

# Sondeo en línea sobre los productos y servicios de la Coordinación General de Educación y Divulgación (4to trimestre 2023)

Procuraduría Federal del Consumidor

Enero – Diciembre 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 (4er trimestre 2023)

Sondeo del cuarto trimestre 2023





# 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

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

### PERIODO DE LEVANTAMIENTO

De enero a diciembre de 2023





# Sondeo en línea sobre los productos y servicios de la CGED



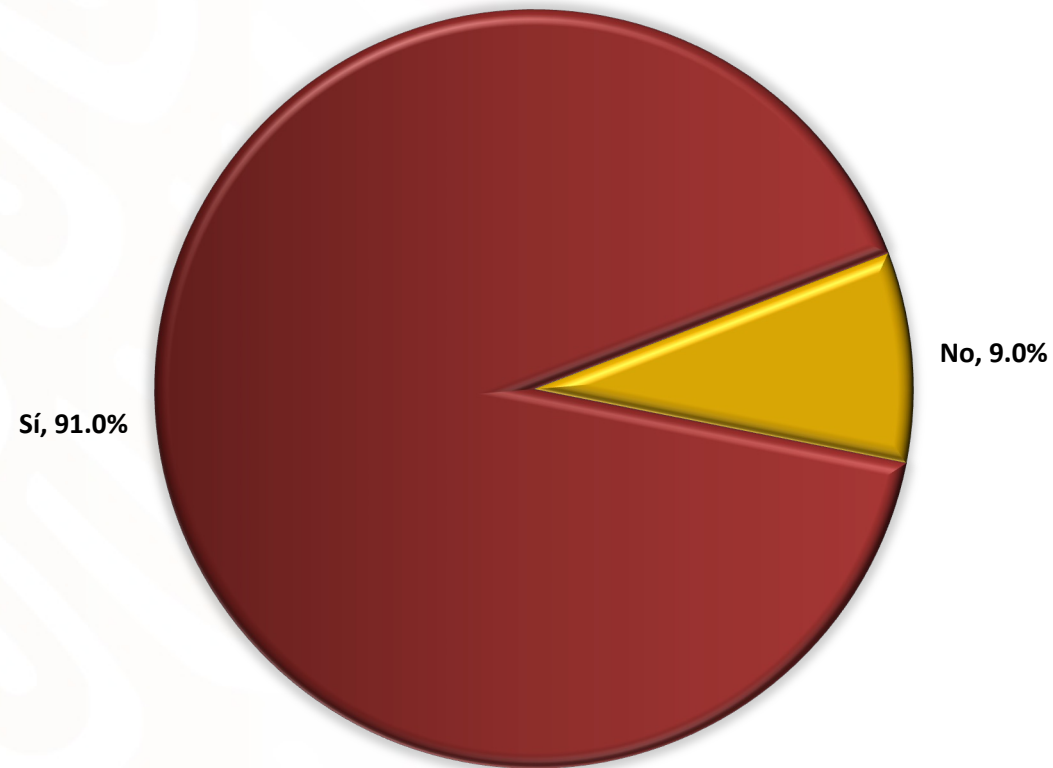
GOBIERNO DE MÉXICO

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 916 personas que contestaron la encuesta*





# Sondeo en línea sobre los productos y servicios de la CGED



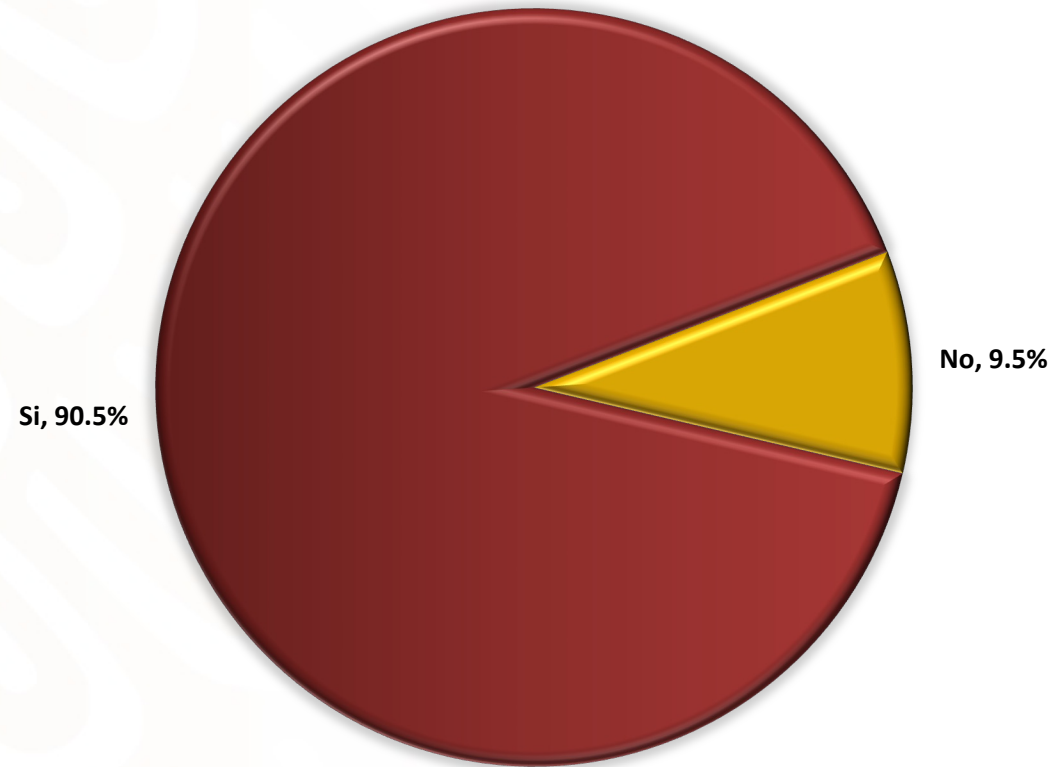
GOBIERNO DE MÉXICO

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 834 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



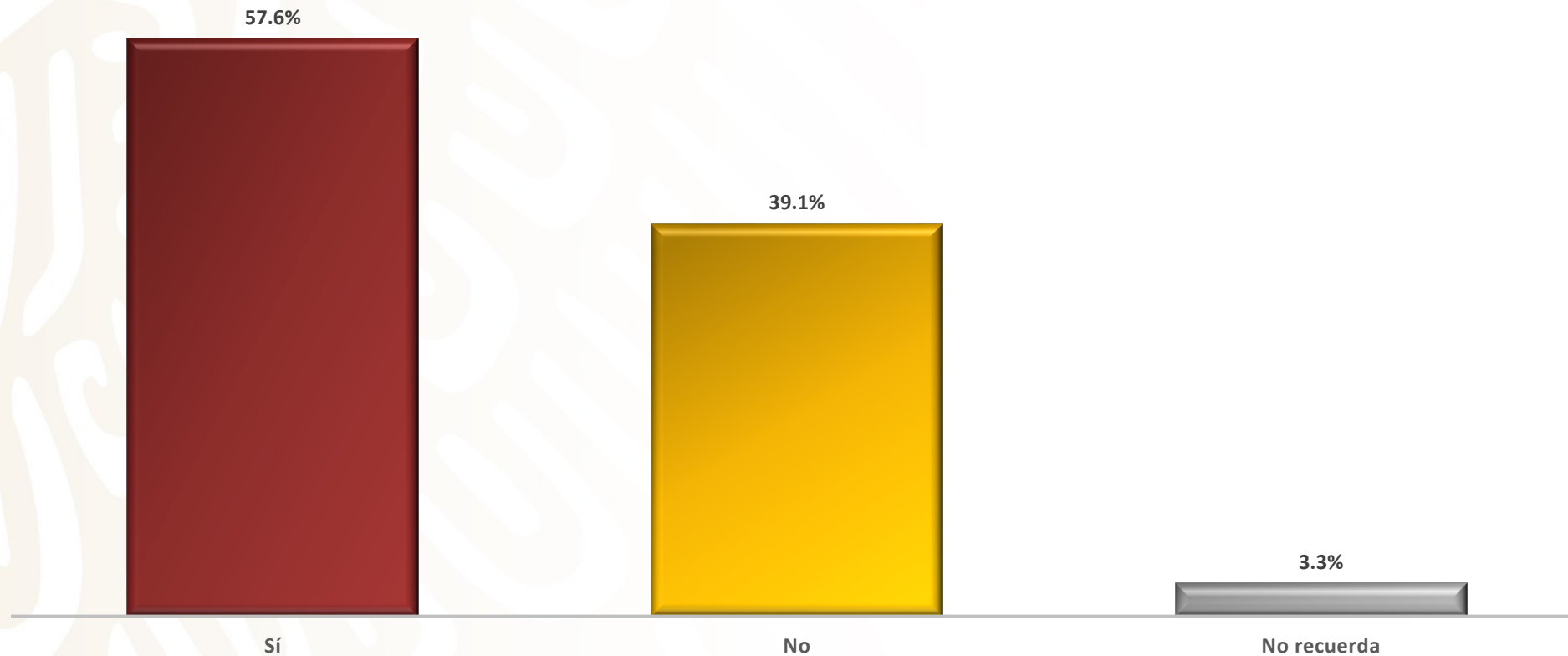
GOBIERNO DE MÉXICO

ECONOMÍA  
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO  
PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

