



# PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

Sondeo en línea sobre los  
productos y servicios de la  
Coordinación General de  
Educación y Divulgación (3er  
trimestre 2021)

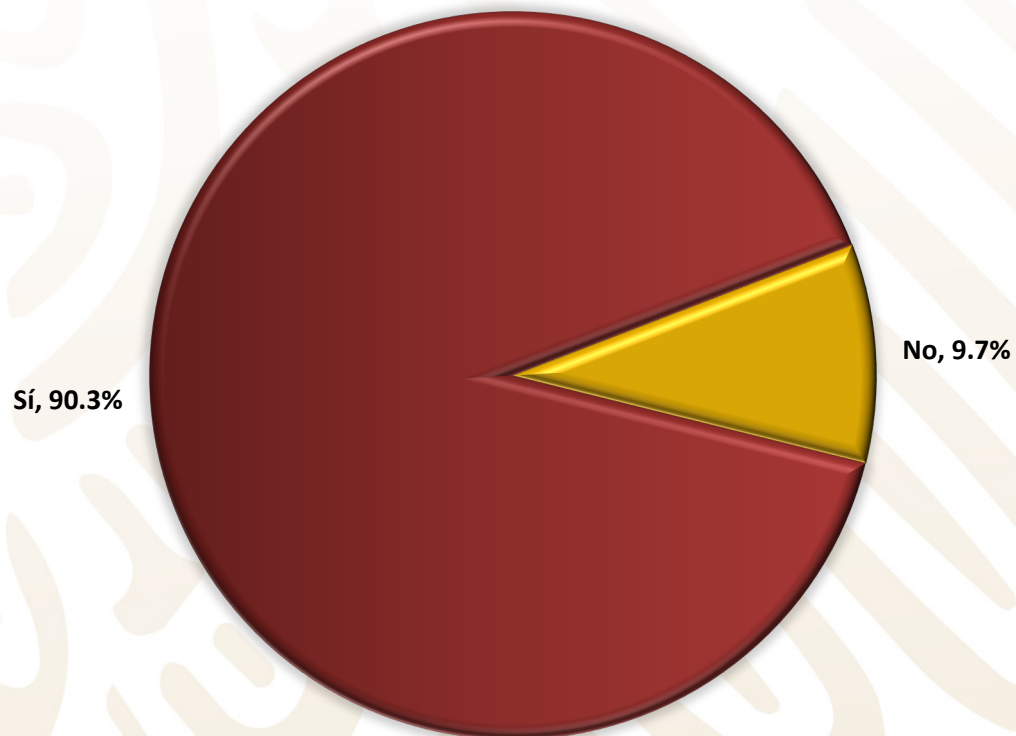
Octubre de 2021

## 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 septiembre de 2021.
- **Población encuestada:** 990 personas contestaron el cuestionario durante el periodo de vigencia en línea.

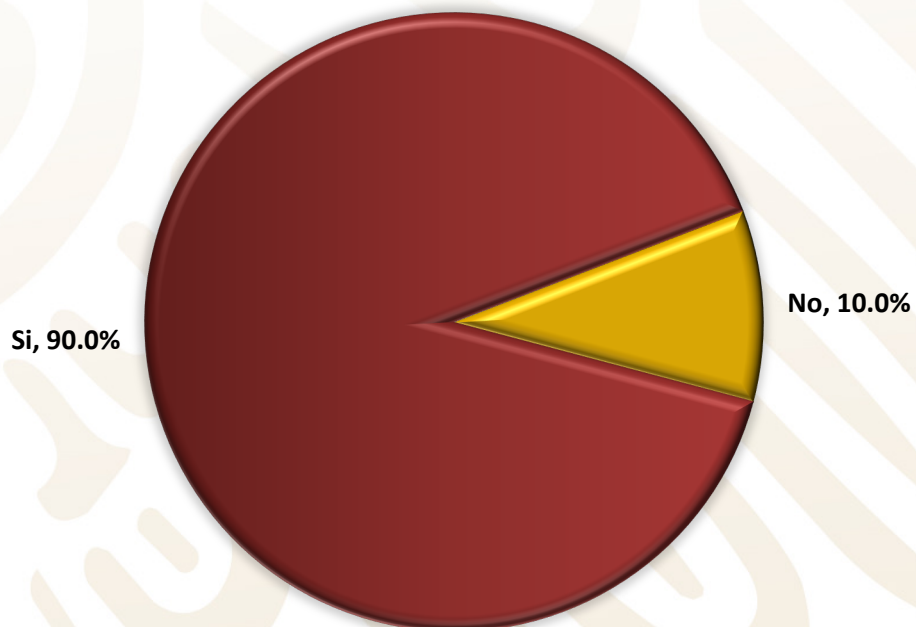
¿Usted sabe o ha oído de la Procuraduría Federal del Consumidor, Profeco?

*De un total de 990 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 894 personas que saben o han oído hablar de Profeco*

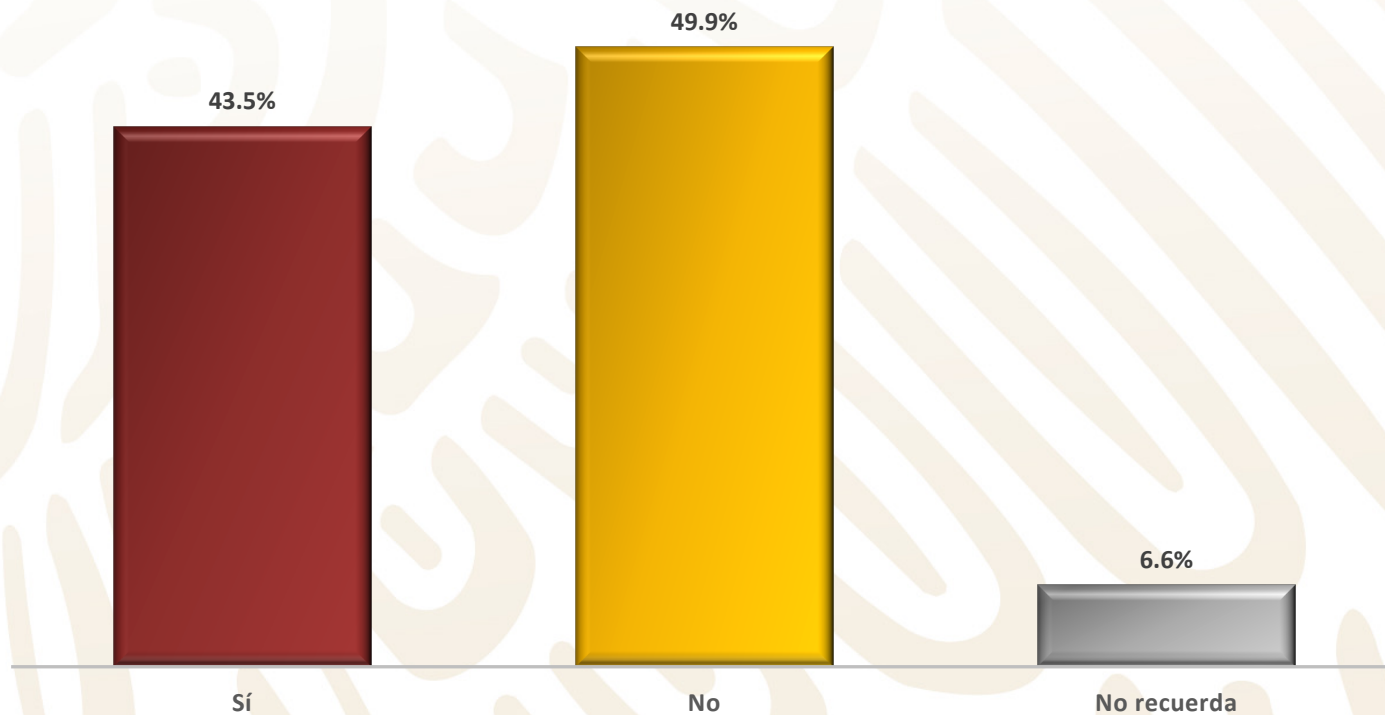




# Publicaciones impresas

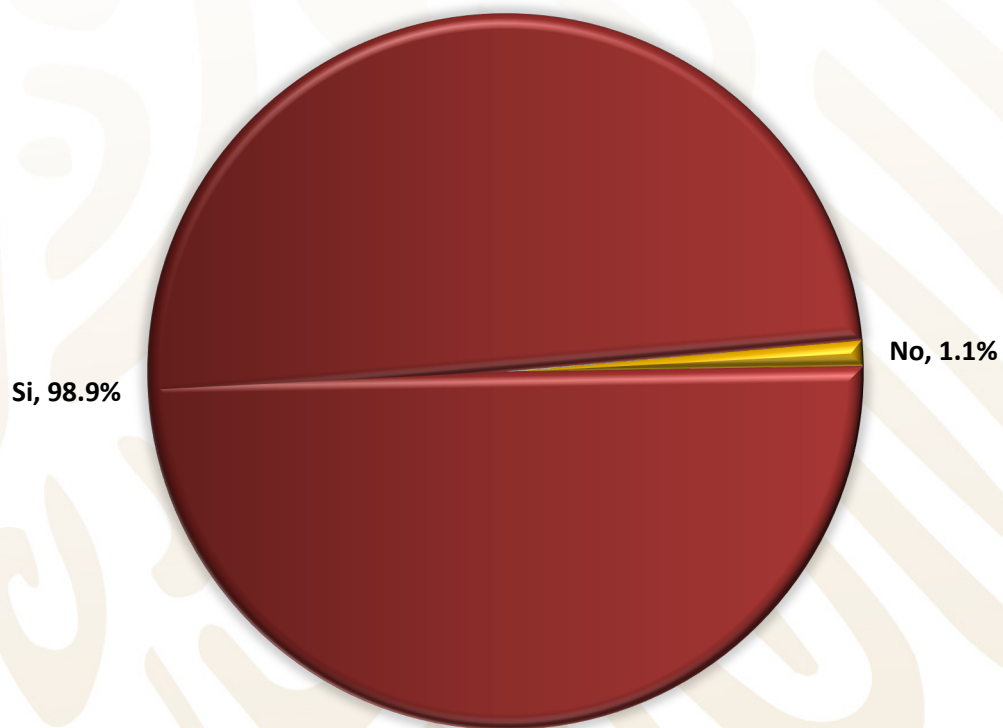
¿De enero de 2021 a la fecha, usted ha leído de manera impresa alguno de los trípticos, folletos o guías?

*De un total de 805 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 349 personas que han leído las publicaciones*



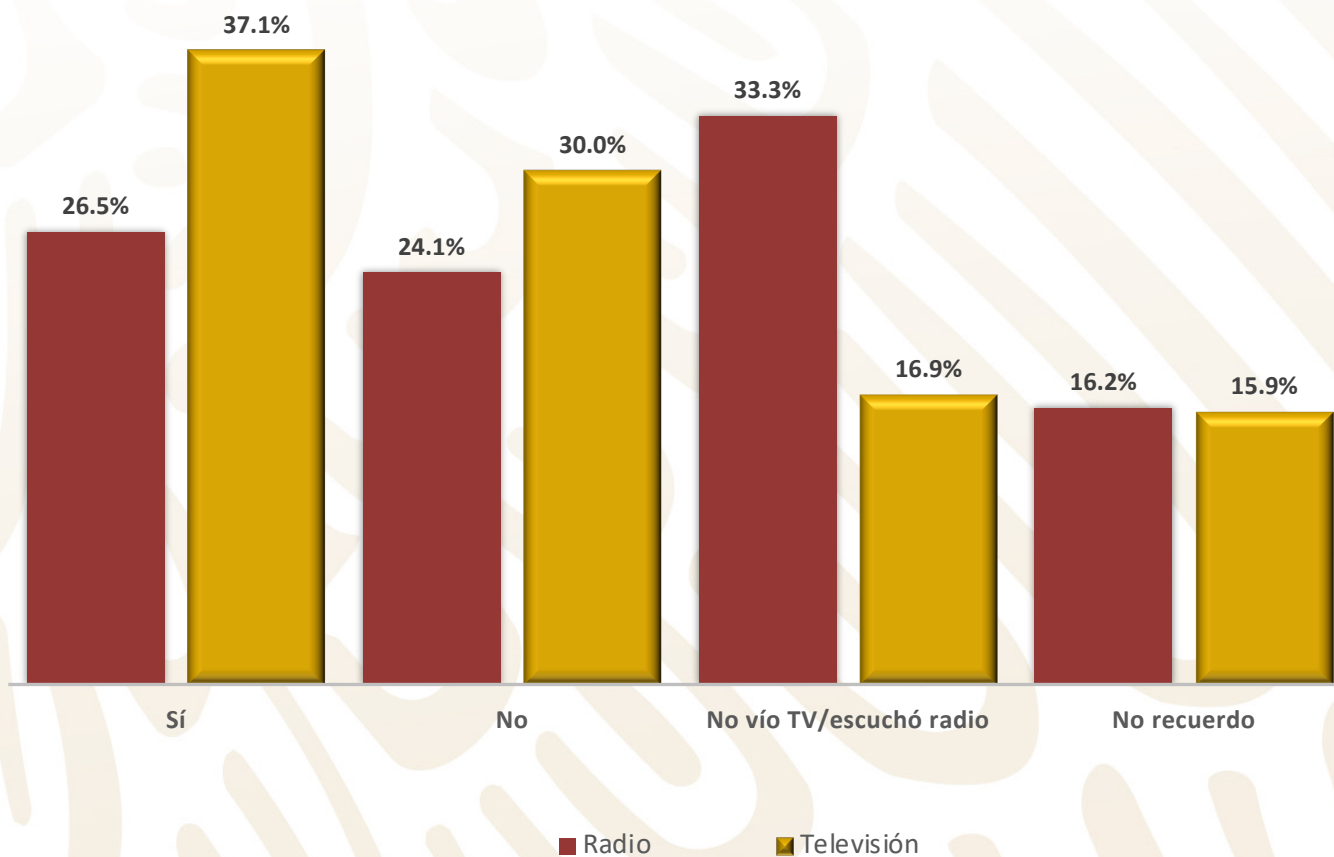




# Programas de Radio y televisión

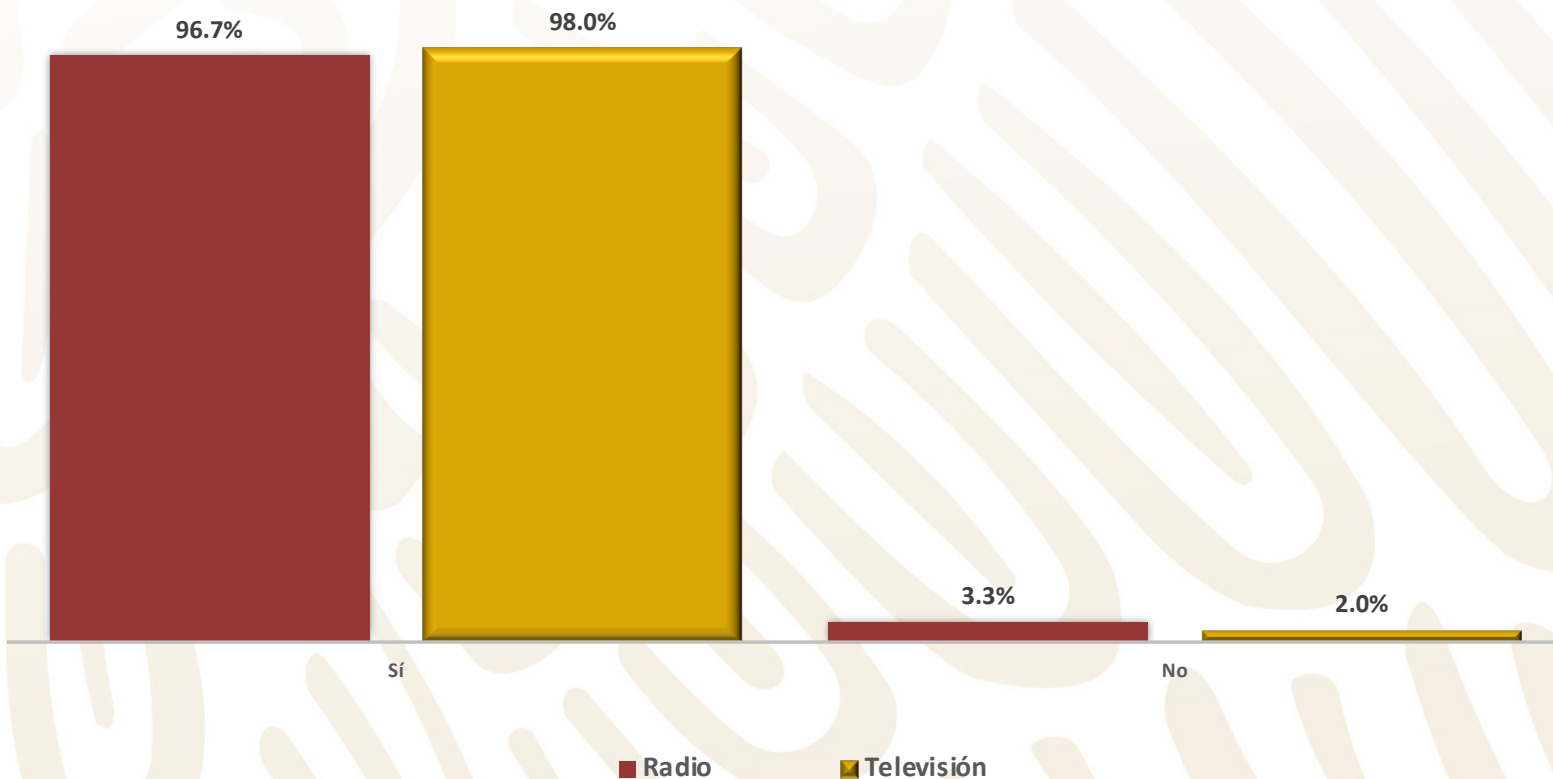
¿De enero de 2021 a la fecha, usted ha oído/visto alguna vez este programa de Profeco transmitido por radio/televisión?

*De un total de 805 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*

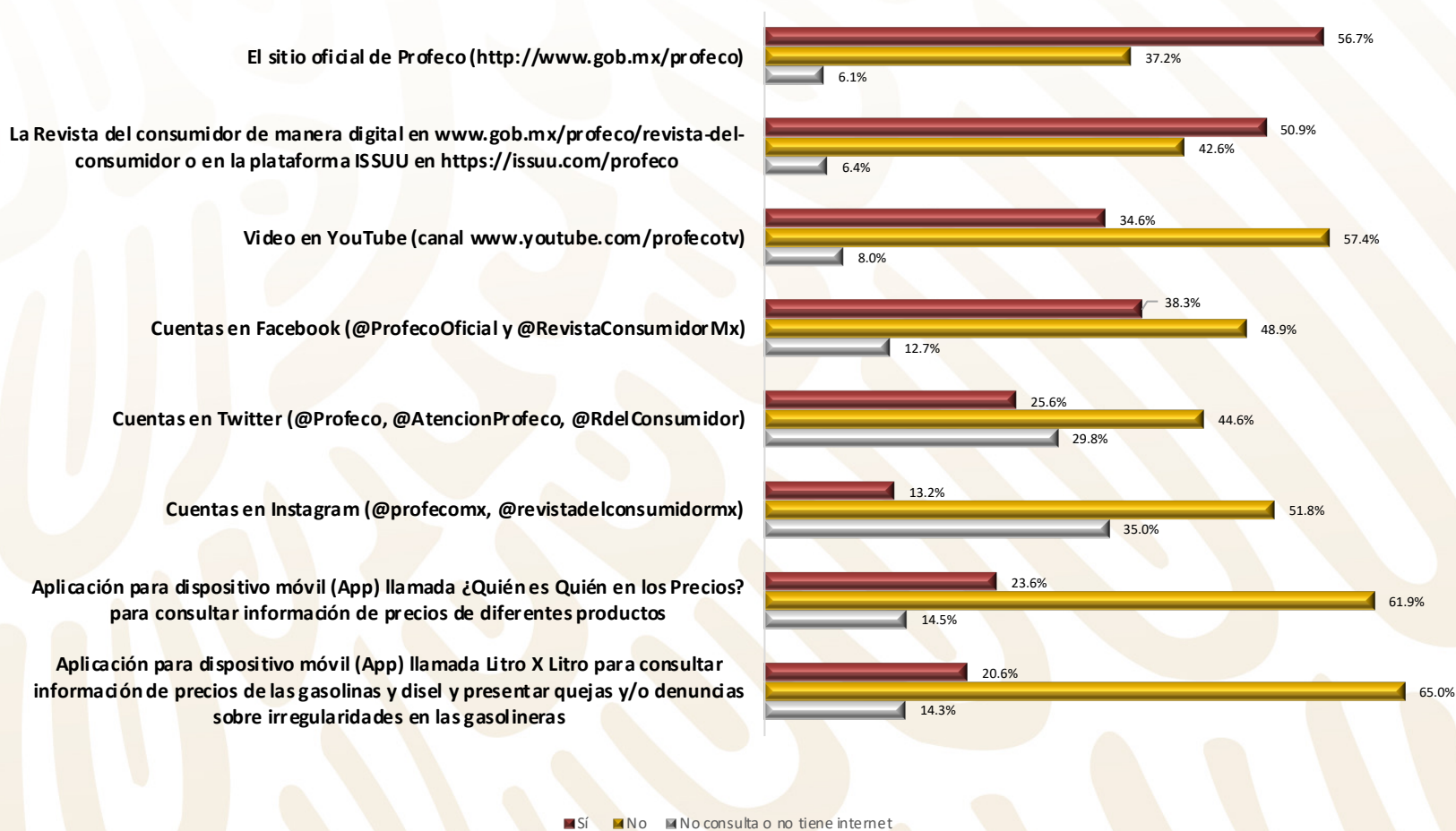




# Sitios, redes sociales y Apps de Profeco

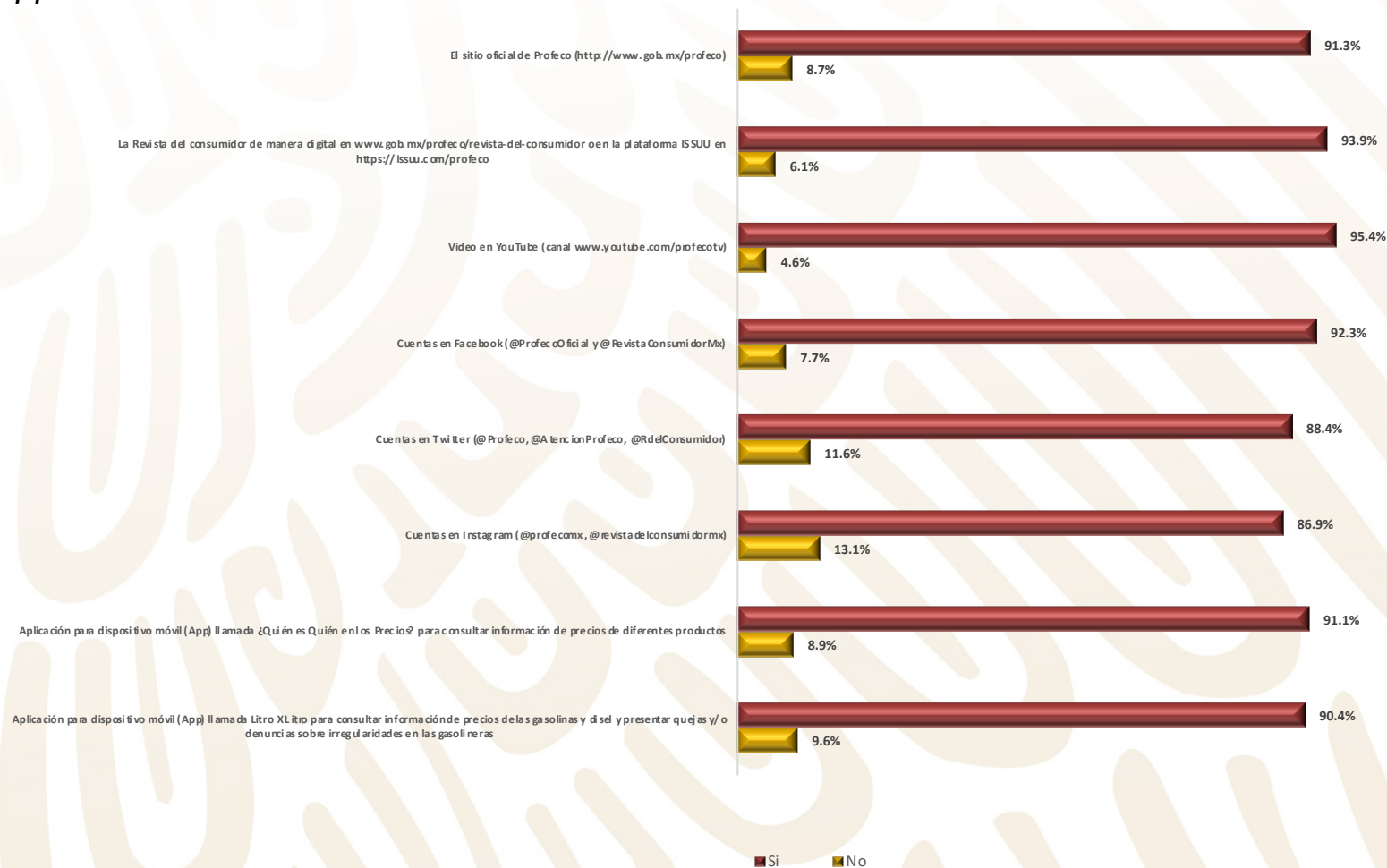
## ¿De enero de 2021 a la fecha, usted ha visto o consultado/revisado información de Profeco en...?

*De un total de 805 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*

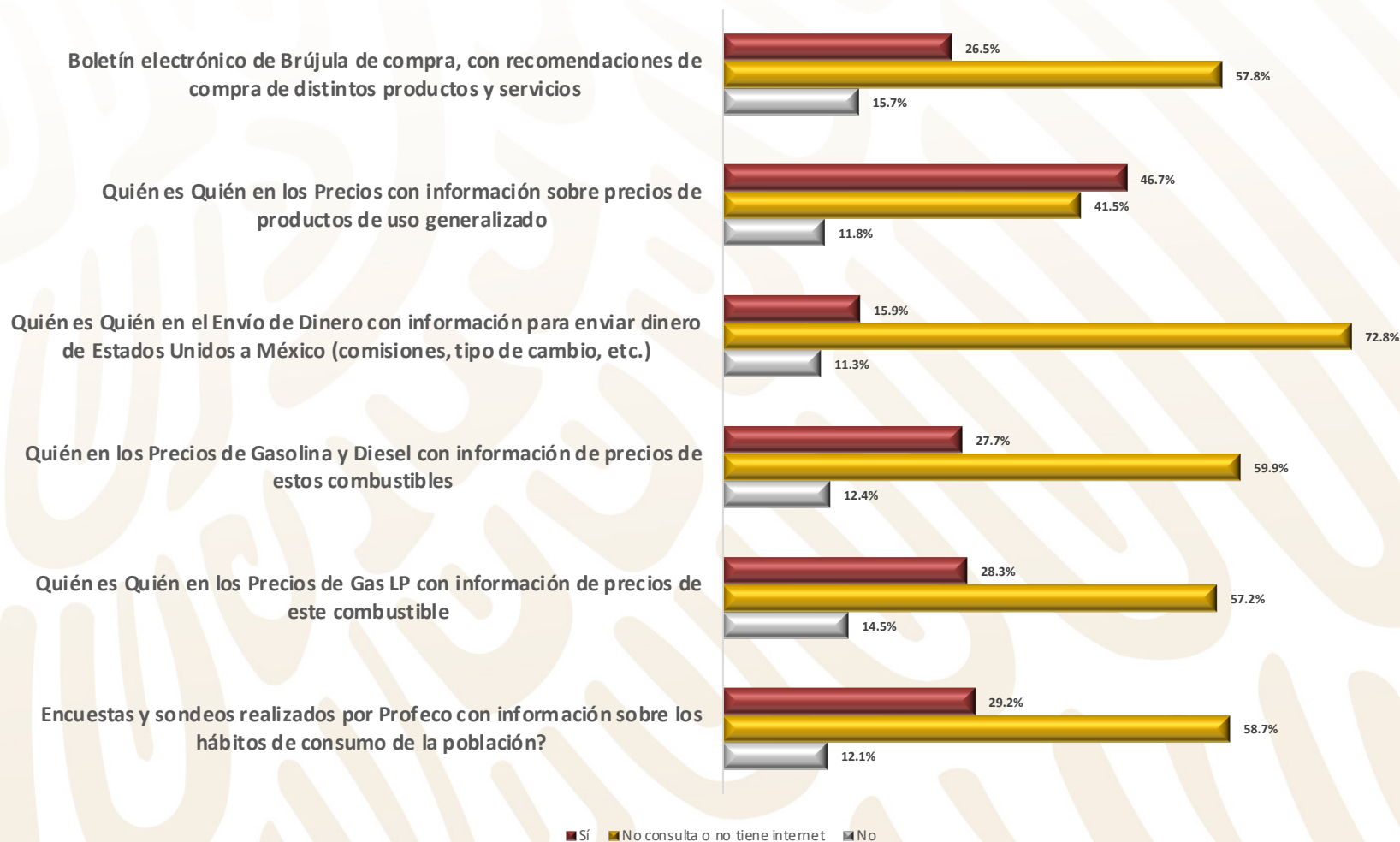




# Programas

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

De un total de 805 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*

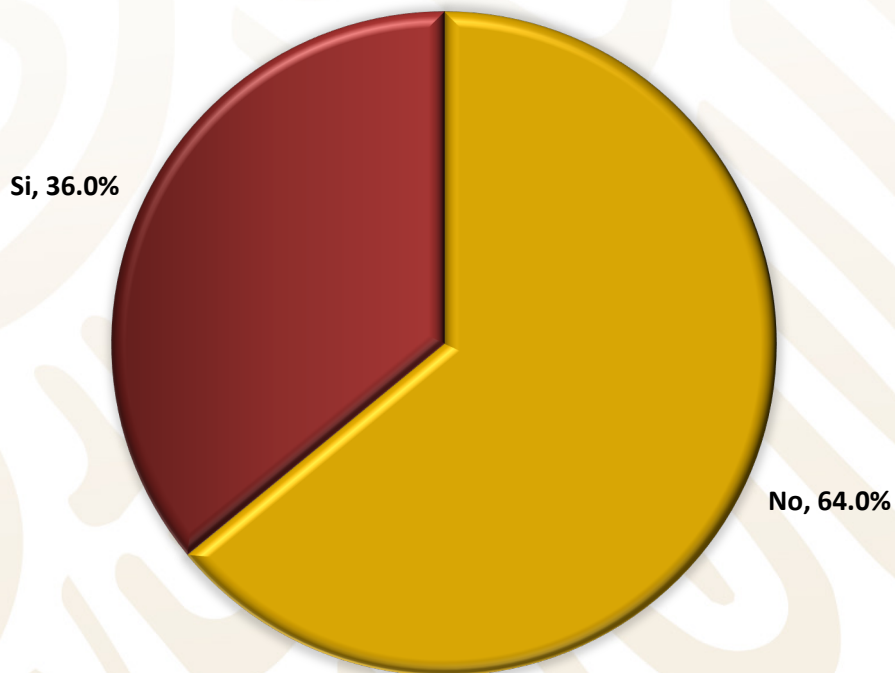




# Organizaciones de consumidores

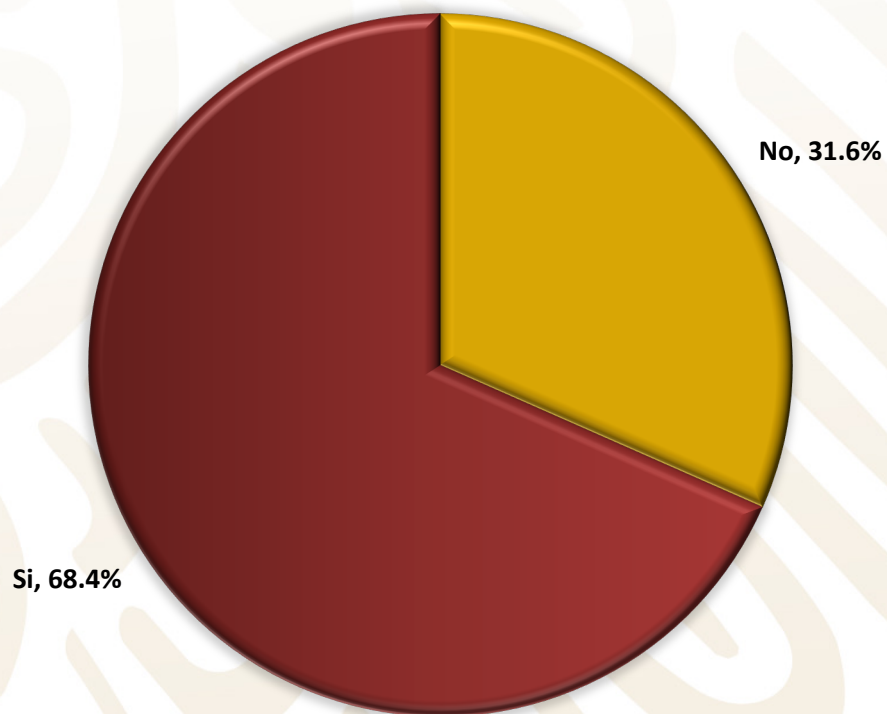
Profeco también informa sobre cómo consumir responsablemente a través de clases en los llamados grupos (organizaciones) de Consumidores de Profeco ¿Sabe o ha oído hablar de estos grupos (organizaciones)?

*De un total de 805 personas entrevistadas que saben qué Profeco difunde información sobre temas de consumo*



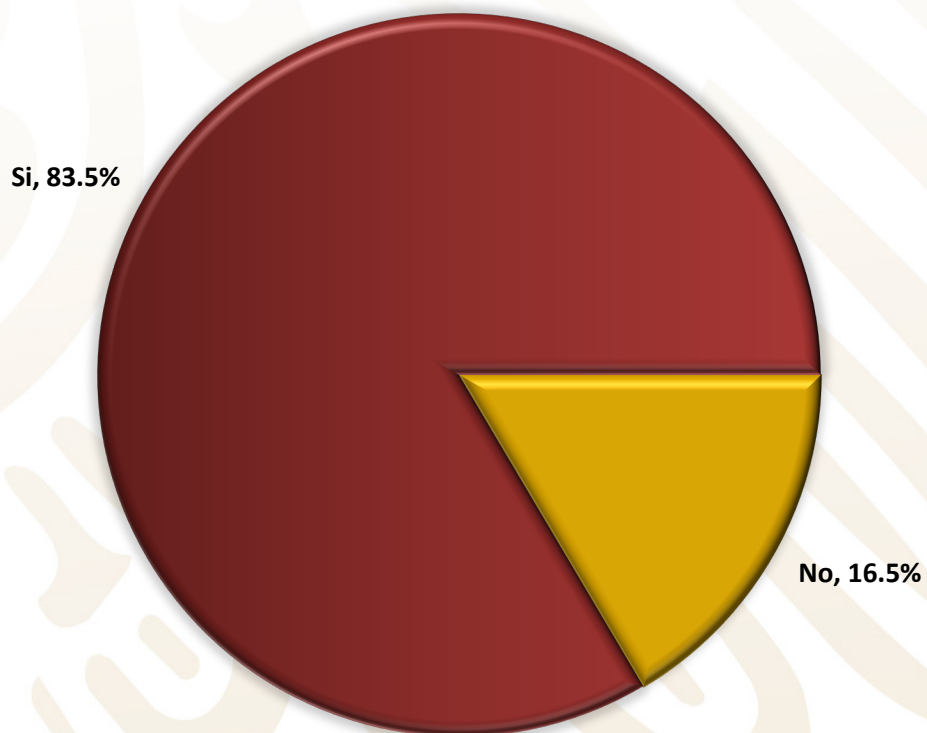
¿Usted está o ha estado inscrito o ha asistido a alguno de estos grupos (organizaciones)?

*Porcentaje de las 288 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 281 personas que están inscritos a la una organización*

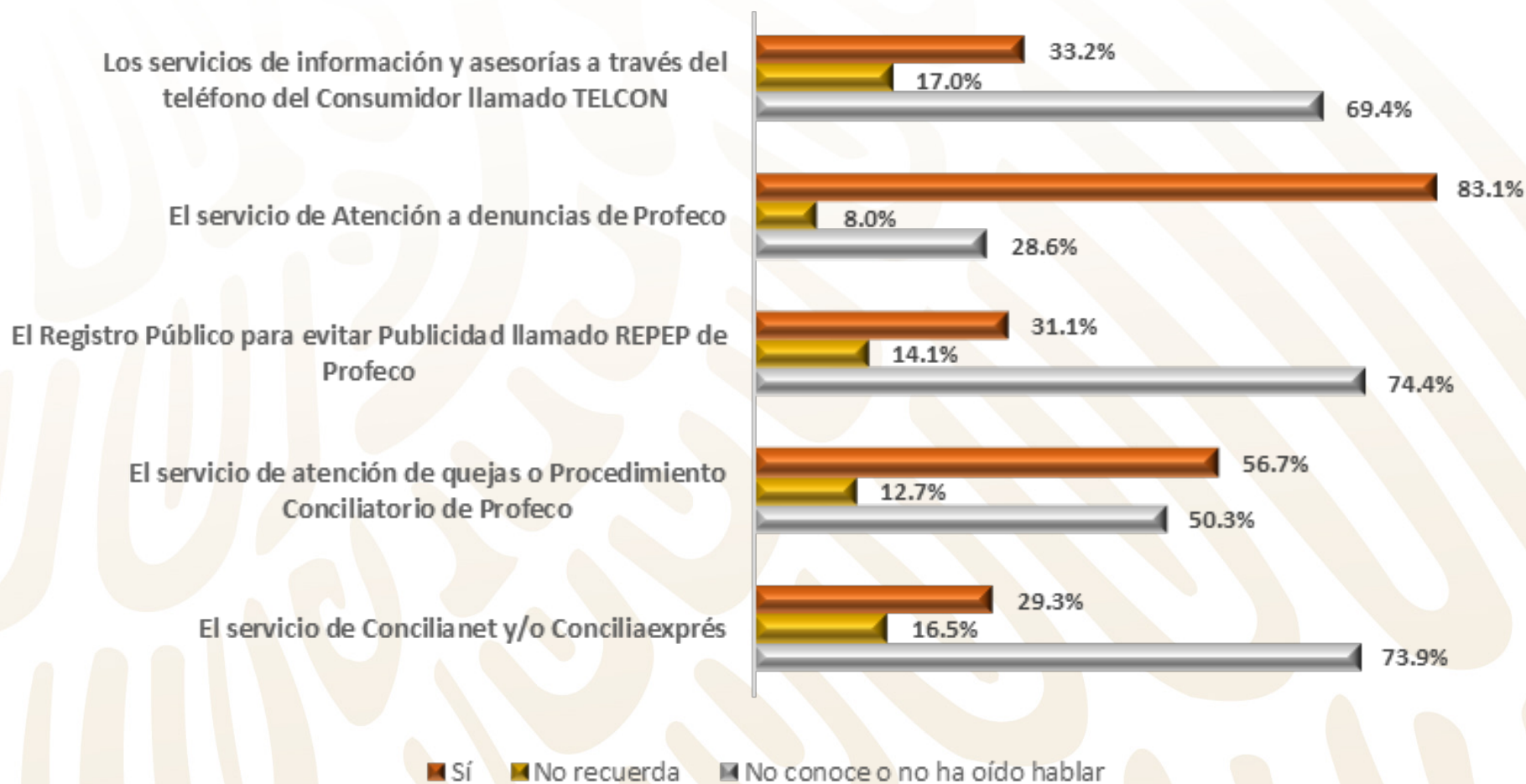




# Subprocuraduría de Servicios

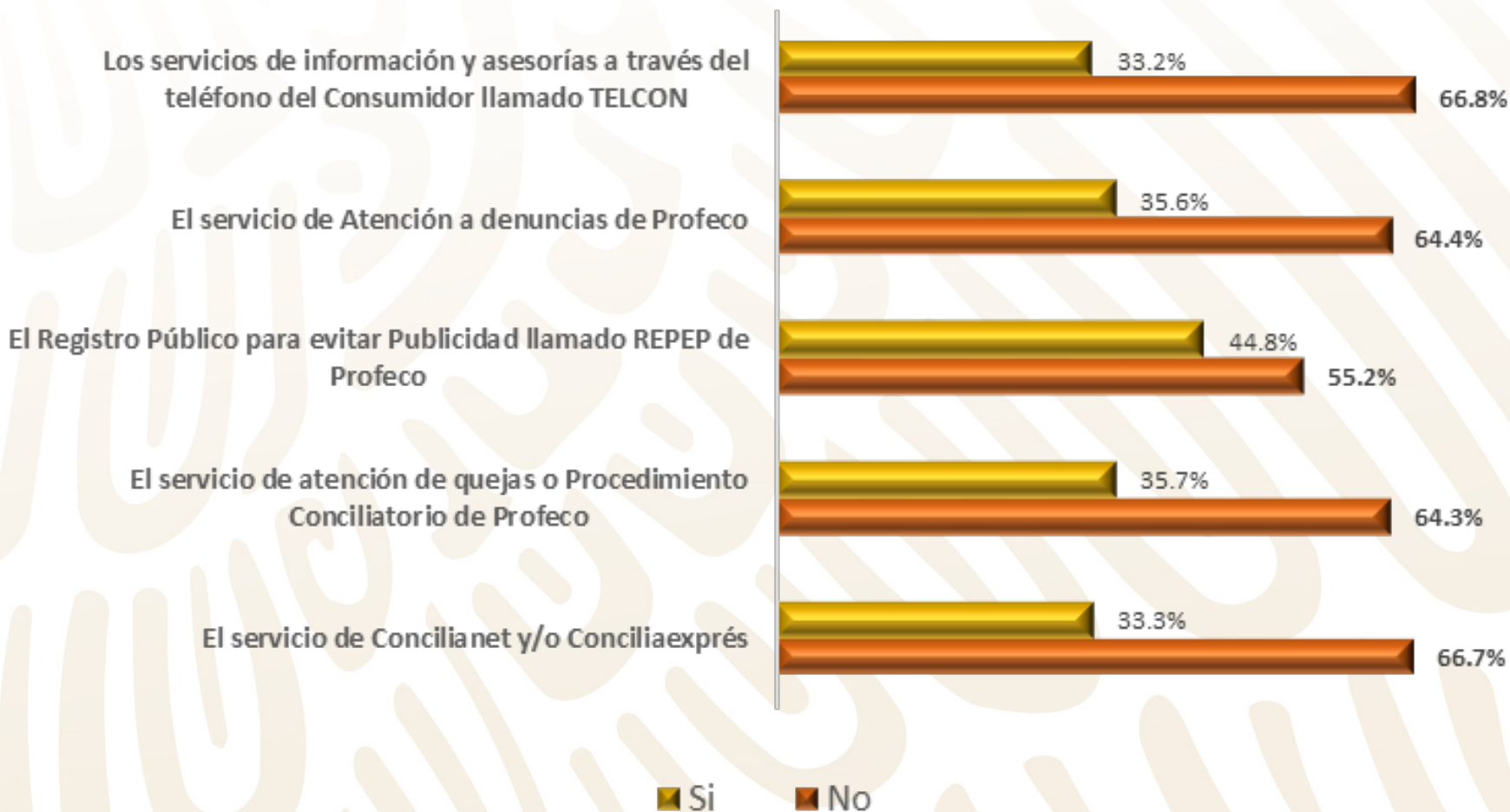
## ¿De enero de 2021 a la fecha, usted conoce o ha oído hablar de ...?

De 857 personas que saben o han oído hablar de Profeco



## ¿Usted ha utilizado los servicios de...?

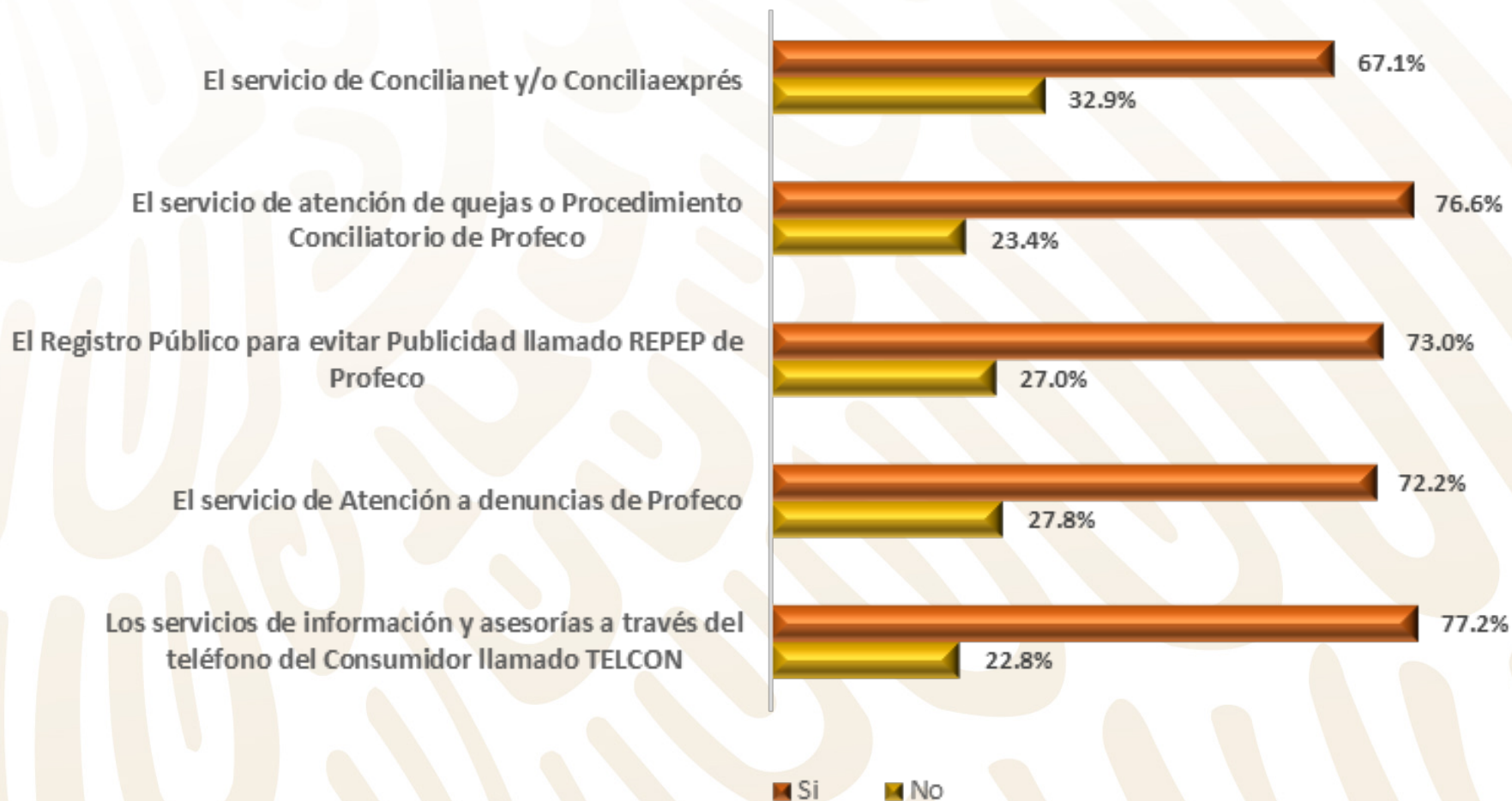
*Porcentaje de quienes conocen o han oído hablar de los servicios de la Subprocuraduría de Servicios*





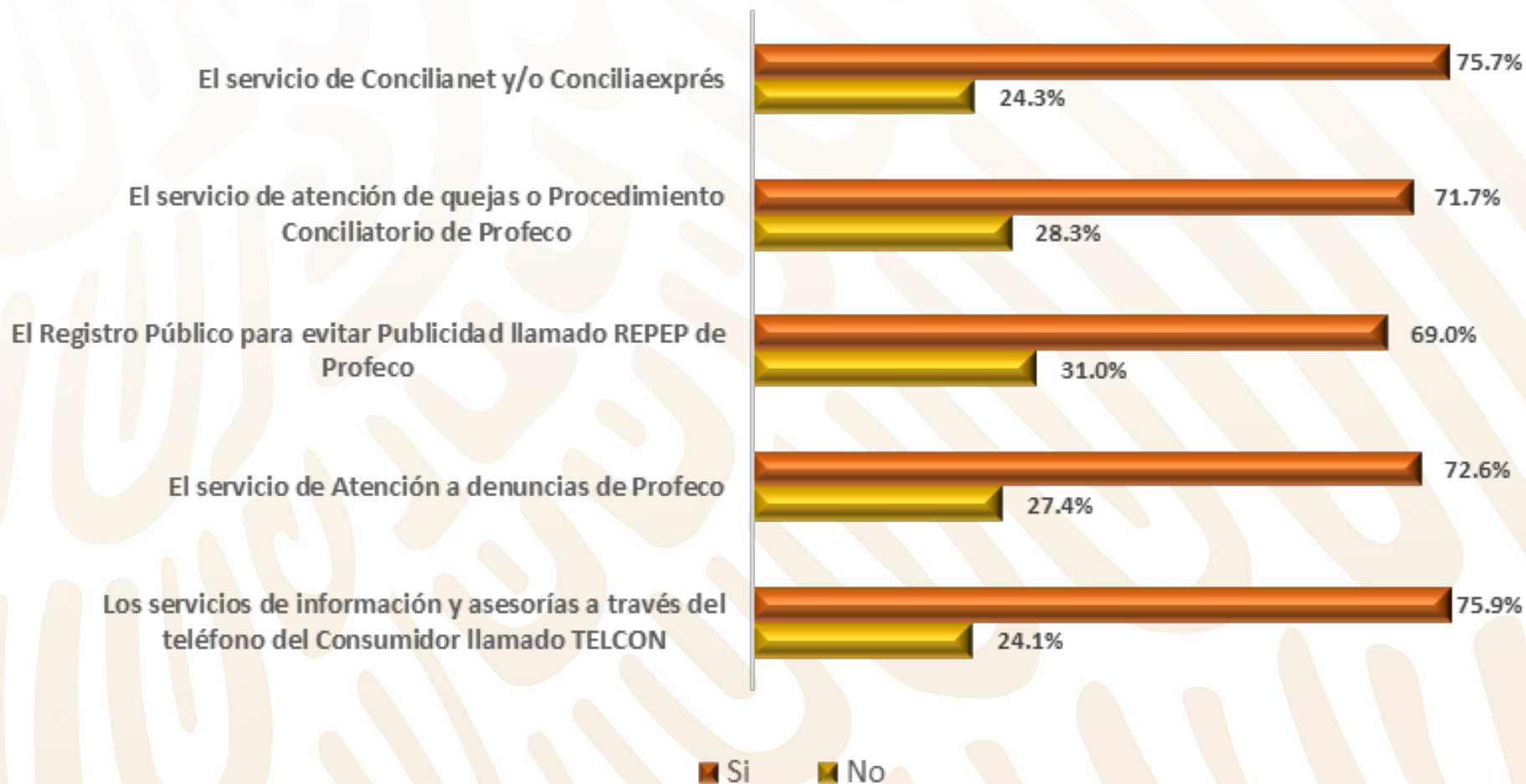
## ¿Le han sido útil...?

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



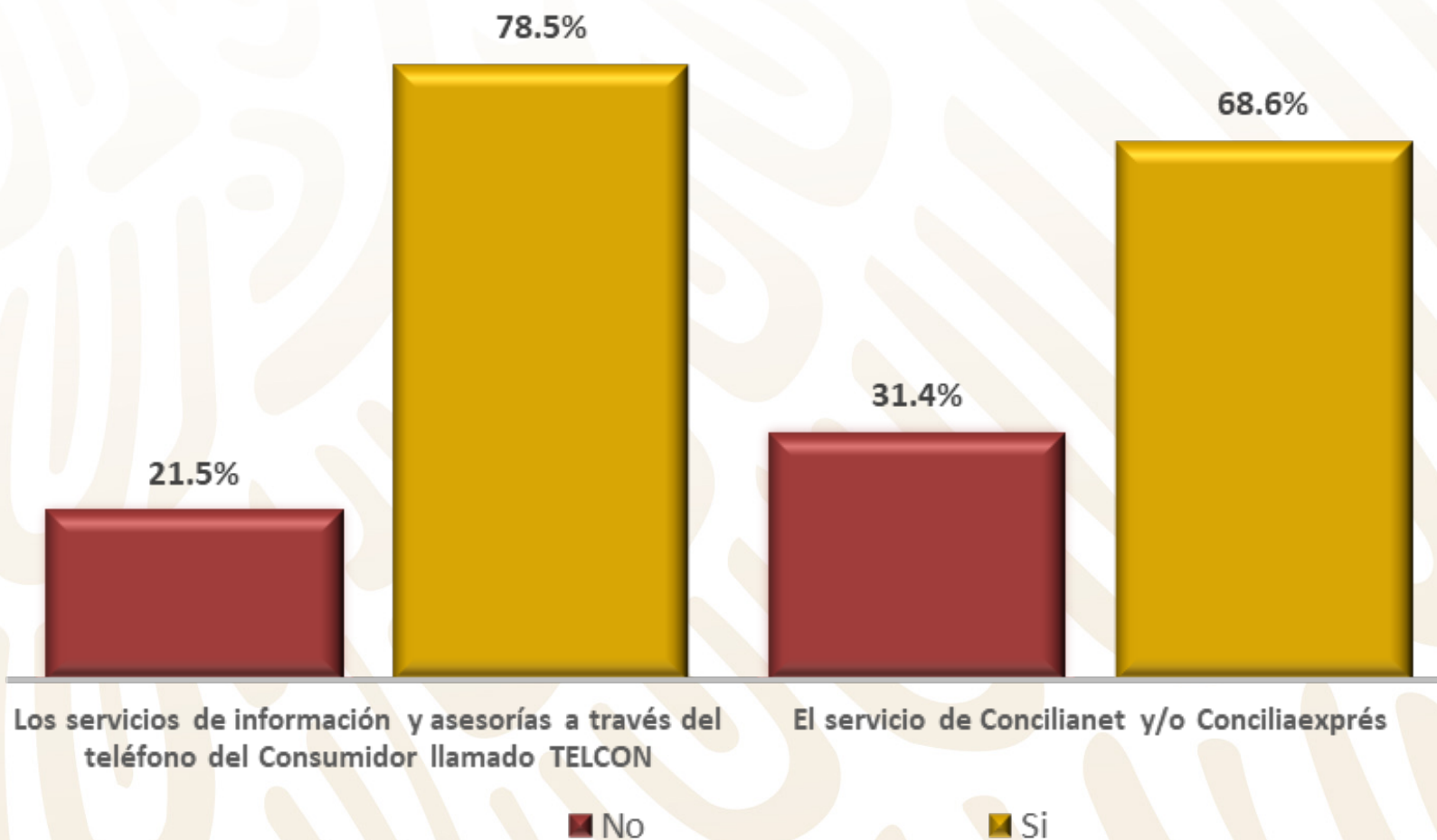
¿Considera que hacer uso de estos servicios le han ahorrado costos de transacción, tiempos de traslado, dinero de pasajes, etc.?

*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...?

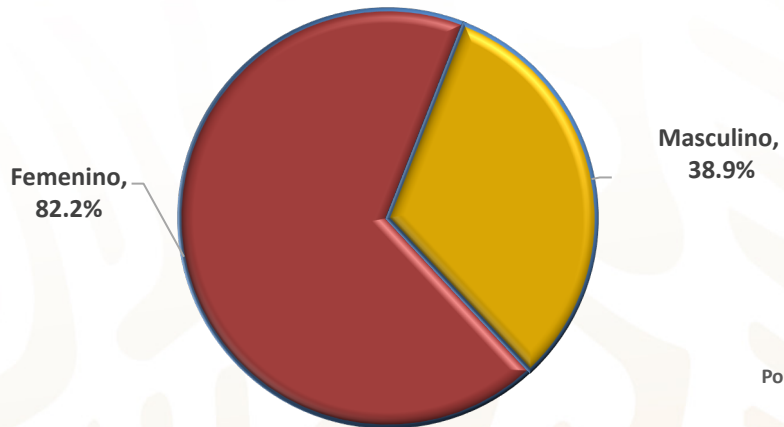
De 716 personas que saben o han oído hablar de Profeco



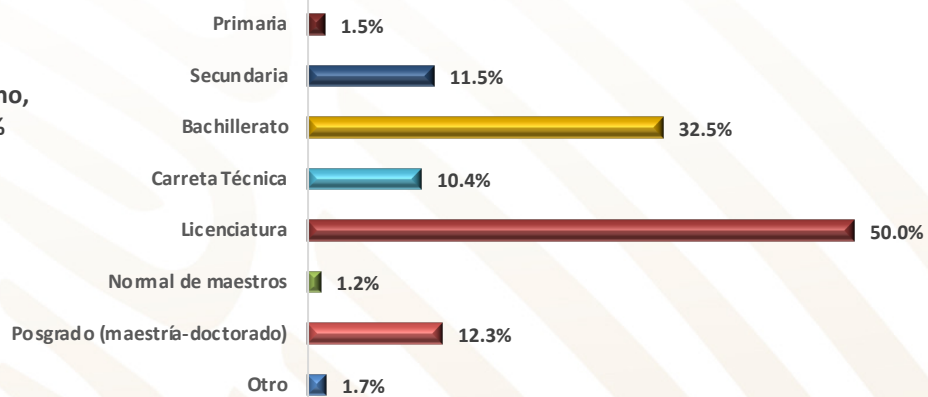


# Datos geográficos

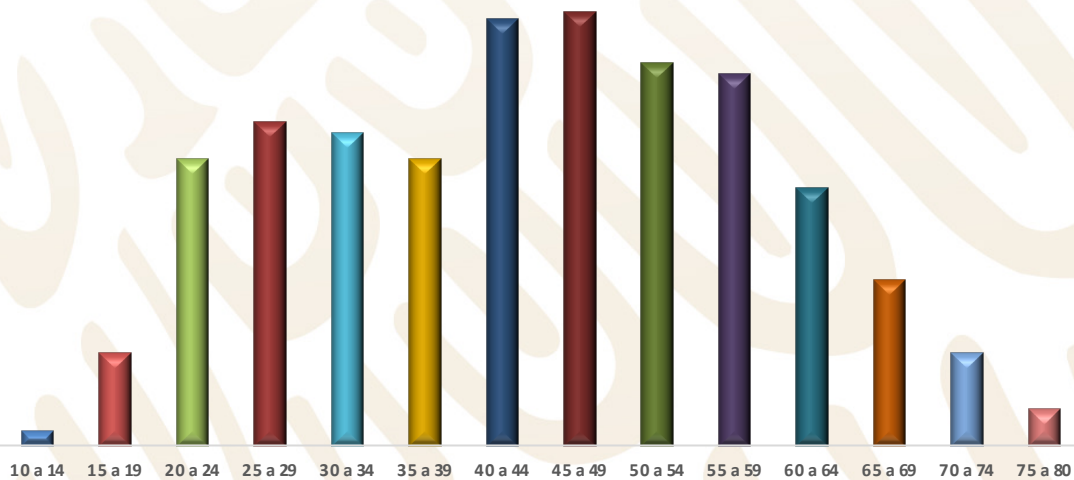
## Género



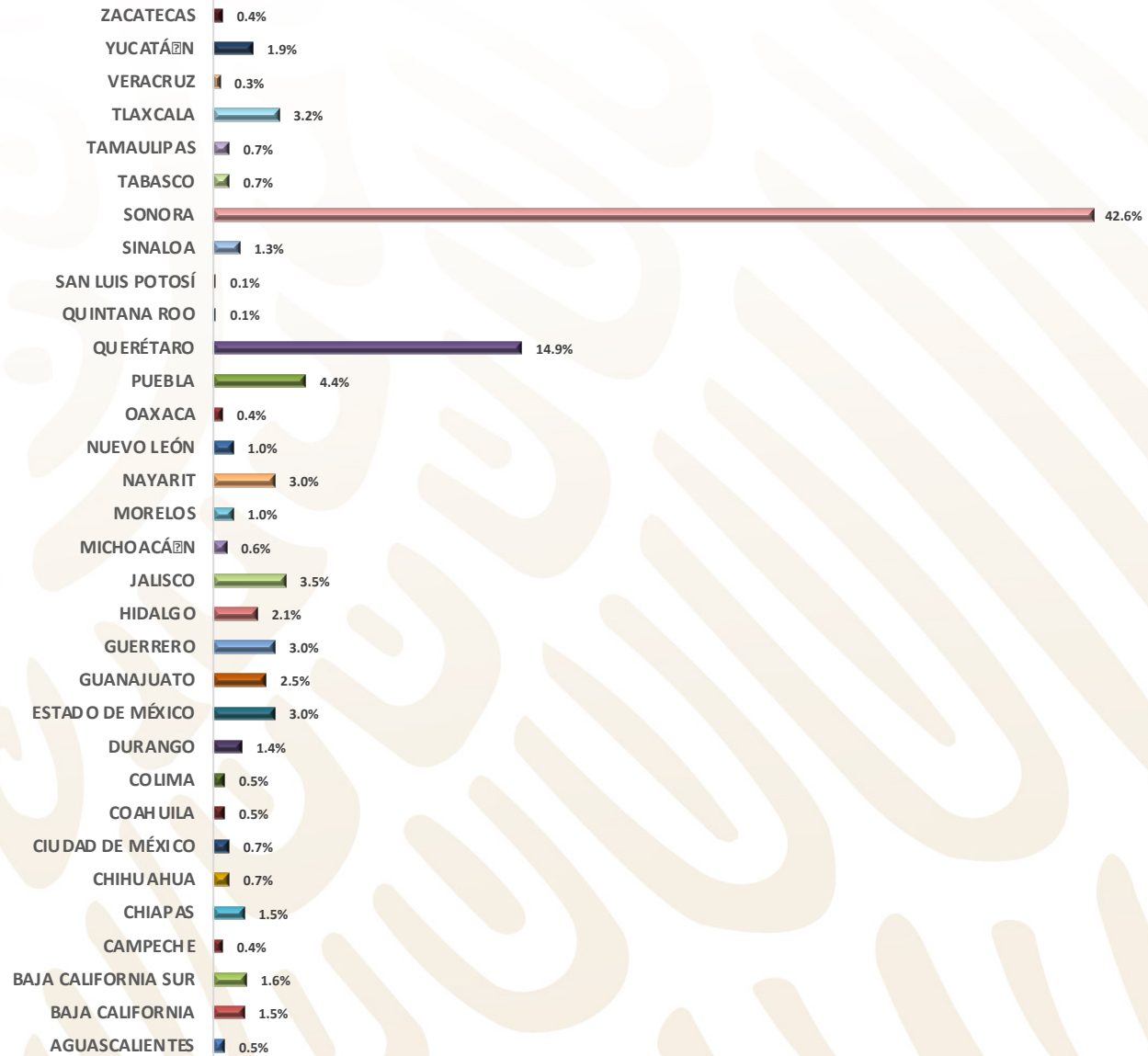
## Último grado de estudios completos



## Edad



# Entidad





GOBIERNO DE  
**MÉXICO**

