



PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Encuesta sobre los productos y servicios de la Coordinación General de Educación y Divulgación (1ª vuelta 2019)

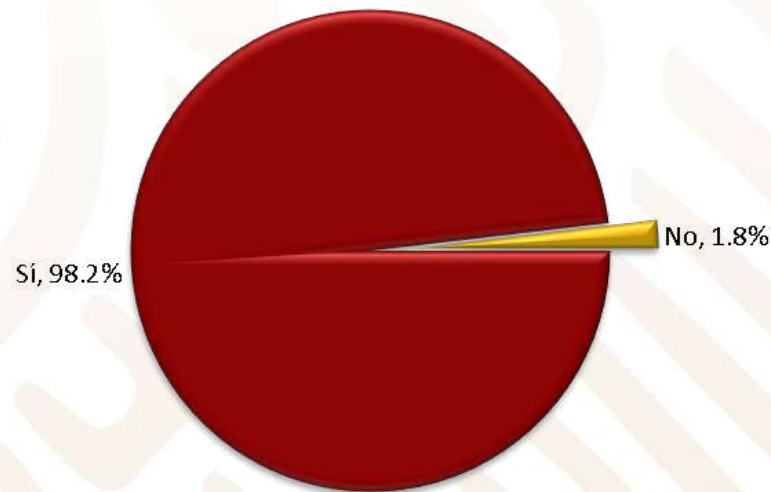
Junio de 2019

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 14 puntos de afluencia en la Ciudad de México.
- **Periodo de levantamiento:** Del 16 de mayo al 11 de junio de 2019.
- **Tamaño de muestra:** Se aplicaron 746 cuestionarios, lo que representa un margen de error de 3.7% para un nivel de confianza de 95%.

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

De un total de 760 personas consultadas



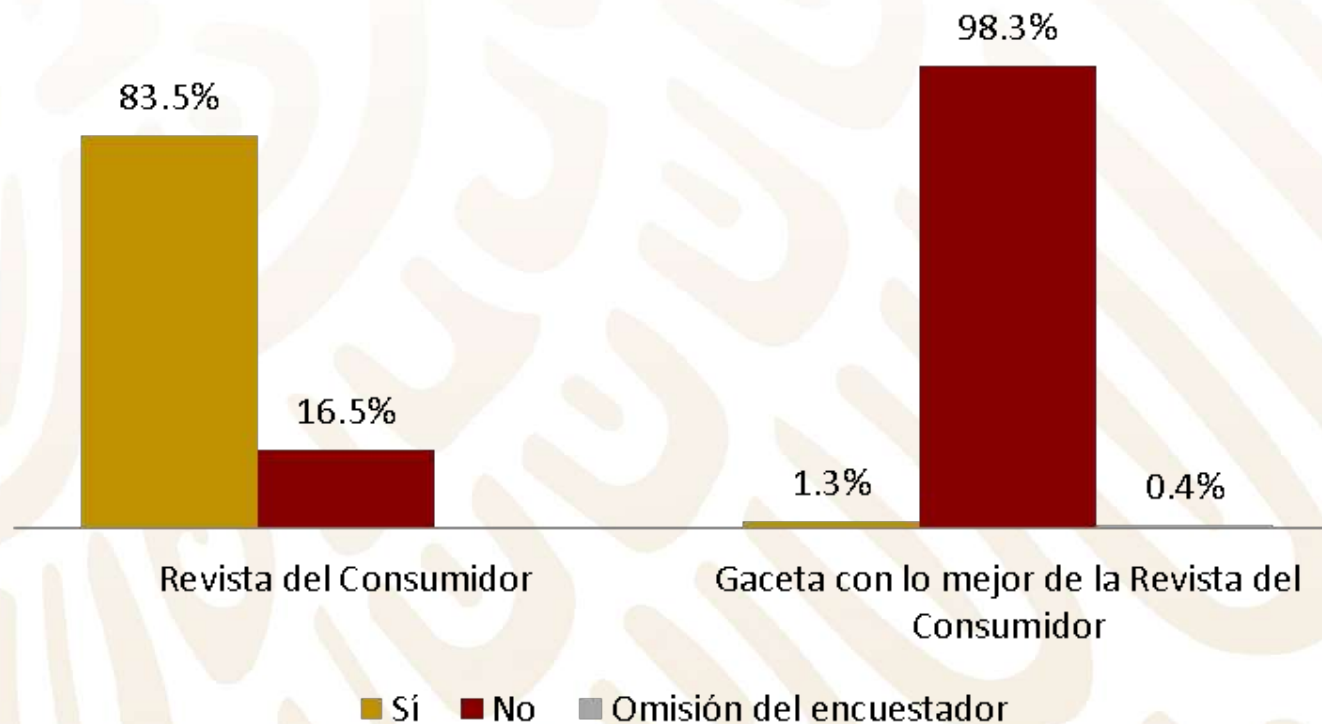
De 746 personas que saben o han oído hablar de Profeco, el total dijo que sabe o ha oído que Profeco difunde información sobre temas de consumo a través de la Revista de Consumidor, folletos, sitios en internet, teléfono, radio y televisión.



Publicaciones impresas

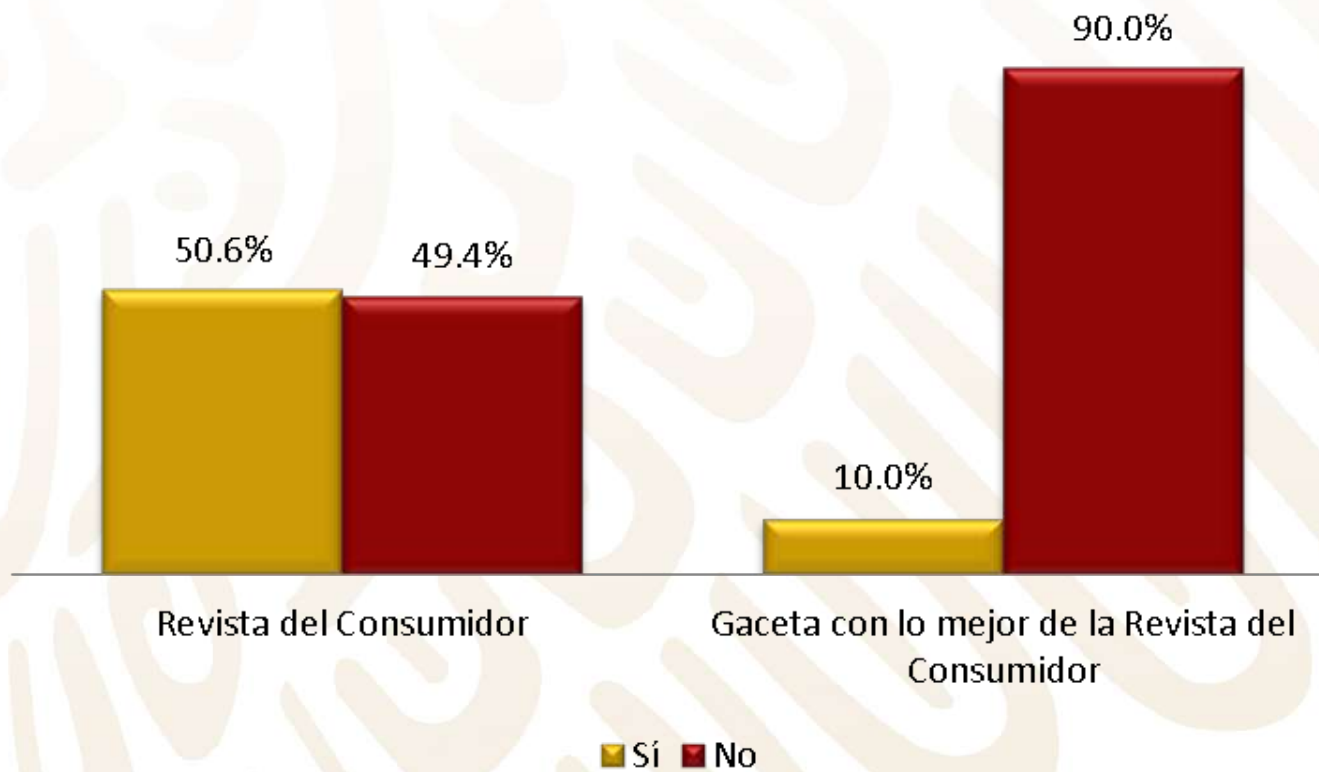
¿Sabe o ha oído de las publicaciones impresas de Profeco llamadas... ?

De un total de 746 personas entrevistadas que saben qué es Profeco y que difunde información sobre temas de consumo



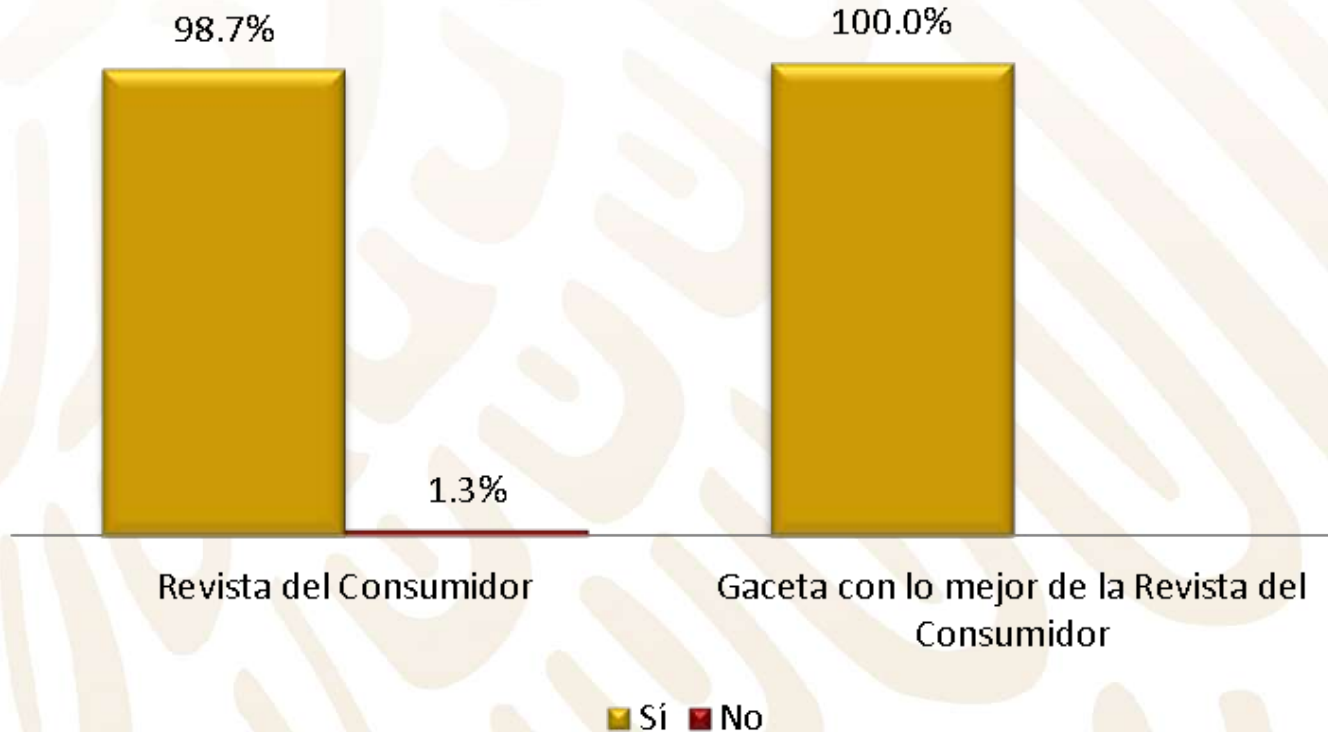
¿Ha leído alguno de los números de...?

Porcentaje de quienes sí han oído o saben de cada publicación



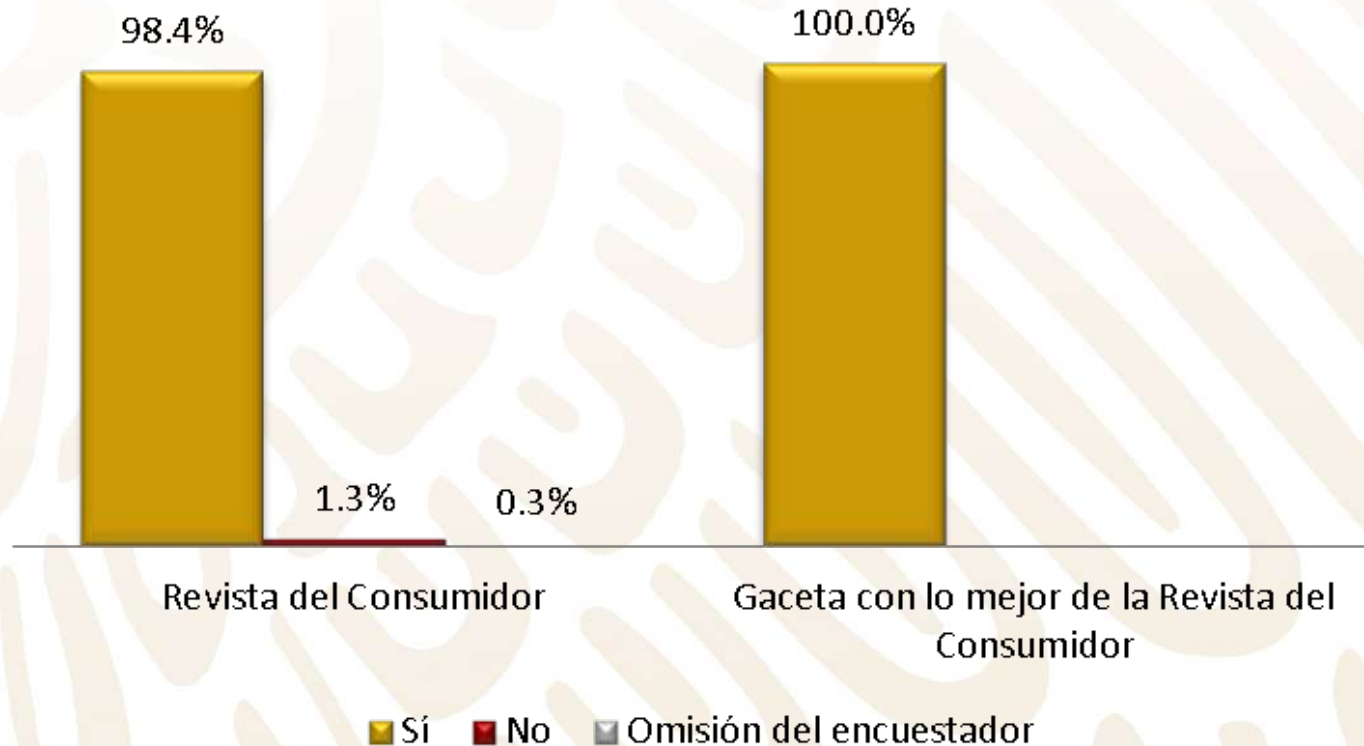
Para tomar mejores decisiones de consumo o de compra ¿le ha sido útil la información de... ?

Porcentaje de quienes han leído cada publicación



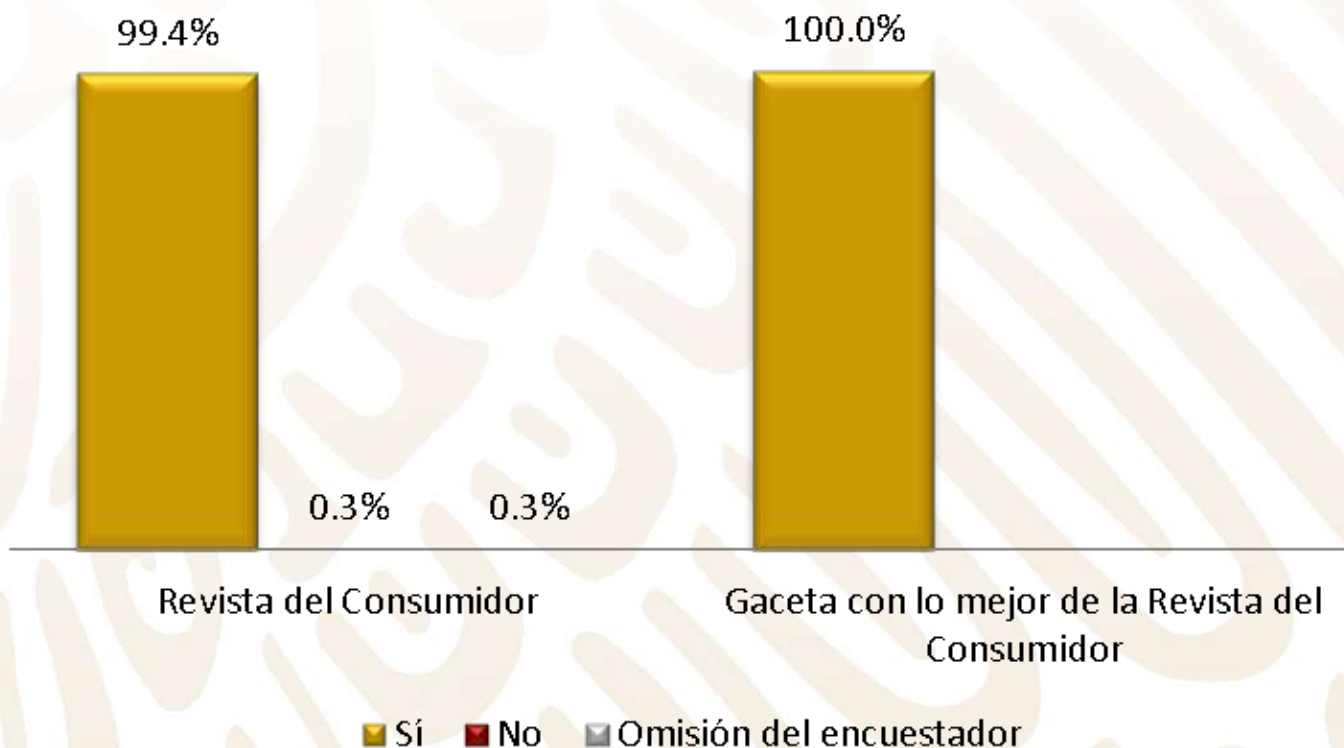
Para tomar mejores decisiones de consumo o de compra ¿le pareció creíble la información de... ?

Porcentaje de quienes sí han leído cada publicación



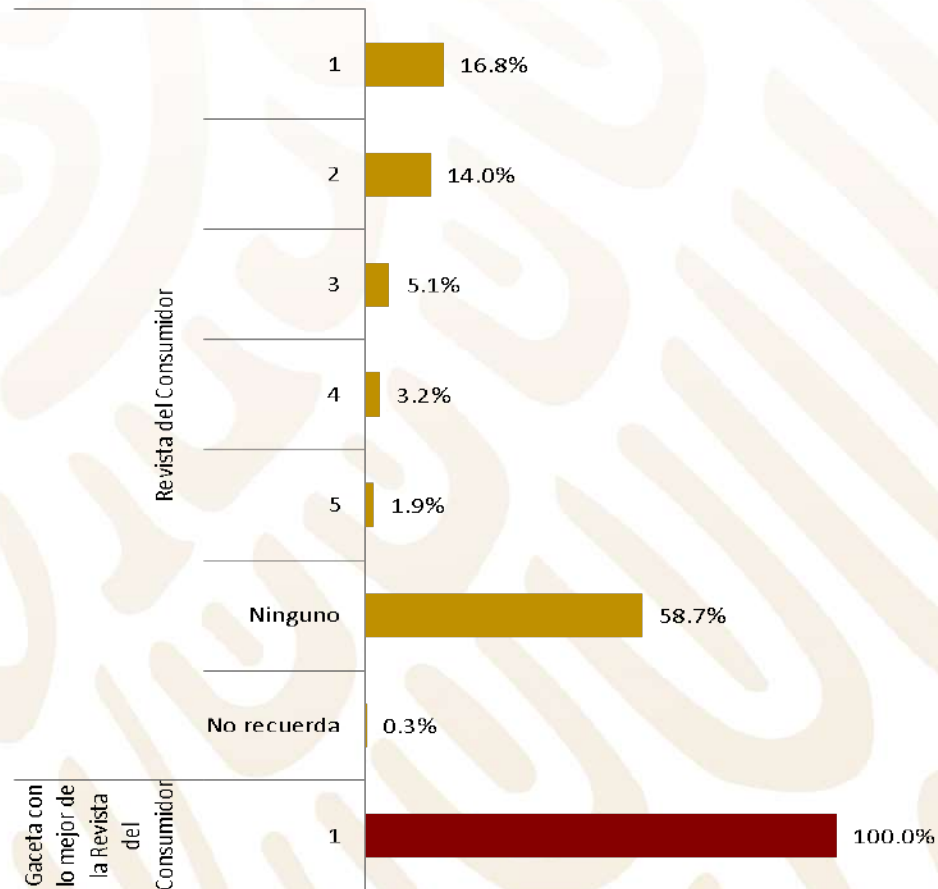
Para tomar mejores decisiones de consumo o de compra ¿le pareció clara la información de... ?

Porcentaje de quienes sí han leído cada publicación



¿Cuántos ejemplares distintos de los publicados de diciembre de 2018 a la fecha ha leído?

Porcentaje de quienes sí han leído cada publicación

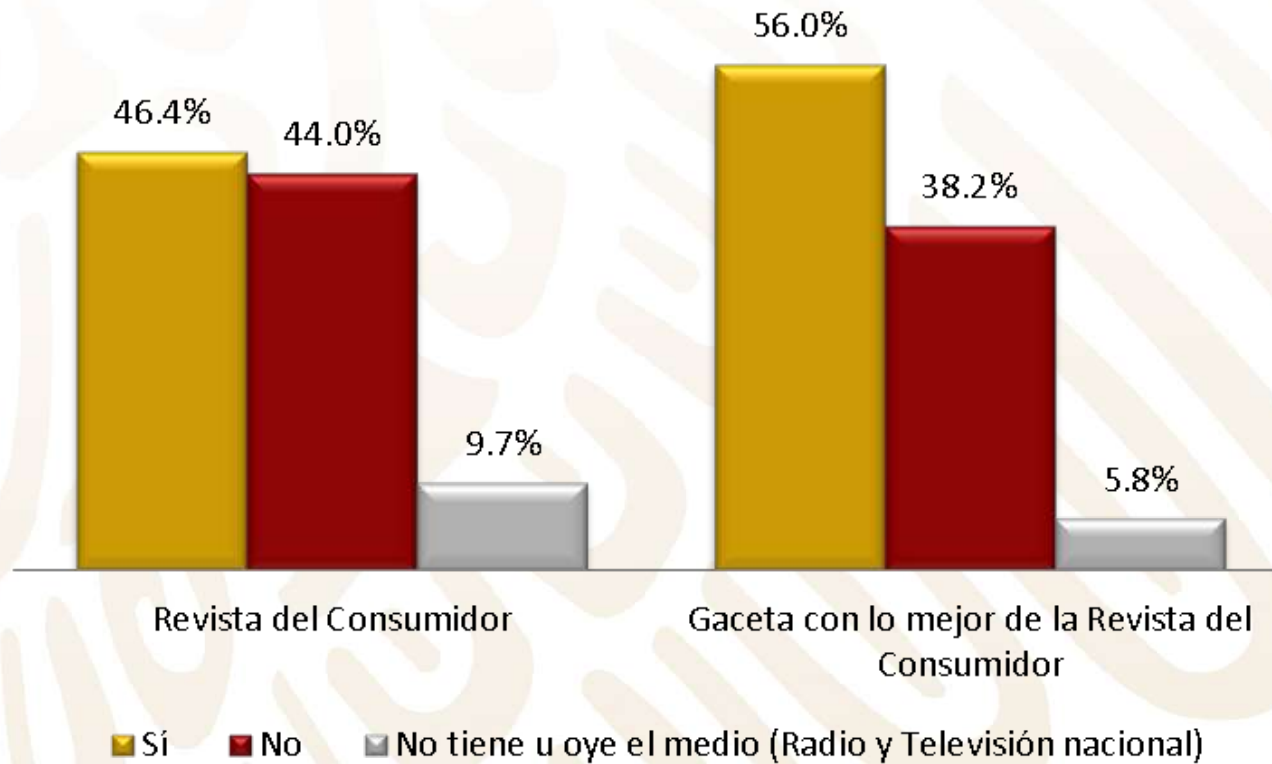




Programa de radio y de televisión

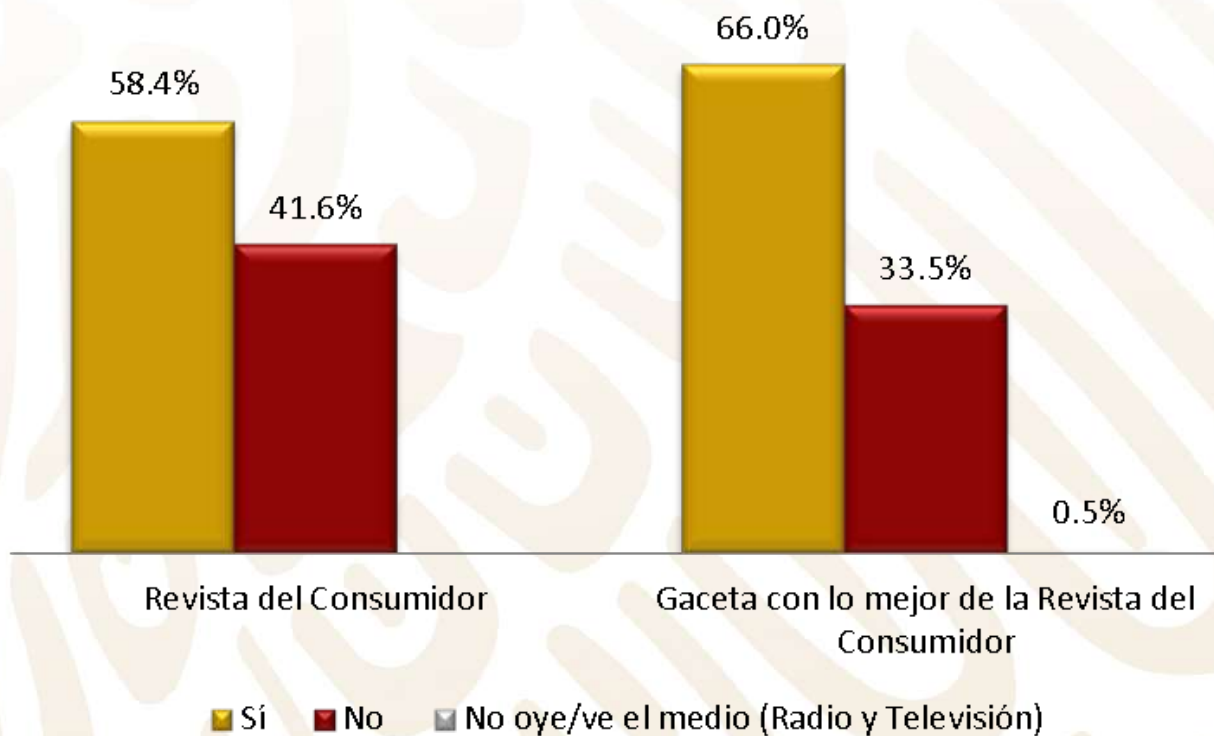
¿Sabe o ha oído de los programas de Profeco que se transmiten por radio y televisión?

Del porcentaje total de personas entrevistadas (746)



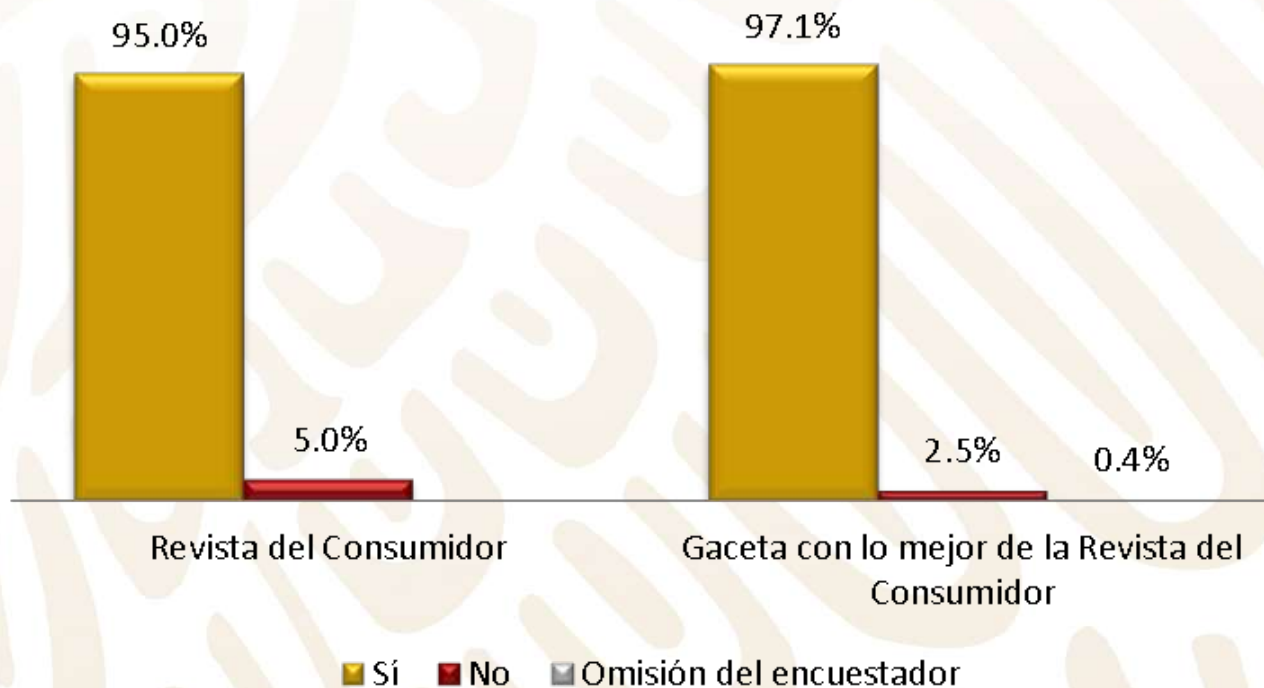
¿Ha escuchado/visto alguna vez los programas de Profeco transmitidos por radio y televisión?

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



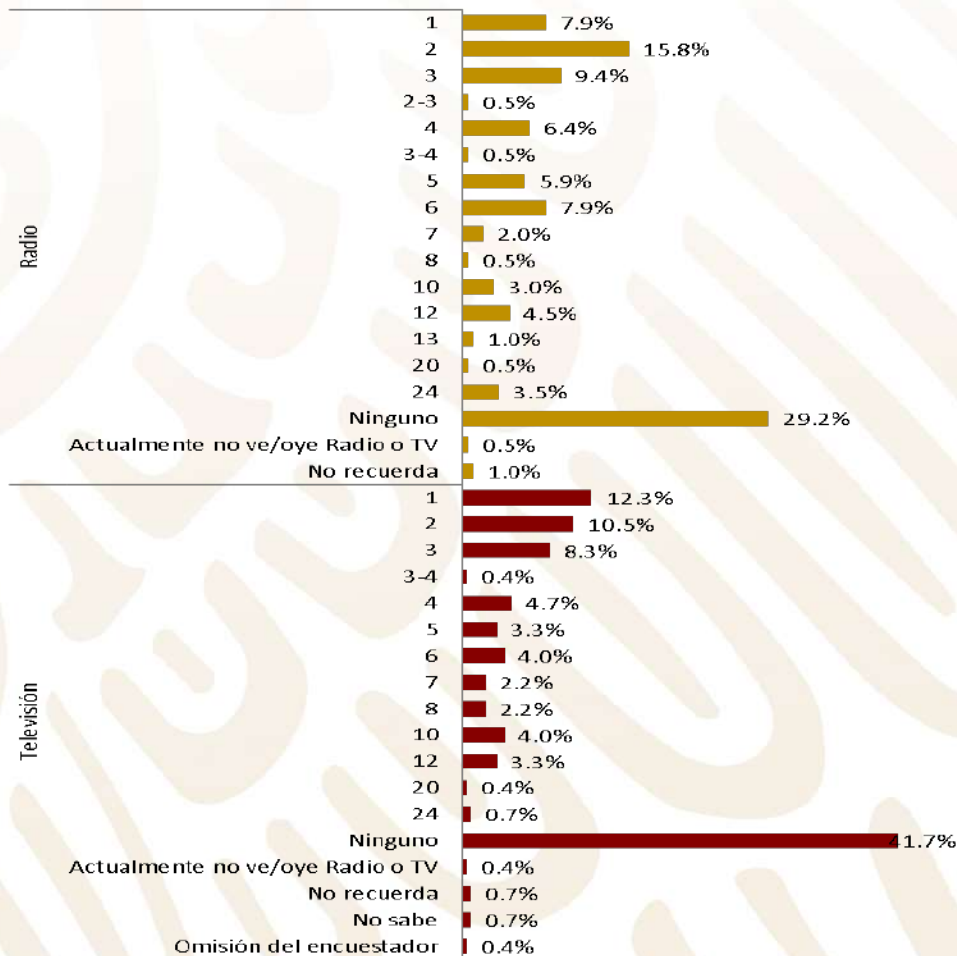
¿Le ha sido útil la información de los programas de Profeco transmitidos por radio y televisión para tomar mejores decisiones de consumo o de compra?

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



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

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

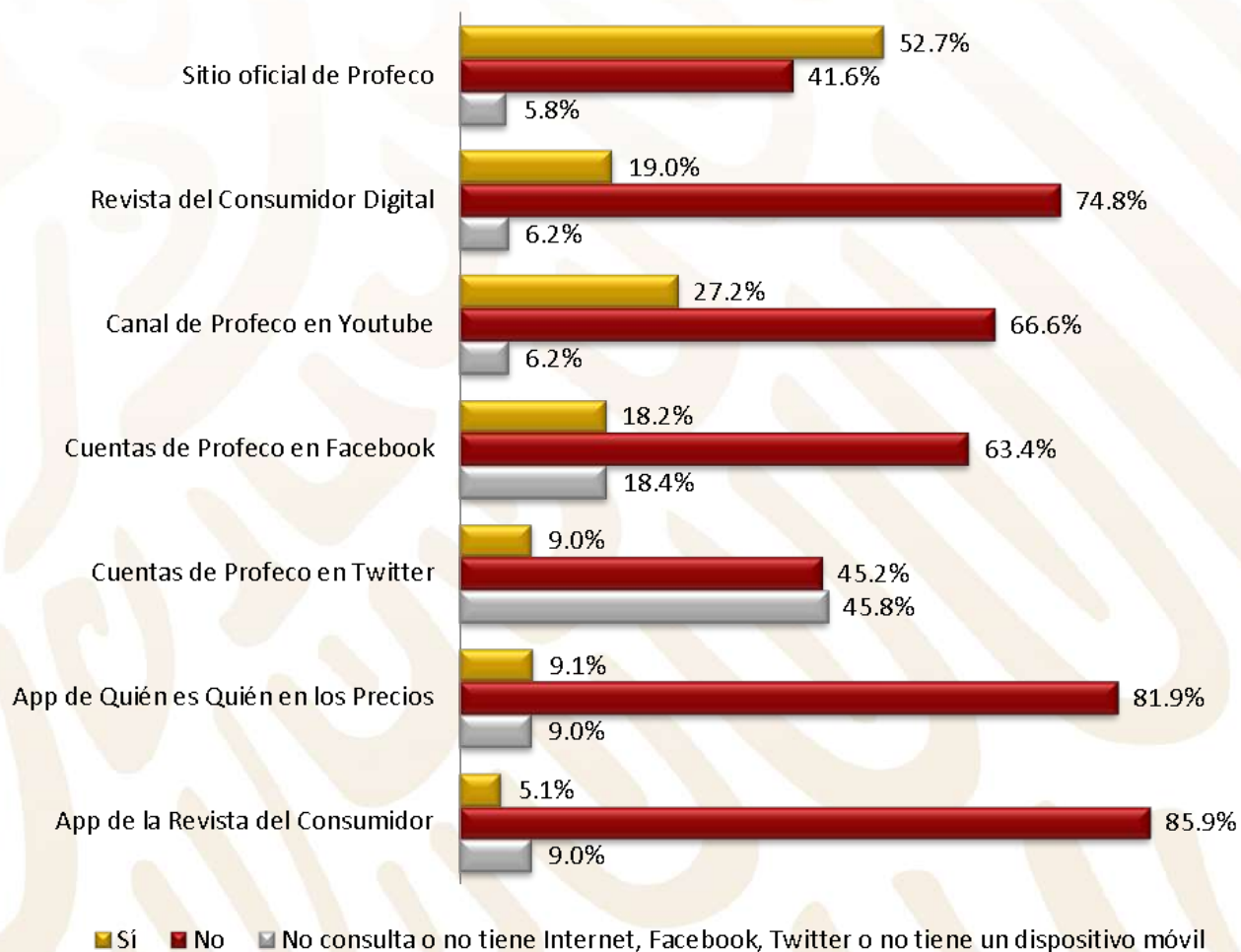




Sitios, redes sociales y Apps de Profeco

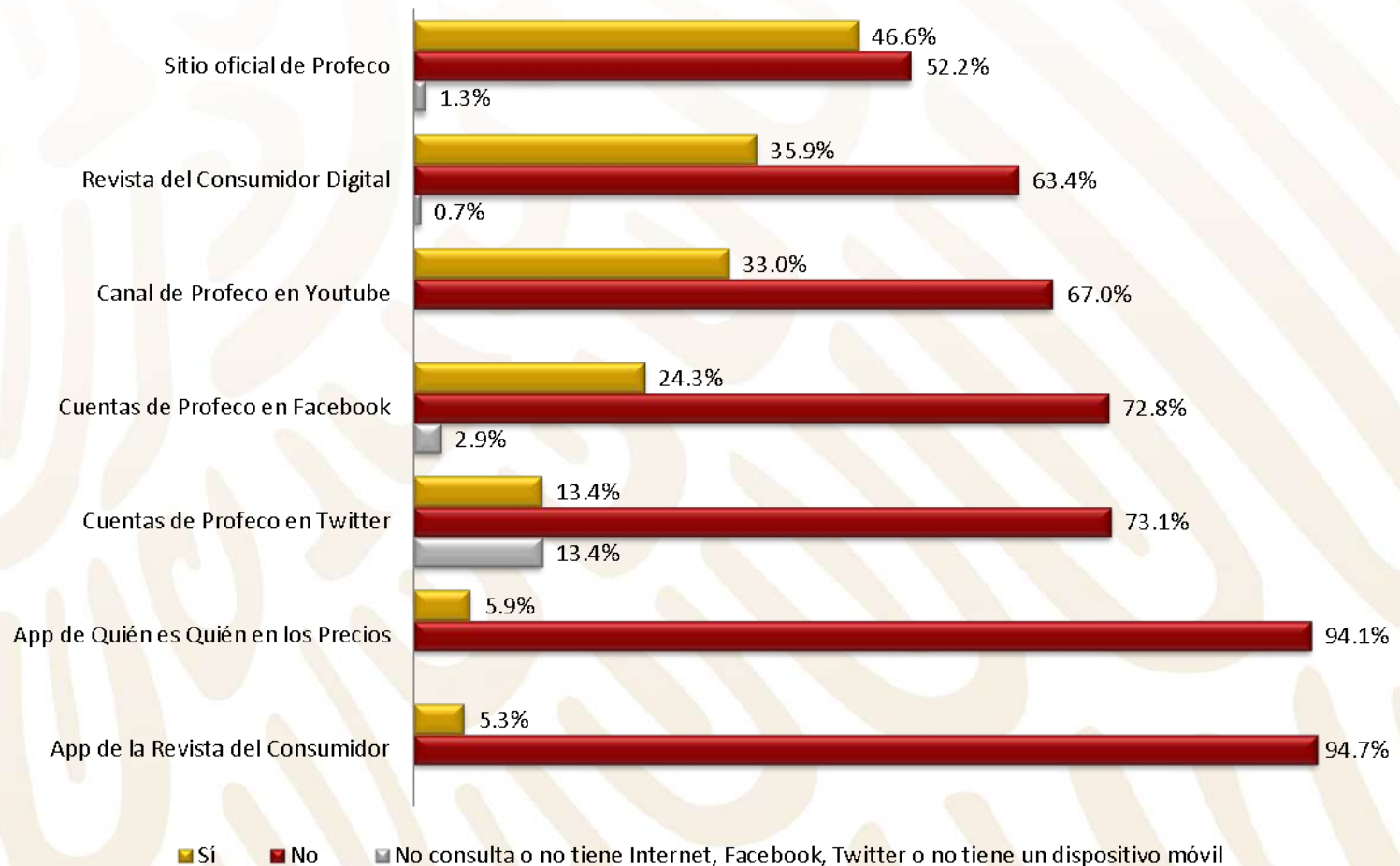
¿Sabe o ha oído que Profeco difunde información en internet a través de... ?

Porcentaje de personas entrevistadas



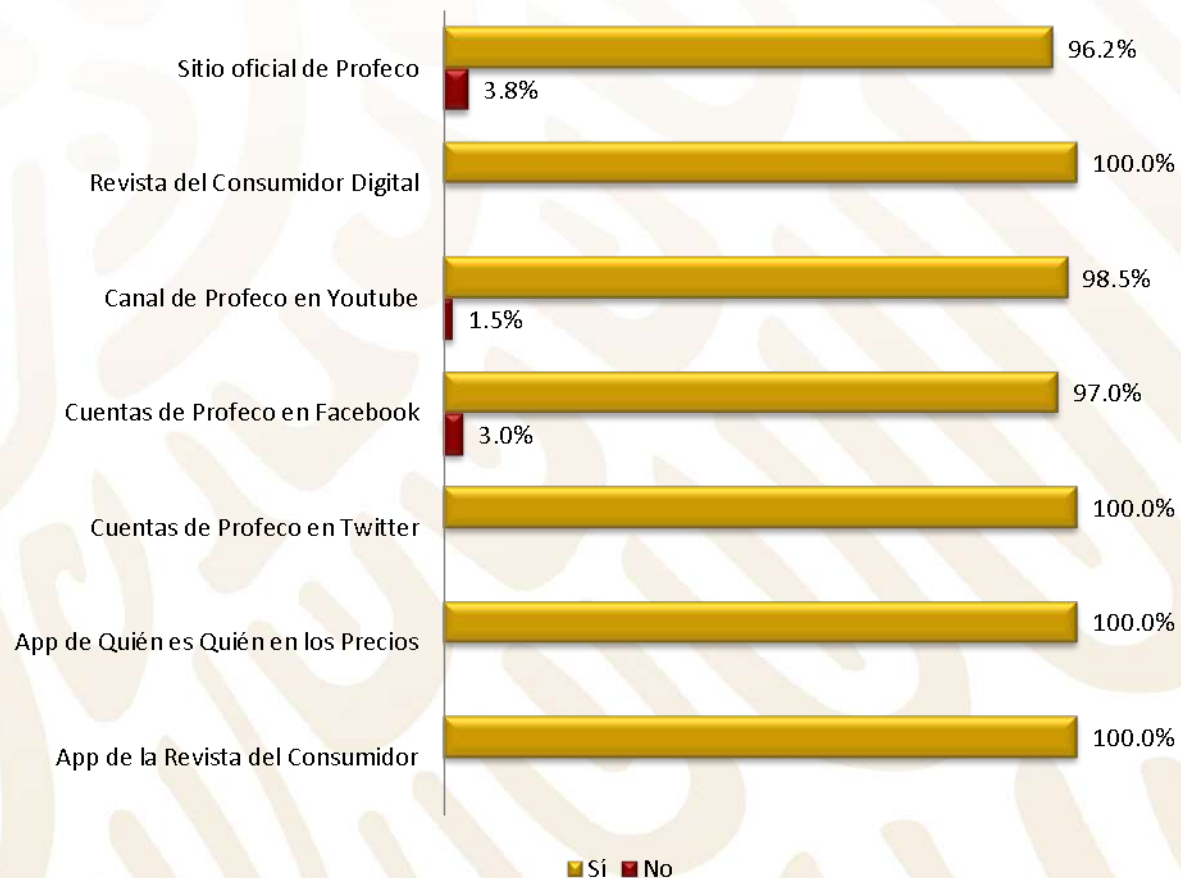
¿Ha visto o consultado esta información de Profeco en internet a través de... ?

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



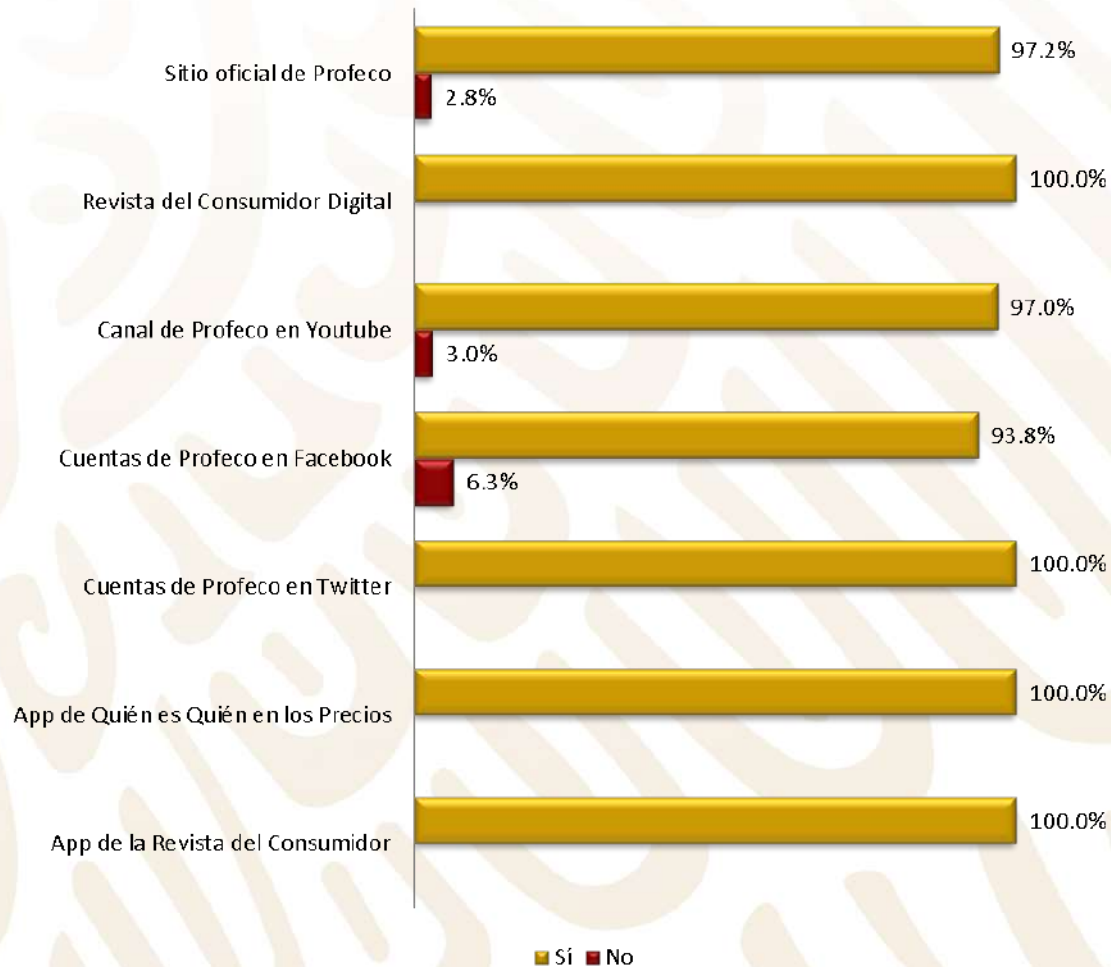
¿Le ha sido útil para tomar mejores decisiones de consumo o de compra la información consultada a través de... ?

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



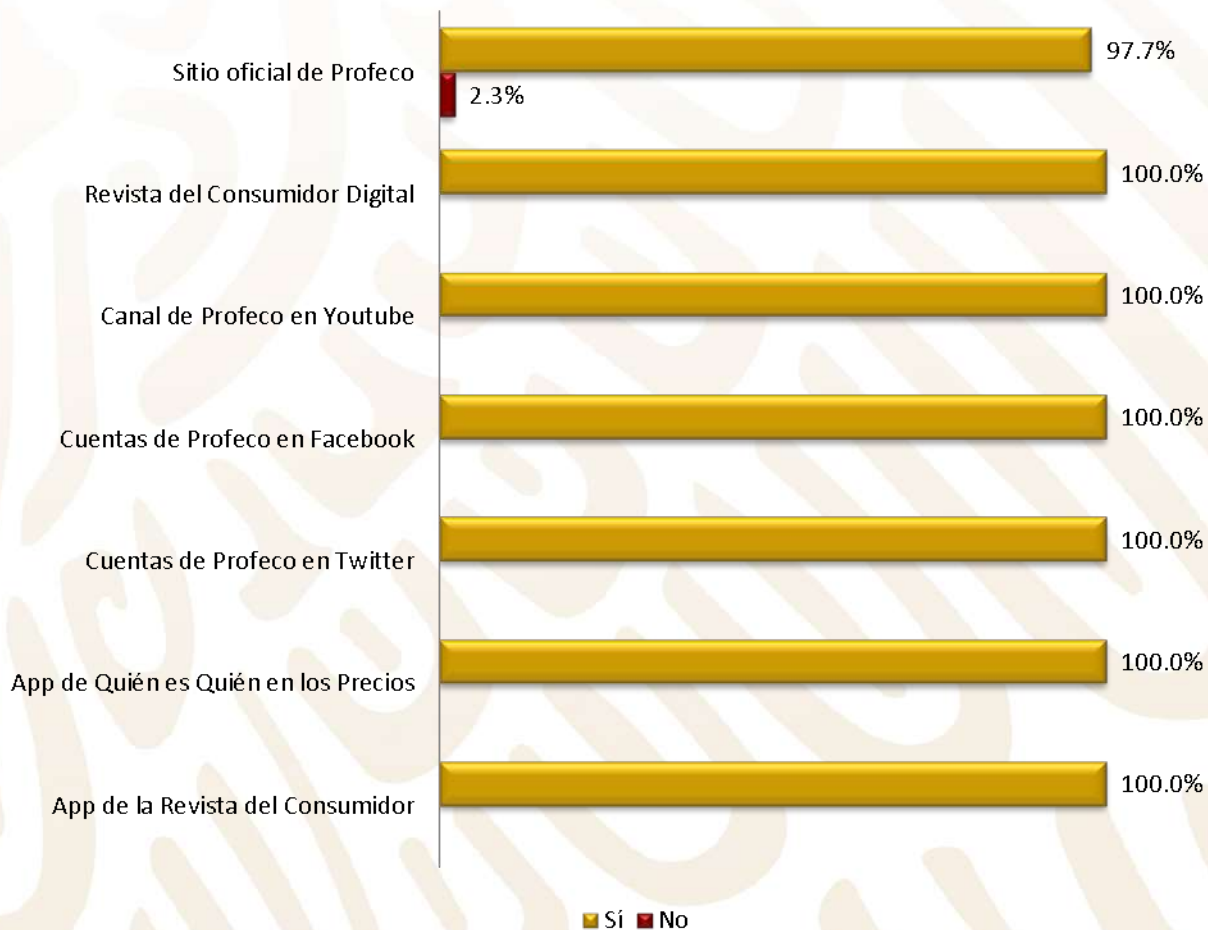
¿Le pareció actual para tomar mejores decisiones de consumo o de compra la información consultada a través de... ?

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



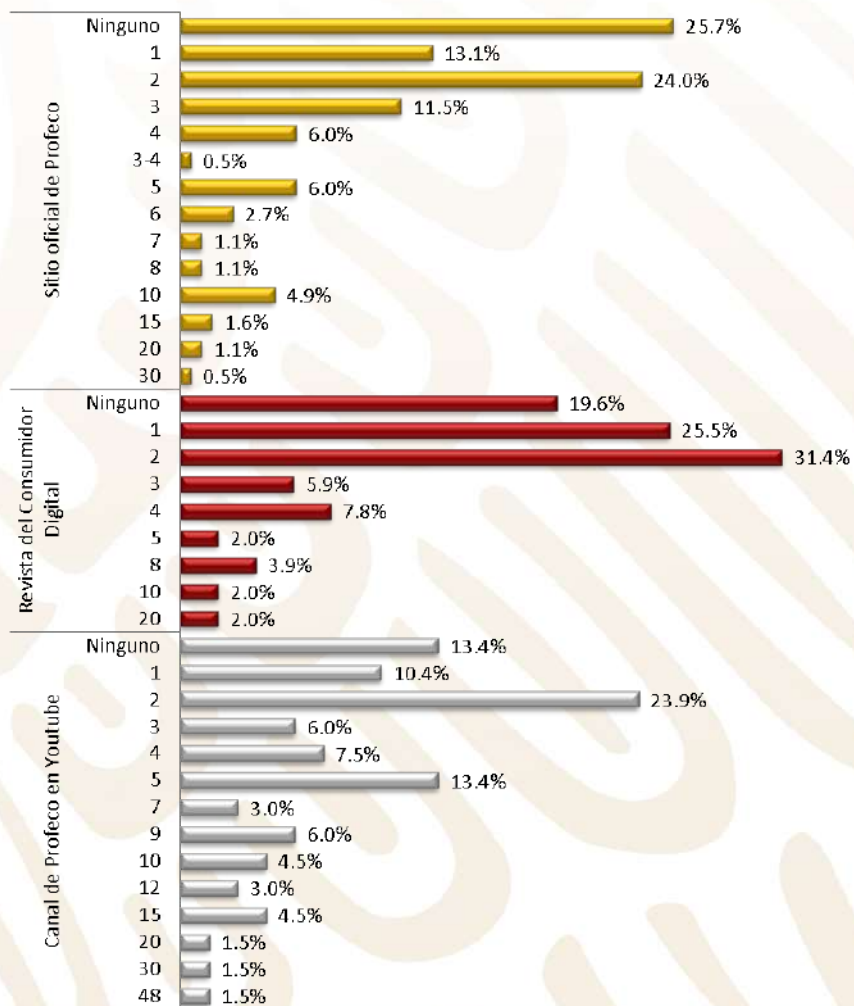
¿Le pareció clara para tomar mejores decisiones de consumo o de compra la información consultada a través de... ?

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



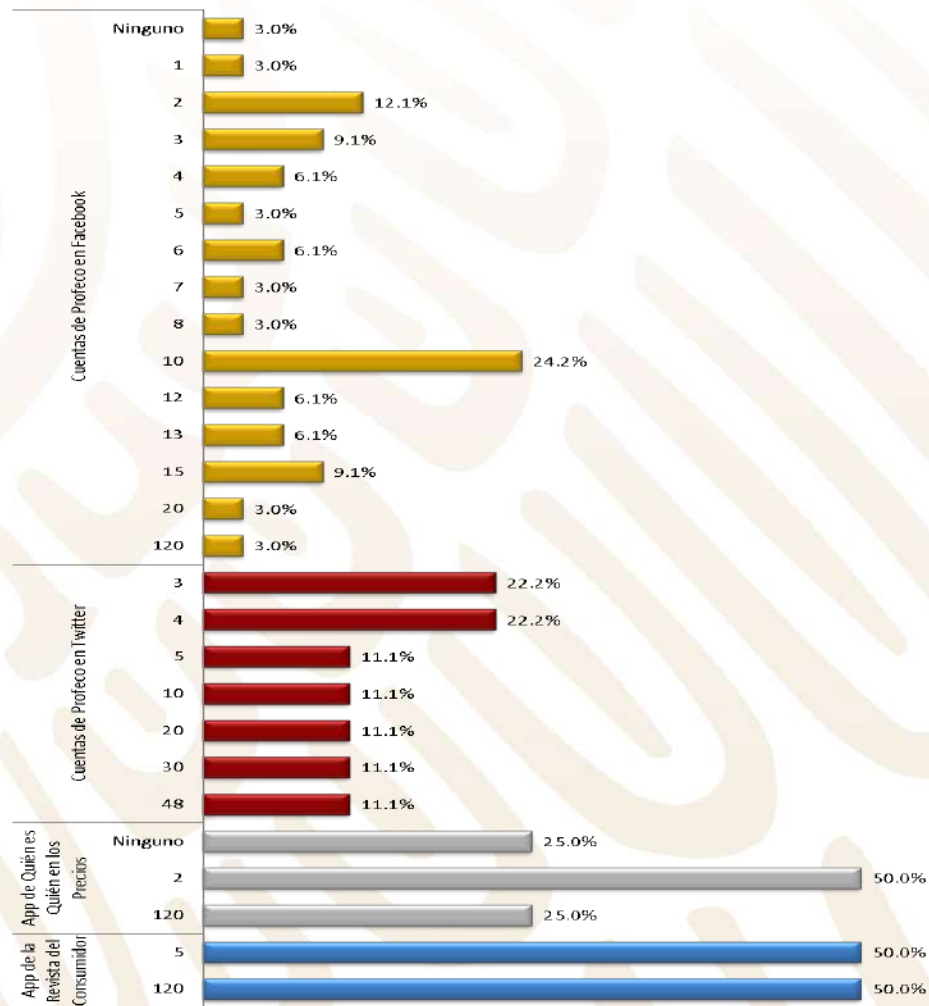
¿De diciembre de 2018 a la fecha, ¿cuántas veces ha consultado o revisado información de Profeco publicada en... ?

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



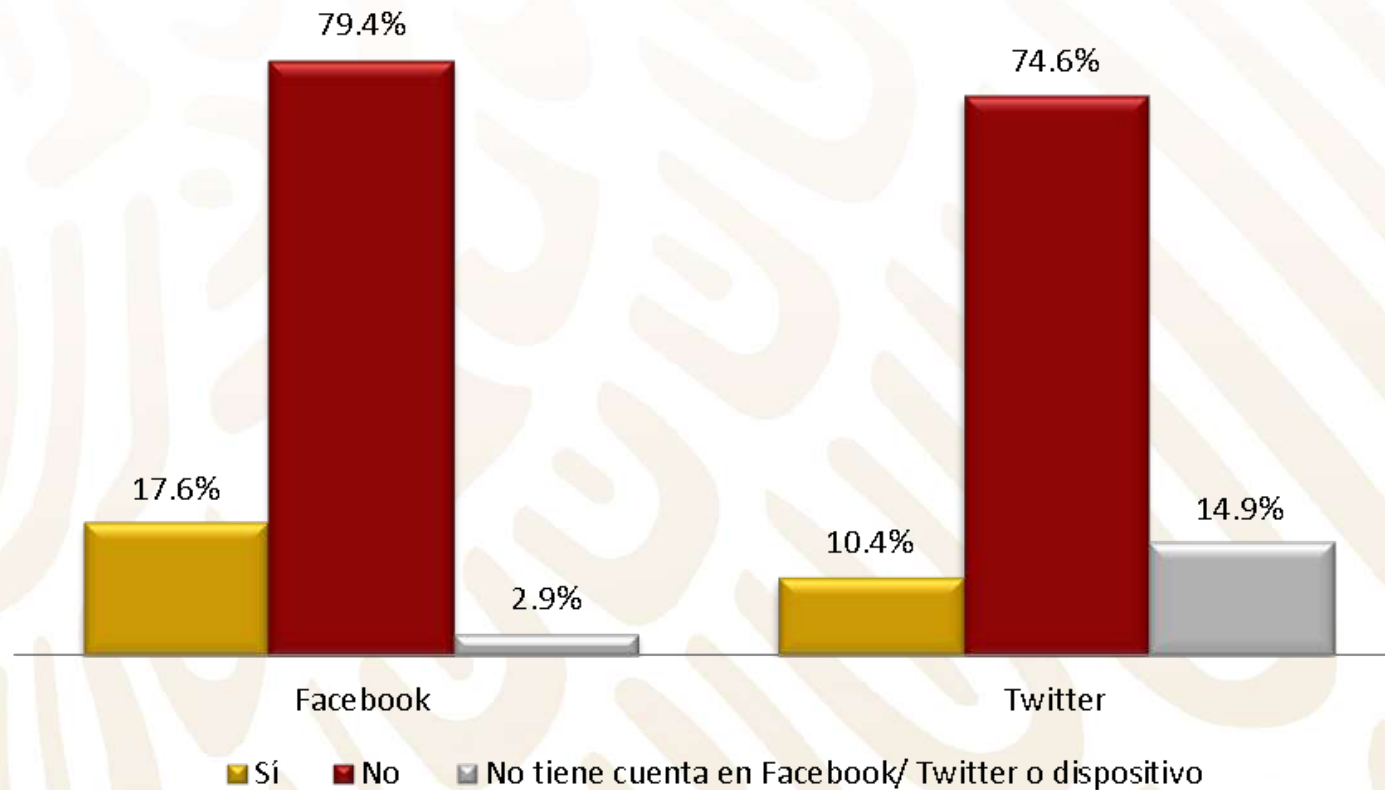
¿De diciembre de 2018 a la fecha, ¿cuántas veces ha consultado o revisado información de Profeco publicada en... ?

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



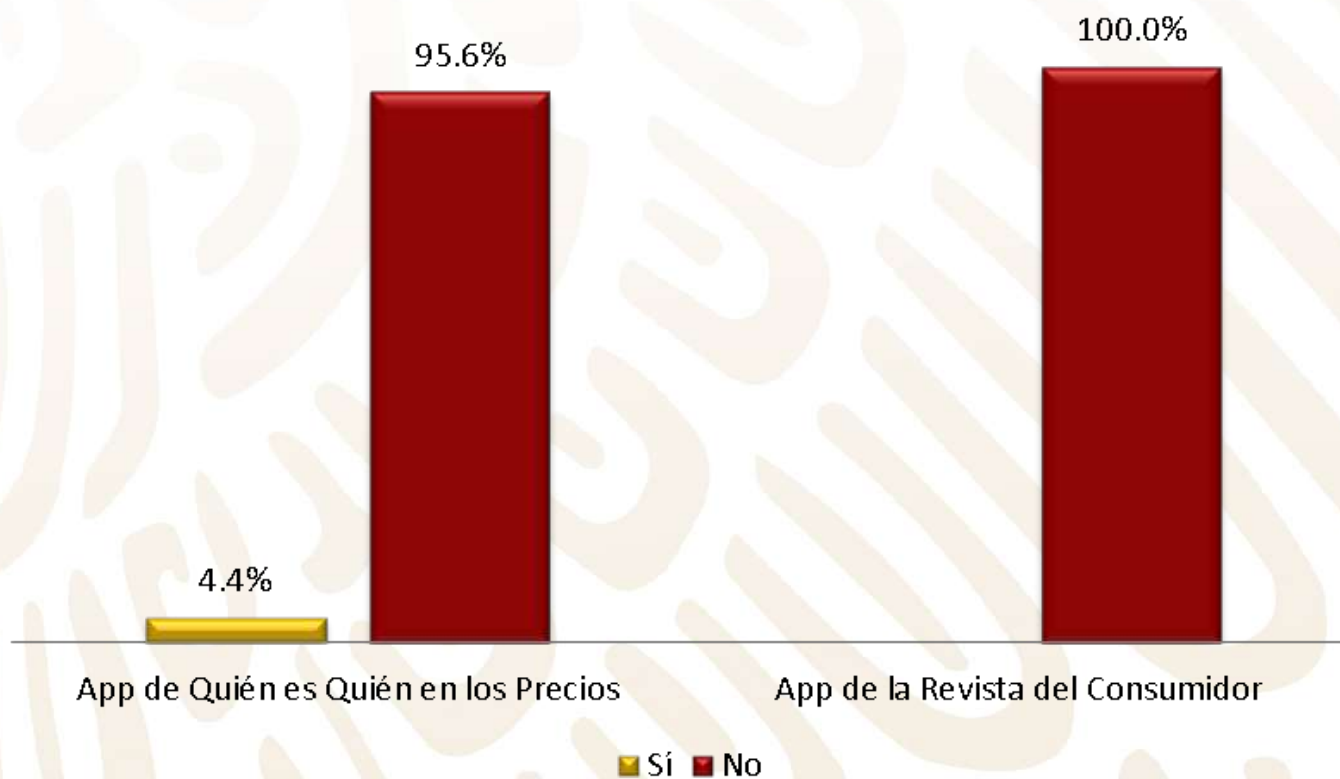
¿Sigue a Profeco a través de su cuenta de... ?

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

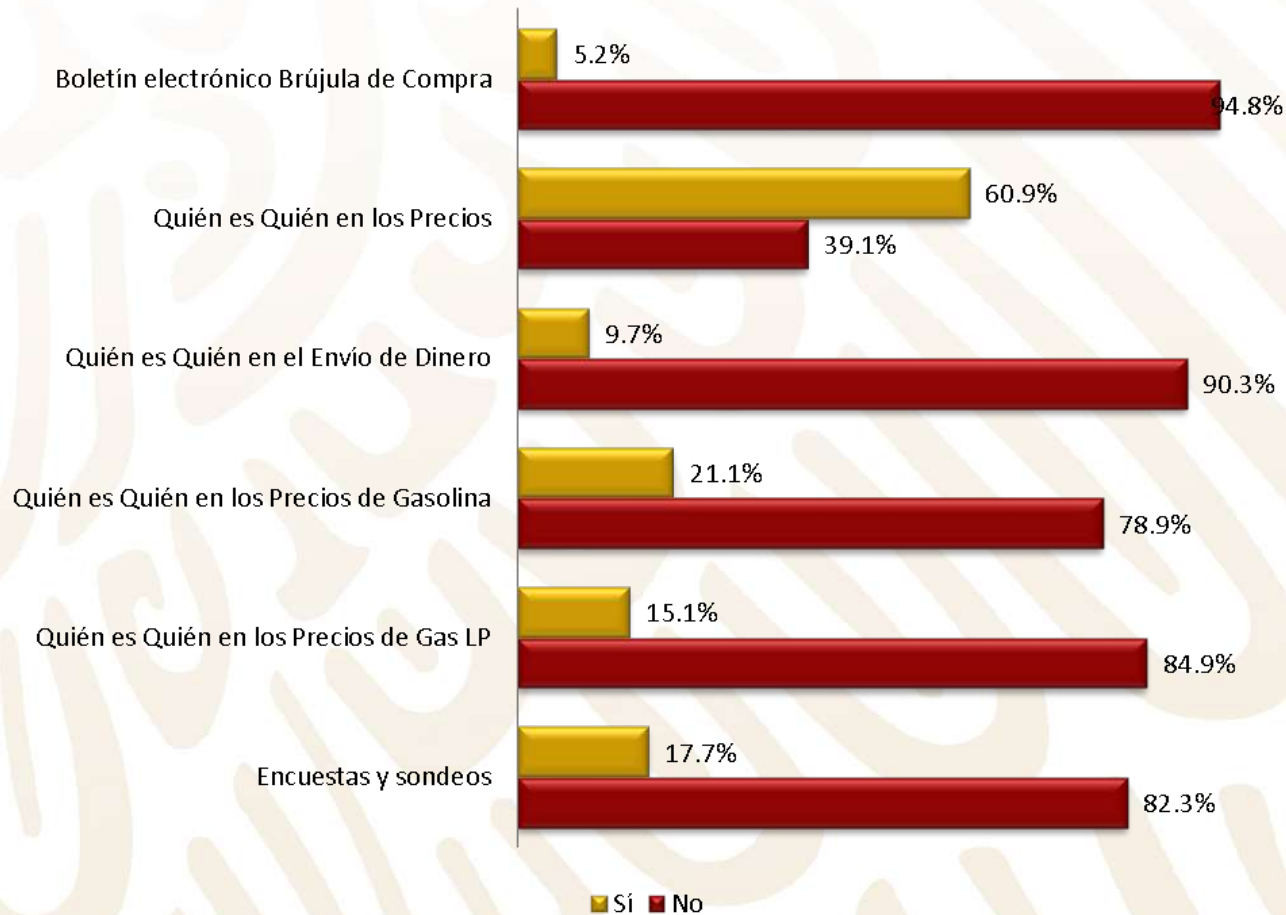




Programas

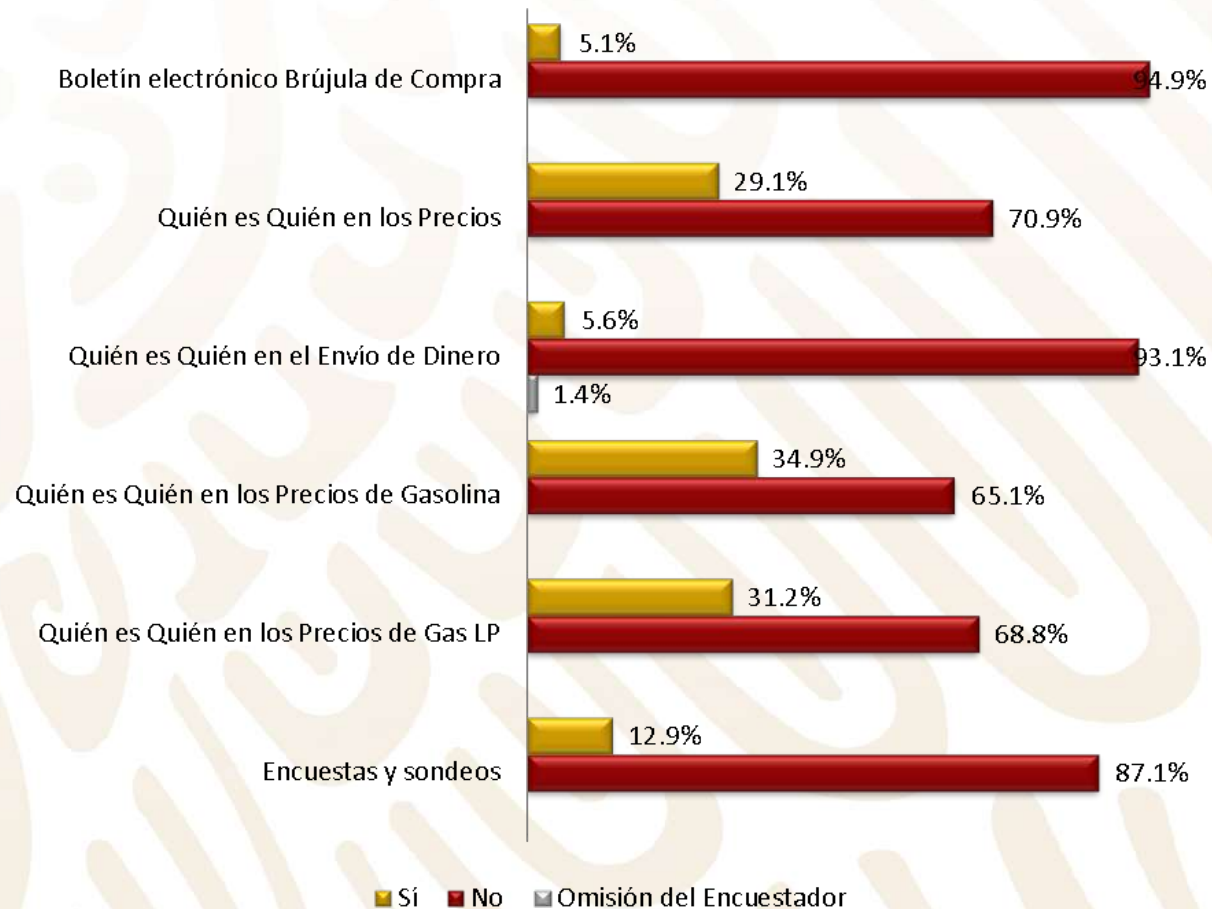
¿Sabe o ha oído que Profeco difunde información sobre temas de consumo en diferentes publicaciones llamadas... ?

Porcentaje de personas entrevistadas



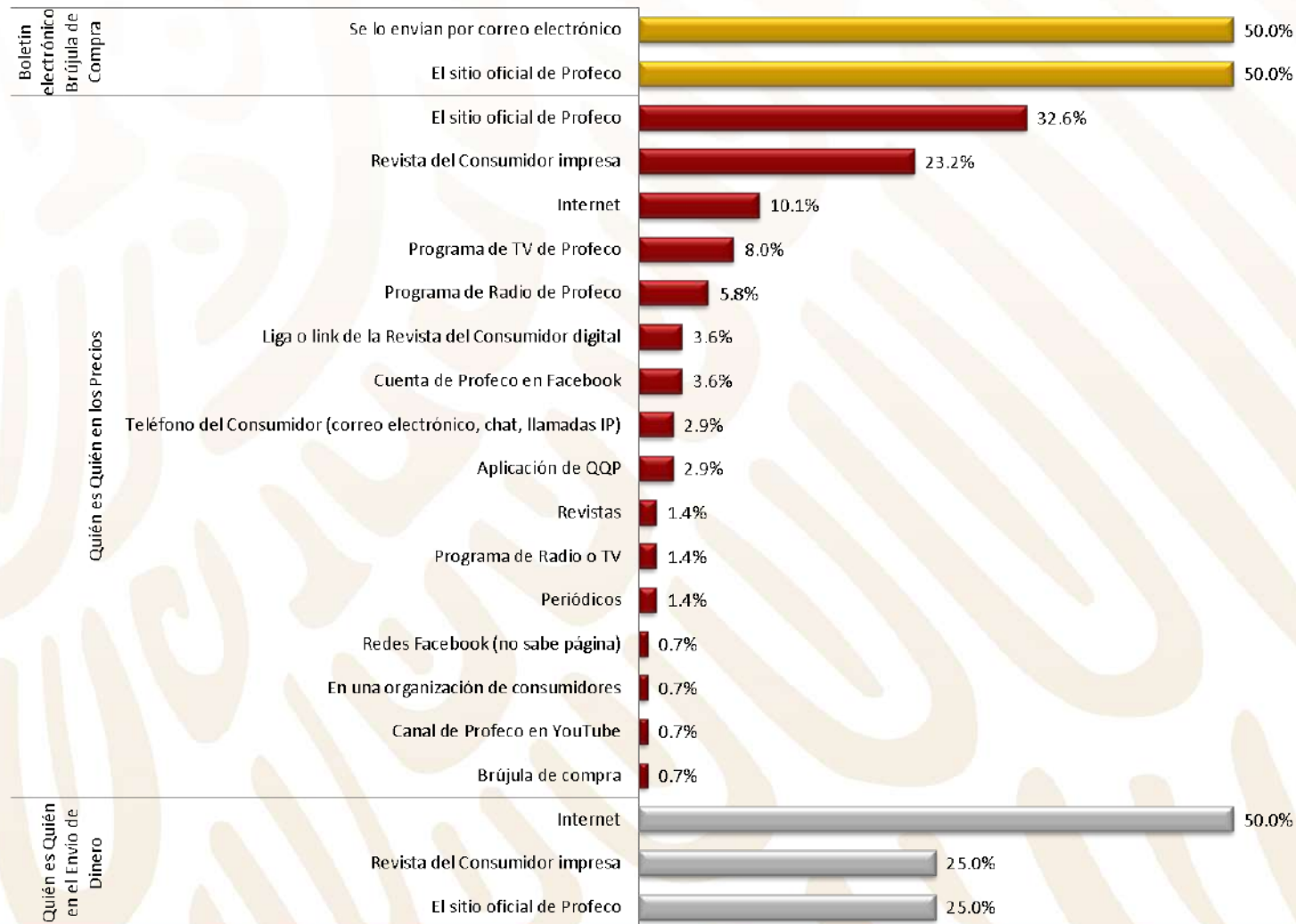
¿Usted ha visto o consultado esta información de Profeco de sus publicaciones llamadas... ?

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



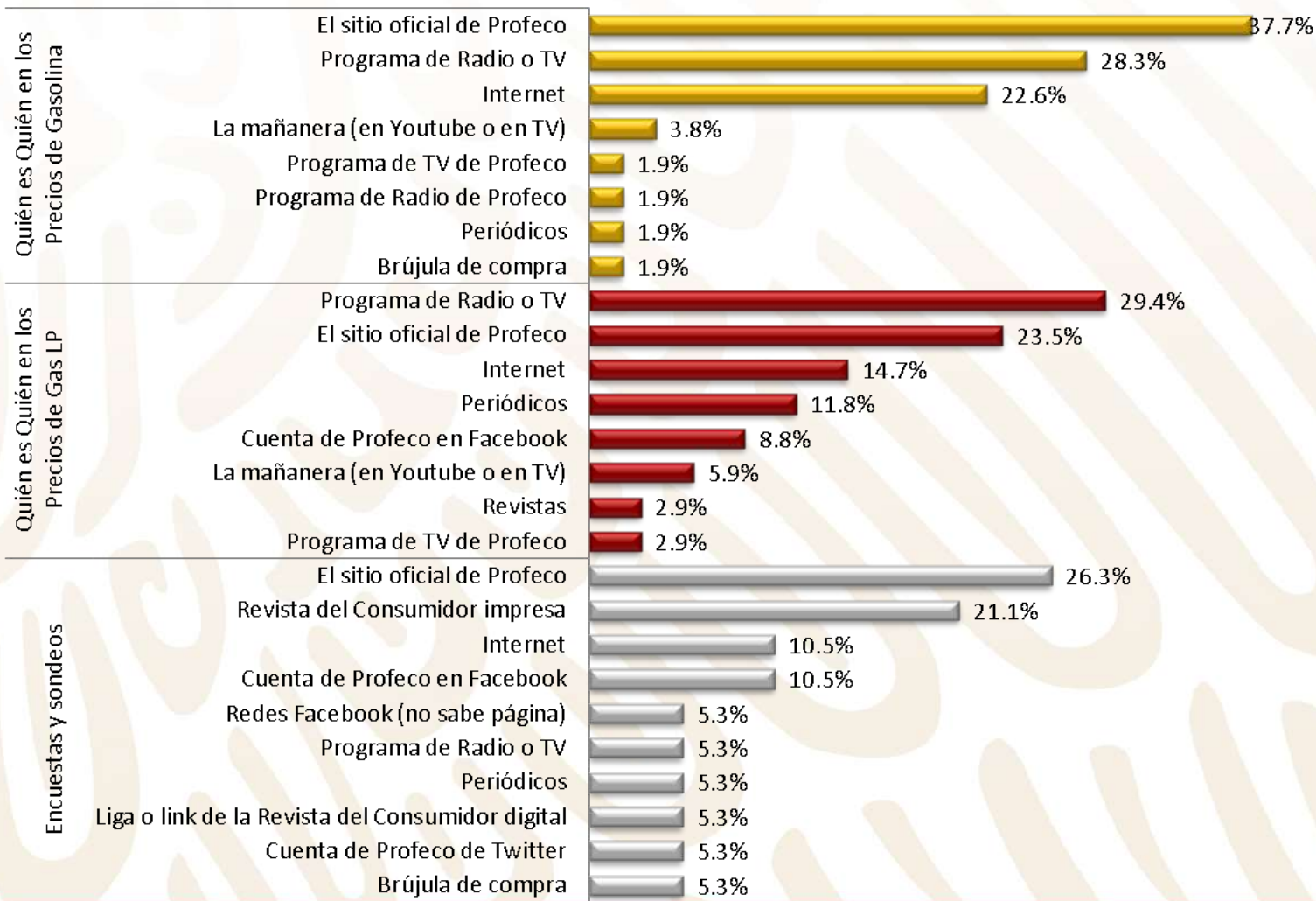
En qué medios ha leído o consultado la información de ... ?

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



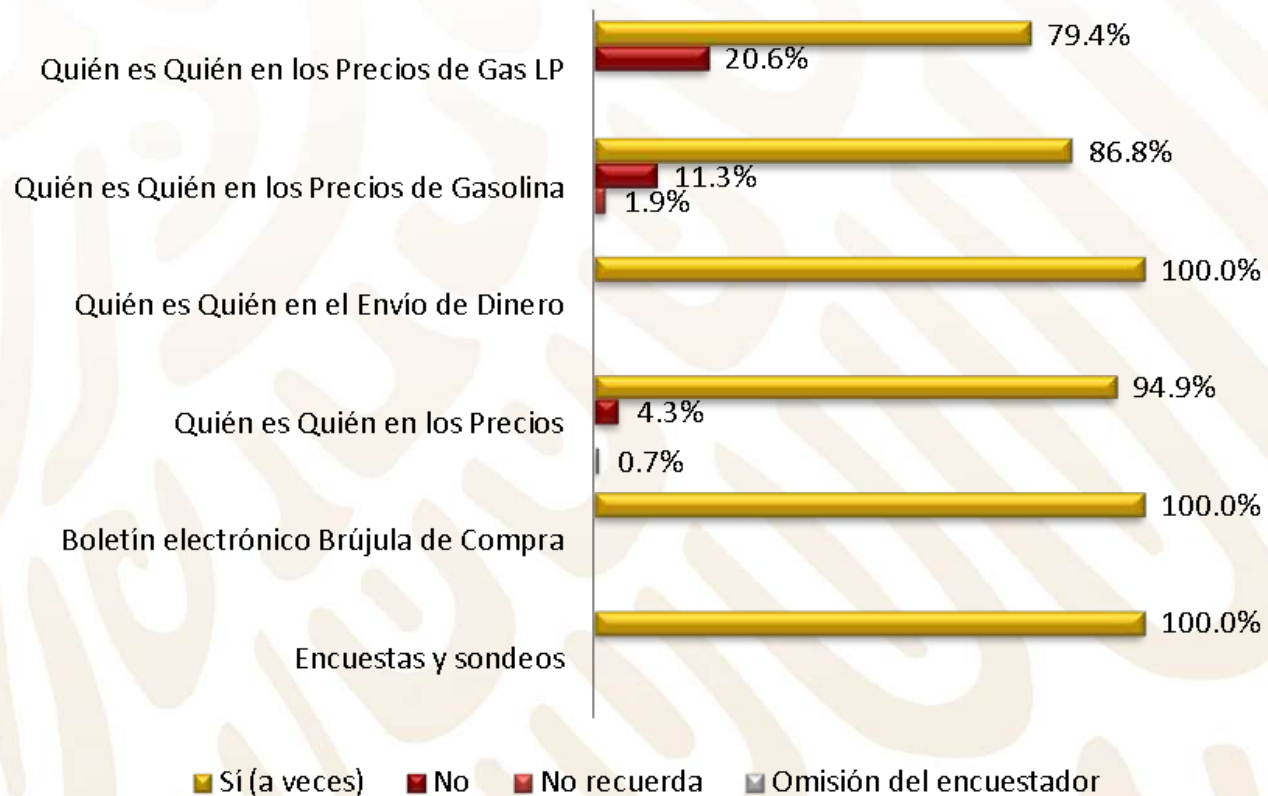
¿En qué medios ha leído o consultado la información de... ?

Porcentaje de quienes han consultado la información de cada programa.



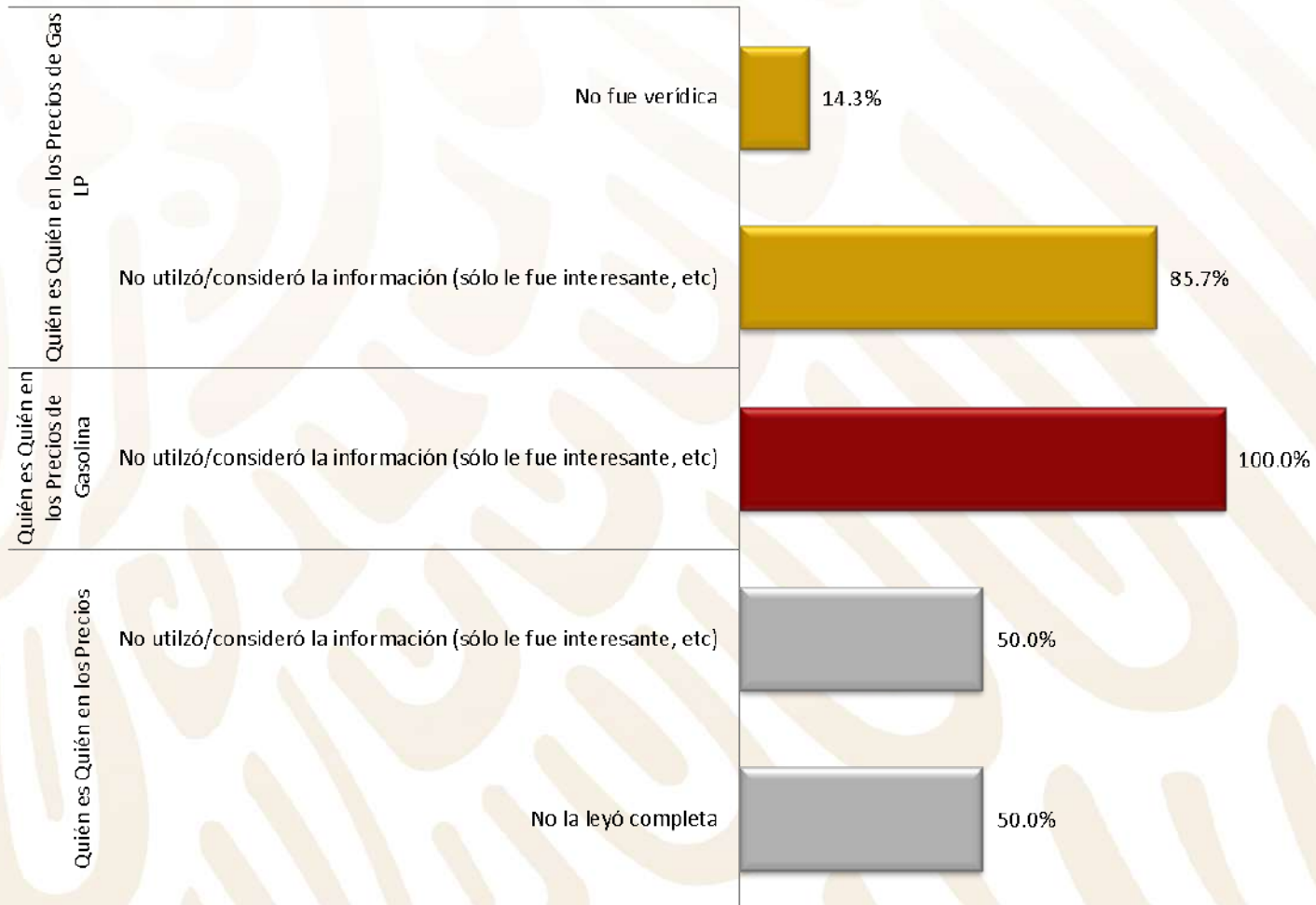
¿Le ha sido útil para tomar mejores decisiones de consumo o de compra la información consultada en... ?

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



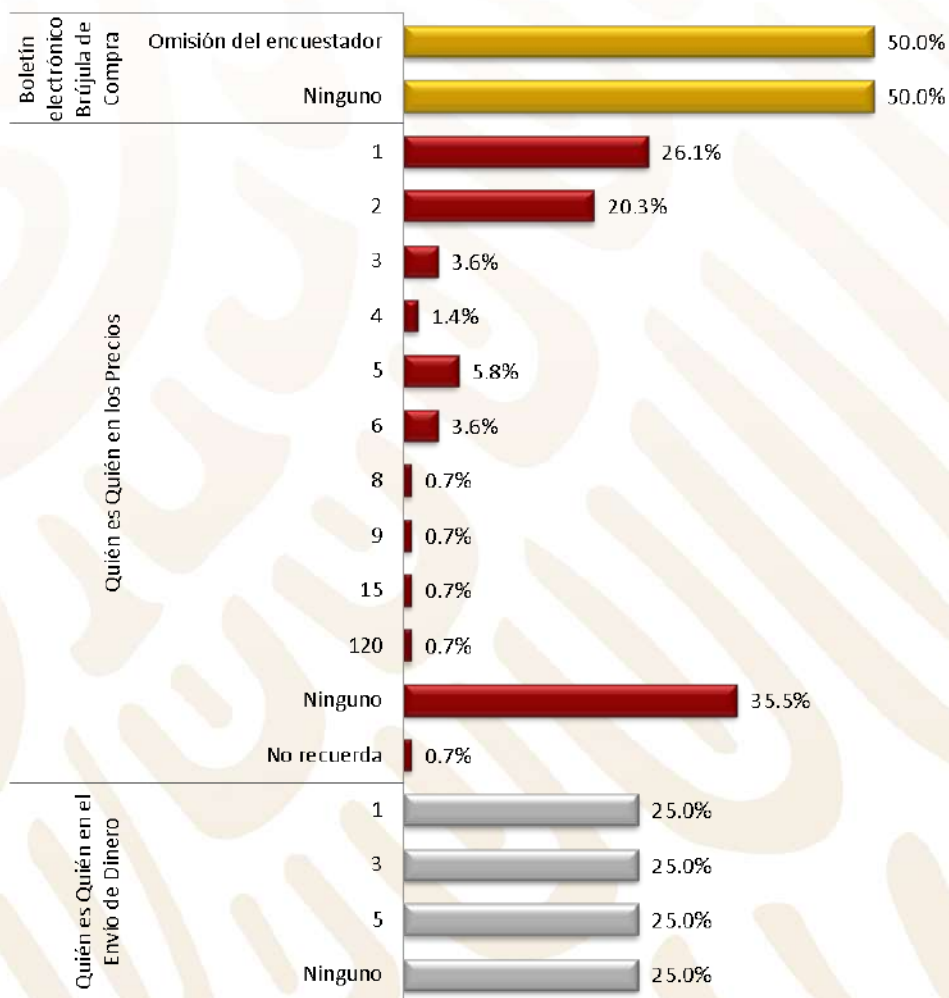
¿Por qué no le fue útil la información consultada en ...?

Porcentaje de quienes dijeron que no les fue útil la información consultada



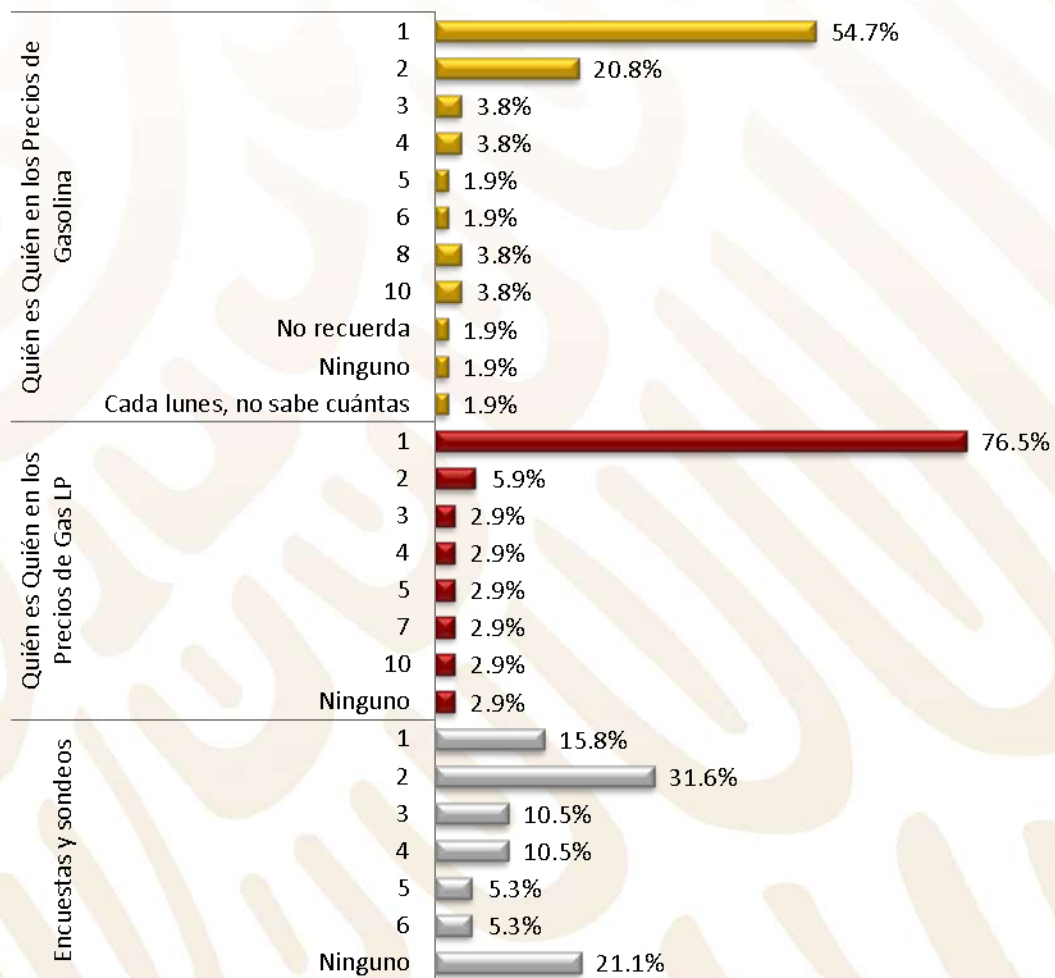
De diciembre de 2018 a la fecha, ¿cuántas veces ha leído o consultado información de... ?

Porcentaje de quienes han consultado la información de cada programa



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

Porcentaje de quienes han consultado la información de cada programa

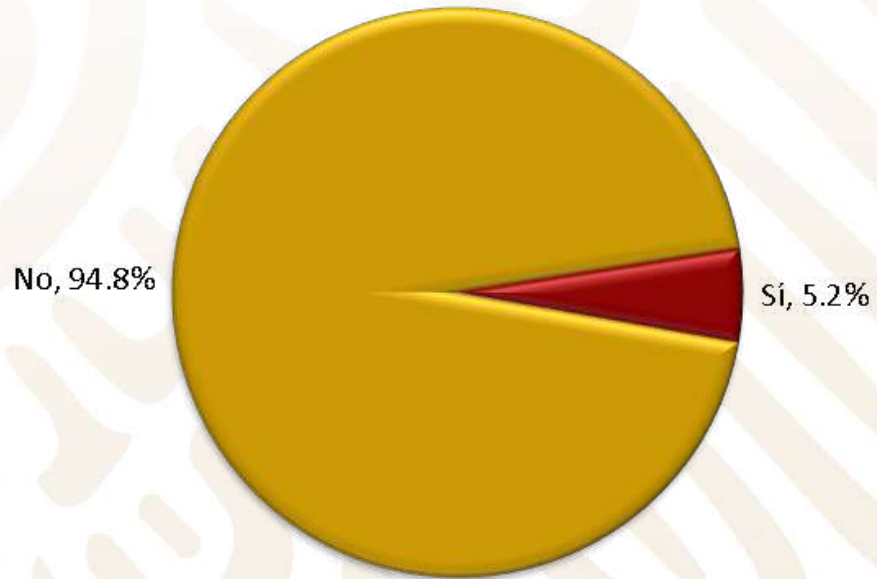




Organizaciones de consumidores y otros

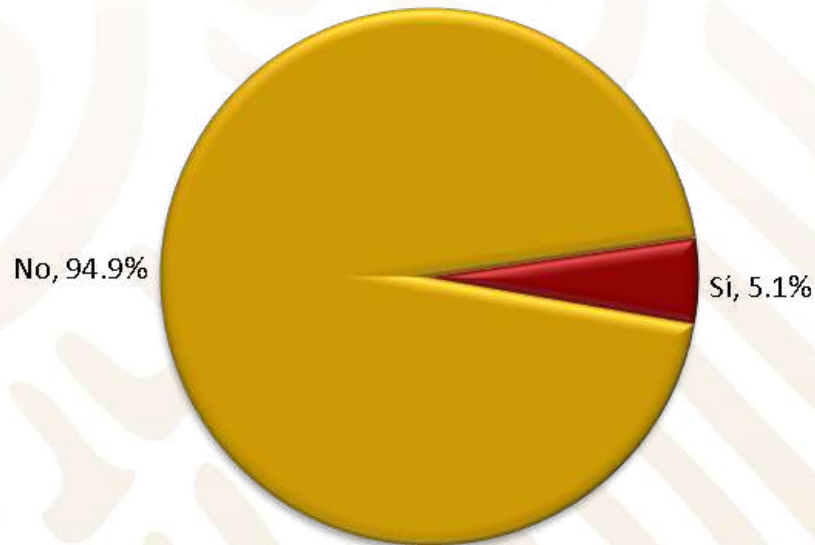
¿Sabe o ha oído hablar de los Grupos u Organizaciones de Consumidores de Profeco?

Porcentaje de personas entrevistadas



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

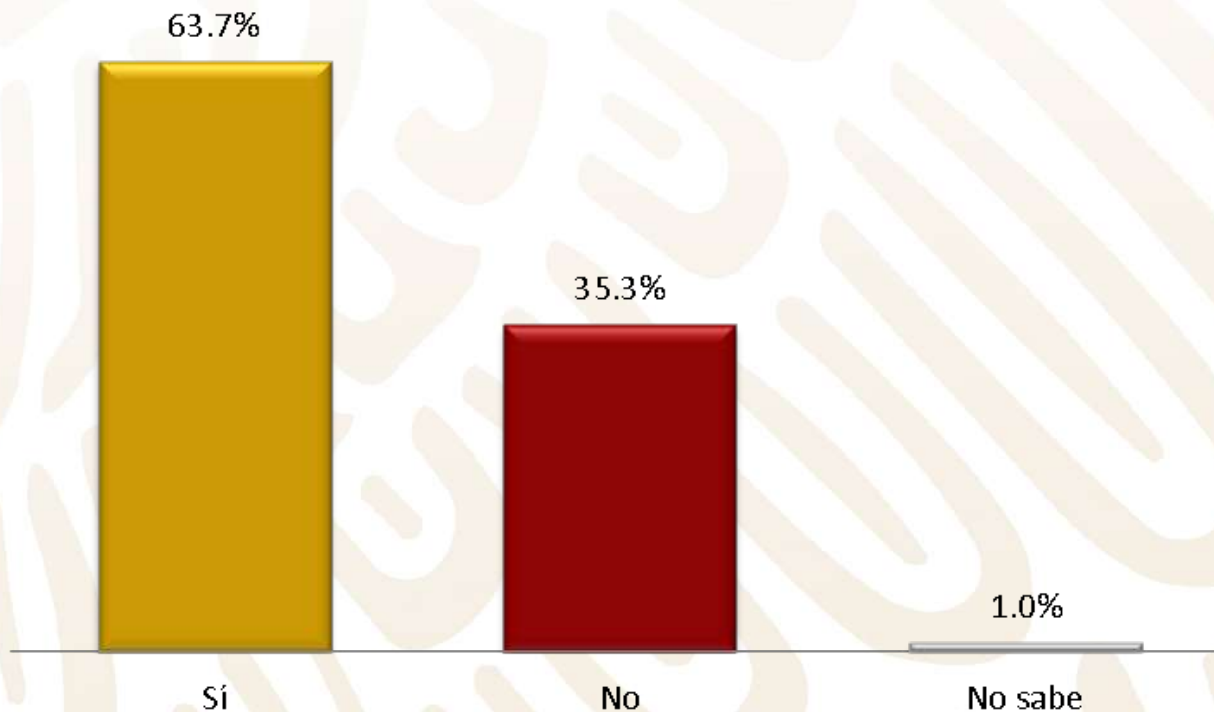
Porcentaje de quienes saben o han oído de los grupos u organizaciones de consumidores de Profeco



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. Una persona indicó que de diciembre a la fecha de la entrevista no recibió ninguna clase en el grupo y una más dijo haber recibido 6 clases.

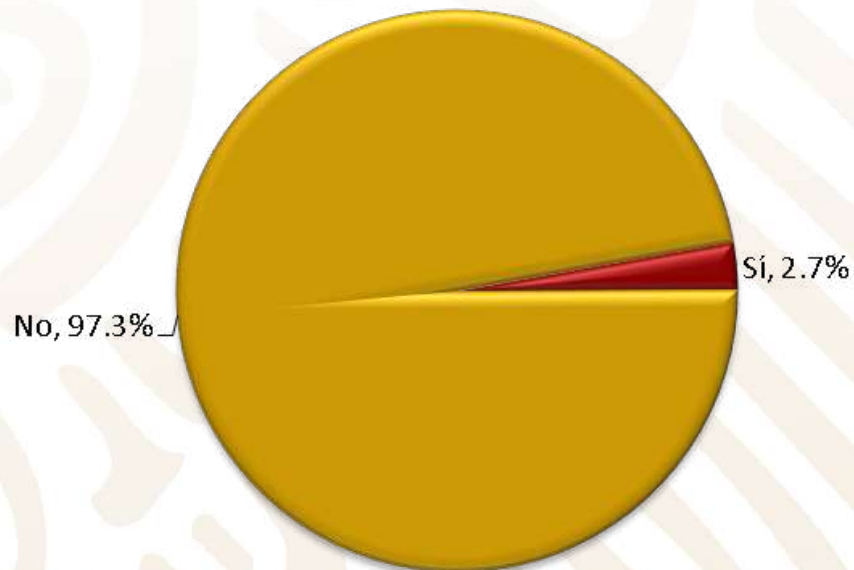
¿Estaría interesado/a en recibir educación para el consumo en un grupo de consumidores?

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

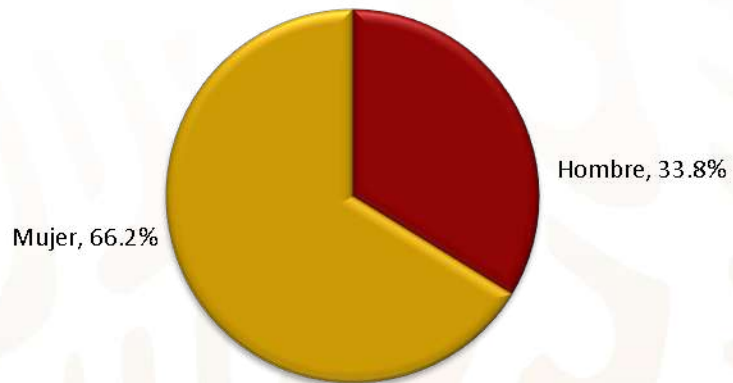
Comentario o sugerencia	%
Ninguno	54.2%
Mayor difusión de los productos de la CGED (internet, trípticos, programas, etc.)	18.7%
Mayor difusión de TODO lo que hace Profeco (en general, quejas, verificación, precios, etc.)	5.4%
Que controlen los precios de algunos productos / Que tengan sistema de alerta en redes sociales que avise en donde están los precios altos (en tiendas)	4.4%
Mejorar la atención a quejas y denuncias (solución, atención, tiempo, etc.) / Módulos de atención a quejas cercanos / Que difundan casos de éxito en que Profeco ganó la queja a proveedores / Que Profeco tenga una oficina para quejas en Iztapalapa	4.2%
Verificar que coincidan los precios anunciados con los que cobran	3.1%
Mejorar los horarios de los programas de Profeco que se transmiten en TV y de radio / Que en el programa de Profeco TV digan claramente la marca que es la de mejor calidad	2.5%
Que ejerza una mayor autoridad (mayores atribuciones para obligar a cumplir a proveedores)	1.7%
Incrementar las acciones de Verificación y Vigilancia / Que verifiquen en Soriana que vende productos caducados	1.6%
Mejorar la atención a las y los consumidores	0.9%
Reducir el precio de la Revista del Consumidor (RC) o que sea gratuita	0.5%
Mayor difusión de información de precios de productos y servicios en medios de comunicación	0.4%

Comentario o sugerencia	%
Mejorar la distribución impresa de la RC	0.4%
Omisión del encuestador	0.4%
Ampliar el tiempo e información de las capsulas de profeco en tv, radio o Youtube	0.3%
Dar cursos de los grupos de consumidores en las unidades habitacionales y escuelas / Que las clases de las organizaciones sean digitales en Internet	0.3%
Mejorar la distribución de información impresa de Profeco (folletos, trípticos, etc.)	0.1%
Mejorar la información y acceso del sitio de Profeco en internet	0.1%
Mayor difusión de información en general sobre productos y servicios en medios de comunicación	0.1%
Incrementar la educación sobre el consumo	0.1%
Mejorar y actualizar los contenidos de la RC	0.1%
Que contesten el Teléfono del Consumidor	0.1%
Que la gaceta la pongan o den en autoservicios	0.1%
Ver comparativo de gasolineras	0.1%

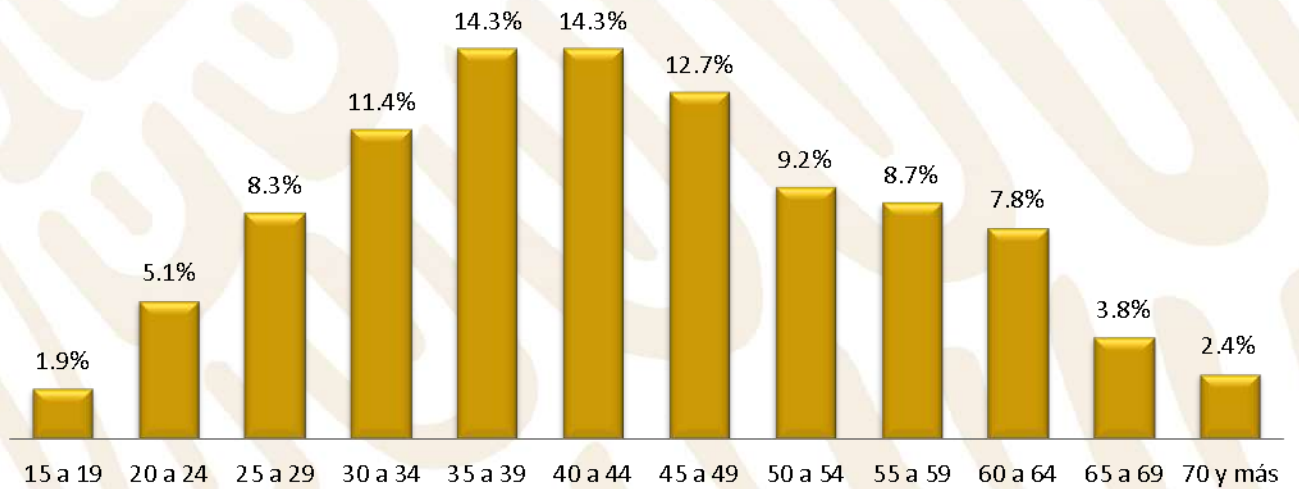


Datos sociodemográficos

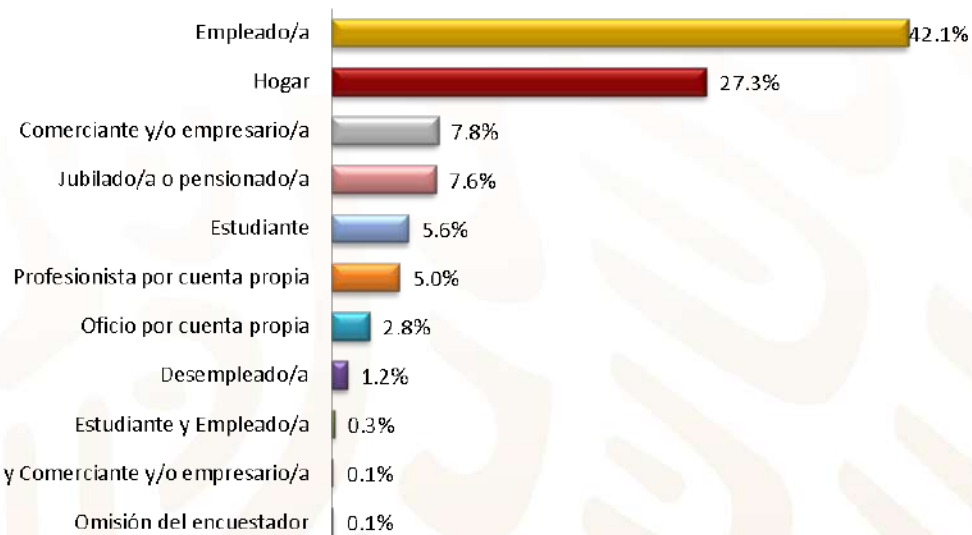
Sexo



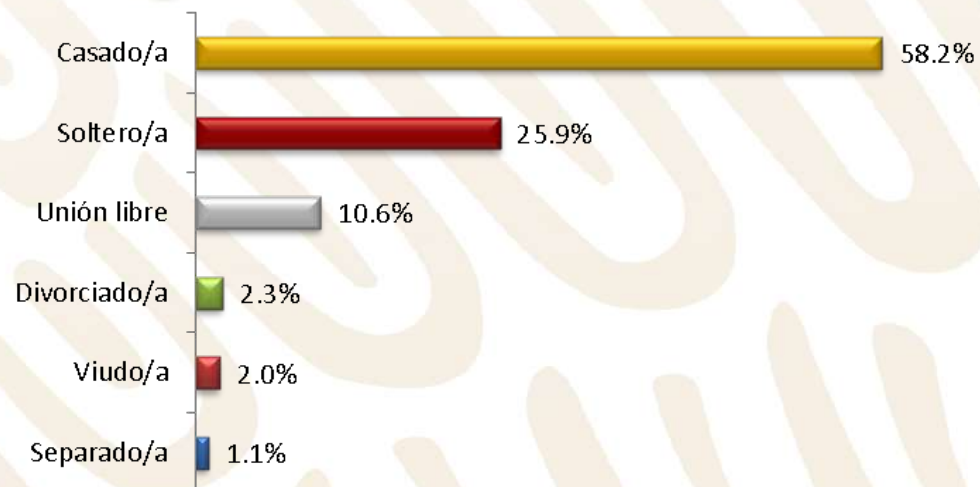
Edad



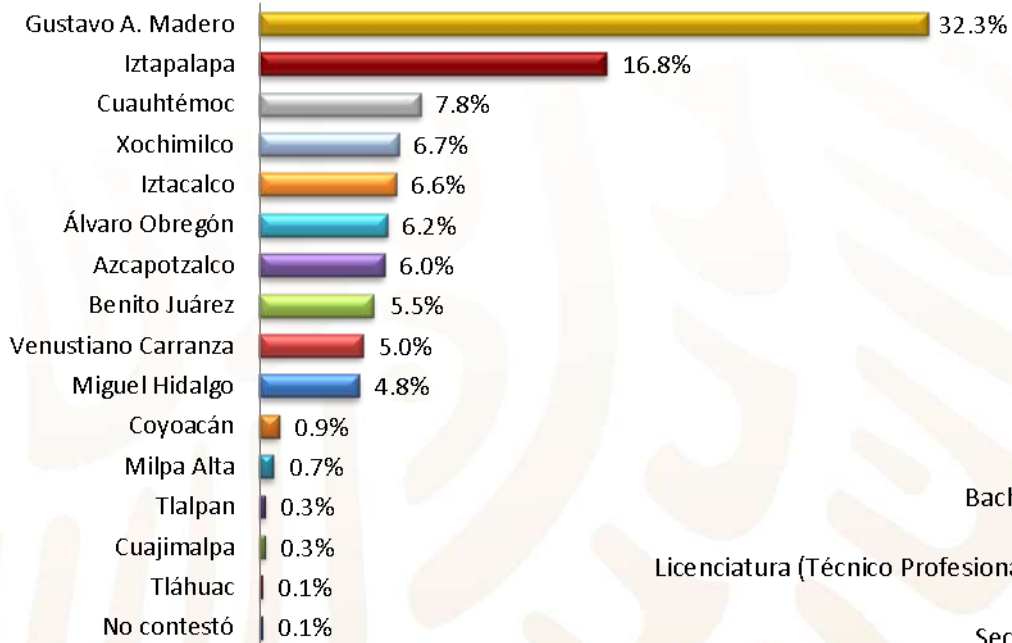
Ocupación



Estado Civil



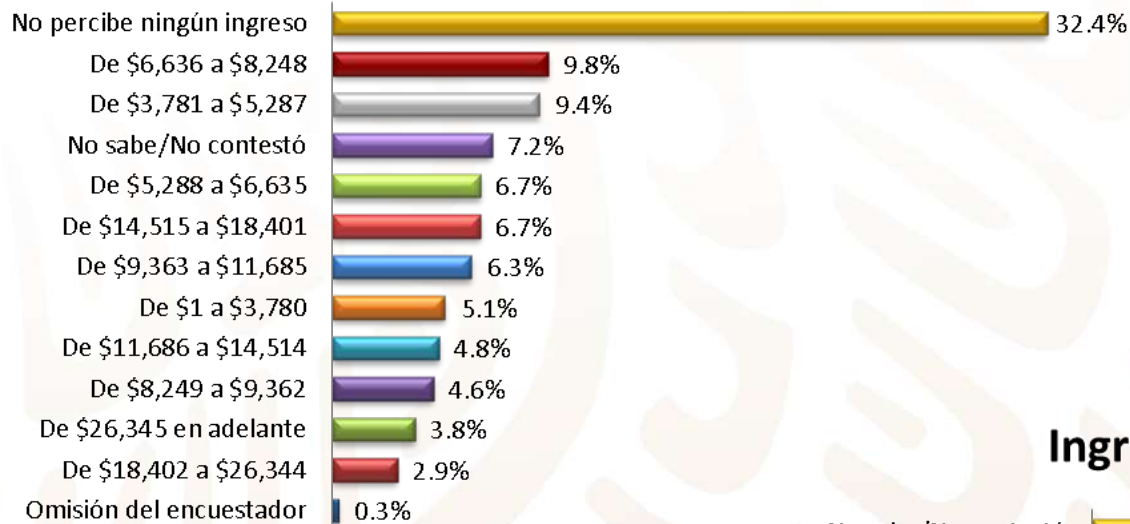
Alcaldía



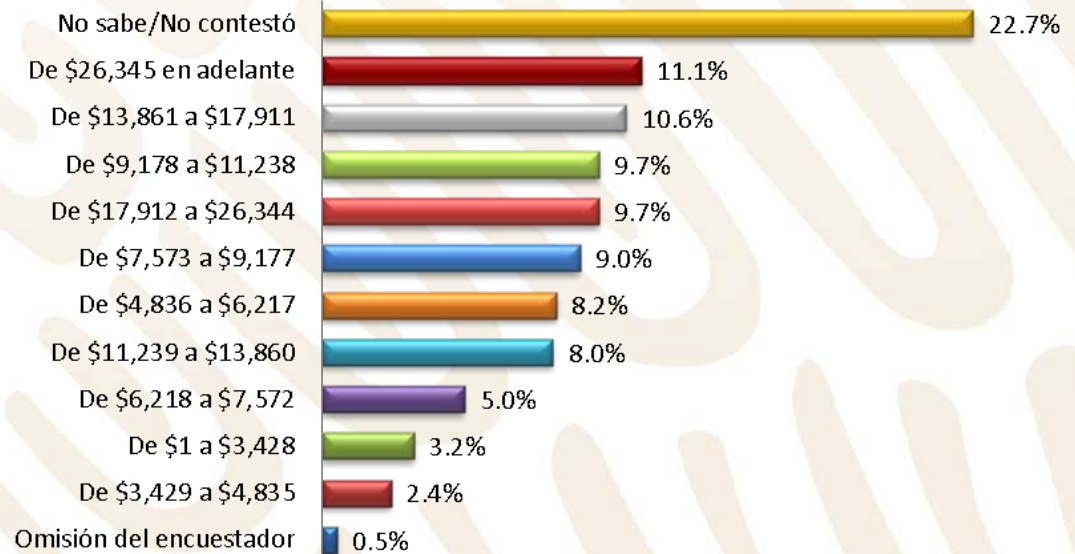
Escolaridad



Ingreso personal mensual



Ingreso familiar mensual





**GOBIERNO DE
MÉXICO**

