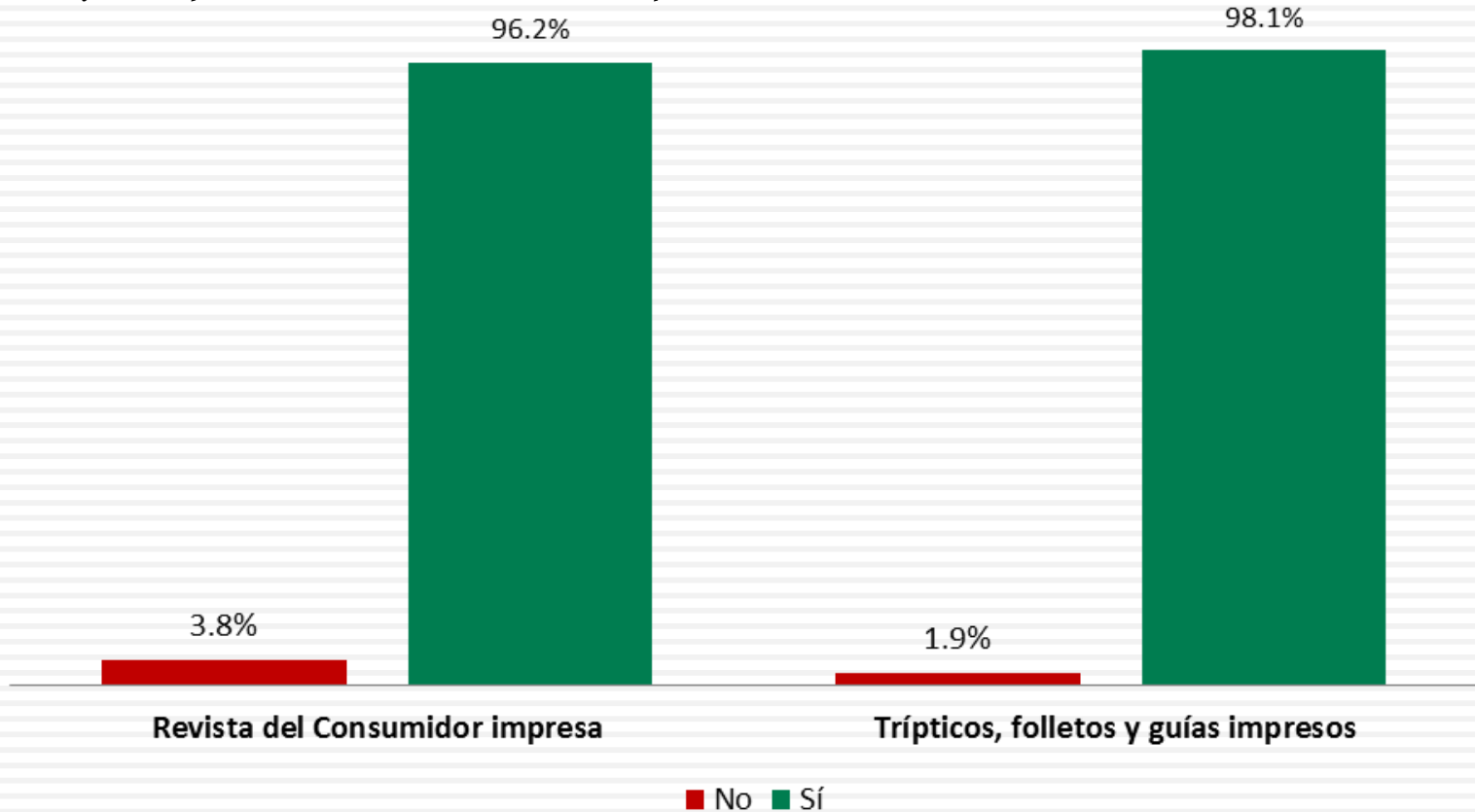
Porcentaje de quienes sí han oído o saben de cada publicación





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

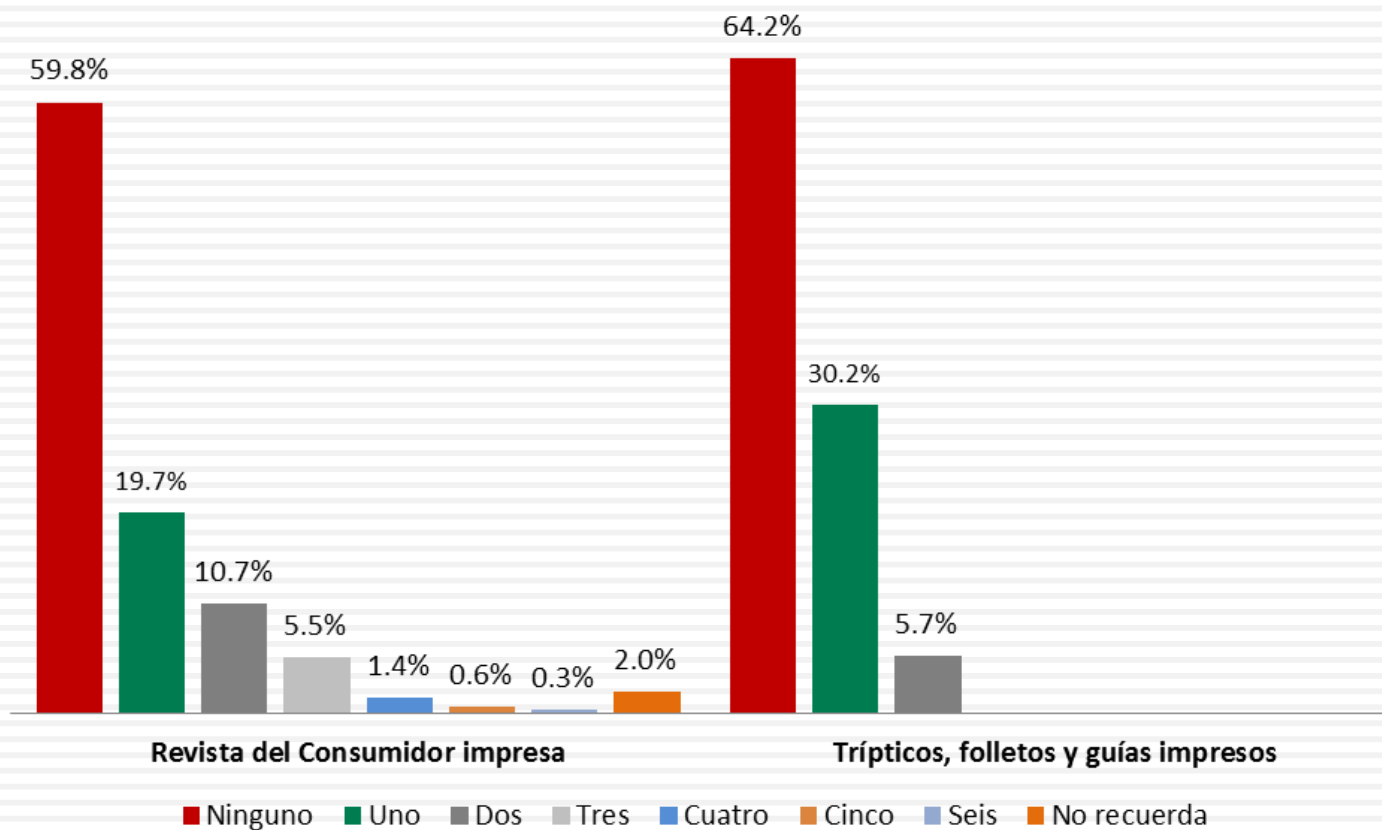
Porcentaje de quienes sí han leído cada publicación





¿Cuántos ejemplares distintos de los publicados de diciembre de 2016 a junio de 2017 ha leído?

Porcentaje de quienes sí han leído cada publicación



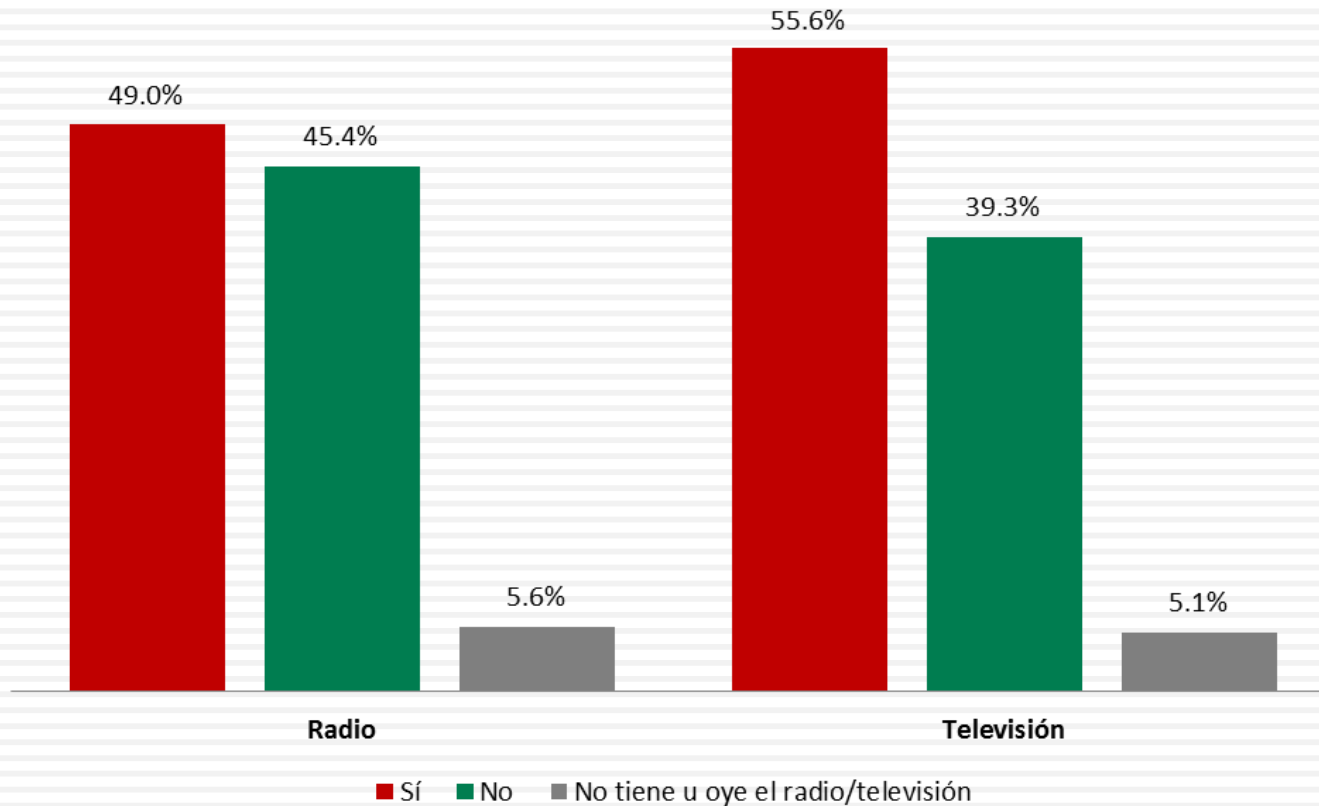


Programa de radio y de televisión



¿Sabe o ha oído de los programas de Profeco que se transmiten por radio y televisión?