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

*De un total de 276 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



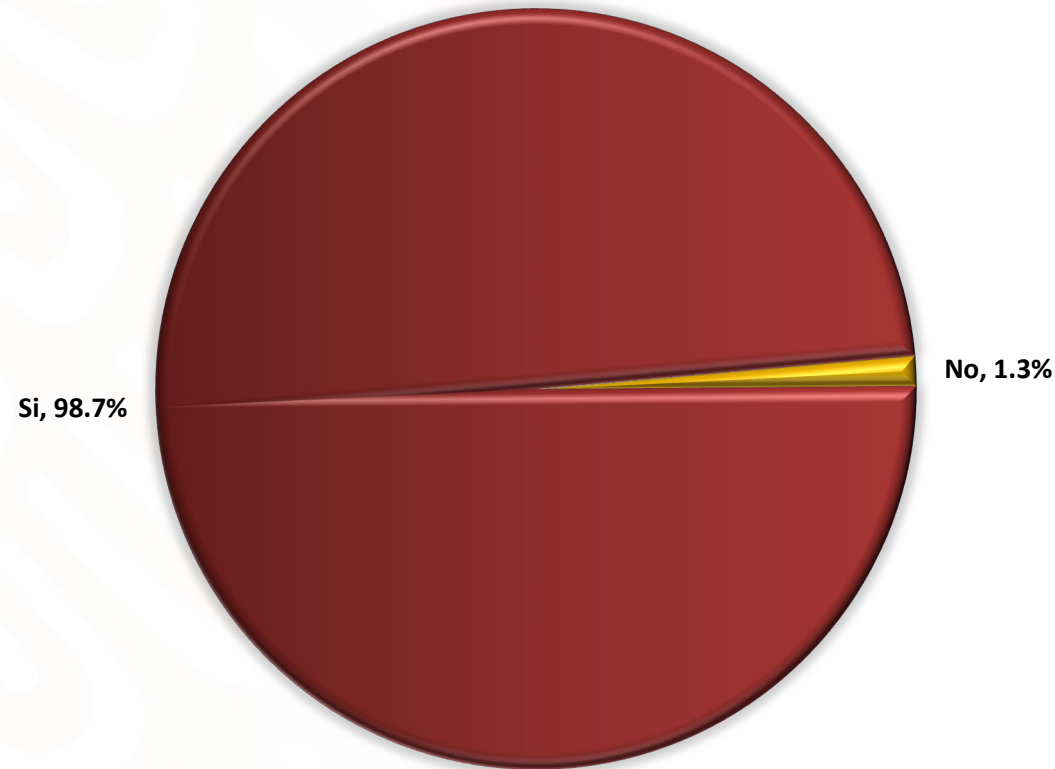
GOBIERNO DE MÉXICO

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 159 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



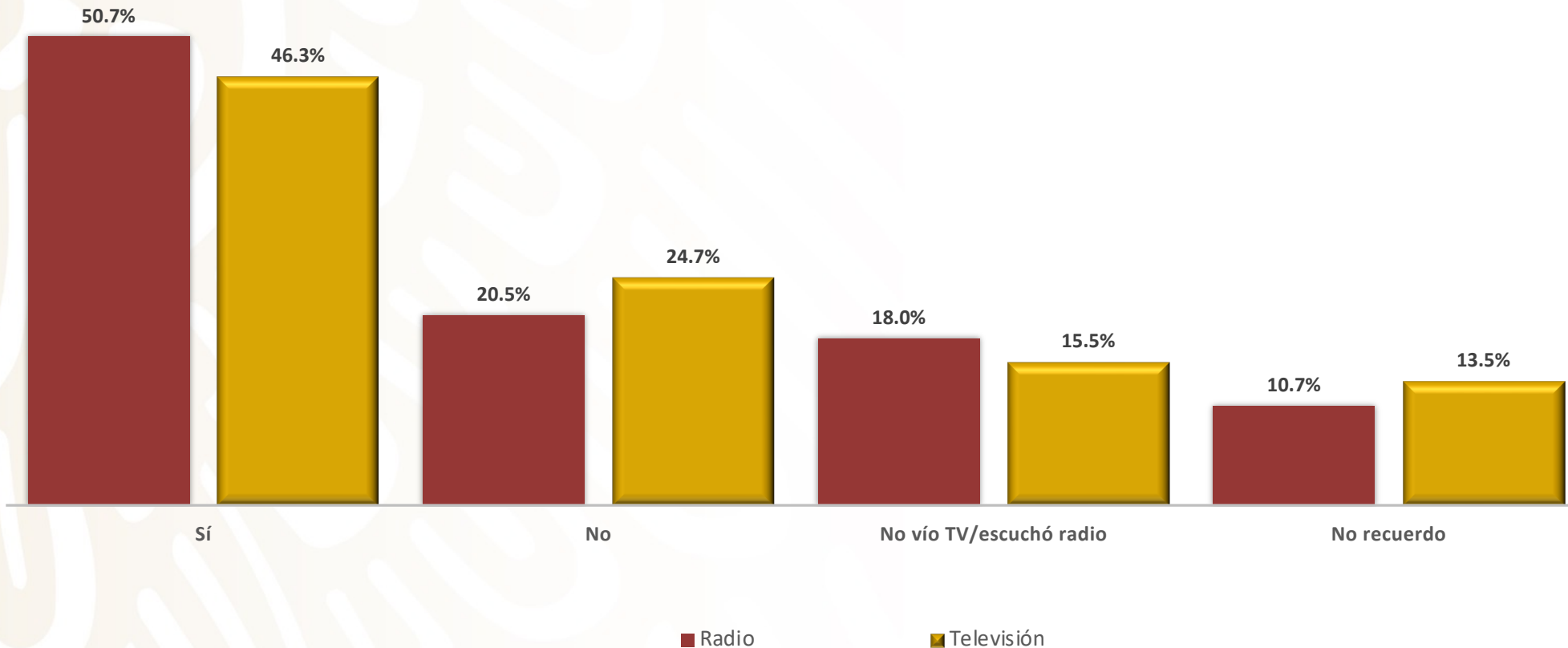
GOBIERNO DE MÉXICO

ECONOMÍA  
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO  
PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

