

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

Dirección General de Estudios sobre  
Consumo

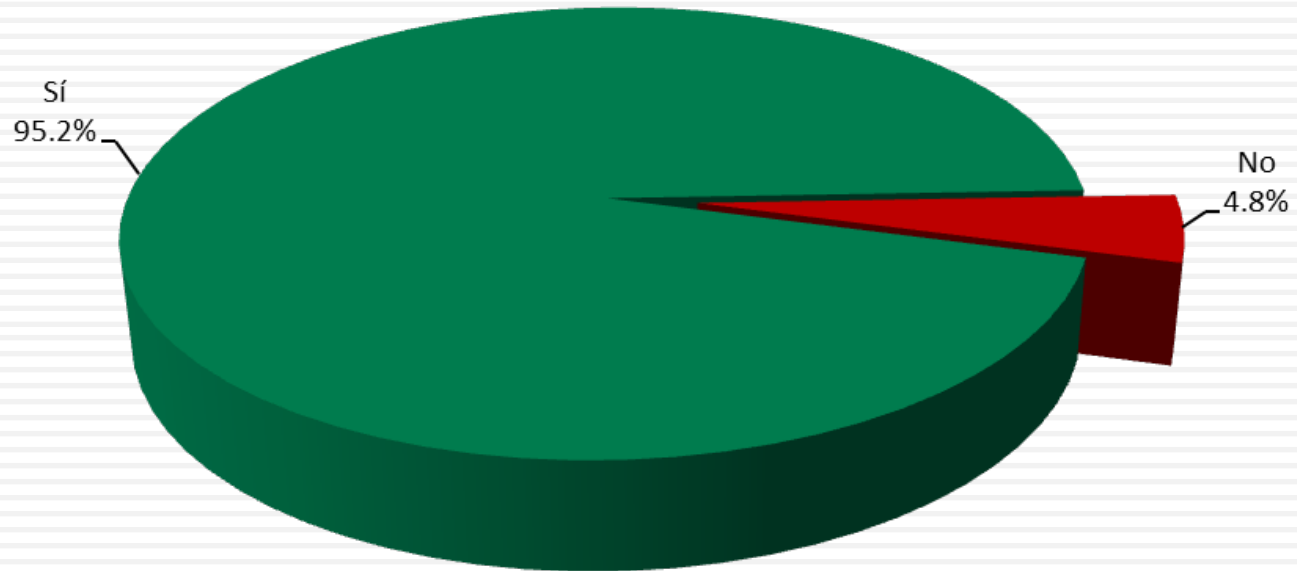
Junio 2018

# 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 18 puntos de afluencia en la Ciudad de México.
- **Periodo de levantamiento:** Del 14 de mayo al 6 de junio de 2018
- **Tamaño de muestra:** Se aplicaron 862 cuestionarios, lo que representa un margen de error de 3.5% para un nivel de confianza de 95%.

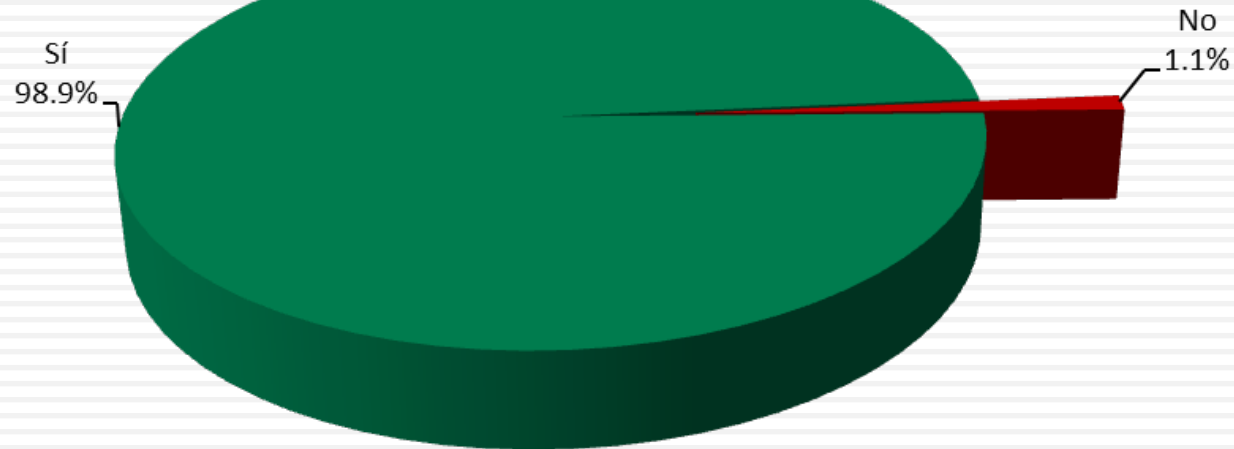
## ¿Sabe o ha oído de la Procuraduría Federal del Consumidor, Profeco?

*De un total de 905 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?

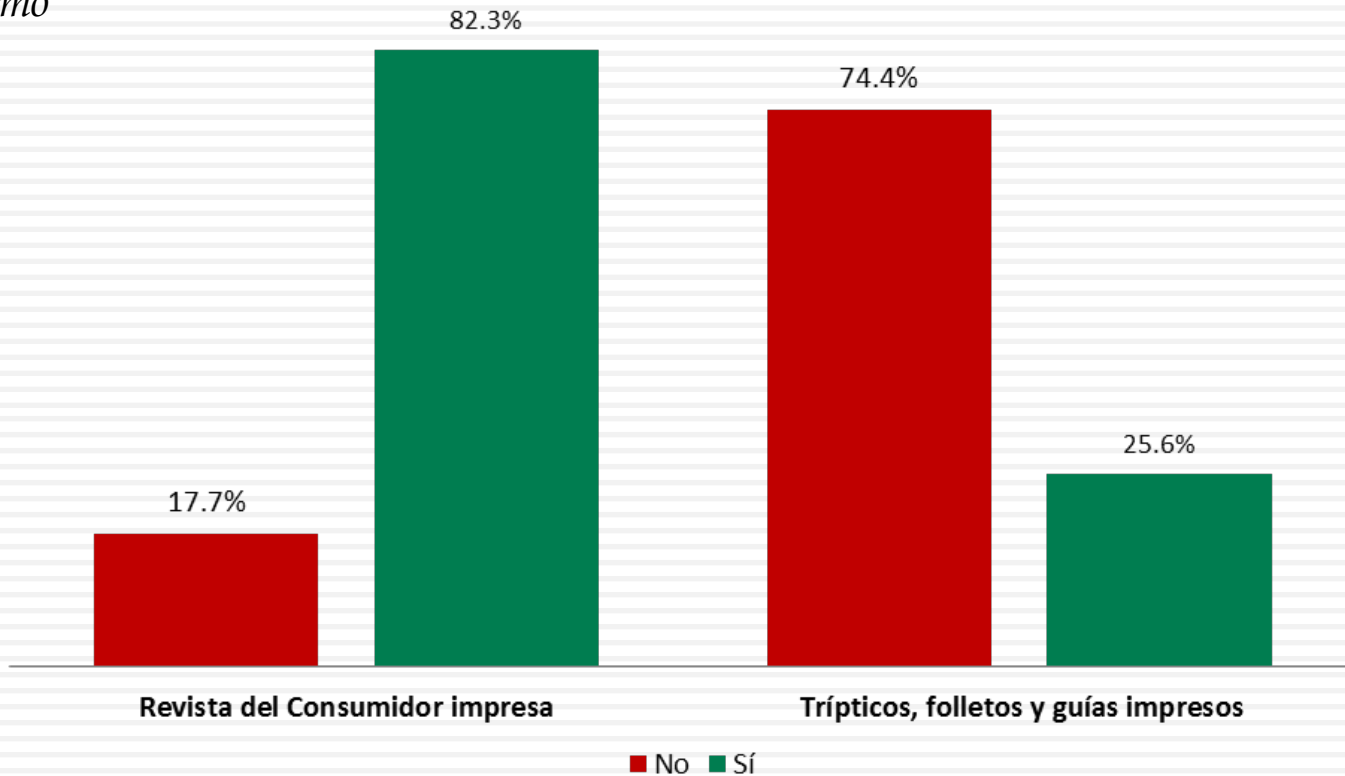
*De un total de 872 personas consultadas que señalaron que saben o han oído hablar de Profeco*



# Publicaciones impresas

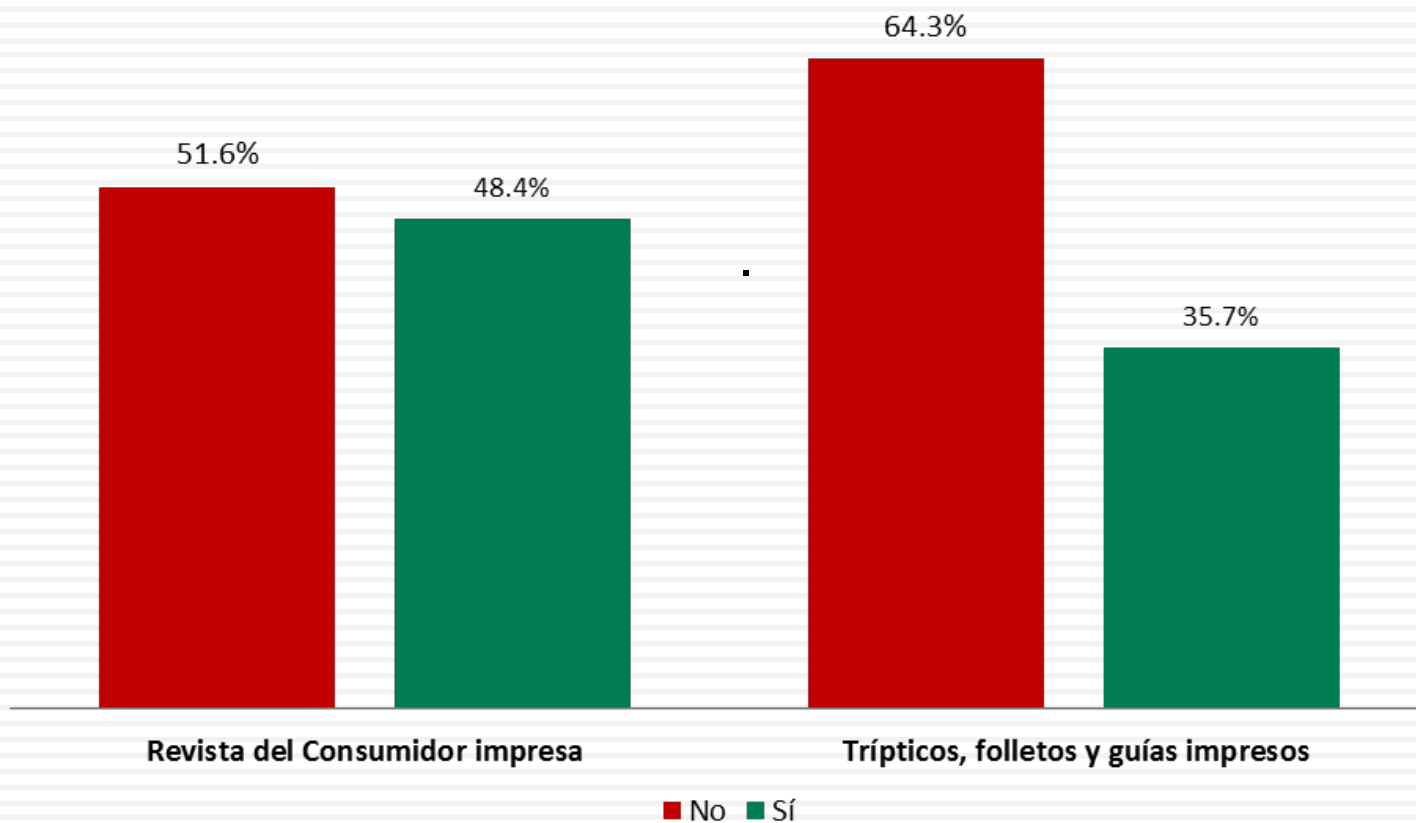
# ¿Sabe o ha oído de las publicaciones impresas de Profeco llamadas... ?

*De un total de 862 personas entrevistadas que saben qué es Profeco y que difunde información sobre temas de consumo*



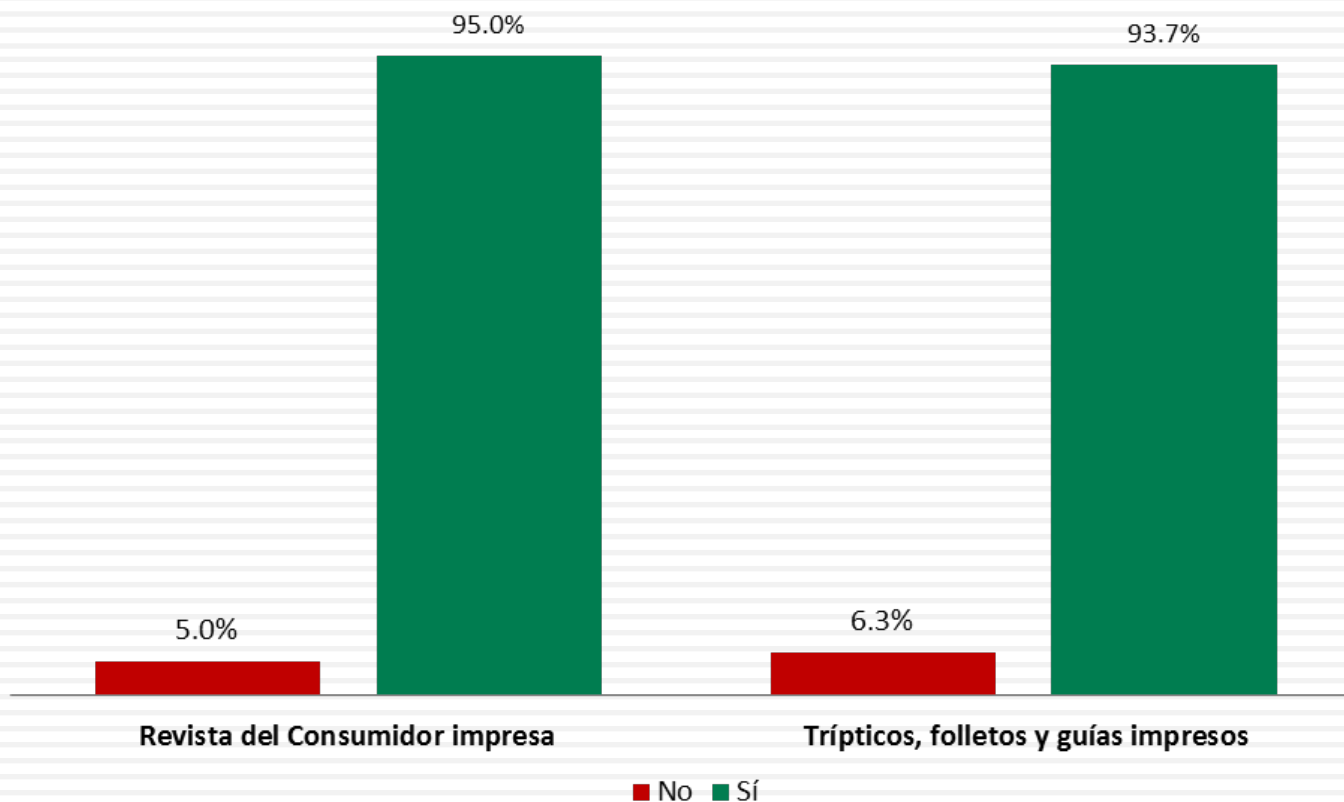
## ¿Ha leído alguno de los números de...?

*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... ?

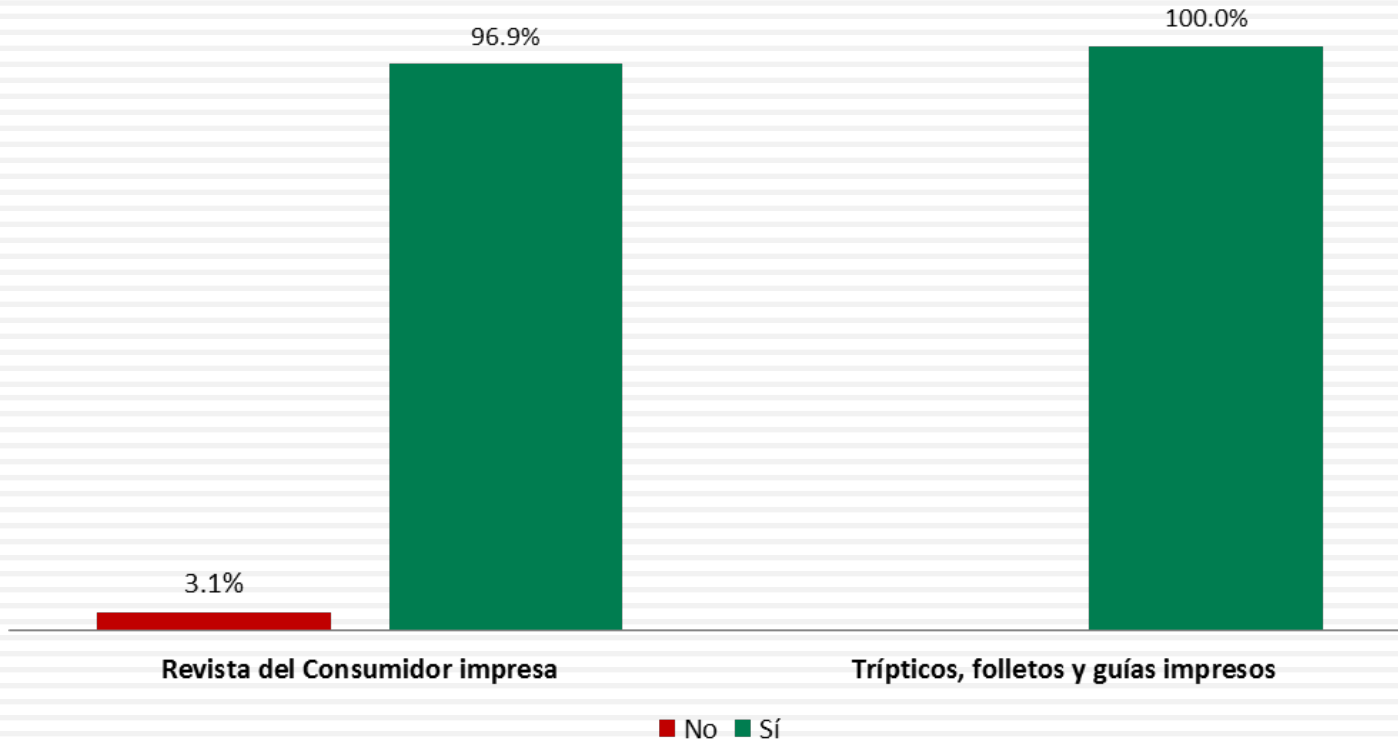
*Porcentaje de quienes sí han leído cada publicación*





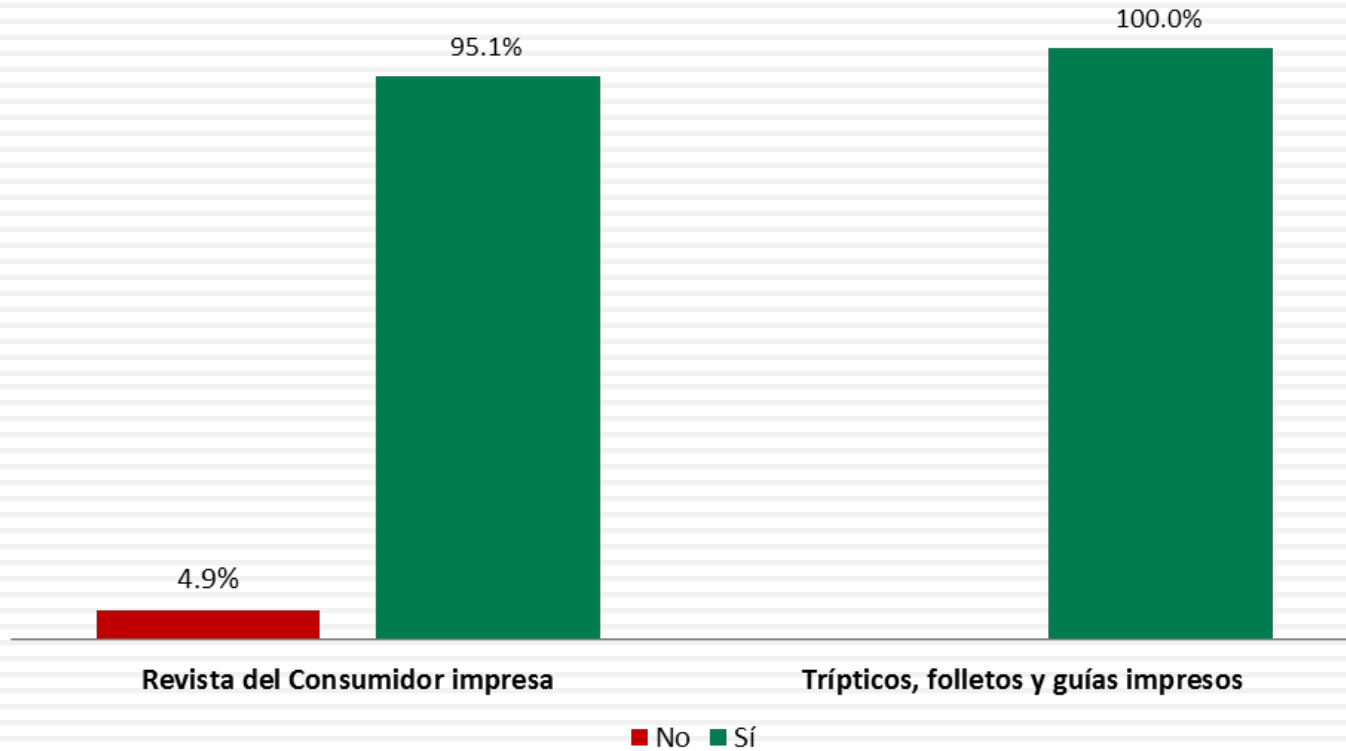
# Para tomar mejores decisiones de consumo o de compra ¿le pareció creíble la información de... ?

*Porcentaje de quienes sí han leído cada publicación*



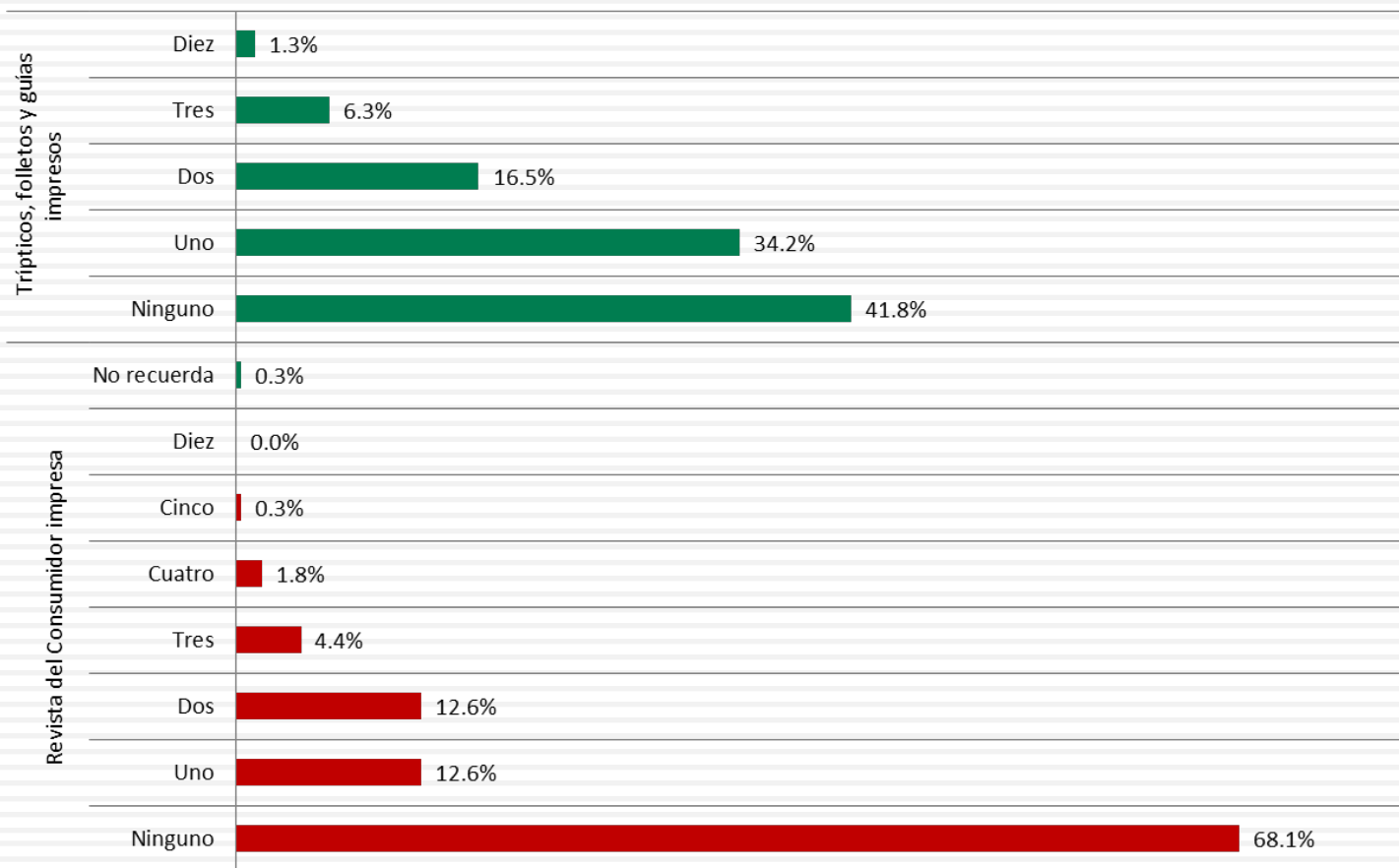
# Para tomar mejores decisiones de consumo o de compra ¿le pareció clara la información de... ?

*Porcentaje de quienes sí han leído cada publicación*



# ¿Cuántos ejemplares distintos de los publicados de diciembre de 2017 a mayo de 2018 ha leído?

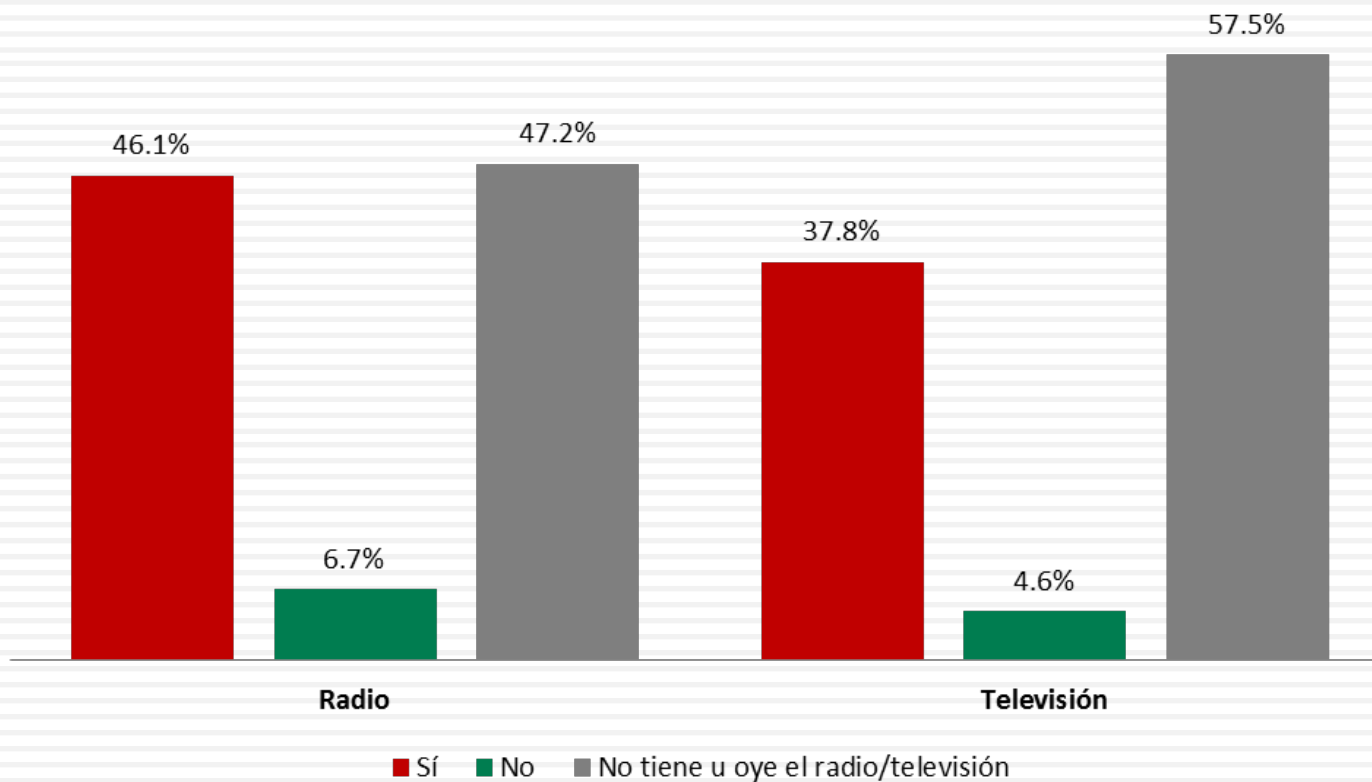
*Porcentaje de quienes sí han leído cada publicación*



# Programa de radio y de televisión

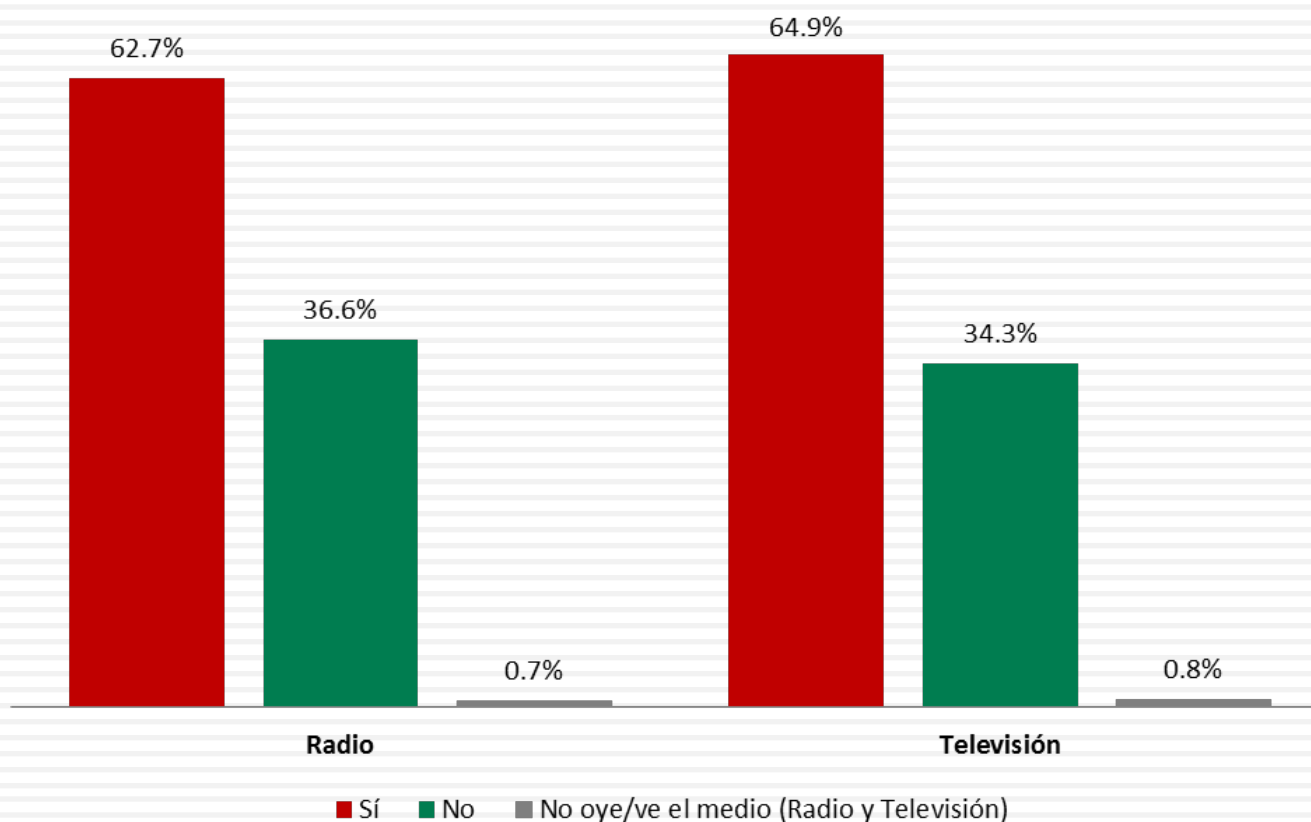
## ¿Sabe o ha oído de los programas de Profeco que se transmiten por radio y televisión?

*Del porcentaje total de personas entrevistadas (862)*



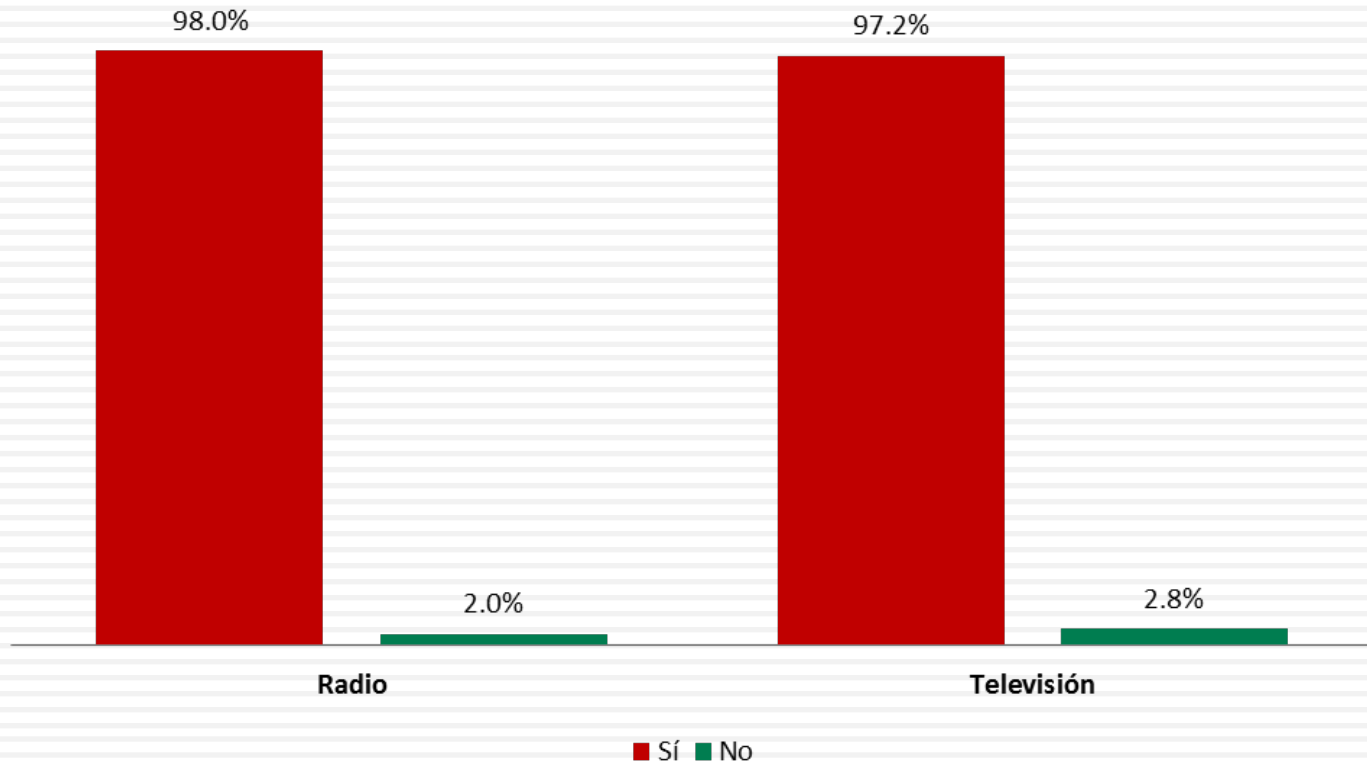
## ¿Ha escuchado/visto alguna vez los programas de Profeco transmitidos por radio y televisión?

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



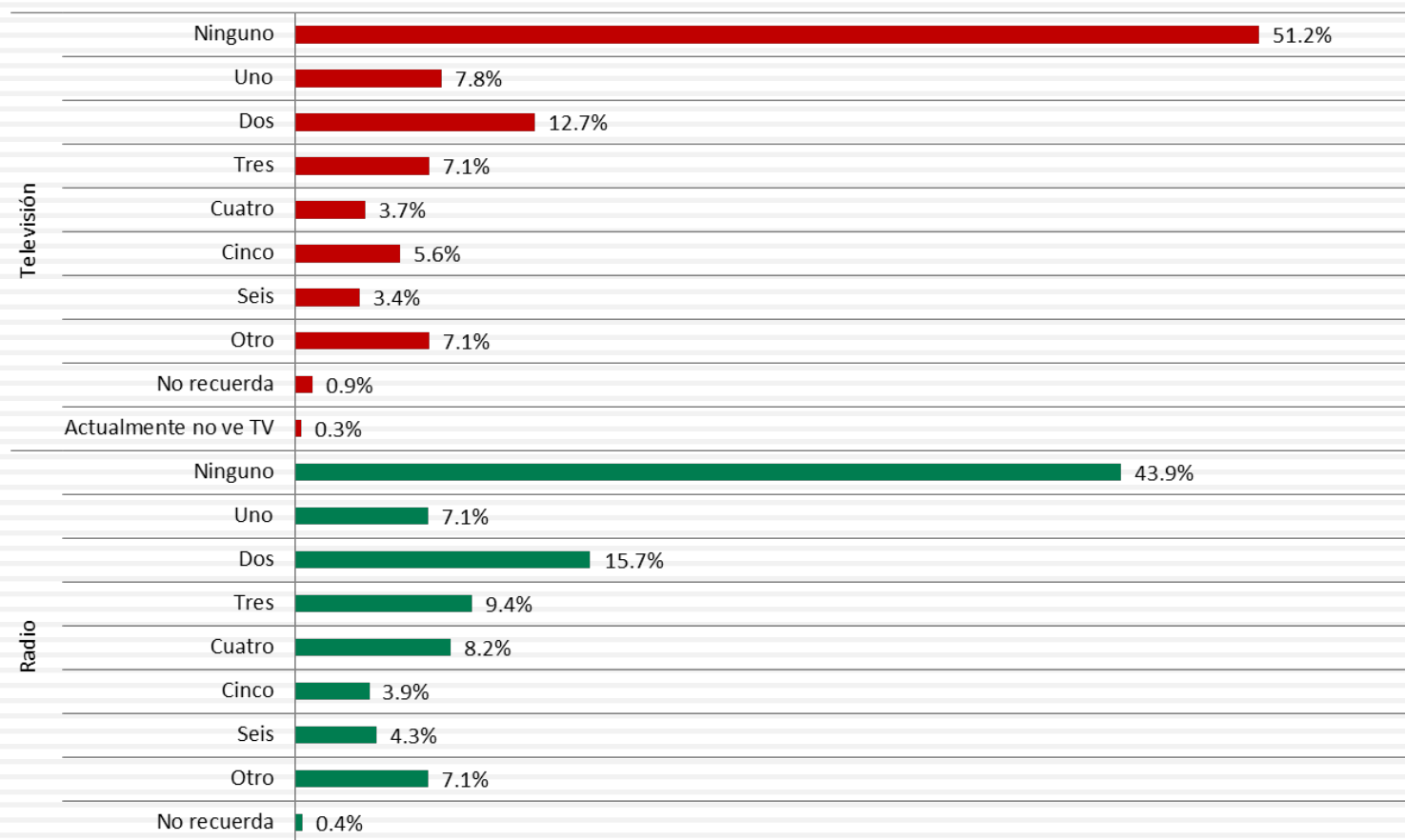
# ¿Le ha sido útil la información de los programas de Profeco transmitidos por radio y televisión para tomar mejores decisiones de consumo o de compra?

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



## De diciembre de 2017 a mayo de 2018, ¿cuántos programas distintos de Profeco transmitidos por radio/televisión ha escuchado/visto?

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

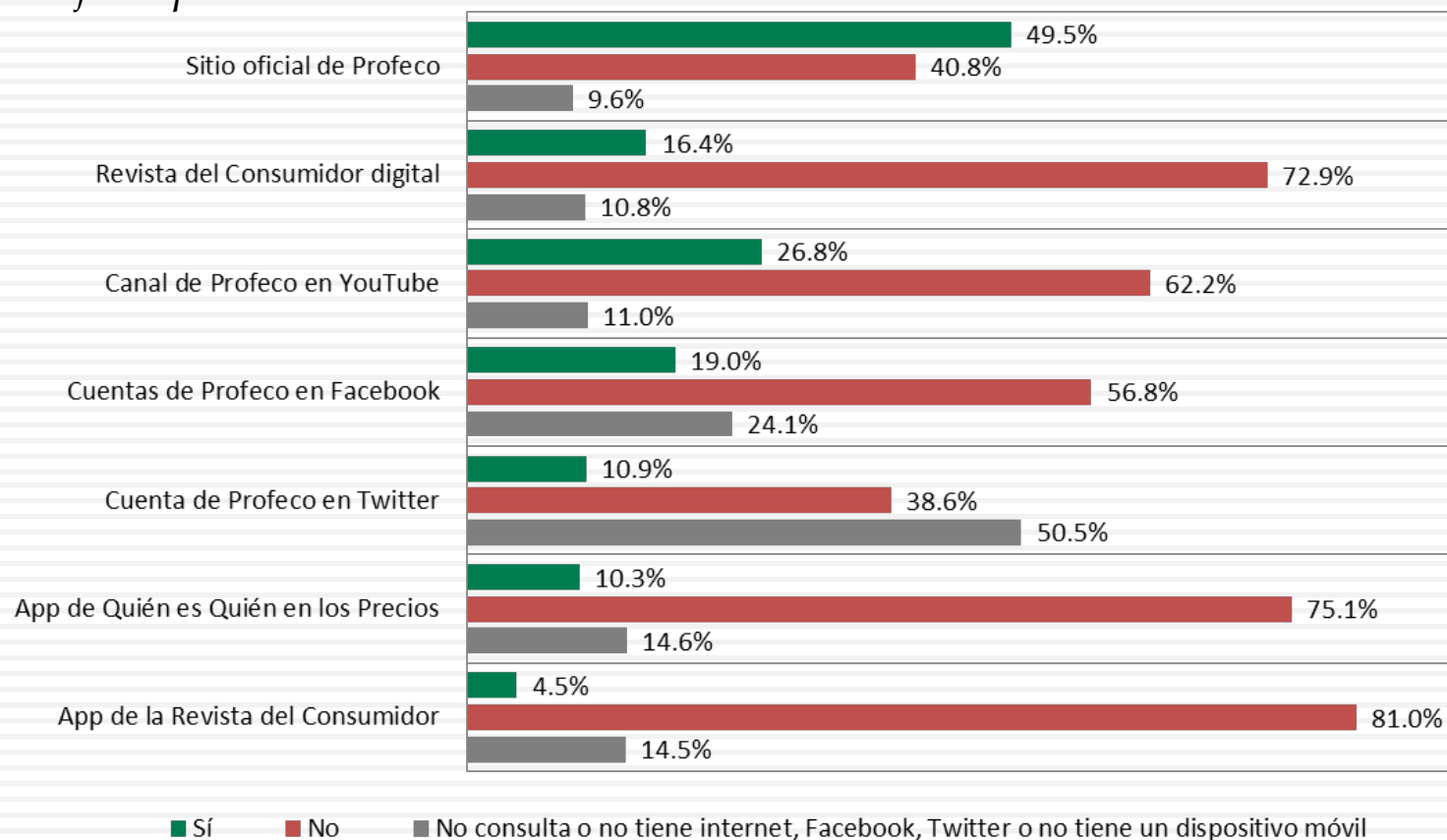




# Sitios, redes sociales y Apps de Profeco

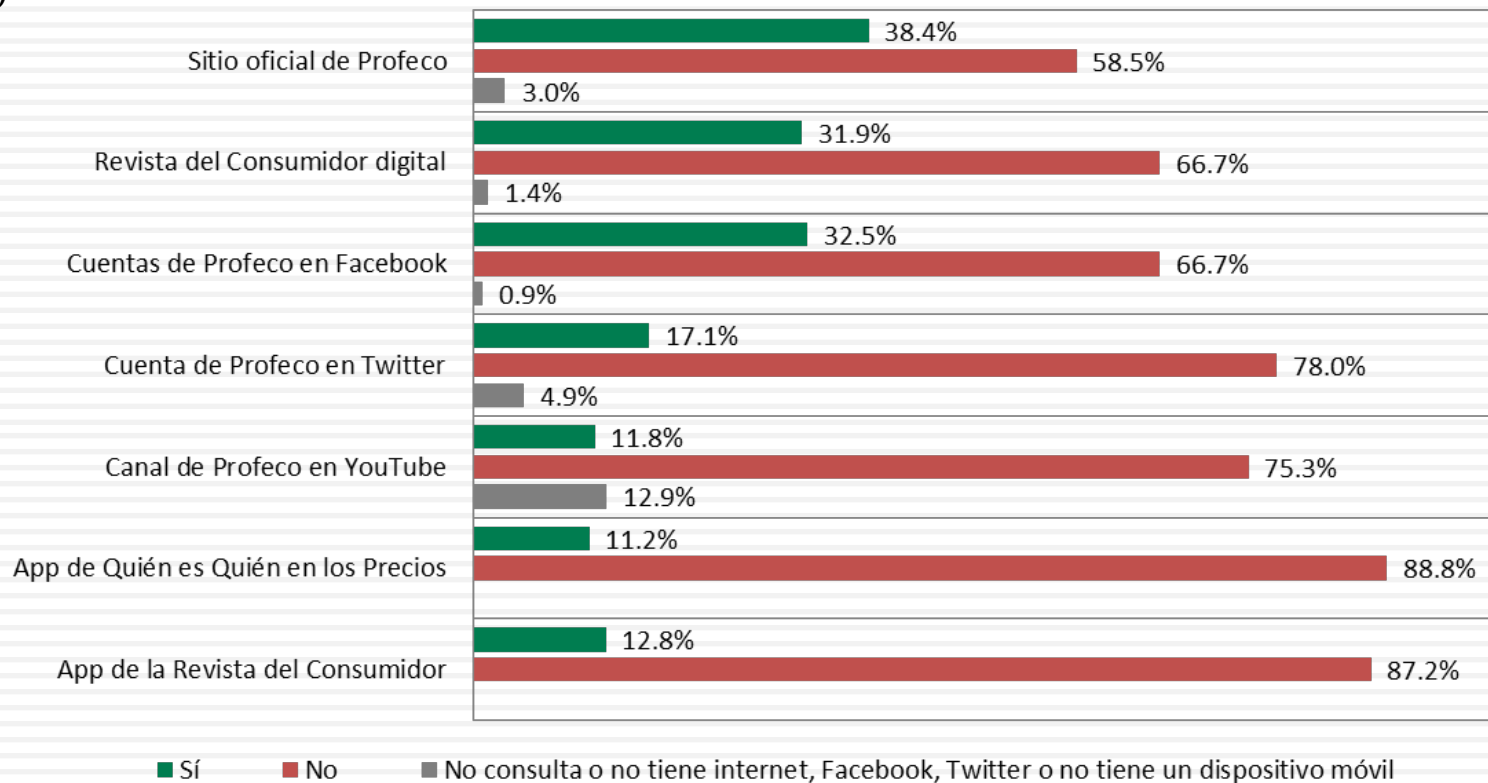
# ¿Sabe o ha oído que Profeco difunde información en internet a través de... ?

*Porcentaje de personas entrevistadas*



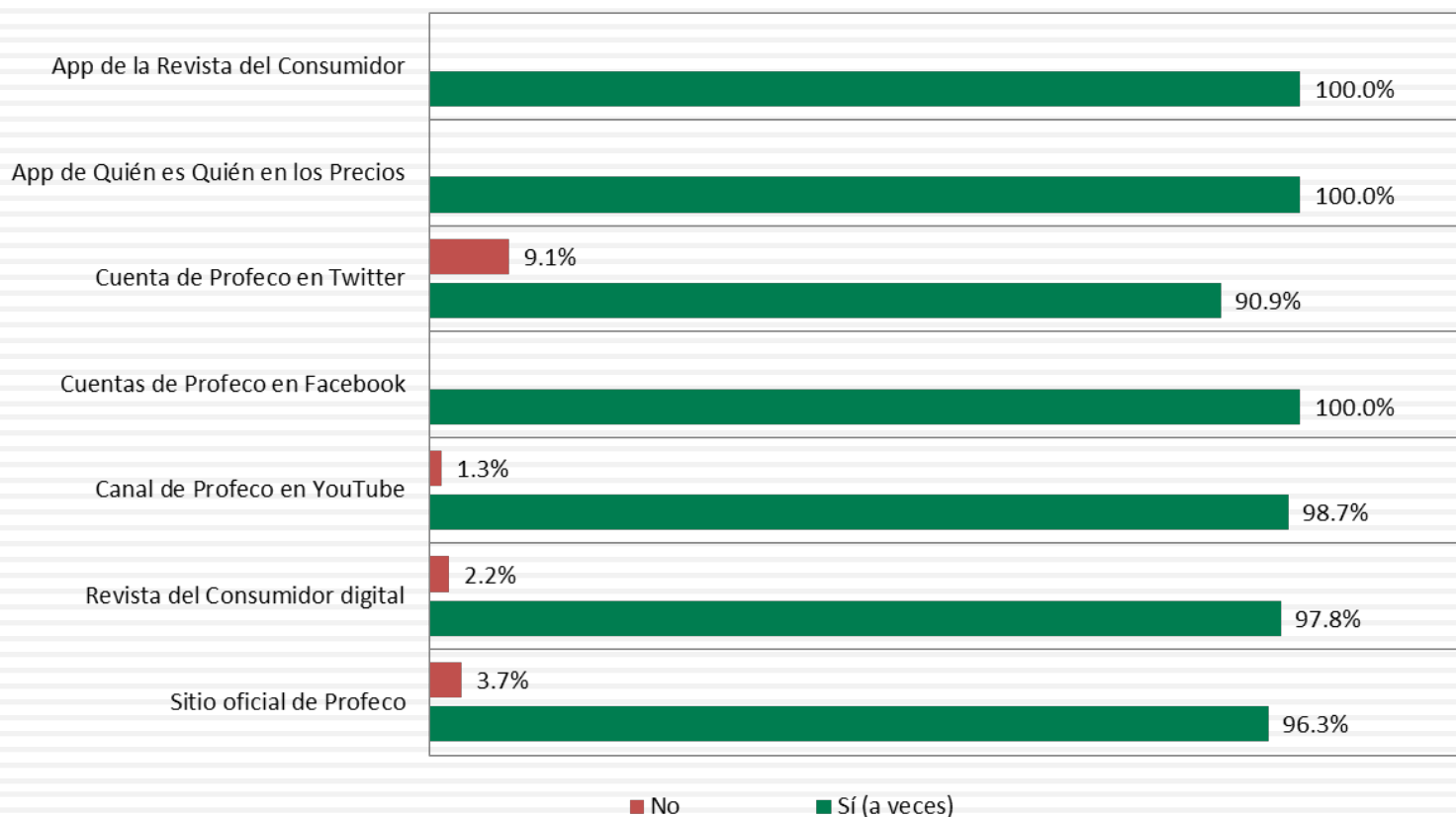
# ¿Ha visto o consultado esta información de Profeco en internet a través de... ?

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



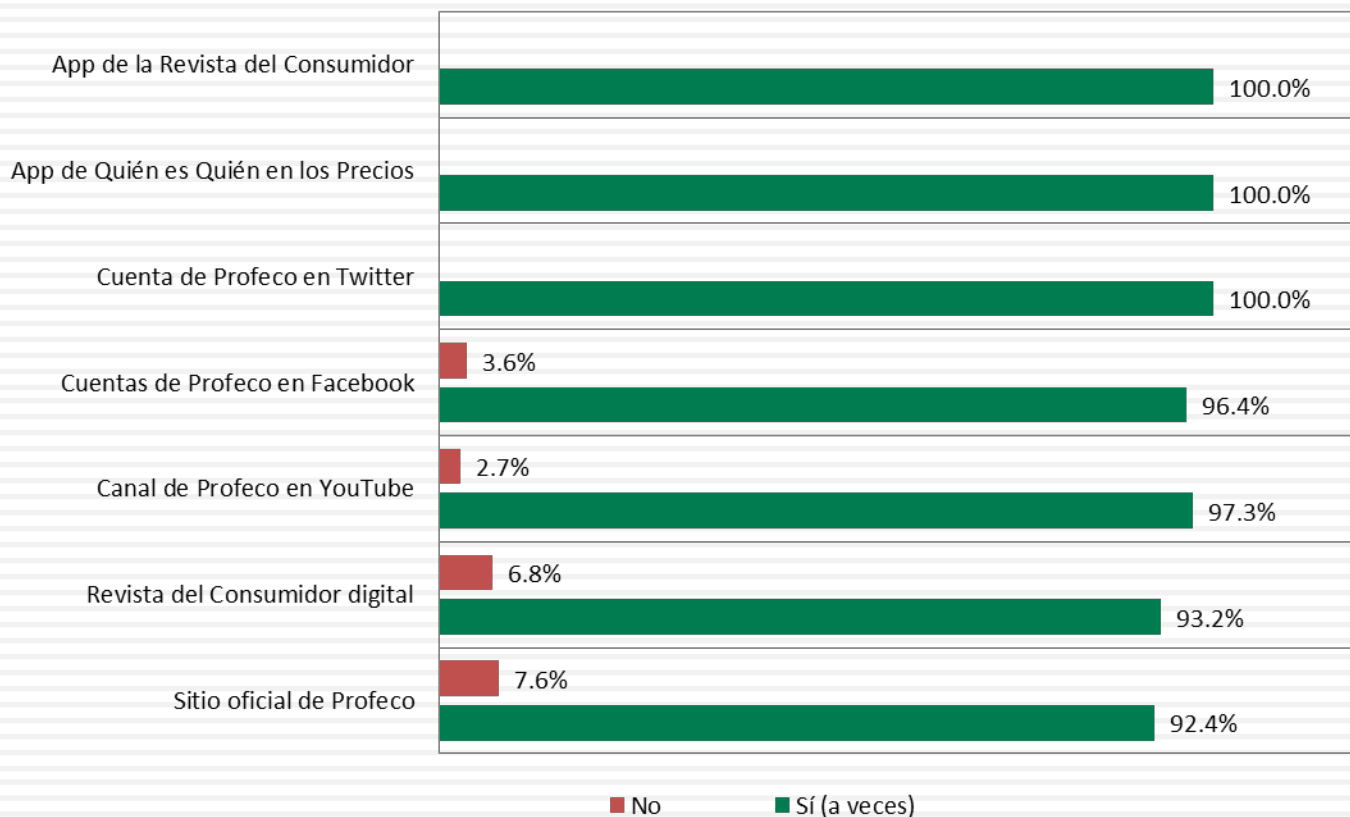
# ¿Le ha sido útil para tomar mejores decisiones de consumo o de compra la información consultada a través de... ?

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



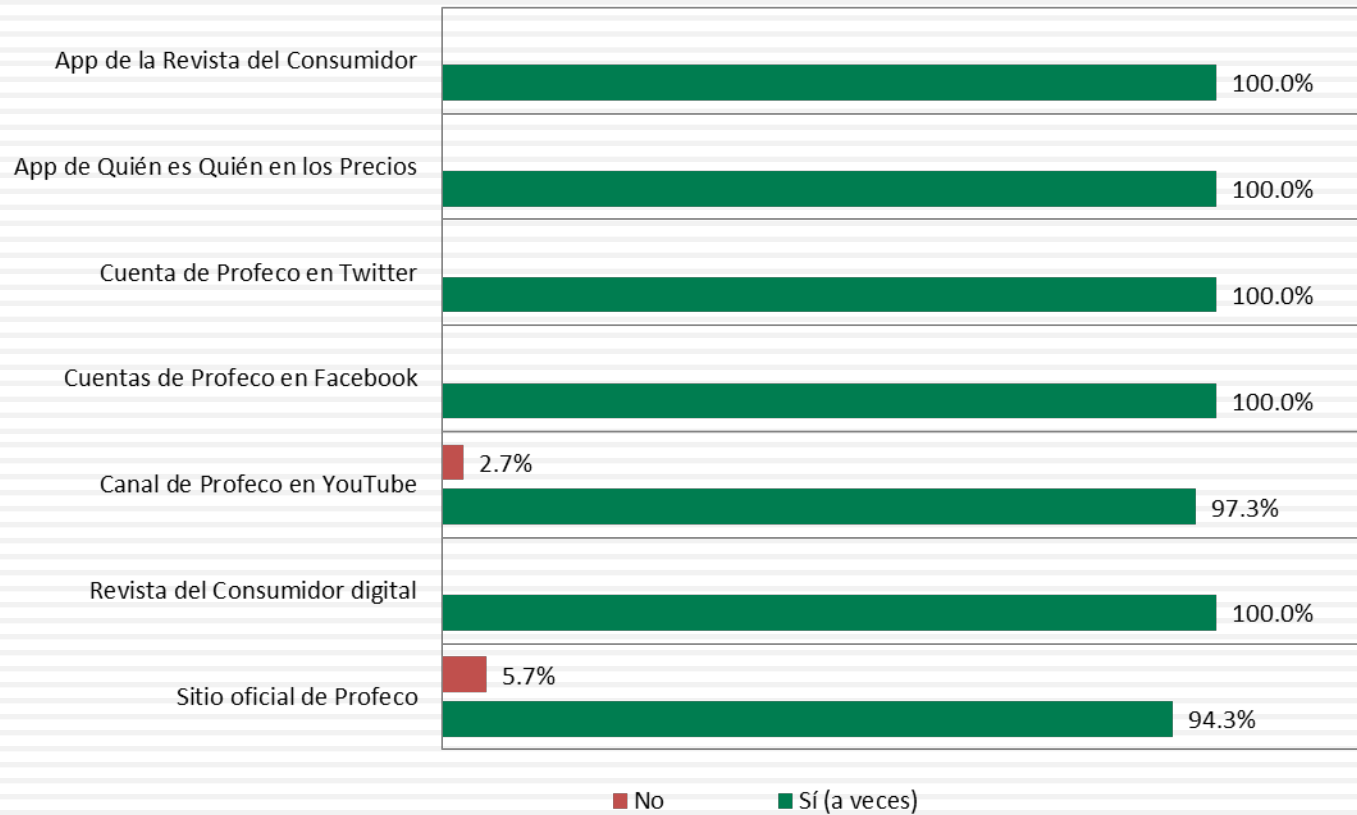
## ¿Le pareció actual para tomar mejores decisiones de consumo o de compra la información consultada a través de... ?

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



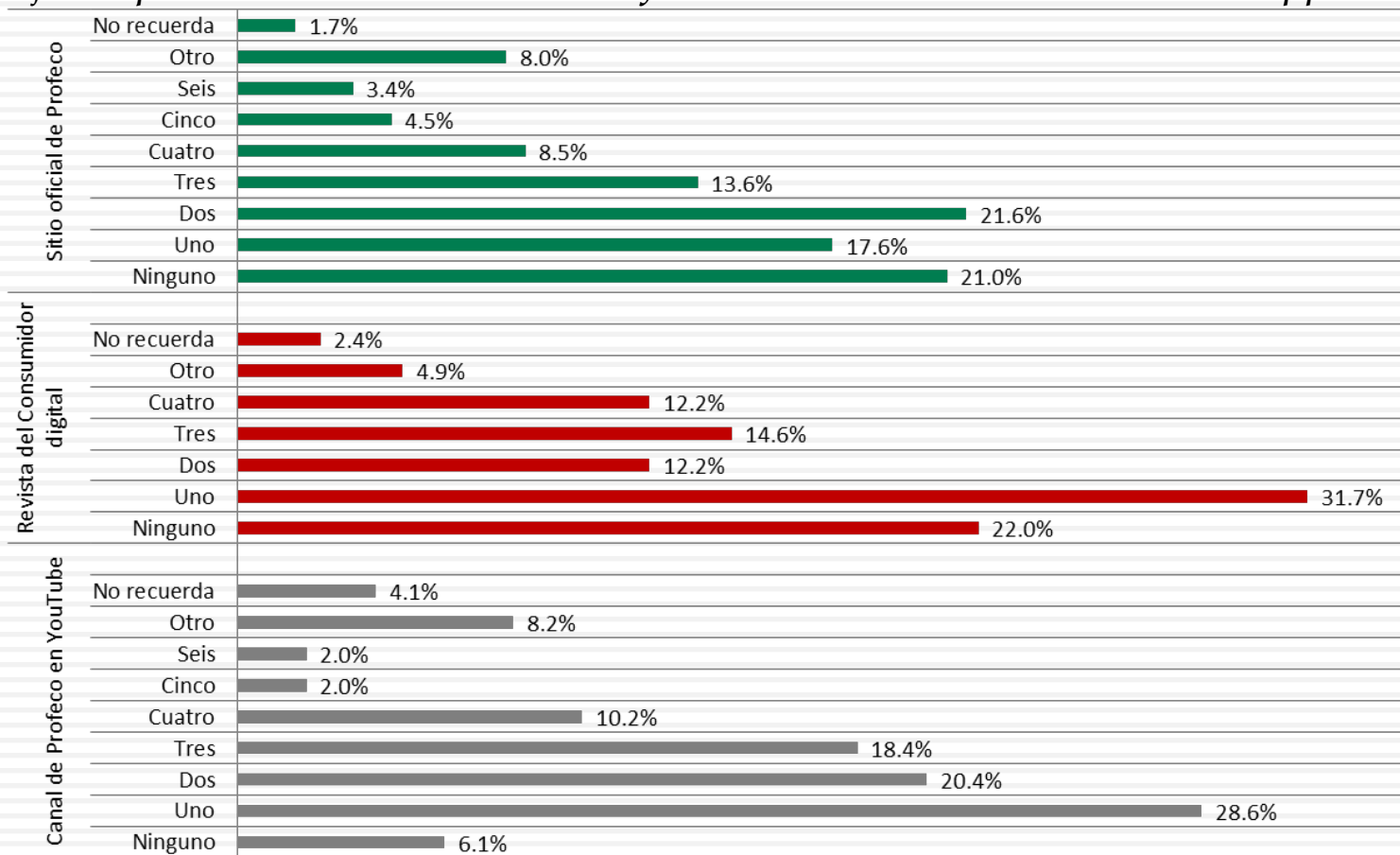
# ¿Le pareció clara para tomar mejores decisiones de consumo o de compra la información consultada a través de... ?

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



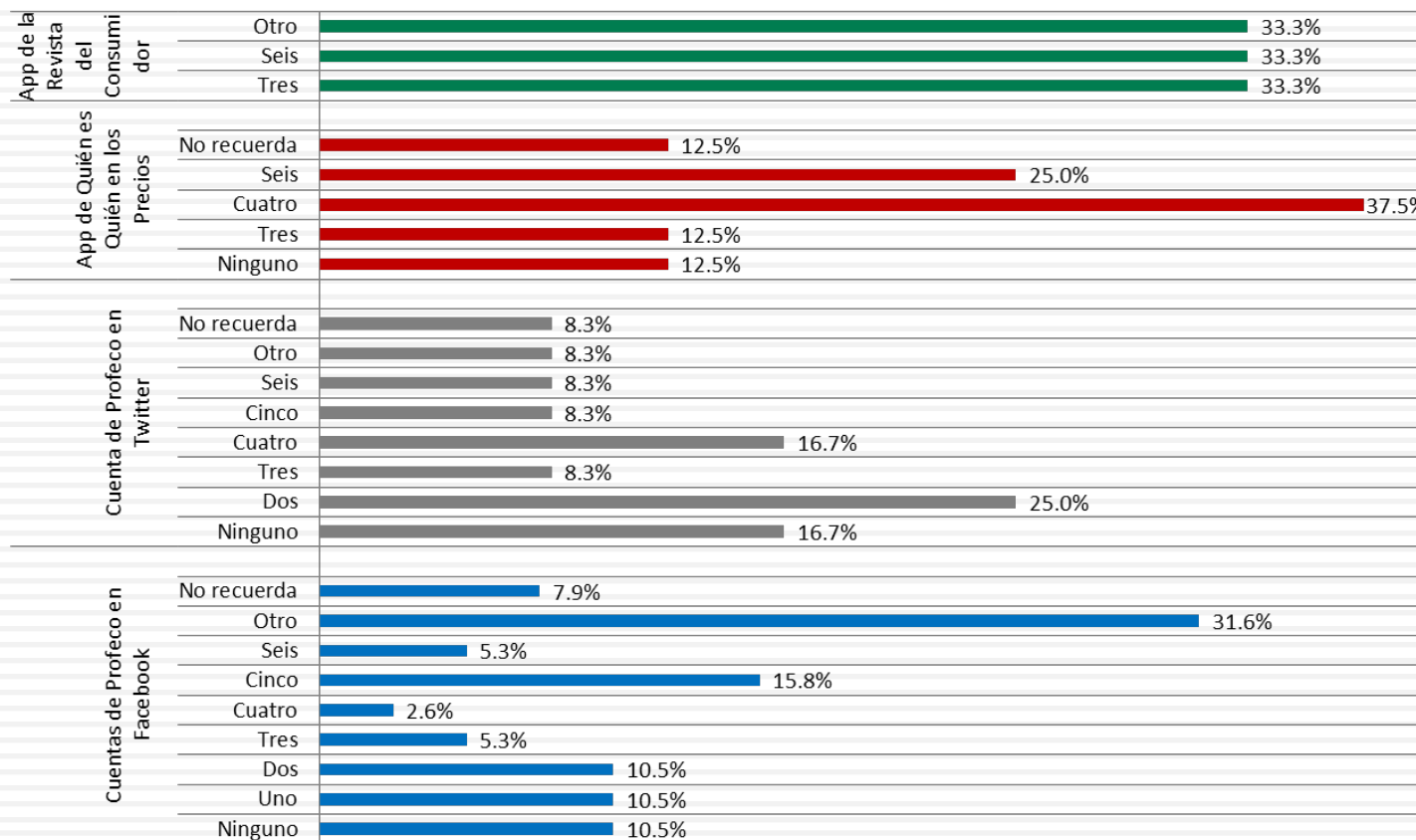
# De diciembre de 2017 a mayo de 2018, ¿cuántas veces ha consultado o revisado información de Profeco publicada en... ?

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



# De diciembre de 2017 a mayo de 2018, ¿cuántas veces ha consultado o revisado información de Profeco publicada en... ?

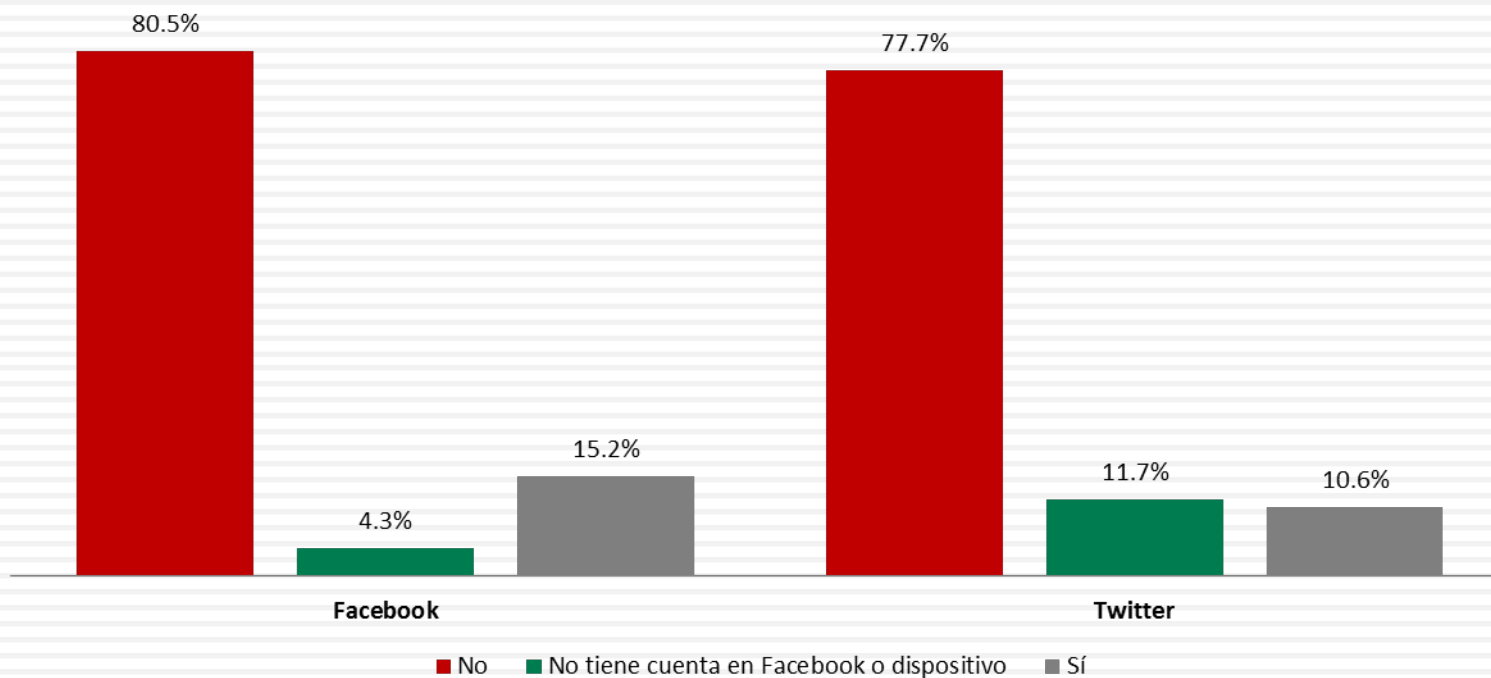
*Porcentaje de quienes han consultado la información en cada sitio, cuenta o App*





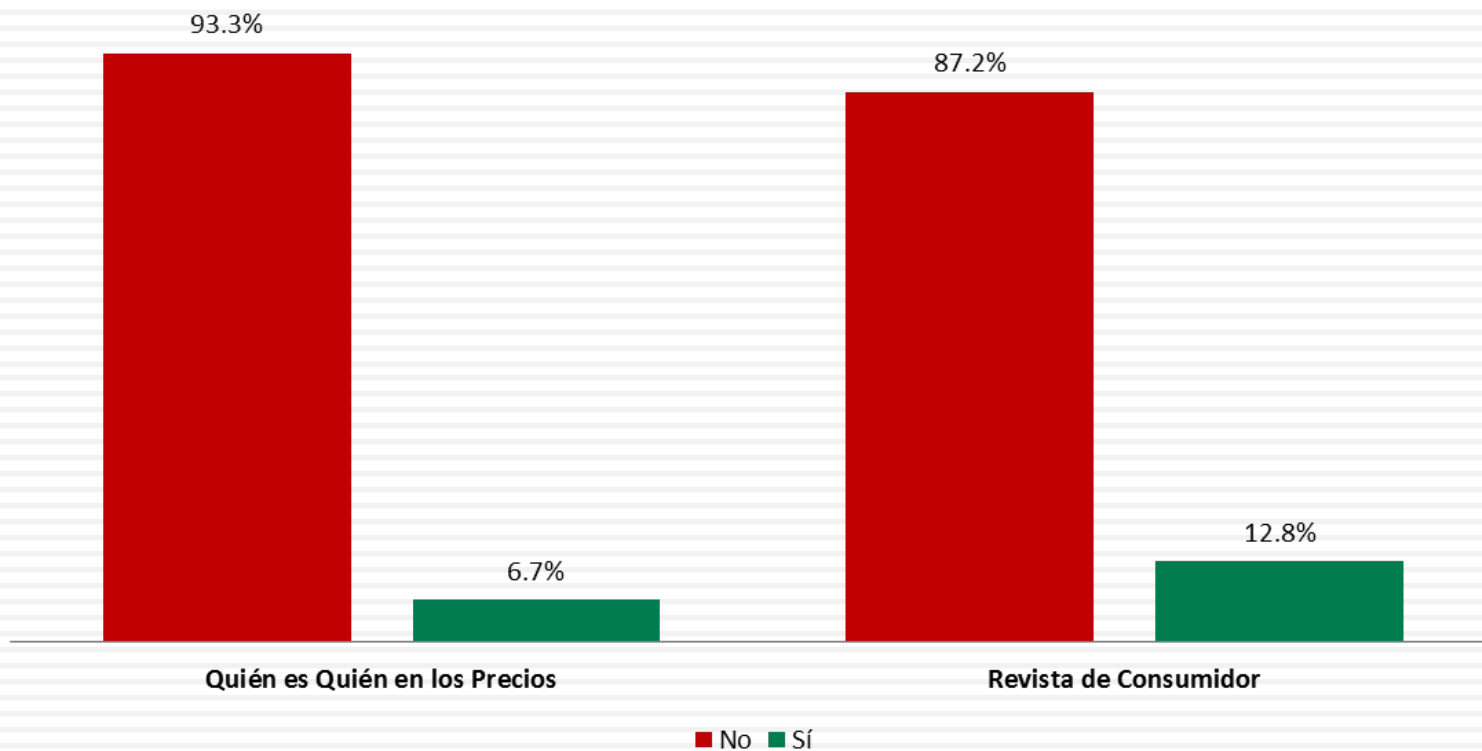
## ¿Sigue a Profeco a través de su cuenta de... ?

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



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

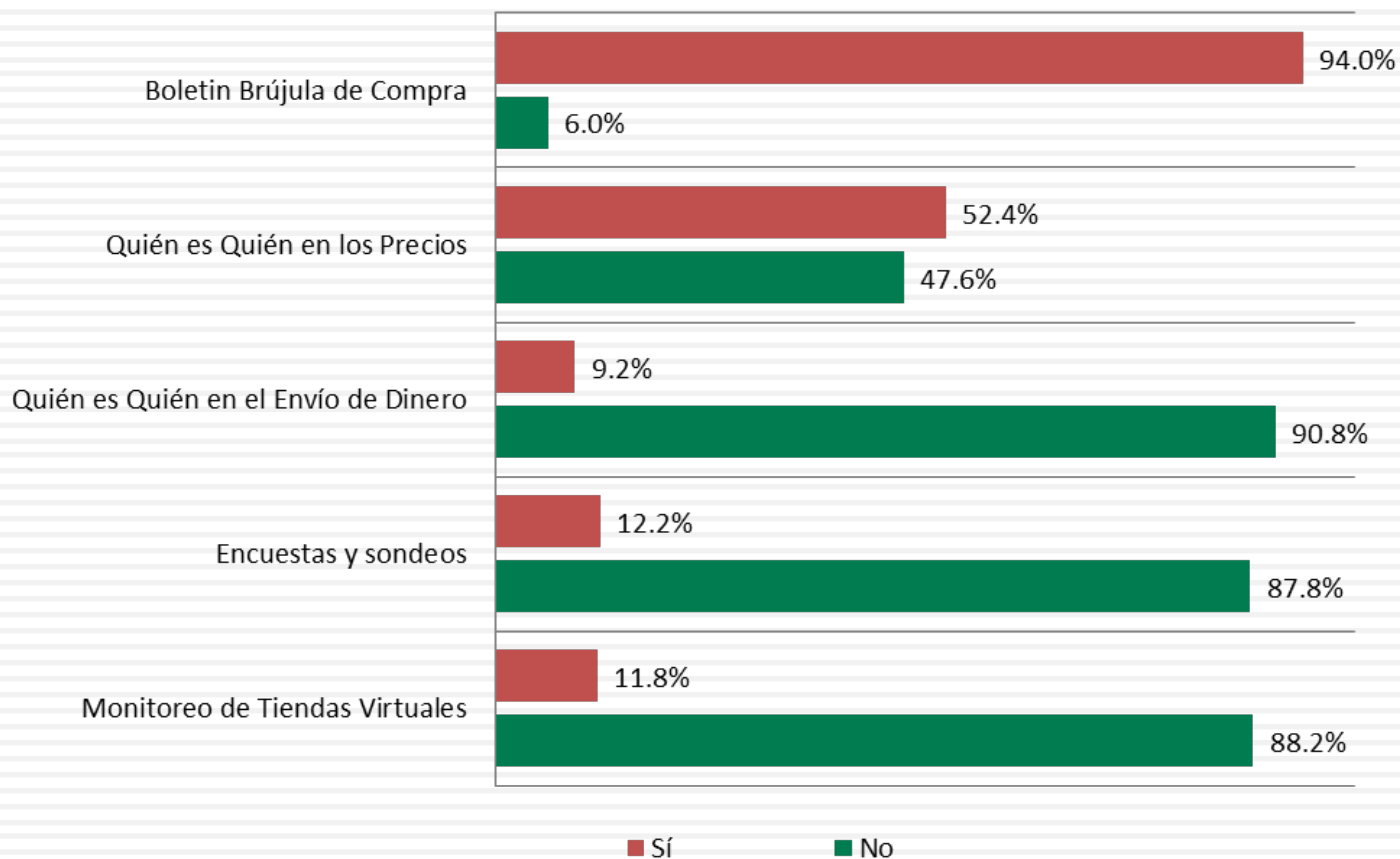
*Porcentaje de quienes saben que Profeco cuenta con cada App*



# Programas

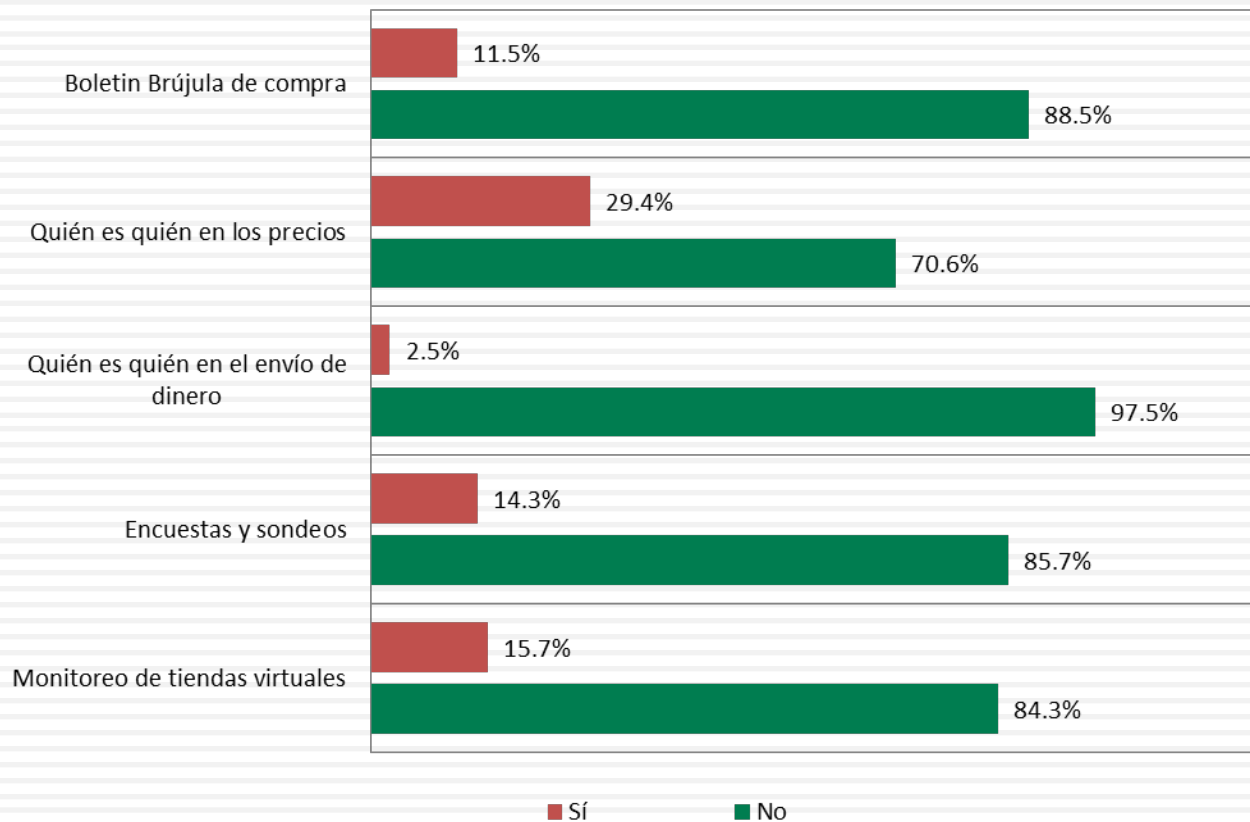
# ¿Sabe o ha oído que Profeco difunde información sobre temas de consumo en diferentes publicaciones llamadas... ?

*Porcentaje de personas entrevistadas*



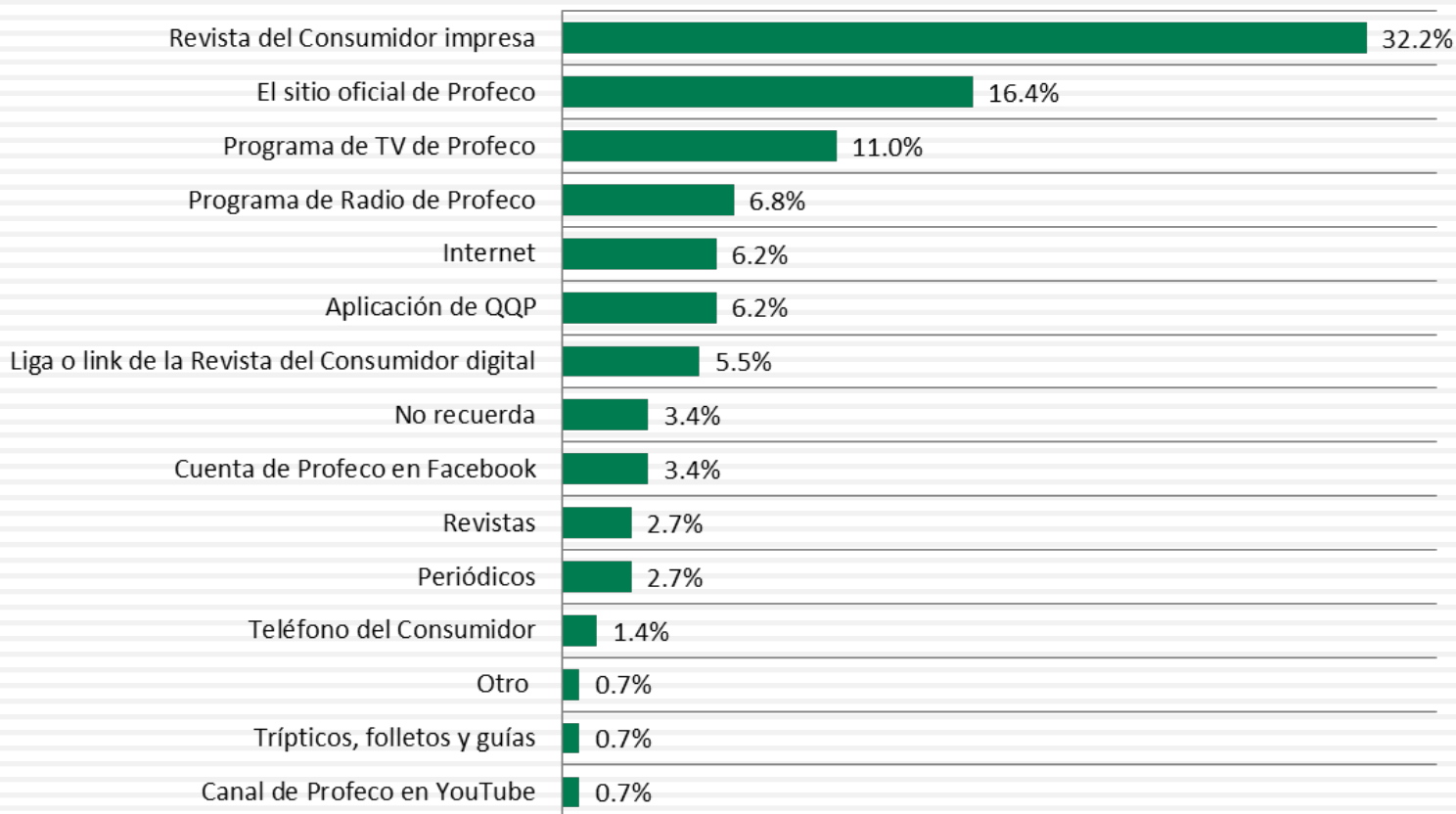
# ¿Usted ha visto o consultado esta información de Profeco de sus publicaciones llamadas... ?

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



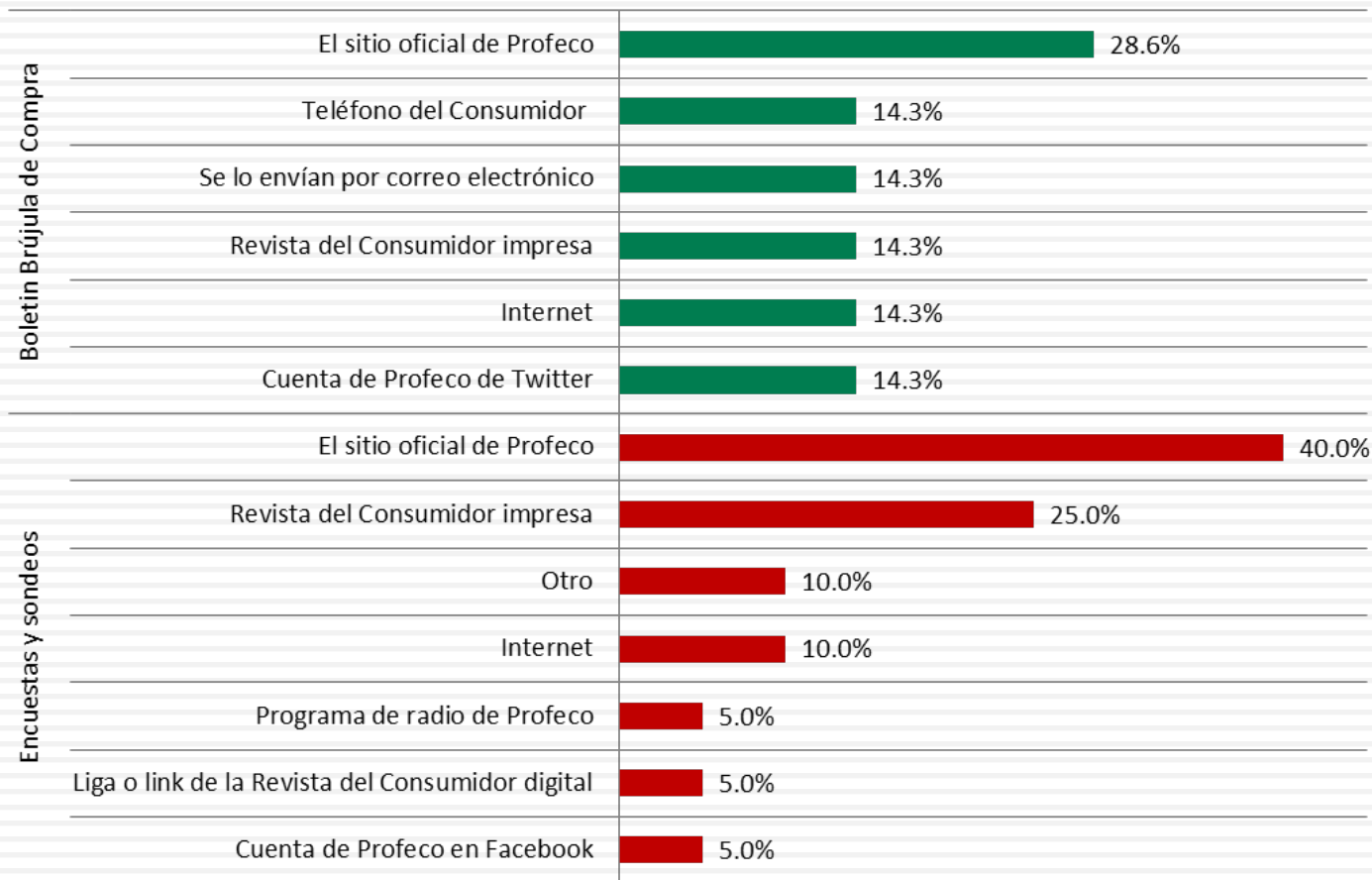
# ¿En qué medios ha leído o consultado la información de Quién es Quién en los Precios?

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



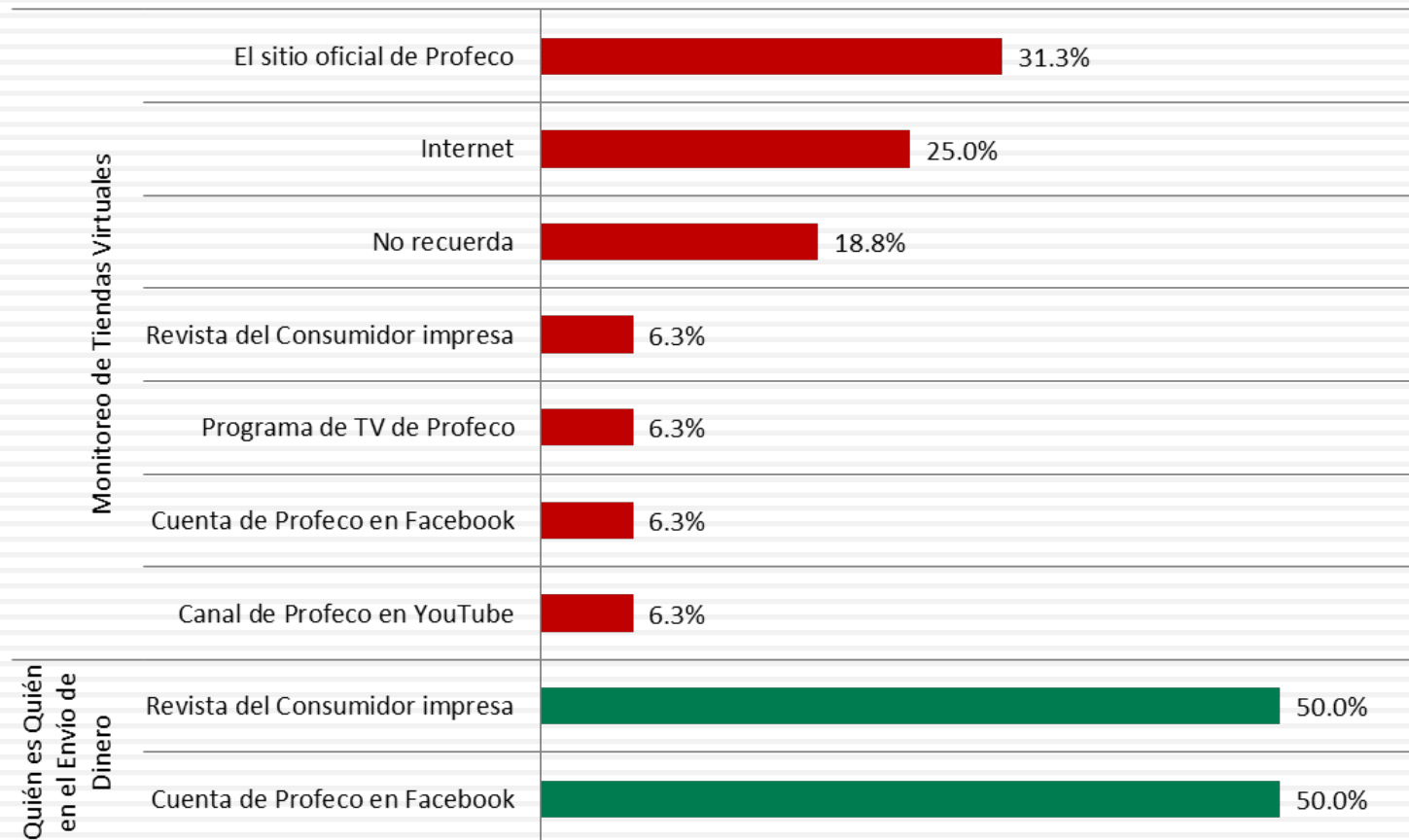
## ¿En qué medios ha leído o consultado la información de... ?

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



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

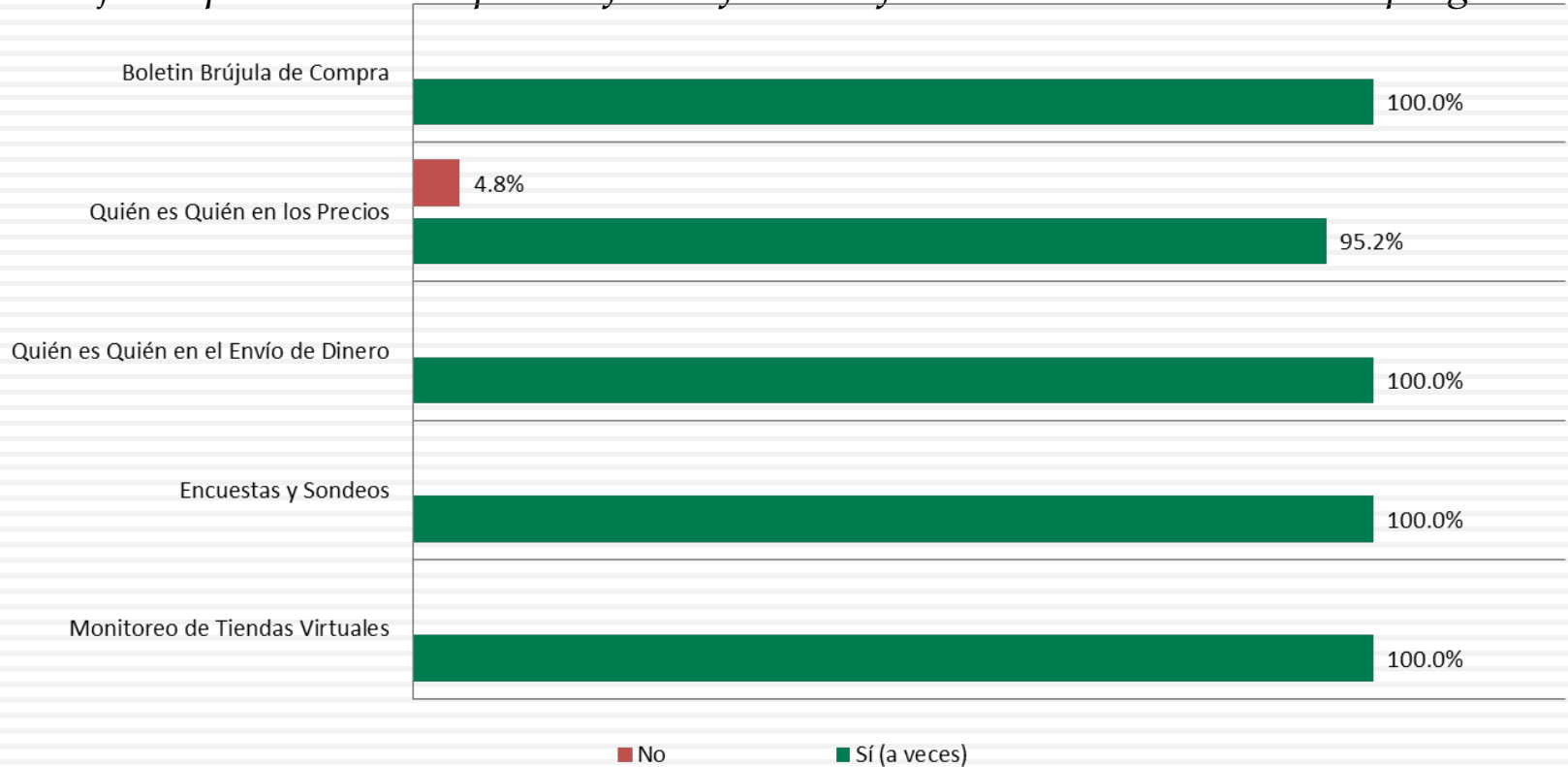
*Porcentaje de quienes han consultado la información de cada programa.*





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

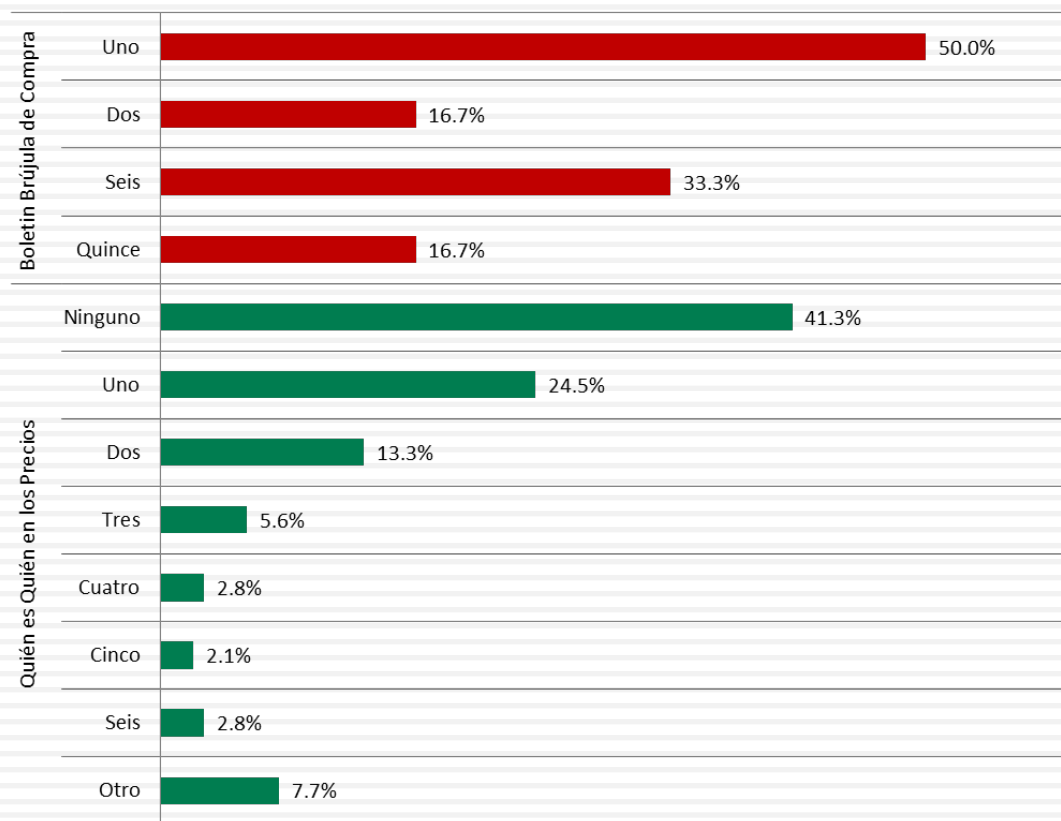
*Porcentaje de quienes saben que Profeco difunde información a través de cada programa*



*La razón por la que consultar el QQP no les fue útil fue porque no leyó la información completa (50%) y porque no la utilizó para decir qué comprar (33%)*

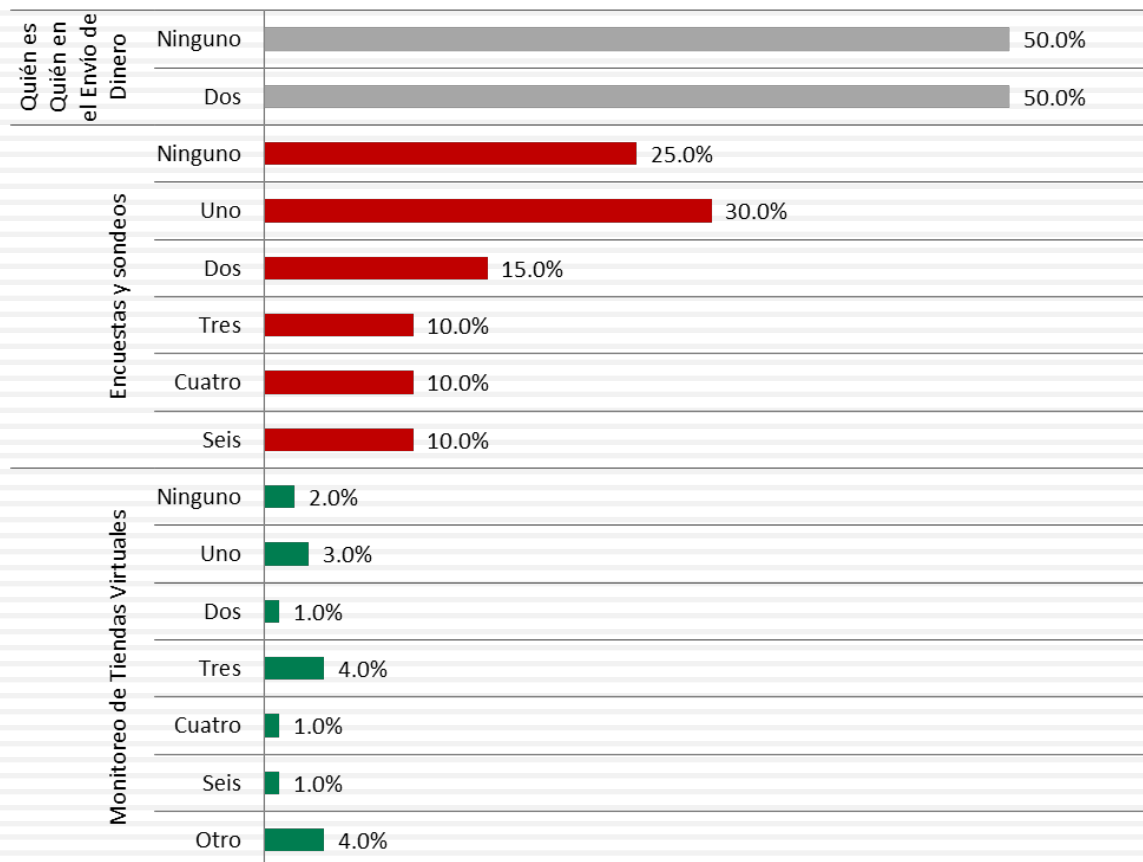
# De diciembre de 2017 a mayo de 2018, ¿cuántas veces ha leído o consultado información de... ?

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



# De diciembre de 2017 a mayo de 2018, ¿cuántas veces ha leído o consultado información de... ?

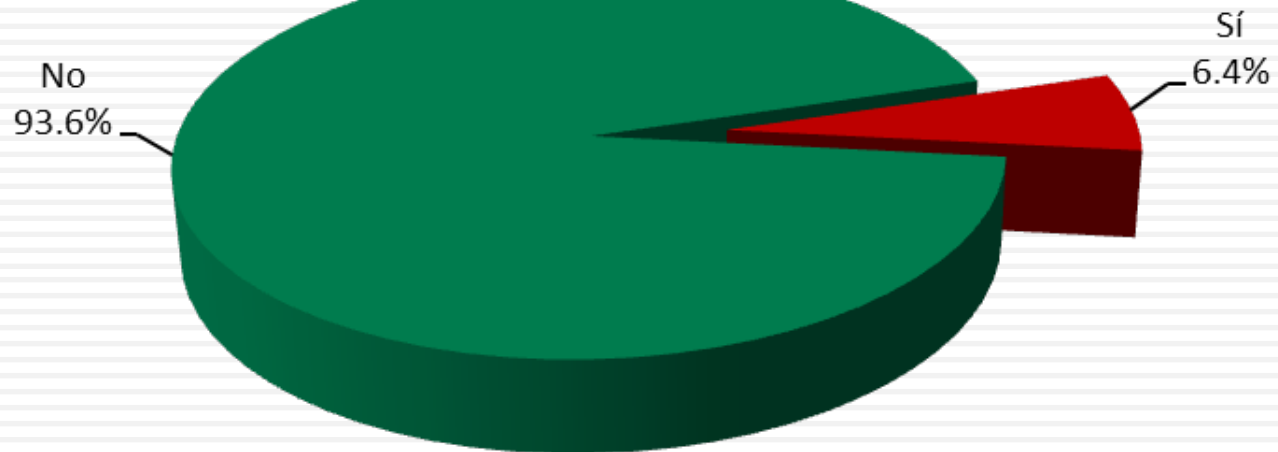
*Porcentaje de quienes han consultado la información de cada programa*



# Grupos de Consumidores y otros

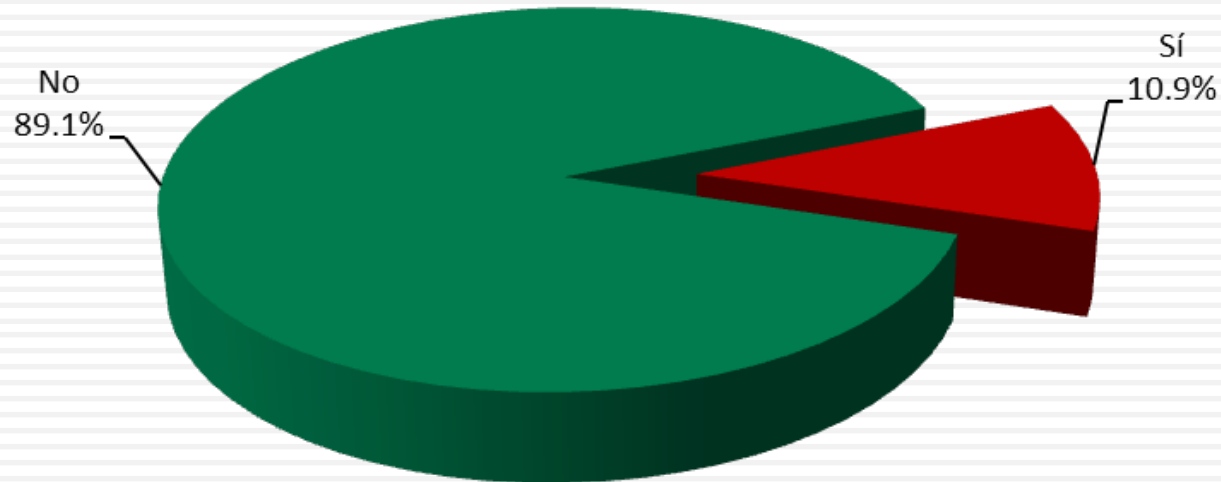
## ¿Sabe o ha oído hablar de los Grupos de Consumidores de Profeco?

*Porcentaje de personas entrevistadas*



## De diciembre de 2017 a mayo de 2018 ¿ha estado inscrito en alguno de estos Grupos de Consumidores?

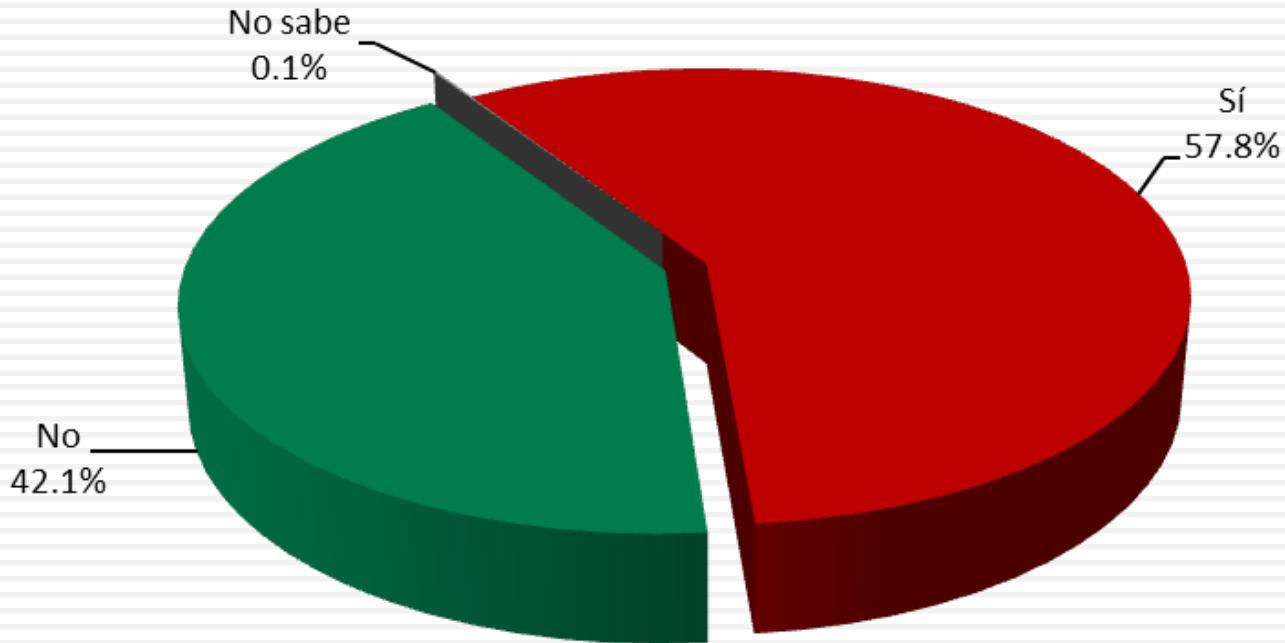
*Porcentaje de quienes han oído de los Grupos de Consumidores de Profeco*



*Sólo seis de las personas entrevistadas estaban inscritas en un Grupo de Consumidores. Todas afirmaron que la información que ahí se les proporcionaba les había sido útil para tomar mejores decisiones de consumo o compra. Una de ellas habían acudido dos veces a las sesiones del grupo, uno más había asistido 5 veces y las demás no habían asistido a ninguna.*

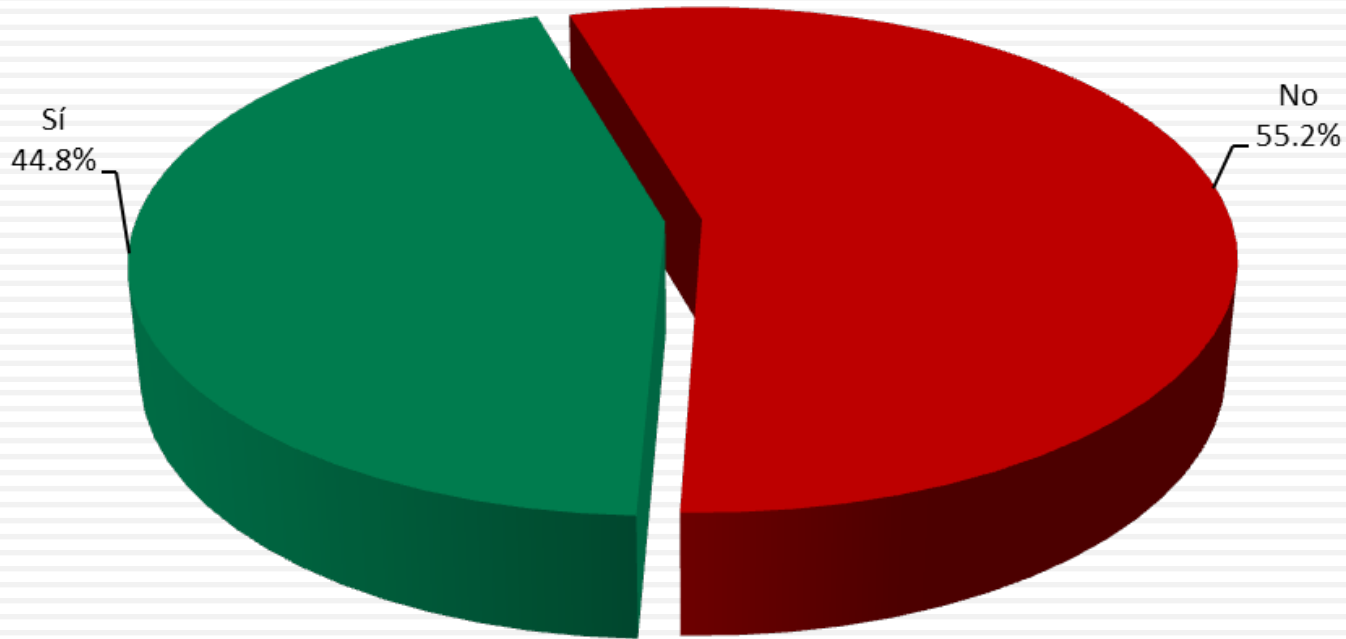
## ¿Estaría interesado/a en recibir educación para el consumo en un Grupo de Consumidores?

*Porcentaje de quienes han oído de los Grupos 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*





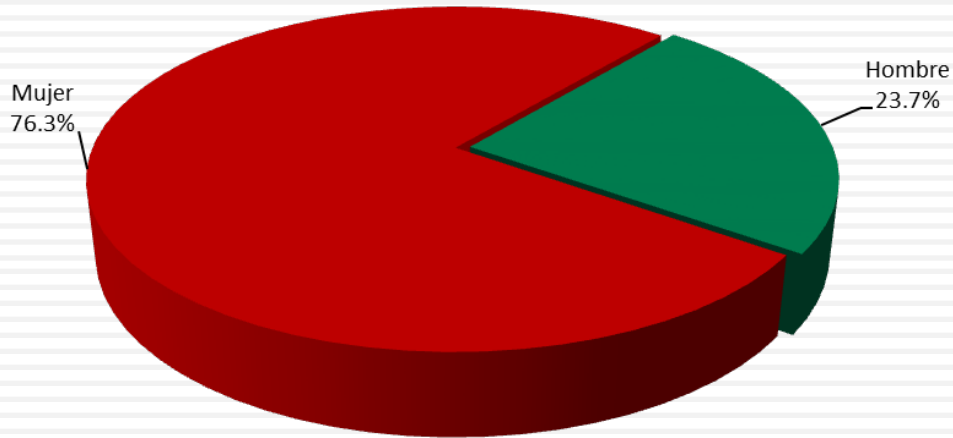
# ¿Cuál sería su comentario o sugerencia para que Profeco pueda servirle mejor?

*Porcentaje de personas entrevistadas*

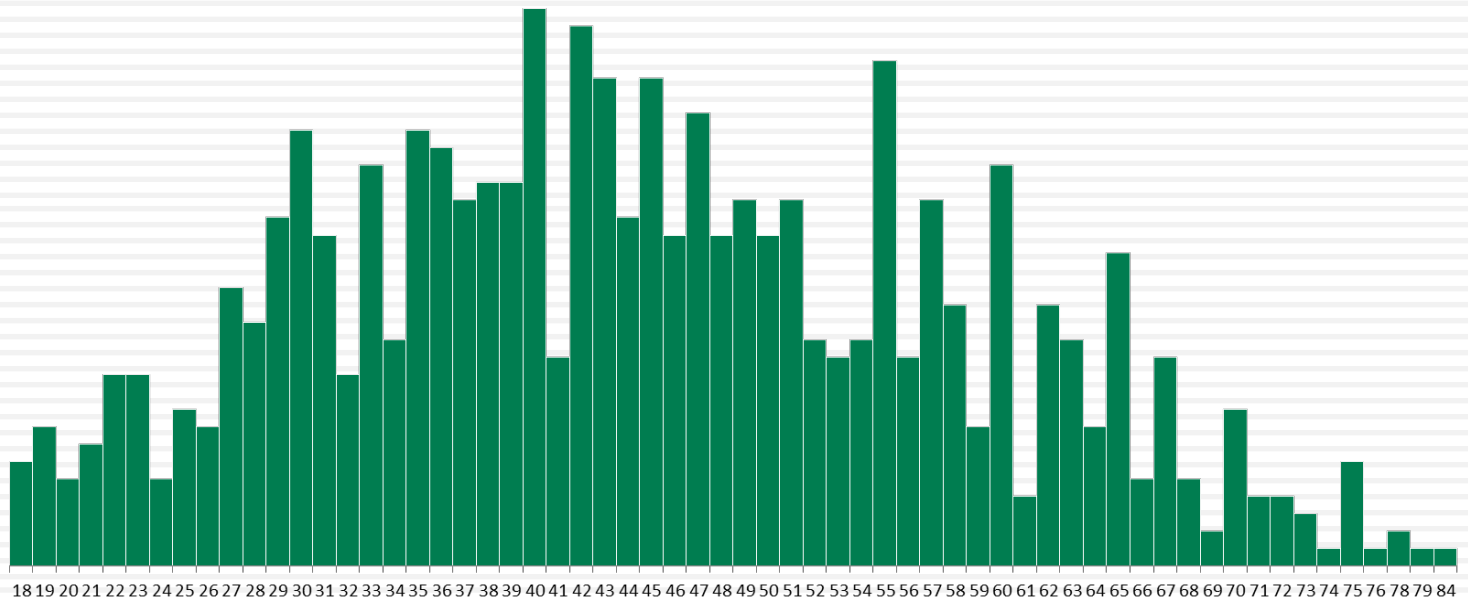
Comentario o sugerencia	%
Mayor difusión de TODO lo que hace Profeco (en general, quejas, verificación, precios, etc.)	84.0%
Mayor difusión de los productos de la CGED (internet, trípticos, programas, etc.)	43.1%
Dar seguimiento a quejas y denuncias (solución y atención)	36.1%
Que controlen los precios de algunos productos	33.3%
Verificar que coincidan los precios anunciados con los que cobran	26.4%
Mejorar los horarios de los programas de Profeco que se transmiten en TV y de radio	15.3%
Otro	15.3%
Incrementar las acciones de verificación y vigilancia	14.6%
Mejorar la atención a las y los consumidores	7.6%
Mejorar la distribución impresa de la Revista del Consumidor	6.9%
Que ejerza una mayor autoridad (mayores atribuciones para obligar a cumplir a proveedores)	6.3%
Ampliar el tiempo e información de las capsulas de profeco en TV, radio o YouTube	4.9%
Mejorar la distribución de información impresa de Profeco (folletos, trípticos, etc.)	4.9%
Reducir el precio de la Revista del Consumidor o que sea gratuita	3.5%
Mejorar la información y acceso del sitio de Profeco en internet	2.1%
Mayor difusión de información de precios de productos y servicios en medios de comunicación	1.4%
Mayor difusión de información en general sobre productos y servicios en medios de comunicación	0.7%
Mejorar y actualizar los contenidos de la Revista del Consumidor	0.7%

# Características de la población encuestada

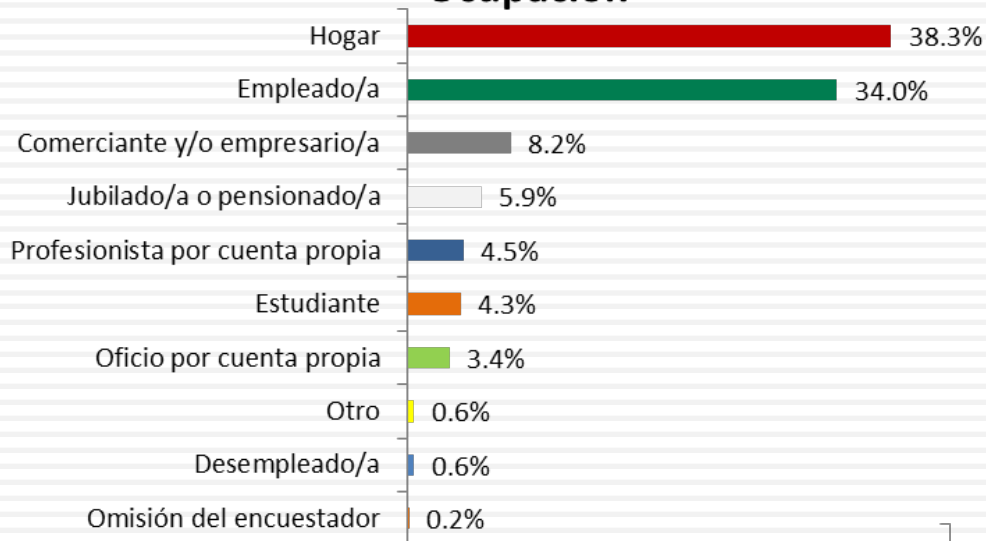
### Sexo



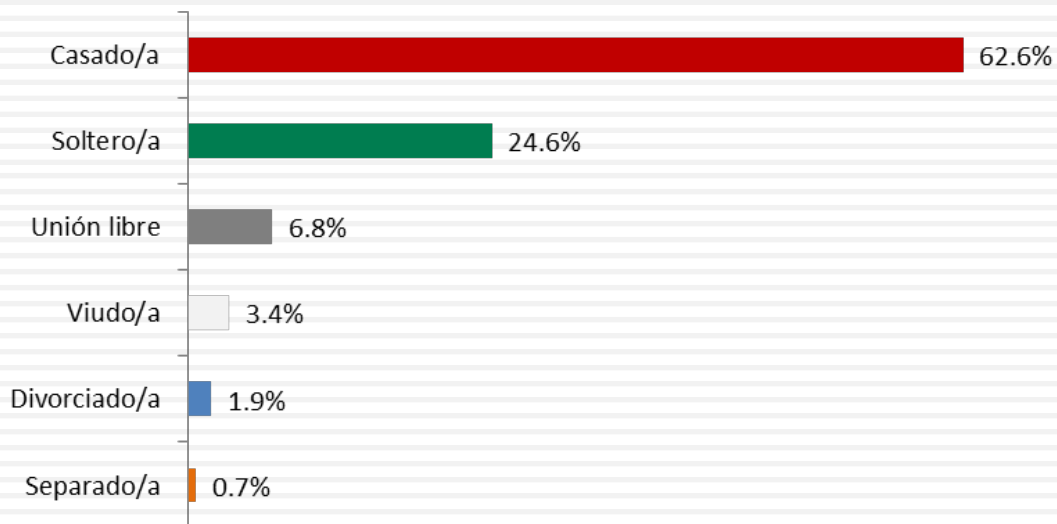
### Edad



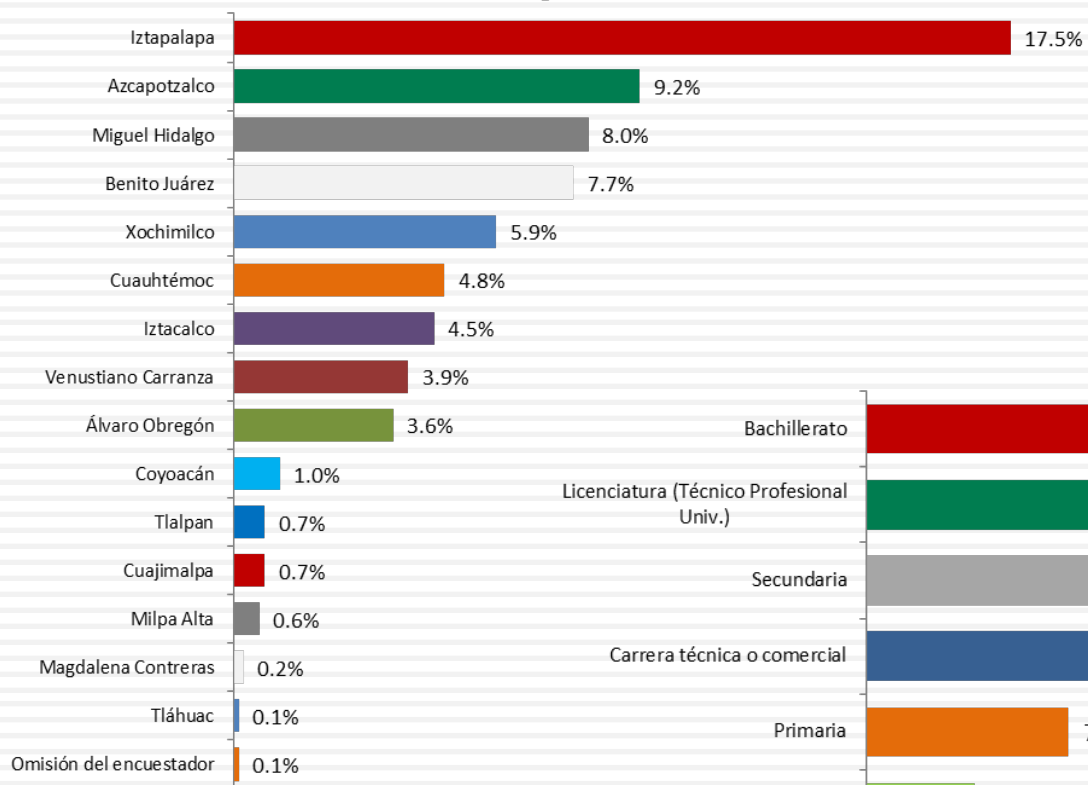
## Ocupación



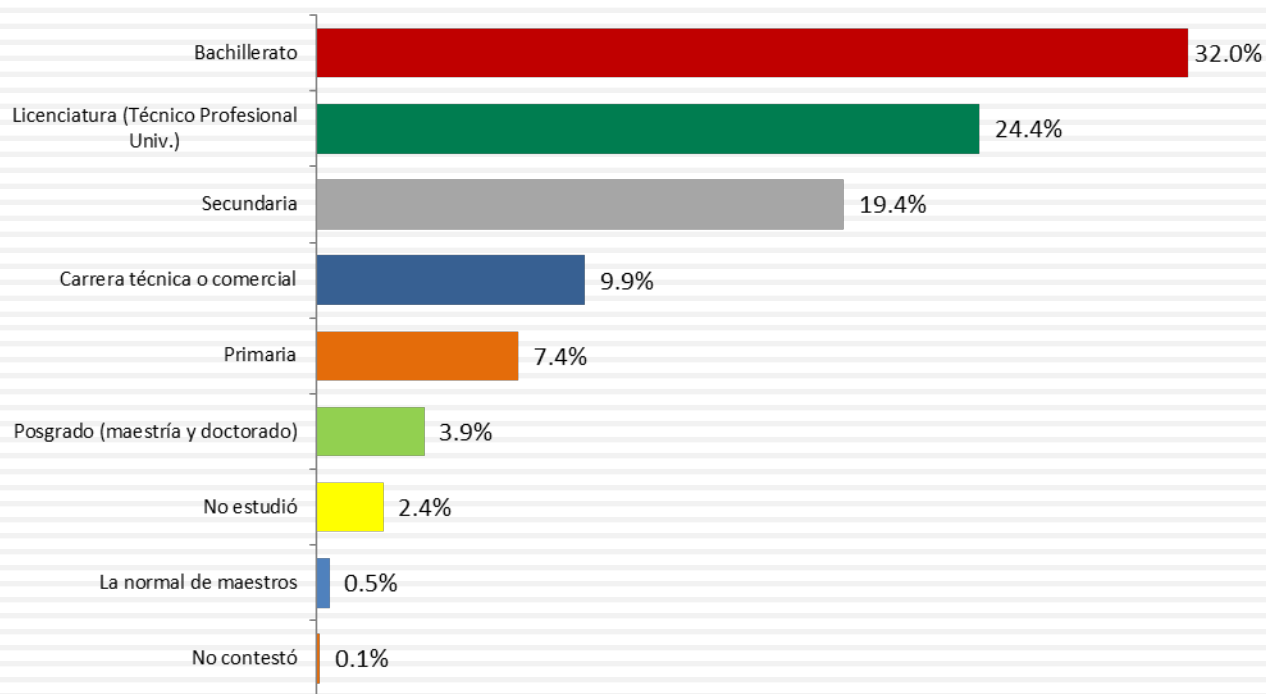
## Estado civil



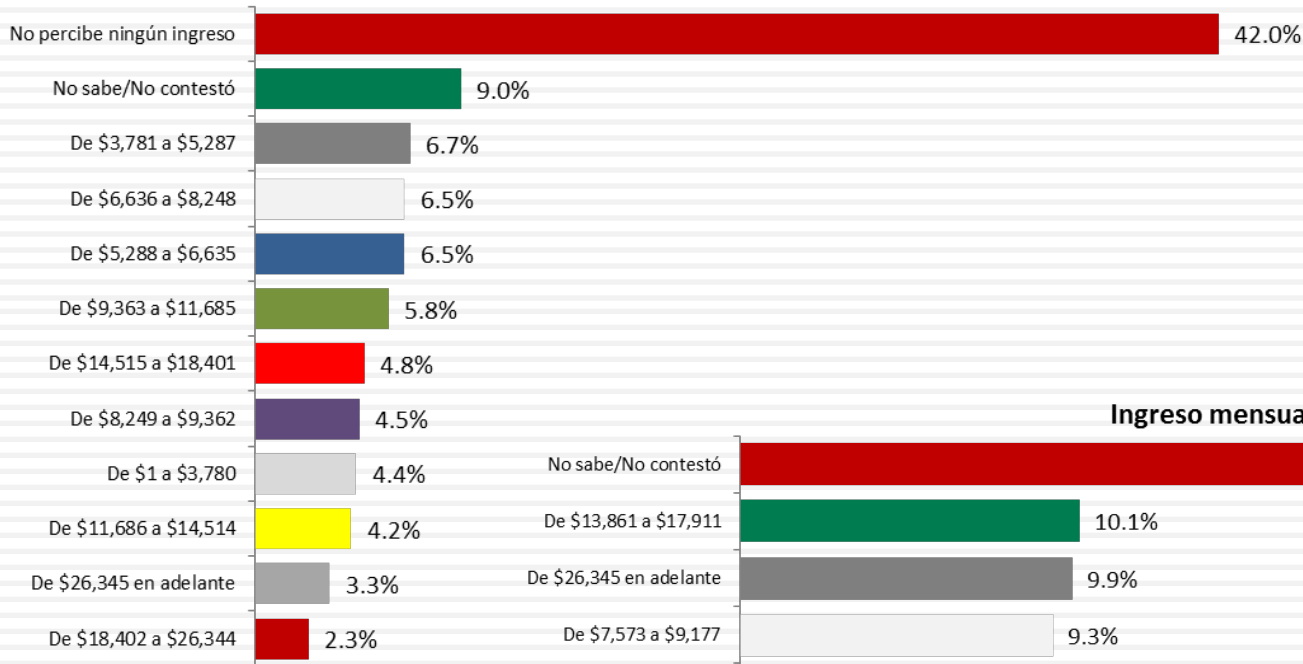
### Delegación



### Escolaridad



### Ingreso mensual personal



### Ingreso mensual familiar