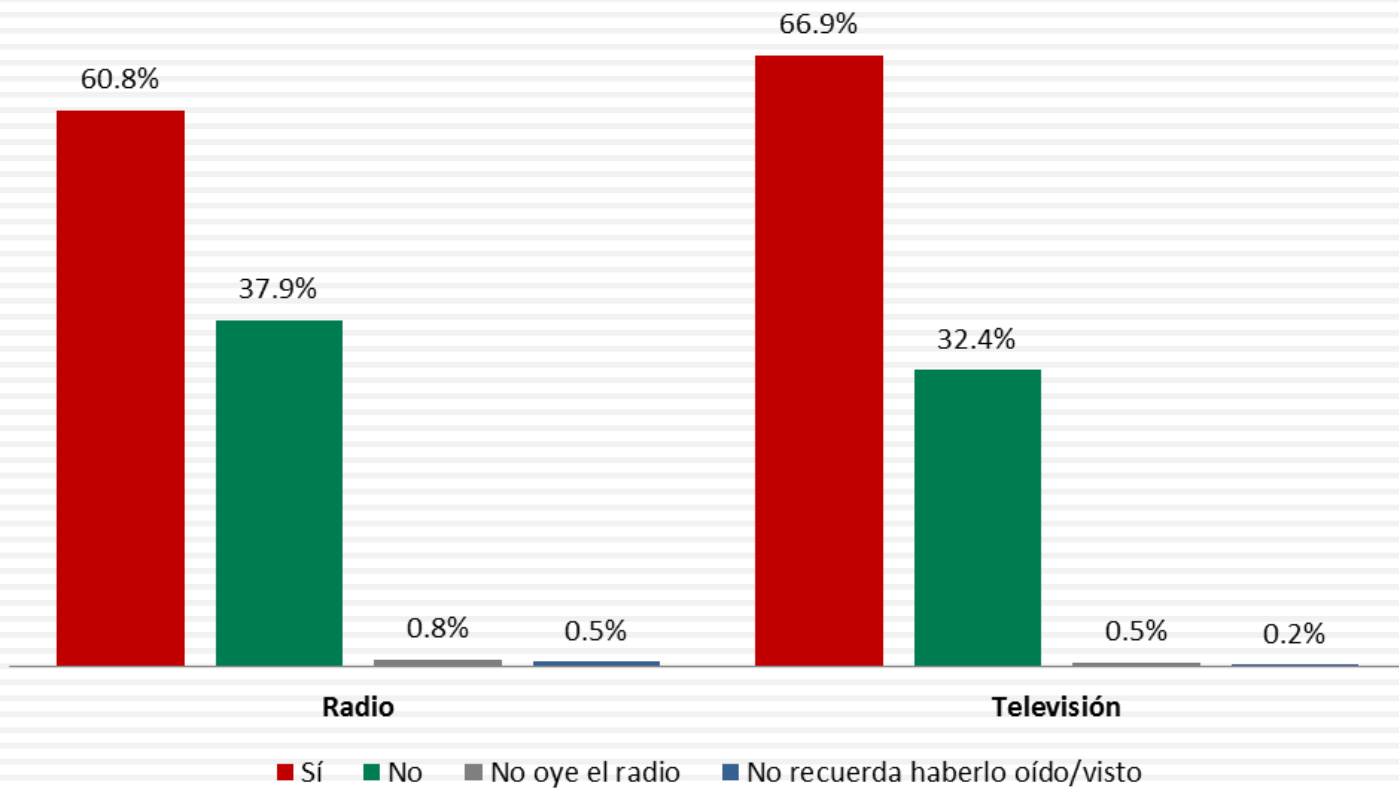
Del porcentaje total de personas entrevistadas





¿Ha escuchado/visto alguna vez los programas de Profeco transmitidos por radio y televisión?

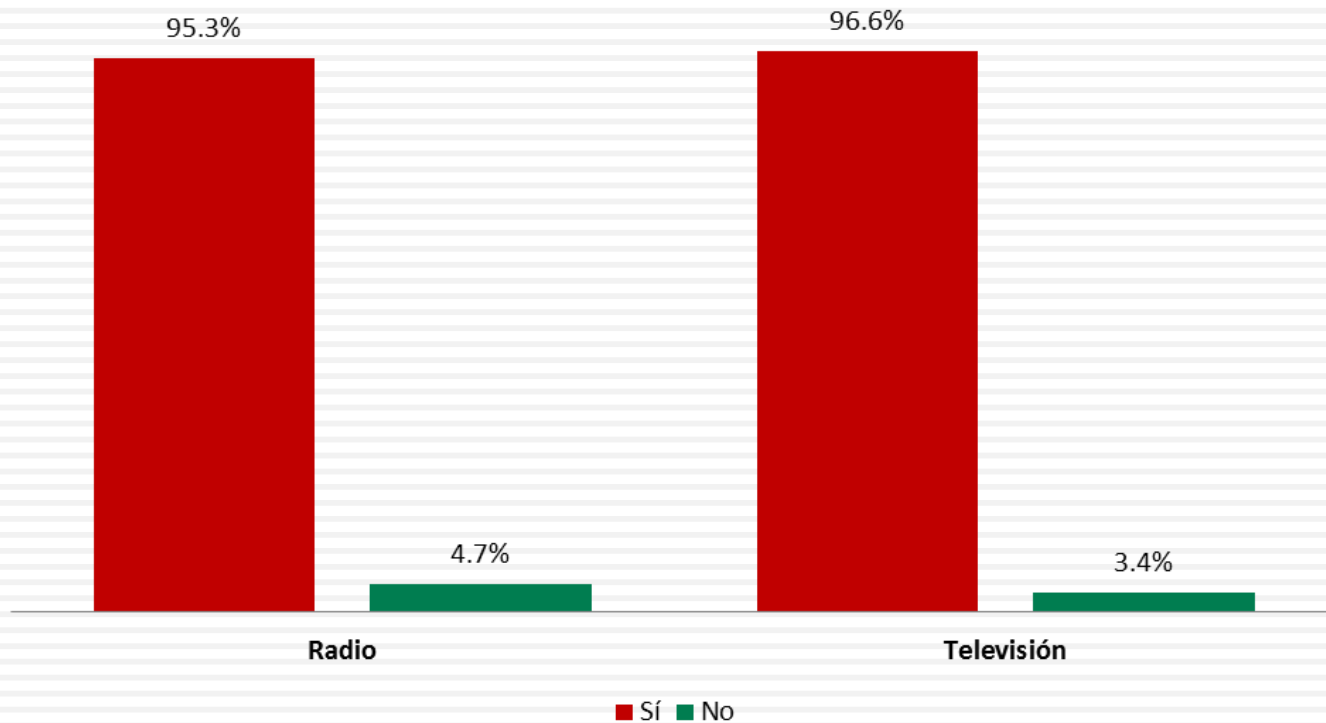
Porcentaje de quienes sí saben del los programas de radio y de televisión





¿Le ha sido útil la información de los programa de Profeco transmitidos por radio y televisión para tomar mejores decisiones de consumo o de compra?

Porcentaje de quienes han escuchado/visto el programa transmitido por radio/televisión

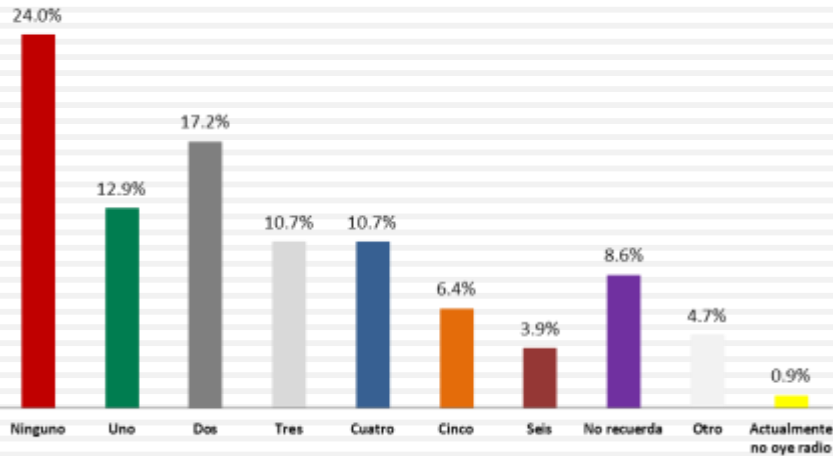




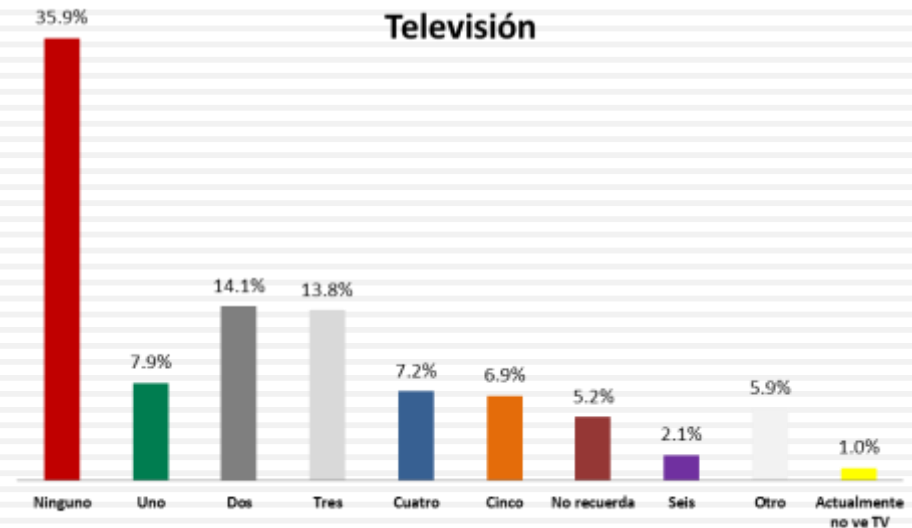
De diciembre de 2016 a junio de 2017, ¿cuántos programas distintos de Profeco transmitidos por radio/televisión ha escuchado/visto?

Porcentaje de quienes han escuchado/visto el programa transmitido por radio/televisión

Radio



Televisión



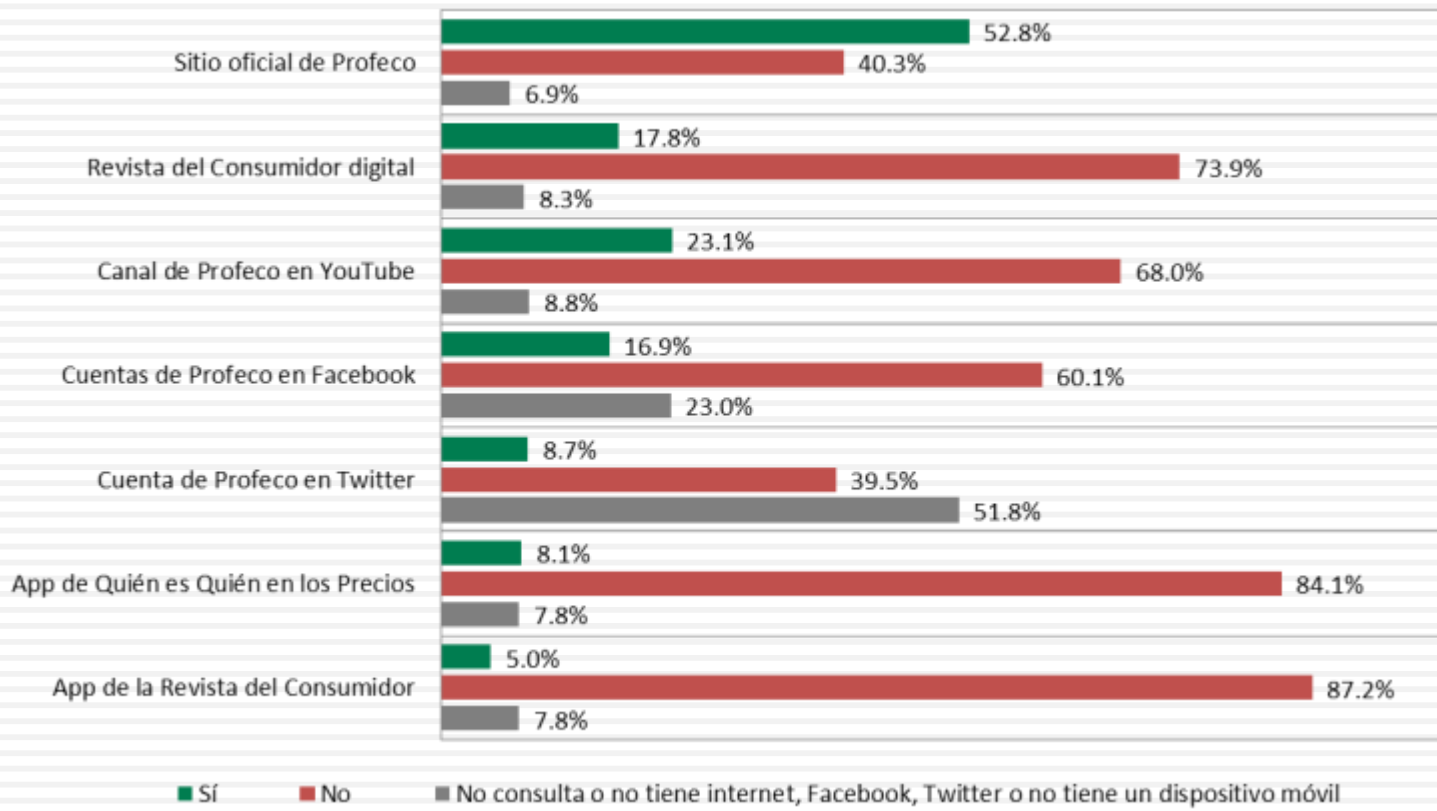


Sitios, redes sociales y Apps de Profeco



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

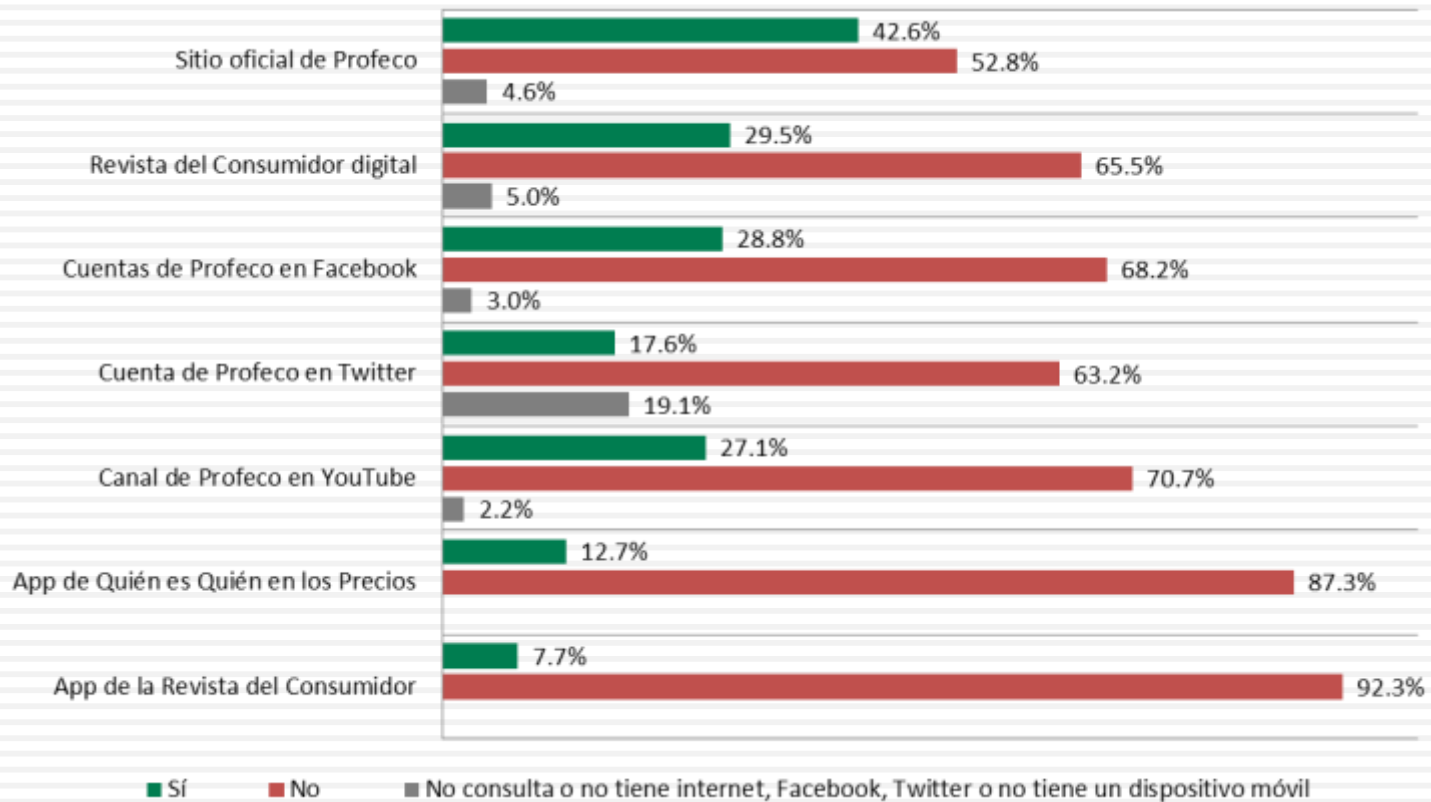
Porcentaje de personas entrevistadas





¿Ha visto o consultado esta información de Profeco en internet a través de... ?

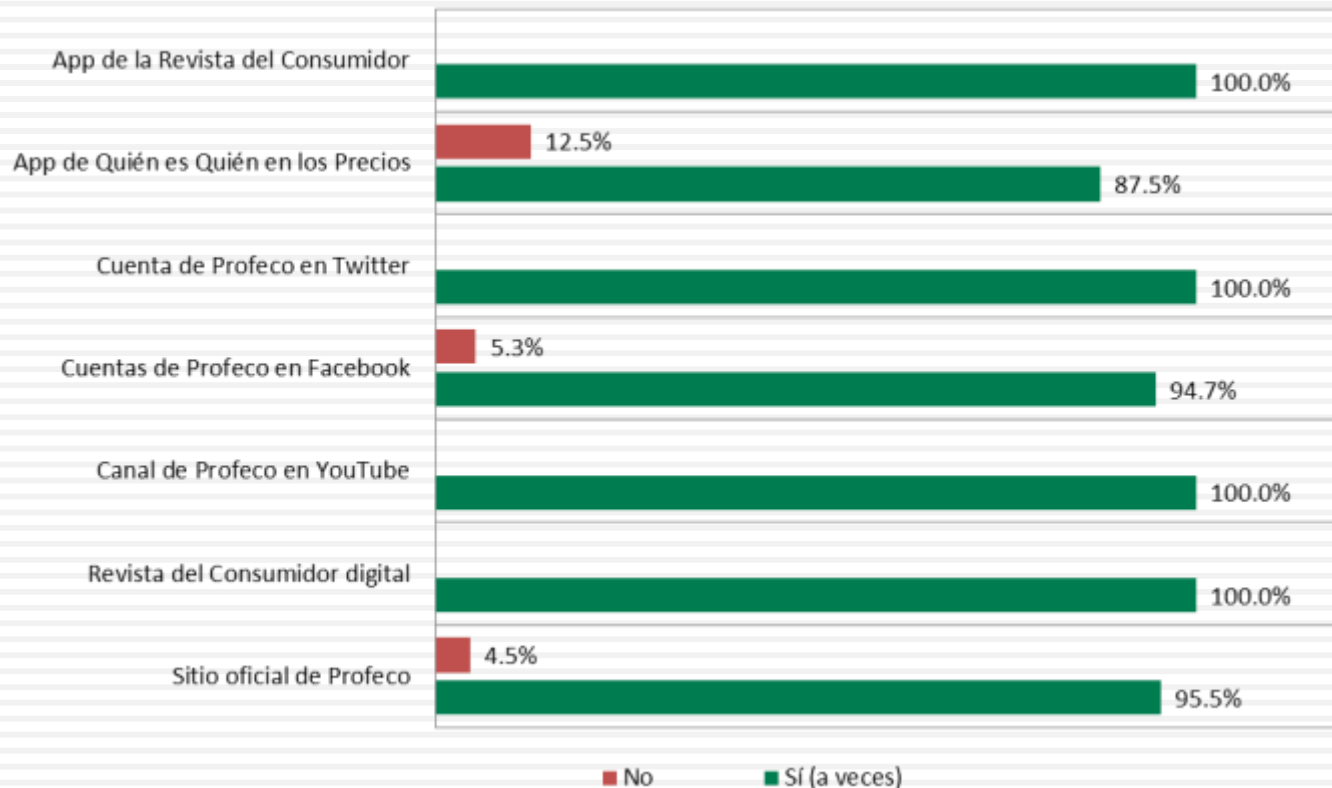
Porcentaje de quienes saben que Profeco difunde información a través de cada sitio, cuenta o App





¿Le ha sido útil para tomar mejores decisiones de consumo o de compra la información consultada a través de... ?

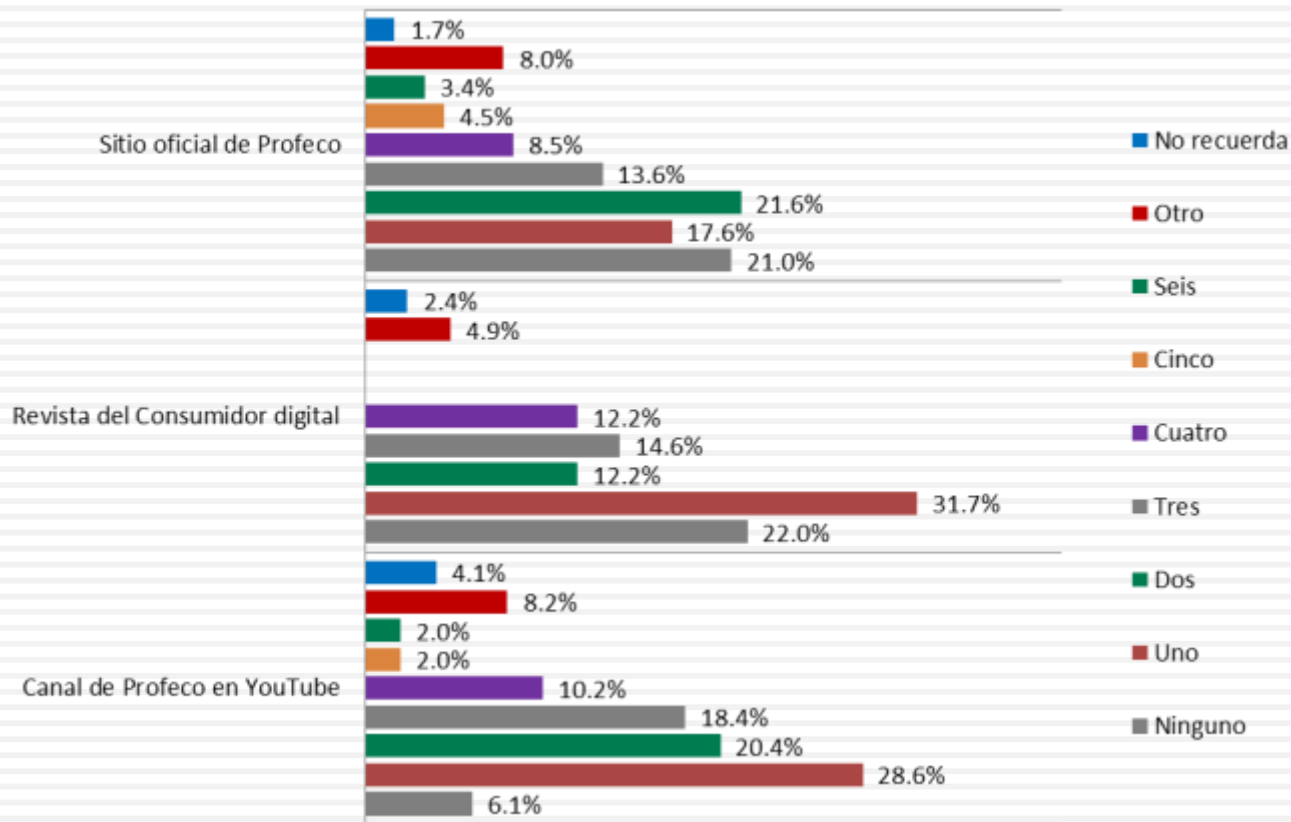
Porcentaje de quienes han consultado la información en cada sitio, cuenta o App





De diciembre de 2016 a junio de 2017, ¿cuántas veces ha consultado o revisado información de Profeco publicada en... ?

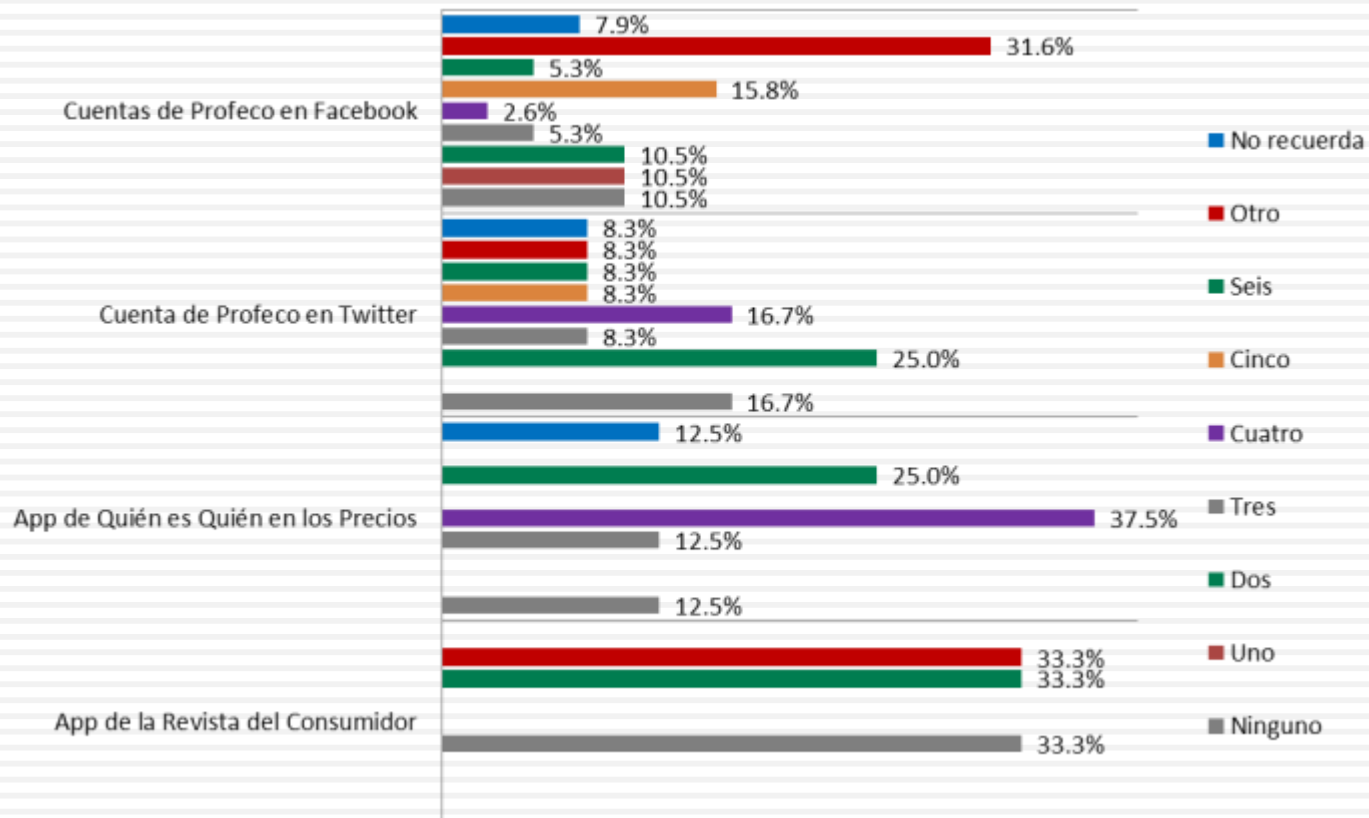
Porcentaje de quienes han consultado la información en cada sitio, cuenta o App





De diciembre de 2016 a junio de 2017, ¿cuántas veces ha consultado o revisado información de Profeco publicada en... ?

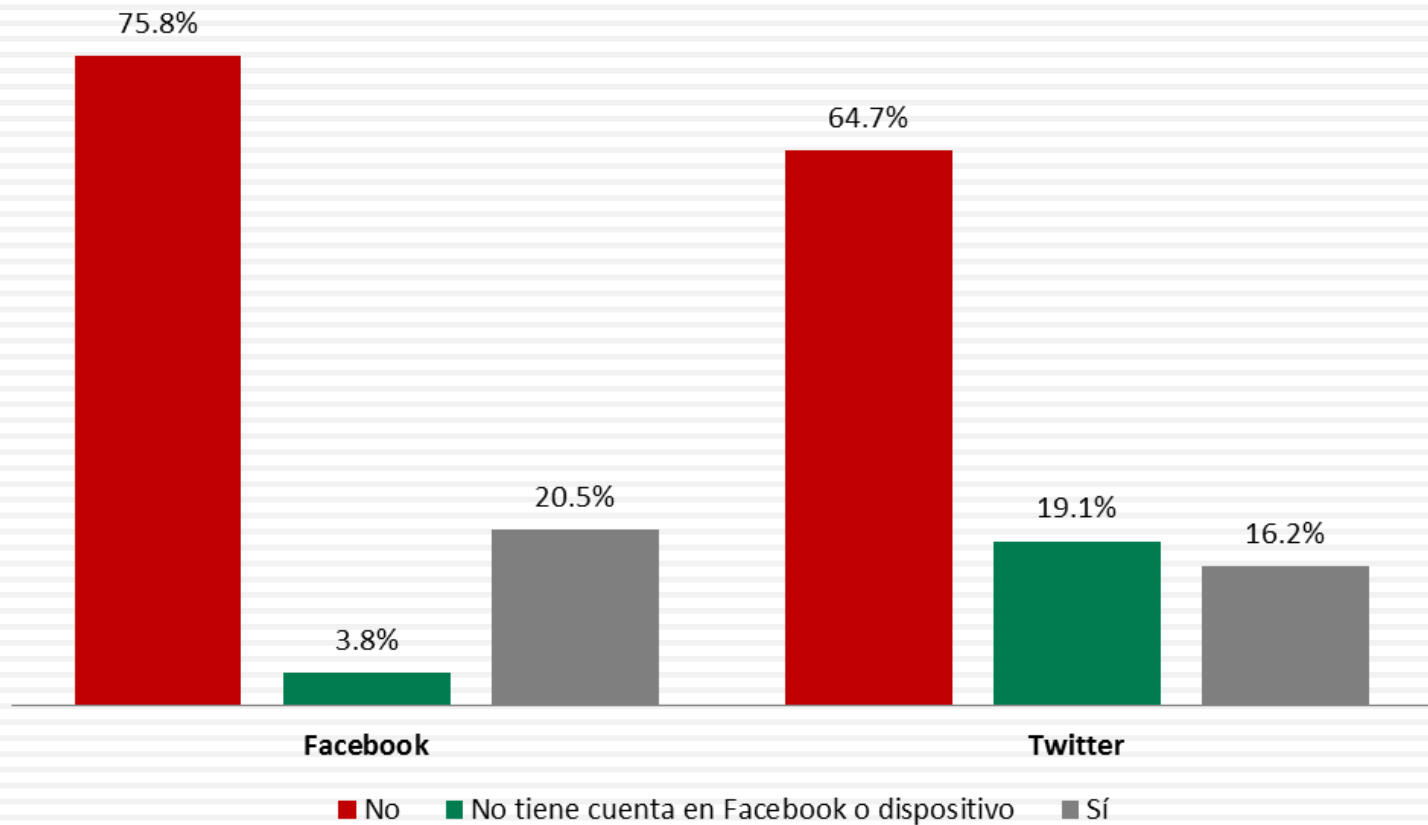
Porcentaje de quienes han consultado la información en cada sitio, cuenta o App





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

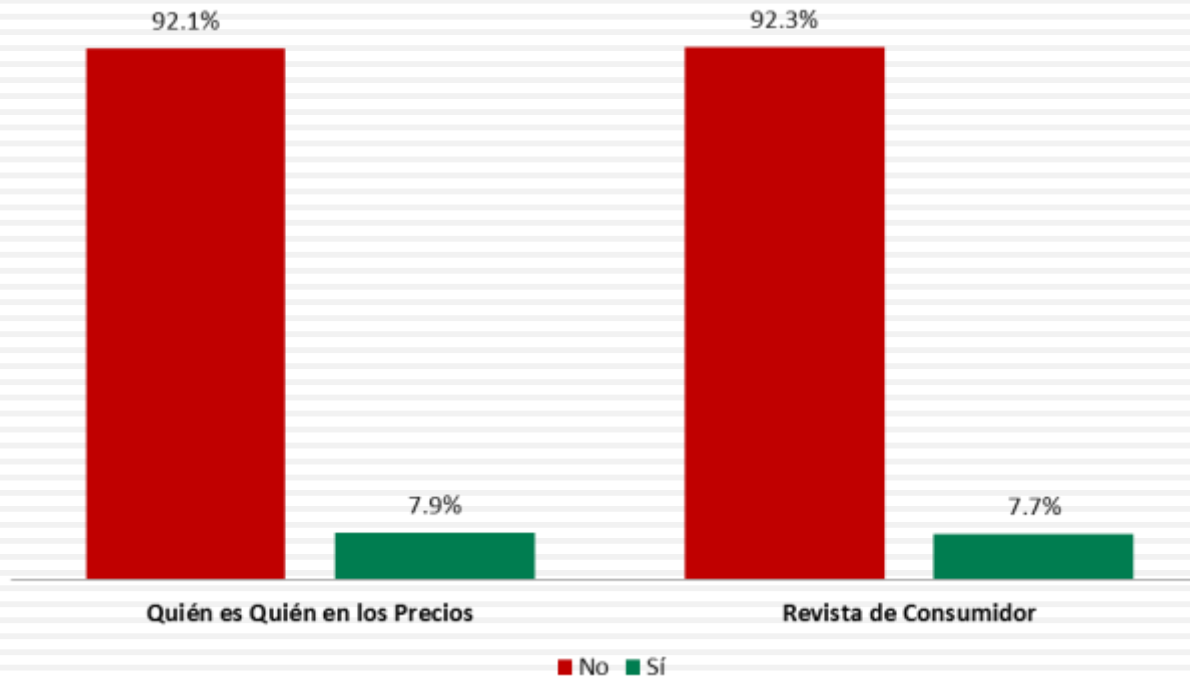
Porcentaje de quienes saben que Profeco difunde información en cada red social





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

Porcentaje de quienes saben que Profeco cuenta con cada App

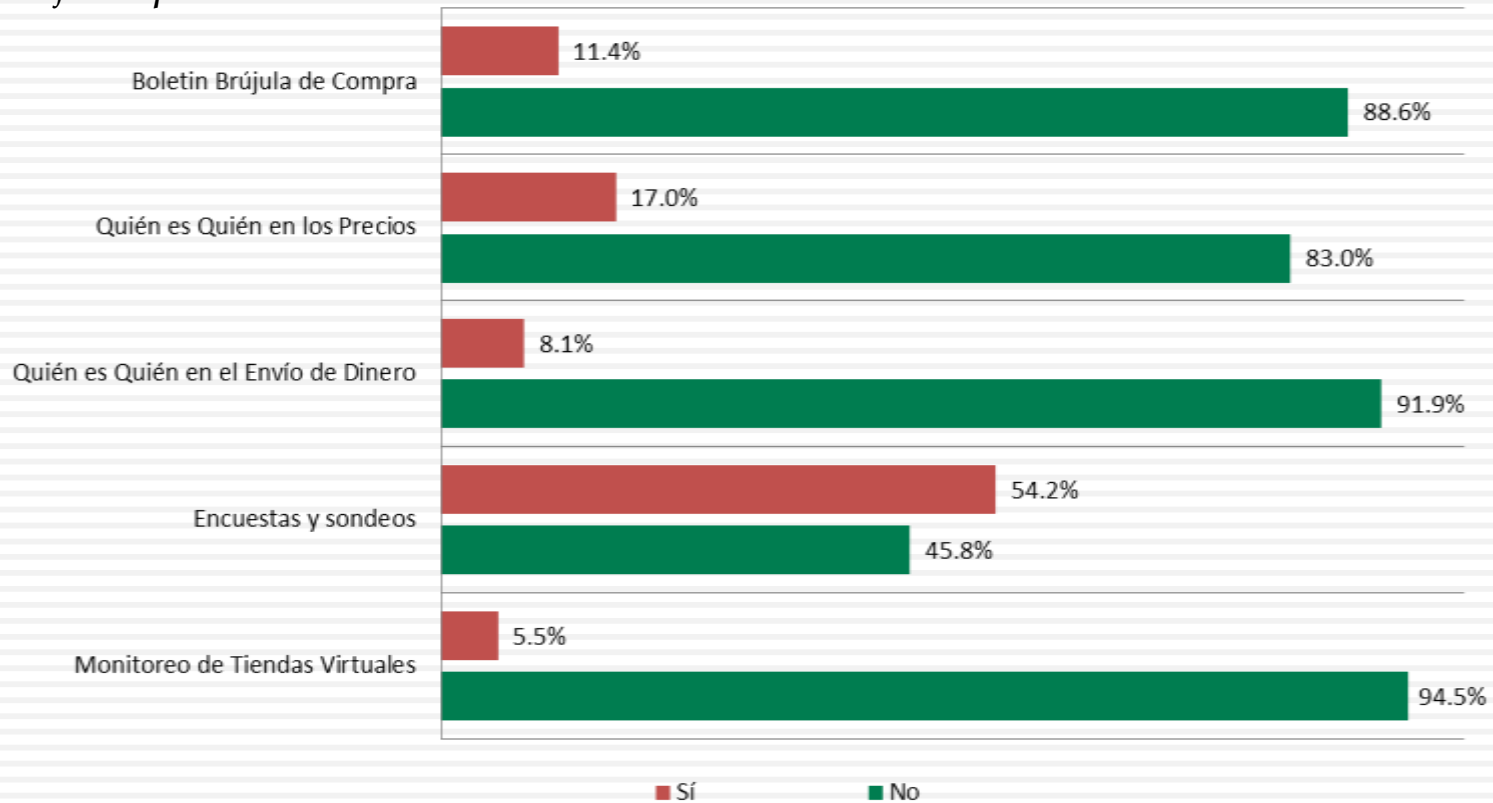




Programas

¿Sabe o ha oído que Profeco difunde información sobre temas de consumo en diferentes publicaciones llamadas... ?

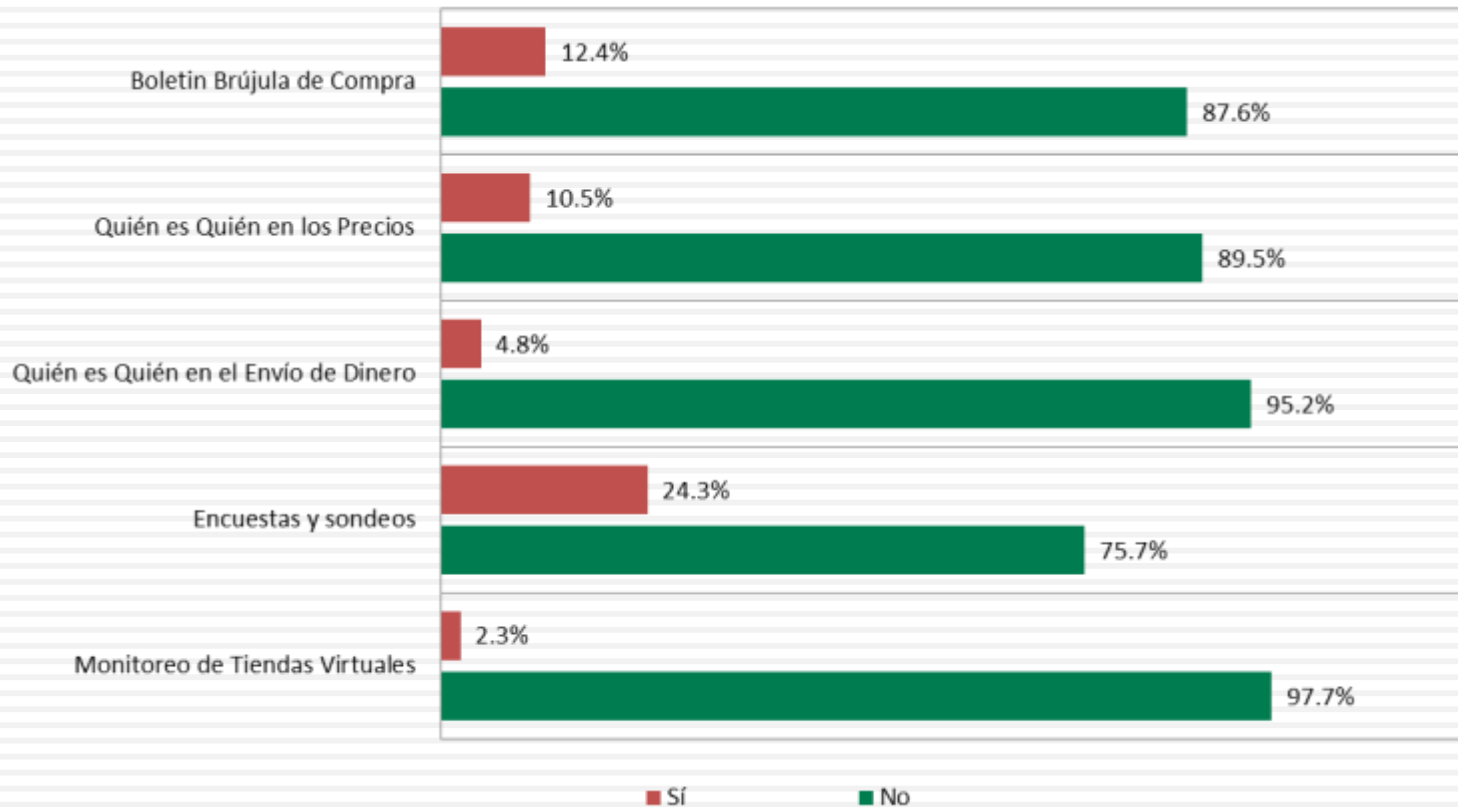
Porcentaje de personas entrevistadas





¿Usted ha visto o consultado esta información de Profeco de sus publicaciones llamadas... ?

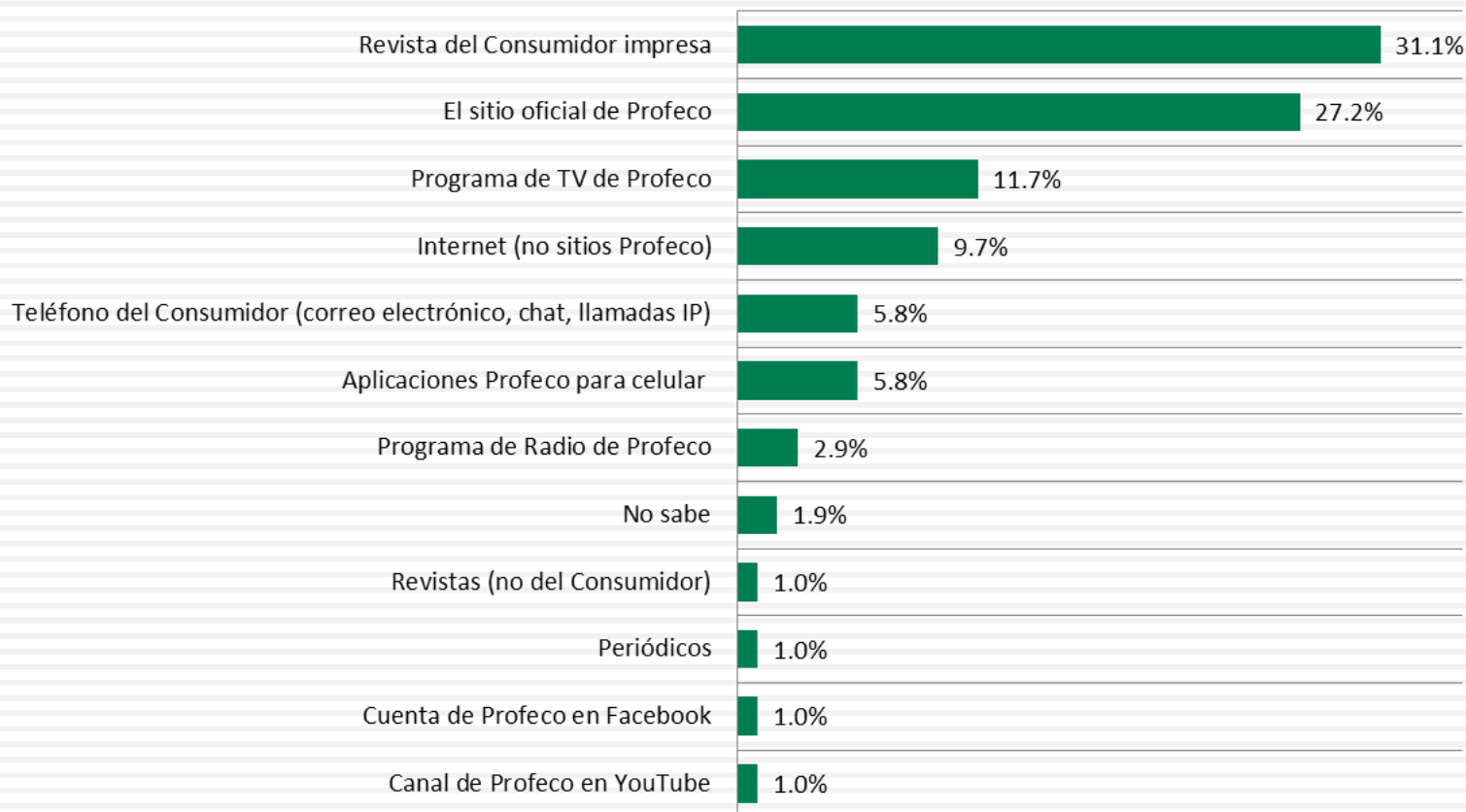
Porcentaje de quienes saben que Profeco difunde información a través de cada programa





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

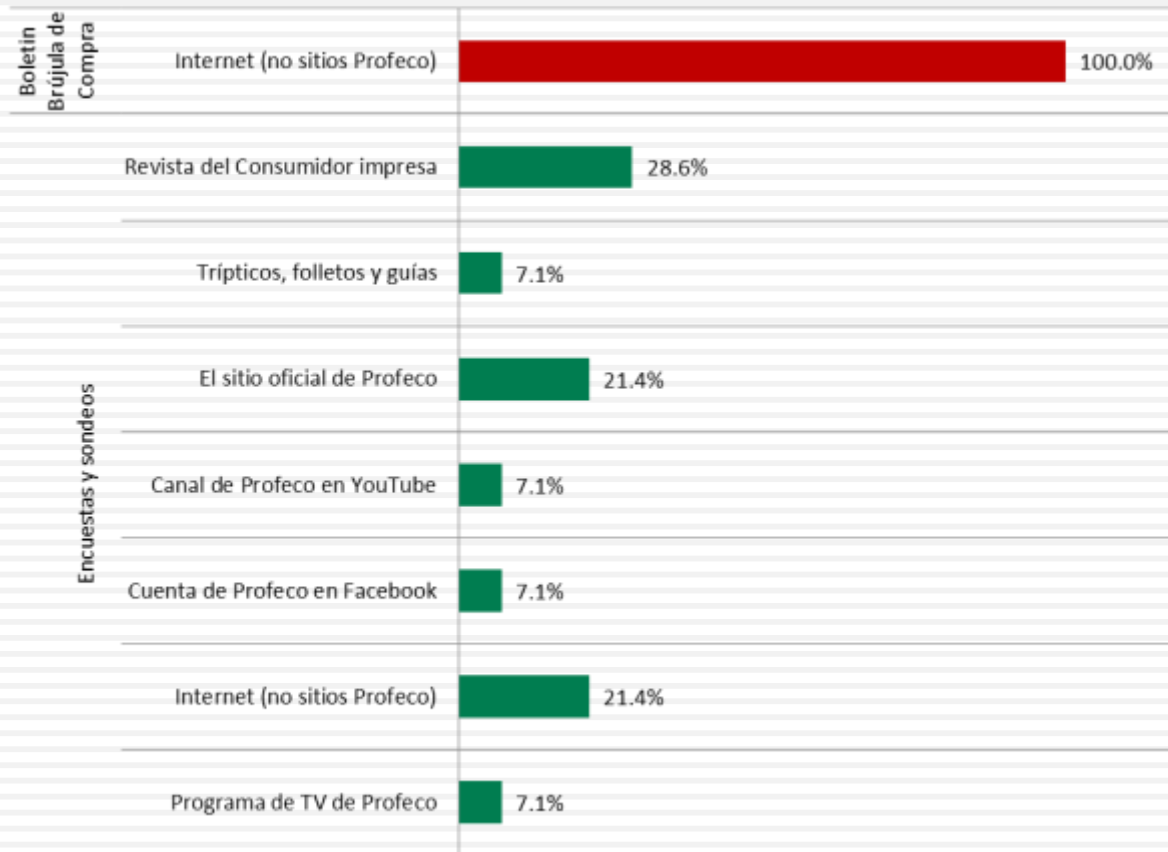
Porcentaje de quienes han consultado la información de Quién es Quién en los Precios.





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

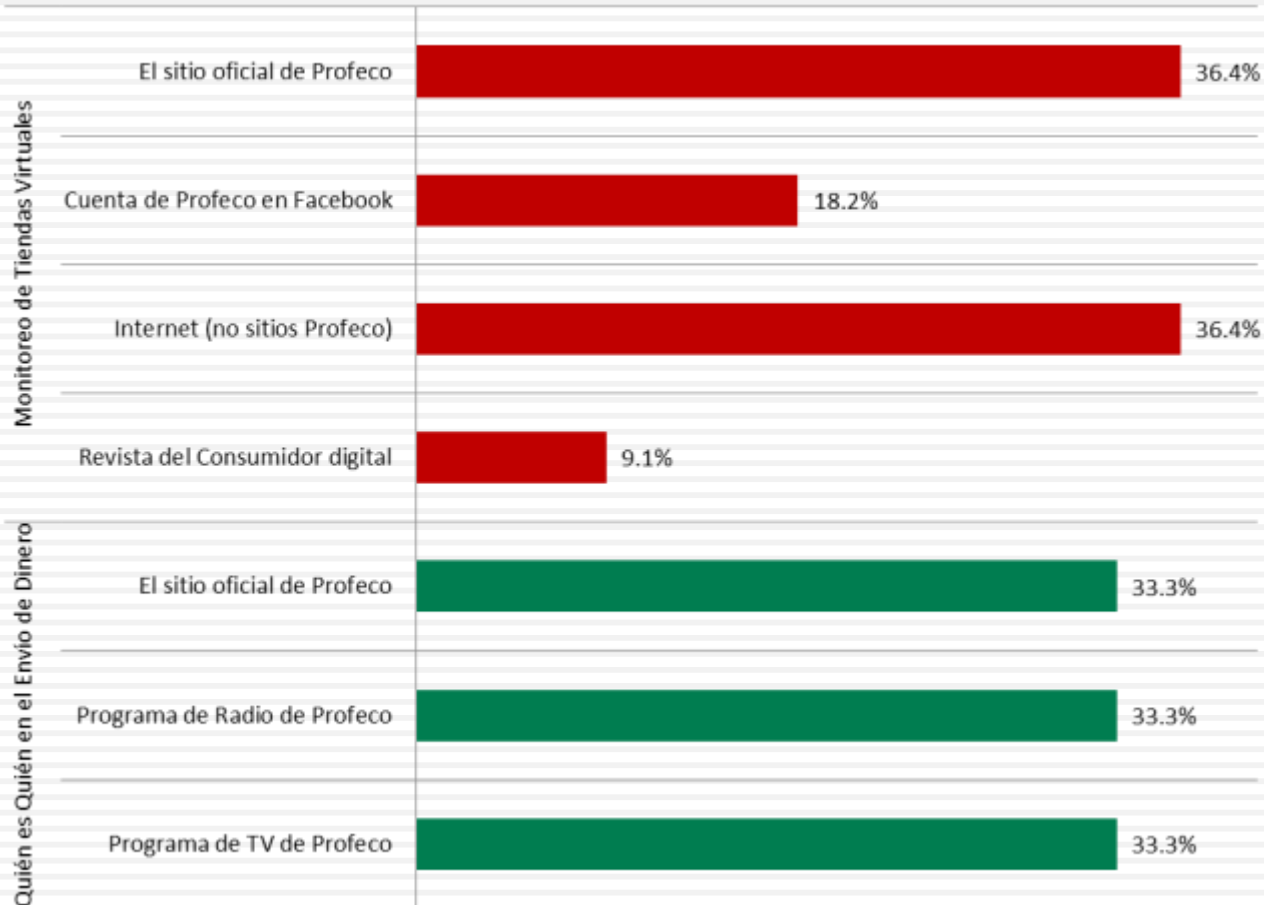
Porcentaje de quienes han consultado la información de cada programa.





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

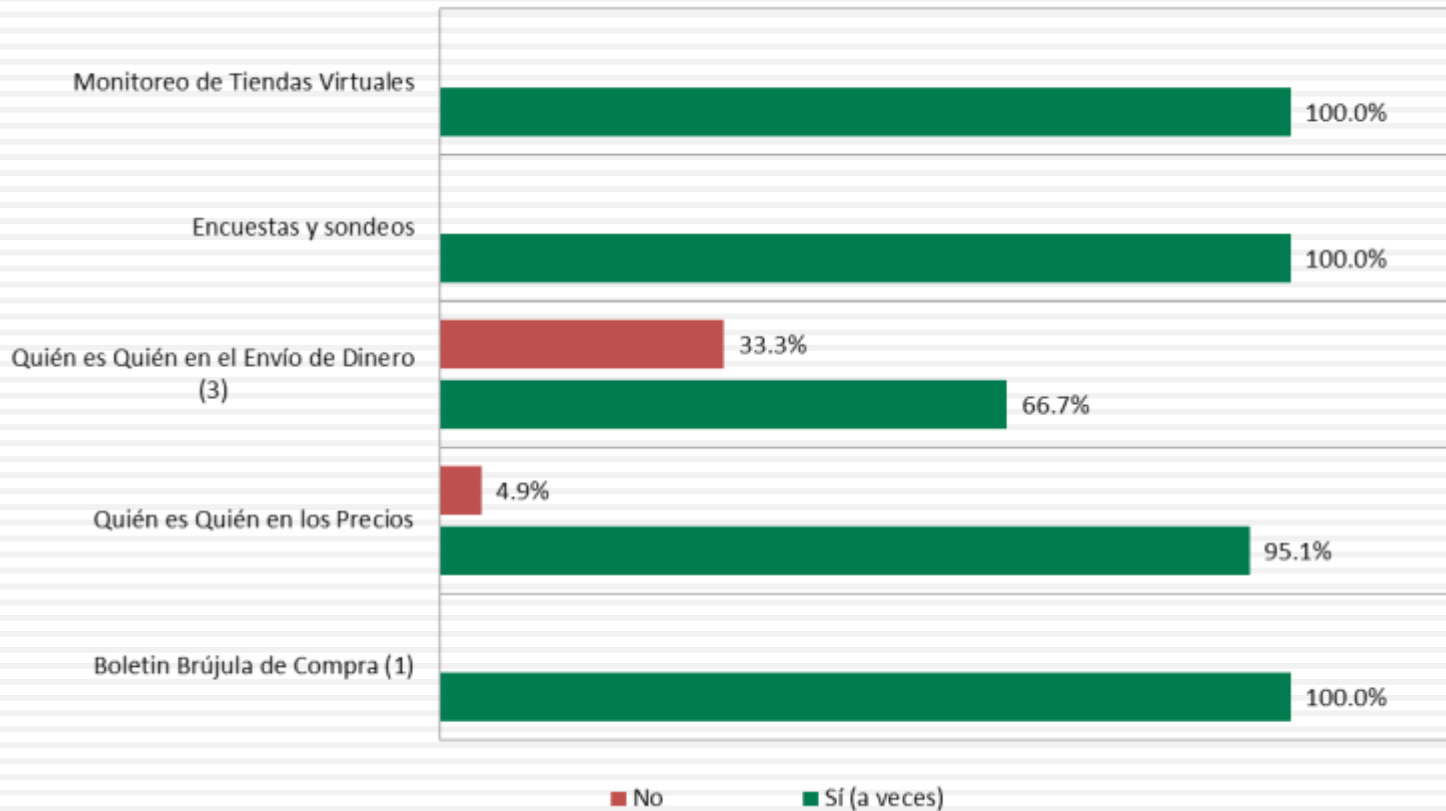
Porcentaje de quienes han consultado la información de cada programa.





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

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

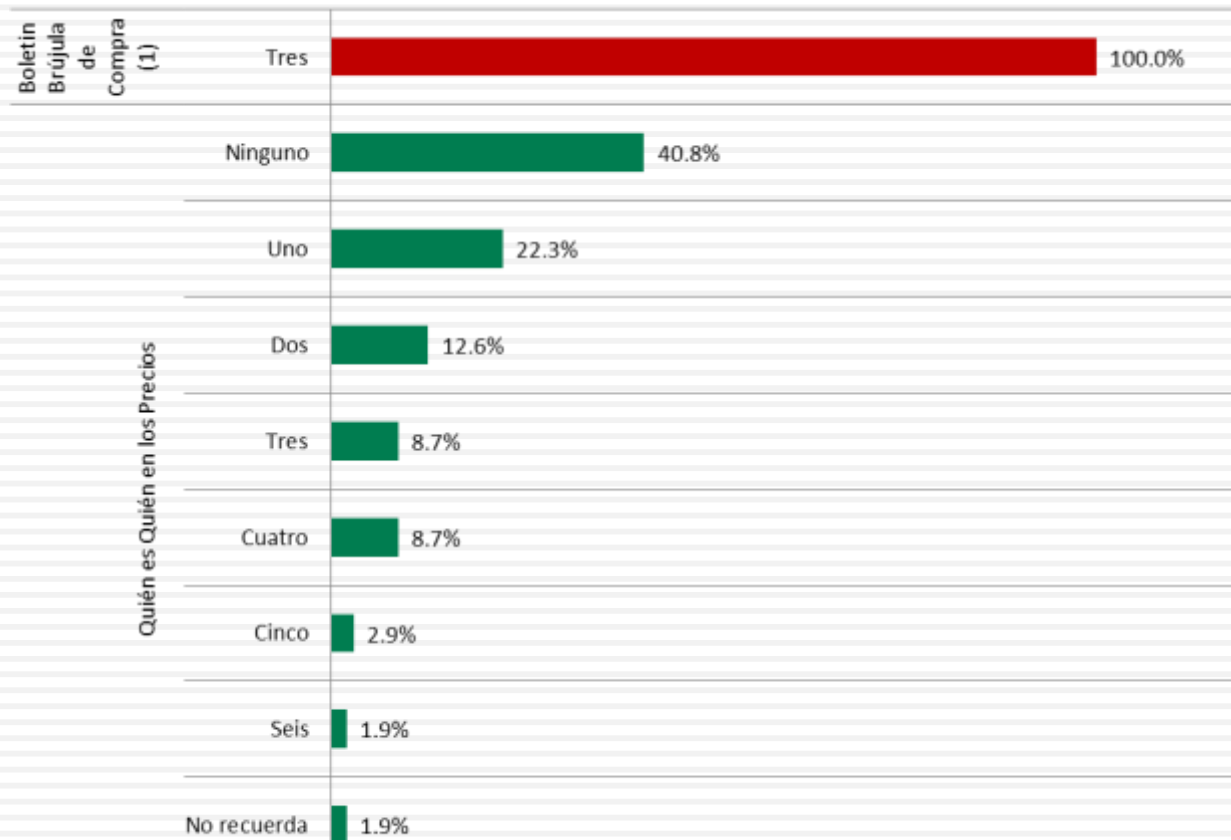


Pregunta con opción de respuesta múltiple. Entre paréntesis se muestra el número de personas consideradas cuando estas son muy pocas*



De diciembre de 2016 a junio de 2017, ¿cuántas veces ha leído o consultado información de... ?

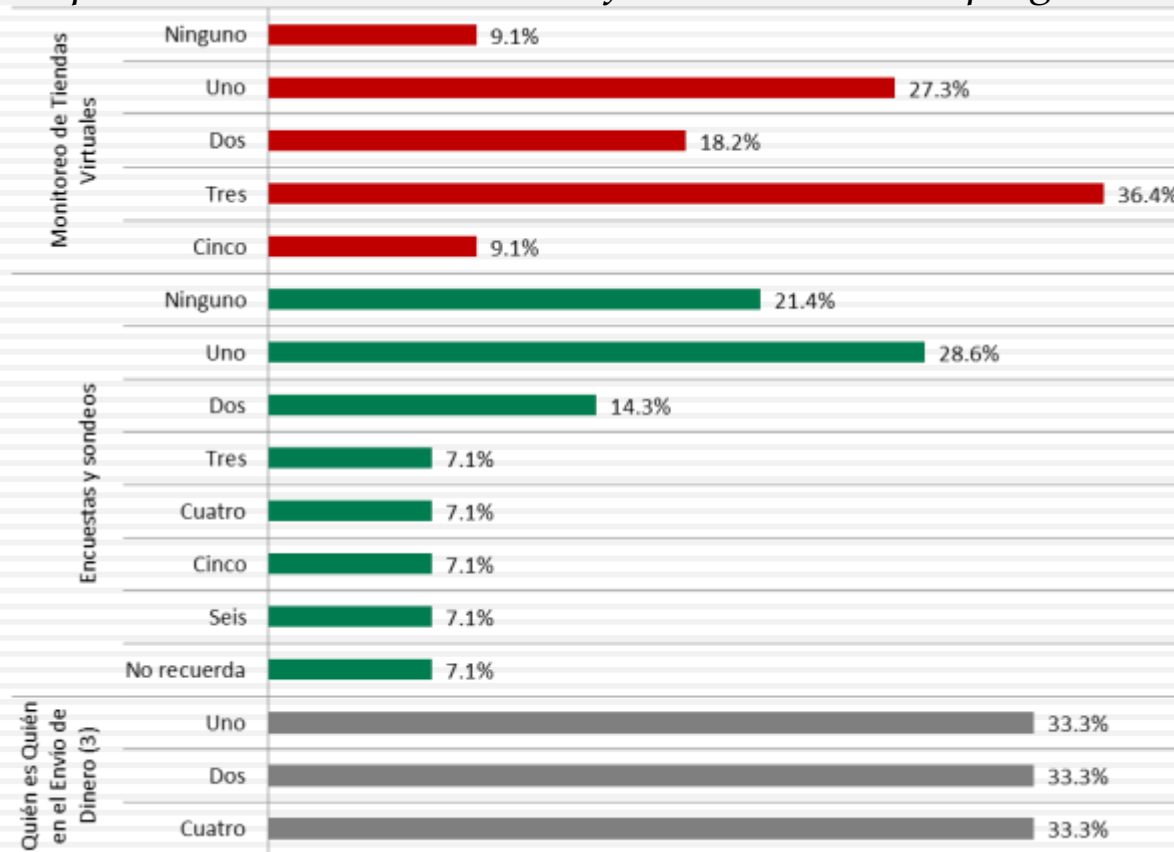
Porcentaje de quienes han consultado la información de cada programa





De diciembre de 2016 a junio de 2017, ¿cuántas veces ha leído o consultado información de... ?

Porcentaje de quienes han consultado la información de cada programa

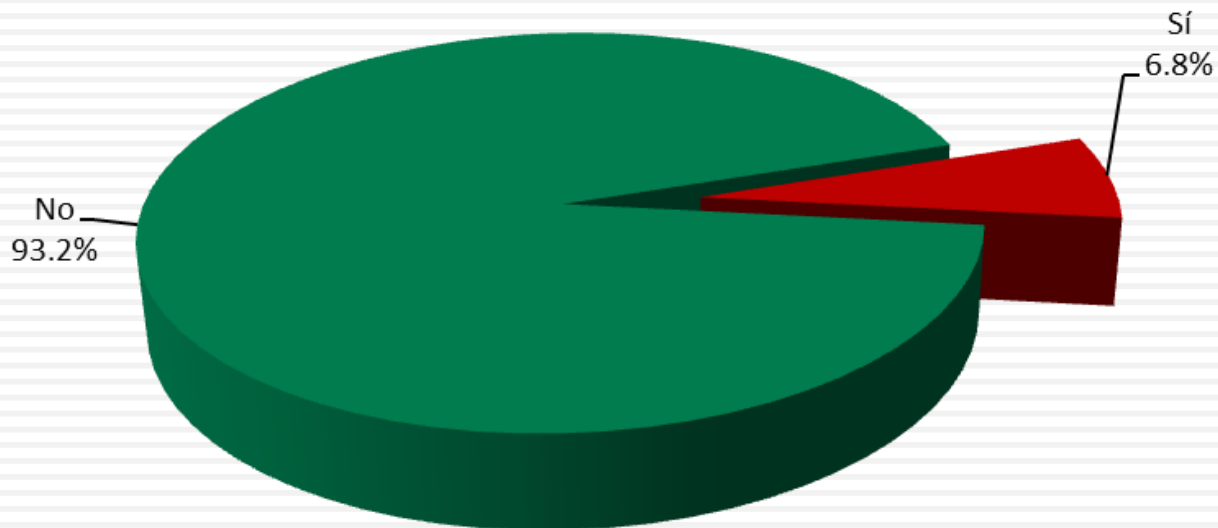




Organizaciones de consumidores y otros

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

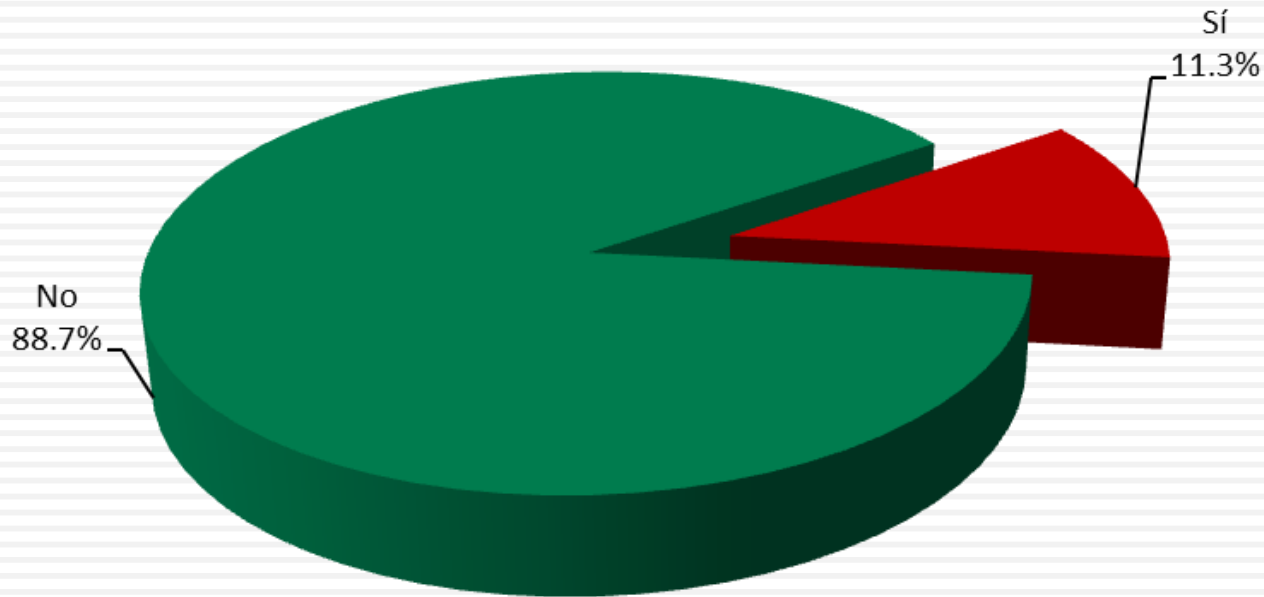
Porcentaje de personas entrevistadas





De diciembre de 2016 a junio de 2017 ¿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 seis de las personas entrevistadas estaban inscritas en un grupo u organización de consumidores. Todas afirmaron que la información que ahí se les proporcionaba les había sido útil para tomar mejores decisiones de consumo o compra. Dos de ellas habían acudido tres veces a las sesiones del grupo u organización, uno había asistido 8 veces y las demás no habían asistido a ninguna.

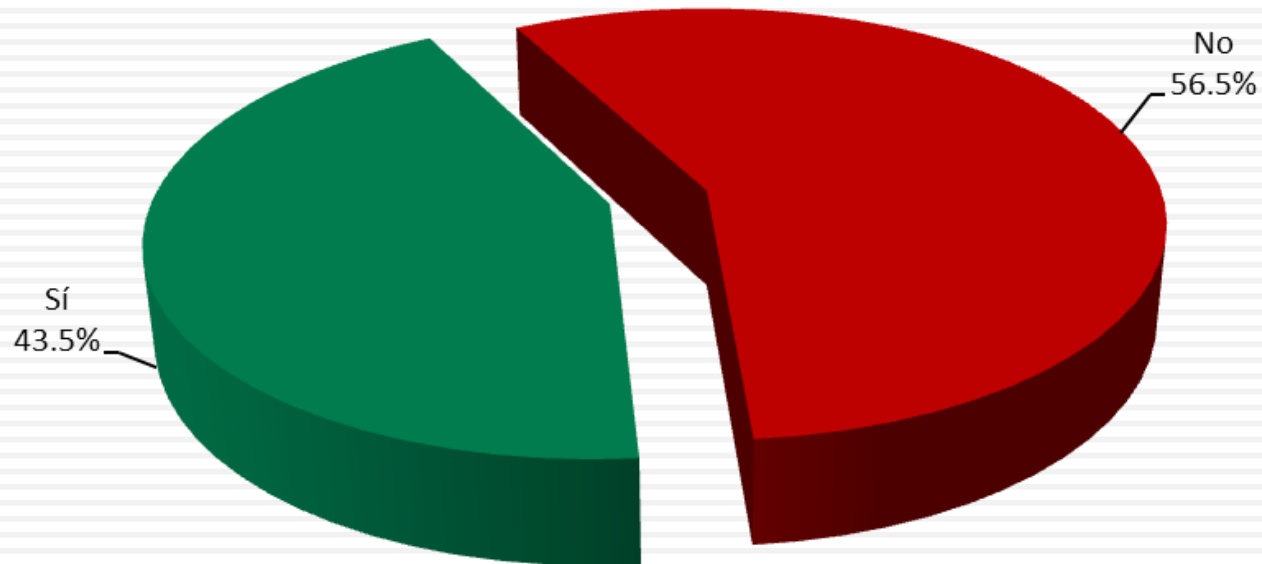
¿Estaría interesado/a en recibir educación para el consumo en un grupo de consumidores?

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





¿Cuál sería su comentario o sugerencia para que Profeco pueda servirle mejor?

Porcentaje de personas entrevistadas

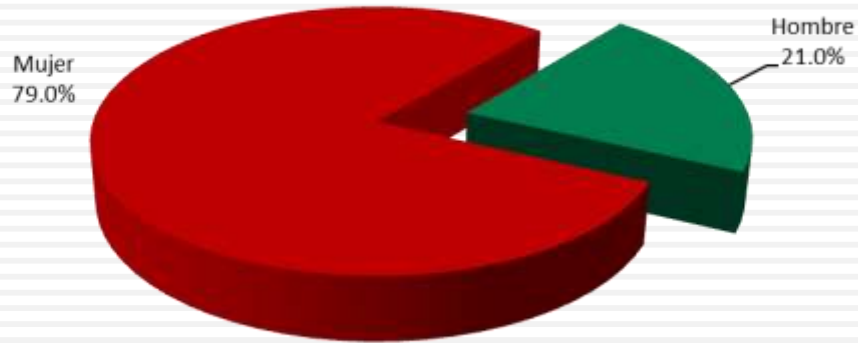
Comentario o sugerencia	%
Mayor difusión de los productos que hace Profeco mencionados	34.3%
Que controlen los precios de algunos productos	11.3%
Dar seguimiento a quejas y denuncias (solución y atención)	10.7%
Mayor difusión de todo lo que hace Profeco	10.5%
Verificar que coincidan los precios anunciados con los que cobran	7.8%
Mejorar los horarios de los programas de Profeco que se transmiten en TV y de radio	6.2%
Incrementar las acciones de verificación y vigilancia	4.6%
Otro	3.2%
Que ejerza una mayor autoridad	2.7%
Mejorar la atención a las y los consumidores	2.1%
Mayor difusión de información de precios de productos y servicios en medios de comunicación	1.6%
Mejorar y actualizar los contenidos de la RC	1.3%
Mejorar la distribución impresa de la RC	1.1%
Reducir el precio de la Revista del Consumidor o que sea gratuita	1.1%
Mejorar la información y acceso del sitio de Profeco en internet	0.8%
Incrementar la educación sobre el consumo	0.5%
Mejorar la distribución de información impresa de Profeco (folletos, trípticos, etc.)	0.3%



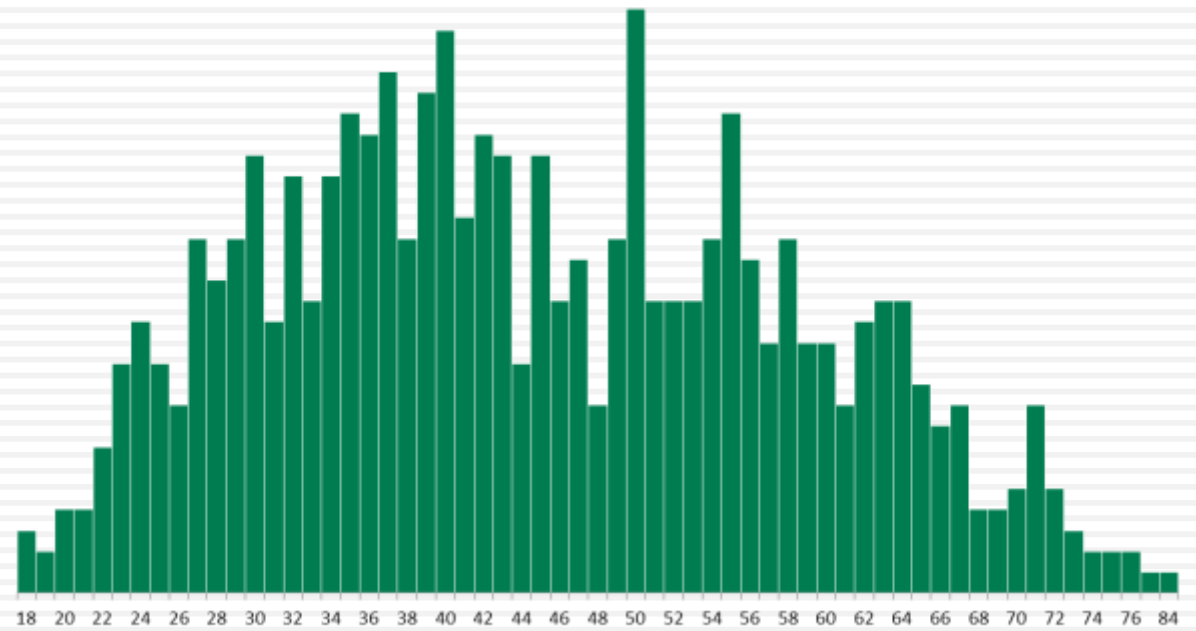
Características de la población encuestada



Sexo

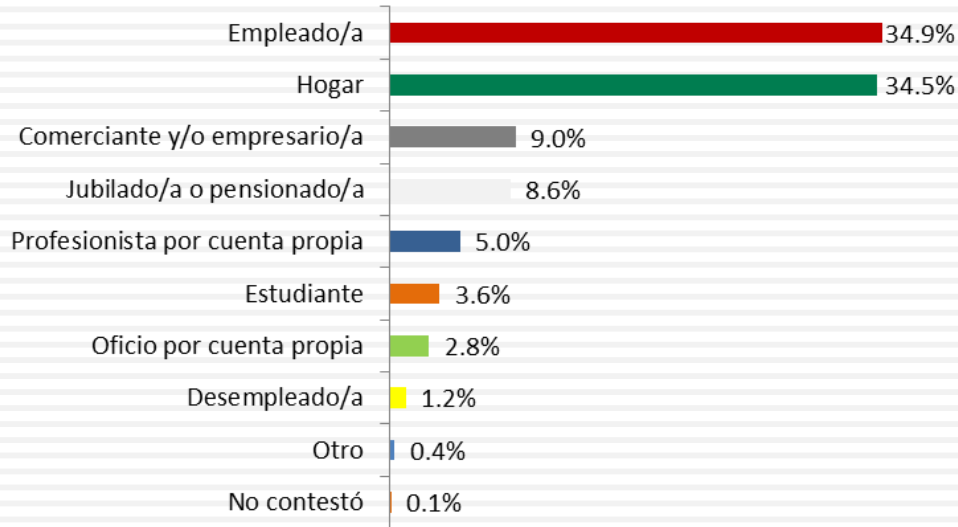


Edad

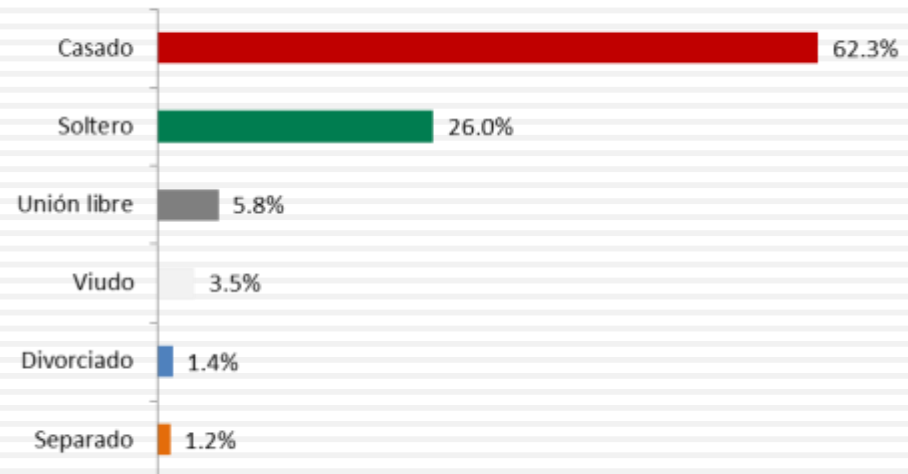




Ocupación

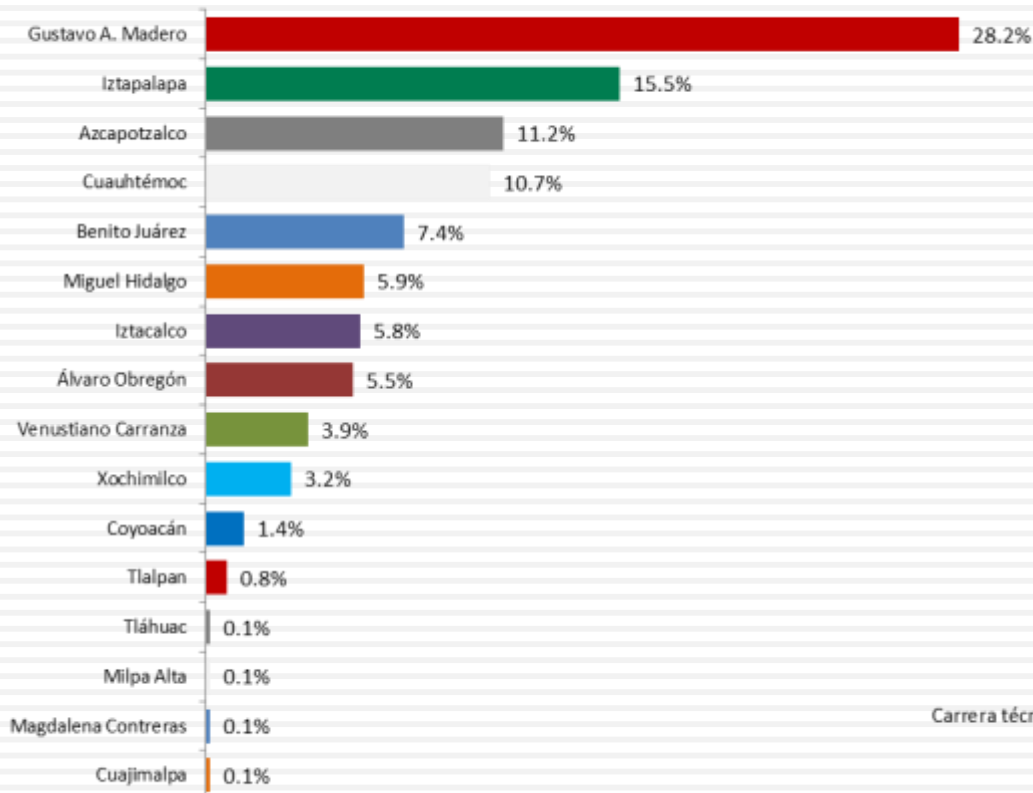


Estado civil

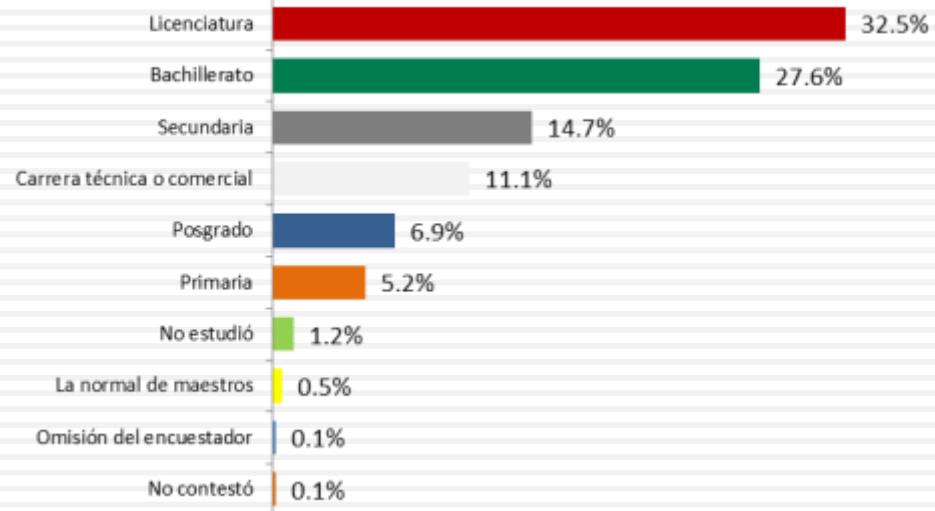




Delegación

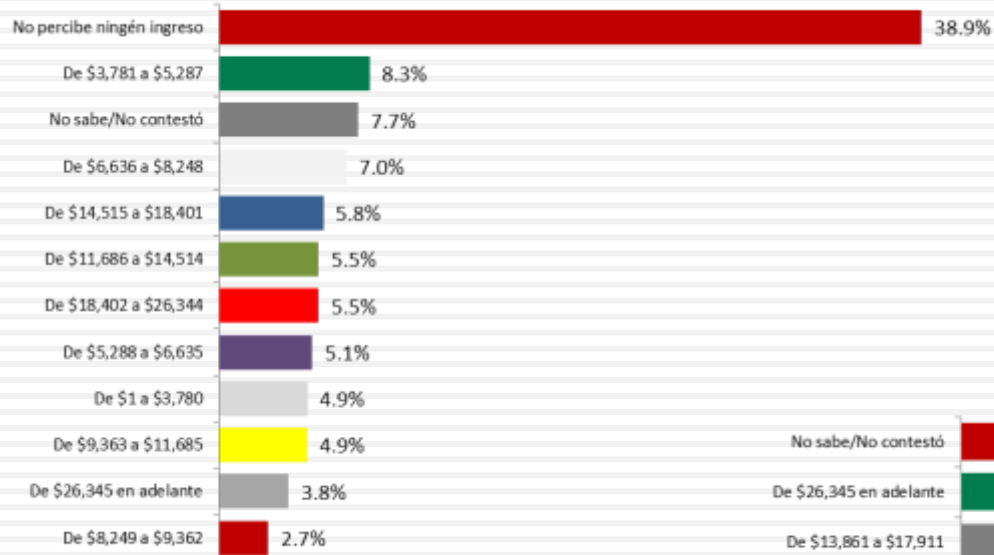


Escolaridad





Ingreso mensual personal



Ingreso mensual familiar

