



PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Encuesta sobre los
productos y servicios de la
Coordinación General de
Educación y Divulgación (2ª
vuelta 2018)

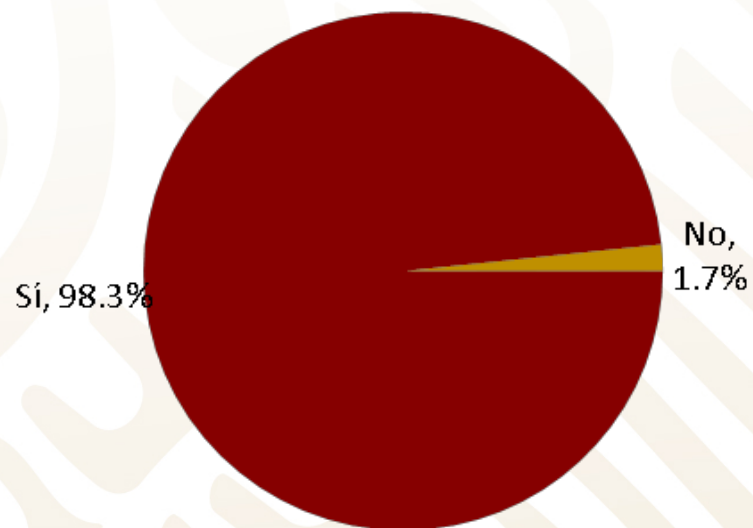
Enero de 2019

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 12 puntos de afluencia en la Ciudad de México.
- **Periodo de levantamiento:** Del 16 de noviembre al 7 de diciembre de 2018.
- **Tamaño de muestra:** Se aplicaron 834 cuestionarios, lo que representa un margen de error de 3.5% para un nivel de confianza de 95%.

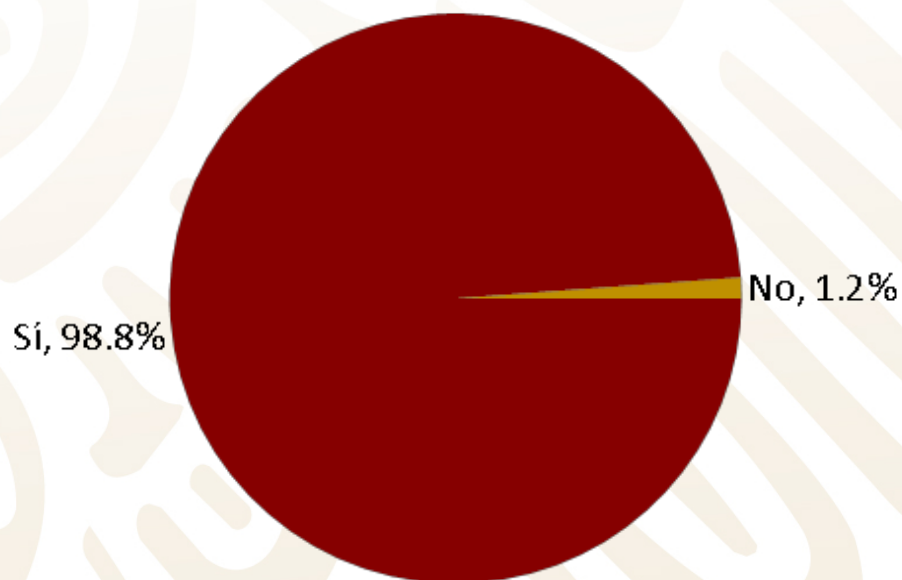
¿Sabe o ha oído de la Procuraduría Federal del Consumidor, Profeco?

De un total de 848 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 844 personas consultadas que señalaron que saben o han oído hablar de Profeco

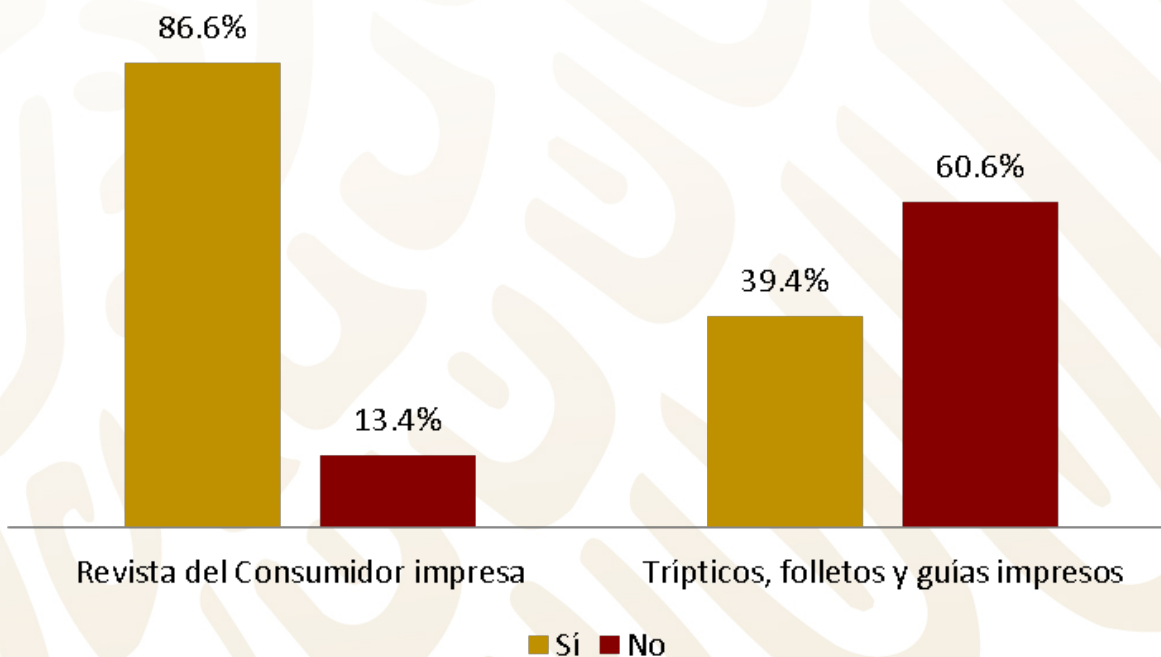




Publicaciones impresas

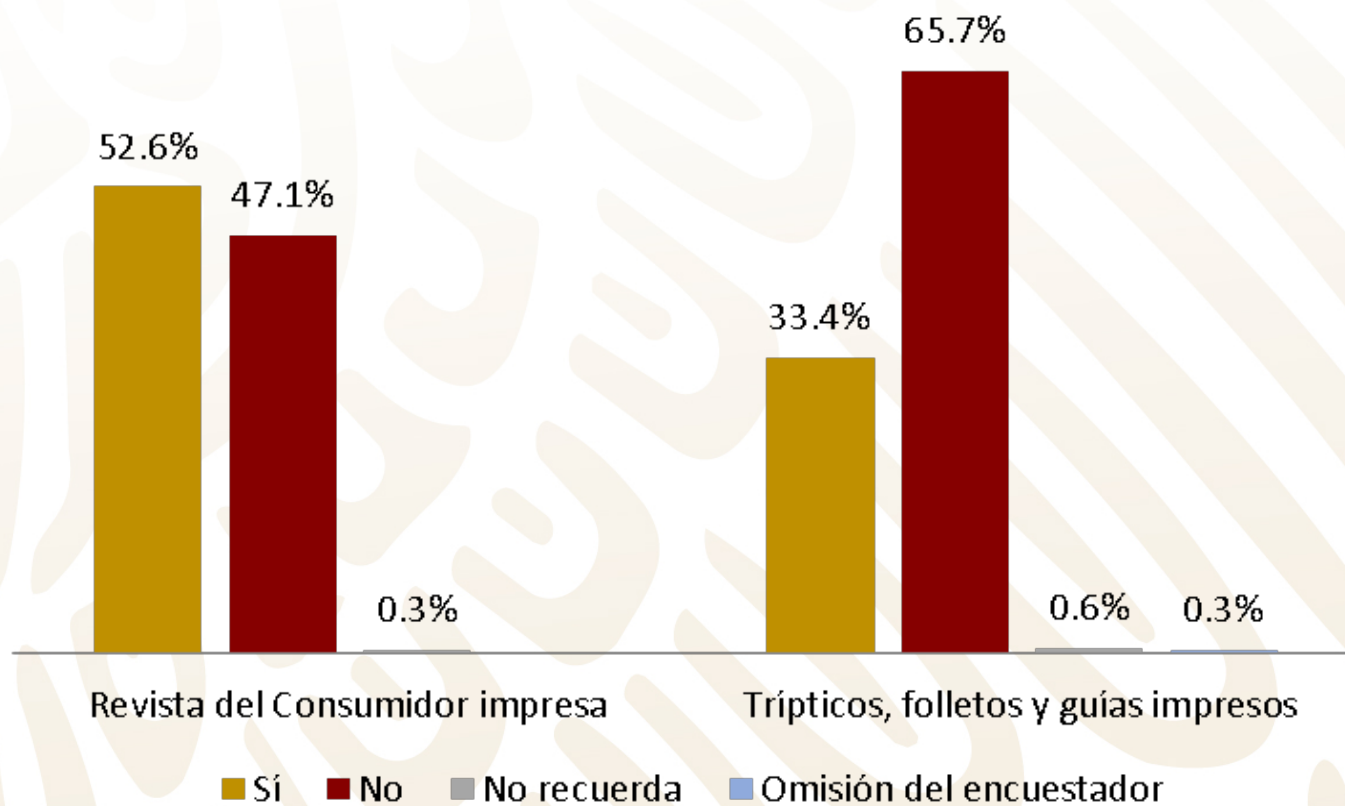
¿Sabe o ha oído de las publicaciones impresas de Profeco llamadas... ?

De un total de 834 personas entrevistadas que saben qué es Profeco y que difunde información sobre temas de consumo



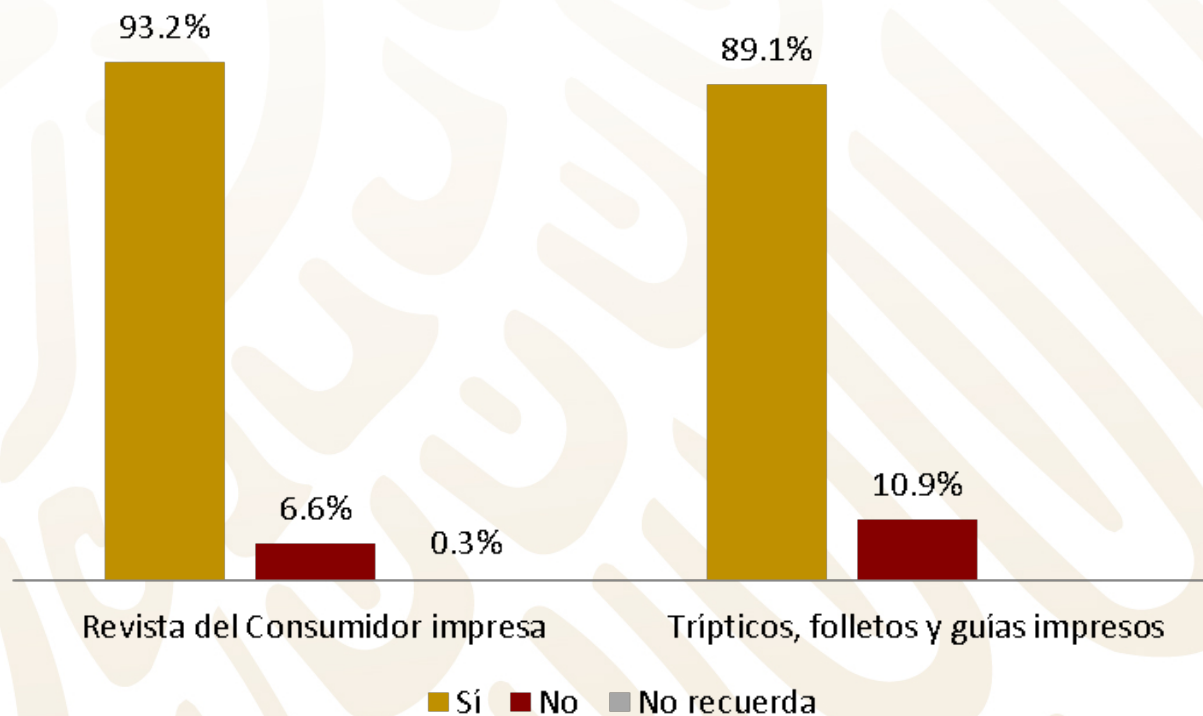
¿Ha leído alguno de los números de...?

Porcentaje de quienes sí han oído o saben de cada publicación



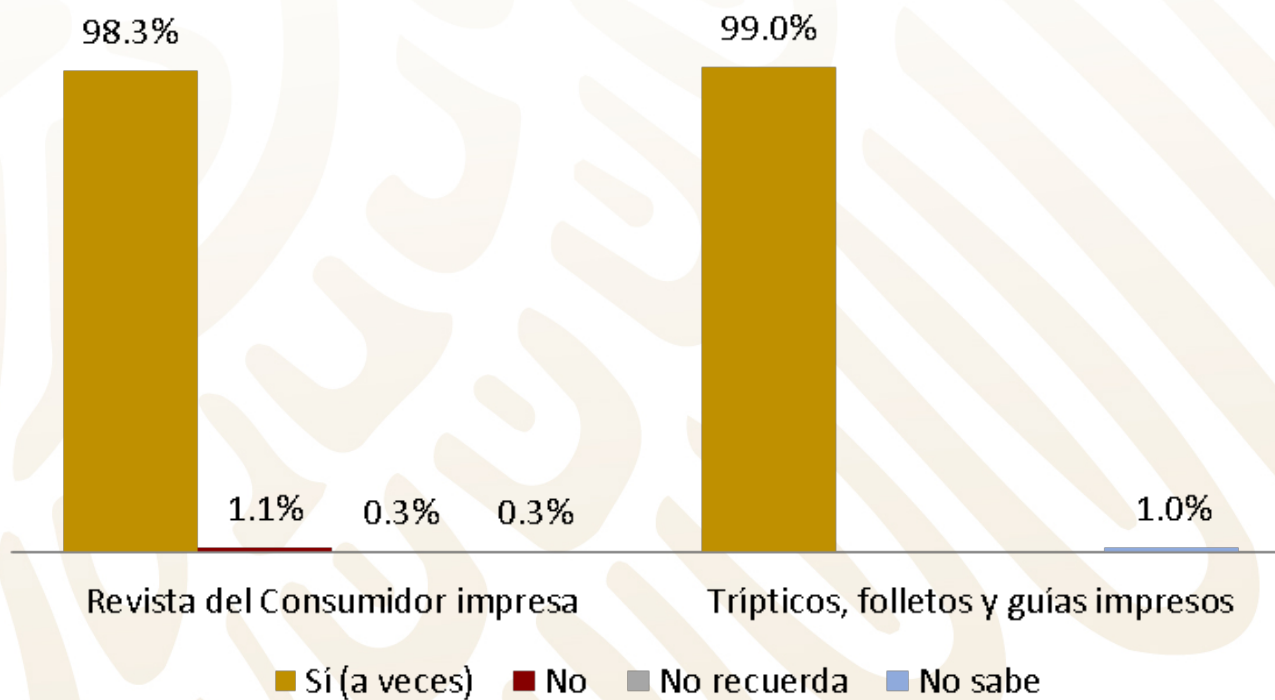
Para tomar mejores decisiones de consumo o de compra ¿le ha sido útil la información de... ?

Porcentaje de quienes han leído cada publicación



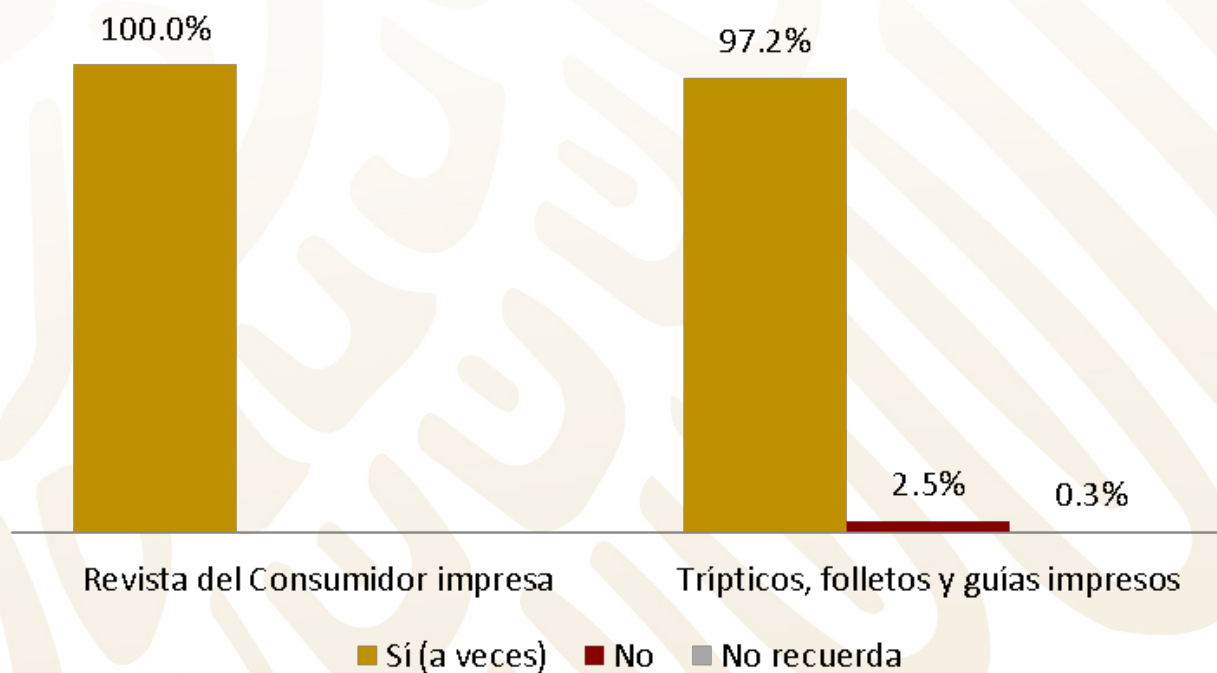
Para tomar mejores decisiones de consumo o de compra ¿le pareció creíble la información de... ?

Porcentaje de quienes sí han leído cada publicación



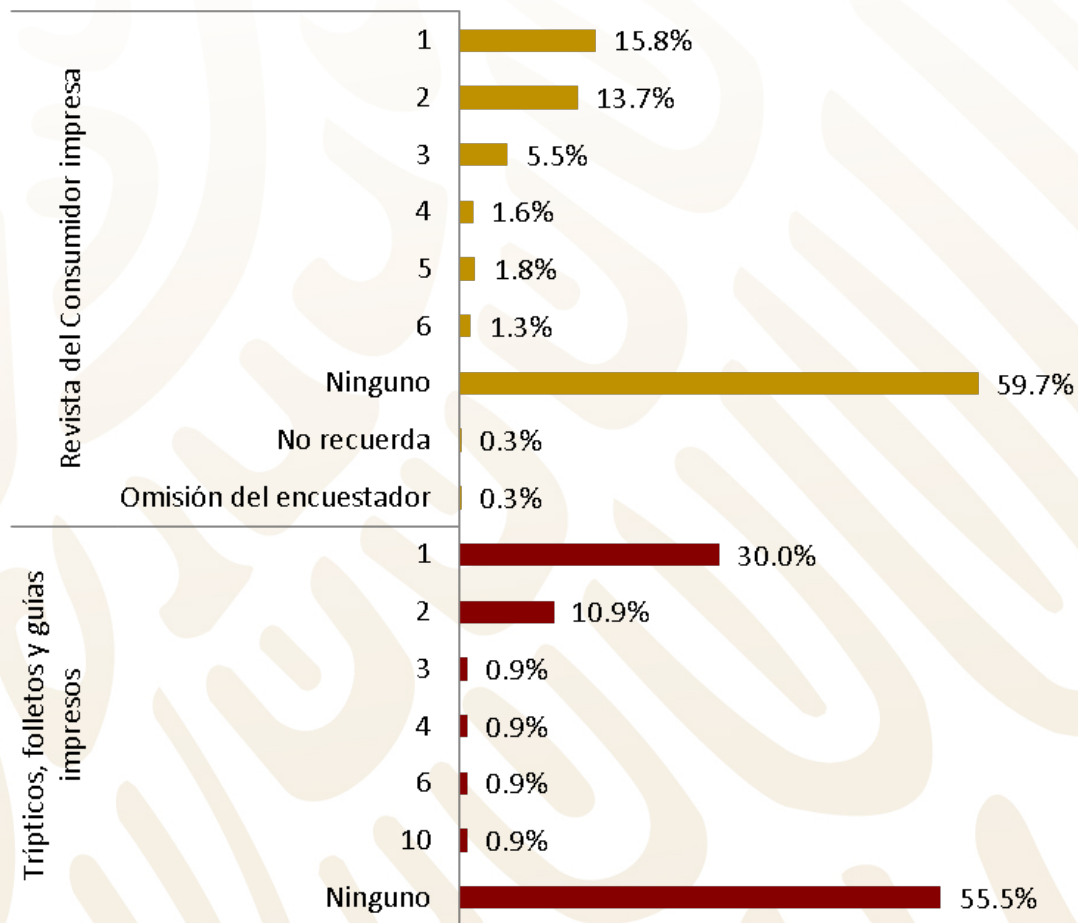
Para tomar mejores decisiones de consumo o de compra ¿le pareció clara la información de... ?

Porcentaje de quienes sí han leído cada publicación



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

Porcentaje de quienes sí han leído cada publicación

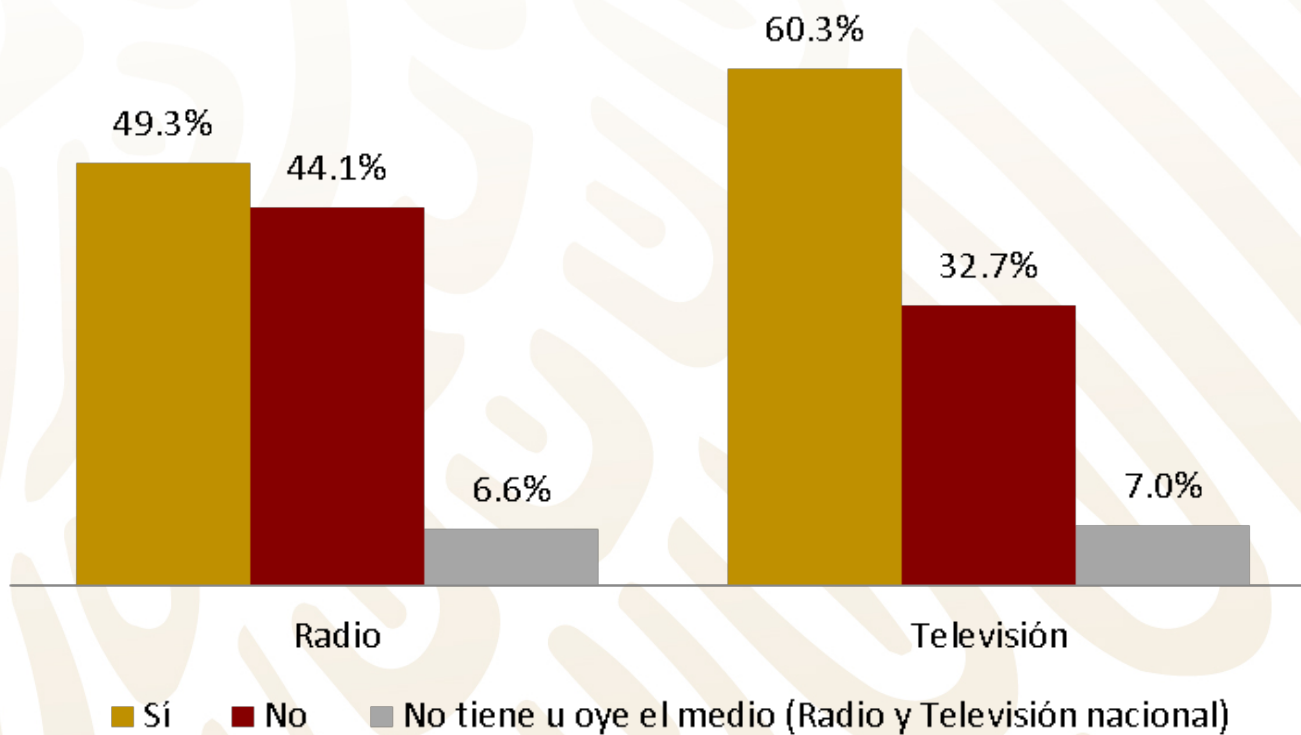




Programa de radio y de televisión

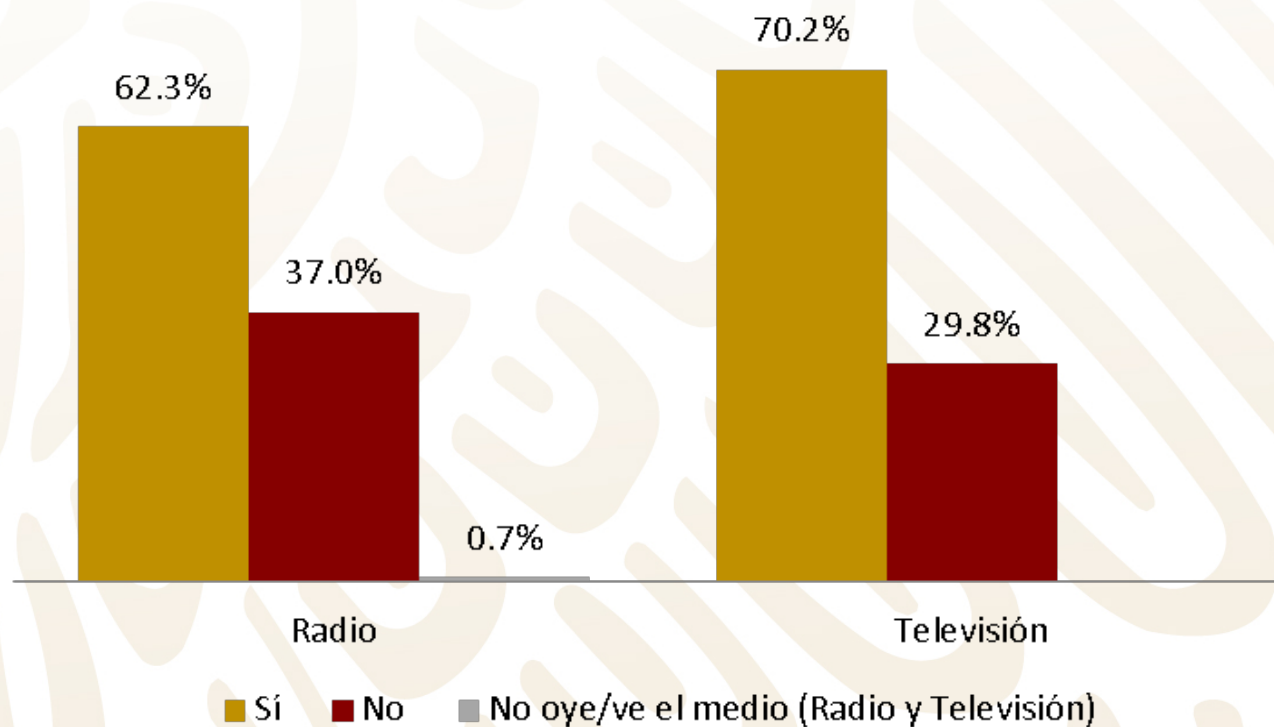
¿Sabe o ha oído de los programas de Profeco que se transmiten por radio y televisión?

Del porcentaje total de personas entrevistadas (834)



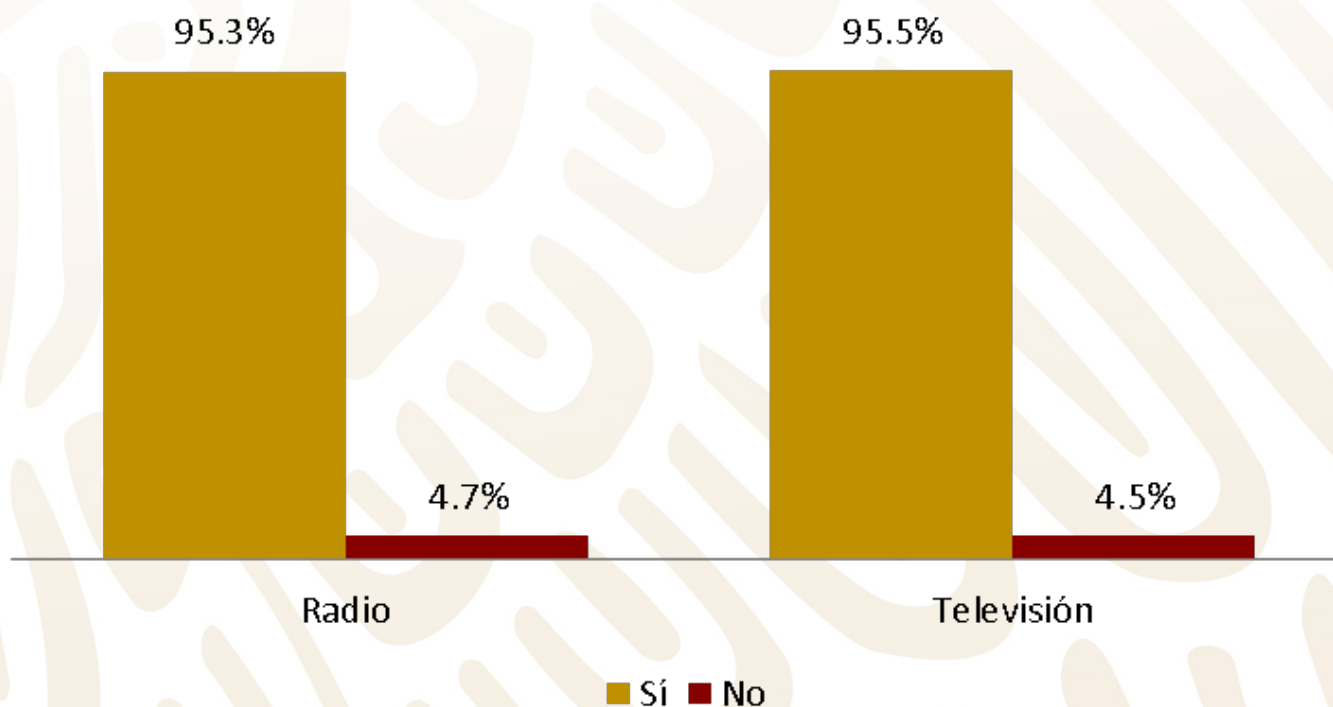
¿Ha escuchado/visto alguna vez los programas de Profeco transmitidos por radio y televisión?

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



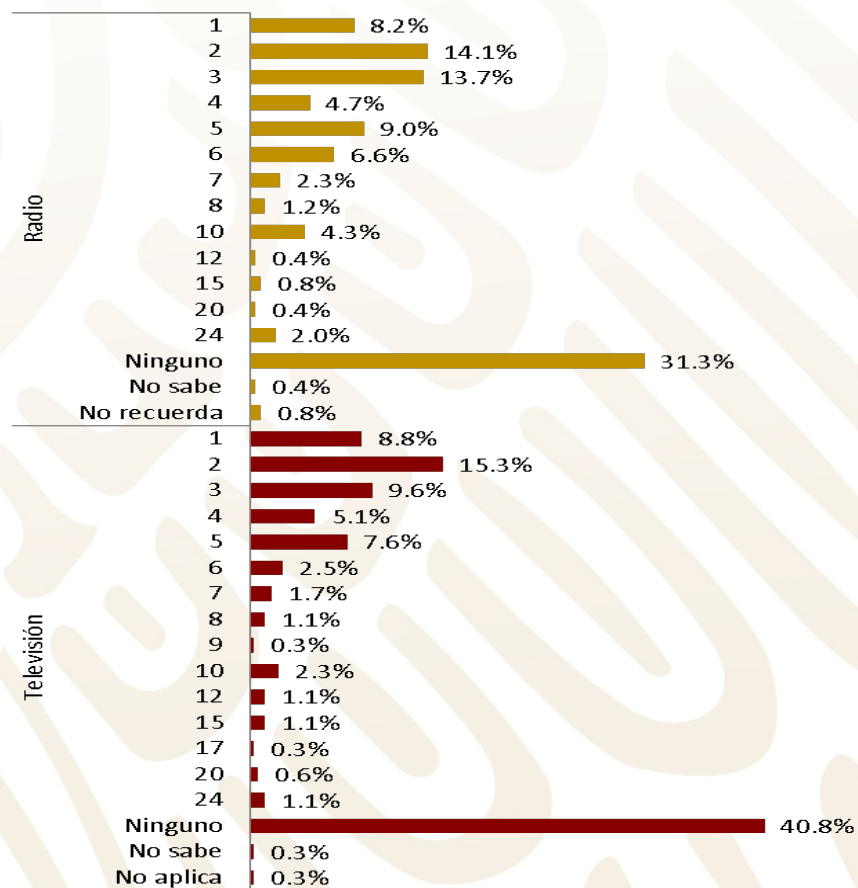
¿Le ha sido útil la información de los programas de Profeco transmitidos por radio y televisión para tomar mejores decisiones de consumo o de compra?

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



¿De junio a diciembre 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

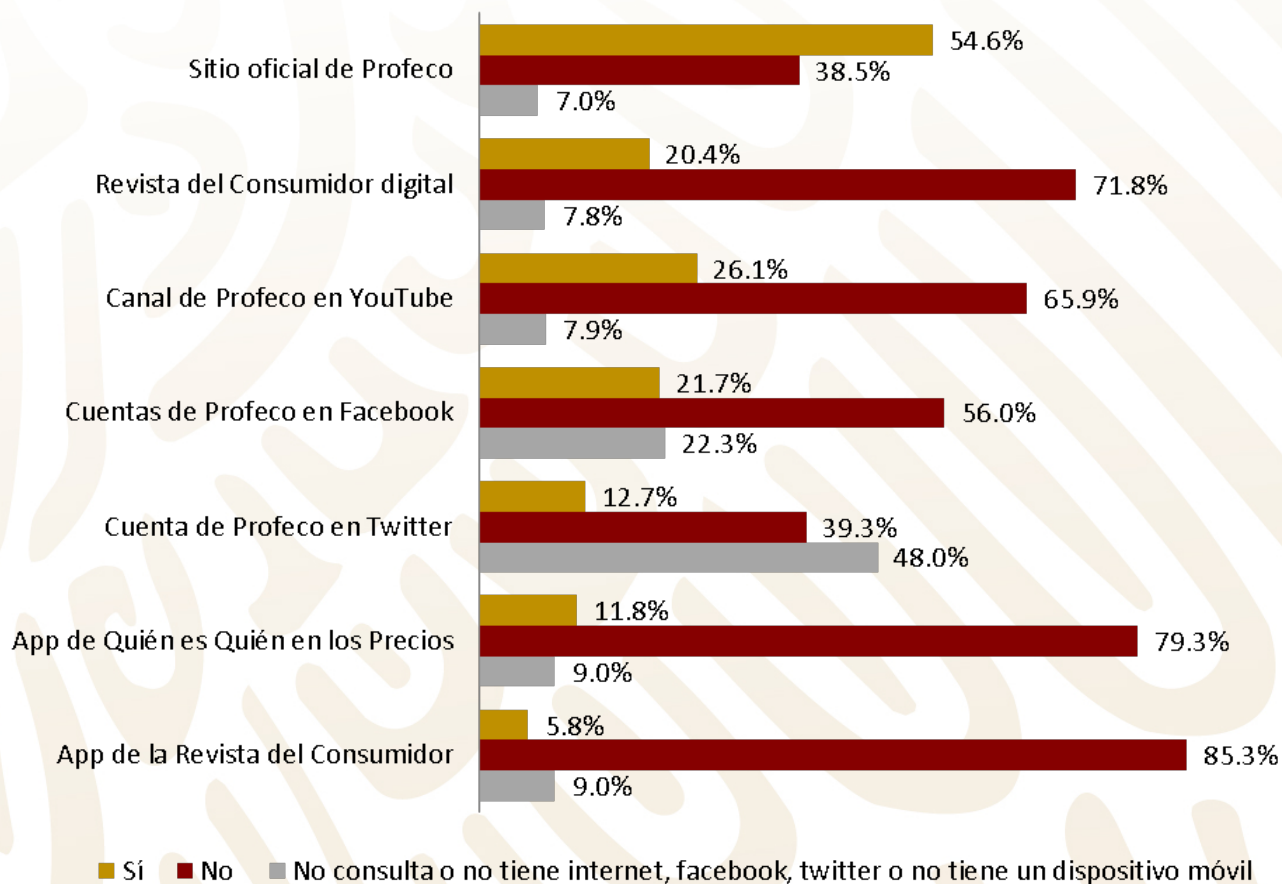




Sitios, redes sociales y Apps de Profeco

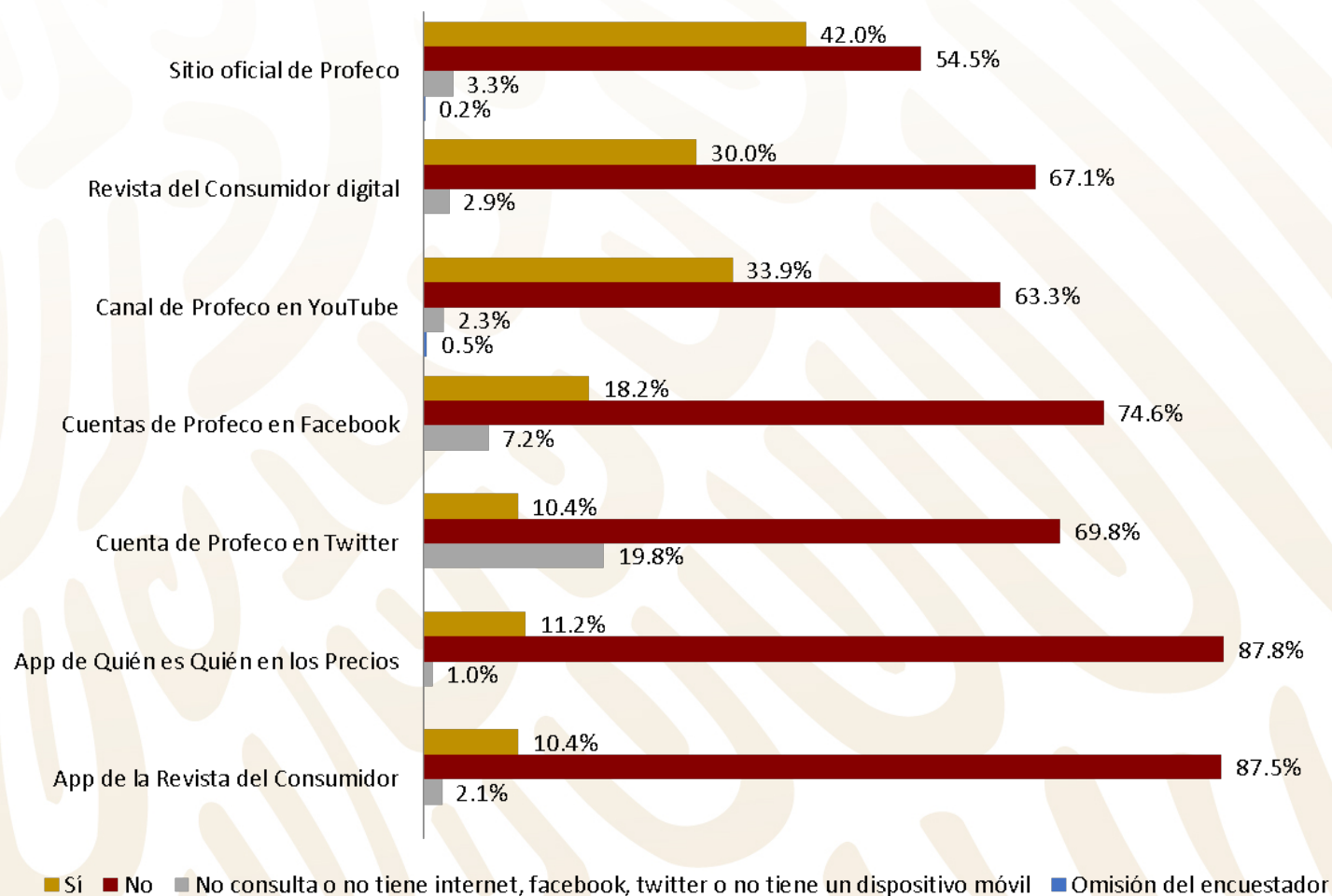
¿Sabe o ha oído que Profeco difunde información en internet a través de... ?

Porcentaje de personas entrevistadas



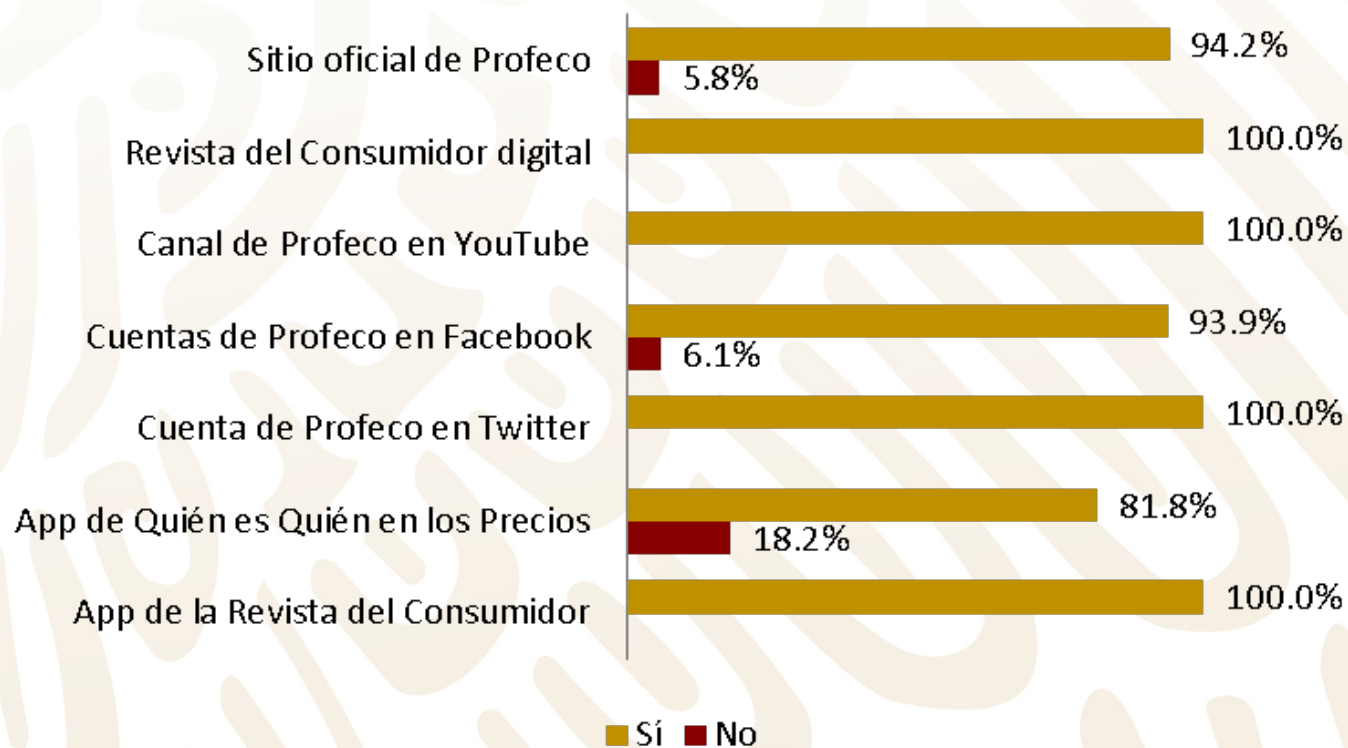
¿Ha visto o consultado esta información de Profeco en internet a través de... ?

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



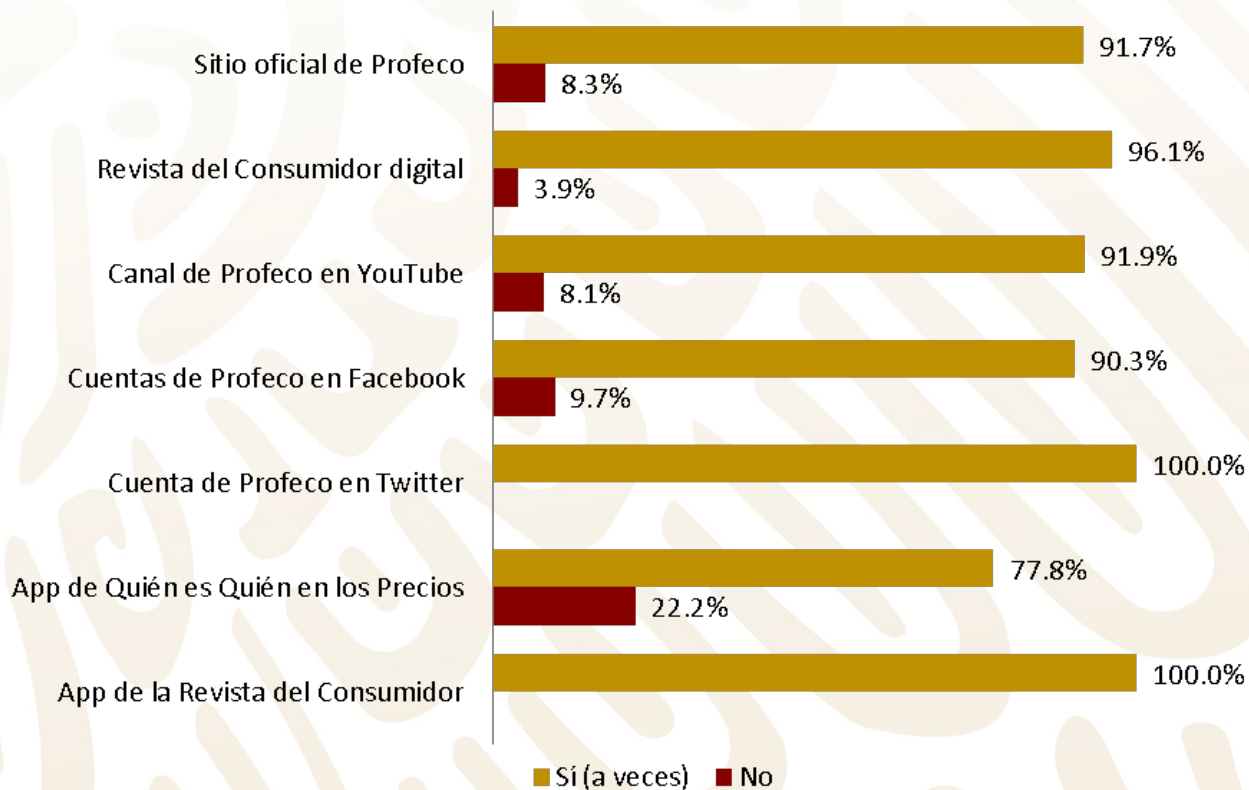
¿Le ha sido útil para tomar mejores decisiones de consumo o de compra la información consultada a través de... ?

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



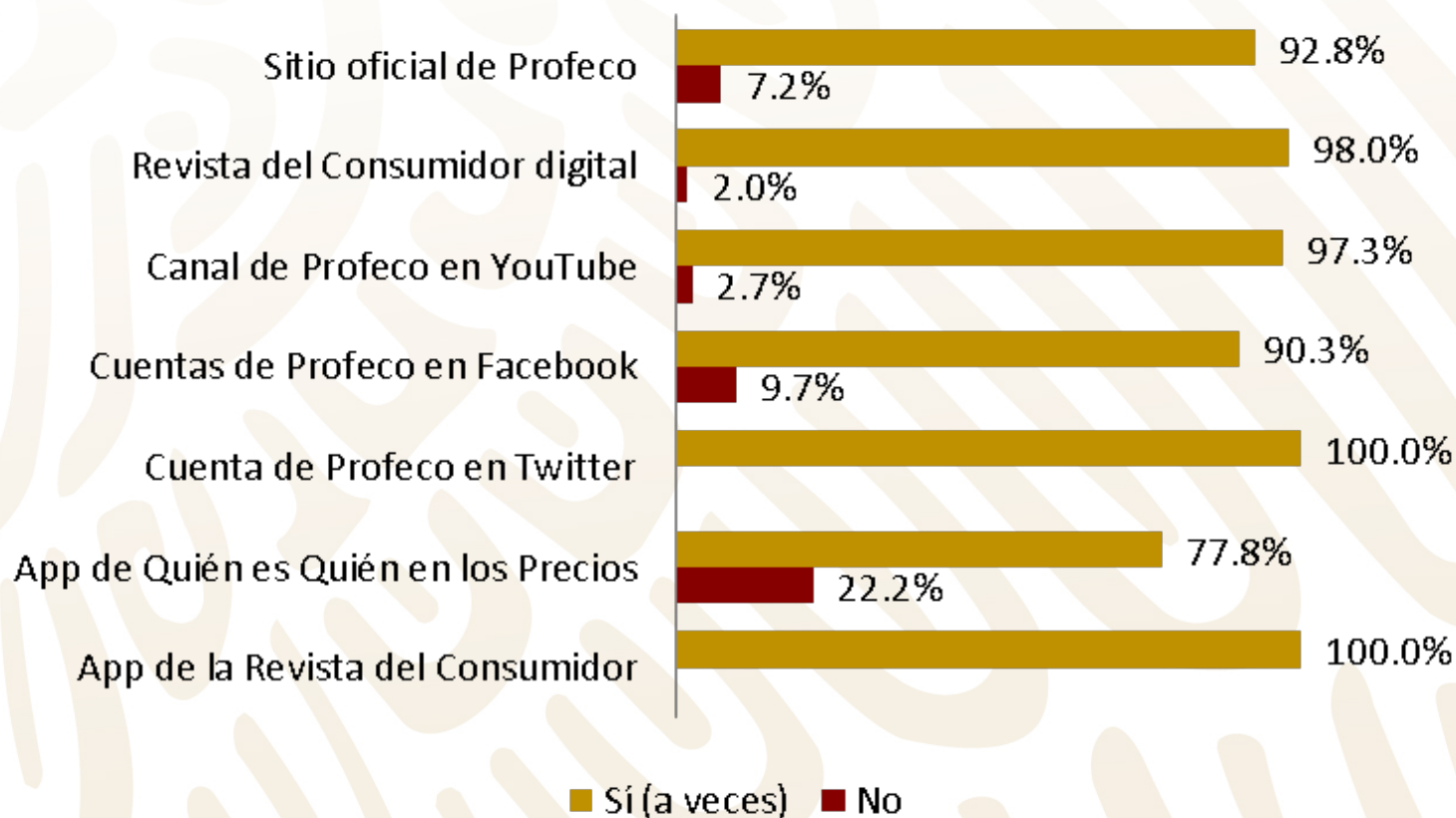
¿Le pareció actual para tomar mejores decisiones de consumo o de compra la información consultada a través de... ?

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



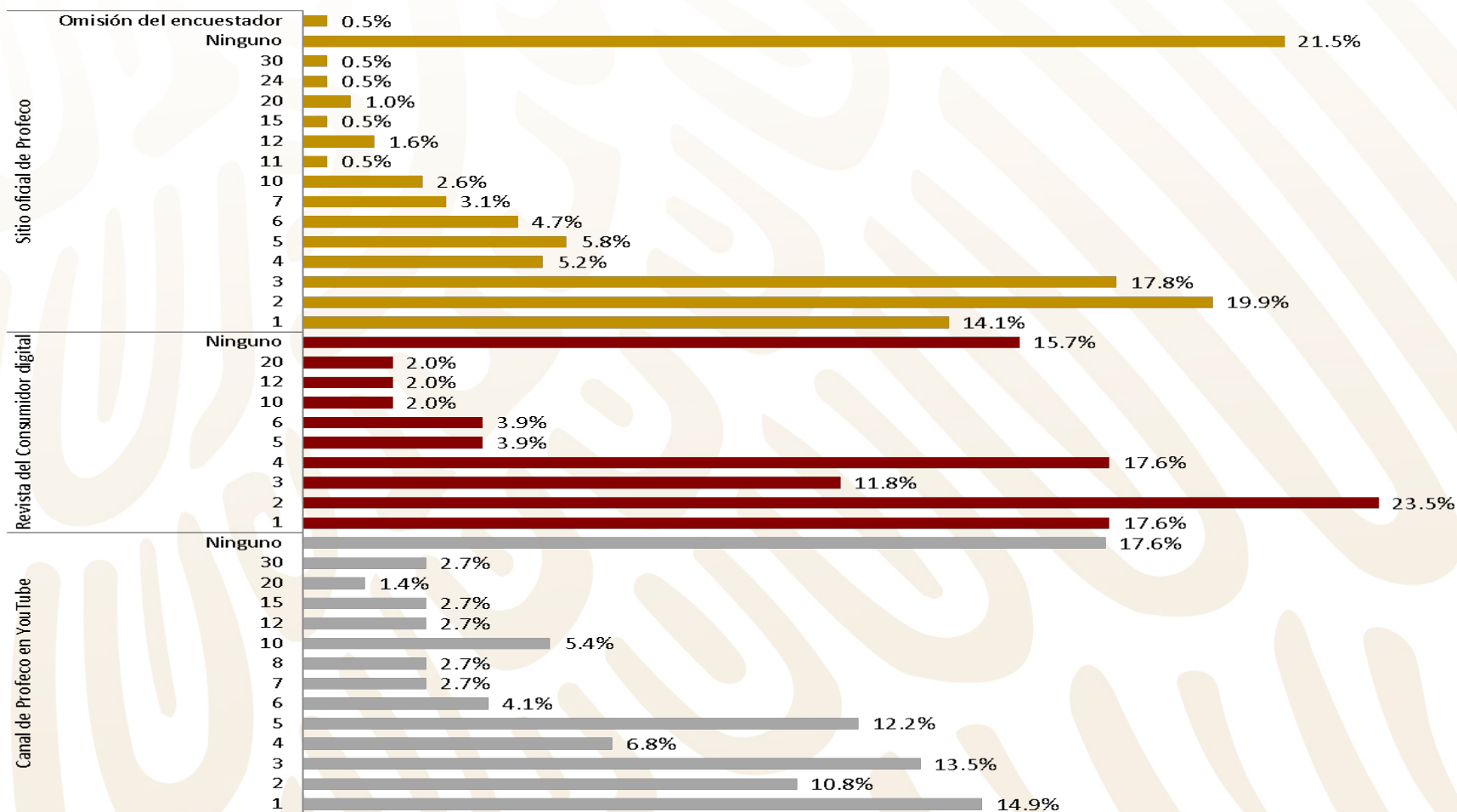
¿Le pareció clara para tomar mejores decisiones de consumo o de compra la información consultada a través de... ?

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



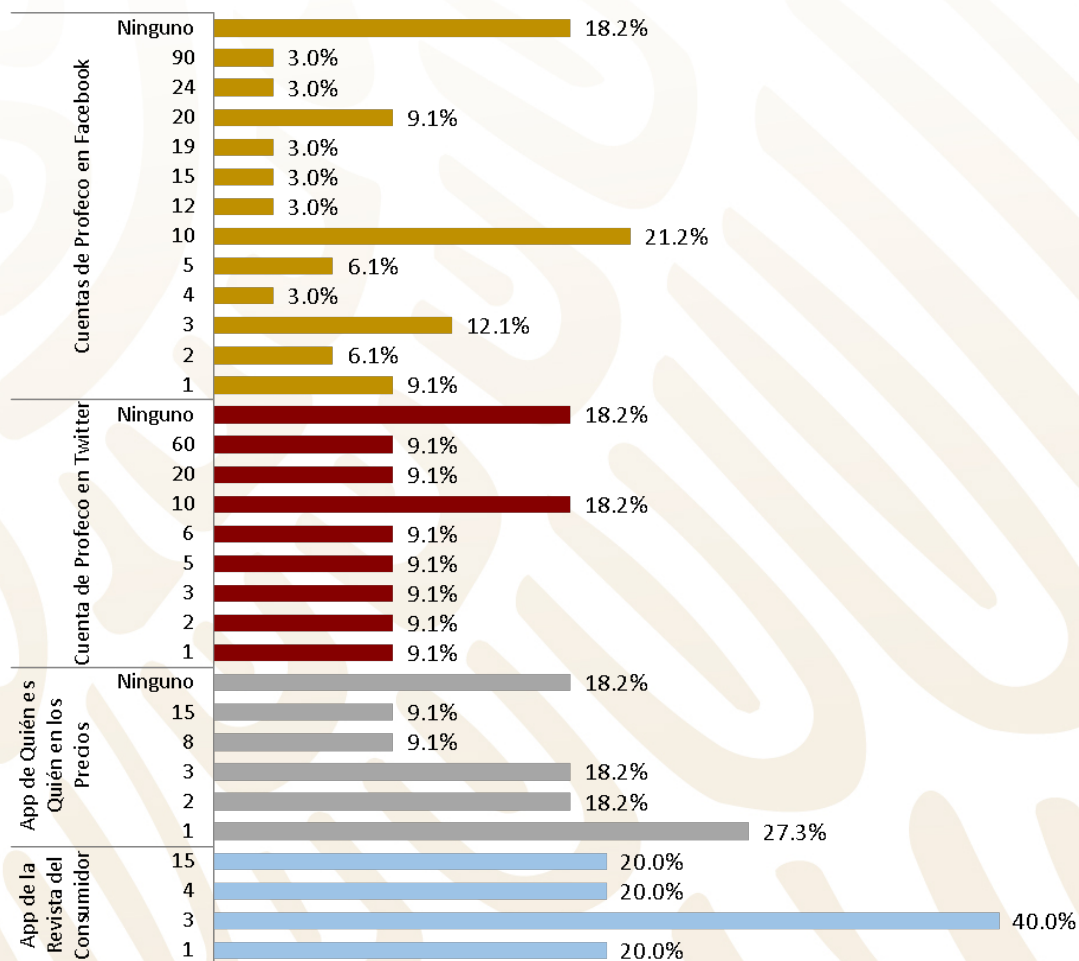
¿De junio a diciembre de 2018, ¿cuántas veces ha consultado o revisado información de Profeco publicada en... ?

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



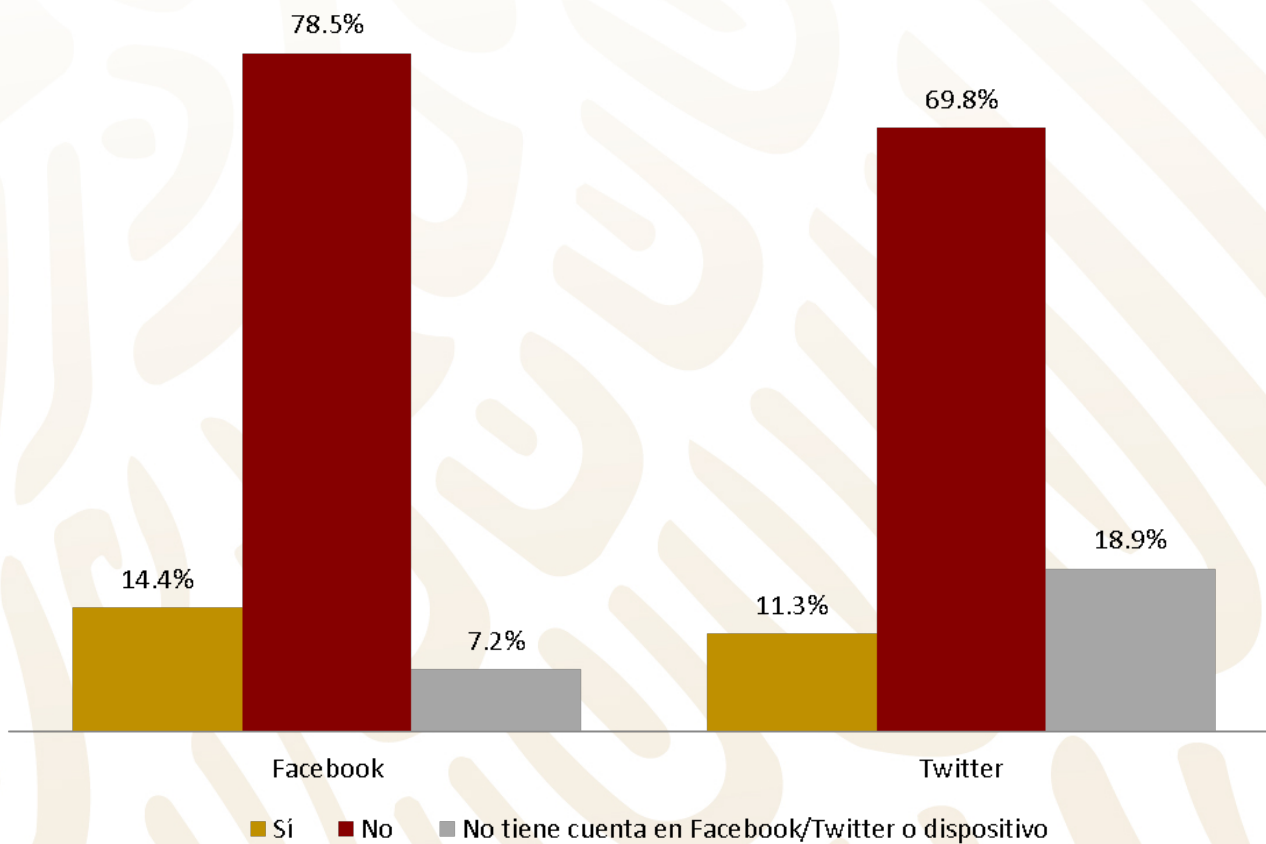
¿De junio a diciembre de 2018, ¿cuántas veces ha consultado o revisado información de Profeco publicada en... ?

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



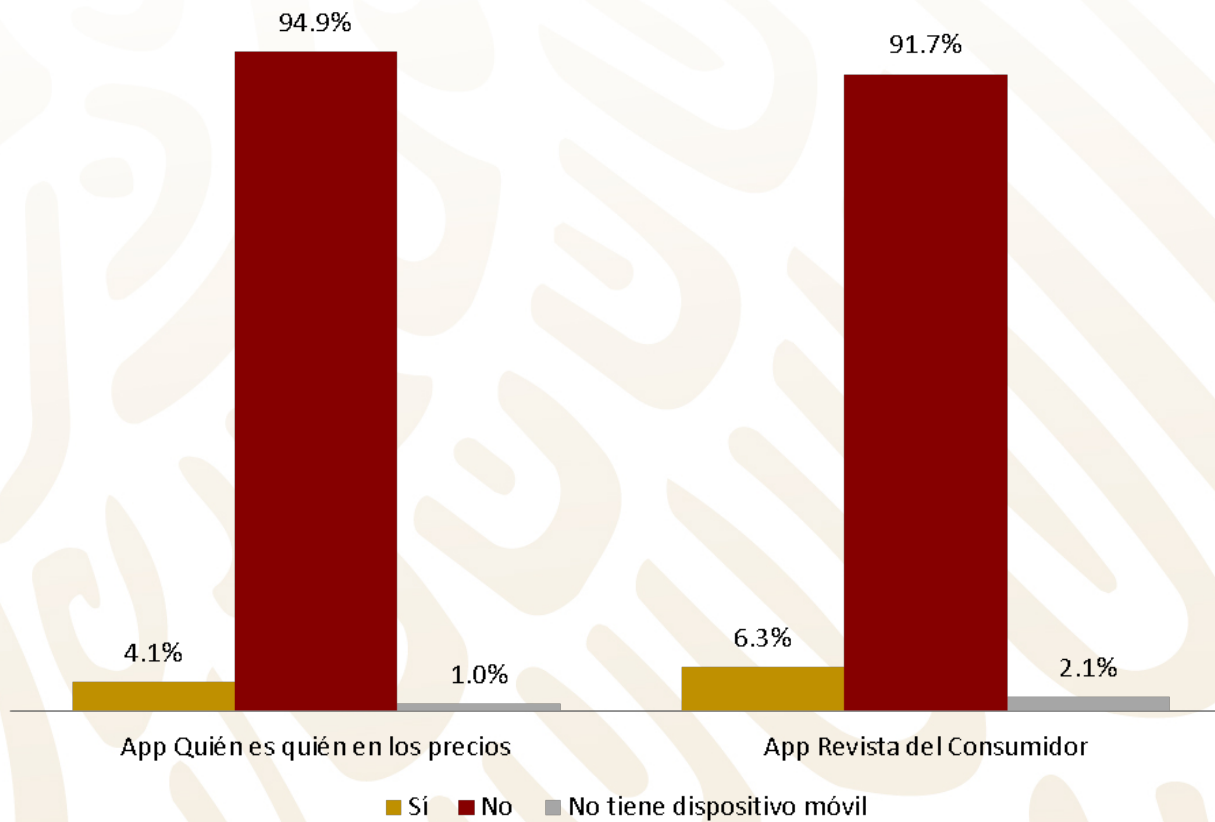
¿Sigue a Profeco a través de su cuenta de... ?

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

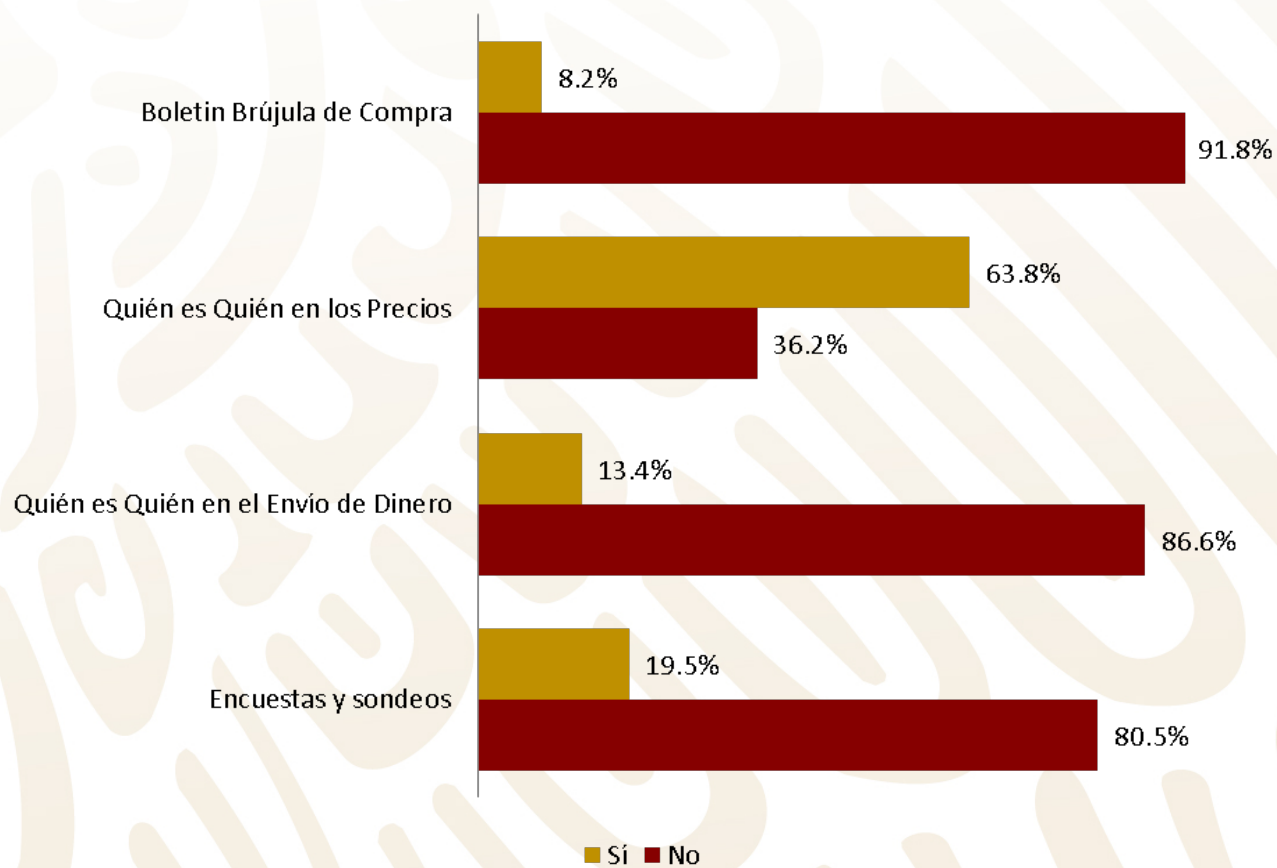




Programas

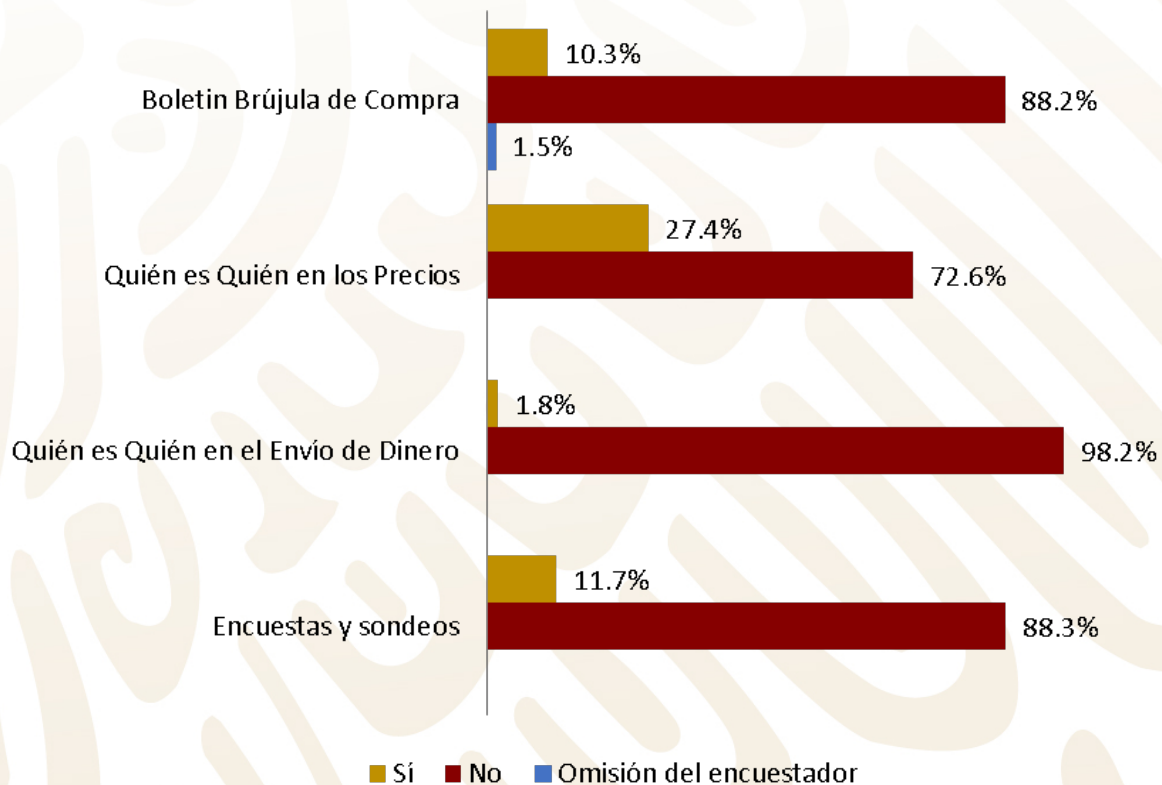
¿Sabe o ha oído que Profeco difunde información sobre temas de consumo en diferentes publicaciones llamadas... ?

Porcentaje de personas entrevistadas



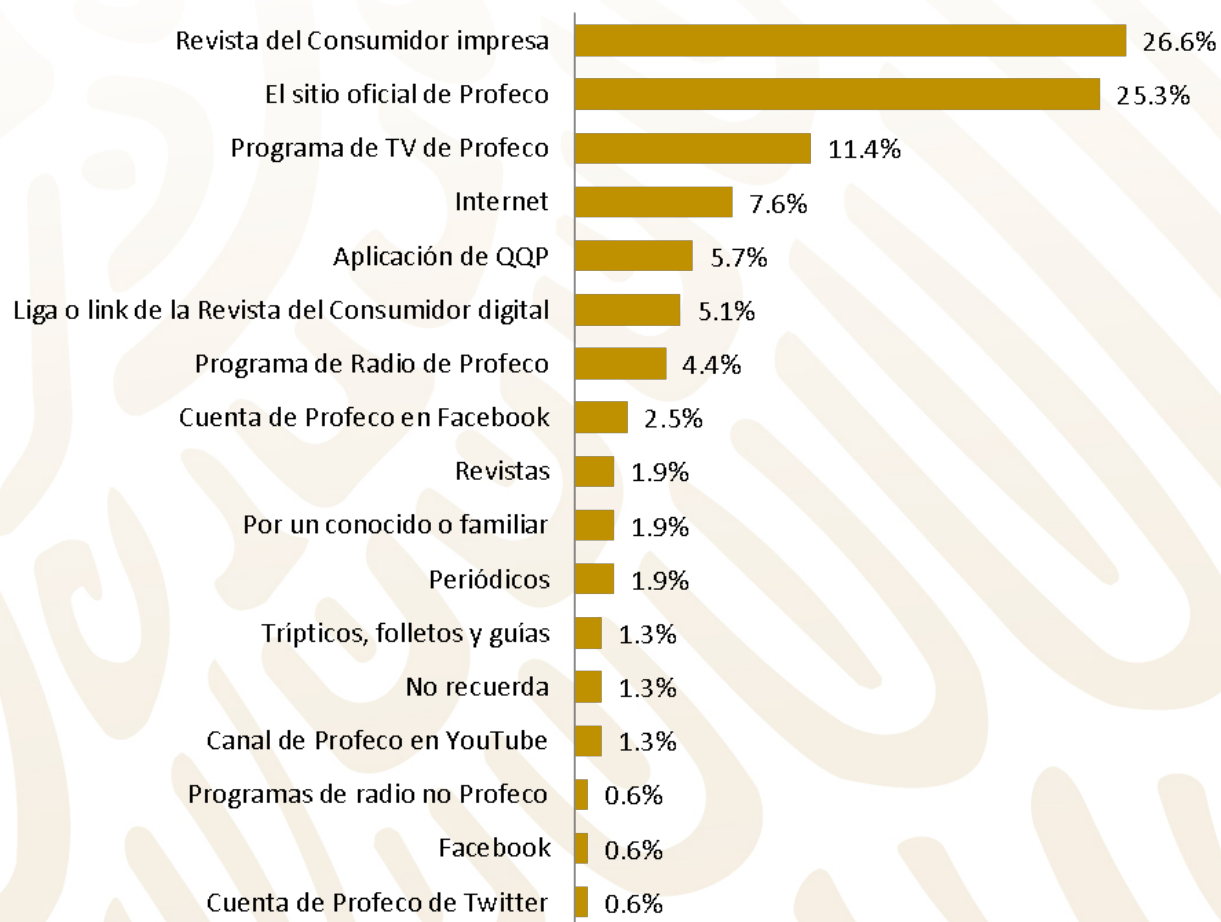
¿Usted ha visto o consultado esta información de Profeco de sus publicaciones llamadas... ?

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



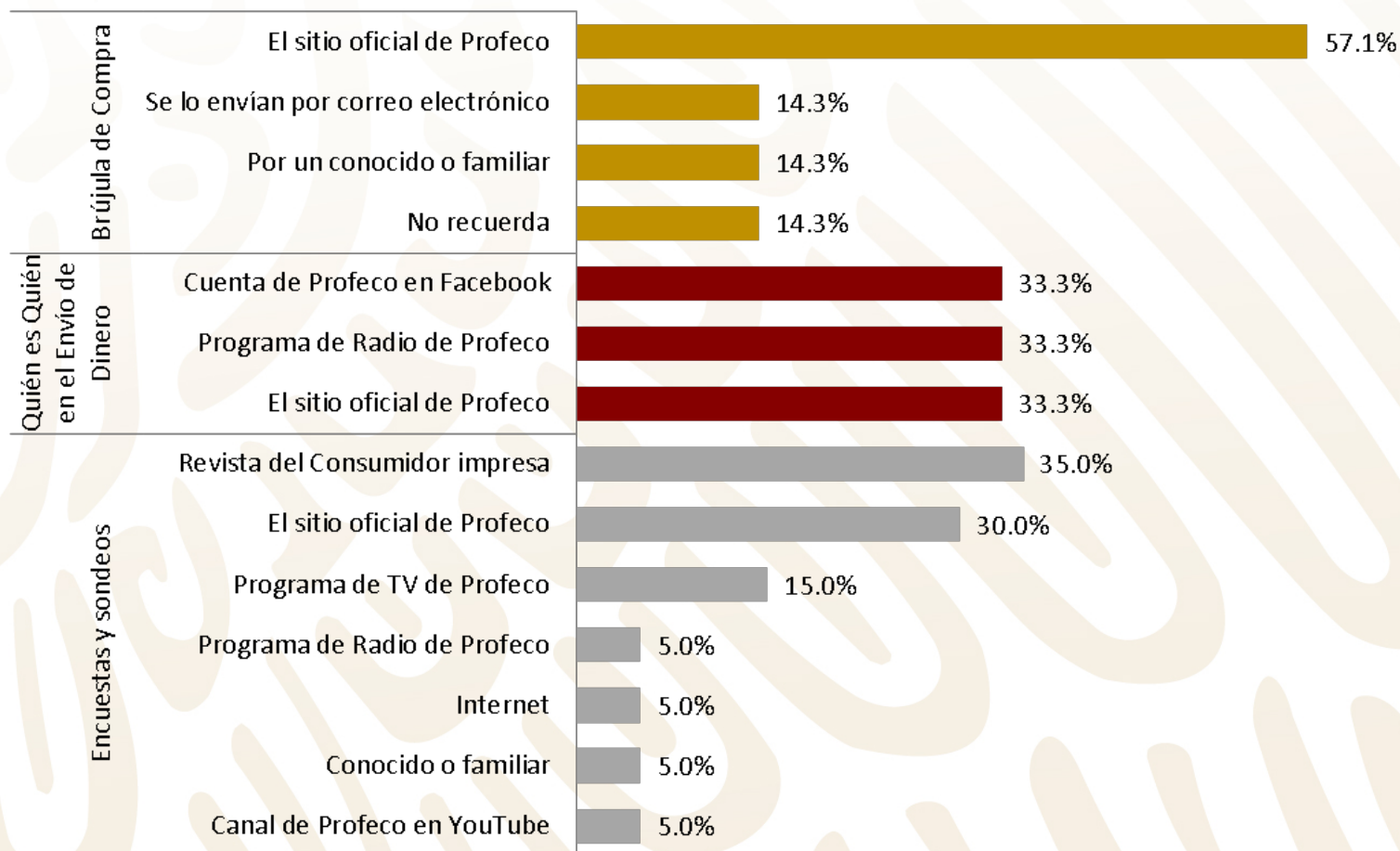
En qué medios ha leído o consultado la información de Quién es Quién en los Precios?

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



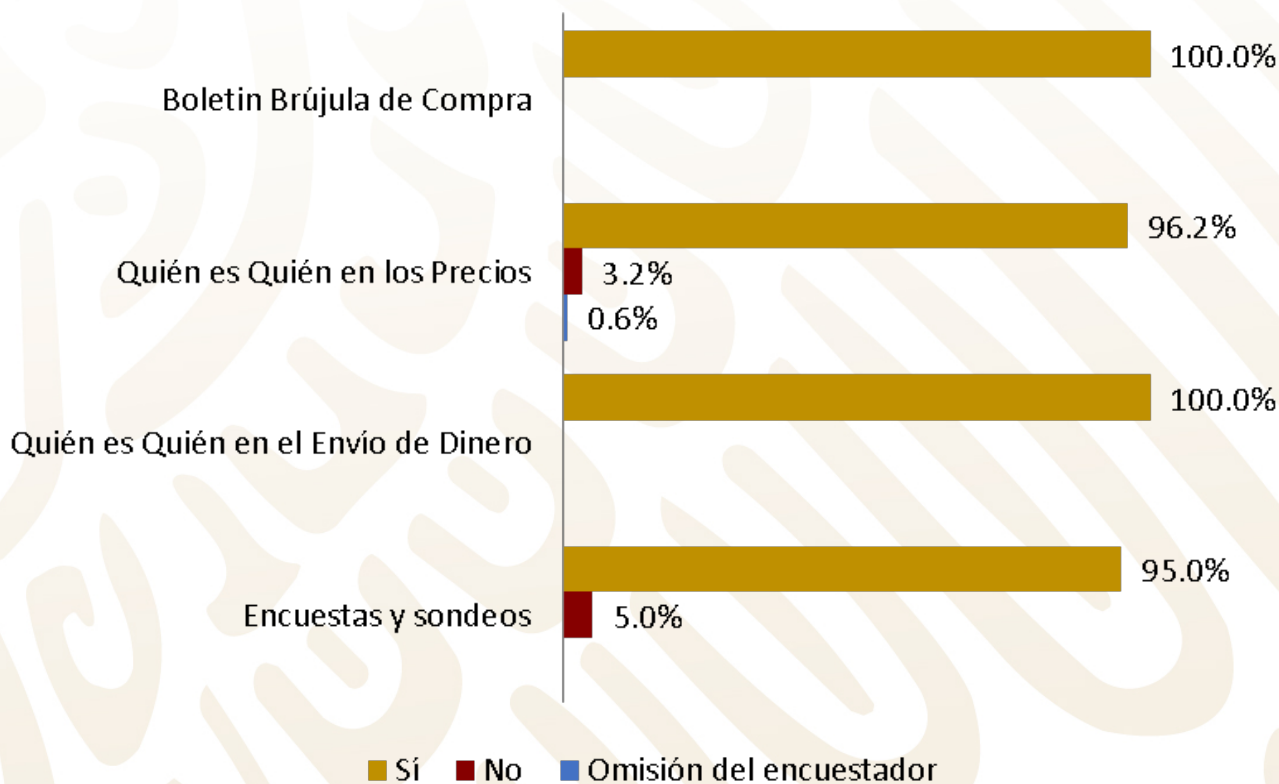
¿En qué medios ha leído o consultado la información de... ?

Porcentaje de quienes han consultado la información de cada programa.



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

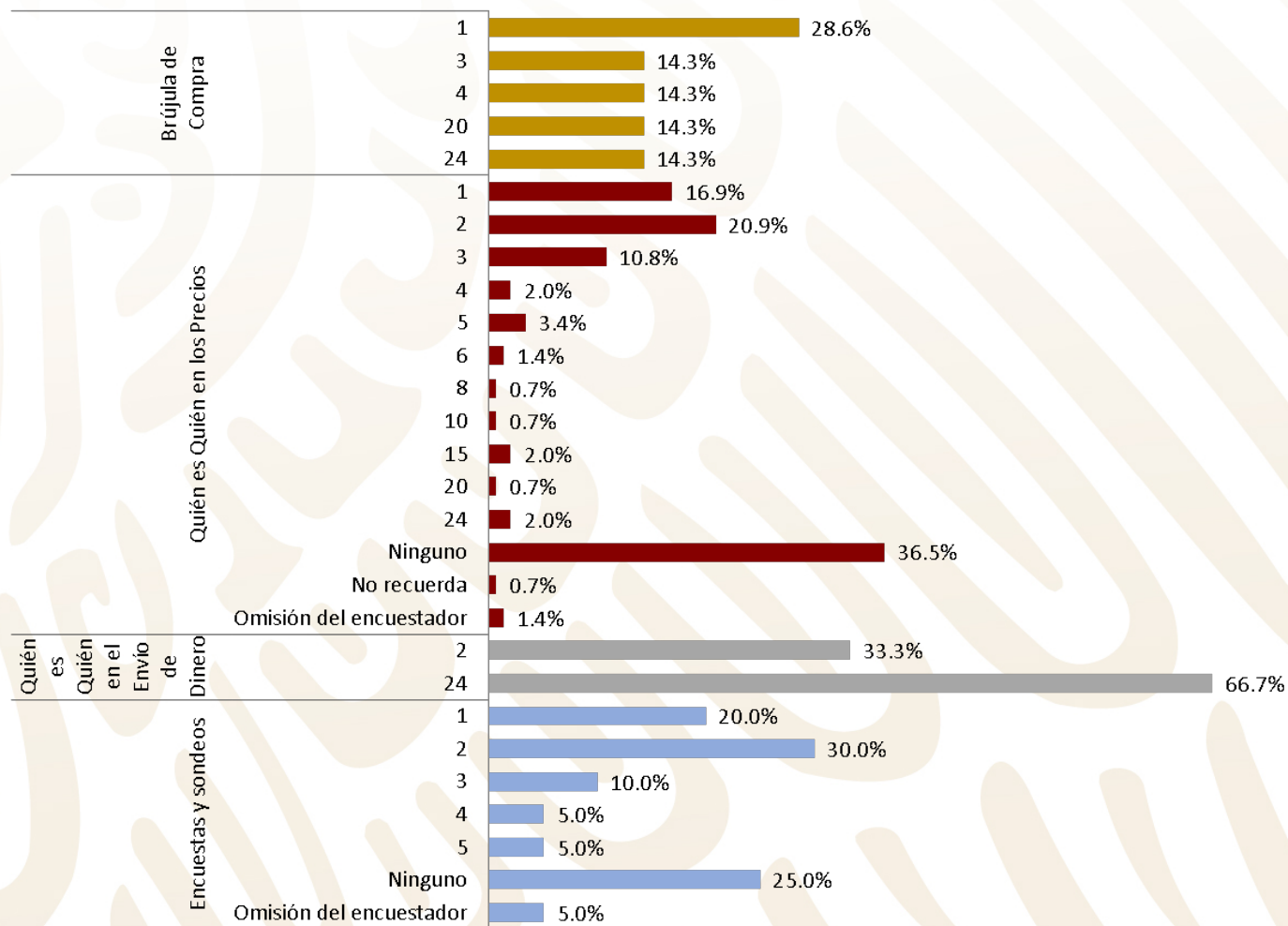
Porcentaje de quienes saben que Profeco difunde información a través de cada programa



Las razones por las que consultar el QQP no les fue útil fueron: No fue verídica (20%), No la utilizó/consideró la información (sólo le fue interesante, etc.) (20%), No encontró el modelo del producto que quería (20%), No era actual ni de la ciudad/ No estaba actualizada (40%). Mientras que la razón por la que no les fue útil la información de encuestas y sondeos fue por que: No la utilizó/consideró la información (sólo le fue interesante, etc.) (100%).

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

Porcentaje de quienes han consultado la información de cada programa

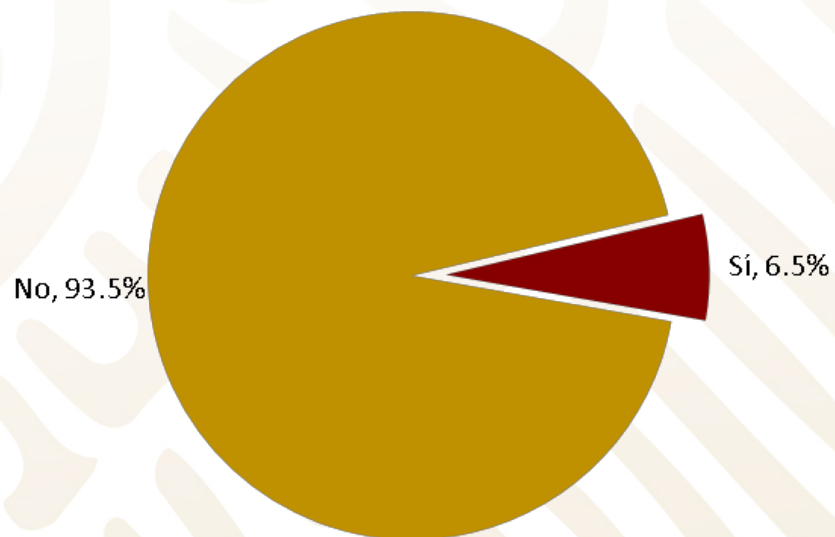




Organizaciones de consumidores y otros

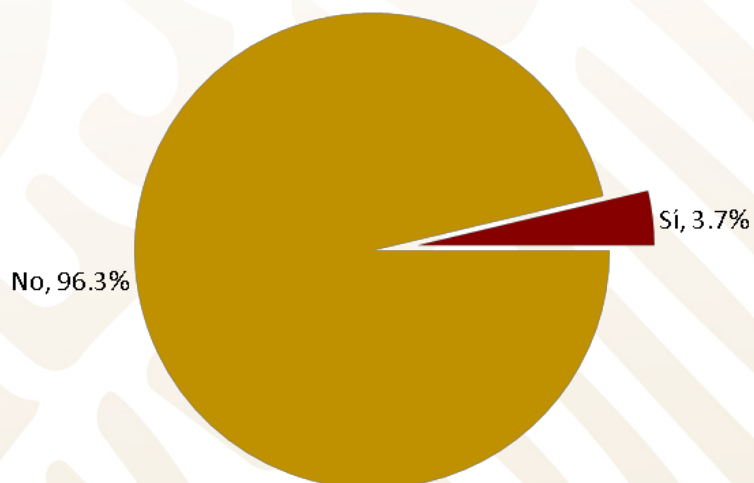
¿Sabe o ha oído hablar de los Grupos u Organizaciones de Consumidores de Profeco?

Porcentaje de personas entrevistadas



¿De junio a diciembre de 2018 ¿ha estado inscrito en alguno de estos grupos u organizaciones?

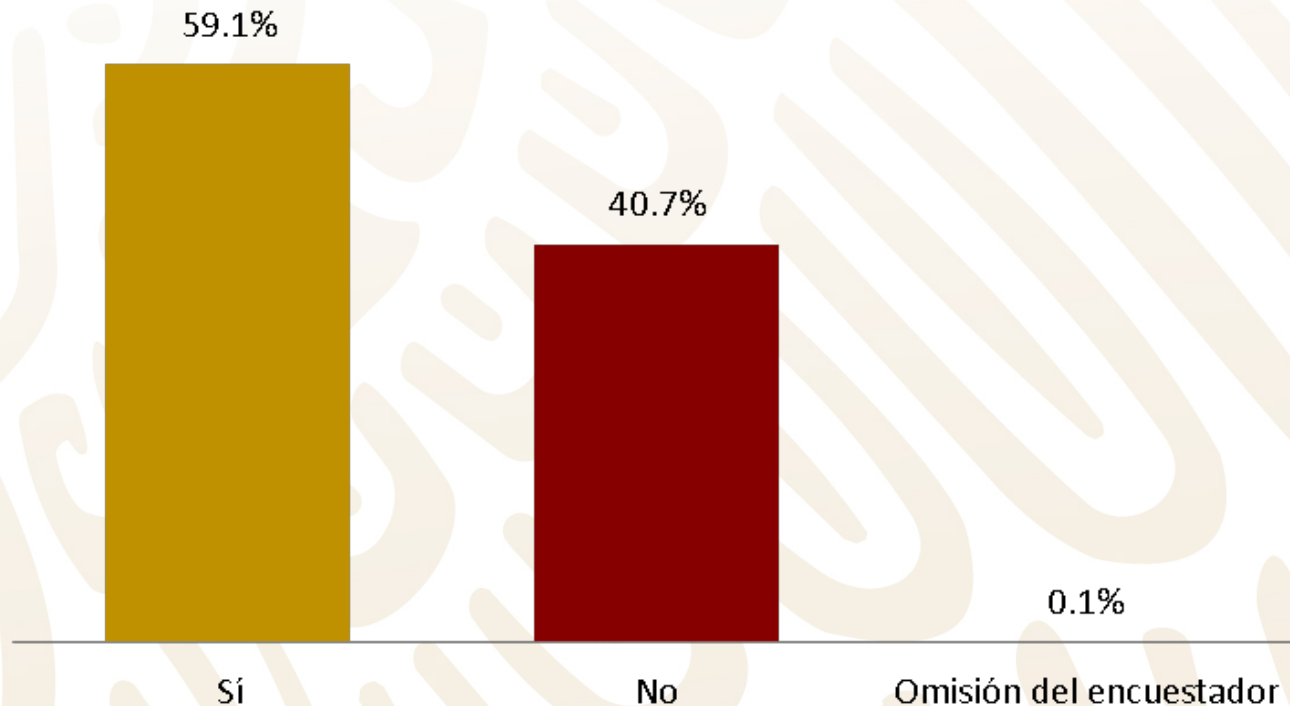
Porcentaje de quienes han oído de los grupos u organizaciones de consumidores de Profeco



A las personas que están inscritas en un Grupo, dijeron que les ha sido útil la información que le brindan para tomar mejores decisiones de consumo o de compra. Además indicaron que de junio a diciembre no recibieron ninguna clase en el grupo.

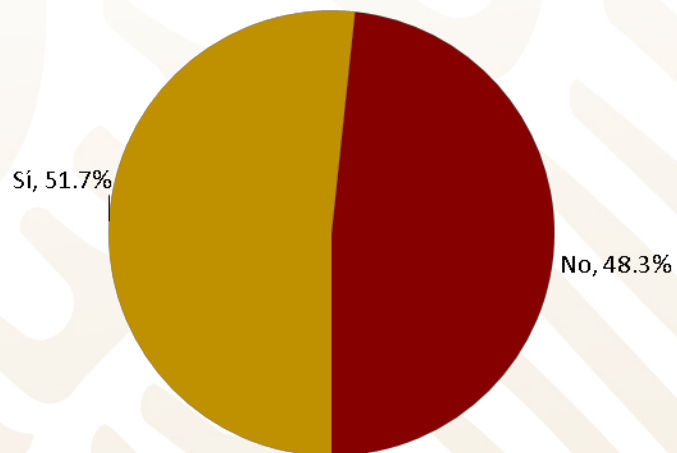
¿Estaría interesado/a en recibir educación para el consumo en un grupo de consumidores?

Porcentaje de quienes han oído de los Grupos u Organizaciones de Consumidores de Profeco, pero no forman parte de uno y no sabían o habían escuchado hablar de esos grupos



¿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 quienes dijeron tener un comentario

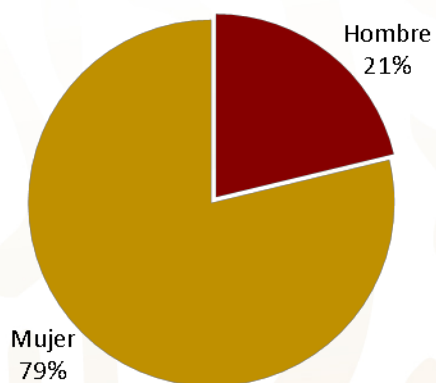
Comentario o sugerencia	%
Mayor difusión de los productos de la CGED (internet, trípticos, programas, etc.)	25.6%
Mayor difusión de TODO lo que hace Profeco (en general, quejas, verificación, precios, etc.)	15.2%
Verificar que coincidan los precios anunciados con los que cobran	11.2%
Mejorar la atención a quejas y denuncias (solución, atención, tiempo, etc.)	8.7%
Que controlen los precios de algunos productos	8.7%
Incrementar las acciones de verificación y vigilancia	5.5%
Mejorar los horarios de los programas de Profeco que se transmiten en TV y de radio	4.7%
Verificar que sean reales las ofertas y promociones del Buen Fin	3.8%
Que ejerza una mayor autoridad (mayores atribuciones para obligar a cumplir a proveedores)	3.6%
Mejorar la atención a las y los consumidores	1.9%
Mejorar la distribución de información impresa de Profeco (folletos, trípticos, etc.)	1.7%
Mejorar la distribución impresa de la RC	1.1%
Reducir el precio de la Revista del Consumidor (RC) o que sea gratuita	1.1%
Ampliar el tiempo e información de las capsulas de profeco en tv, radio o youtube	0.6%
Mejorar la información y acceso del sitio de Profeco en internet	0.6%
Mayor difusión de información de precios de productos y servicios en medios de comunicación	0.4%
Mayor difusión de información en general sobre productos y servicios en medios de comunicación	0.4%
Mejorar y actualizar los contenidos de la RC	0.4%
Actualizar la información de precios en Internet	0.2%
Dudo de la información de Profeco porque considero que las marcas la utilizan como ventana para promocionar sus productos	0.2%
Más verificación de básculas en mercados	0.2%

Comentario o sugerencia	%
Mayor difusión de la Revista del Consumidor	0.2%
Mejorar el tiempo de respuesta en el Teléfono del Consumidor	0.2%
Módulo de Profeco en el metro y tiendas de autoservicio, que los estudios de calidad en la revista sean más frecuentes de un mismo tema (colchones)	0.2%
Omisión del encuestador	0.2%
Que anuncien los horarios y canales del programa de Profeco en televisión	0.2%
Que chequen que los proveedores cumplan con la garantía que prometen	0.2%
Que chequen también el servicio de atención a cliente de las tiendas de autoservicio	0.2%
Que contesten el Teléfono del Consumidor porque lo dejan uno esperando siempre	0.2%
Que den las clases de Organización de Consumidores por Internet o en televisión	0.2%
Que en el programa de televisión no deje de aparecer el platillo sabio, porque luego no sale	0.2%
Que en la página de Internet de Profeco encuentren los mexicanos radicados en EU sobre empresas que dan el servicio allá de envío de dinero y telefonía celular más barata	0.2%
Que haya personal de Profeco en las tiendas de autoservicio y mercados públicos para que resuelvan de manera inmediata las quejas	0.2%
Que no desaparezca Profeco	0.2%
Que no sea necesario ir a oficinas para atender mi queja o denuncia	0.2%
Que no sirve para nada Profeco	0.2%
Que Profeco diga que comercios cobran de más y que los clausure	0.2%
Que Profeco tenga bolsa de trabajo	0.2%
Que Profeco vigile los mercados personalmente	0.2%
Que realicen auditoria a los establecimientos para ver los servicios que ofrecen (caso del flete del tinaco)	0.2%
Que verifiquen los mercados	0.2%

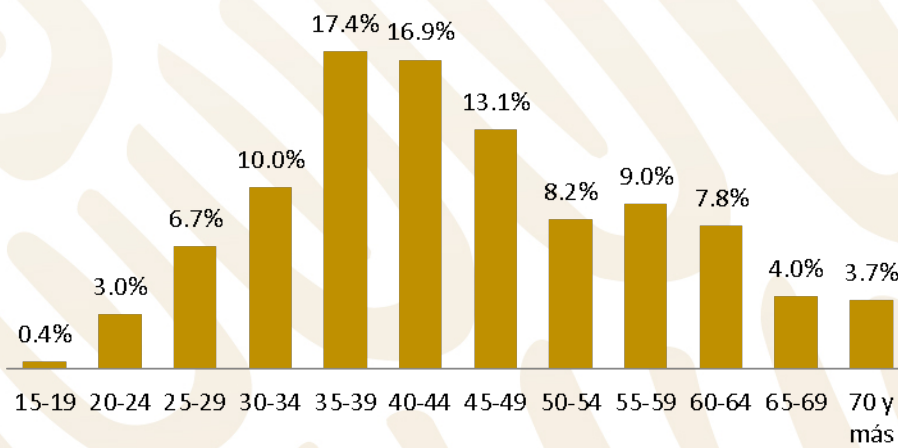


Datos sociodemográficos

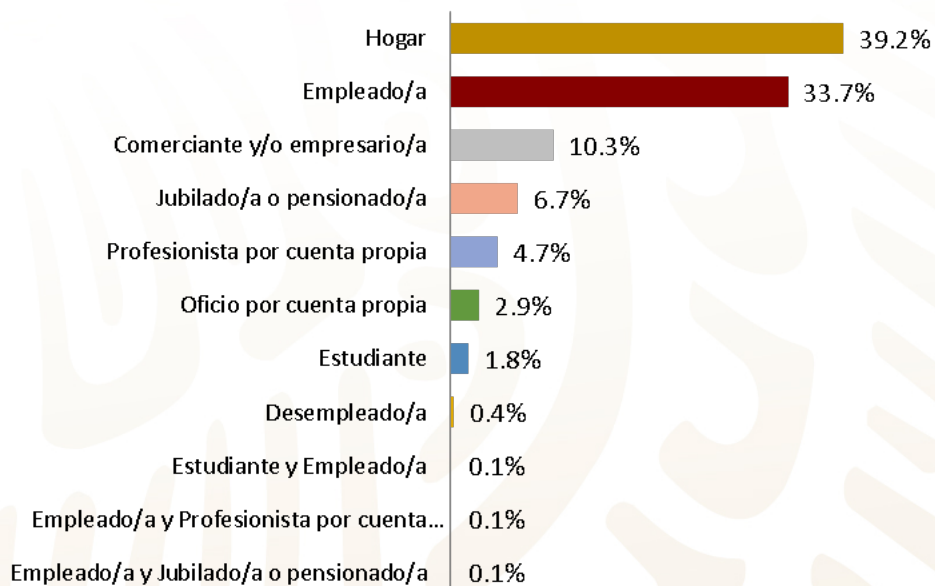
Sexo



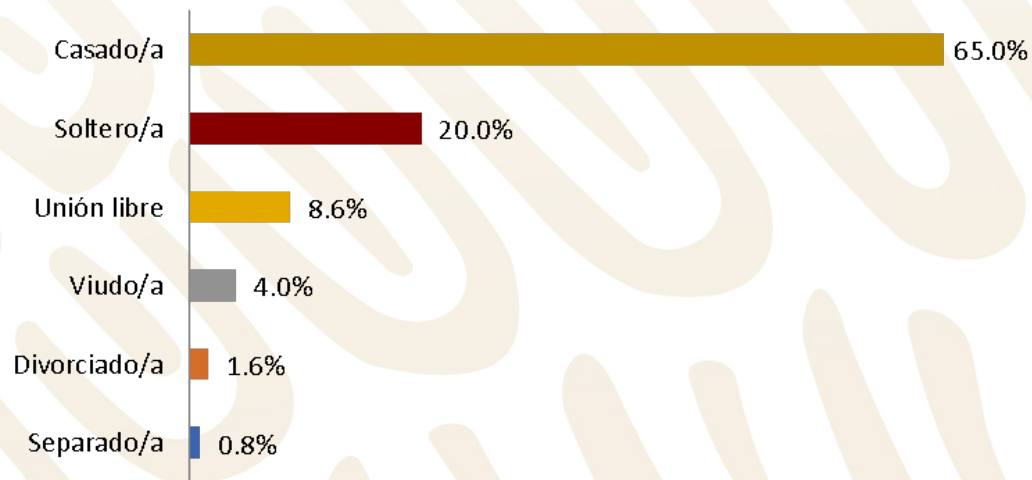
Edad



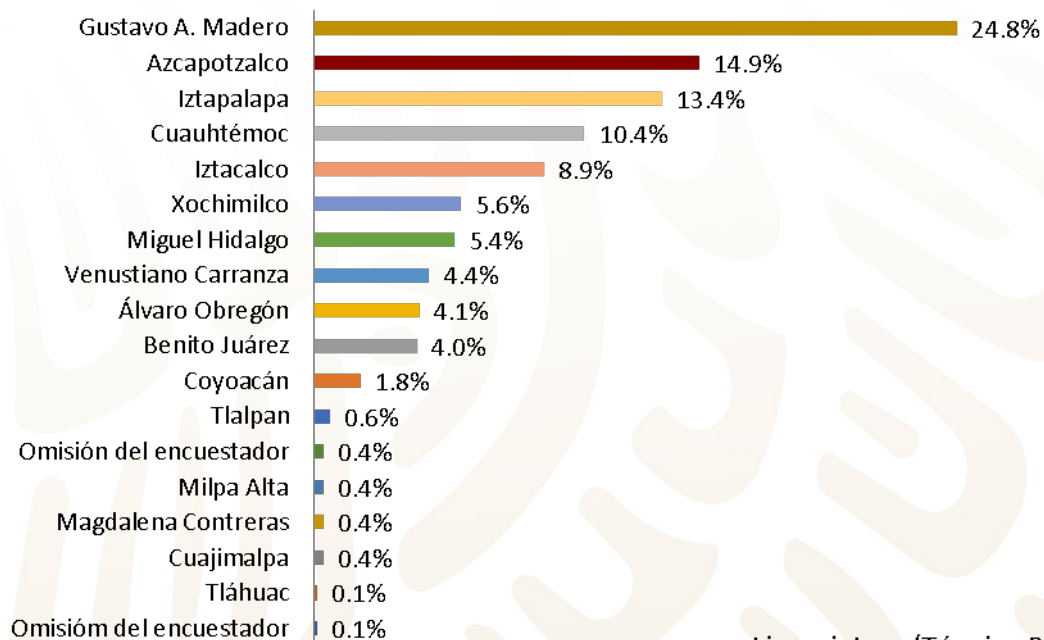
Ocupación



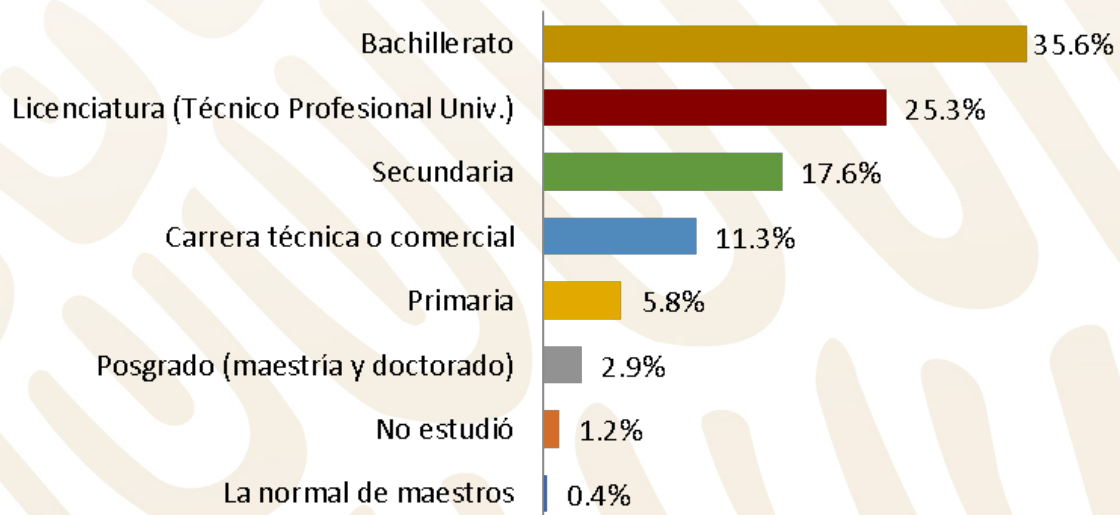
Estado civil



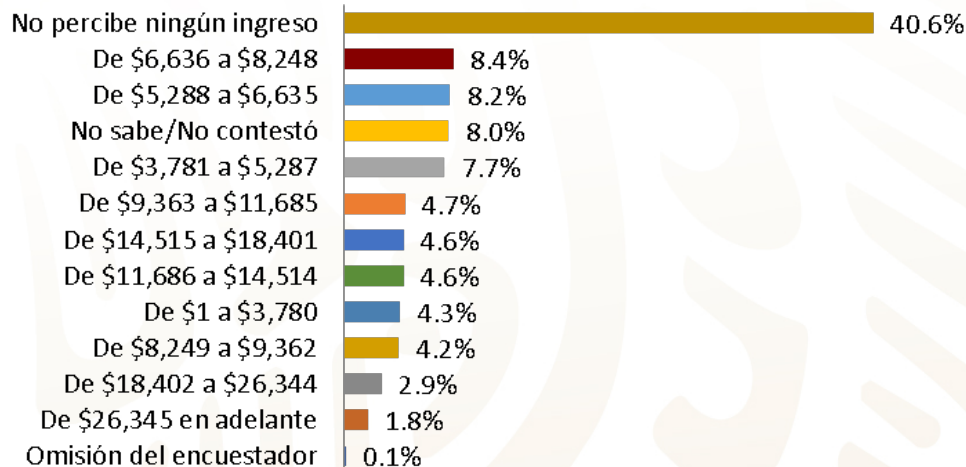
Alcaldía



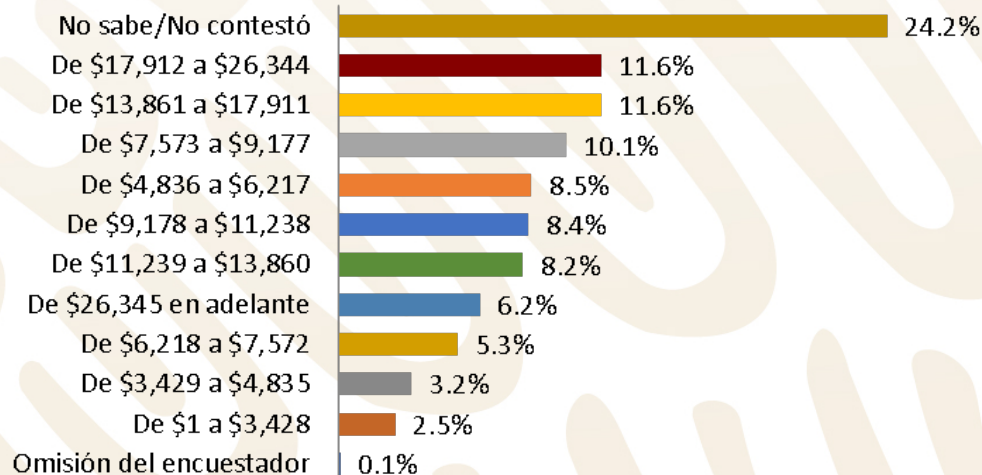
Escolaridad



Ingreso personal mensual



Ingreso familiar mensual





GOBIERNO DE
MÉXICO