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

*De un total de 438 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



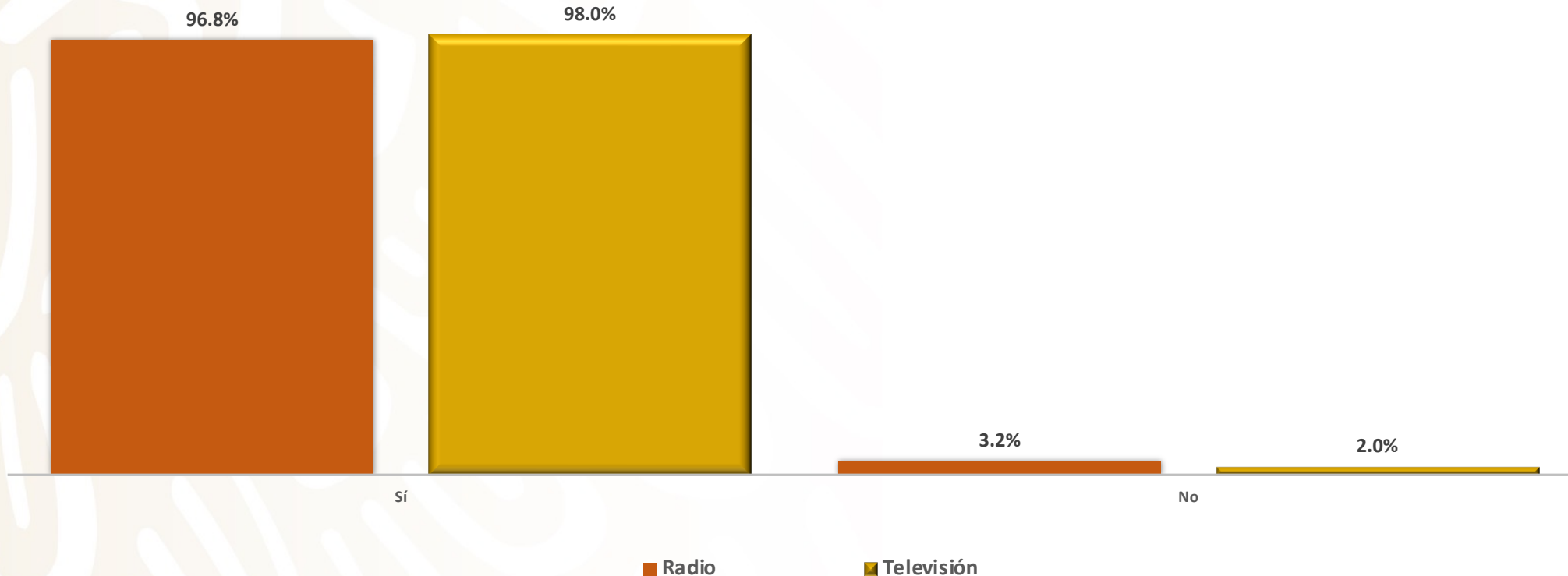
GOBIERNO DE MÉXICO

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 222 personas que han visto el programa de televisión de Profeco y 203 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



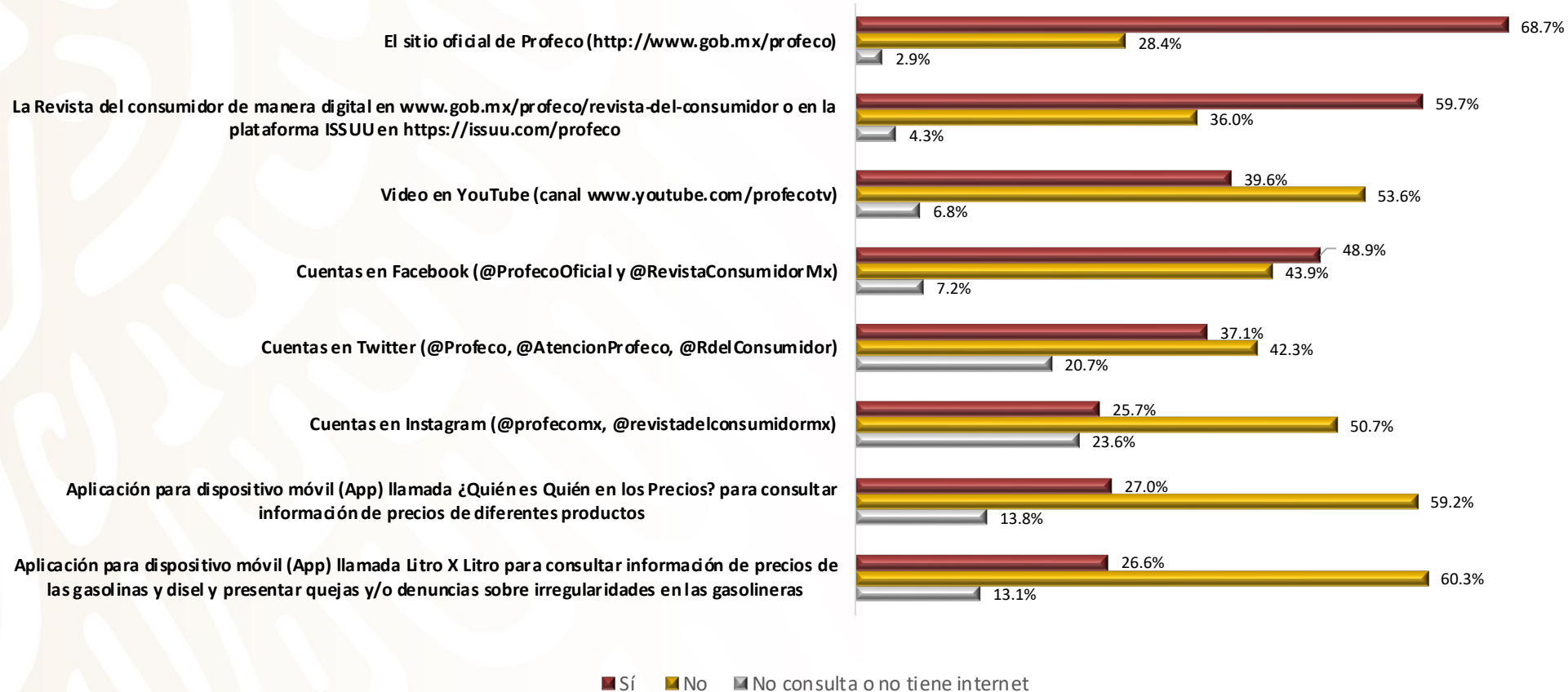
**GOBIERNO DE MÉXICO**

**ECONOMÍA**  
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

**PROFECO**  
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

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

De un total de 556 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



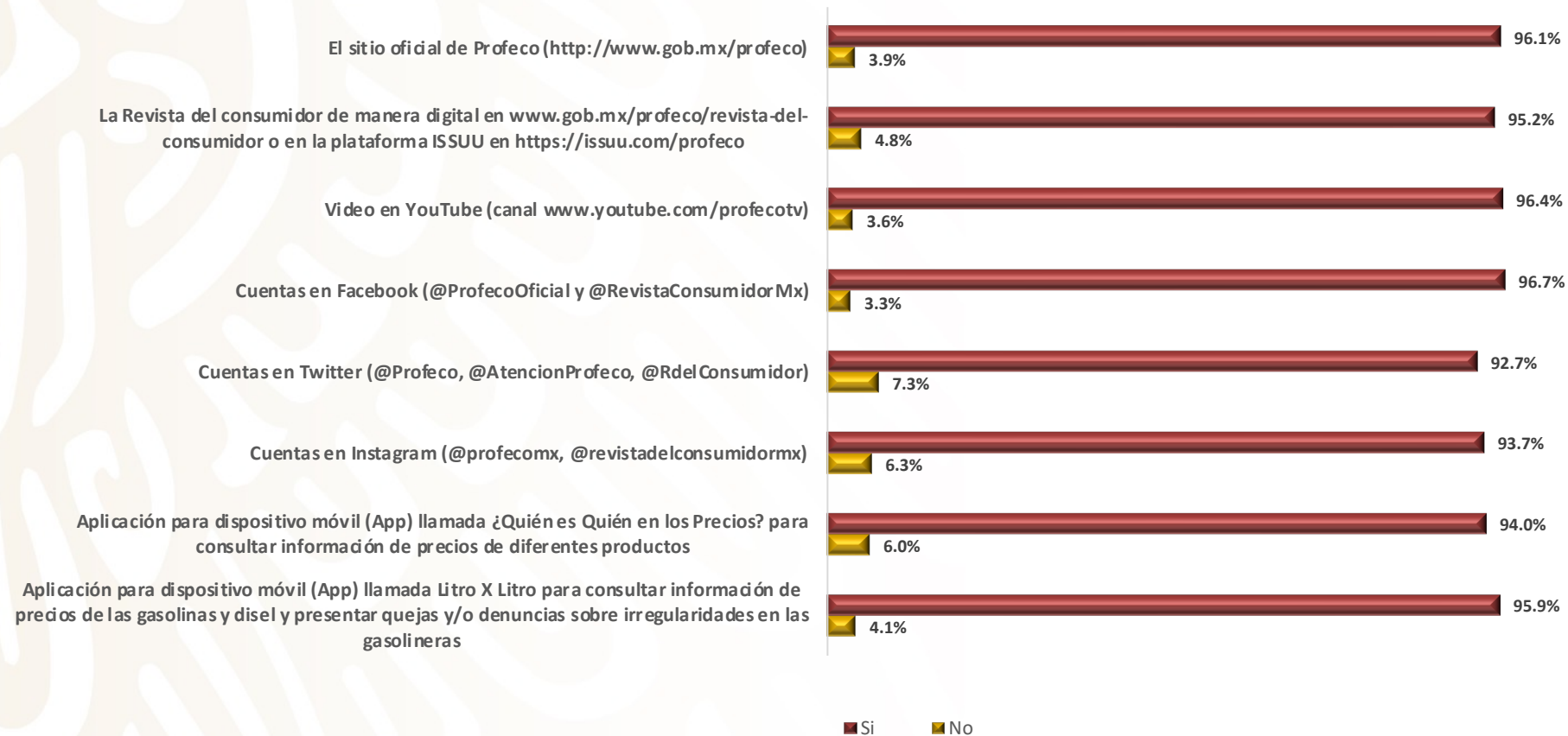
GOBIERNO DE MÉXICO

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



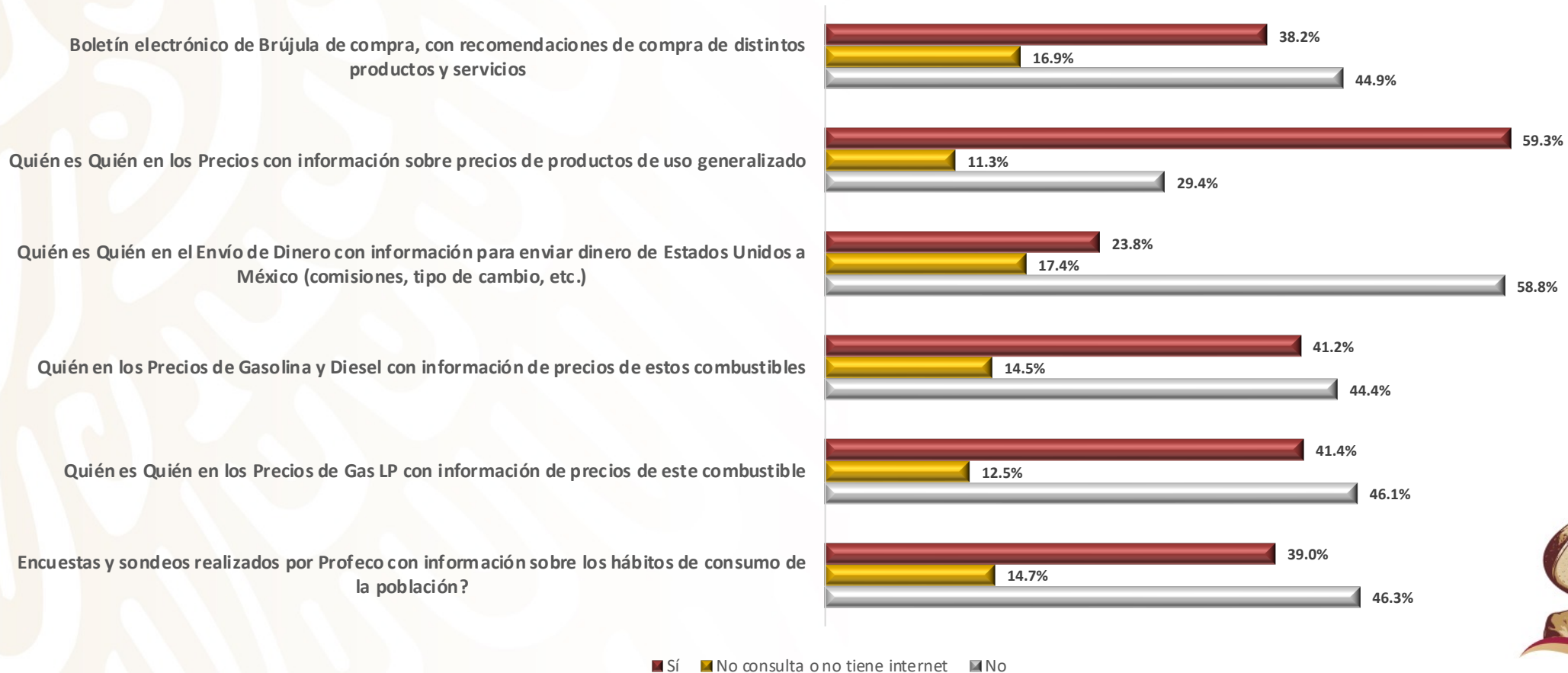
**GOBIERNO DE MÉXICO**

**ECONOMÍA**  
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

**PROFECO**  
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

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

*De un total de 408 personas entrevistadas que saben qué Profeco difunde información sobre temas de consumo*







# Sondeo en línea sobre los productos y servicios de la CGED

## Programas



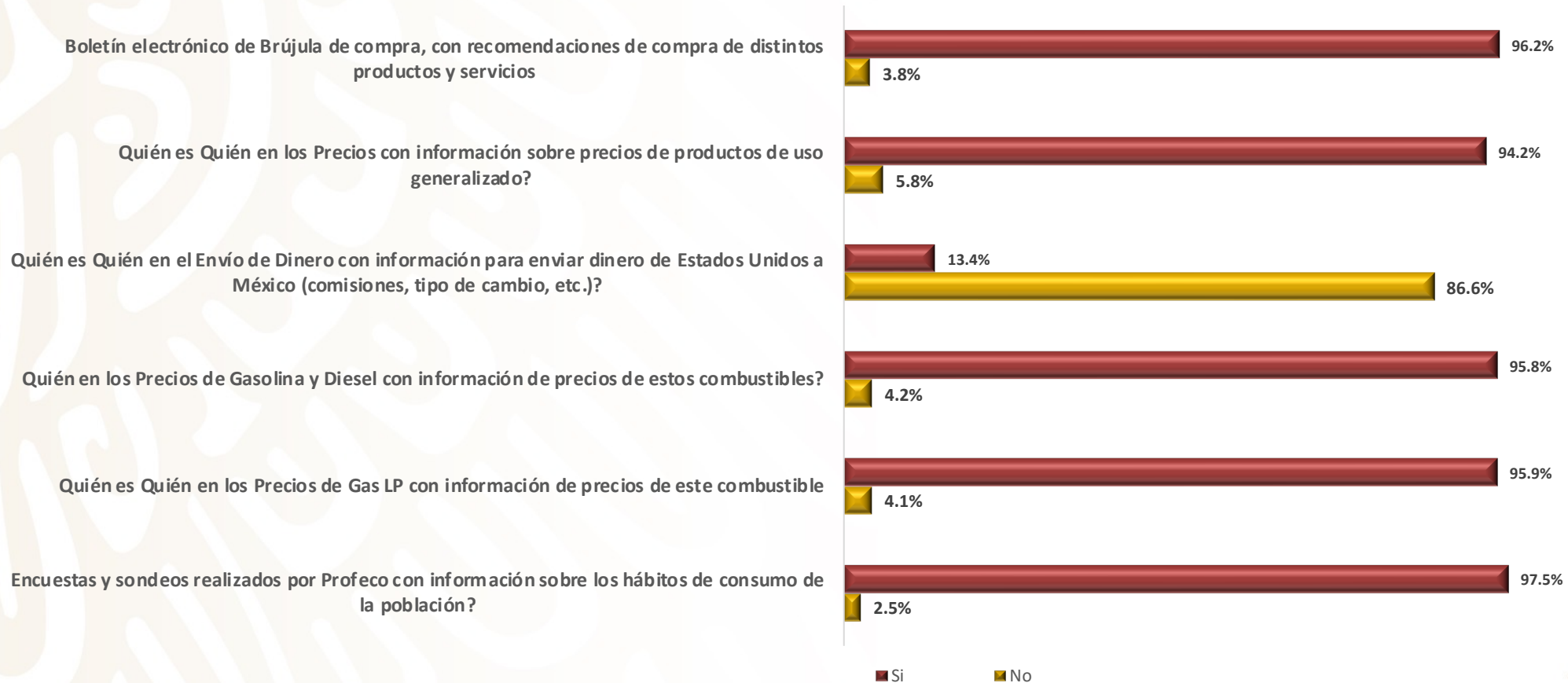
GOBIERNO DE MÉXICO

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



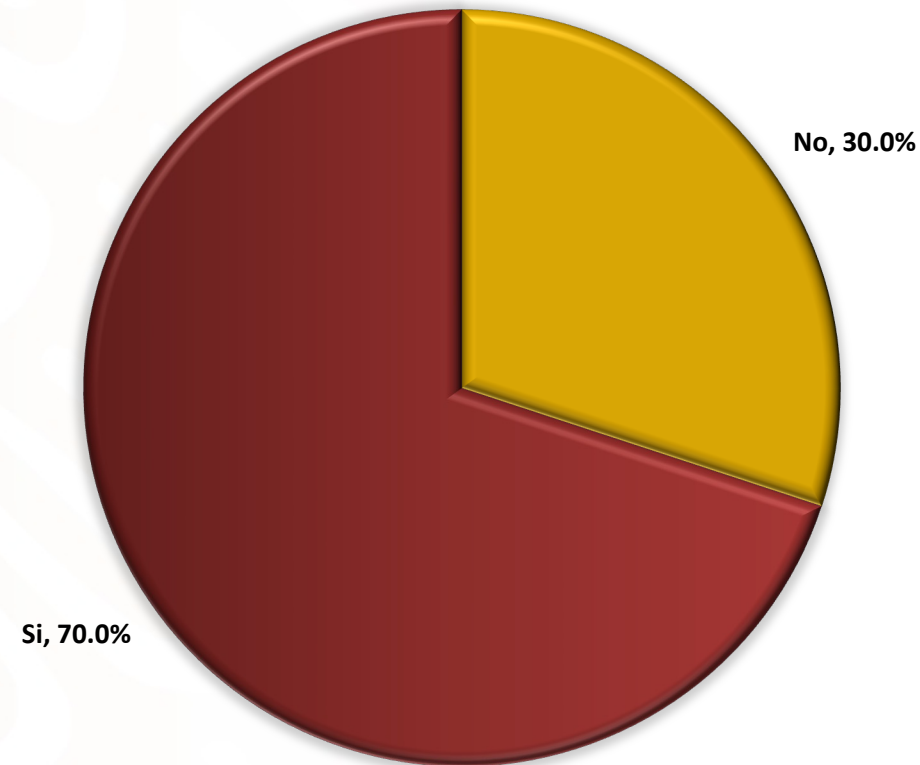
GOBIERNO DE MÉXICO

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 203 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



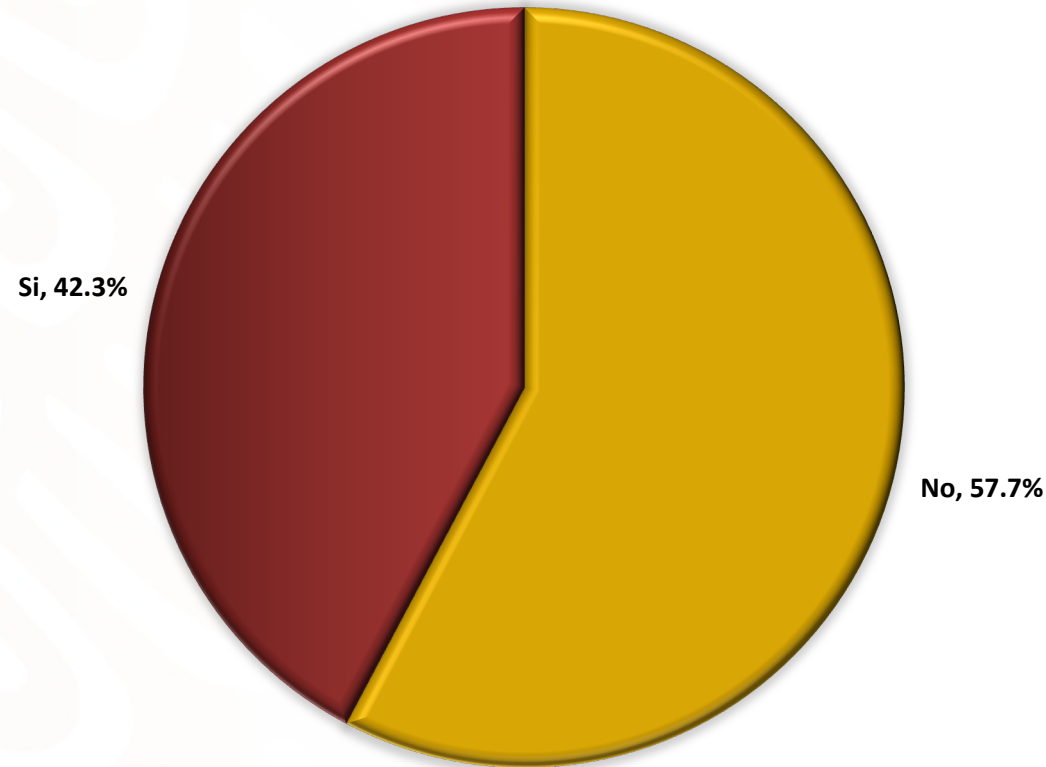
GOBIERNO DE MÉXICO

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 142 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



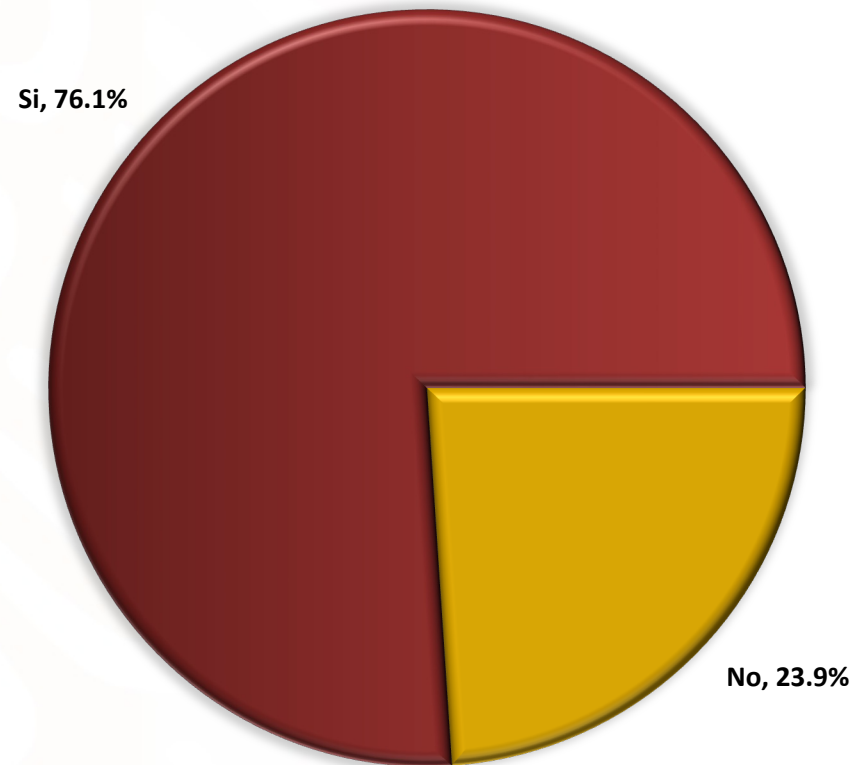
GOBIERNO DE MÉXICO

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 142 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



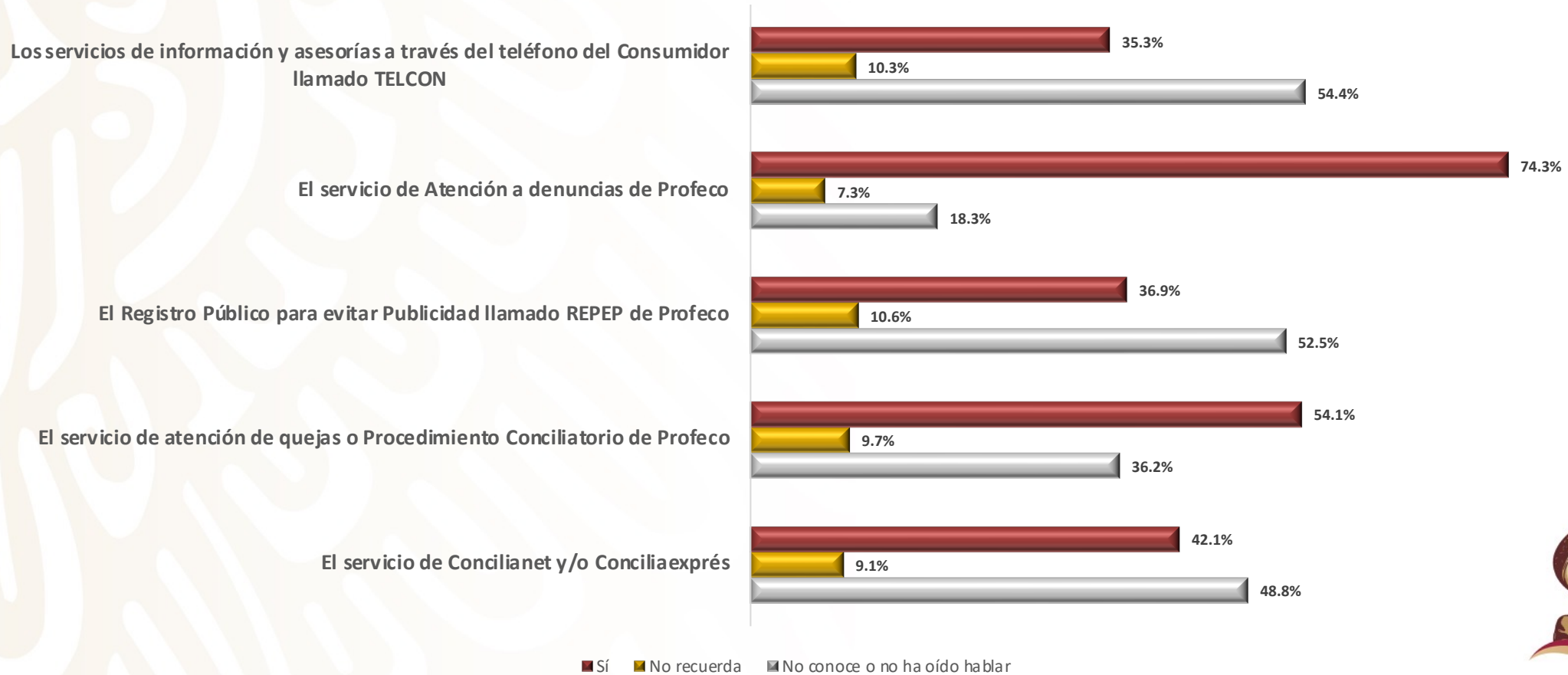
GOBIERNO DE MÉXICO

ECONOMÍA  
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO  
PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

¿De enero a diciembre de 2023, usted ha oído hablar de ...?

*De las personas que saben o han oído hablar de Profeco*





# Sondeo en línea sobre los productos y servicios de la CGED

Subprocuraduría de Servicios



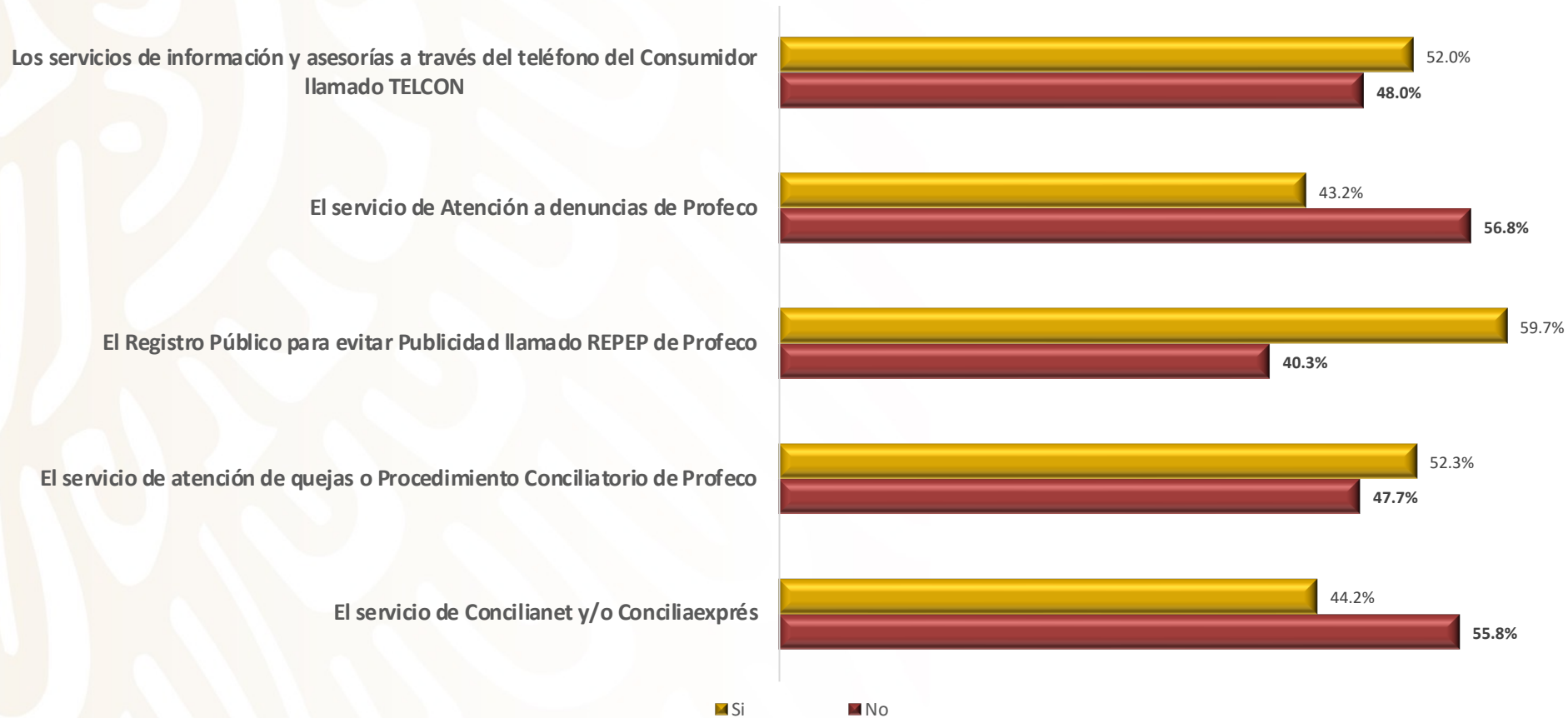
GOBIERNO DE MÉXICO

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



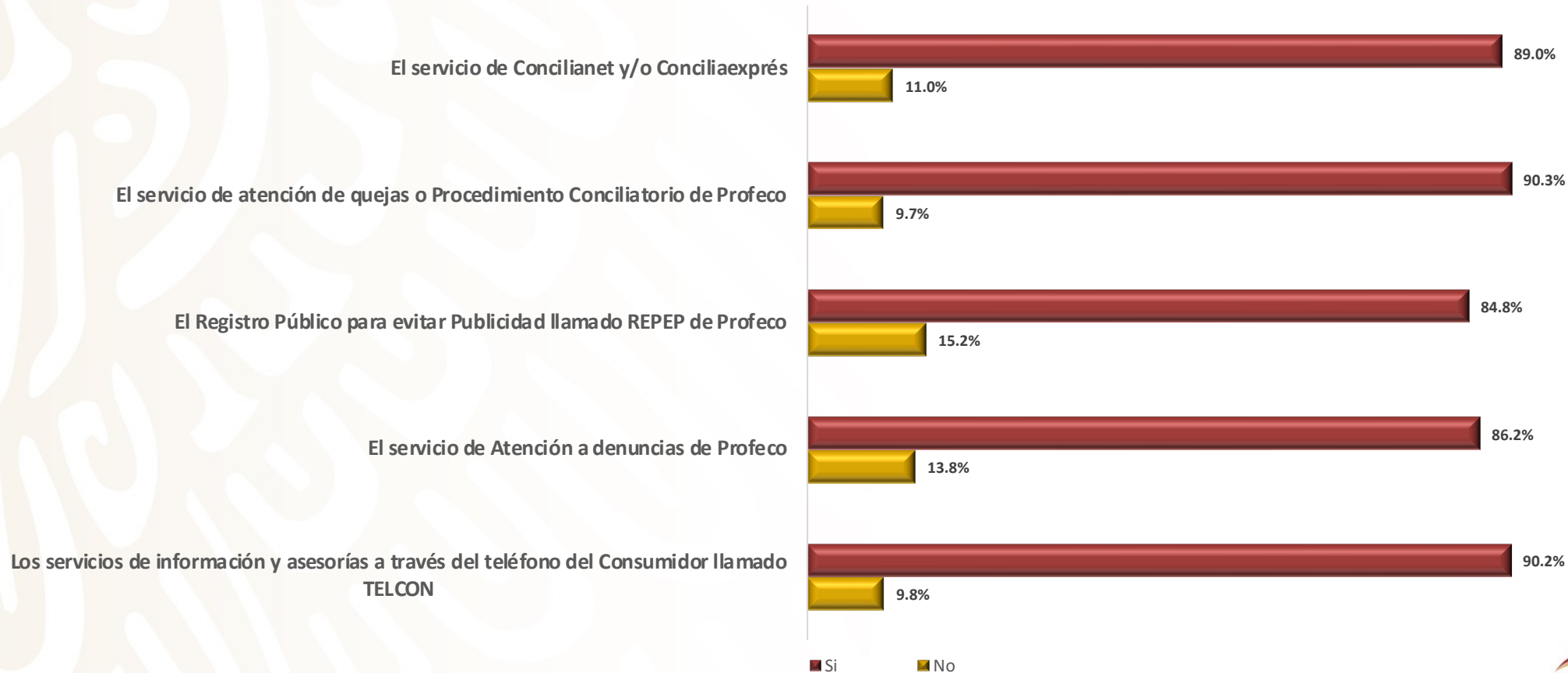
GOBIERNO DE MÉXICO

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



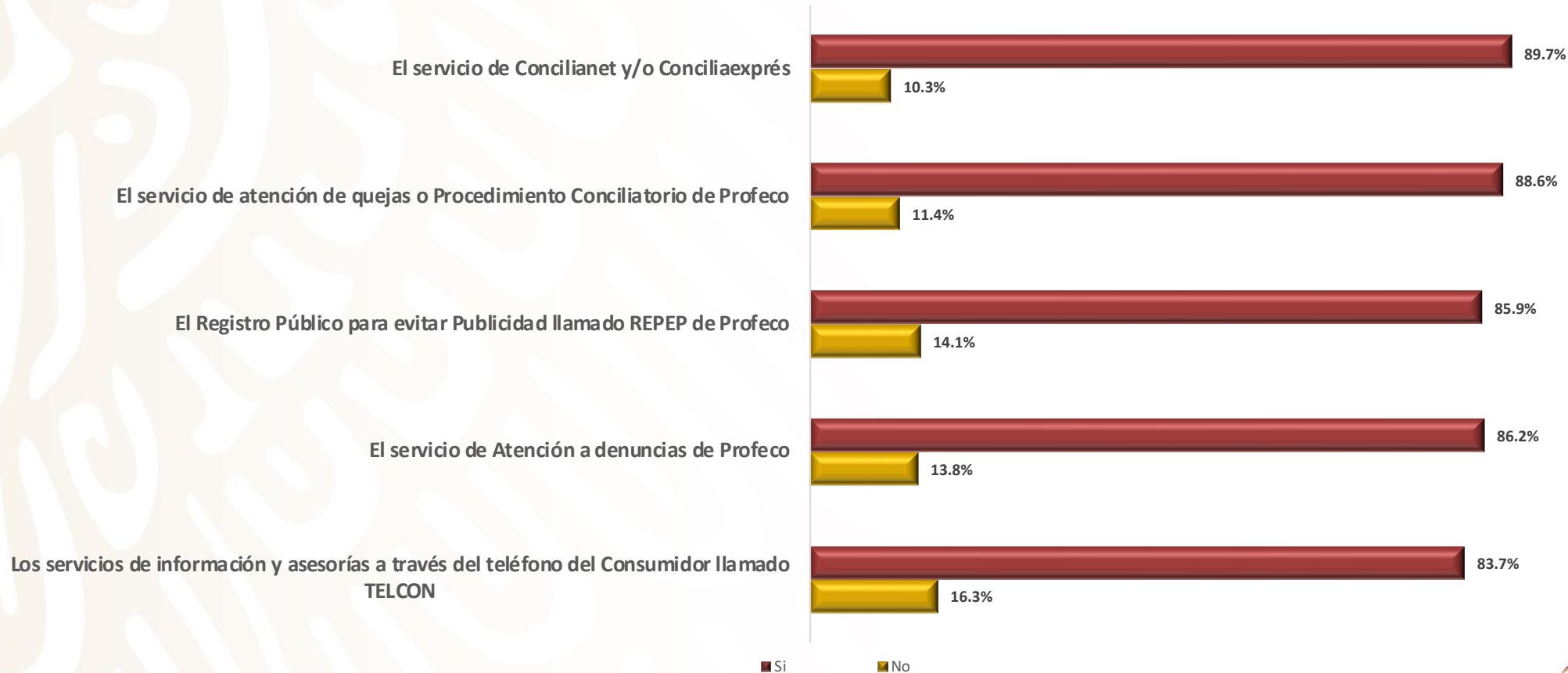
GOBIERNO DE MÉXICO

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





# Sondeo en línea sobre los productos y servicios de la CGED

Subprocuraduría de Servicios



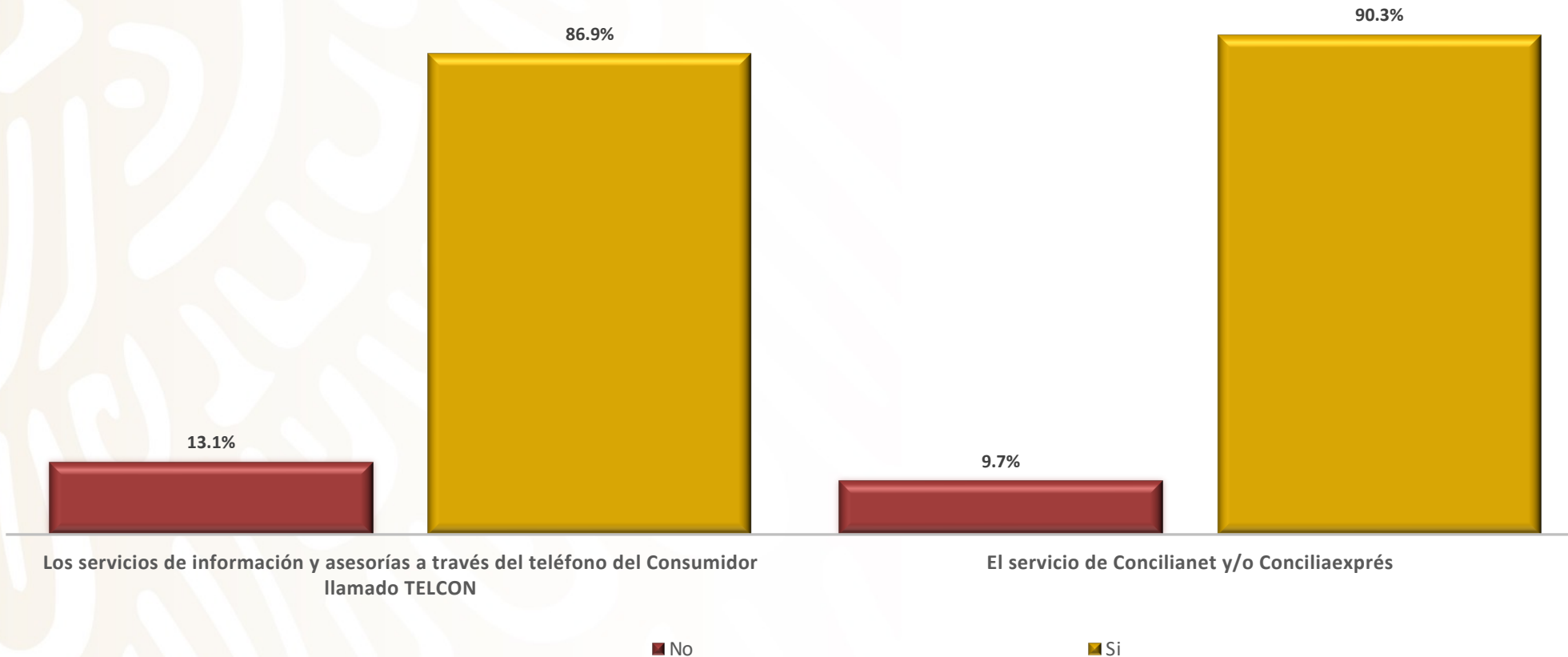
GOBIERNO DE MÉXICO

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





# 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 834 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

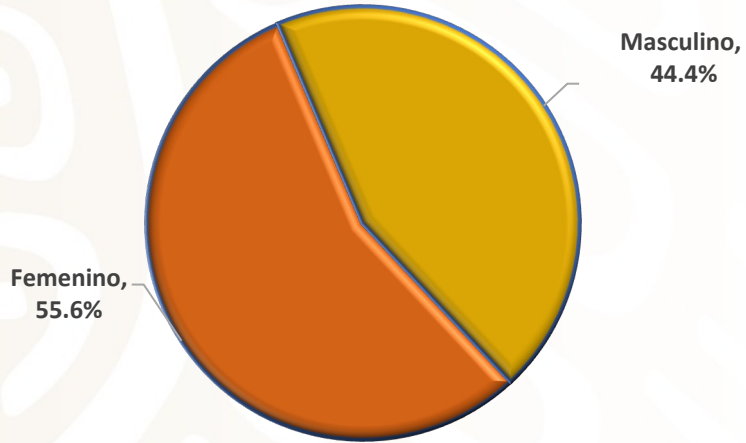


GOBIERNO DE MÉXICO

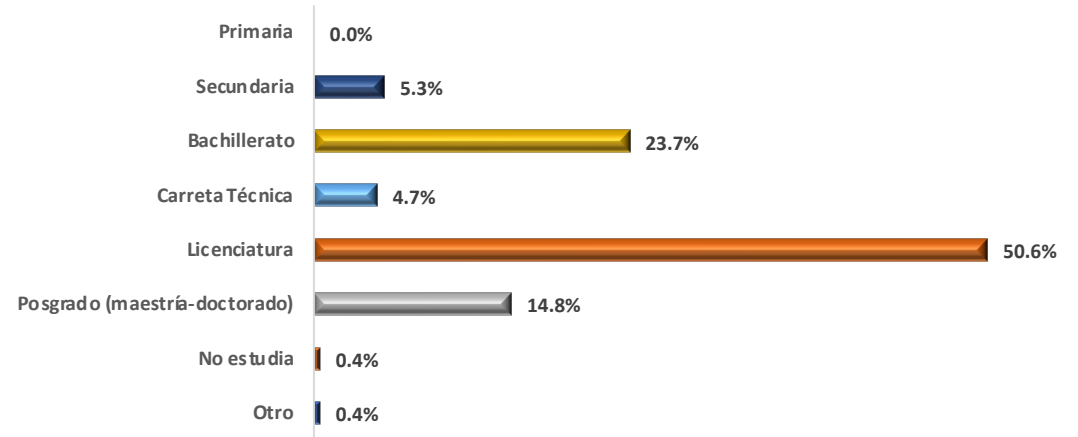
ECONOMÍA  
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO  
PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

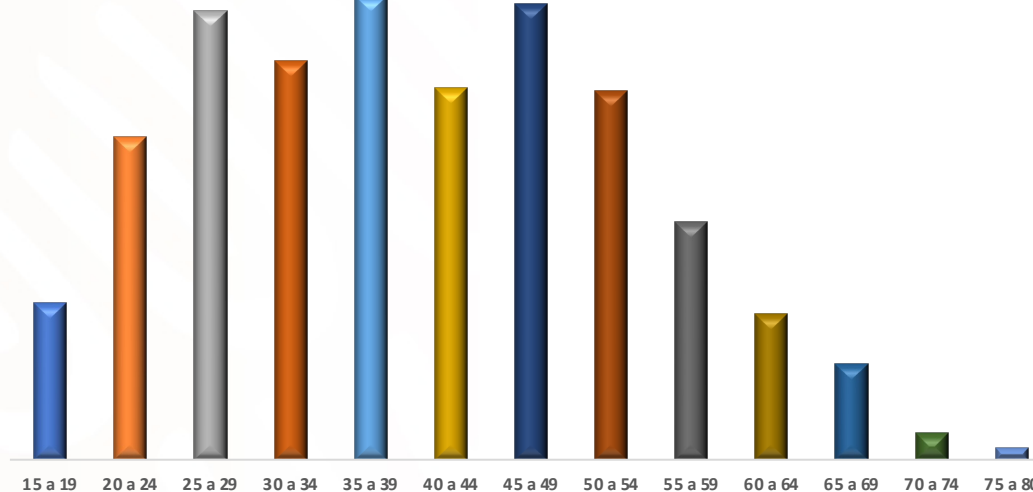
### Género



### Último grado de estudios completos



### Edad





# Sondeo en línea sobre los productos y servicios de la CGED

## Datos geográficos

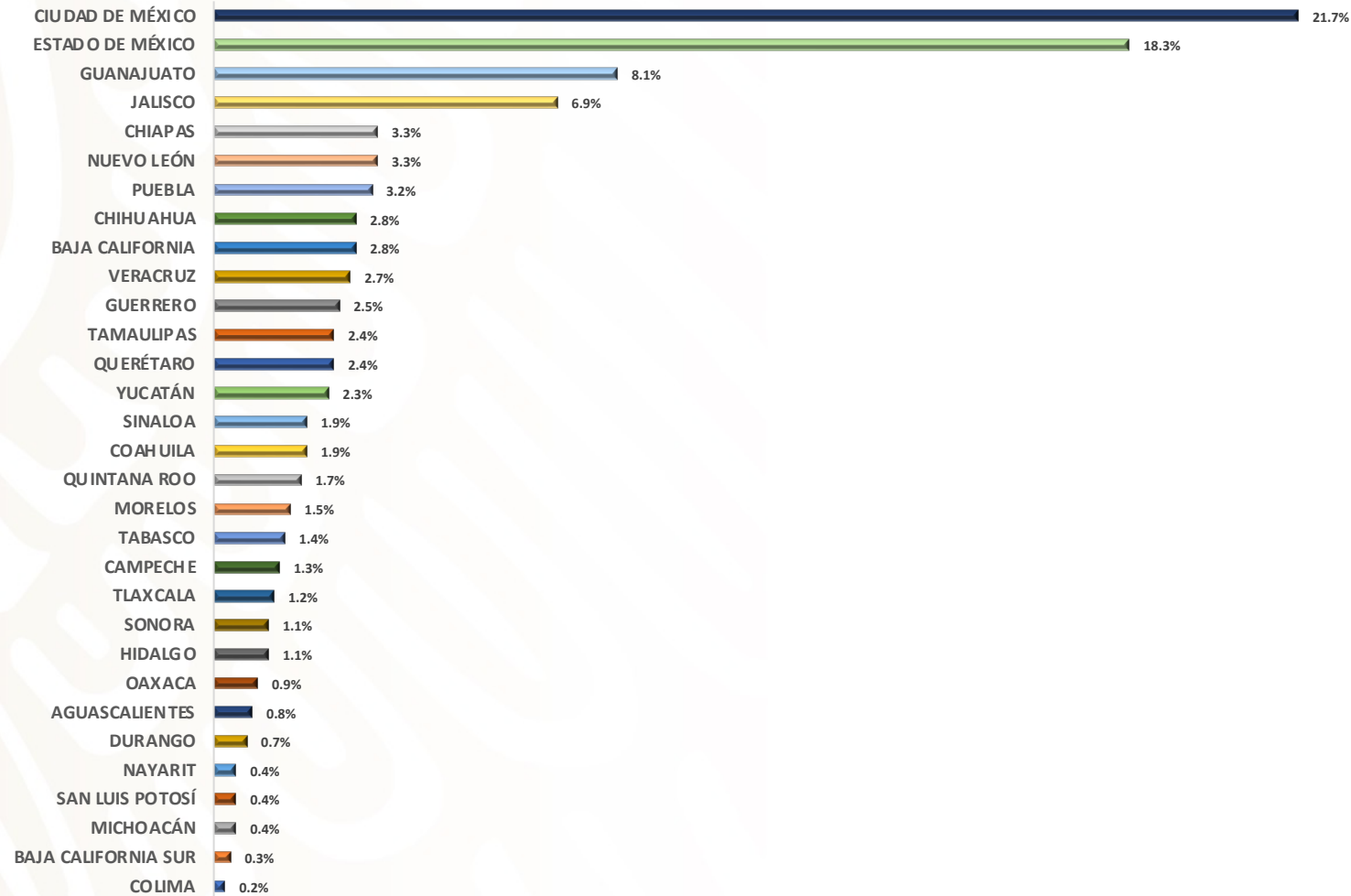


GOBIERNO DE MÉXICO

ECONOMÍA  
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

PROFECO  
PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

### Entidad





2023  
AÑO DE  
*Francisco*  
VILLA

EL REVOLUCIONARIO DEL PUEBLO



GOBIERNO DE  
**MÉXICO**

**ECONOMÍA**  
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

**PROFECO**  
PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR