

Sondeo en línea sobre los productos y servicios de la Coordinación General de Educación y Divulgación (2do trimestre 2023)

Procuraduría Federal del Consumidor

Enero – Junio 2023



GOBIERNO DE
MÉXICO

ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



2023
AÑO DE
Francisco
VILLA
EL REVOLUCIONARIO DEL PUEBLO



GOBIERNO DE
MÉXICO

ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Sondeo en línea sobre los productos y servicios de la Coordinación General de Educación y Divulgación (2do trimestre 2023)

Sondeo del segundo trimestre 2023



2023
AÑO DE
Francisco
VILLA
EL REVOLUCIONARIO DEL PUEBLO



Sondeo en línea sobre los productos y servicios de la CGED



GOBIERNO DE MÉXICO

ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

VITRINA METODOLÓGICA

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.

POBLACIÓN ENCUESTADA

566 personas contestaron el cuestionario durante el periodo de vigencia en línea.

PERIODO DE LEVANTAMIENTO

De enero a junio de 2023





Sondeo en línea sobre los productos y servicios de la CGED



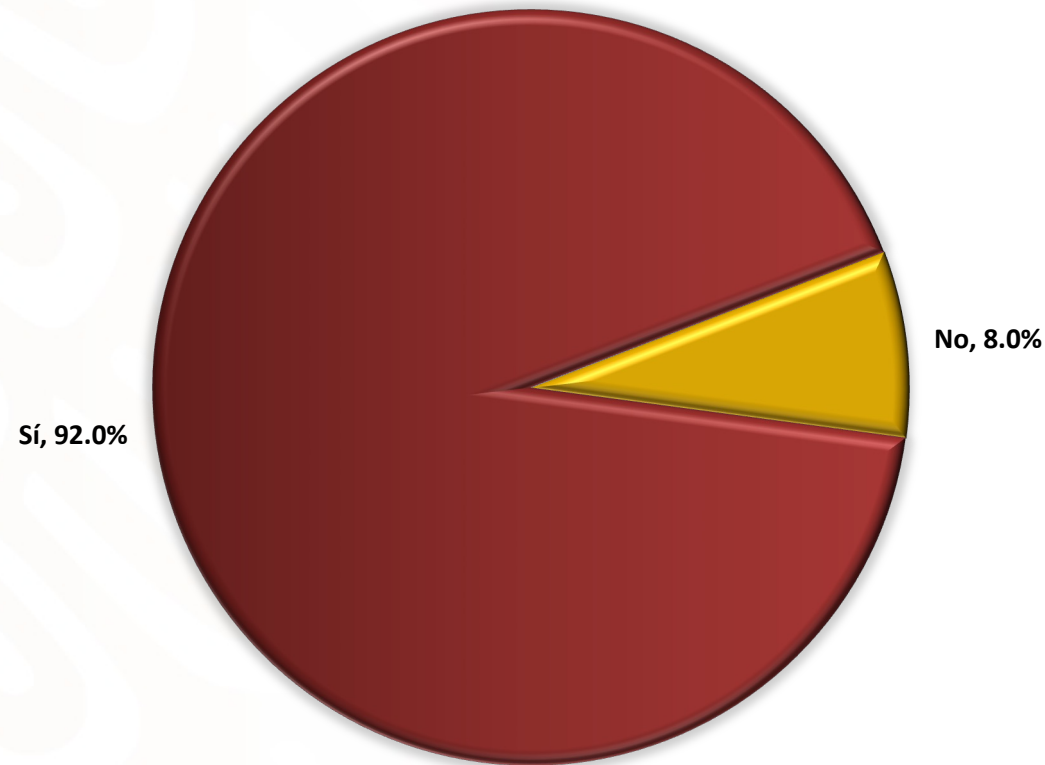
GOBIERNO DE MÉXICO

ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

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

De un total de 566 personas que contestaron la encuesta





Sondeo en línea sobre los productos y servicios de la CGED



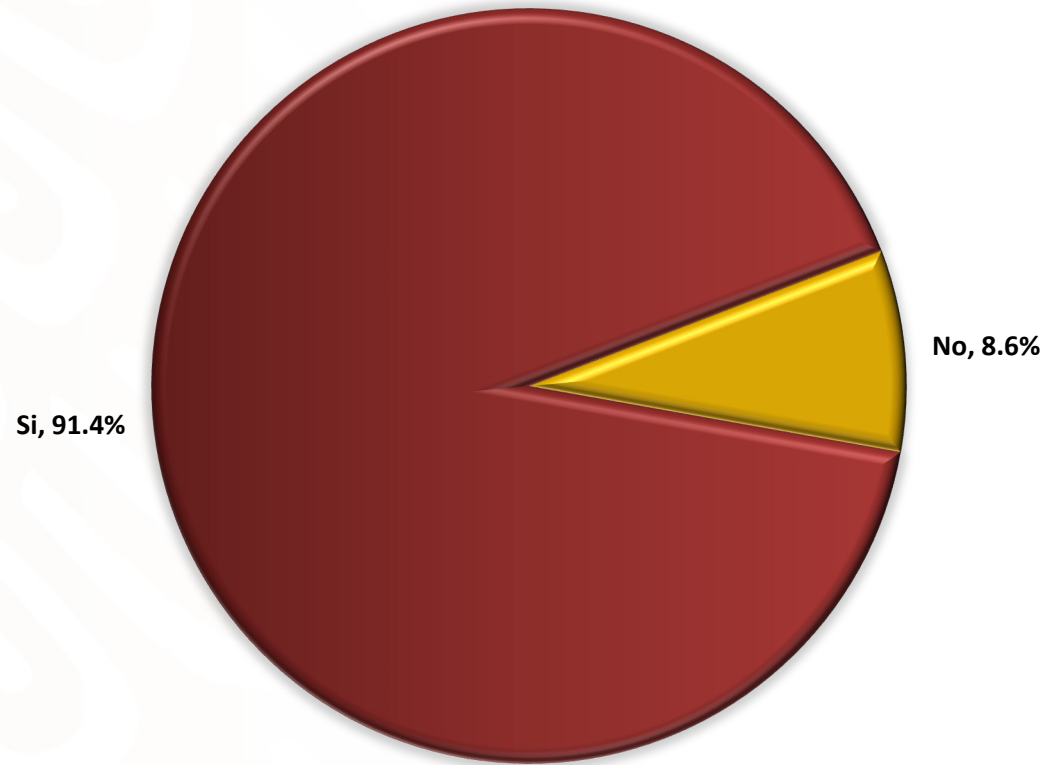
GOBIERNO DE MÉXICO

ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

¿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 un total de 521 personas que contestaron la encuesta





Sondeo en línea sobre los
productos y servicios de la
CGED



GOBIERNO DE
MÉXICO

ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Publicaciones impresas





Sondeo en línea sobre los productos y servicios de la CGED

Publicaciones impresas



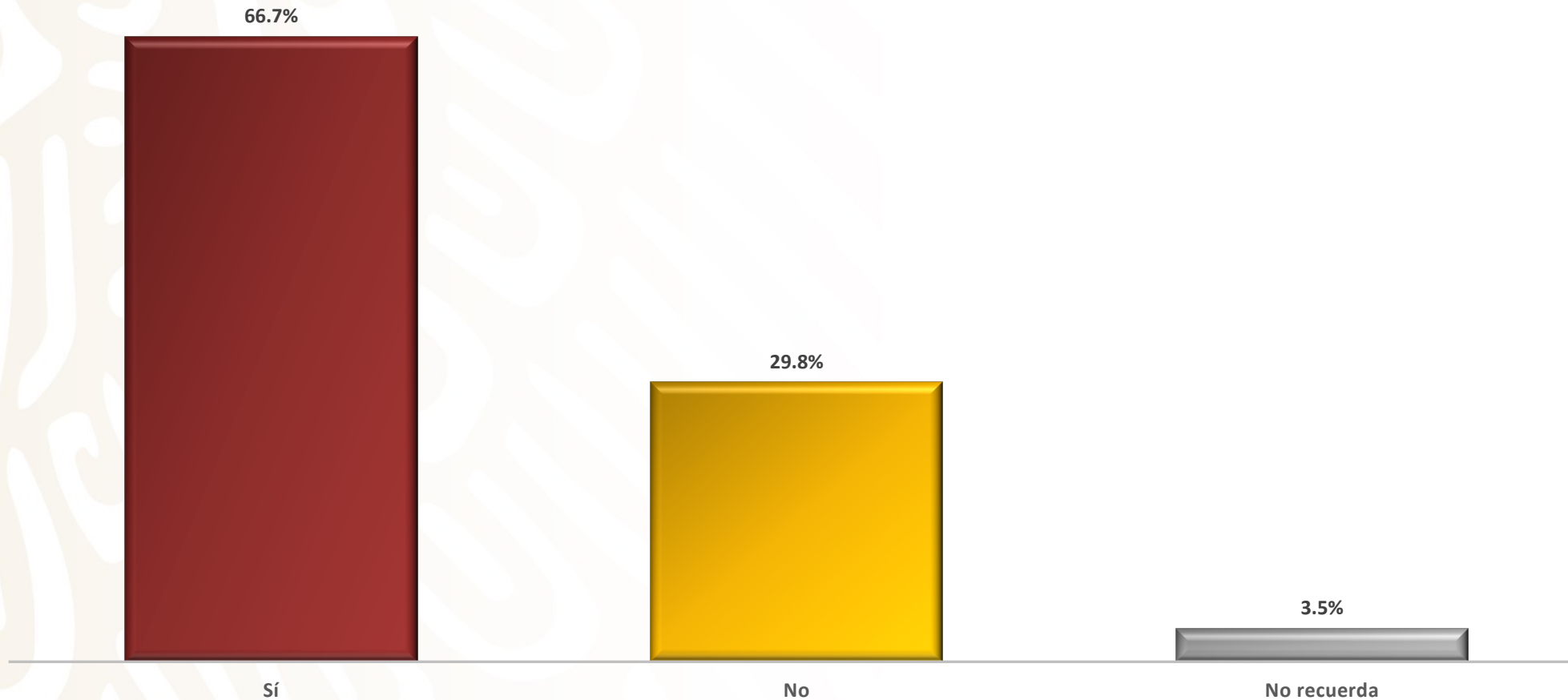
GOBIERNO DE MÉXICO

ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

¿De enero de 2023 a la fecha, usted ha leído de manera impresa alguno de los trípticos, folletos o guías?

De un total de 198 personas entrevistadas que saben que Profeco difunde información sobre temas de consumo





Sondeo en línea sobre los productos y servicios de la CGED

Publicaciones impresas



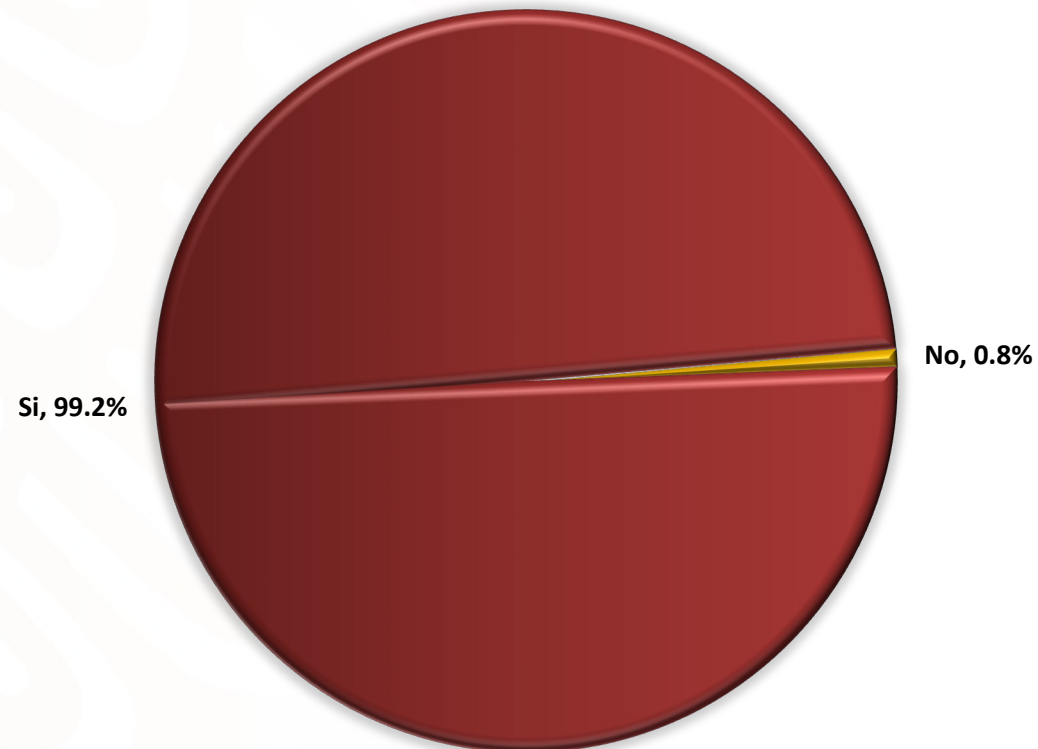
GOBIERNO DE MÉXICO

ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

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

Porcentaje de las 132 personas que han leído las publicaciones





Sondeo en línea sobre los
productos y servicios de la
CGED



GOBIERNO DE
MÉXICO

ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Programas de Radio y televisión





Sondeo en línea sobre los productos y servicios de la CGED

Programas de Radio y televisión



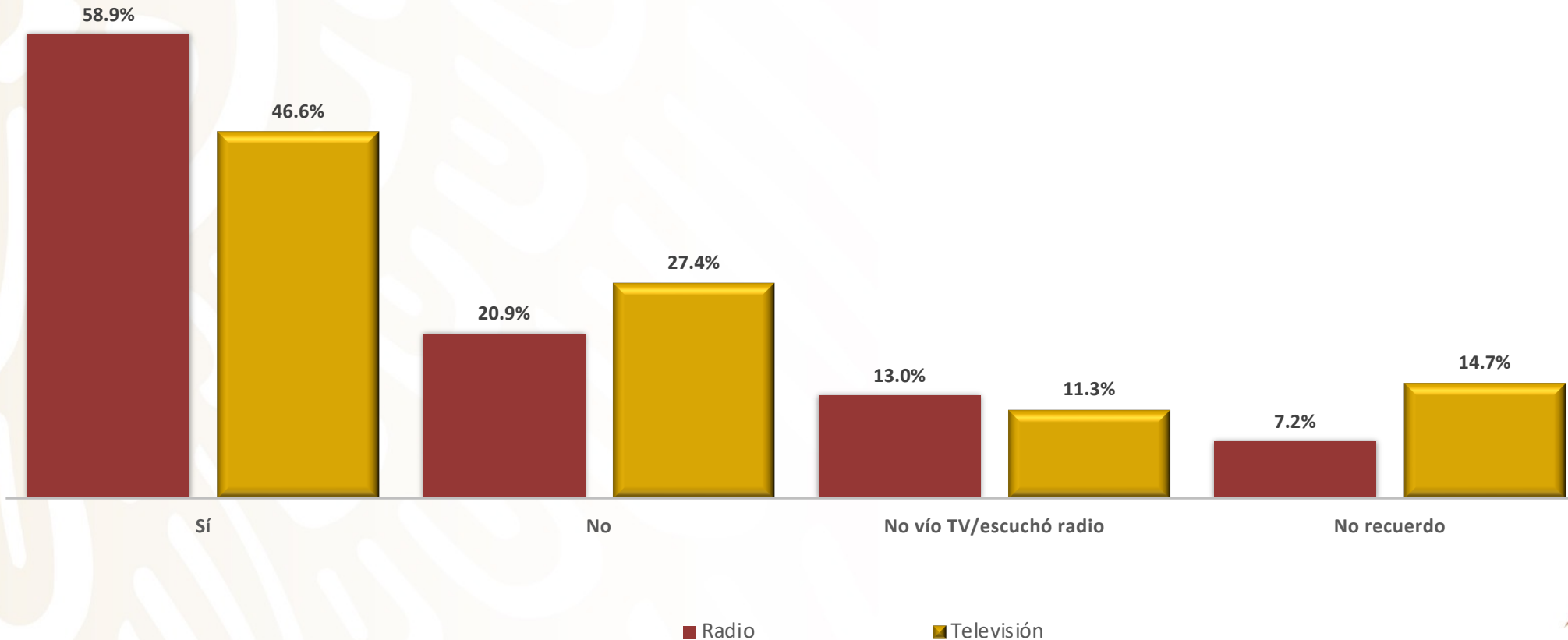
GOBIERNO DE MÉXICO

ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

¿De enero de 2023 a la fecha, usted ha oído/visto alguna vez este programa de Profeco transmitido por radio/televisión?

De un total de 292 personas entrevistadas que saben qué Profeco difunde información sobre temas de consumo





Sondeo en línea sobre los productos y servicios de la CGED

Programas de Radio y televisión



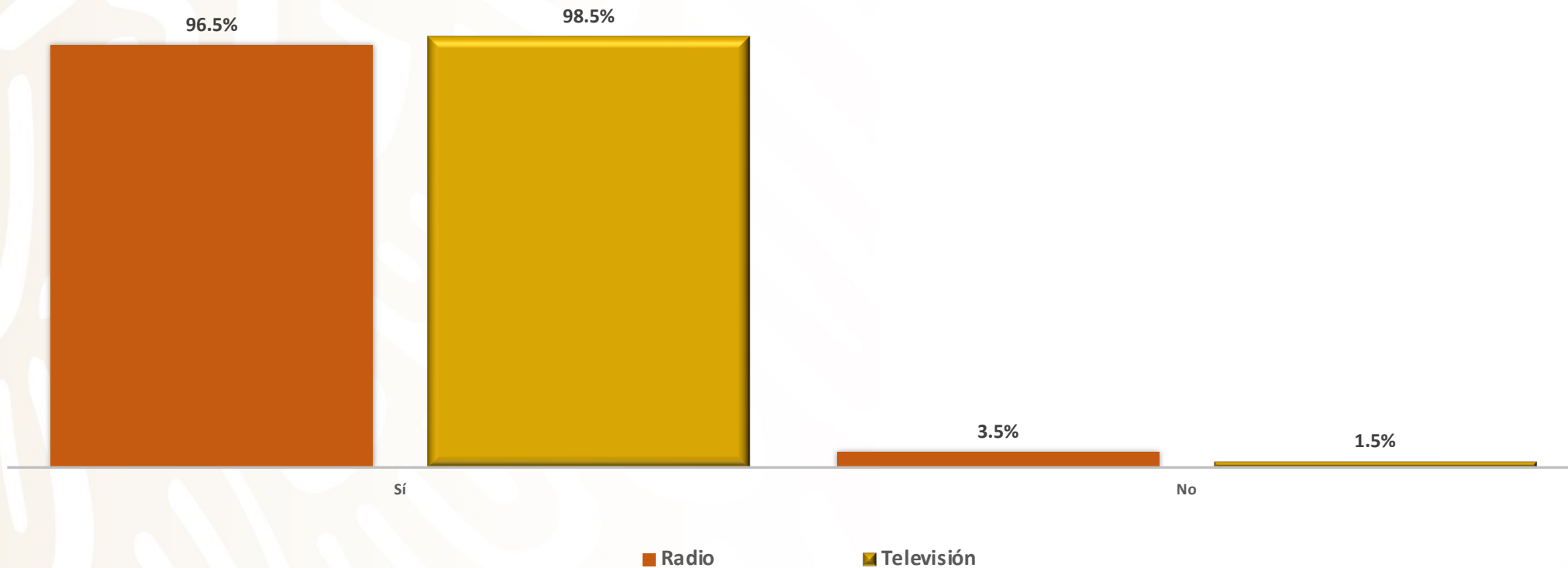
GOBIERNO DE MÉXICO

ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

¿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?

De un total de 136 personas que han visto el programa de televisión de Profeco y 172 que han escuchado el programa de radio de Profeco, la información les fue útil a:





Sondeo en línea sobre los
productos y servicios de la
CGED



GOBIERNO DE
MÉXICO

ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Sitios, redes sociales y Apps de Profeco





Sondeo en línea sobre los productos y servicios de la CGED

Sitios, redes sociales y Apps de Profeco



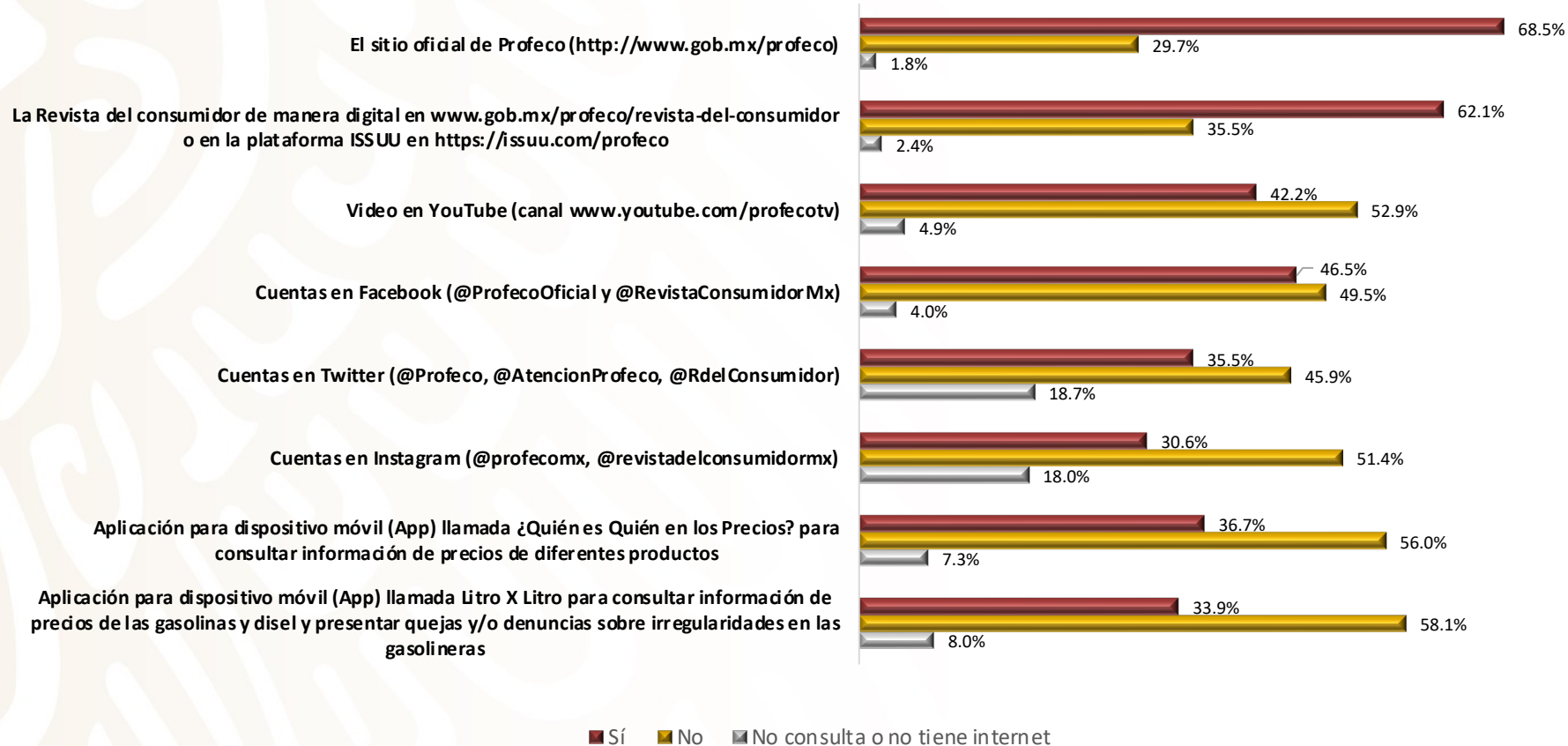
GOBIERNO DE MÉXICO

ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

¿De enero de 2023 a la fecha, usted ha visto o consultado/revisado información de Profeco en...?

De un total de 327 personas entrevistadas que saben qué Profeco difunde información sobre temas de consumo





Sondeo en línea sobre los productos y servicios de la CGED

Sitios, redes sociales y Apps de Profeco



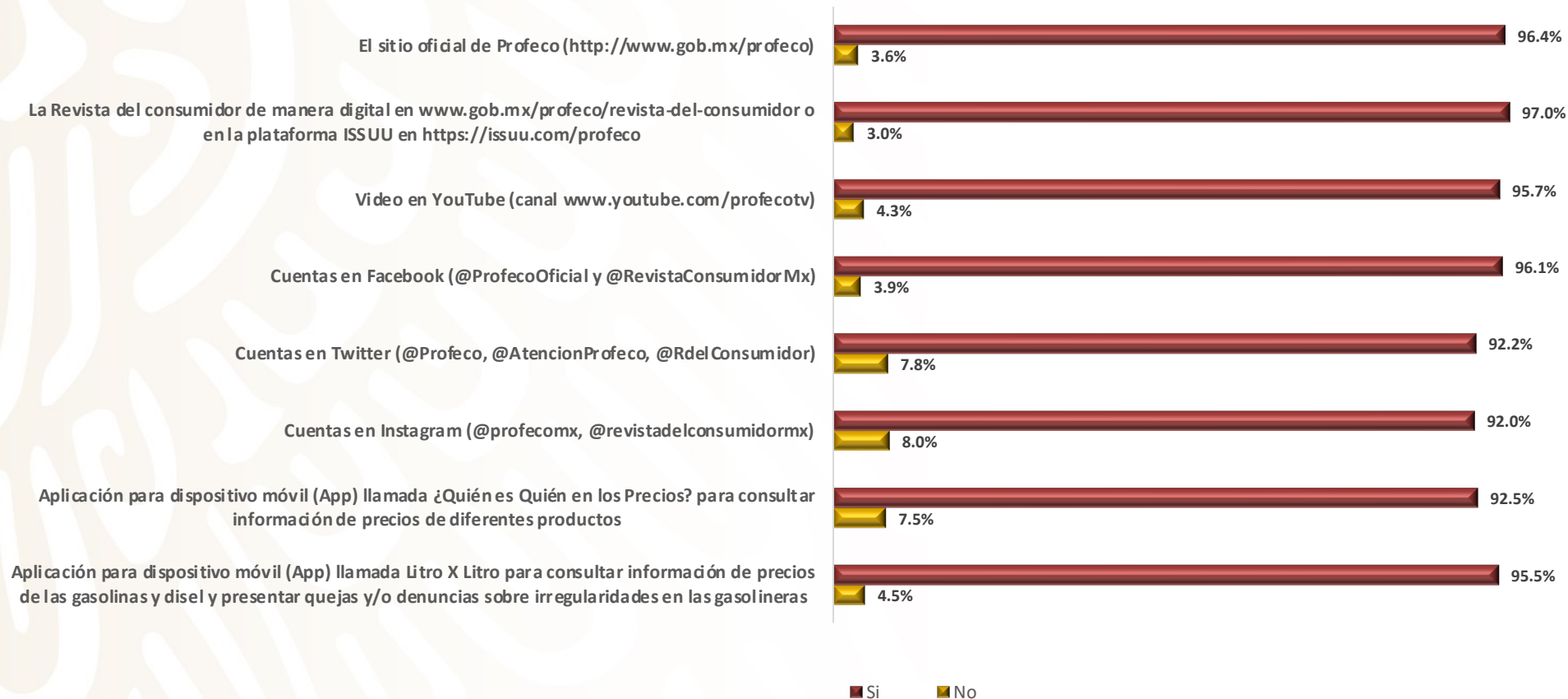
GOBIERNO DE MÉXICO

ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

¿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





Sondeo en línea sobre los
productos y servicios de la
CGED



GOBIERNO DE
MÉXICO

ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Programas





Sondeo en línea sobre los productos y servicios de la CGED

Programas



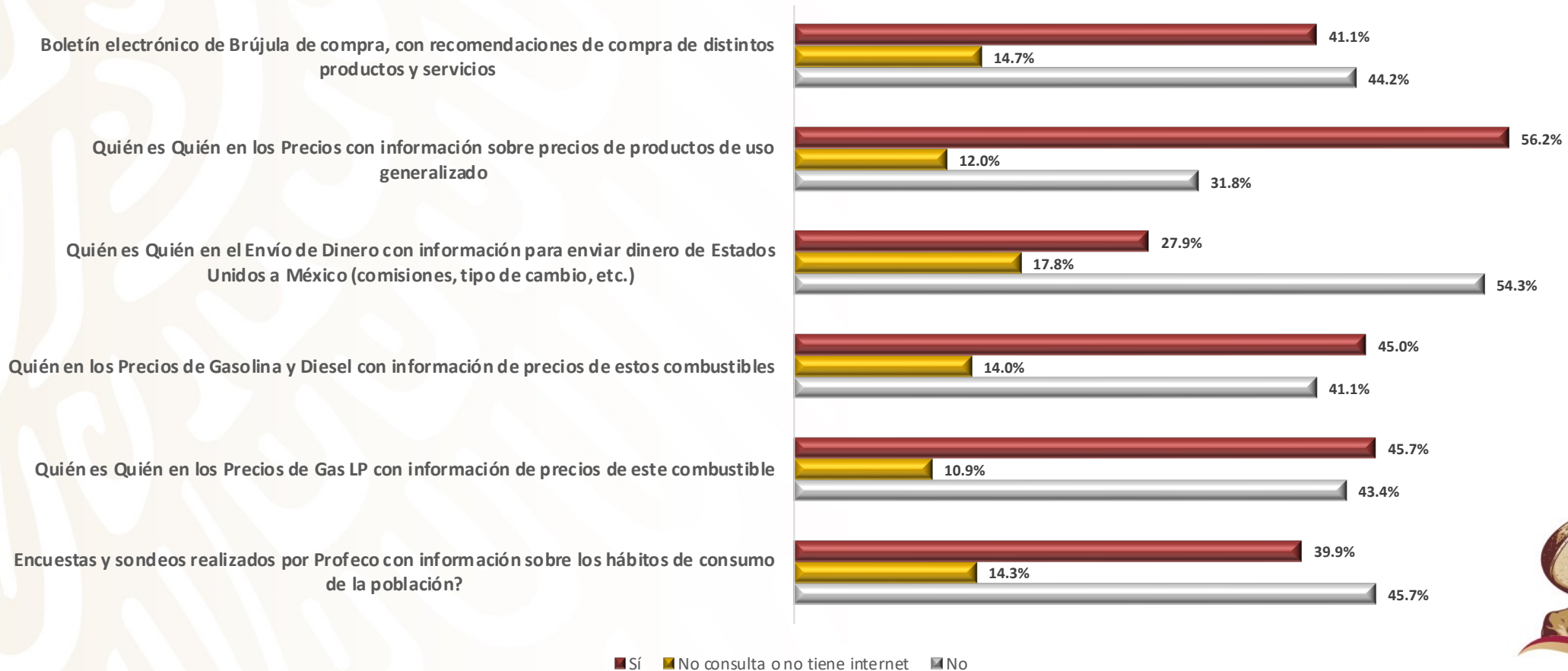
GOBIERNO DE MÉXICO

ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

¿De enero de 2023 a la fecha, usted ha leído o consultado esta información de Profeco llamada...?

De un total de 258 personas entrevistadas que saben qué Profeco difunde información sobre temas de consumo





Sondeo en línea sobre los productos y servicios de la CGED

Programas



GOBIERNO DE MÉXICO

ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

¿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





Sondeo en línea sobre los
productos y servicios de la
CGED



GOBIERNO DE
MÉXICO

ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Organizaciones de consumidores





Sondeo en línea sobre los productos y servicios de la CGED

Organizaciones de consumidores



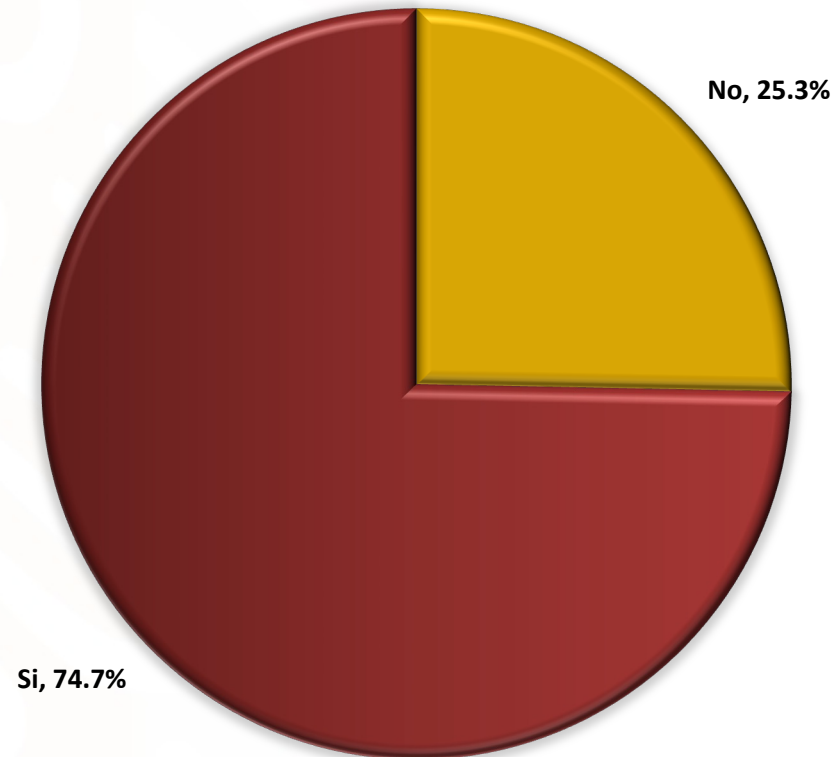
GOBIERNO DE MÉXICO

ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

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 162 personas entrevistadas que saben qué Profeco difunde información sobre temas de consumo





Sondeo en línea sobre los productos y servicios de la CGED

Organizaciones de consumidores



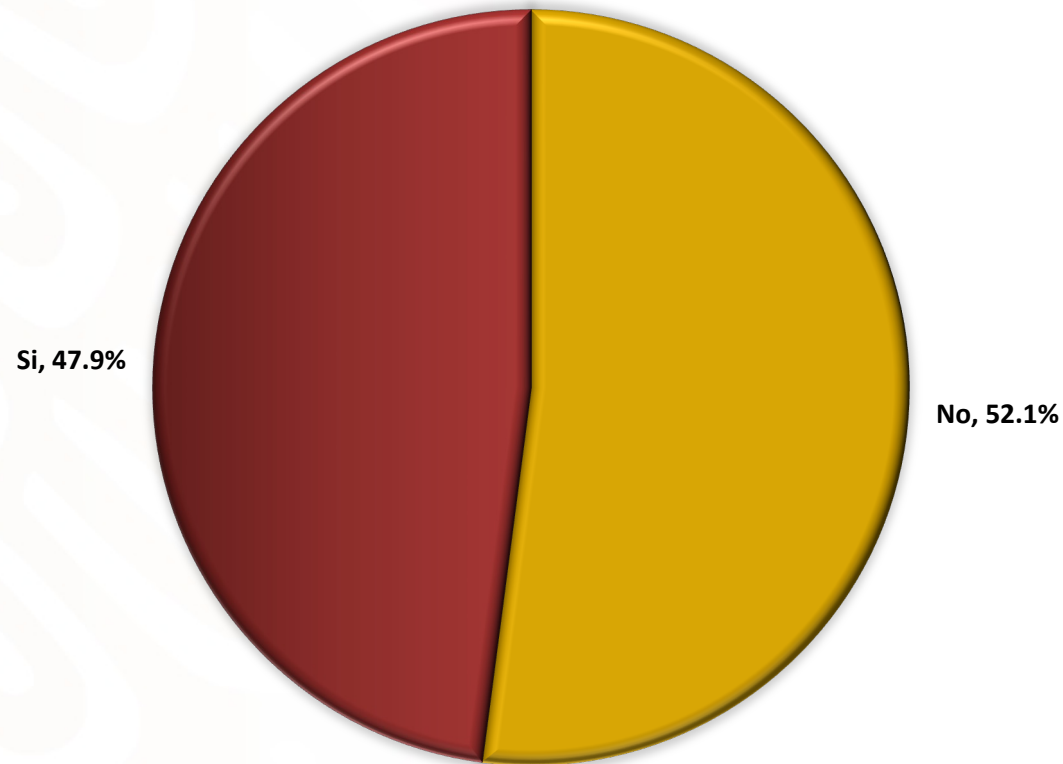
GOBIERNO DE MÉXICO

ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

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

Porcentaje de las 121 personas que saben o han oído de los grupos u organizaciones de consumidores de Profeco





Sondeo en línea sobre los productos y servicios de la CGED

Organizaciones de consumidores



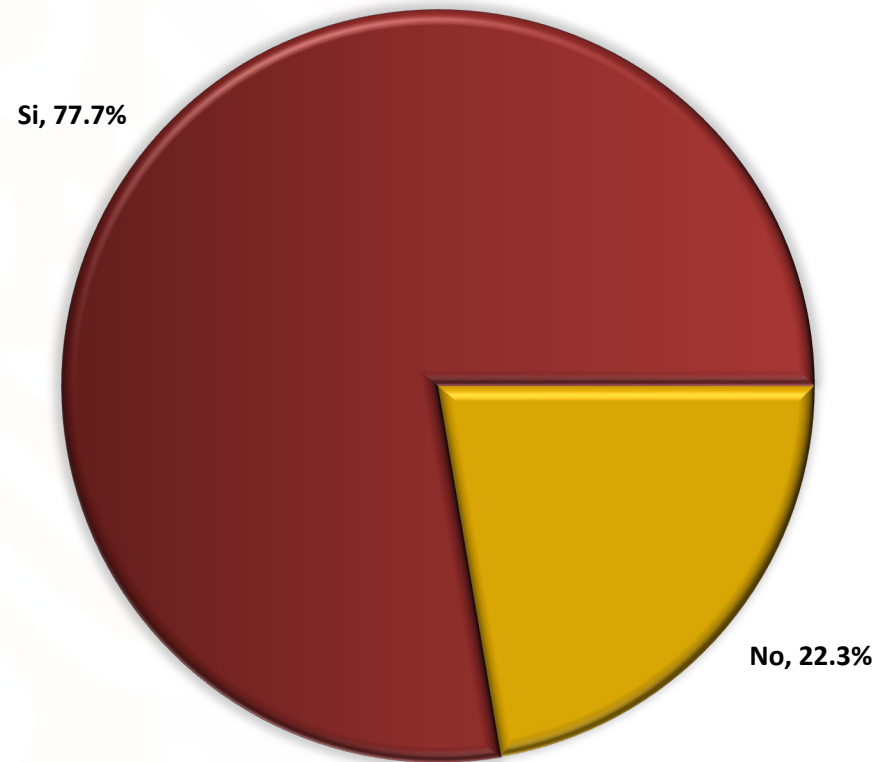
GOBIERNO DE MÉXICO

ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

¿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 121 personas que están inscritos a la una organización





Sondeo en línea sobre los
productos y servicios de la
CGED



GOBIERNO DE
MÉXICO

ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Subprocuraduría de Servicios





Sondeo en línea sobre los productos y servicios de la CGED

Subprocuraduría de Servicios



GOBIERNO DE MÉXICO

ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

¿De enero de 2023 a la fecha, usted conoce o ha oído hablar de ...?

De las personas que saben o han oído hablar de Profeco

Los servicios de información y asesorías a través del teléfono del Consumidor Ilamado TELCON



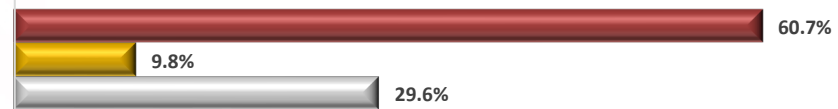
El servicio de Atención a denuncias de Profeco



El Registro Público para evitar Publicidad Ilamado REPEP de Profeco



El servicio de atención de quejas o Procedimiento Conciliatorio de Profeco



El servicio de Concilianet y/o Conciliaexprés



■ Sí ■ No recuerda ■ No conoce o no ha oído hablar





Sondeo en línea sobre los productos y servicios de la CGED

Subprocuraduría de Servicios



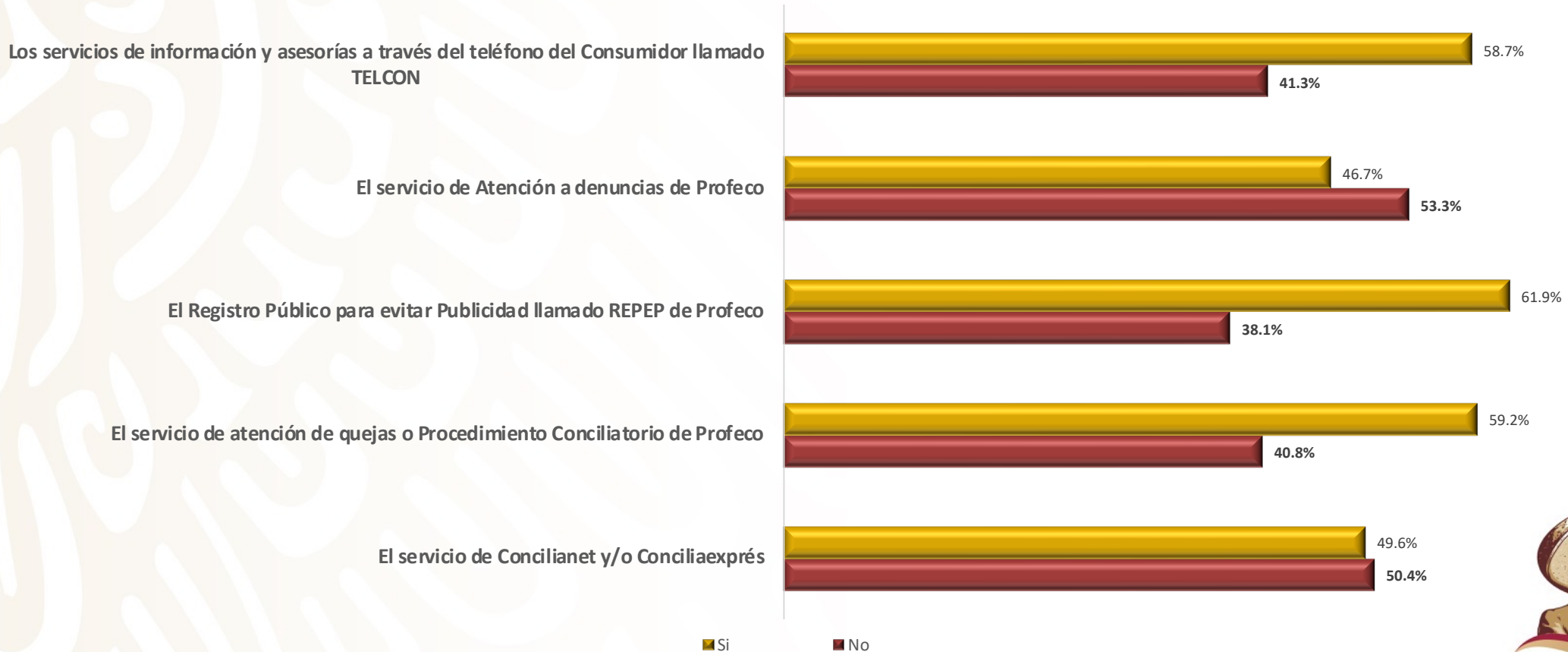
GOBIERNO DE MÉXICO

ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

¿Usted ha utilizado los servicios de...?

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





Sondeo en línea sobre los productos y servicios de la CGED

Subprocuraduría de Servicios



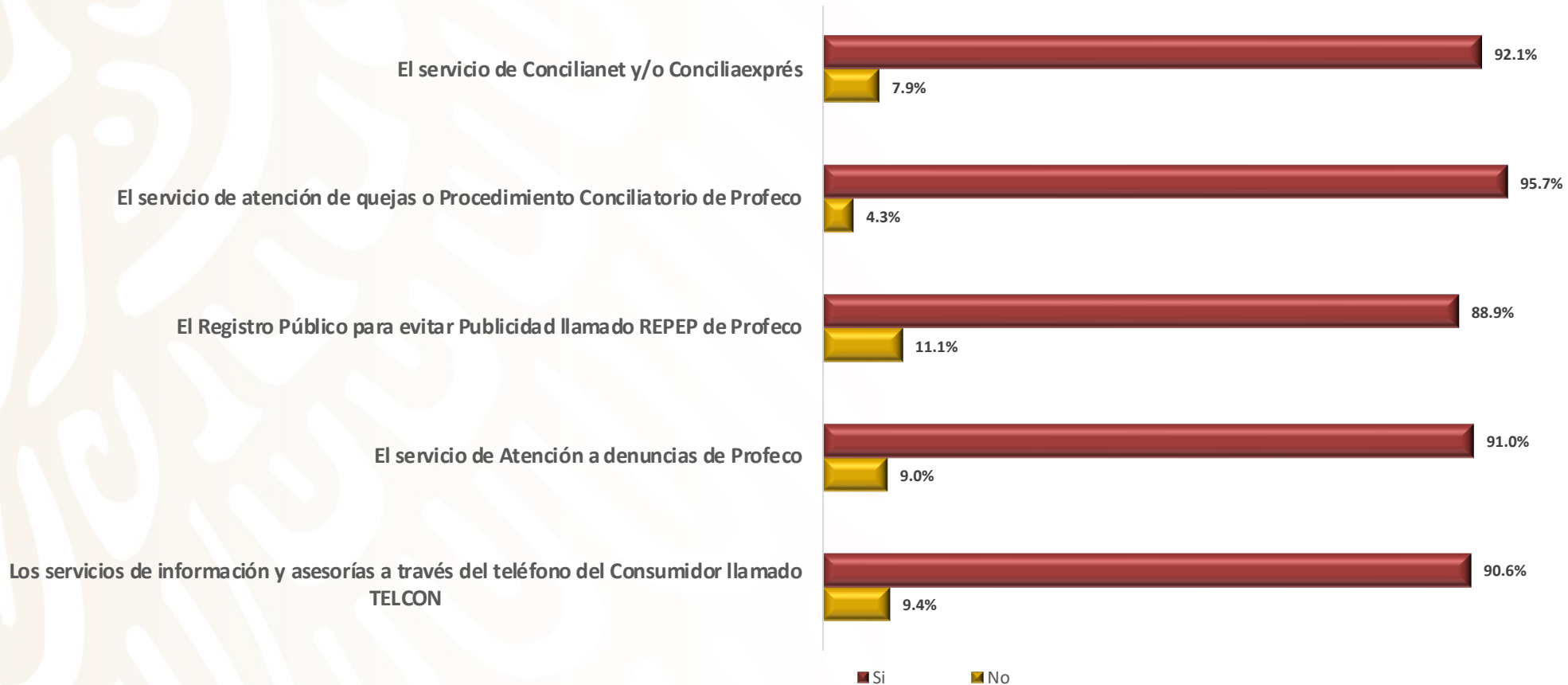
GOBIERNO DE MÉXICO

ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

¿Le han sido útil...?

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





Sondeo en línea sobre los productos y servicios de la CGED

Subprocuraduría de Servicios



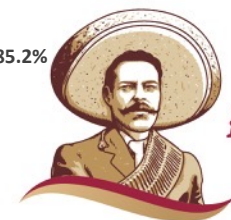
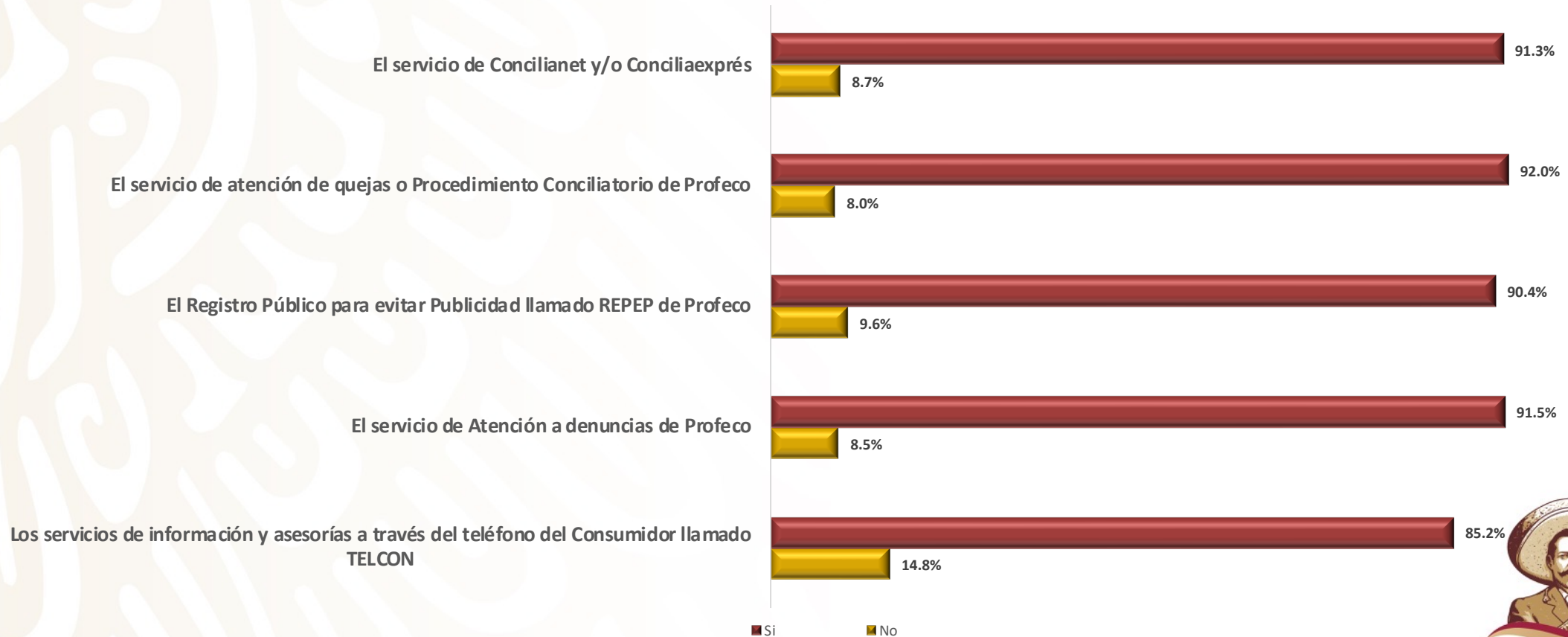
GOBIERNO DE MÉXICO

ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

¿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



2023
AÑO DE
Francisco VILA
EL REVOLUCIONARIO DEL PUEBLO



Sondeo en línea sobre los productos y servicios de la CGED

Subprocuraduría de Servicios



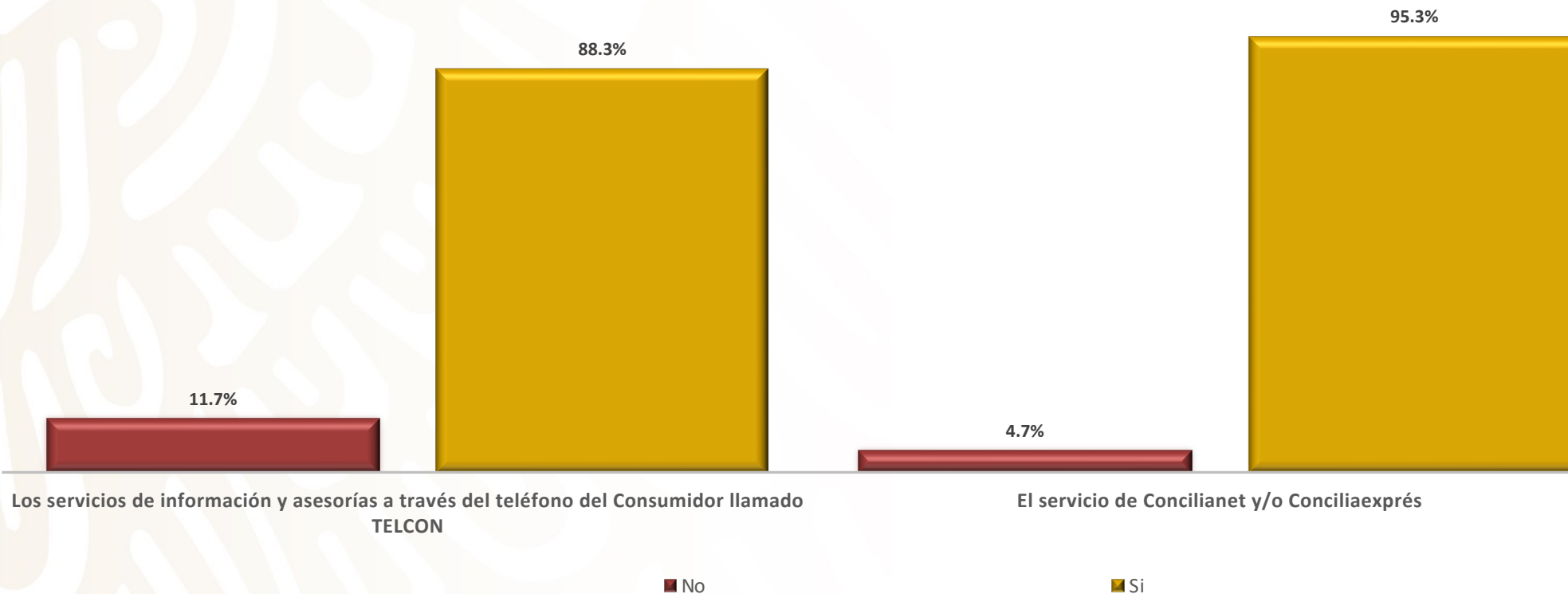
GOBIERNO DE MÉXICO

ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

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

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



2023
AÑO DE
Francisco
VILLA
EL REVOLUCIONARIO DEL PUEBLO



Sondeo en línea sobre los productos y servicios de la CGED

Subprocuraduría de Servicios



GOBIERNO DE MÉXICO

ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

¿Usted considera o le gustaría que...?

De 521 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?



■ Si ■ No





Sondeo en línea sobre los
productos y servicios de la
CGED



GOBIERNO DE
MÉXICO

ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Datos geográficos





Sondeo en línea sobre los productos y servicios de la CGED

Datos geográficos

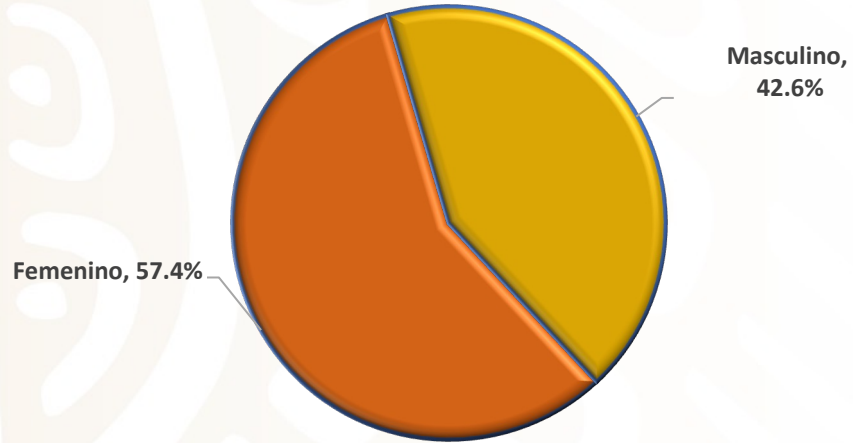


GOBIERNO DE MÉXICO

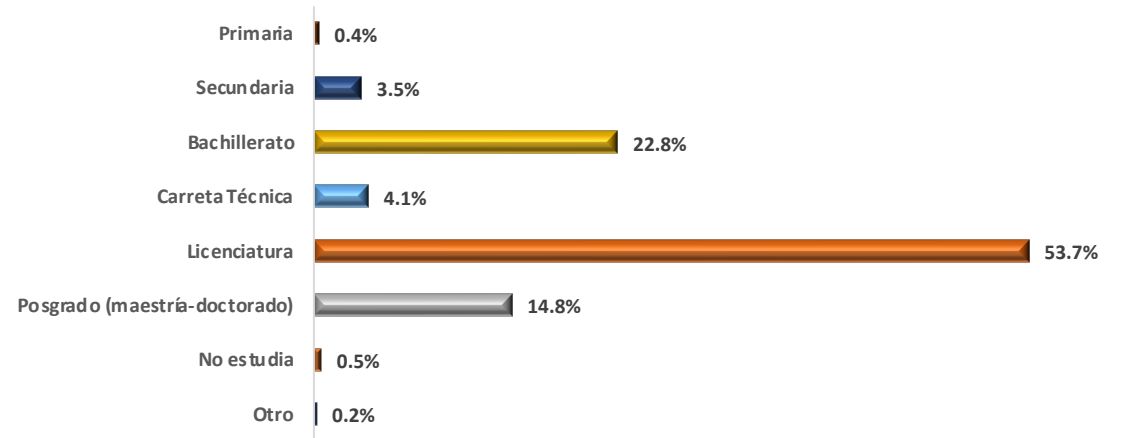
ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

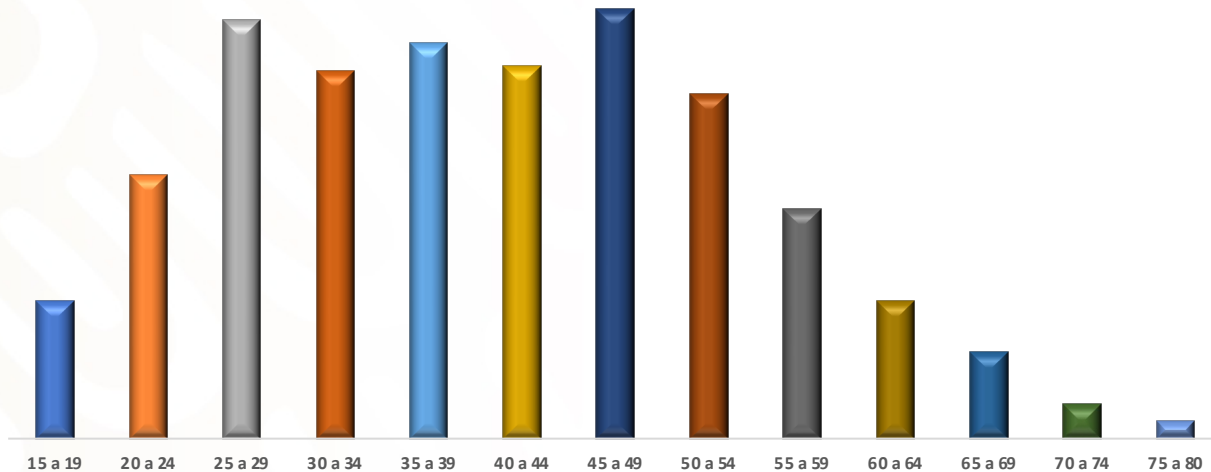
Género



Último grado de estudios completos



Edad





Sondeo en línea sobre los productos y servicios de la CGED

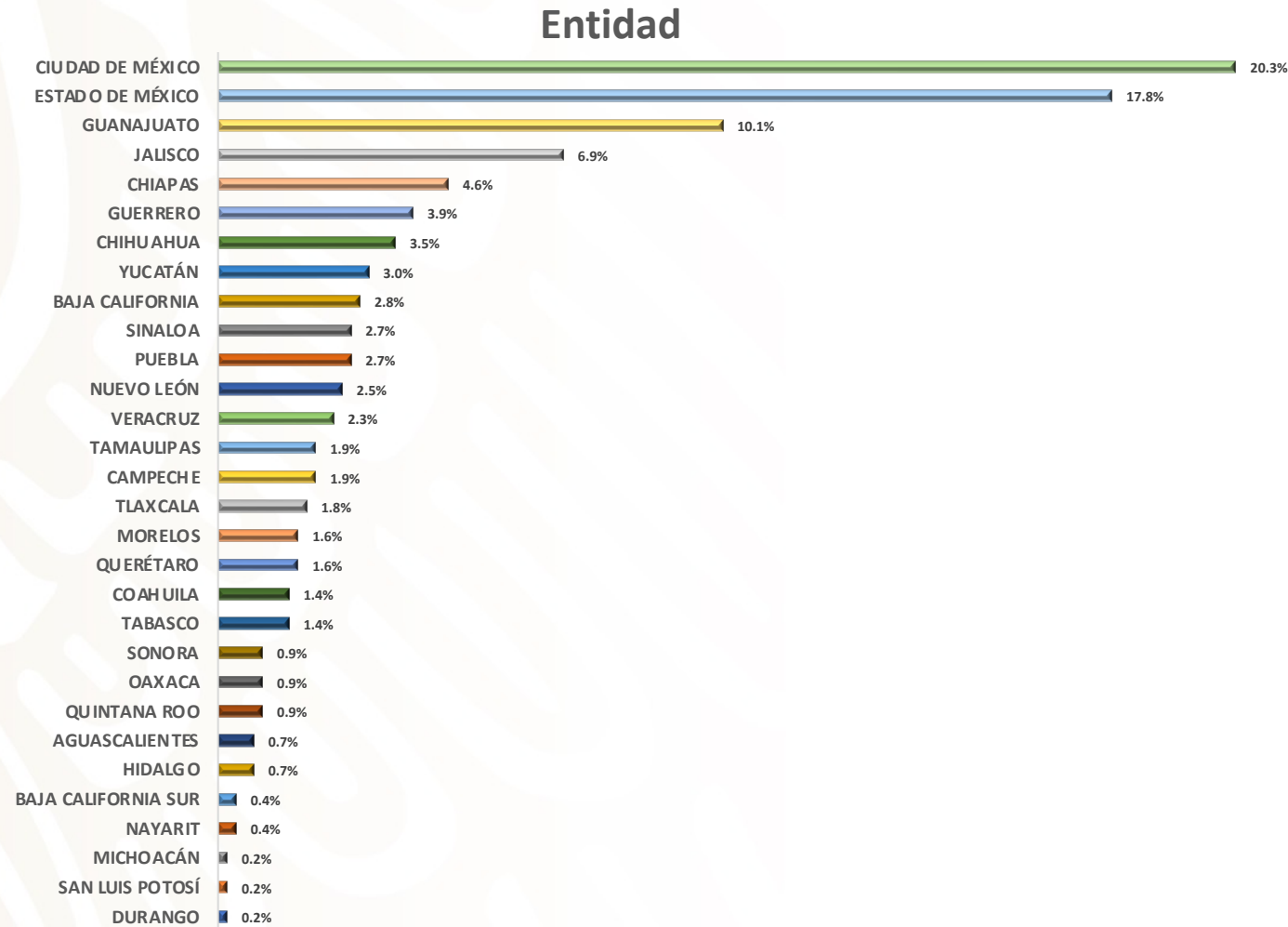
Datos geográficos



GOBIERNO DE MÉXICO

ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR





2023
AÑO DE
Francisco
VILLA

EL REVOLUCIONARIO DEL PUEBLO



GOBIERNO DE
MÉXICO

ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR