



PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Sondeo en línea sobre los productos y servicios de la Coordinación General de Educación y Divulgación (1er semestre 2021)

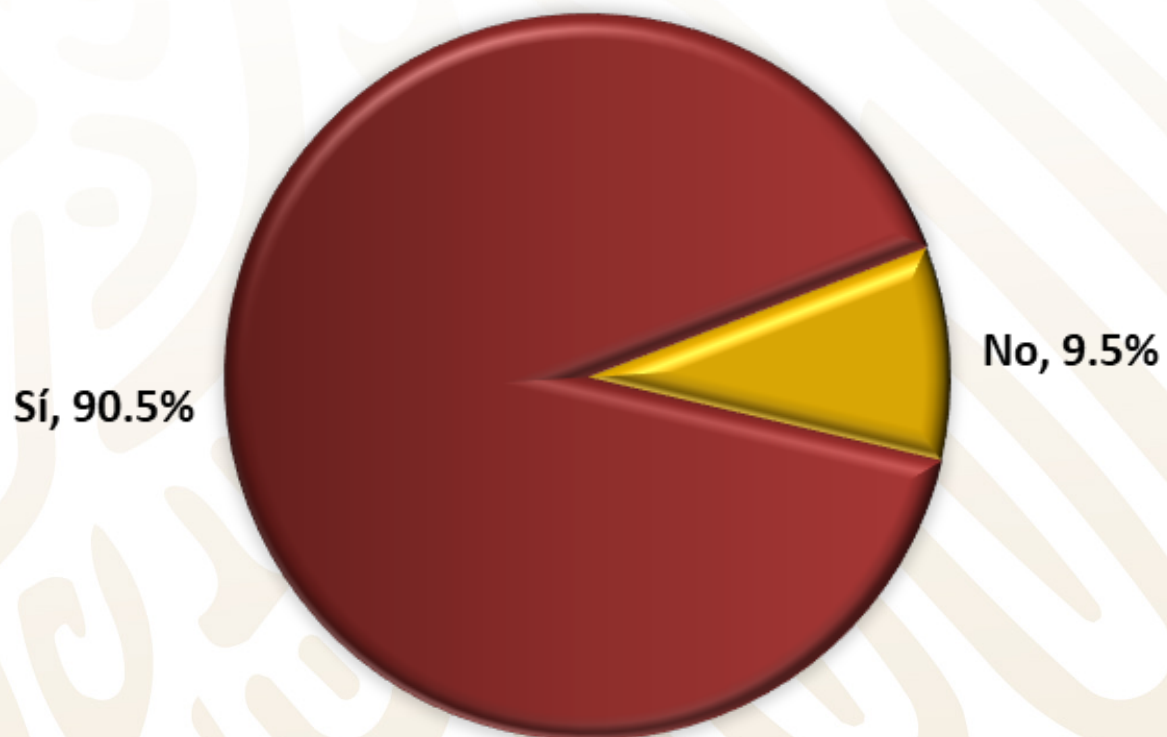
Junio de 2021

Metodología

- **Objetivo:** Conocer el nivel de penetración que tienen los productos que ofrece la Coordinación General de Educación y Divulgación, la Subprocuraduría de Servicios a la población en general, así como medir su utilidad.
- **Población objetivo:** Personas que visitan el sitio de Profeco en Internet y se interesan en contestar el cuestionario en línea.
- **Periodo de levantamiento:** Del 1 de enero al 30 de junio de 2021.
- **Población encuestada:** 916 personas contestaron el cuestionario durante el periodo de vigencia en línea.

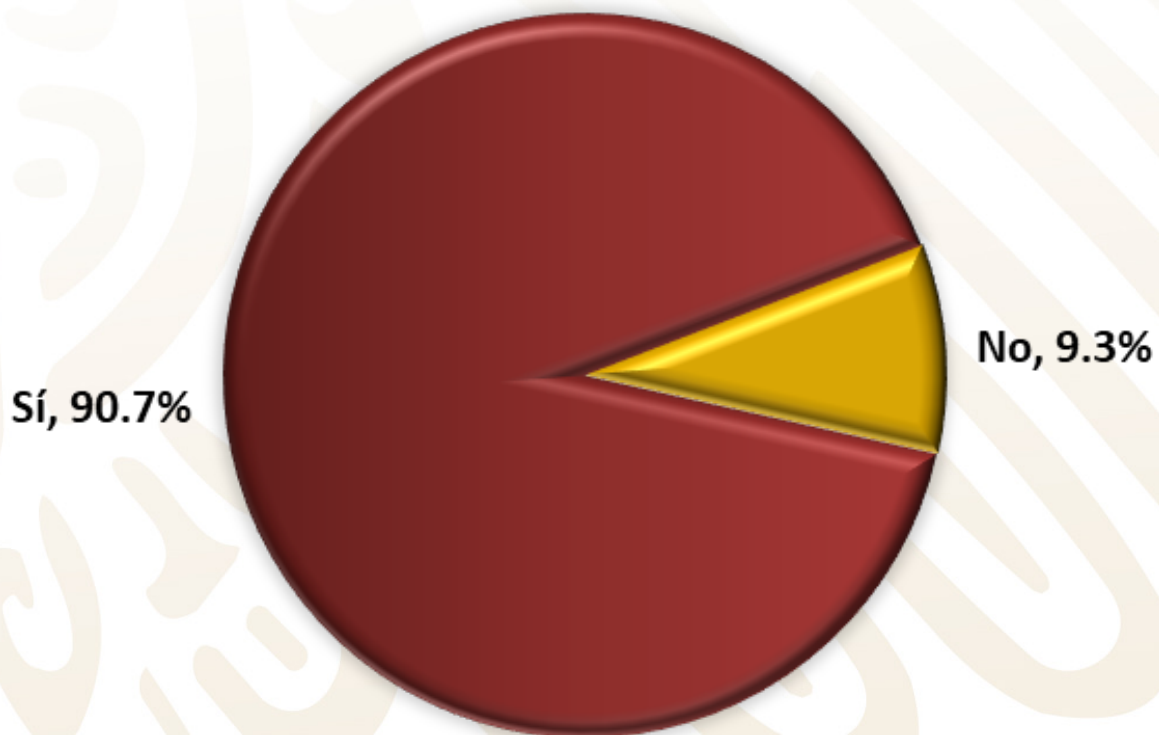
¿Usted sabe o ha oído de la Procuraduría Federal del Consumidor, Profeco?

De un total de 916 personas que contestaron la encuesta



¿Usted 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 827 personas que saben o han oído hablar de Profeco

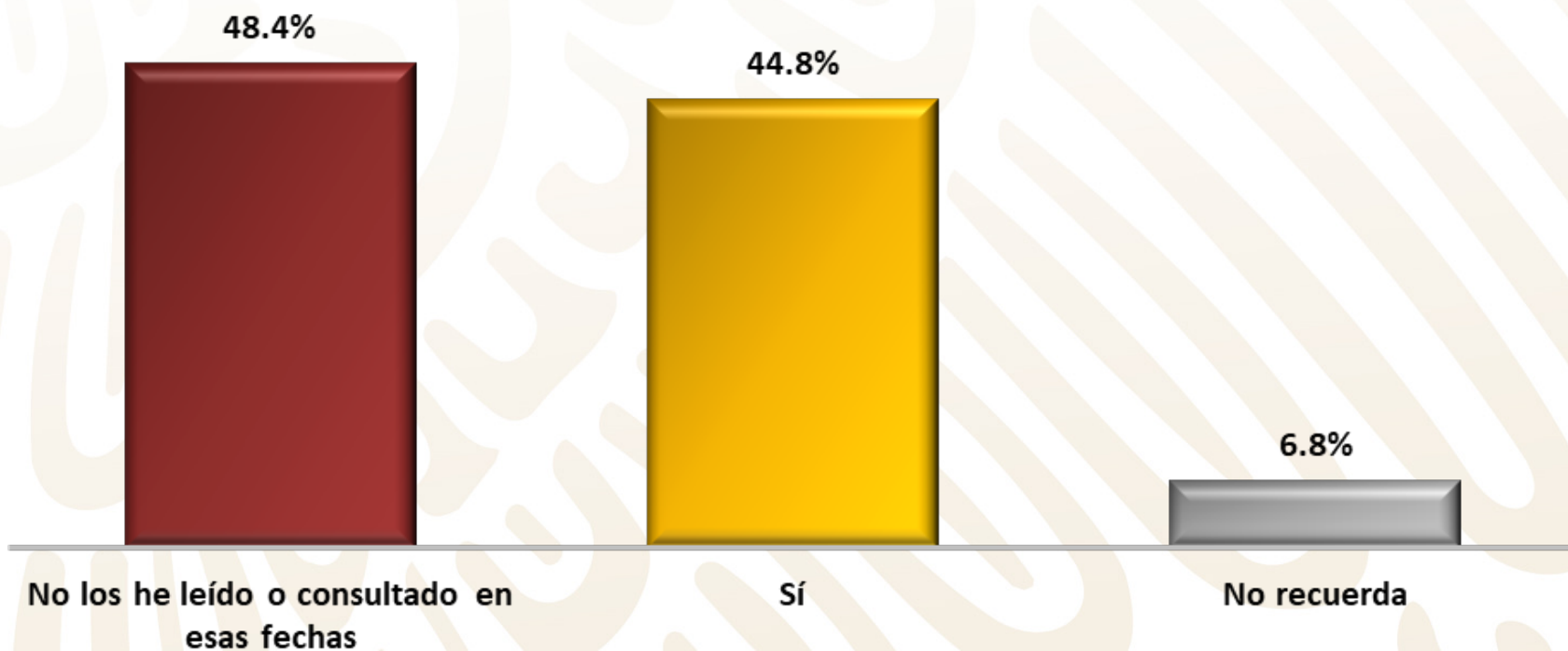




Publicaciones impresas

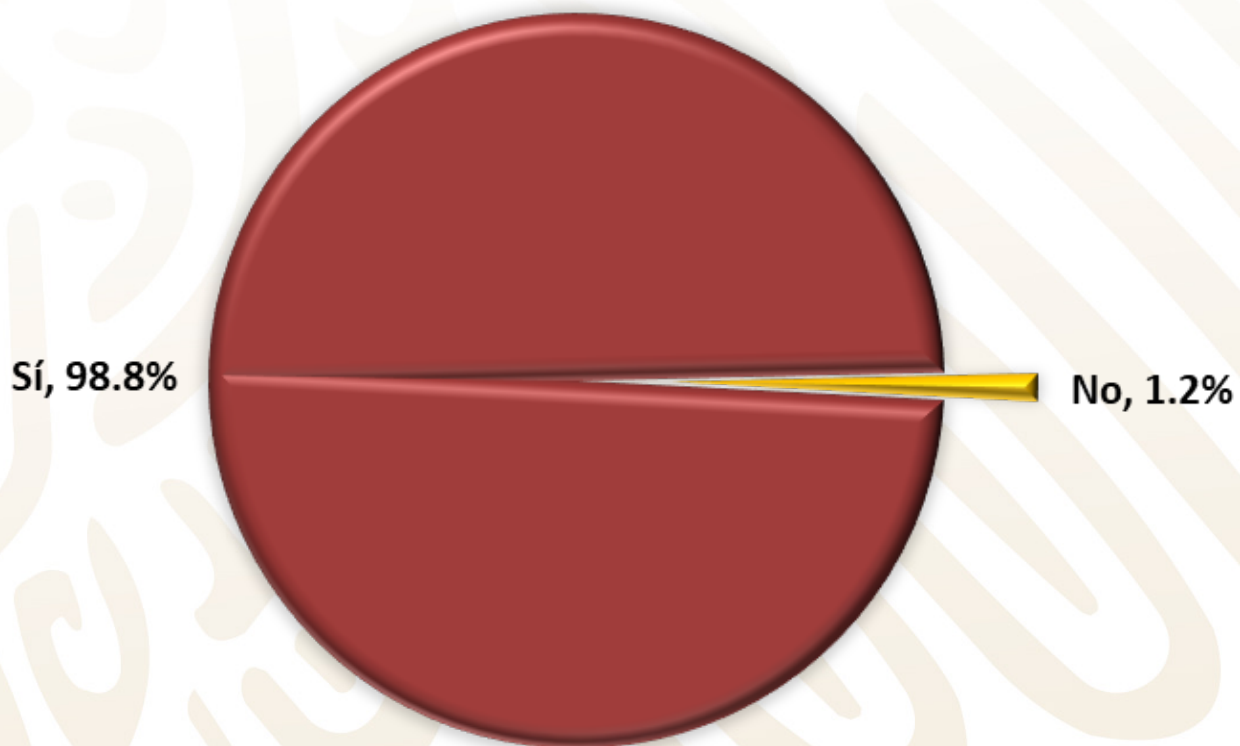
De enero de 2021 a la fecha ¿Usted ha leído de manera impresa alguno de los trípticos, folletos o guías?

De un total de 750 personas entrevistadas que saben que Profeco difunde información sobre temas de consumo



¿La información de los trípticos, folletos o guías, le ha sido útil para tomar mejores decisiones de consumo o de compra?

Porcentaje de las 336 personas que han leído las publicaciones

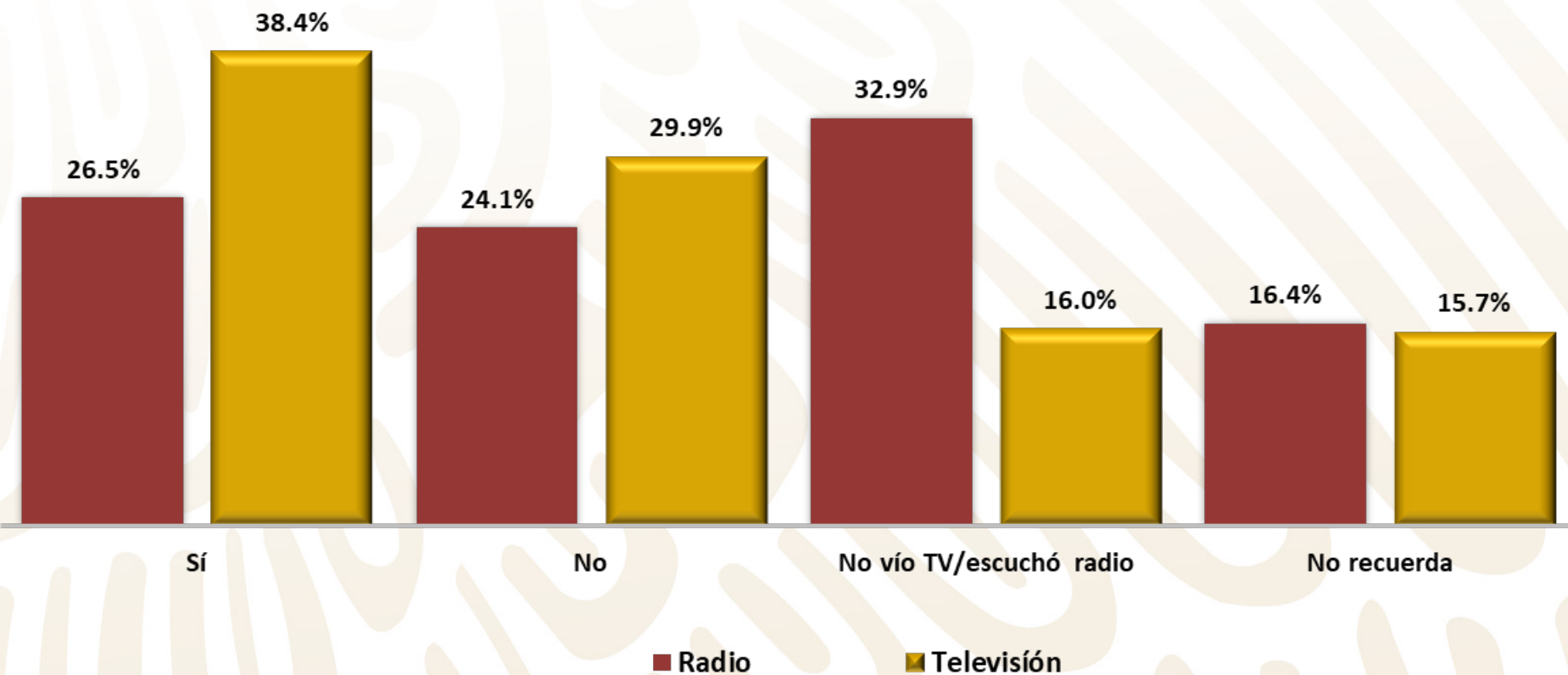




Programas de Radio y televisión

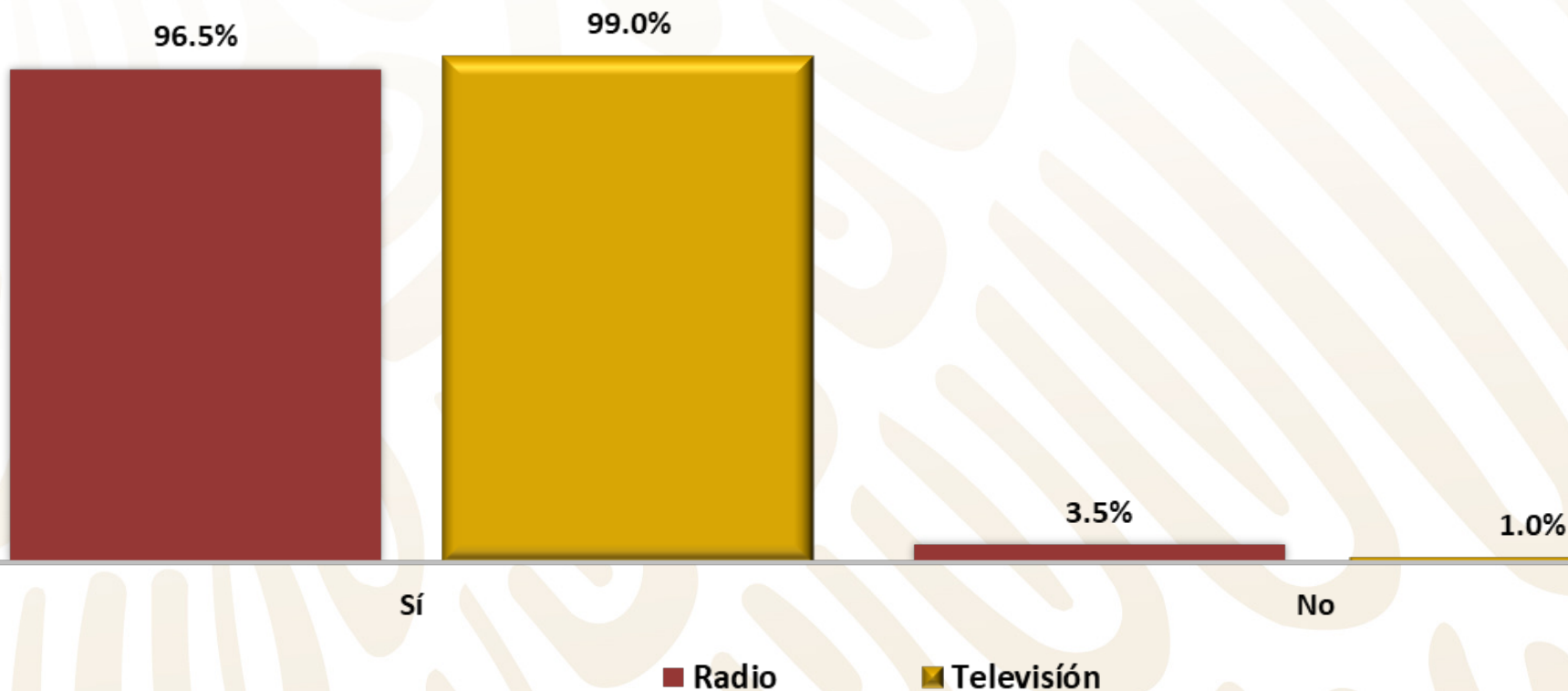
De enero de 2021 a la fecha ¿Usted ha oído/visto alguna vez este programa de Profeco transmitido por radio/televisión?

De un total de 750 personas entrevistadas que saben qué Profeco difunde información sobre temas de consumo



¿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?

Del porcentaje de personas que han escuchado/visto el programa transmitido por radio/televisión

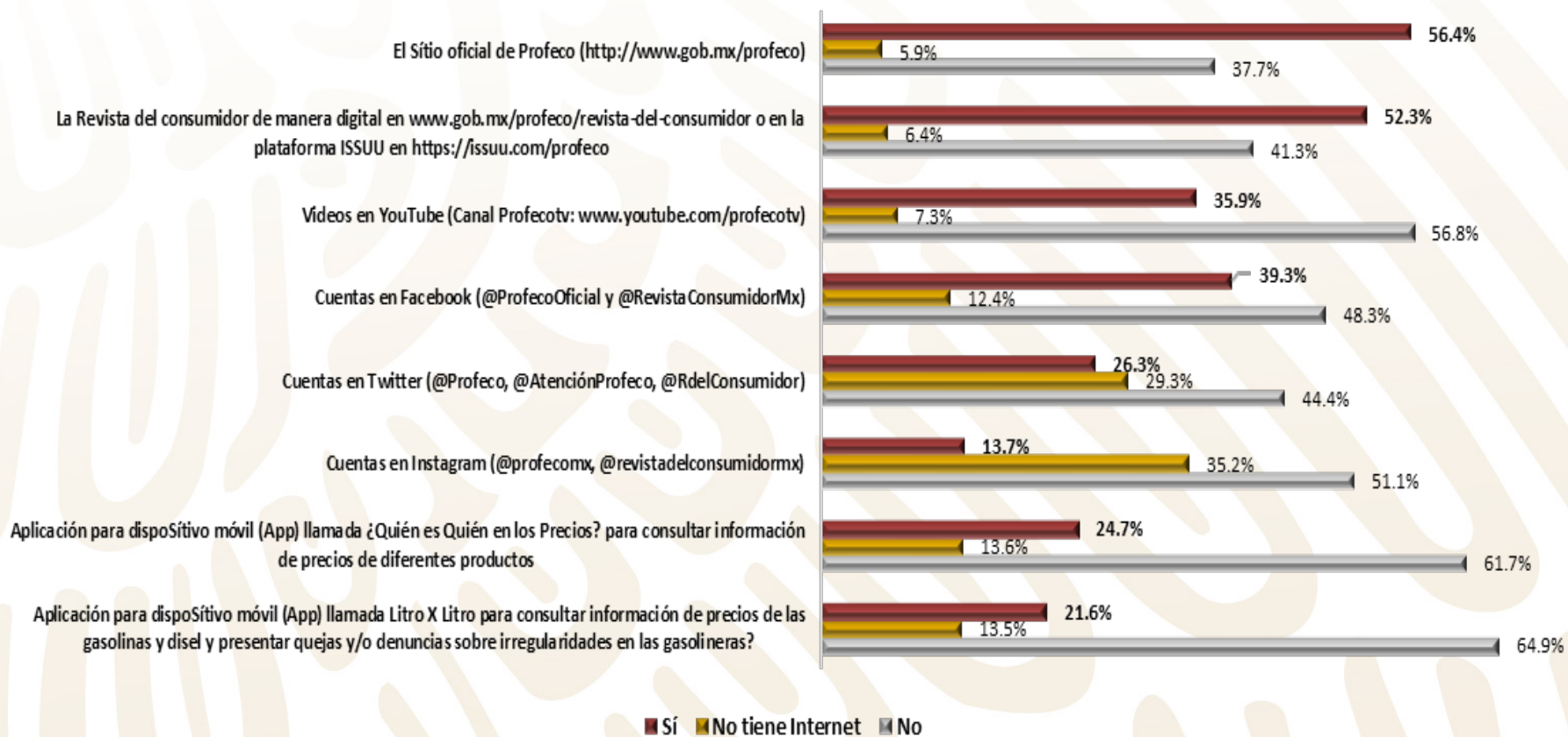




Sitios, redes sociales y Apps de Profeco

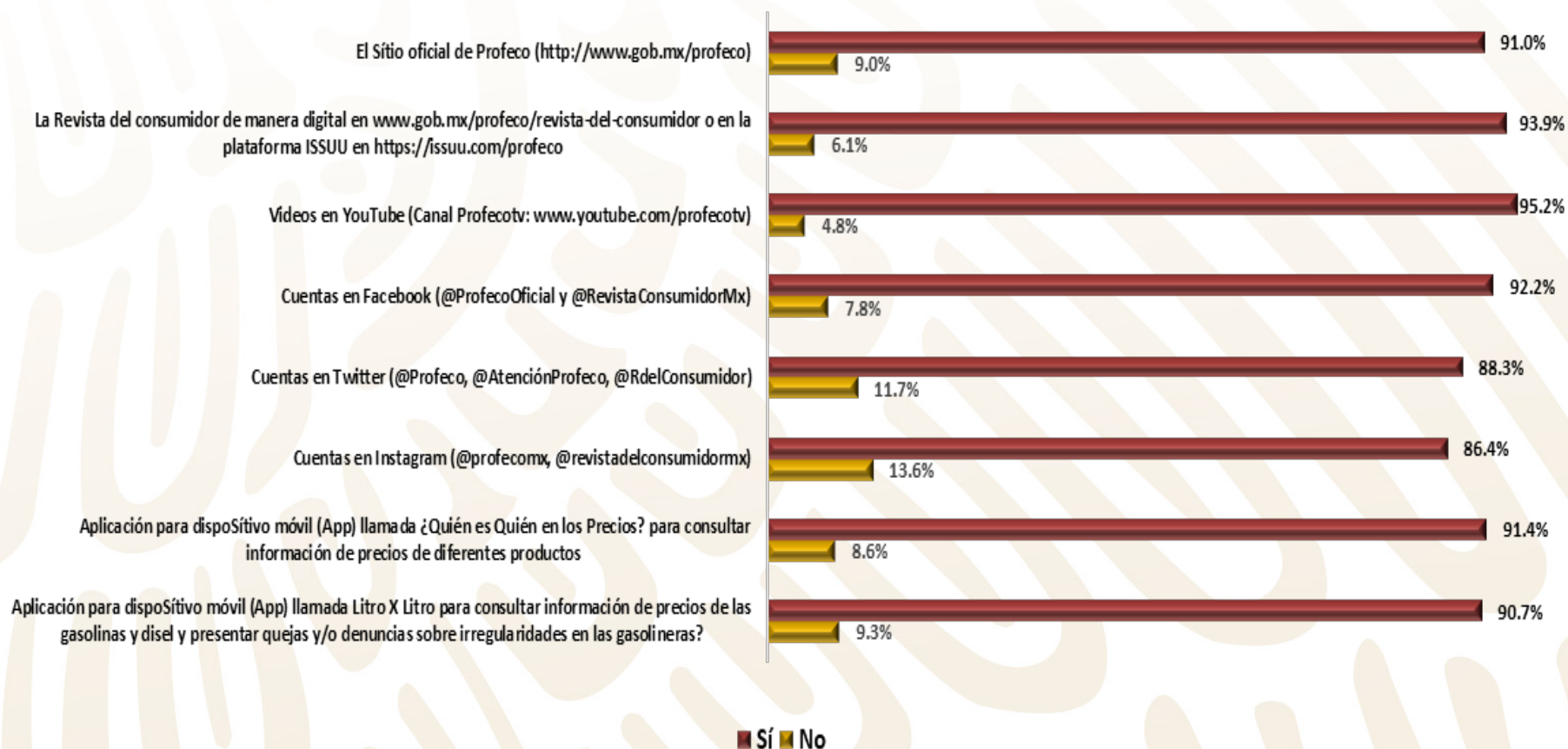
De enero de 2021 a la fecha ¿Usted ha visto o consultado/revisado información de Profeco en...?

De un total de 750 personas entrevistadas que saben qué Profeco difunde información sobre temas de consumo



¿La información que ha visto o consultado le ha sido útil para tomar mejores decisiones de consumo o de compra?

Del porcentaje de quienes han consultado la información en cada sitio o cuenta o consulta la App

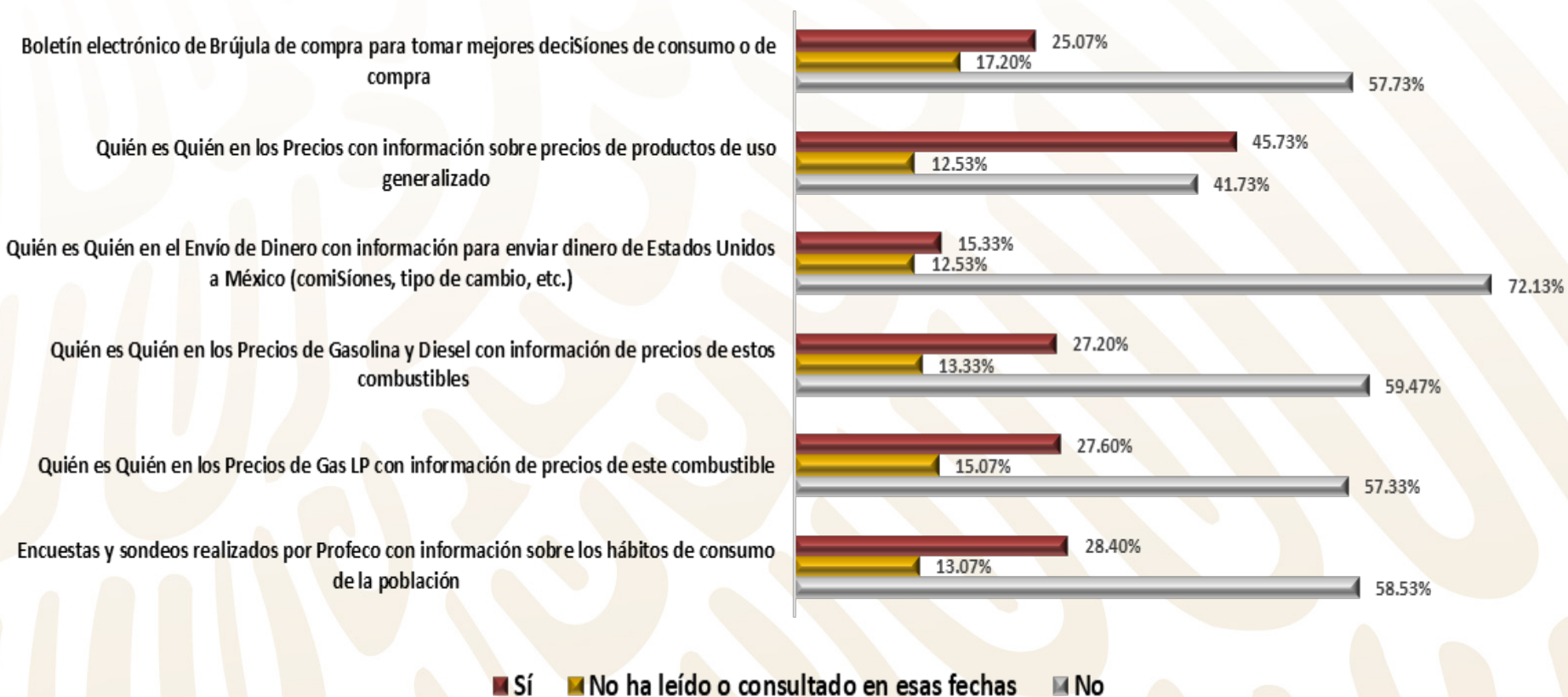




Programas

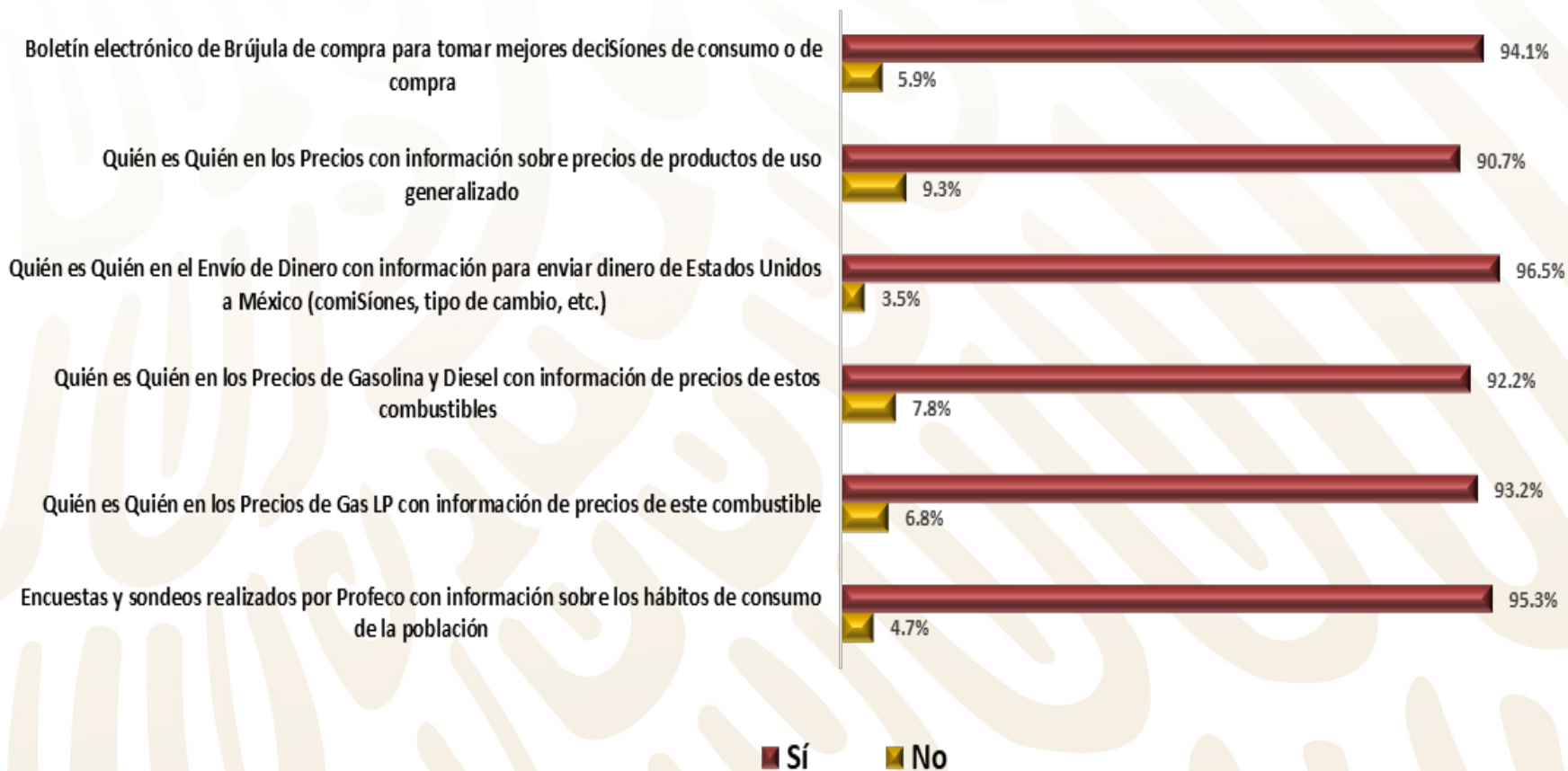
De enero de 2021 a la fecha ¿Usted ha leído o consultado esta información de Profeco llamada...?

De un total de 750 personas entrevistadas que saben qué Profeco difunde información sobre temas de consumo



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

Porcentaje de quienes han leído o consultado información a través de cada programa

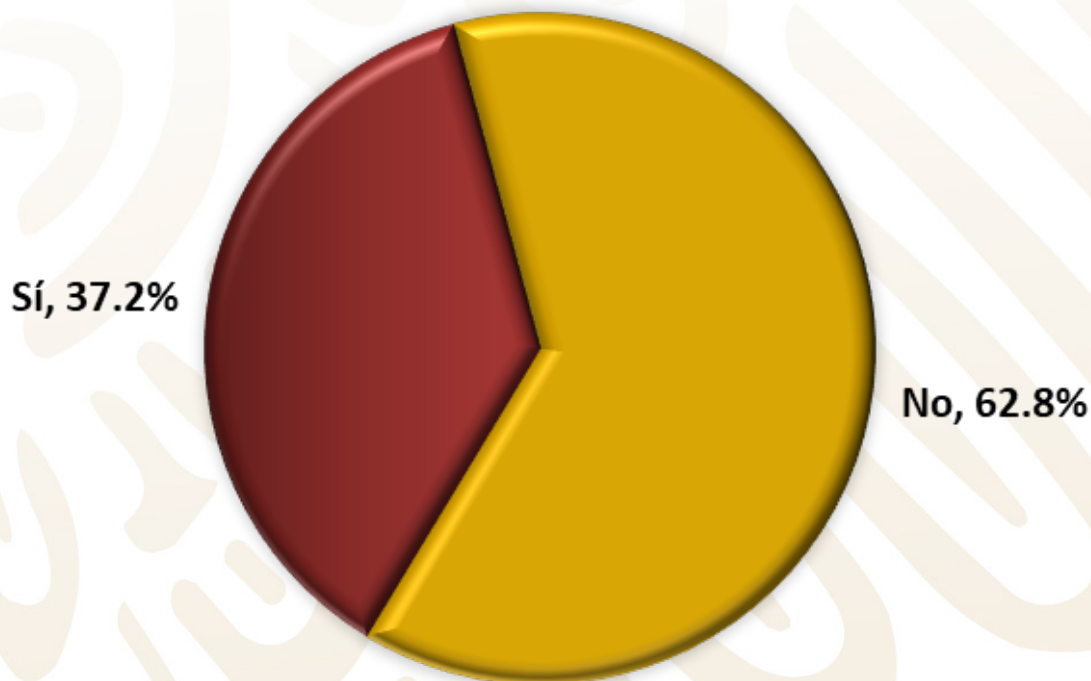




Organizaciones de consumidores

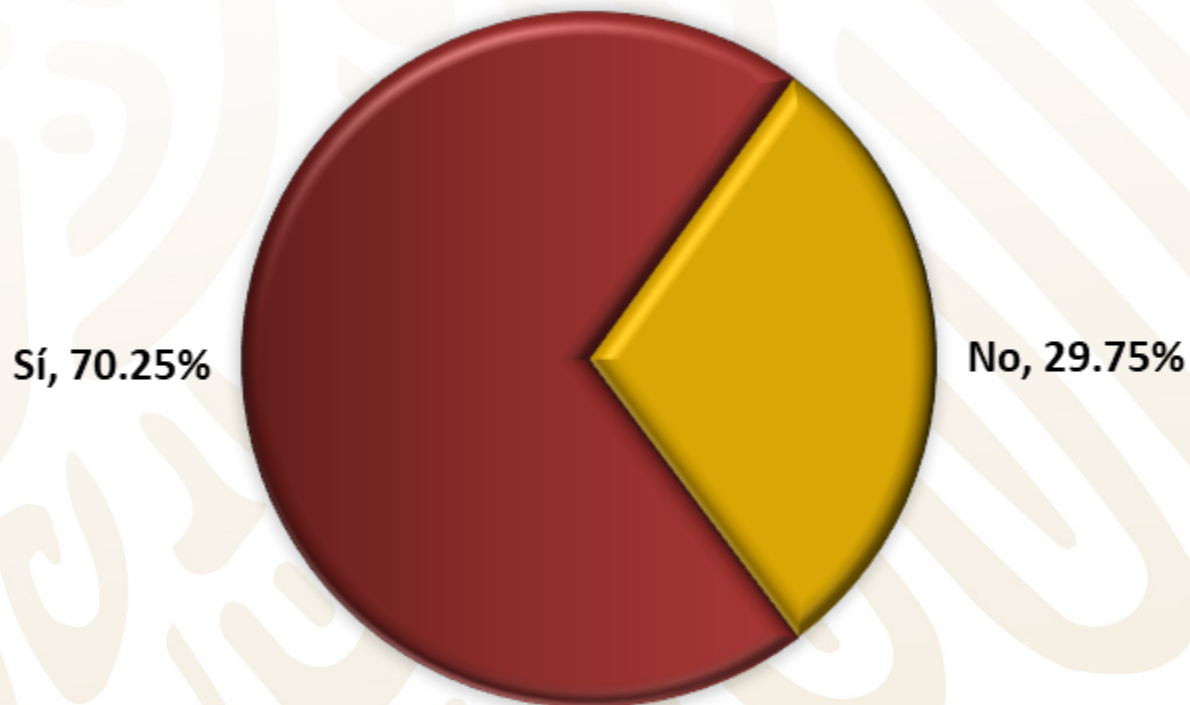
Profeco también informa sobre cómo consumir responsablemente a través de clases en los llamados grupos (organizaciones) de Consumidores de Profeco ¿Sabe o ha oído hablar de estos grupos (organizaciones)?

De un total de 750 personas entrevistadas que saben qué Profeco difunde información sobre temas de consumo



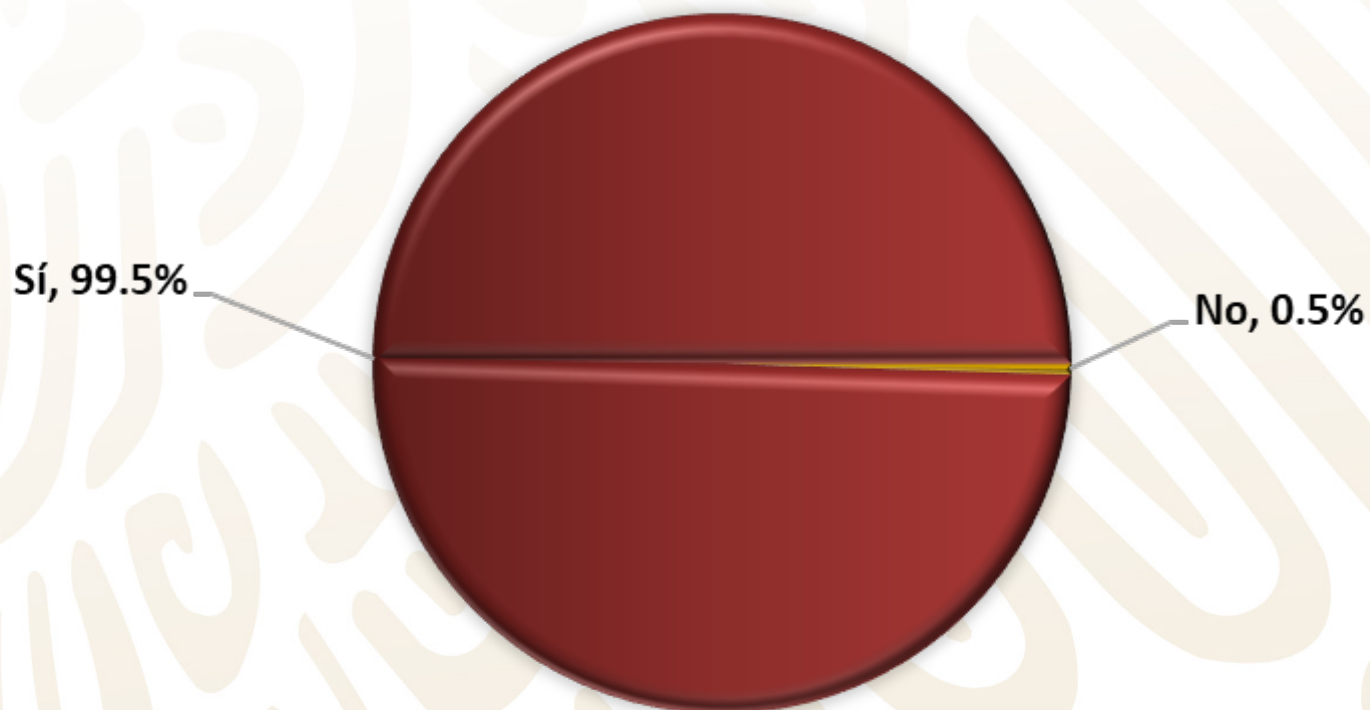
¿Usted está o ha estado inscrito o ha asistido a alguno de estos grupos (organizaciones) de consumidores de Profeco?

Porcentaje de las 279 personas que saben o han oído de los grupos u organizaciones de consumidores de Profeco



¿Le ha sido útil la información que le brindan en este grupo (organización) para tomar mejores decisiones de consumo o de compra?

Porcentaje de las 196 personas que están inscritos a la una organización

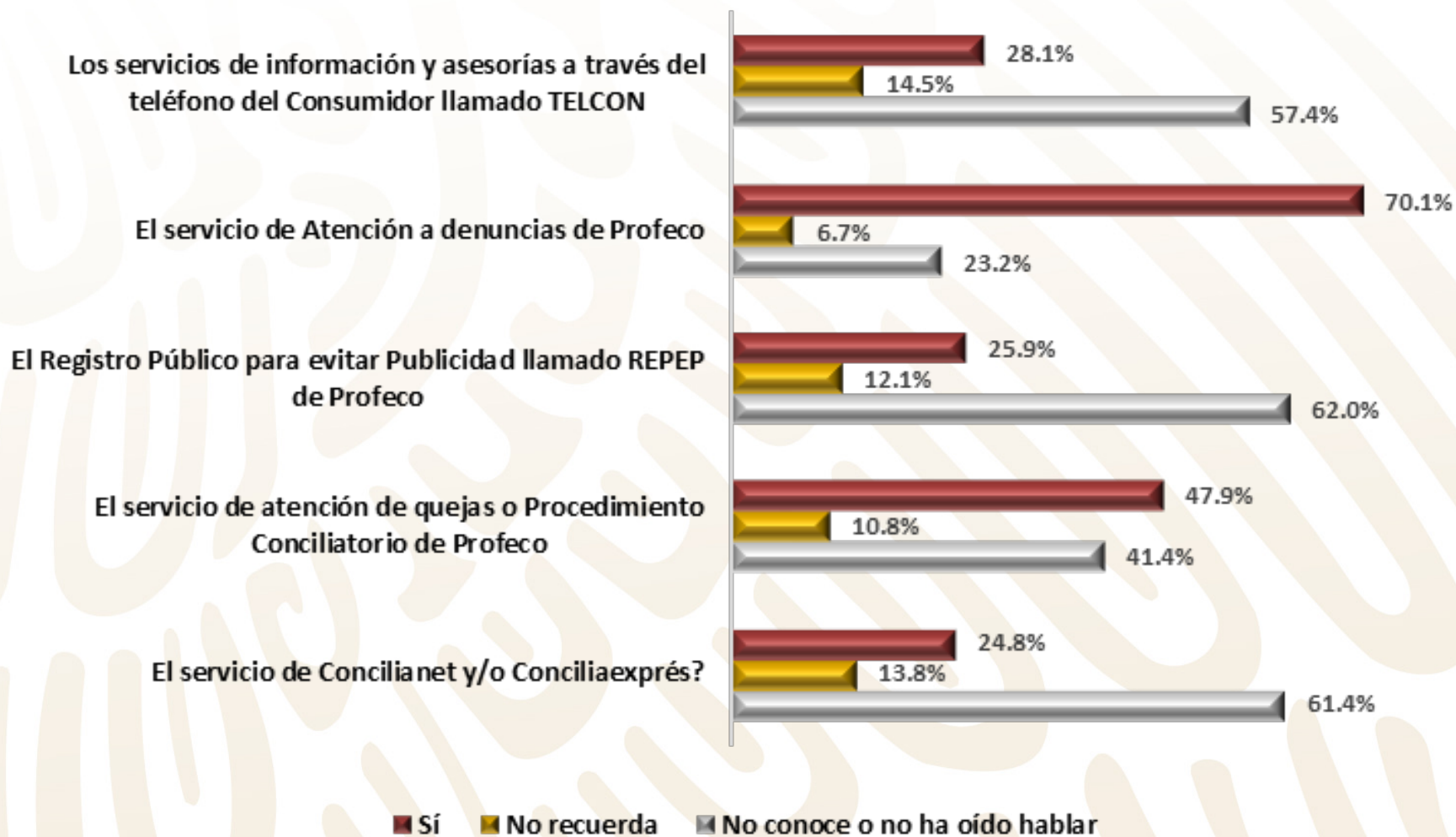




Subprocuraduría de Servicios

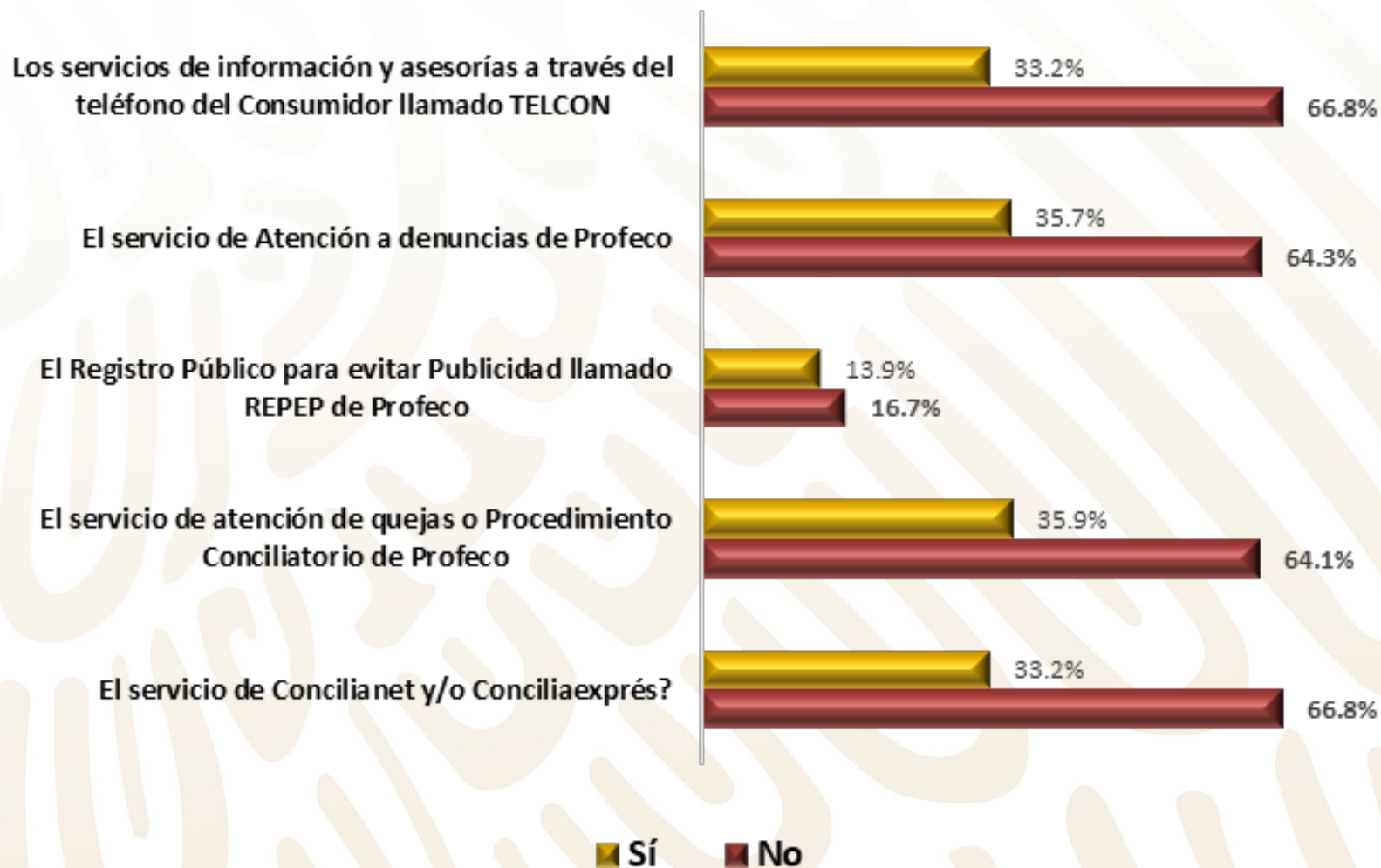
De enero de 2021 a la fecha ¿Usted conoce o ha oído hablar de ...?

De 827 personas que saben o han oído hablar de Profeco



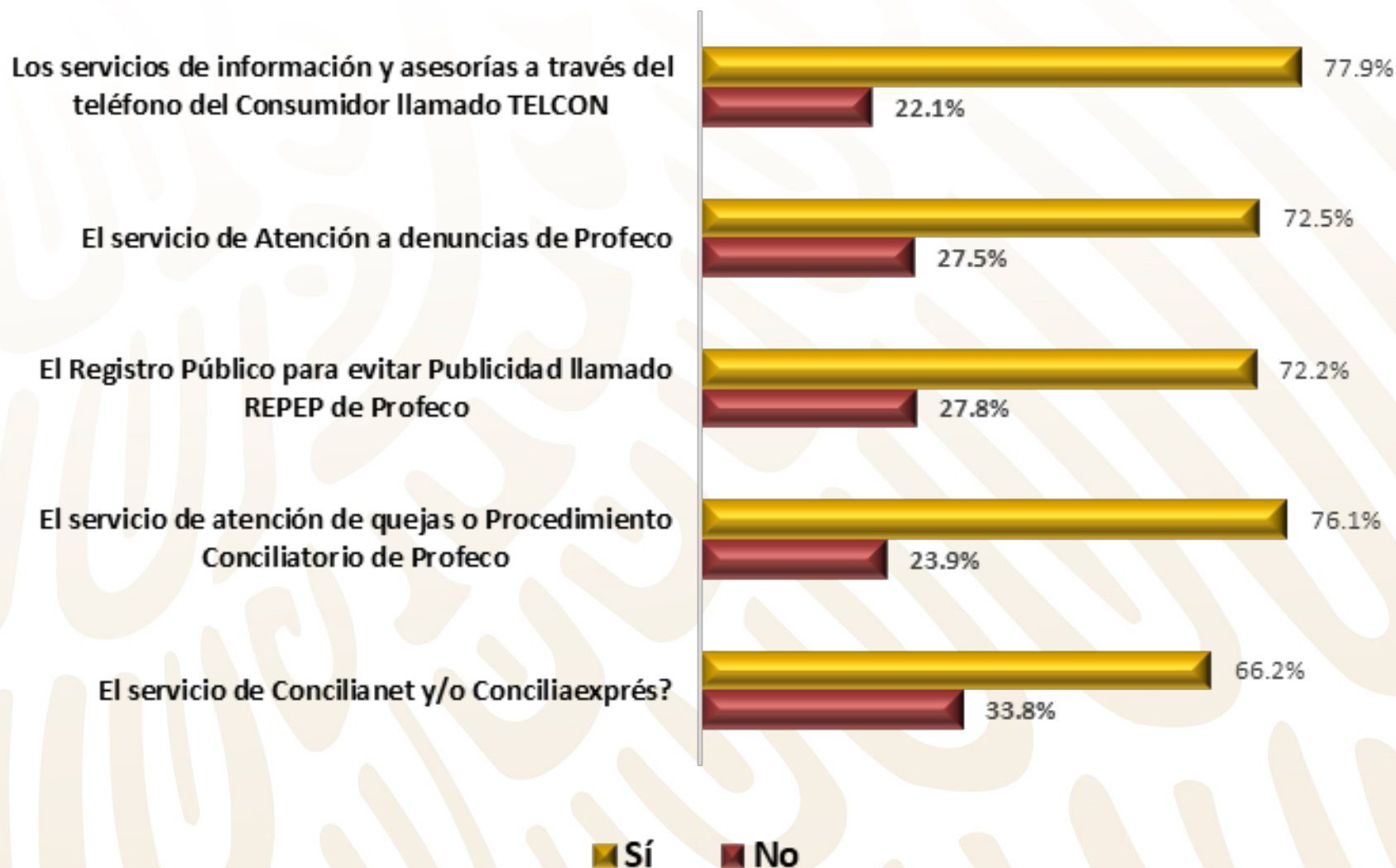
¿Usted ha utilizado los servicios de...?

Porcentaje de quienes conocen o han oído hablar de los servicios de la Subprocuraduría de Servicios



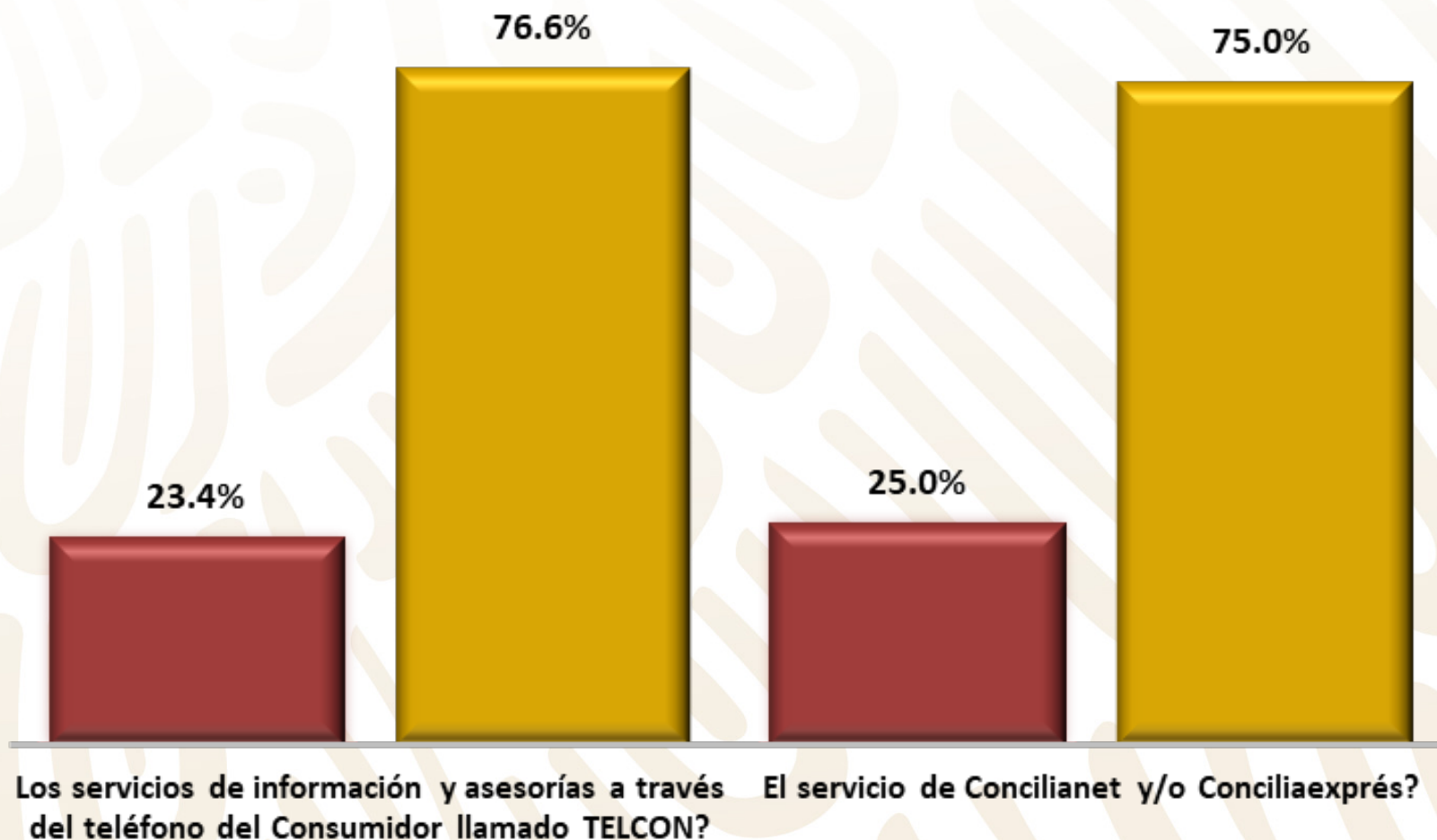
¿Le han sido útil...?

Porcentaje de quienes han utilizado los servicios de la Subprocuraduría de Servicios



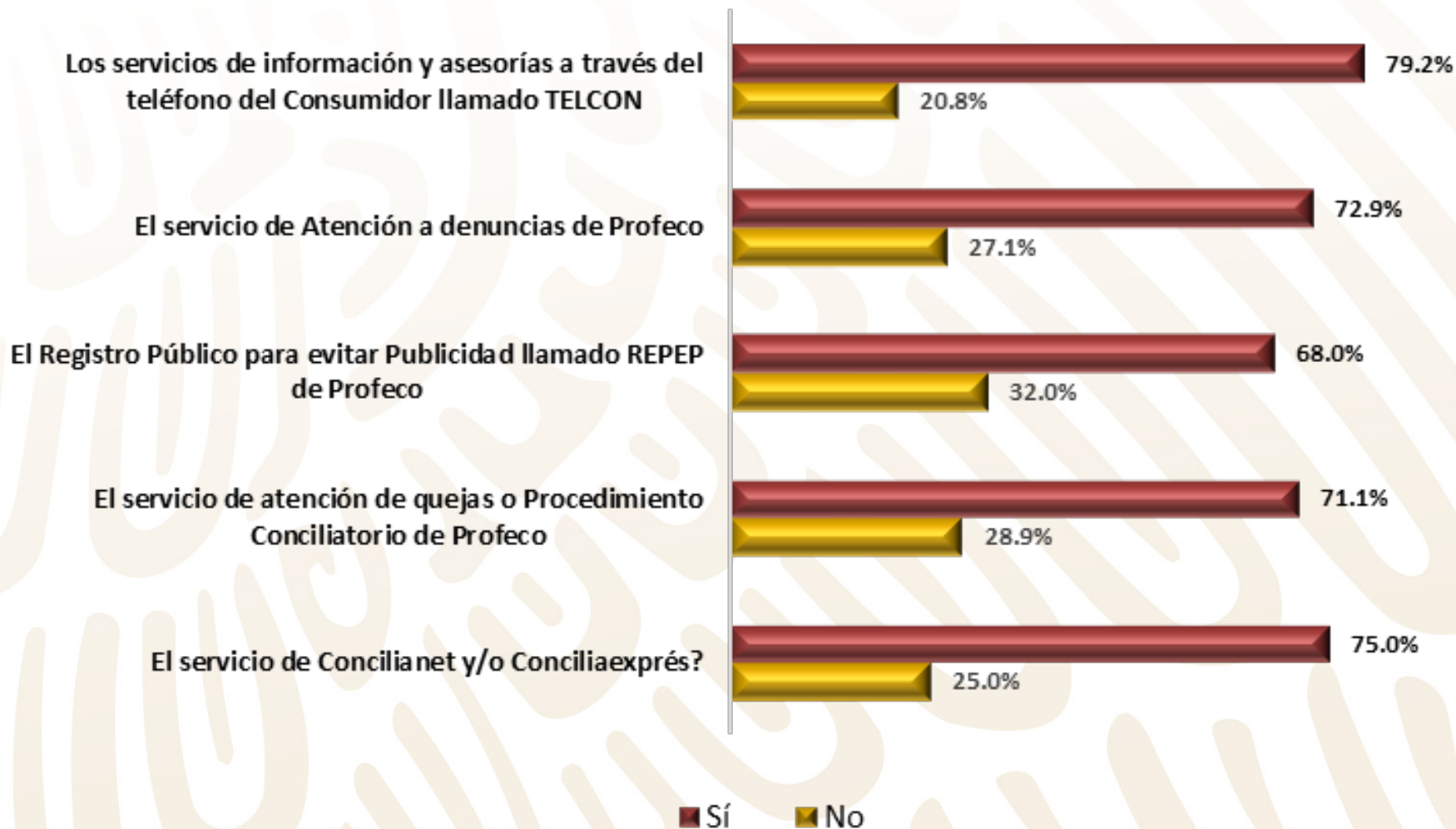
¿Considera que hacer uso de estos servicios le han ahorrado costos de transacción, tiempos de traslado, dinero de pasajes, etc.?

Porcentaje de quienes han utilizado los servicios de la Subprocuraduría de Servicios



¿Considera que estos servicios ofrecen protección efectiva de sus derechos como consumidor?

Porcentaje de quienes han utilizado los servicios de la Subprocuraduría de Servicios



¿Usted considera o le gustaría que...?

De 827 personas que saben o han oído hablar de Profeco

¿Usted considera que la Profeco empodera a las personas consumidoras y corrige las injusticias del mercado mediante la protección efectiva de sus derechos y la información brindada?



¿Usted considera que la Profeco fomenta un consumo responsable?



¿Usted considera que poder presentar una queja o denuncia a través de internet (portal digital), le ahorraría costos de transacción, tiempos de traslado, dinero de pasajes, etc.?



¿Le gustaría poder presentar una queja o denuncia a través de internet (portal digital) sin tener que trasladarse hasta las oficinas de Profeco?

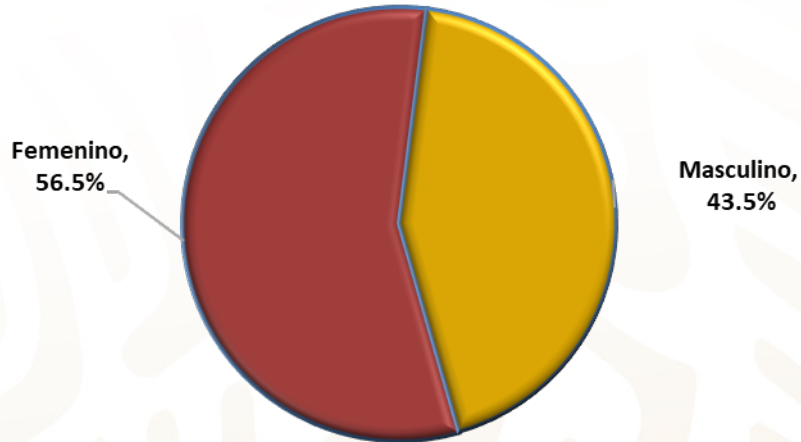


■ Sí ■ No

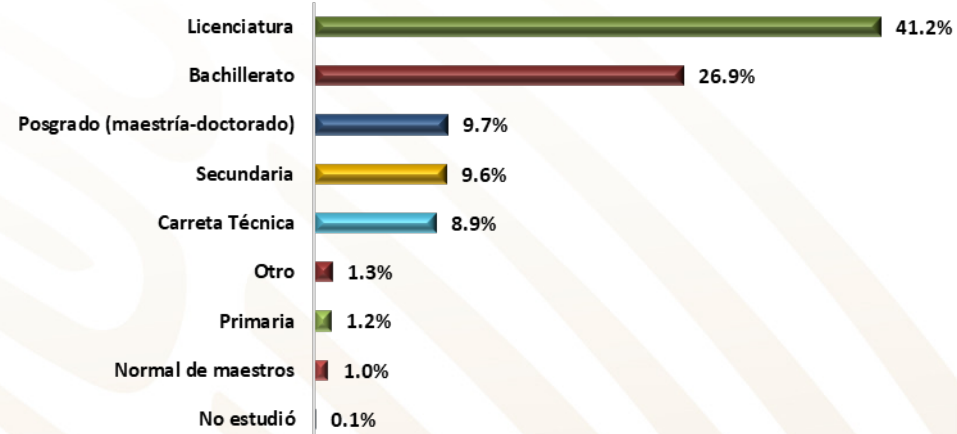


Datos demográficos

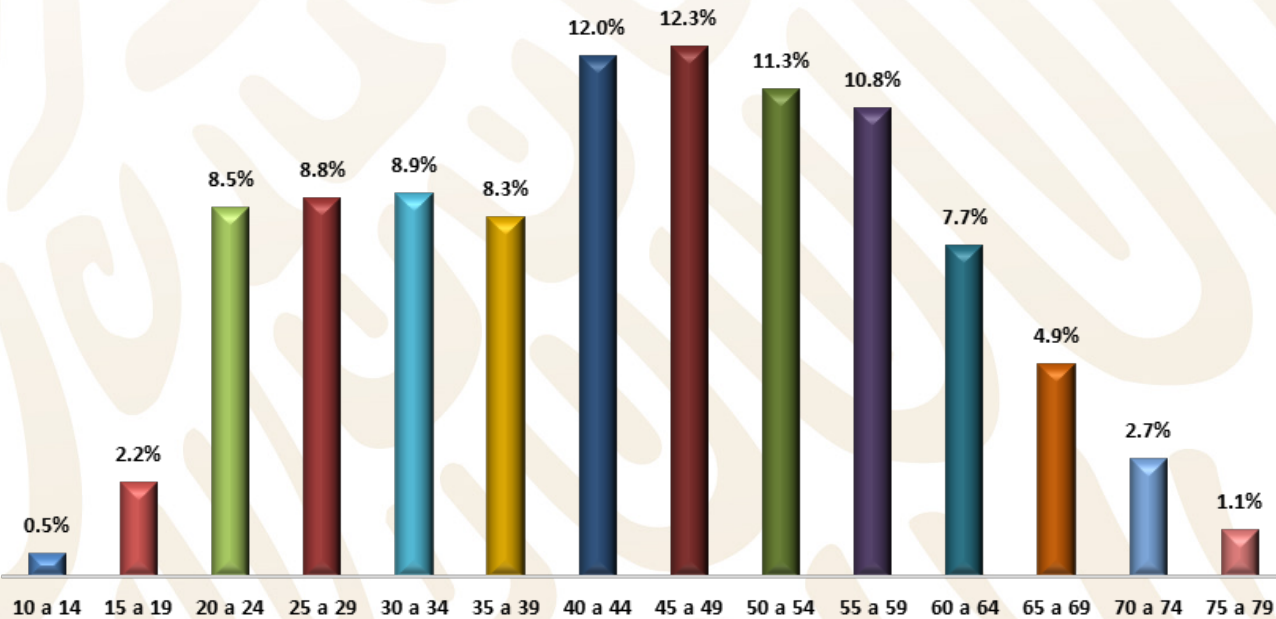
Género



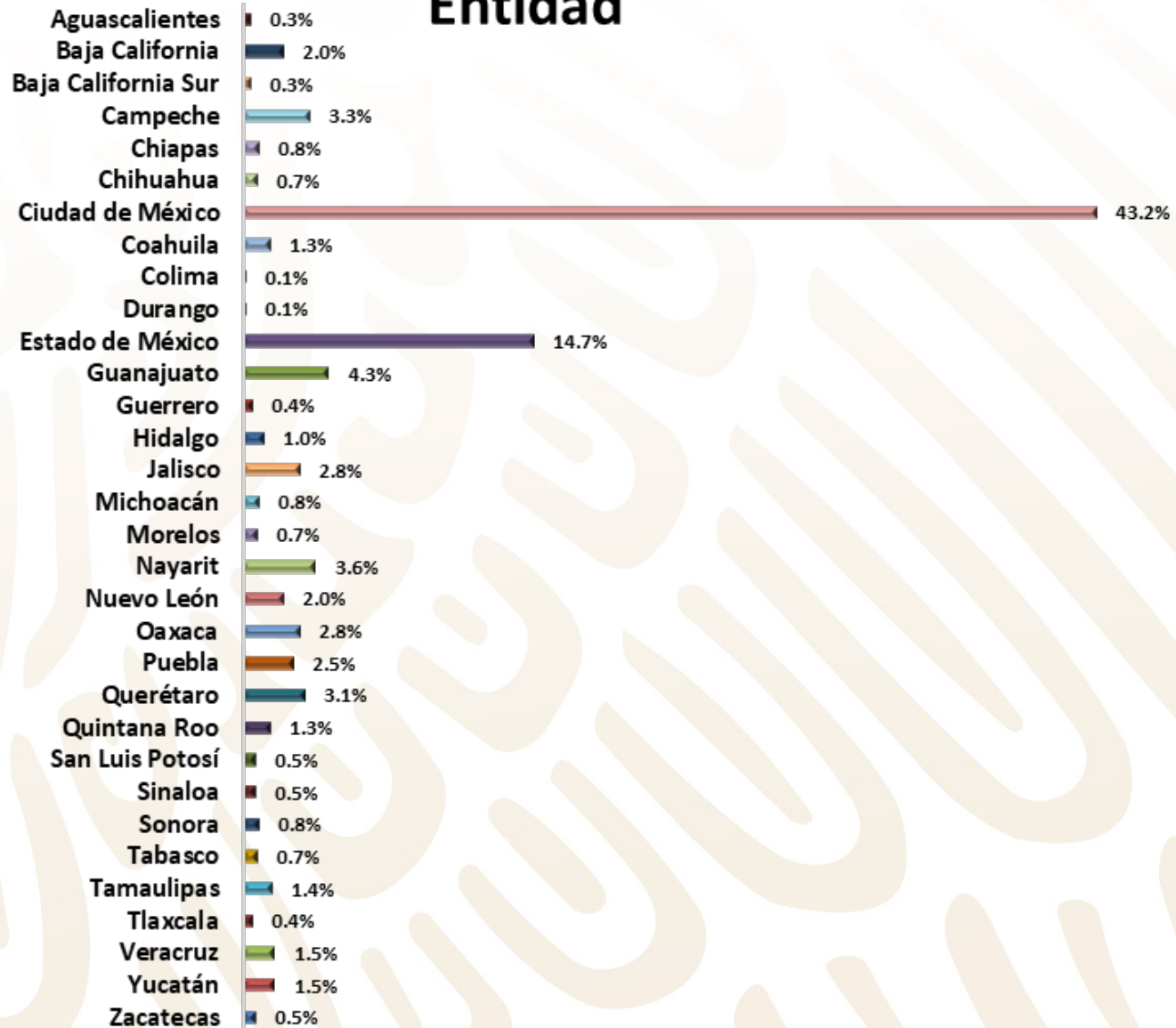
Último grado de estudios completos



Edad



Entidad





GOBIERNO DE
MÉXICO

