



Encuesta de Imagen y Opinión 2006

Dirección General de Estudios sobre Consumo
Coordinación General de Planeación

Número de casos evaluados:

Población Abierta = 2000

Consumidor con quejas = 411

Proveedores con quejas = 430

Suscriptores de la Revista del Consumidor = 96

Teléfono del Consumidor = 415

Estudio Elaborado por: **Mercaei**
inteligencia de mercados



Índice

- **Objetivo**
- **Metodología**
- **I Población Abierta**
- **II Quejas de los consumidores**
- **III Proveedores con Quejas**
- **IV Revista del Consumidor**
- **V Teléfono del Consumidor**



Objetivo

Captar la opinión de los usuarios de los servicios de Profeco y de la población en general sobre:

- 1- La imagen general de Profeco.**
- 2- La percepción de la calidad de los servicios que ofrece la institución, basada en su experiencia y sus expectativas.**
- 3- El nivel de satisfacción de los usuarios de diversos servicios prestados por la Procuraduría.**



Metodología

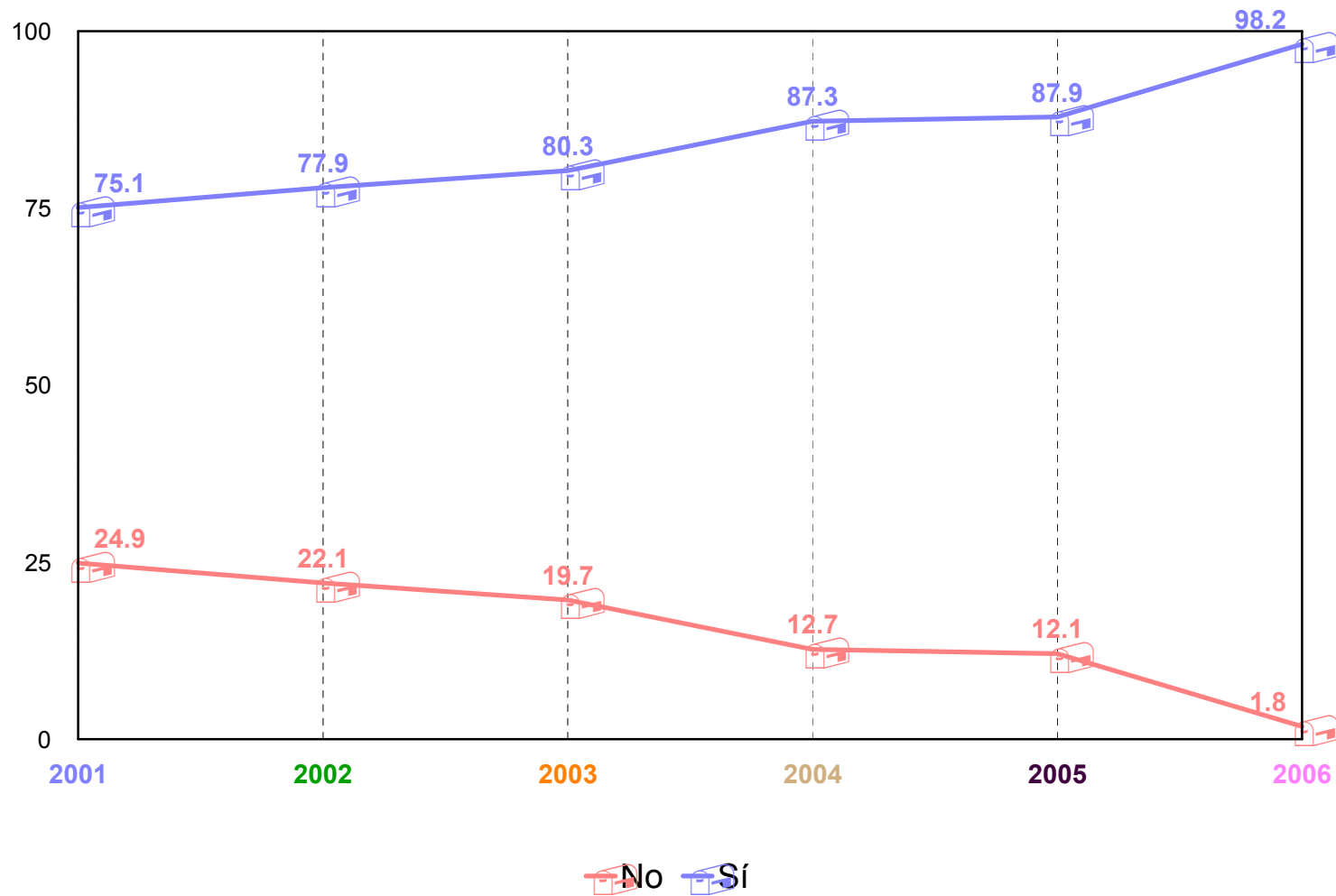
Se realizaron 3,252 encuestas, de las cuales 2000 fueron levantadas cara a cara en puntos de afluencia a población abierta y 1,252 fueron entrevistas telefónicas a usuarios de uno o varios de los servicios que ofrece Profeco. Se aplican 5 cuestionarios con las siguientes características:

- I Población Abierta, **2,000 casos**
- II Quejas (de consumidores), **411 casos**
- III Proveedores y Comerciantes con Quejas, **430 casos**
- IV Revista del Consumidor. Enfocado a suscriptores, **96 casos**
- V Teléfono del Consumidor. Opinión de quienes solicitaron información al Teléfono del Consumidor, **415 casos**



I. Población Abierta

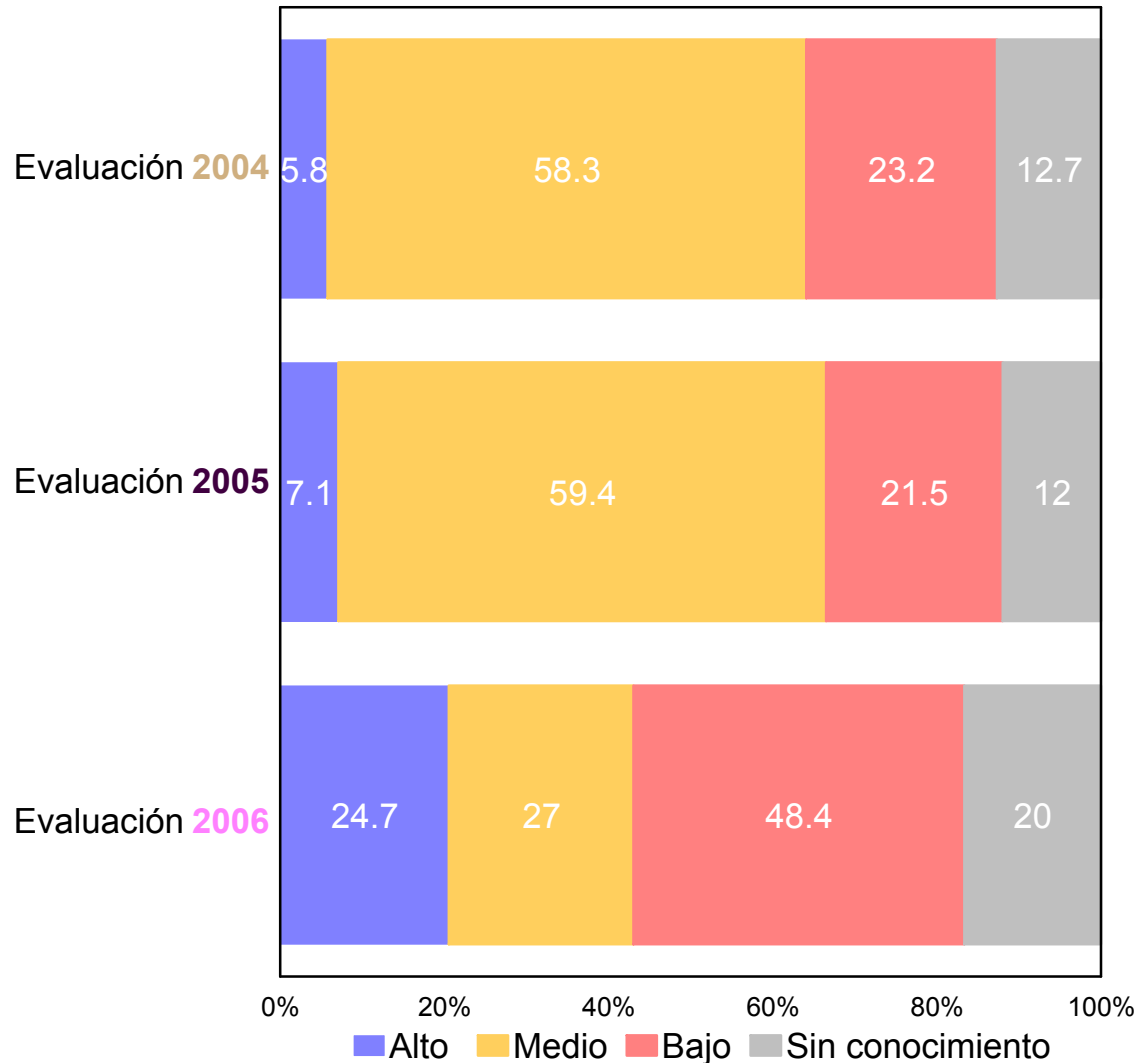
Porcentaje de encuestados que conocen o han oído hablar de Profeco



¿Conoce o ha oído hablar de la Procuraduría Federal del Consumidor, Profeco?

Nivel de conocimiento de Profeco

Porcentaje del total de encuestados



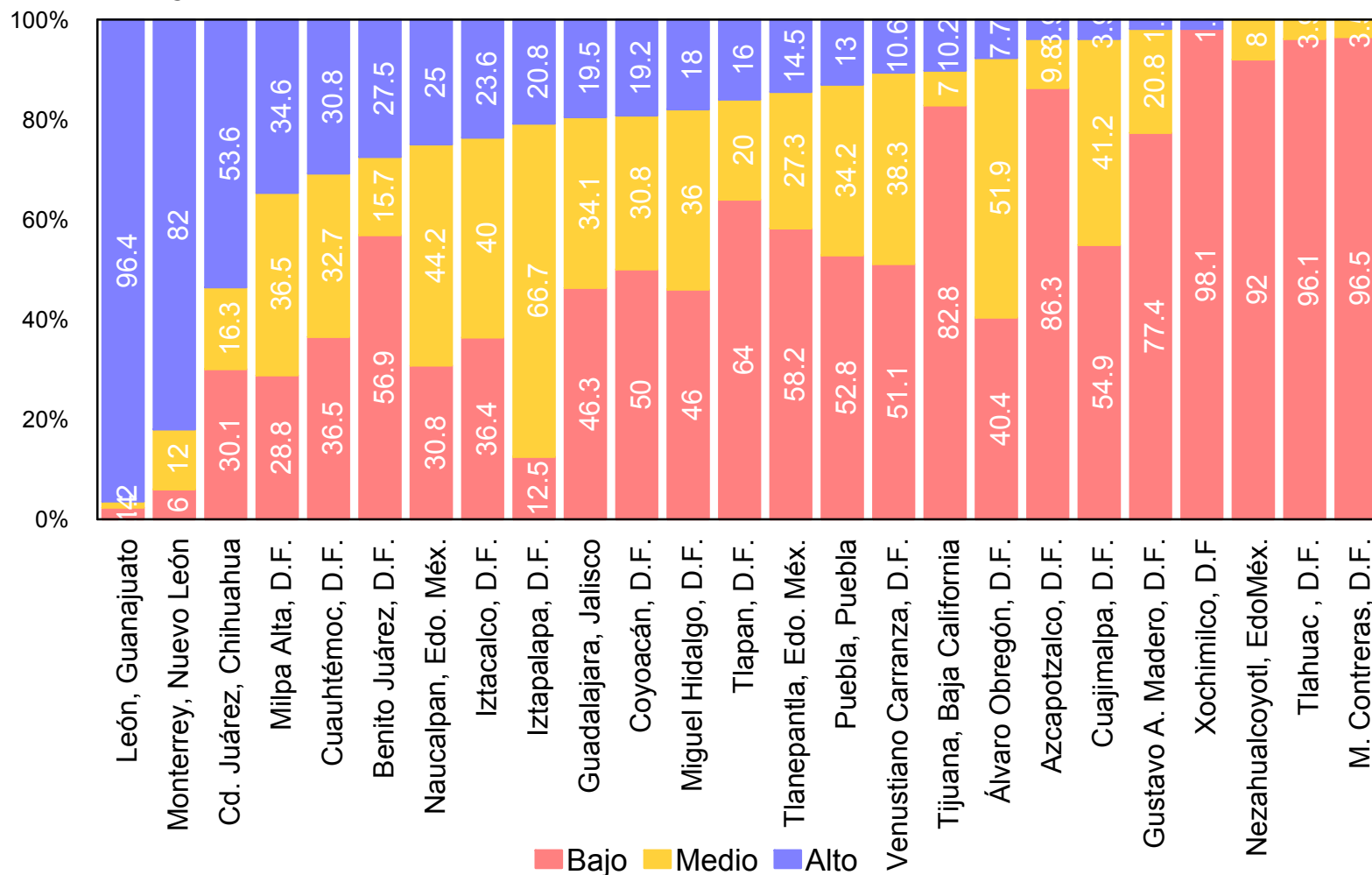
Actividades que se conoce de Profeco	Nivel Conocimiento
1	Bajo
2	Medio
3 o más	Alto

Comparativo Histórico: Nivel del conocimiento de Profeco.

n = casos evaluados

Grado de conocimiento acerca de Profeco

Porcentaje de personas que afirmaron conocer la institución (ciudades)



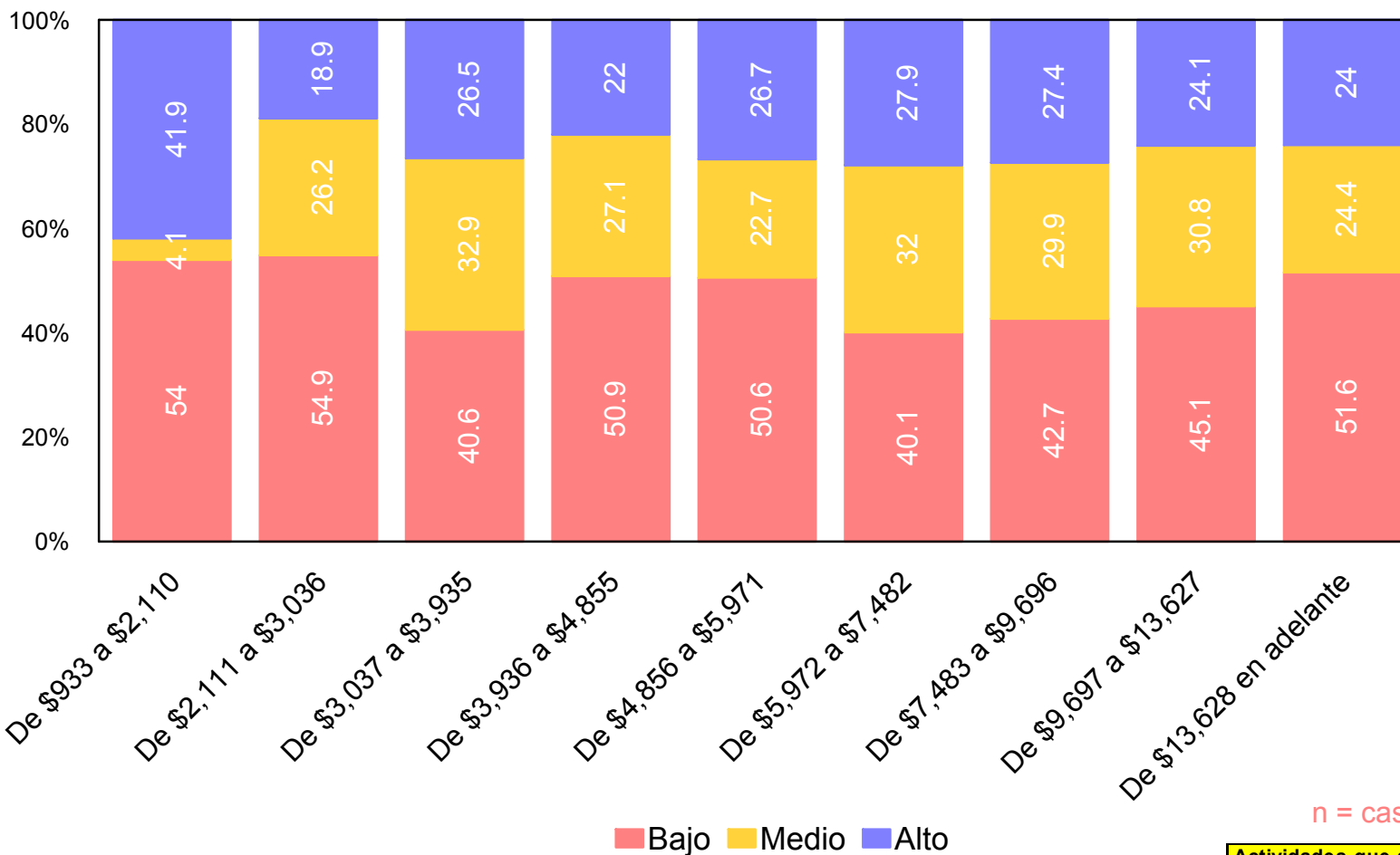
El número de casos son para cada ciudad 50. n = 50

Análisis: Nivel de conocimiento de Profeco según la ciudad levantada.

Nivel Conocimiento	Bajo	Medio	Alto
Actividades que se conoce de Profeco	1	2	3 o más

Grado de conocimiento acerca de Profeco

Porcentaje de personas que afirmaron conocer la institución (Nivel de Ingresos)

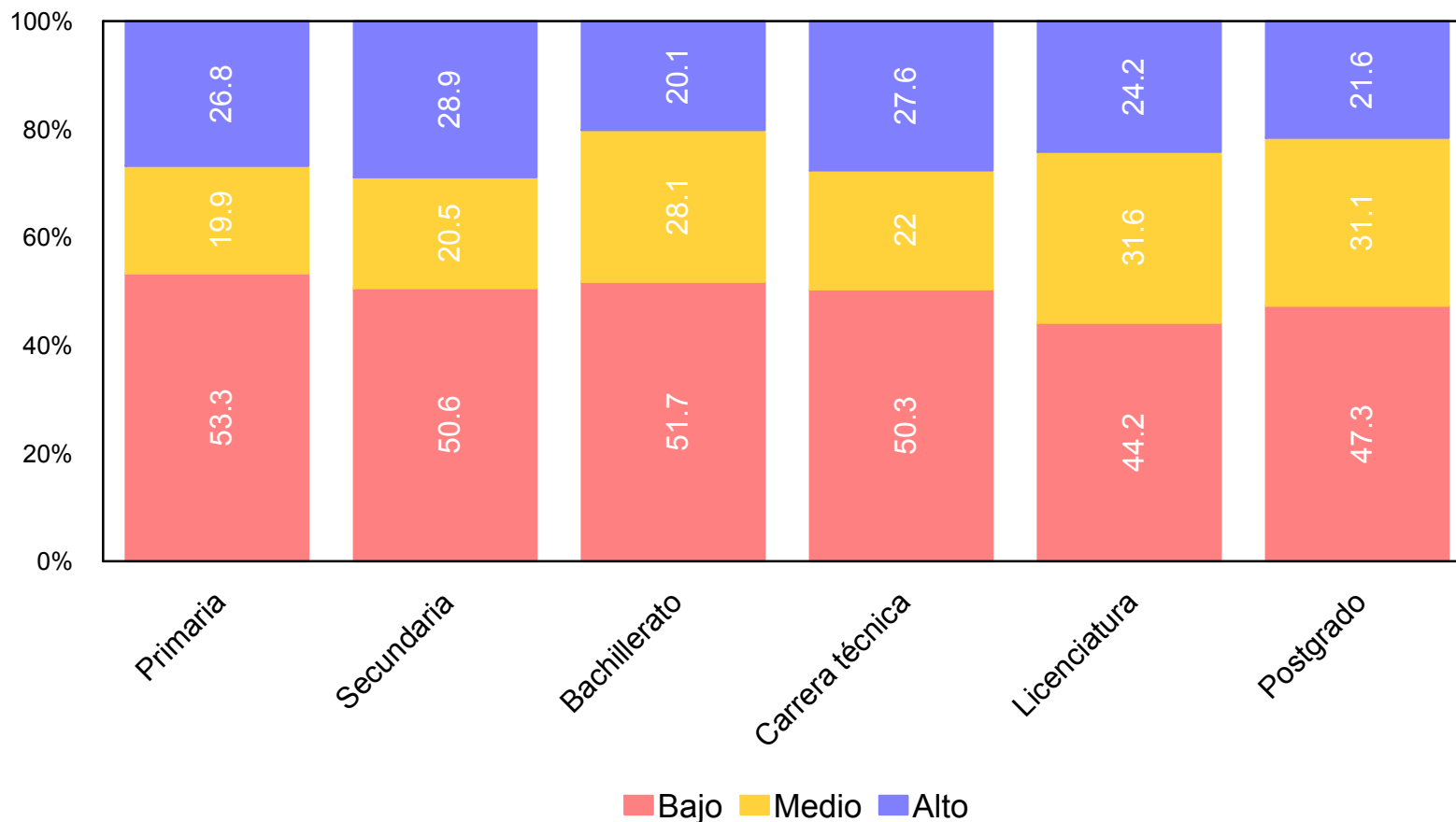


Actividades que se conoce de Profeco	Nivel Conocimiento
1	Bajo
2	Medio
3 o más	Alto

Análisis: Nivel de conocimiento de Profeco según el nivel de ingresos

Nivel de conocimiento de Profeco

Porcentaje de personas que afirmaron conocer la institución (Nivel educativo)



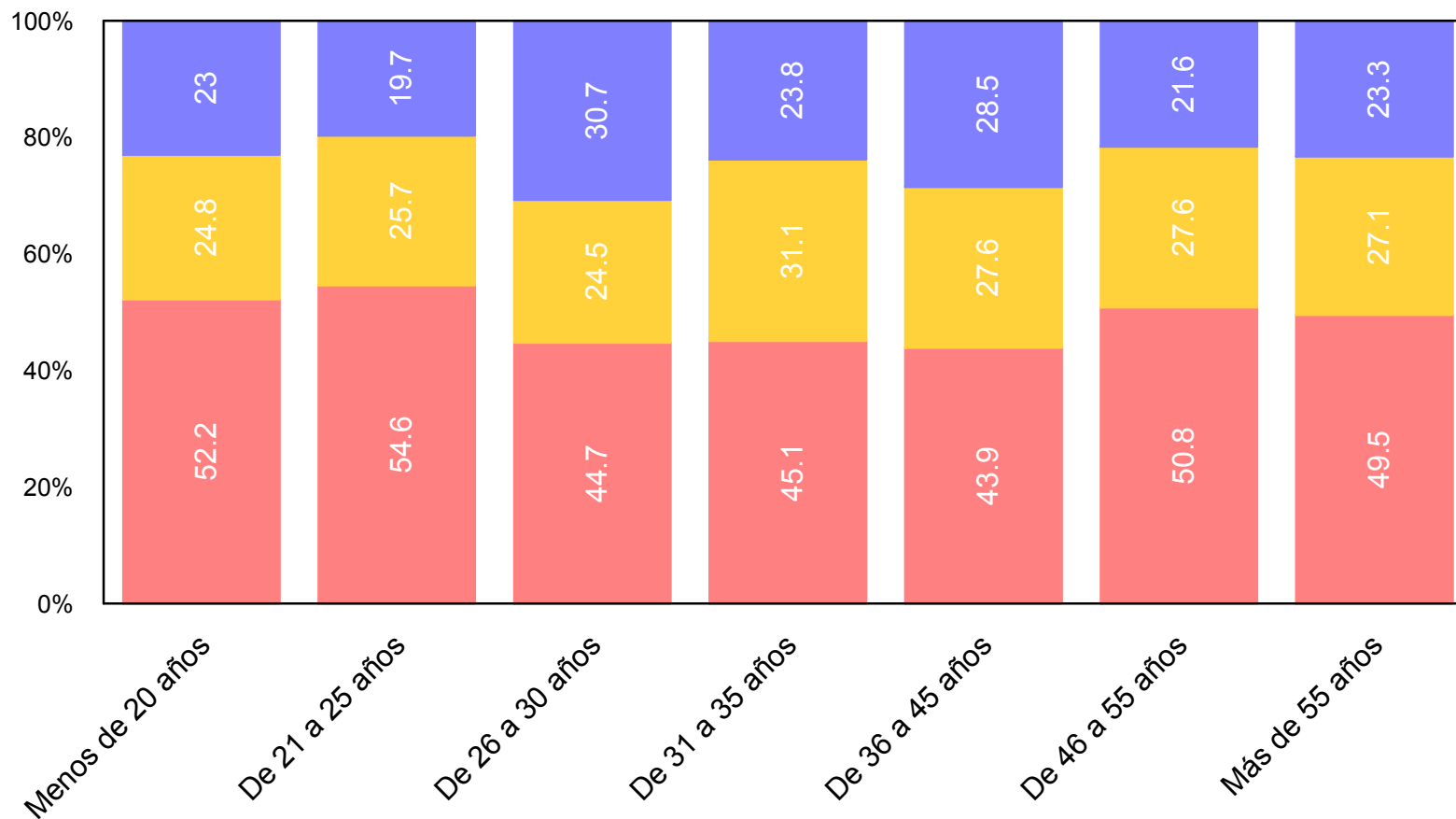
n = casos evaluados

Actividades que se conoce de Profeco	Nivel Conocimiento
1	Bajo
2	Medio
3 o más	Alto

Análisis: Nivel de conocimiento de Profeco según la escolaridad del entrevistado

Nivel de conocimiento de Profeco

Porcentaje de personas que afirmaron conocer la institución (Edad)



n = casos evaluados

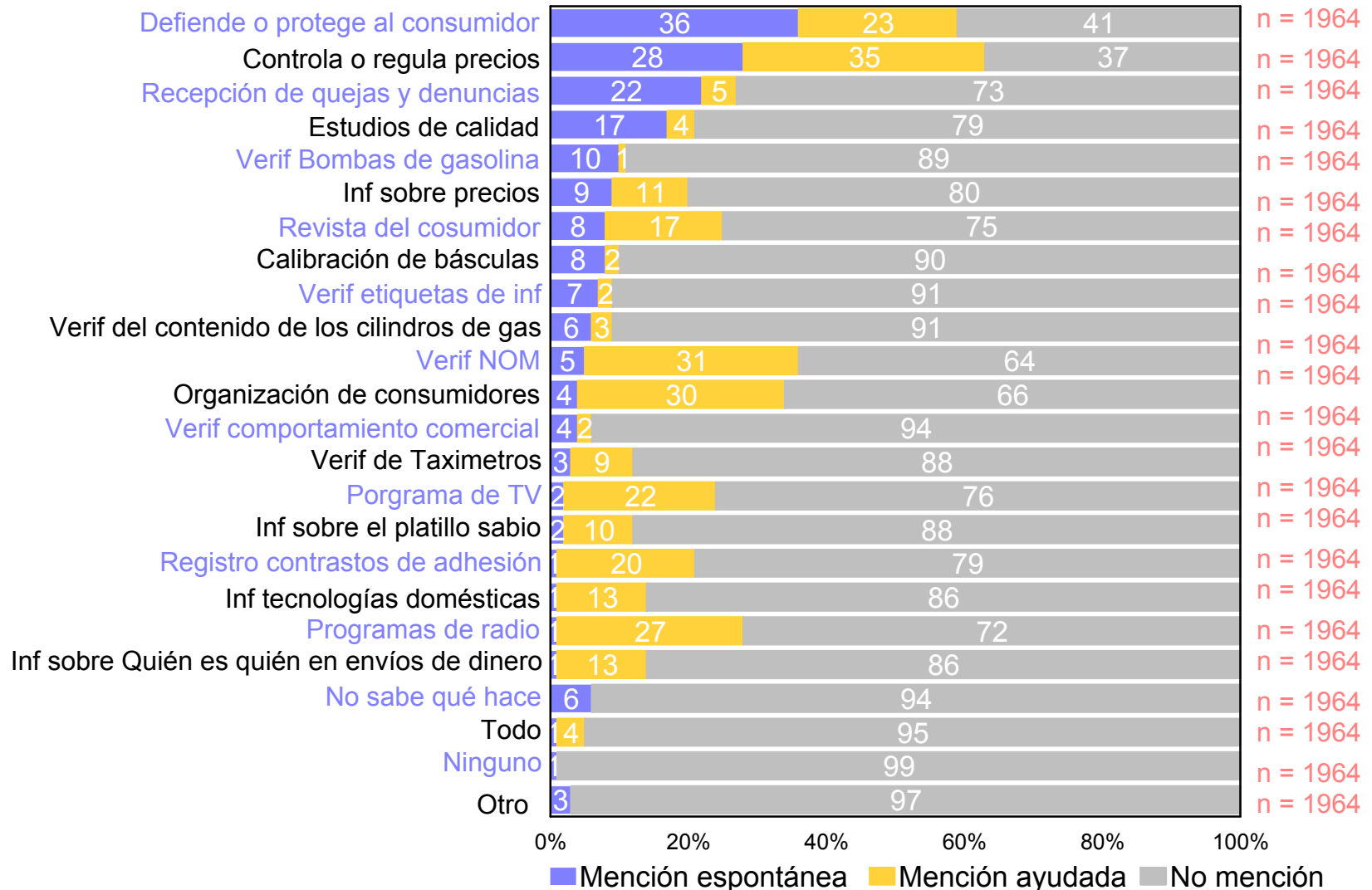
■ Bajo ■ Medio ■ Alto

Actividades que se conoce de Profeco	Nivel Conocimiento
1	Bajo
2	Medio
3 o más	Alto

Análisis: Nivel de conocimiento de Profeco según la edad del entrevistado.

Principales actividades que realiza Profeco

Porcentaje de personas que afirmaron conocer la institución

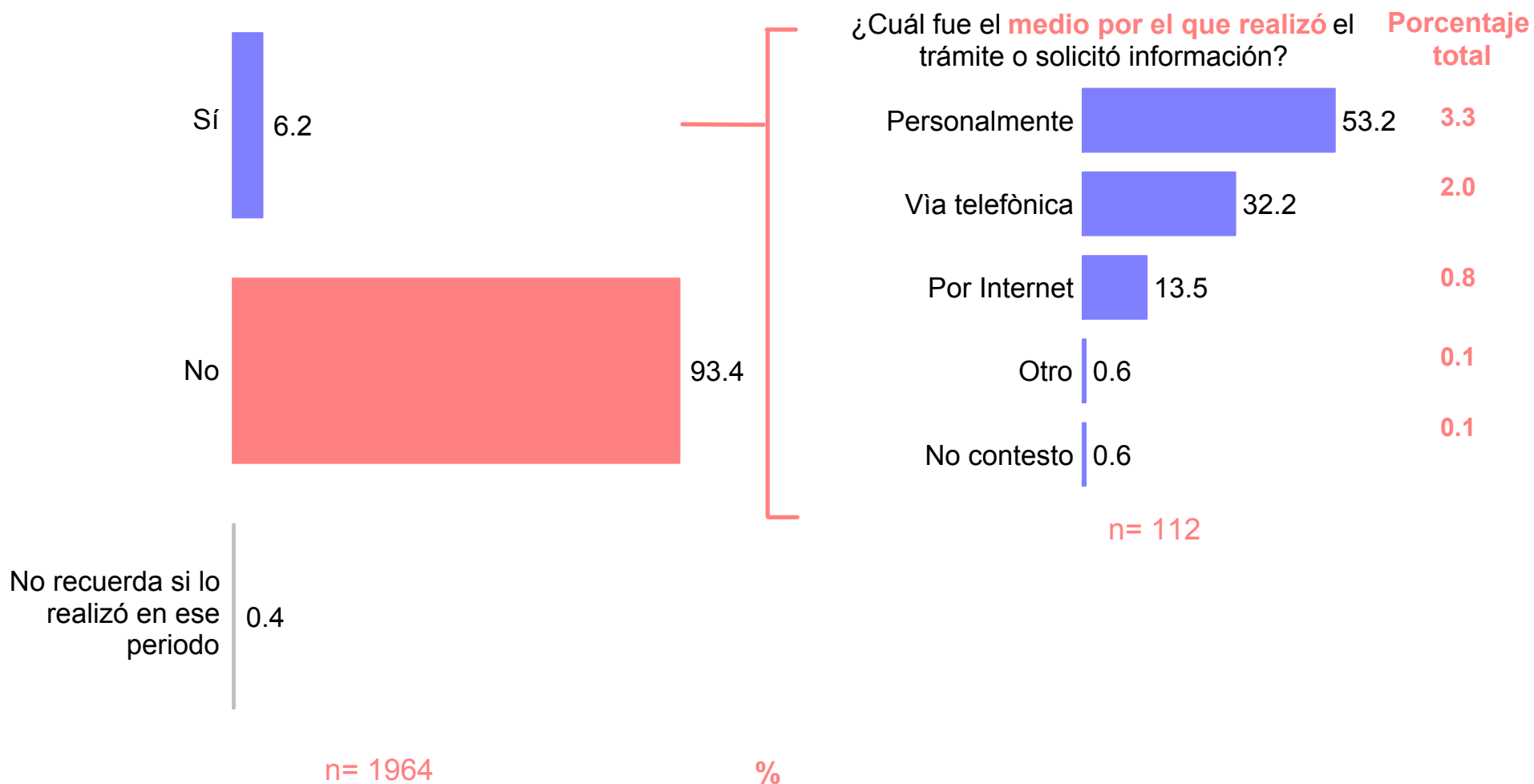


De lo que sabe que hace Profeco, ¿qué actividades son las más importantes para usted?

n = casos evaluados

Personas que han tenido contacto con Profeco en 2006

Porcentaje del total de encuestados

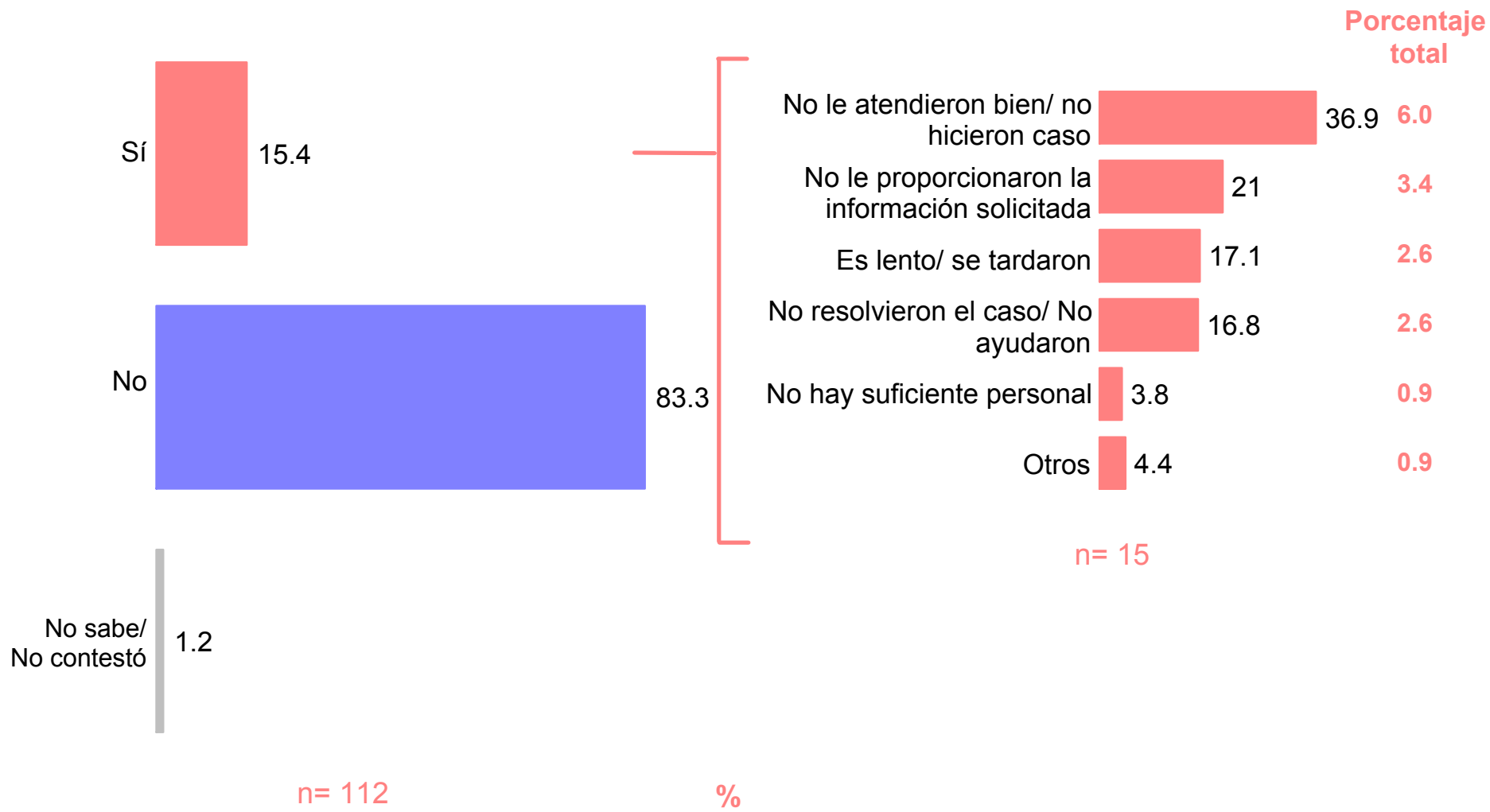


De enero de 2006 a la fecha, ¿Ha **realizado algún trámite**, solicitado o consultado información en Profeco?

n = casos evaluados

Dificultades que han tenido al realizar los trámites

Porcentaje de encuestados que ha tenido contacto con Profeco



¿Qué información o trámite solicitó?

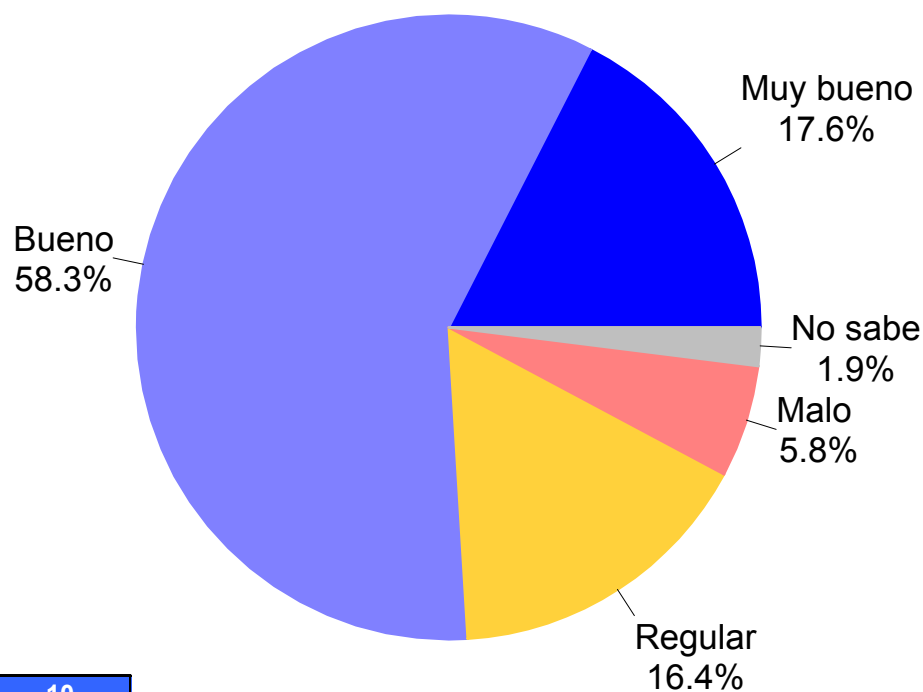
Porcentaje de encuestados que ha tenido contacto con Profeco



%
n = 112

Calificación general a los servicios de Profeco

Total de los encuestados



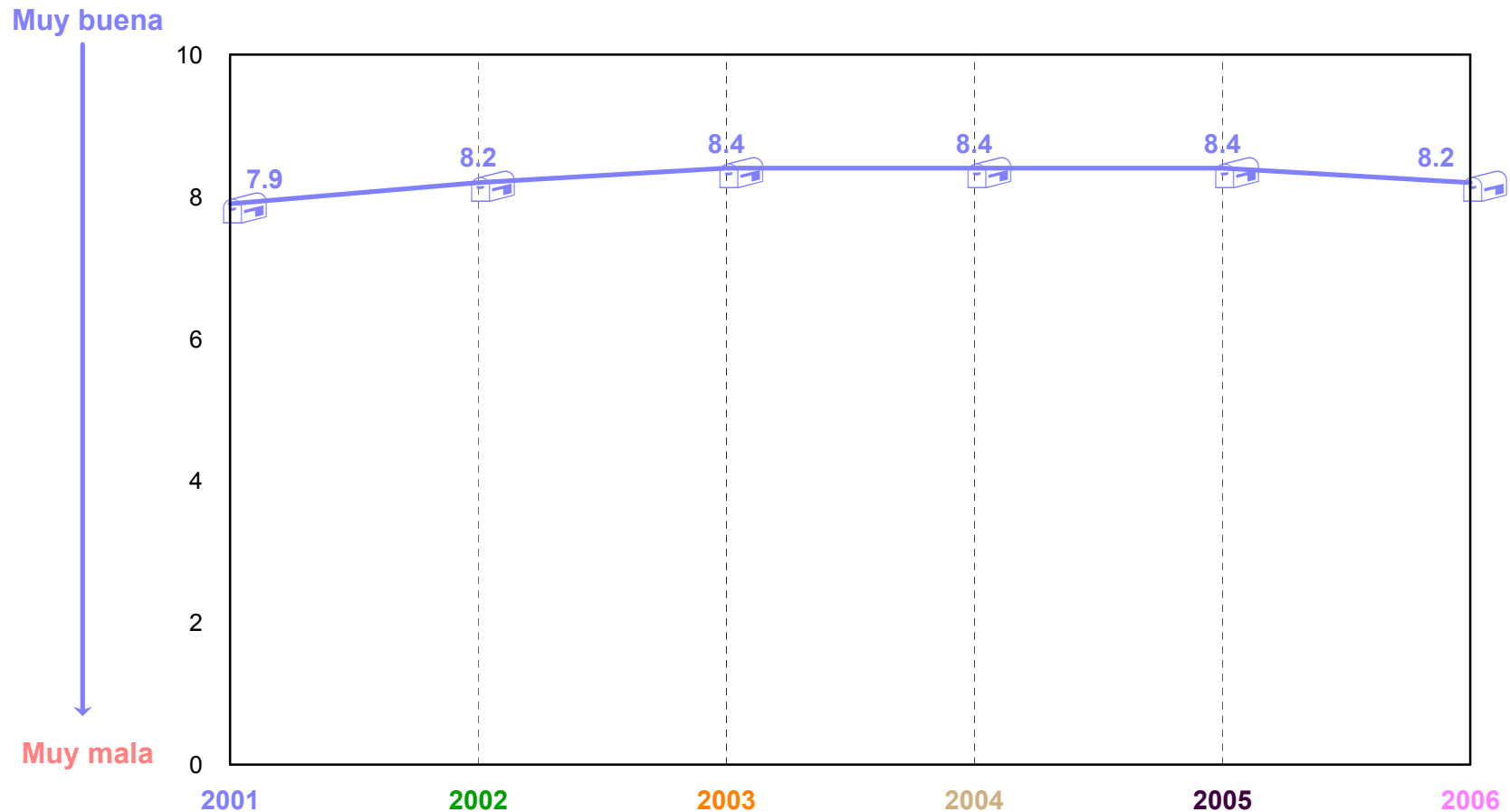
Muy bueno	10
Bueno	8 y 9
Regular	6 y 7
Malo	1 a 5

Calificación Promedio = 8.2

n = 112

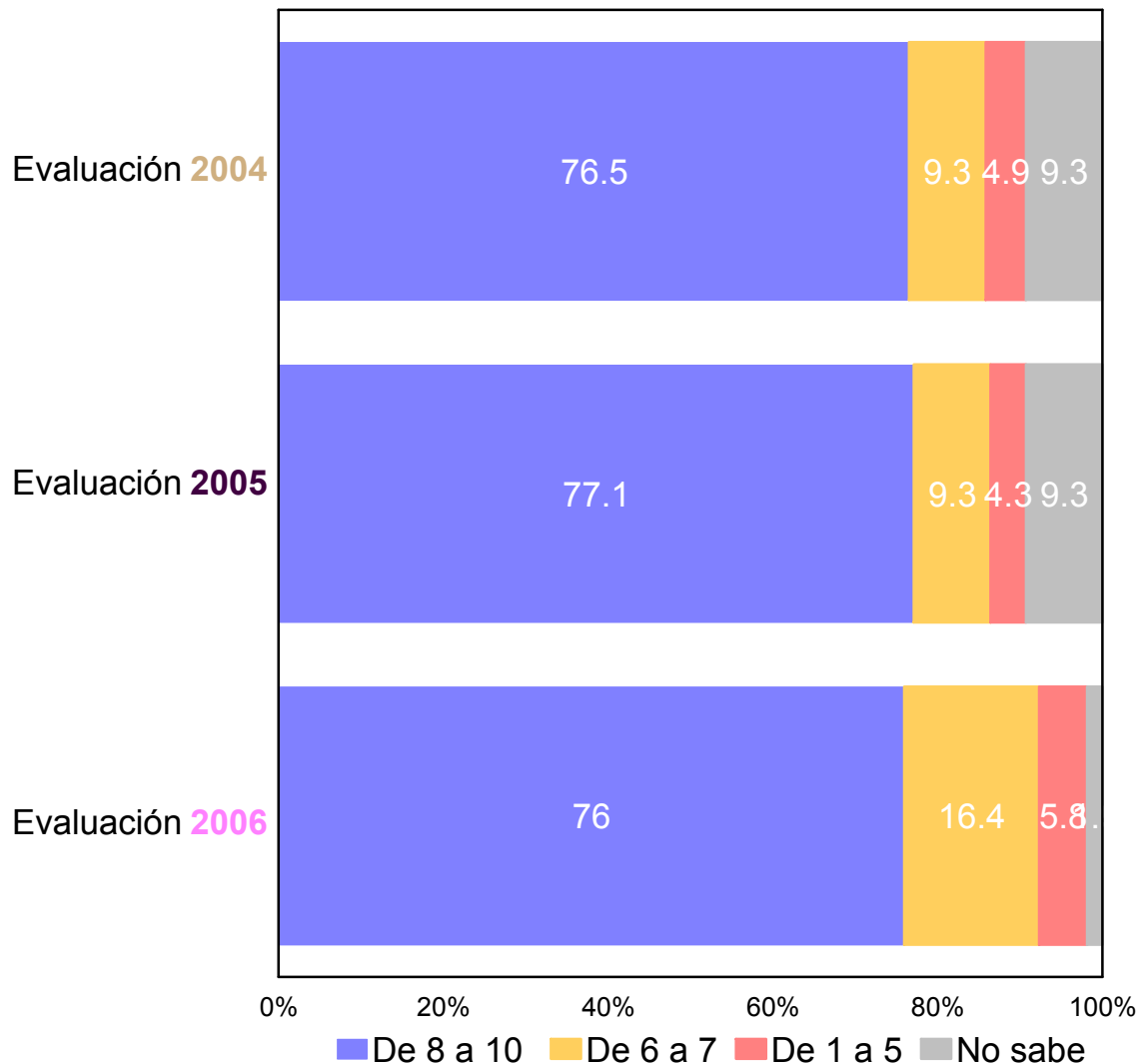
Calificación general promedio a los servicios de Profeco

Porcentaje de encuestados que ha tenido contacto con Profeco



En general de lo que sabe que realiza Profeco, ¿Qué calificación le da del 1 al 10?

Calificación general a los servicios de Profeco Total de los encuestados



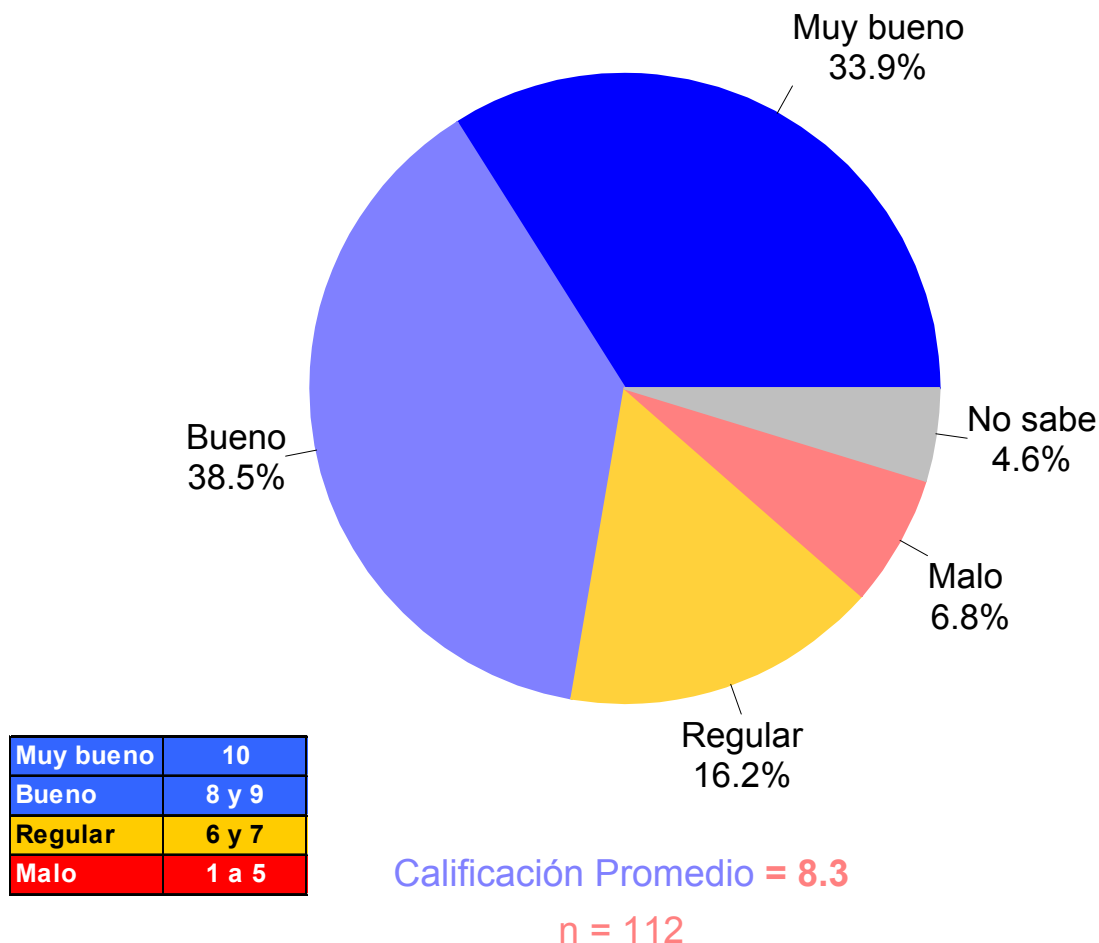
Bueno	8 a 10
Regular	6 y 7
Malo	1 a 5

En general de lo que sabe que realiza Profeco, ¿Qué calificación le da del 1 al 10?

n = casos evaluados

Percepción de la atención de Profeco

Porcentaje de encuestados que ha tenido contacto con Profeco

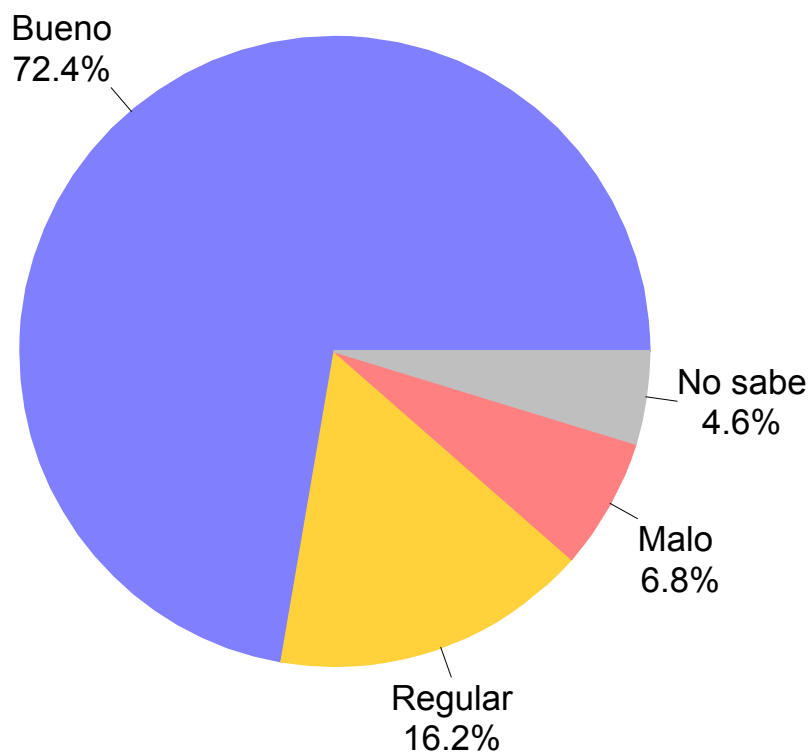


En general del 1 al 10, ¿Qué calificación le da a la atención del personal que le brindó el servicio?

n = casos evaluados

Percepción de la atención de Profeco

Porcentaje de encuestados que ha tenido contacto con Profeco



Bueno	8 a 10
Regular	6 y 7
Malo	1 a 5

Calificación Promedio = 8.3

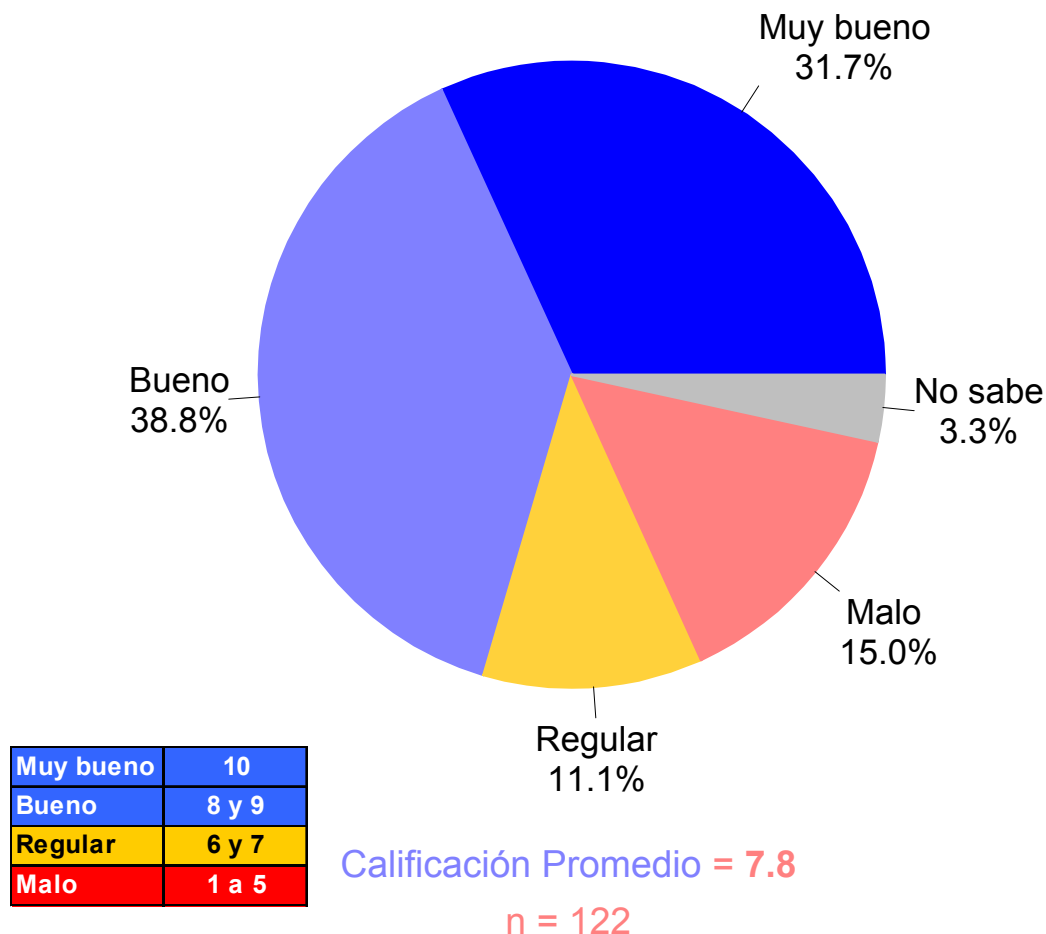
n = 112

En general del 1 al 10, ¿Qué calificación le da a la atención del personal que le brindó el servicio?

n = casos evaluados

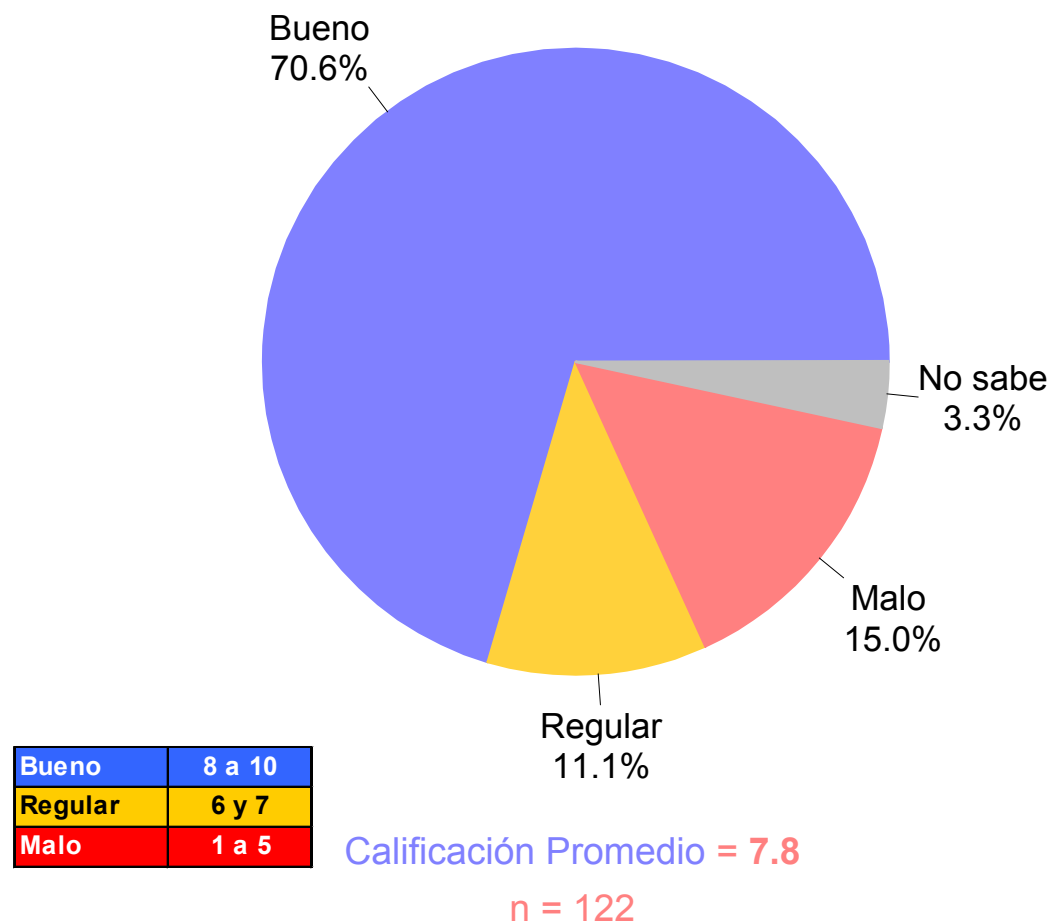
Calificación a la forma en la que resolvieron su asunto

Porcentaje de encuestados que ha tenido contacto con Profeco



Calificación a la forma en la que resolvieron su asunto

Porcentaje de encuestados que ha tenido contacto con Profeco

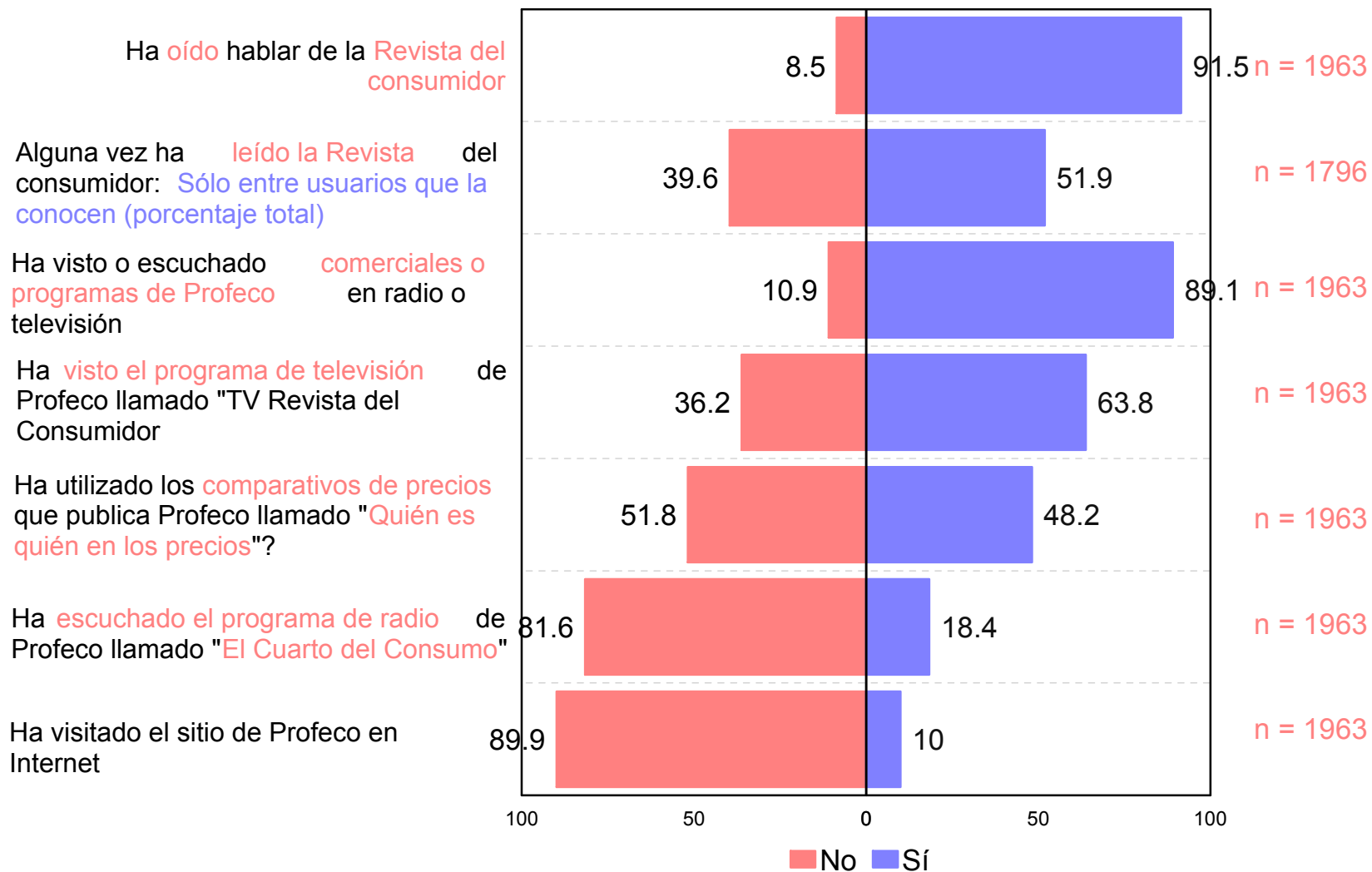


¿Qué **calificación** le da a **como le resolvieron su asunto en la Profeco**?

n = casos evaluados

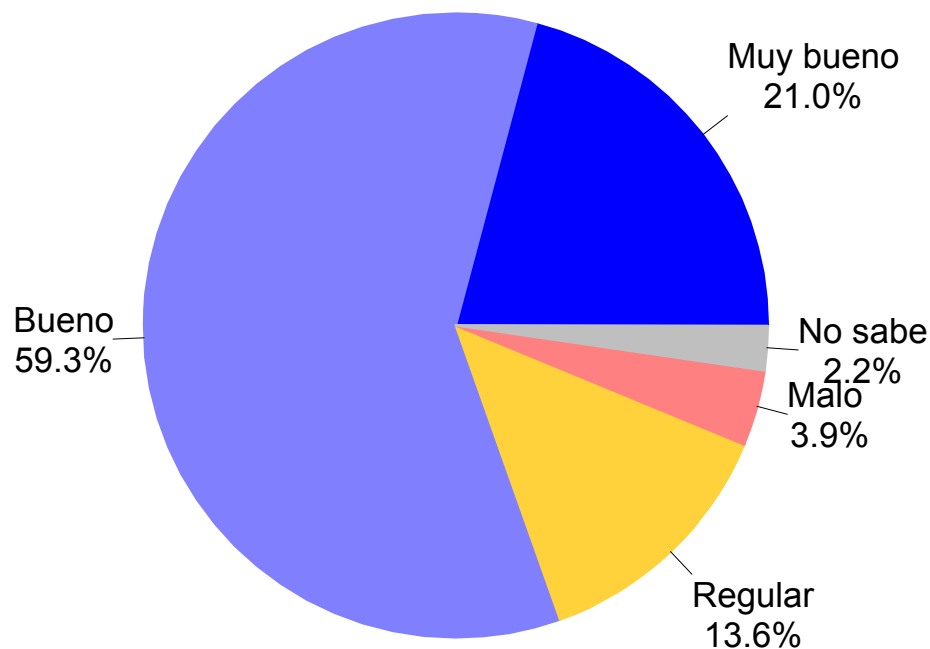
Canales de información que ha visto o consultado

Porcentaje del total de encuestados



Calificación al sitio de profeco en Internet

Porcentaje de entrevistados que han visitado la página en Internet



Muy bueno	10
Bueno	8 y 9
Regular	6 y 7
Malo	1 a 5

Calificación Promedio = 8.3

n = 197

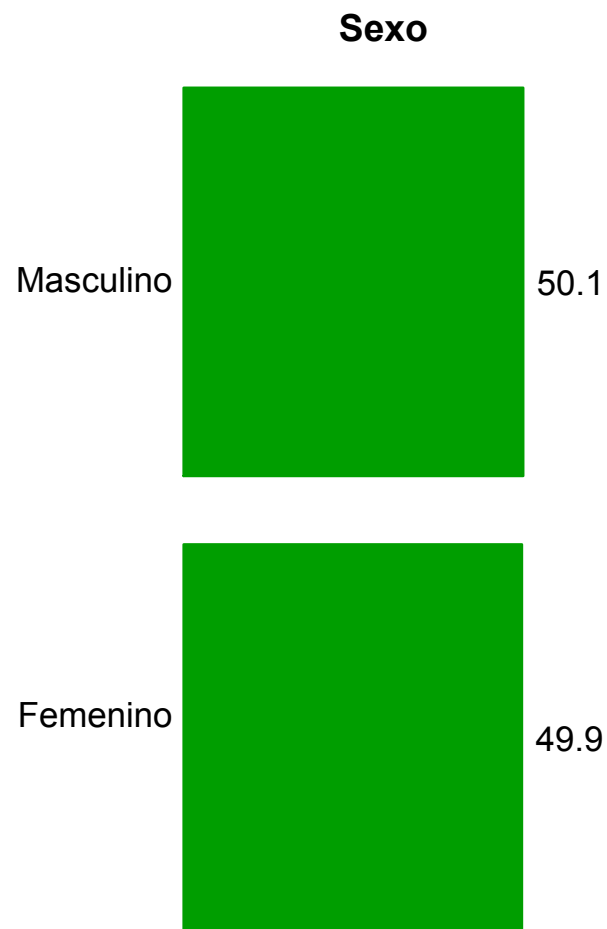
Perfil de los entrevistados

Porcentaje del total de encuestados



n = 2000

%

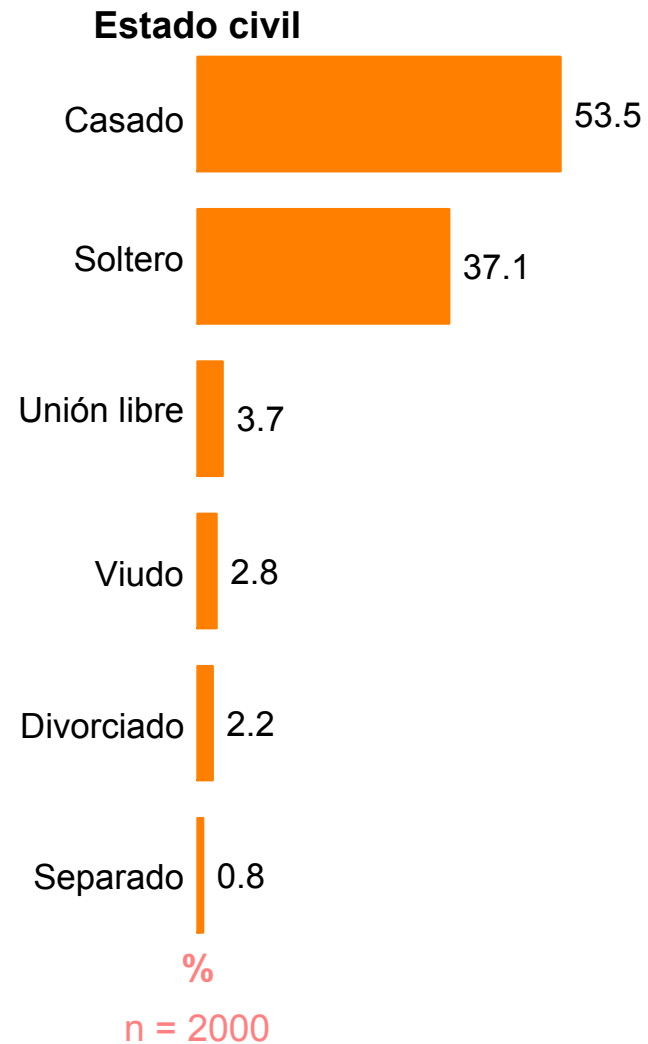


n = 2000

n = casos evaluados

Perfil de los entrevistados

Porcentaje del total de encuestados



Perfil de los entrevistados

Porcentaje del total de encuestados



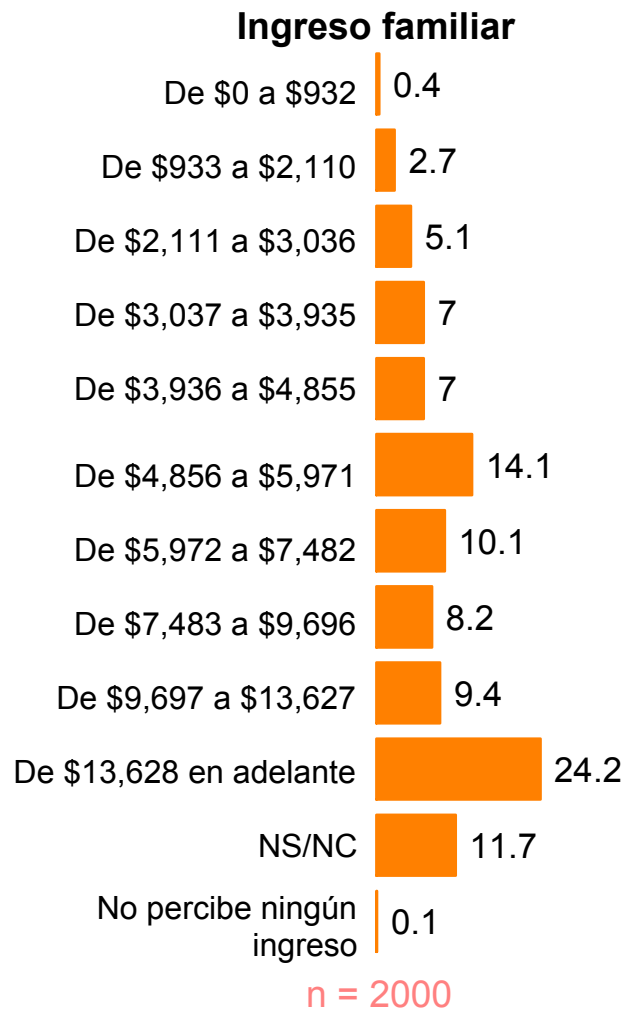
%

n = 2000

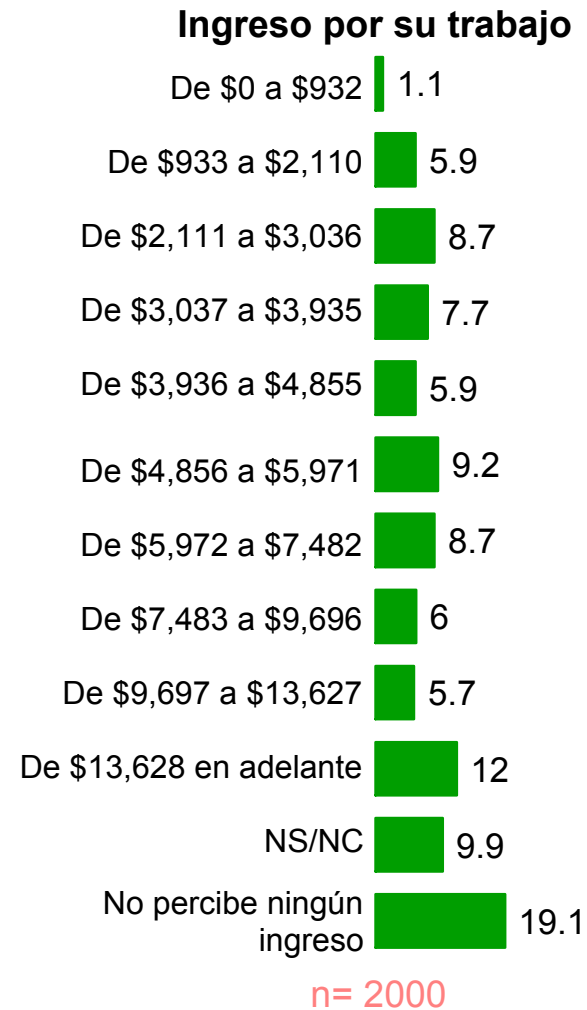
n = casos evaluados

Perfil de los entrevistados

Porcentaje del total de encuestados



%



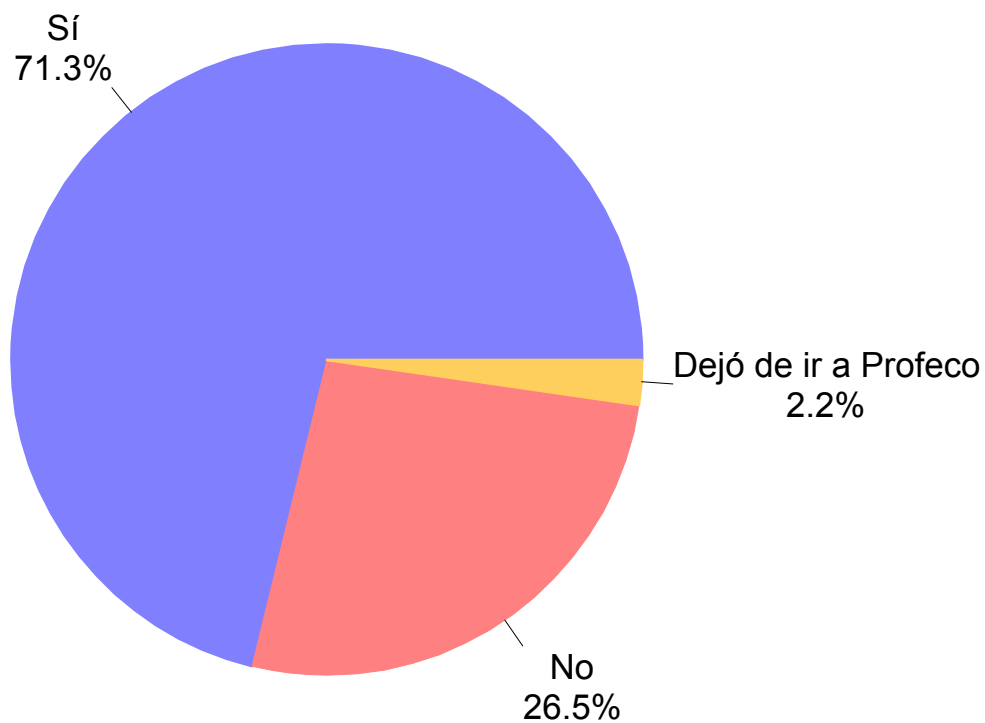
n = casos evaluados



II. Quejas de consumidores

Resolución de quejas en Profeco

Porcentaje del total de encuestados



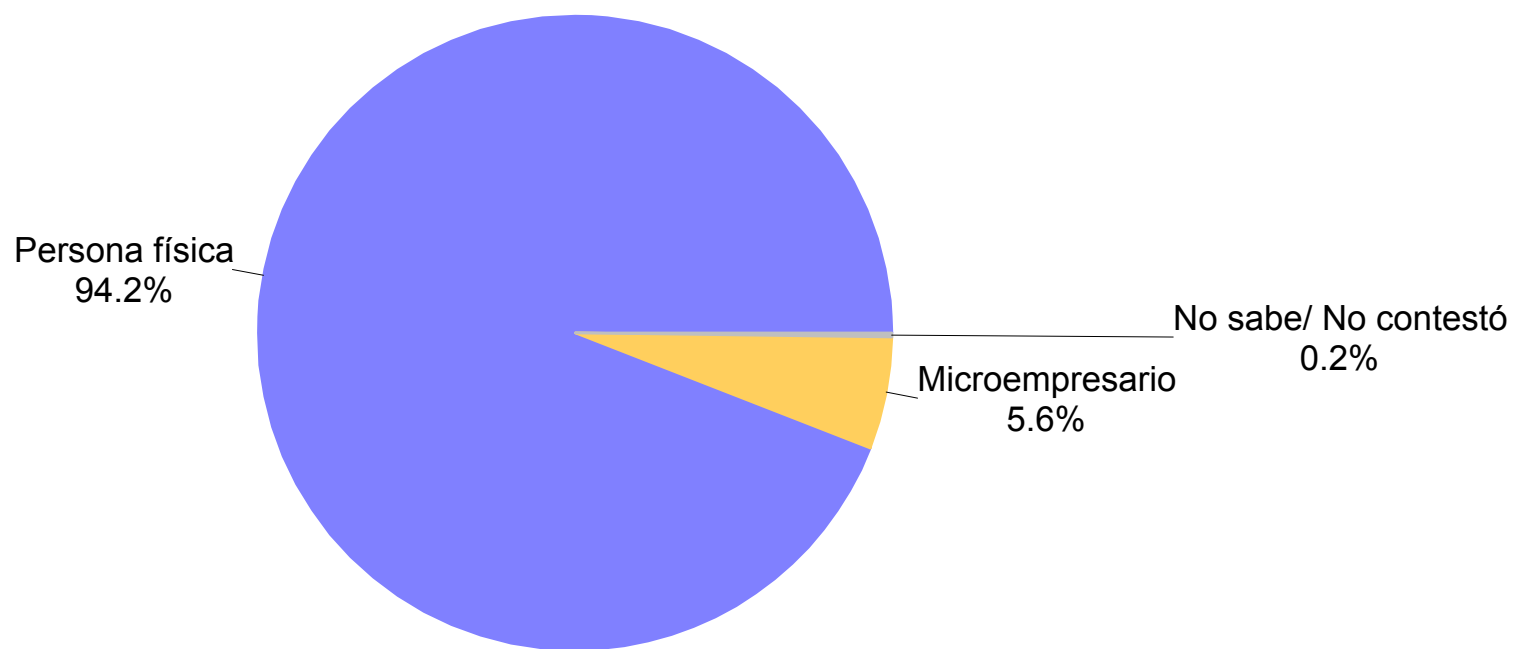
n= 411

Usted vino a Profeco a poner una queja, ¿ya **terminó su caso aquí en Profeco?**

n = casos evaluados

La queja es como microempresario o persona física

Porcentaje del total de encuestados



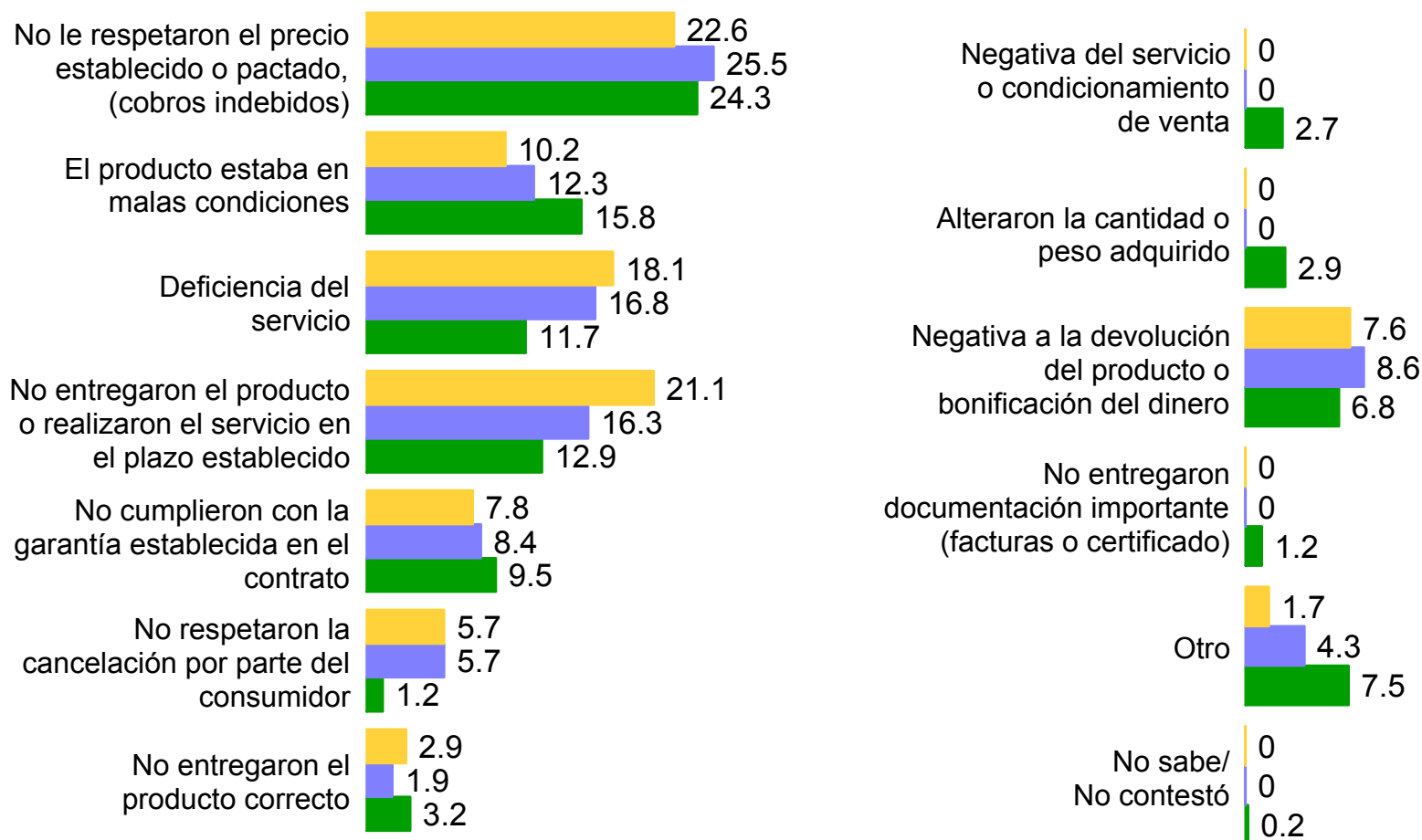
n = 411

¿La queja que presentó la hizo como **persona física** o como **microempresario**?

n = casos evaluados

Principales motivos de queja declarados

Porcentaje del total de encuestados



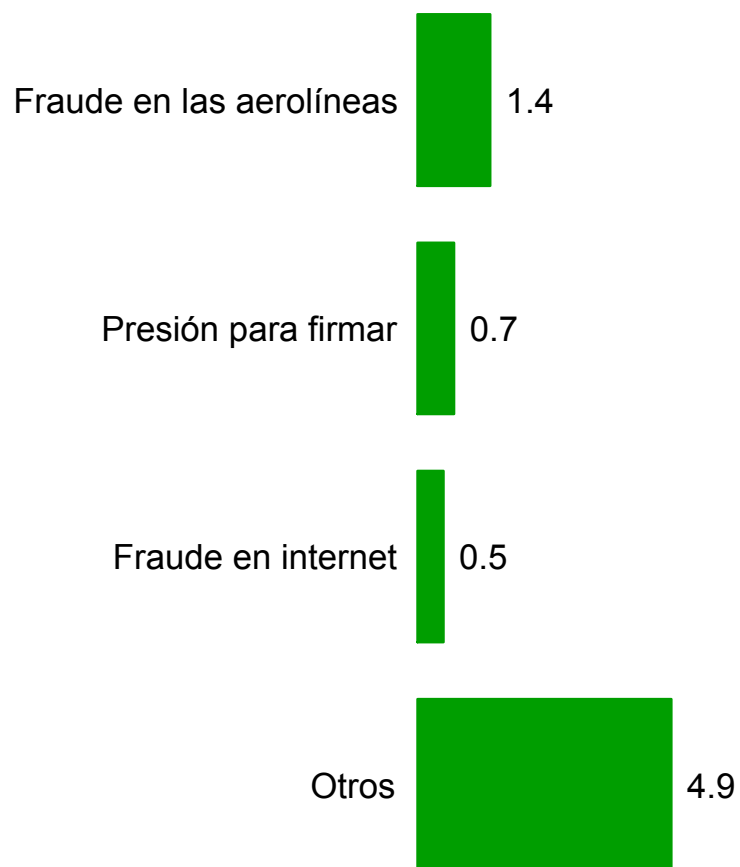
El número de casos en el 2006 fue de **n = 411**, para años anteriores, el número de casos fue mayor.

¿Cuál fue el **motivo de su queja?**

%
 ■ 2004 ■ 2005 ■ 2006

Principales motivos de queja declarados

Otro, ¿cual?



%
n = 32

¿Cuál fue el motivo de su queja? otro ¿cuál?

n = casos evaluados

Principales productos o servicios motivo de queja

Porcentaje del total de encuestados



¿Qué **servicio o producto** fue el que compró o solicitó al proveedor del que se está quejando?

n = casos evaluados

Razón de la queja (especificados)

Porcentaje del total de encuestados

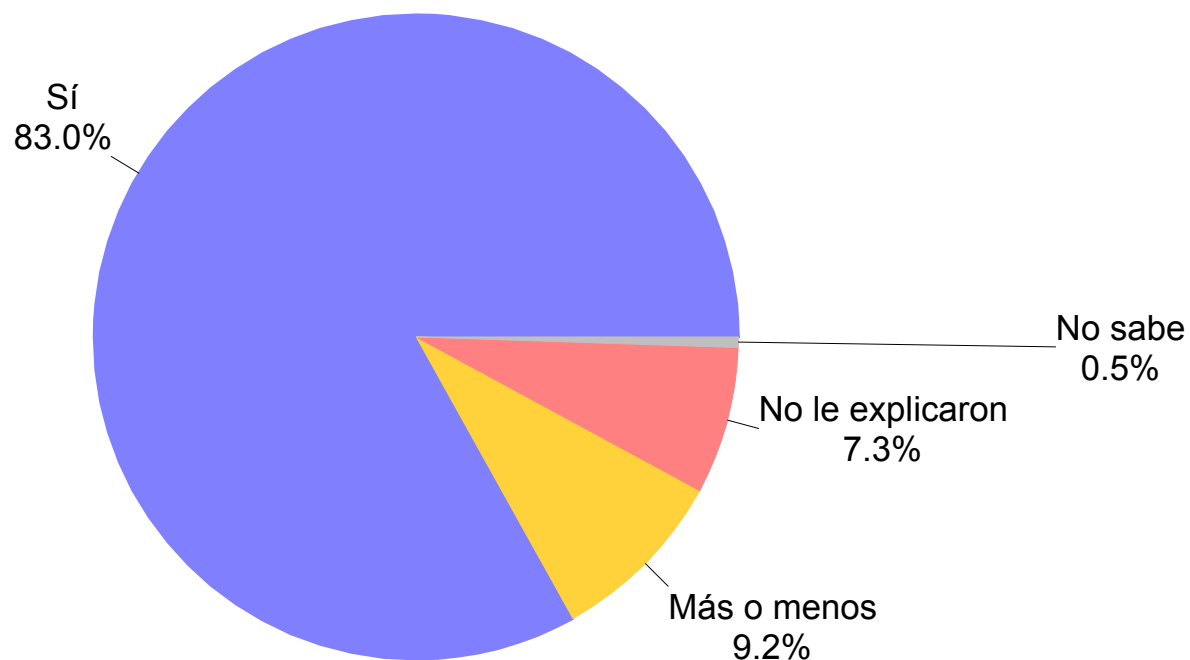


¿Qué **servicio o producto** fue el que compró o solicitó al proveedor del que se está quejando?

n = casos evaluados

Sensación de claridad sobre procedencia de la queja

Porcentaje del total de encuestados

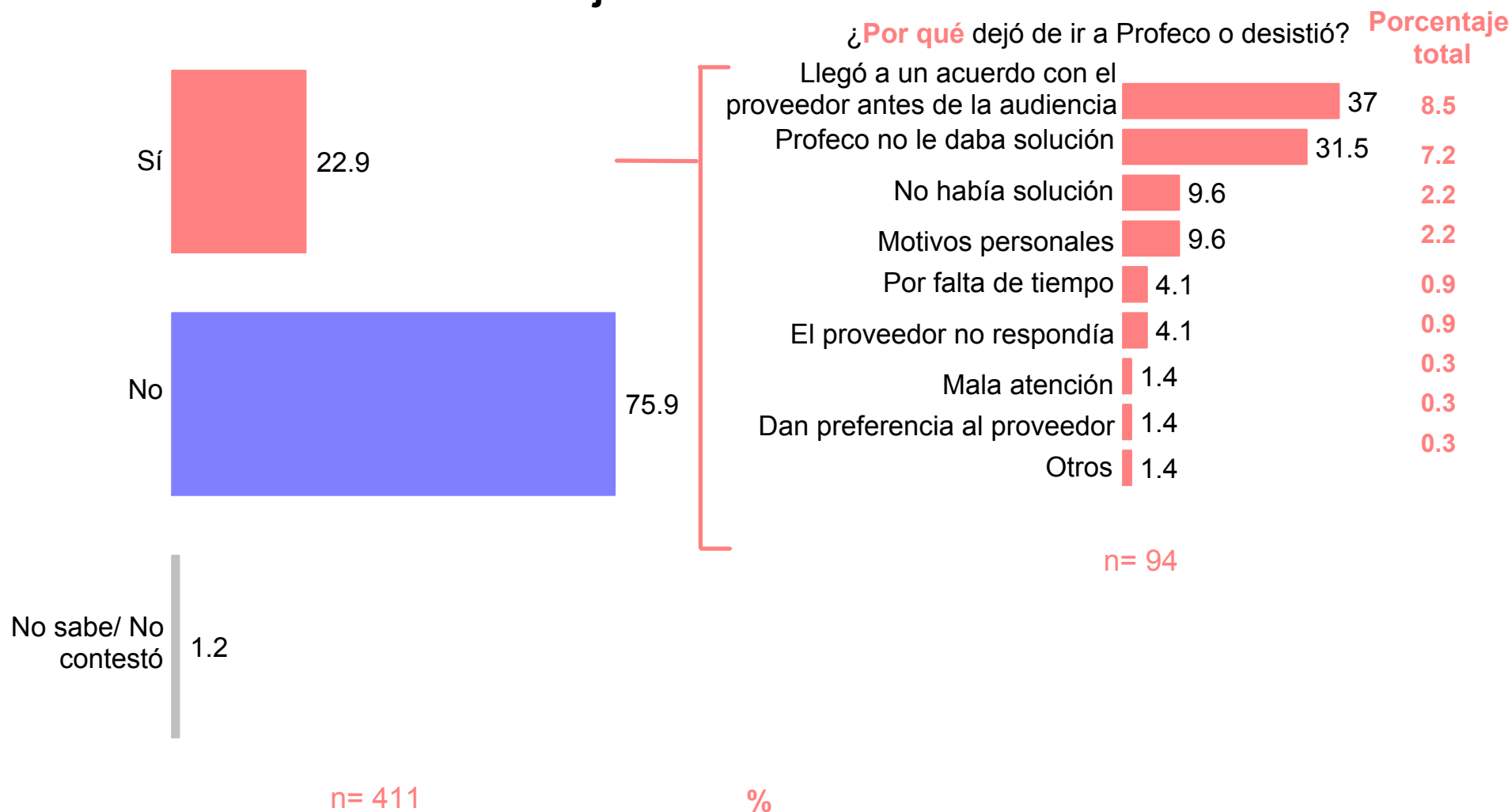


n= 411

n = casos evaluados

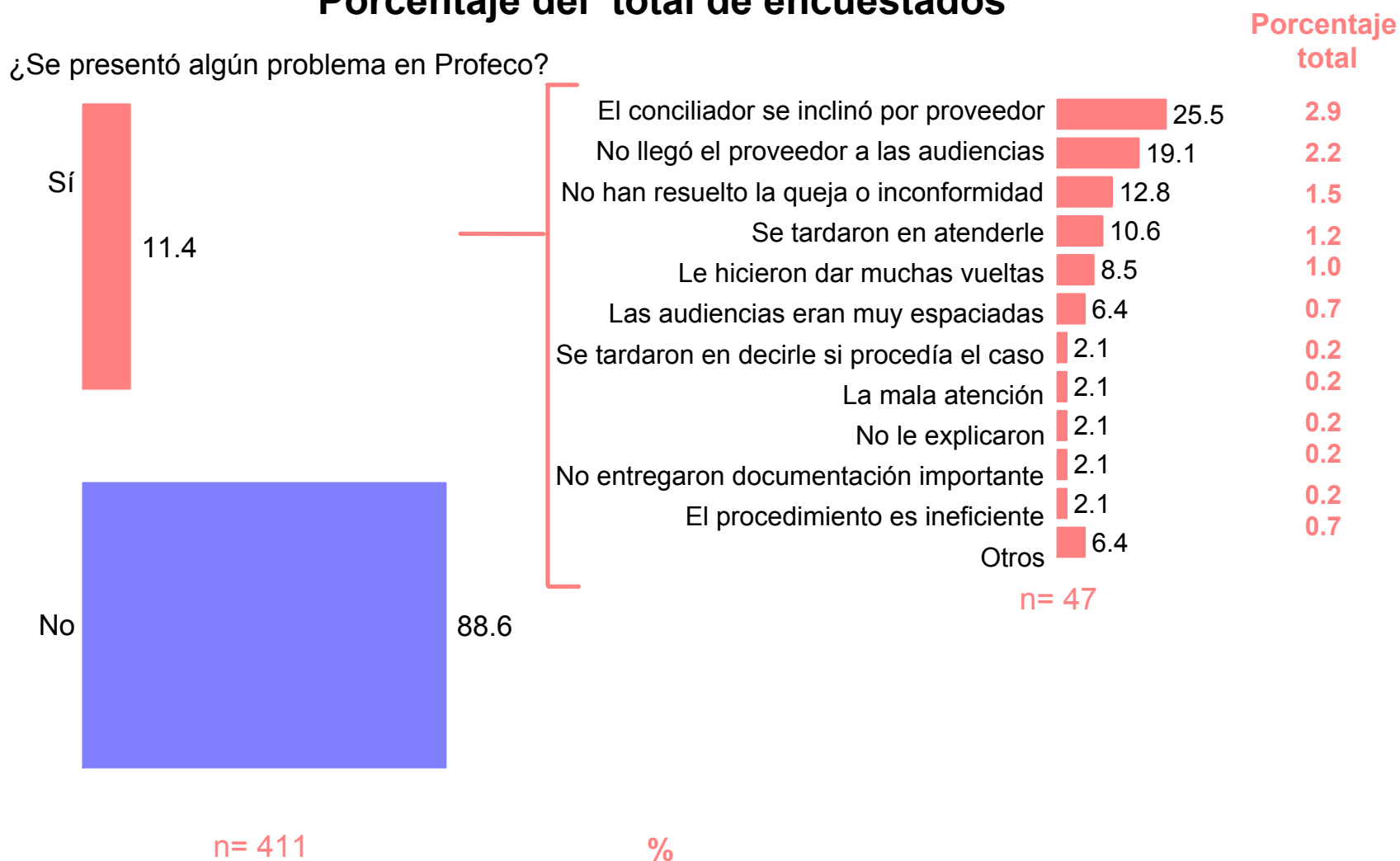
La persona que le dio asesoría sobre cómo se atendería su caso o si éste no procedía , ¿ se lo explicó claramente?

Entrevistados que desistieron de asistir a Profeco Porcentaje del total de encuestados



Problemas presentados durante el trámite

Porcentaje del total de encuestados

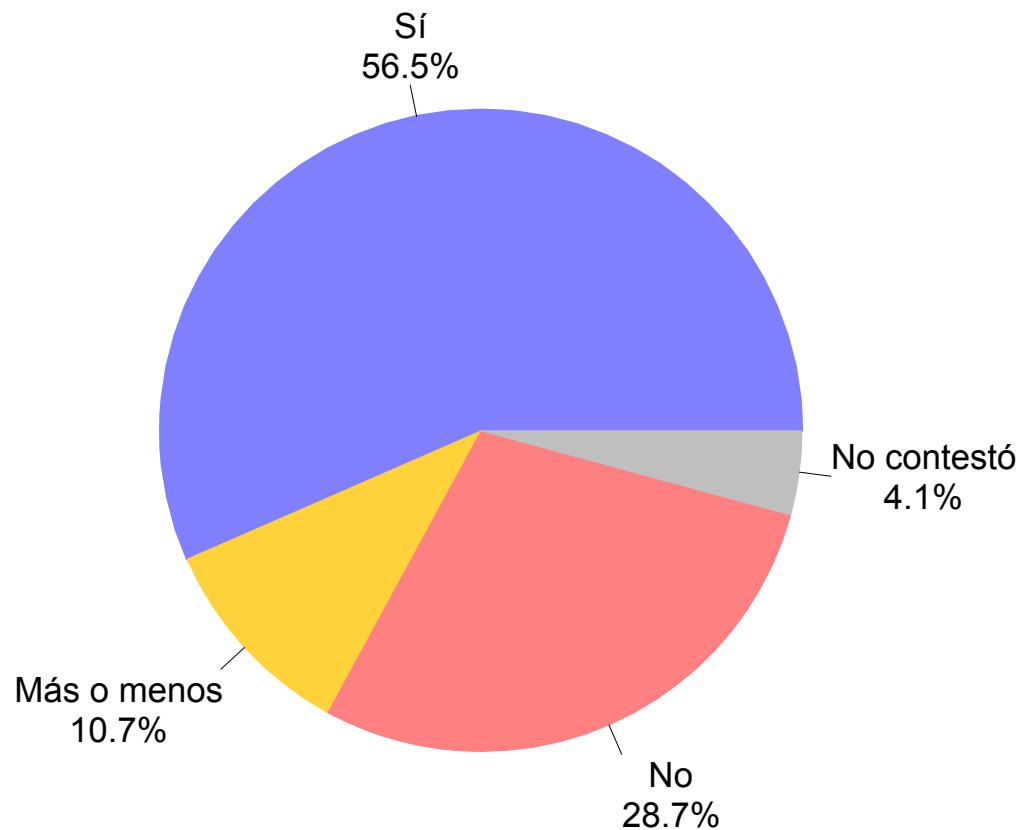


Durante el tiempo que duró el trámite, ¿se presentó algún problema en Profeco?

n = casos evaluados

Satisfacción con el resultado de la queja

Porcentaje del total de encuestados



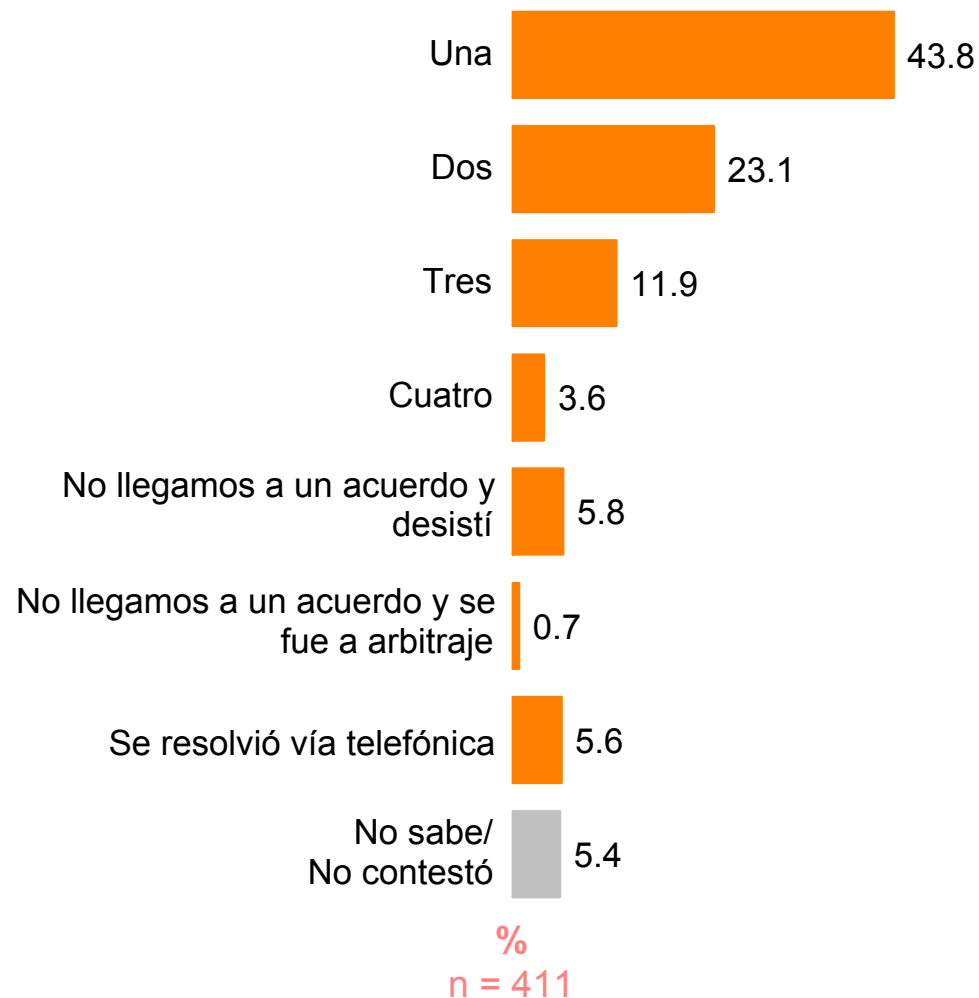
n = 411

¿Quedó **satisfecho con el resultado** de su queja?

n = casos evaluados

Audiencias que hubo con proveedor antes de un acuerdo

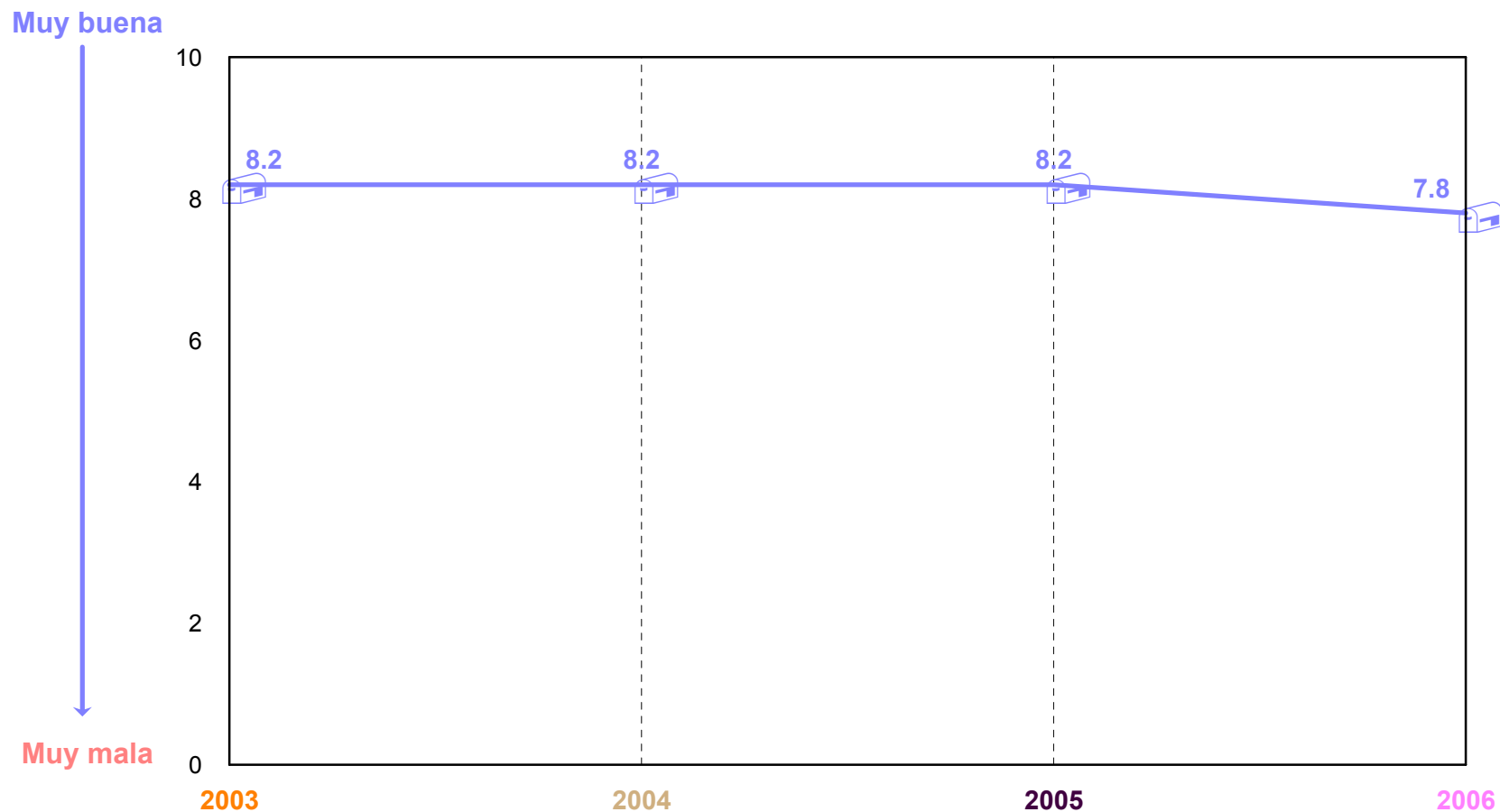
Porcentaje del total de encuestados



¿Cuántas audiencias con el proveedor hubieron antes de llegar a un acuerdo?

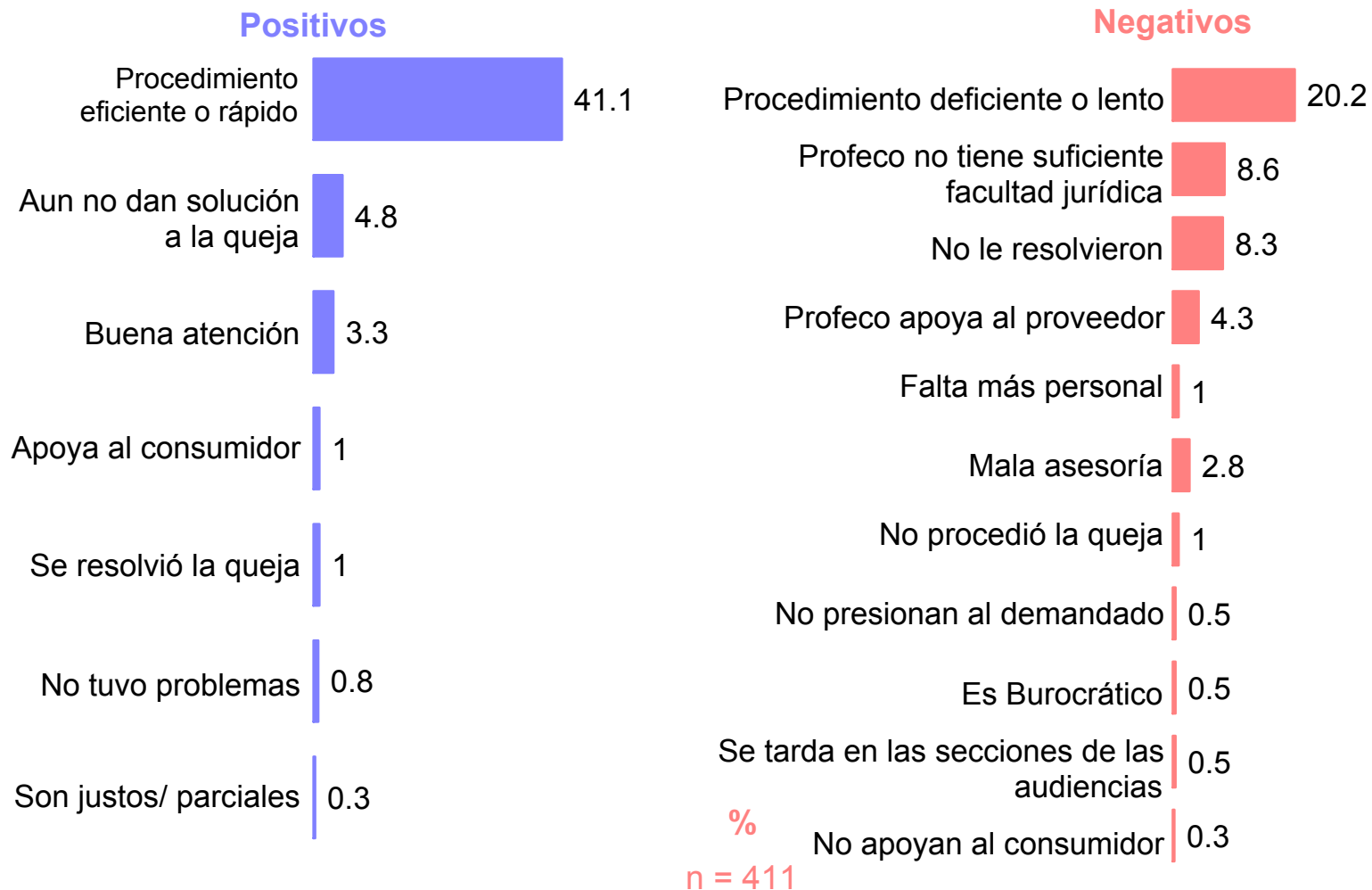
n = casos evaluados

Calificación promedio al procedimiento para resolver quejas Porcentaje del total de encuestados



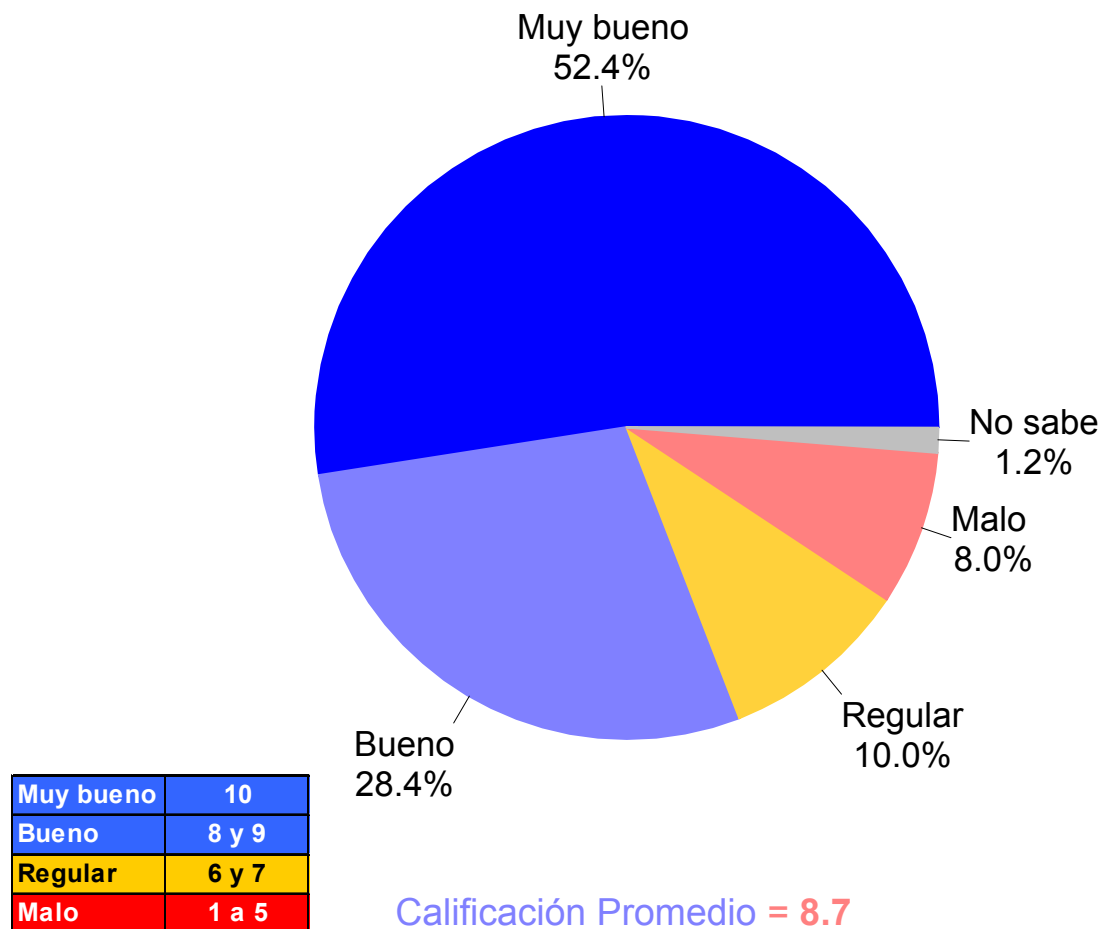
¿Qué calificación le da al **PROCEDIMIENTO** que se lleva a cabo en Profeco para resolver quejas?

¿Por qué le da esa calificación al procedimiento que se lleva a cabo en Profeco para resolver su queja?



Calificación al trabajador de Profeco

Porcentaje del total de encuestados

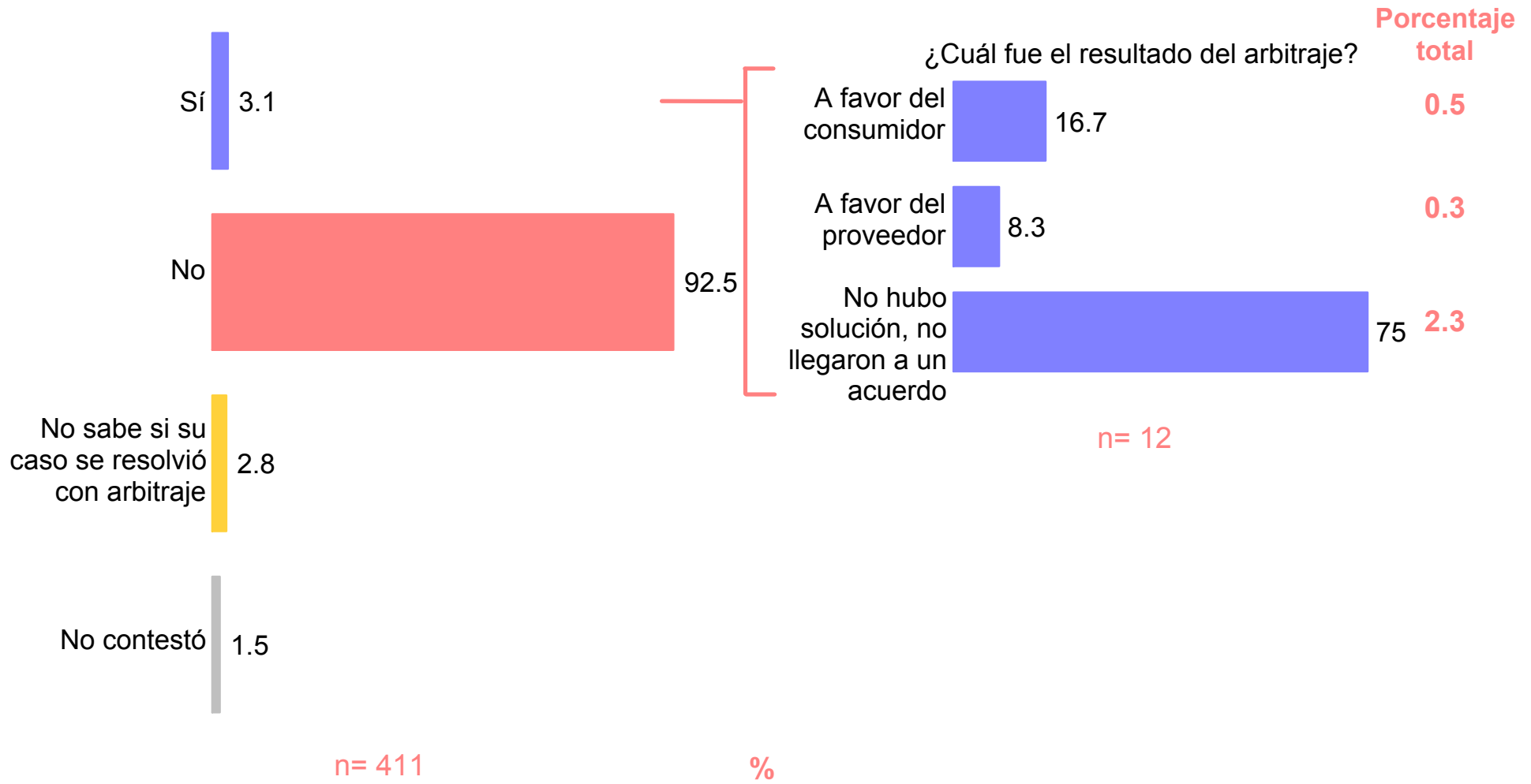


n = 411

n = casos evaluados

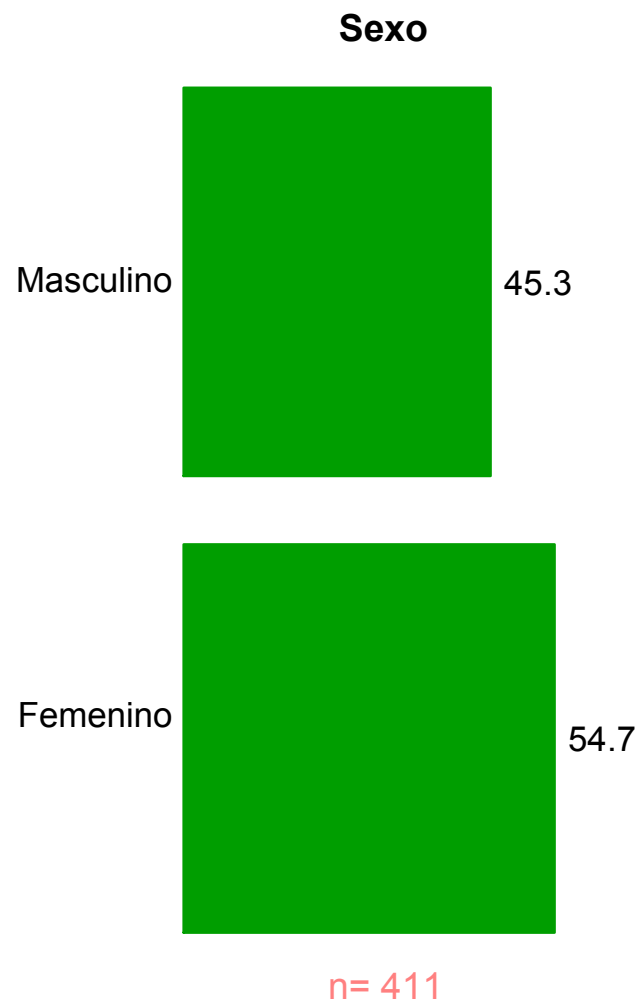
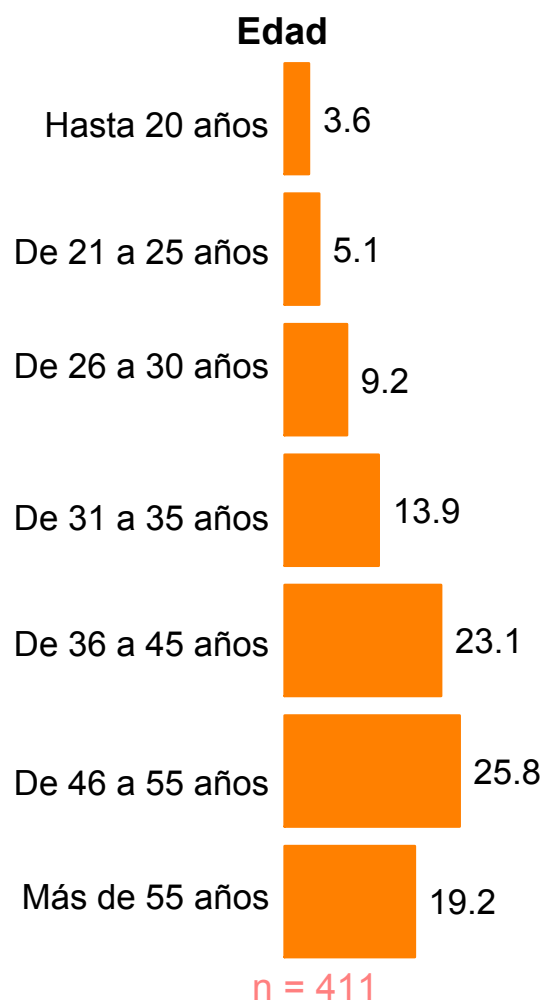
¿Qué calificación le da al **TRATO otorgado por el(los) funcionarios** de Profeco que le atendieron durante el proceso?

Para solucionar su caso, ¿Se recurrió al arbitraje? Porcentaje del total de encuestados



Perfil de los entrevistados

Porcentaje del total de encuestados

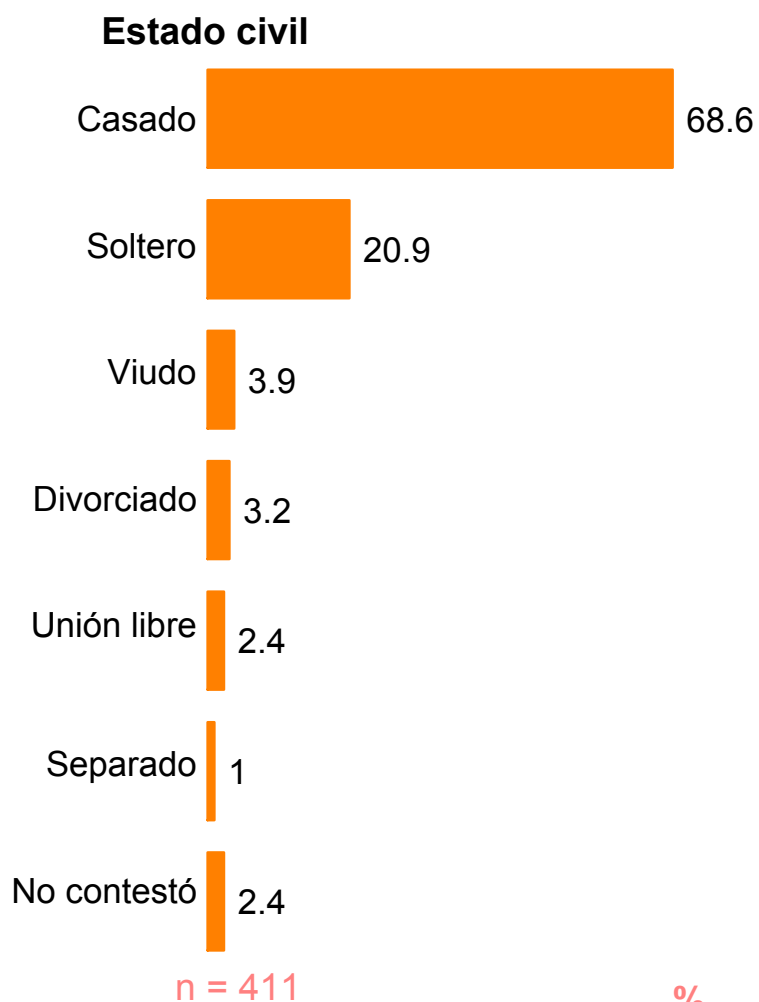


%

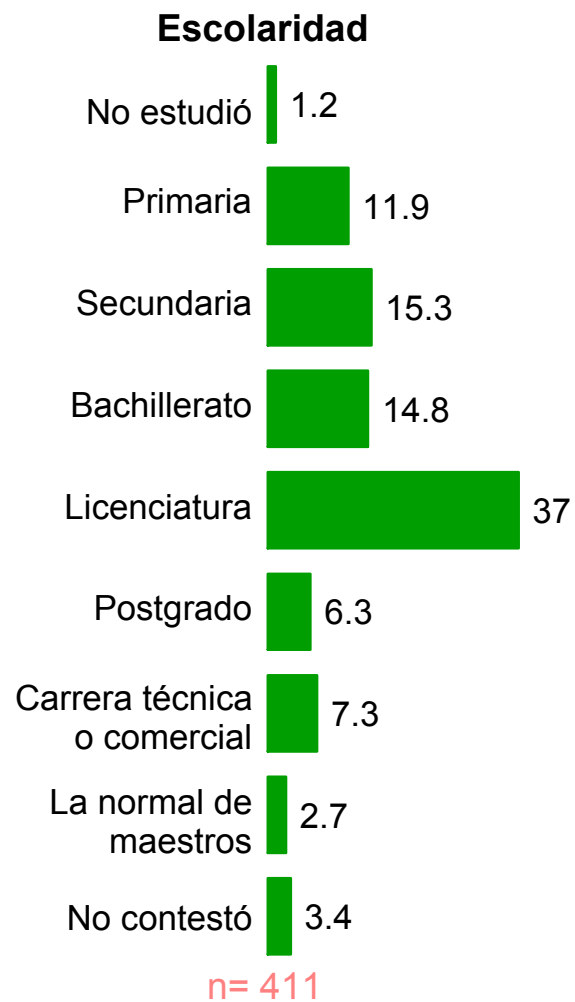
n = casos evaluados

Perfil de los entrevistados

Porcentaje del total de encuestados



%



n = casos evaluados

Perfil de los entrevistados

Porcentaje del total de encuestados



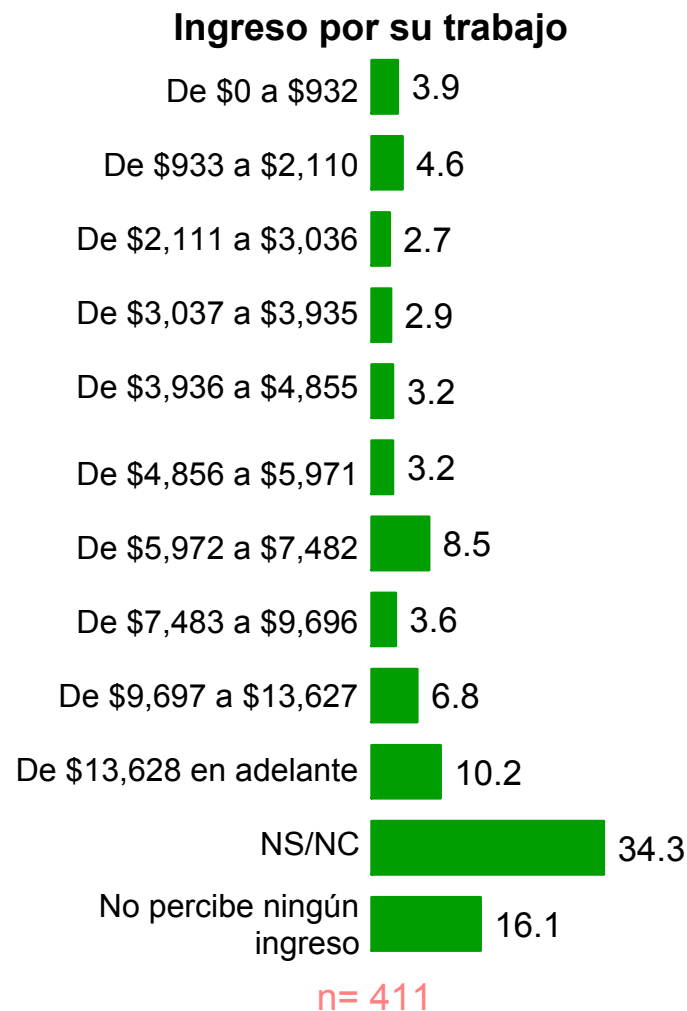
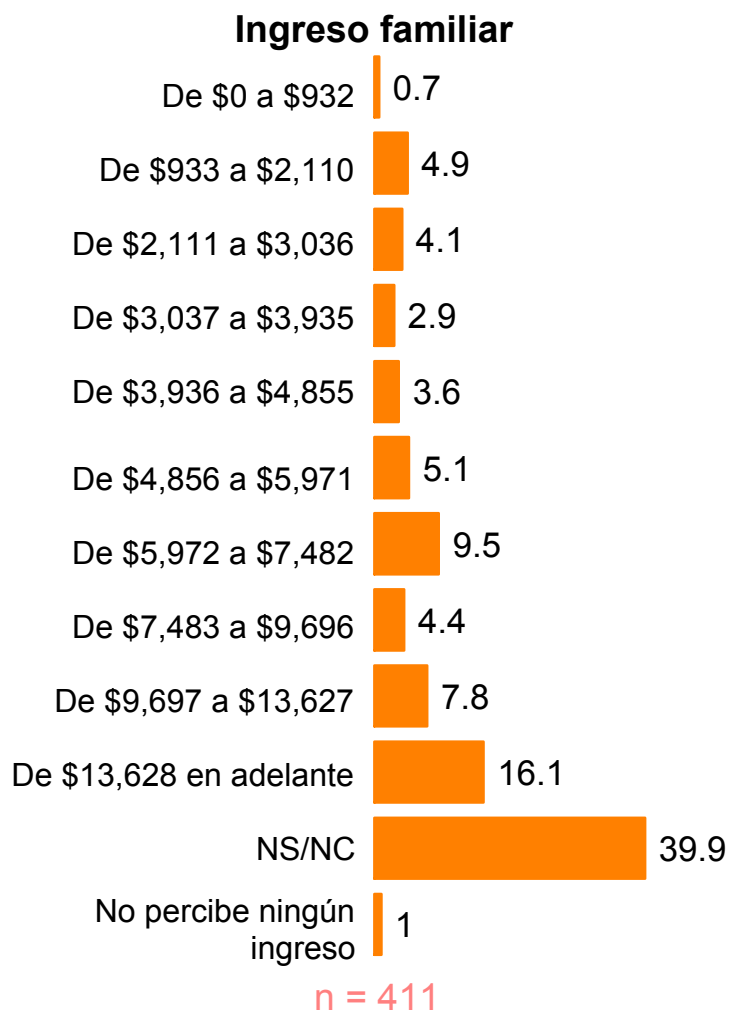
%

n = 411

n = casos evaluados

Perfil de los entrevistados

Porcentaje del total de encuestados

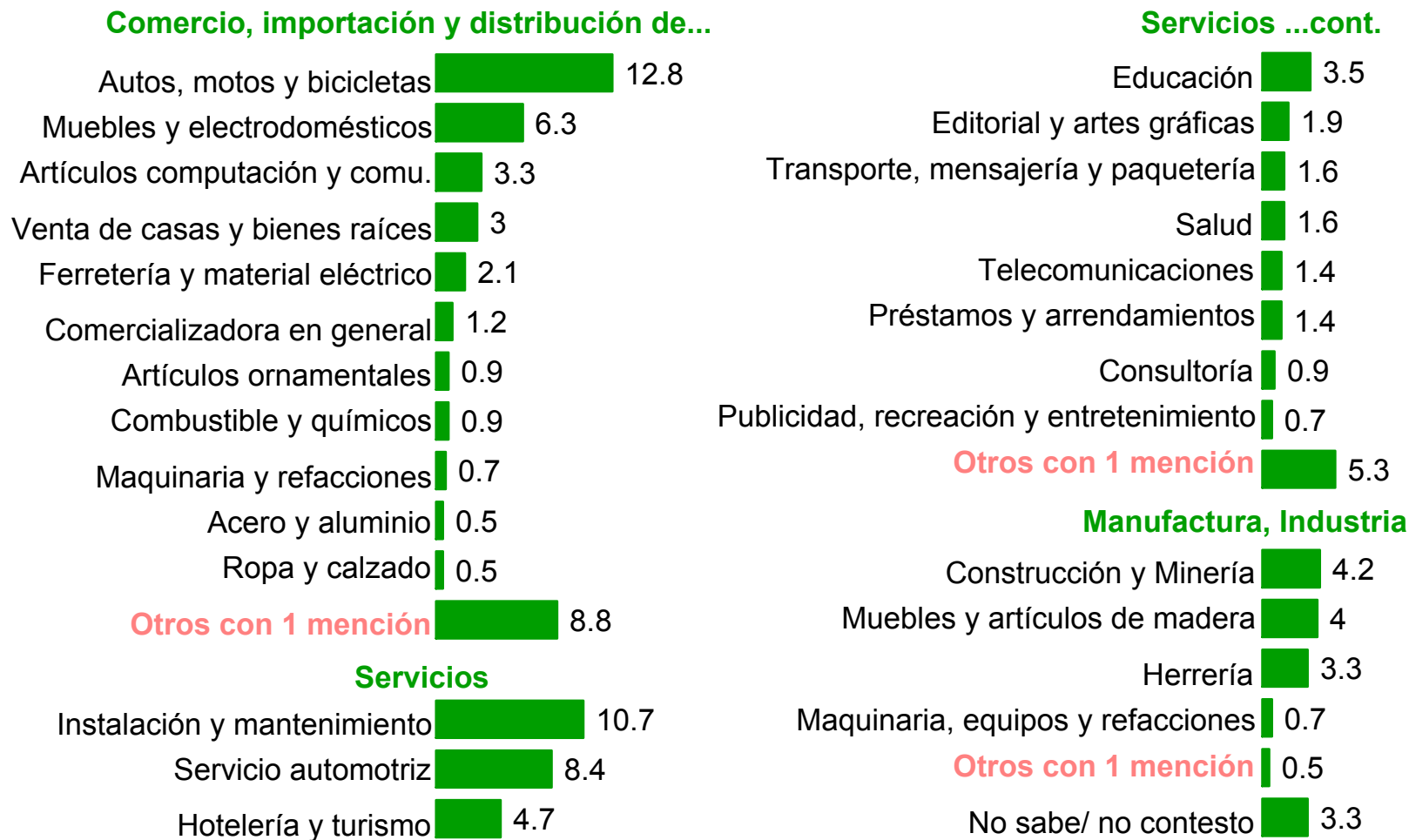




III. Proveedores y Comerciantes con Quejas

Principales subsectores de actividad comercial con quejas

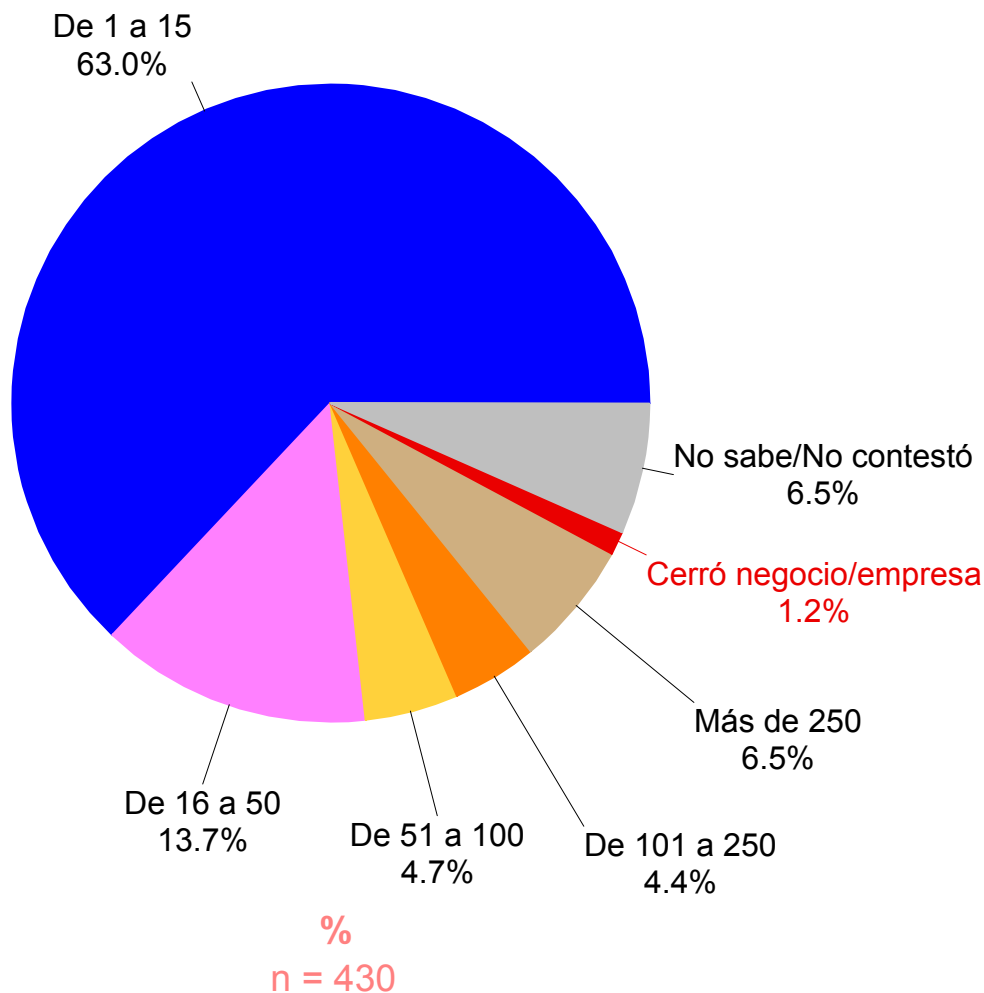
Porcentaje del total de respuestas



%
n = 430

Tamaño de empresas con quejas por número de empleados

Porcentaje sobre encuestados que recurrieron al arbitraje



Principales motivos de queja al proveedor

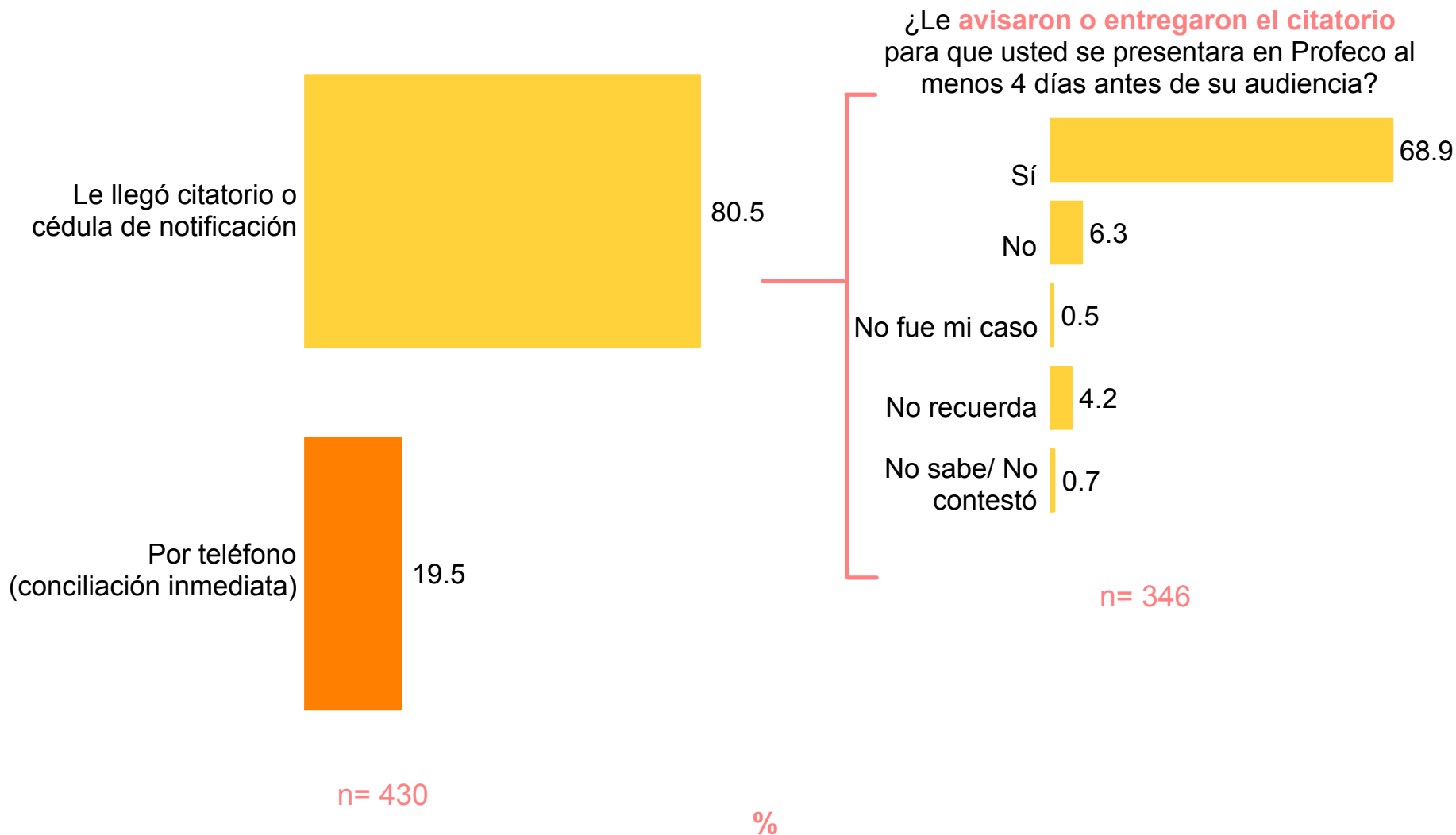
Porcentaje del total de respuestas



Sí mención
n = 430

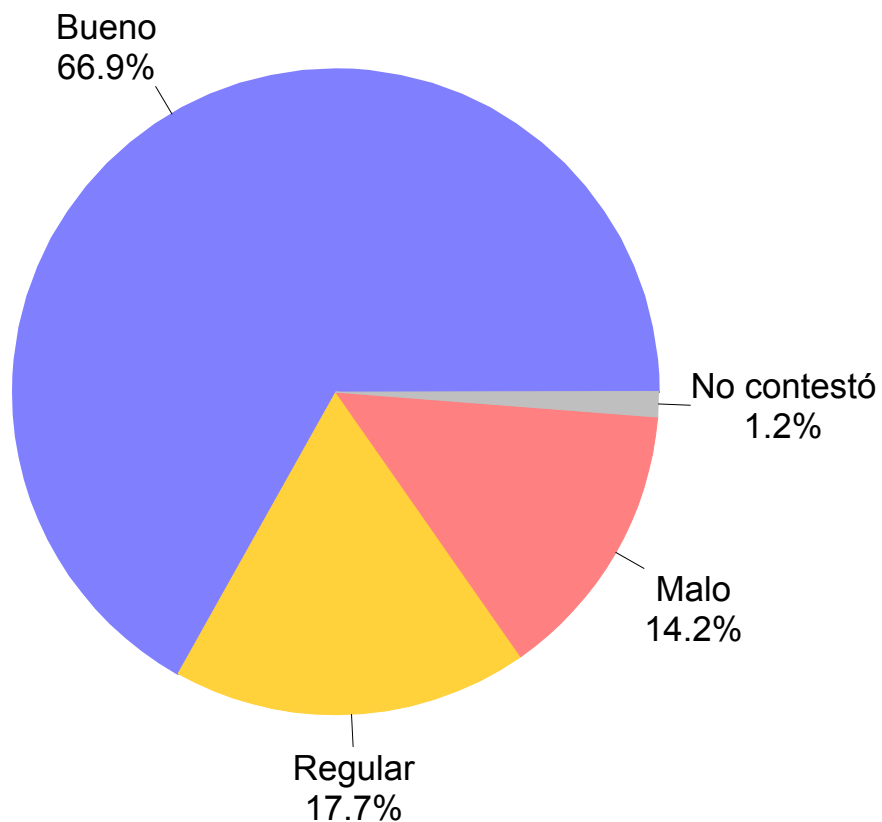
Medios por los que se enteró de que tenían queja en Profeco

Porcentaje del total de respuestas



Como se valora el procedimiento para recibir quejas

Porcentaje del total de respuestas



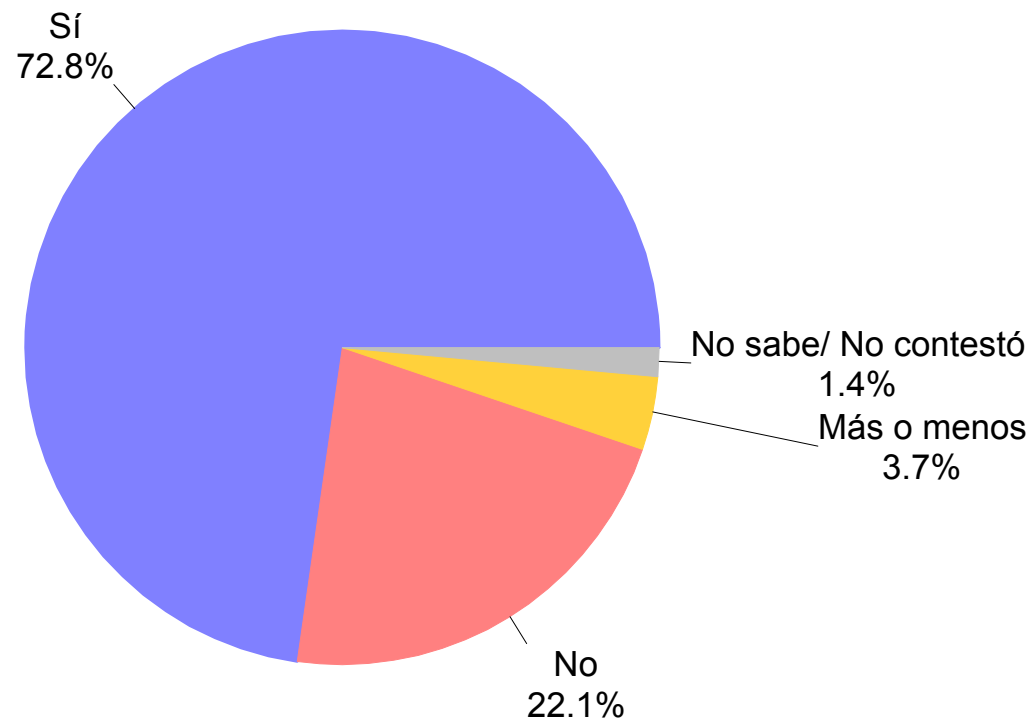
n= 430

¿Considera que el procedimiento que sigue Profeco para atender las quejas es...?

n = casos evaluados

Explicaron con claridad procedimiento para solucionar queja

Porcentaje del total de encuestados



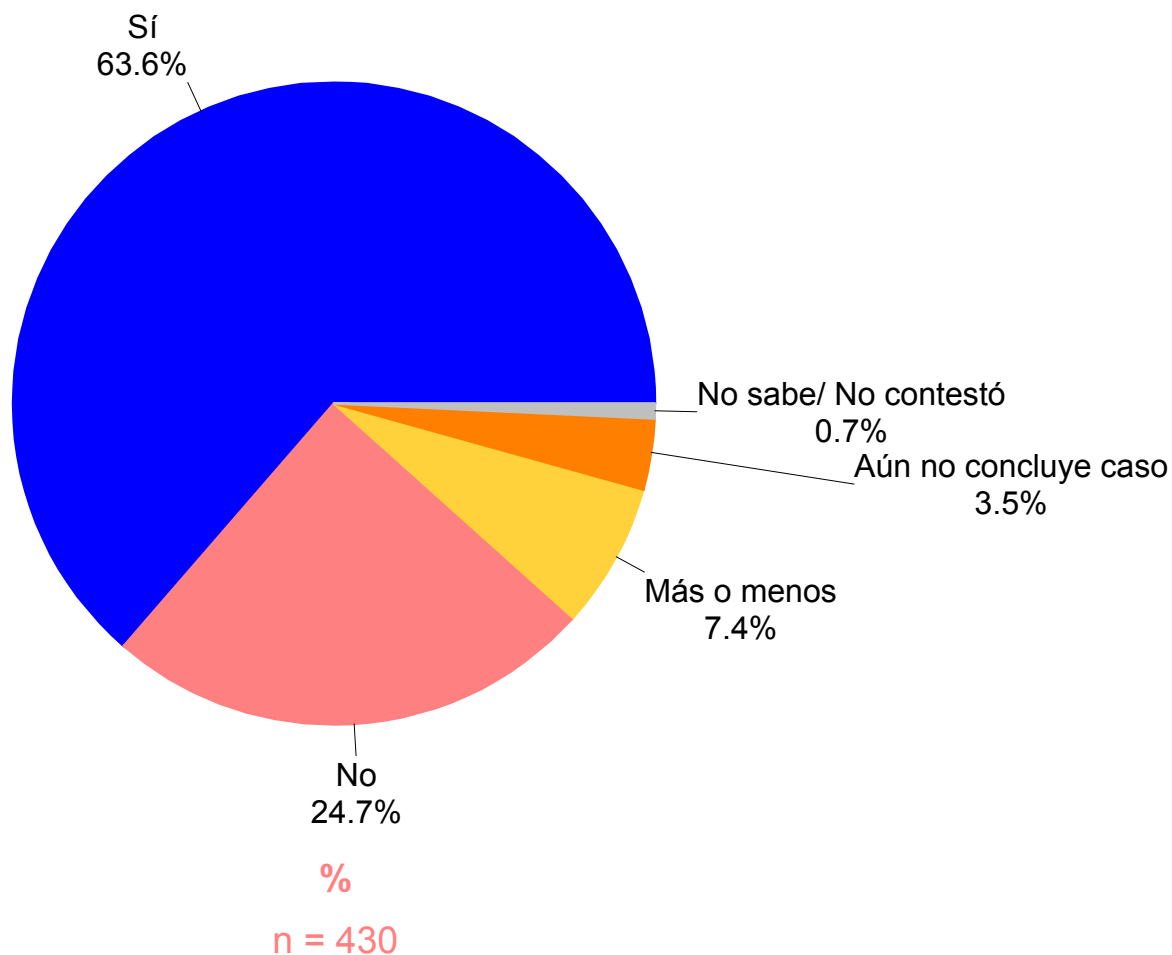
n= 430

n = casos evaluados

La primera persona de Profeco que le explicó el procedimiento para solucionar la queja, ¿lo hizo claramente?

Satisfacción con el procedimiento

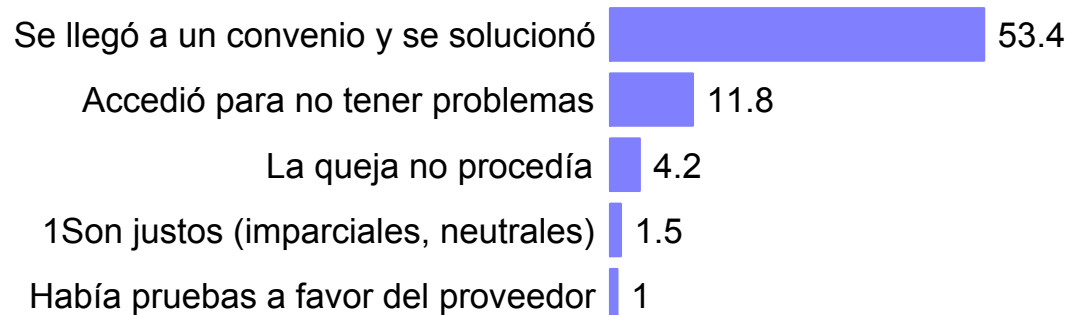
Porcentaje del total de encuestados



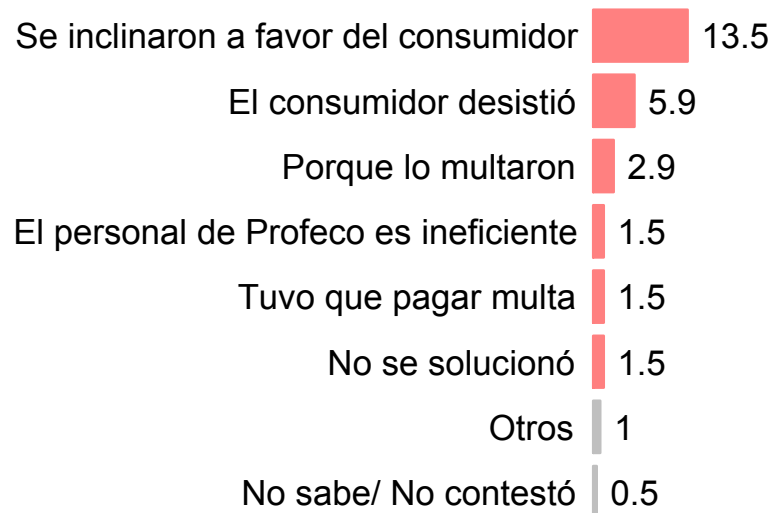
Comentarios sobre el procedimiento de quejas

Porcentaje del total de encuestados

Positivos



Negativos



%

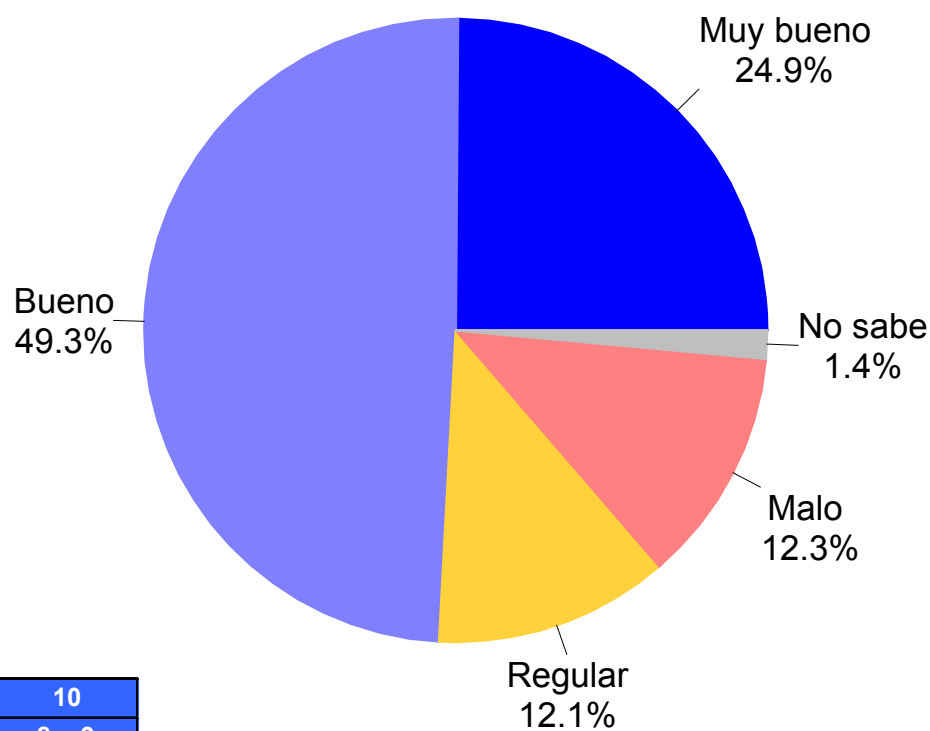
n= 430

¿Quedó **satisfecho con el resultado** de su caso? ¿**Por qué?**

n = casos evaluados

Calificación al trato del trabajador de Profeco

Porcentaje del total de encuestados



Muy bueno	10
Bueno	8 y 9
Regular	6 y 7
Malo	1 a 5

Calificación Promedio = 8.1

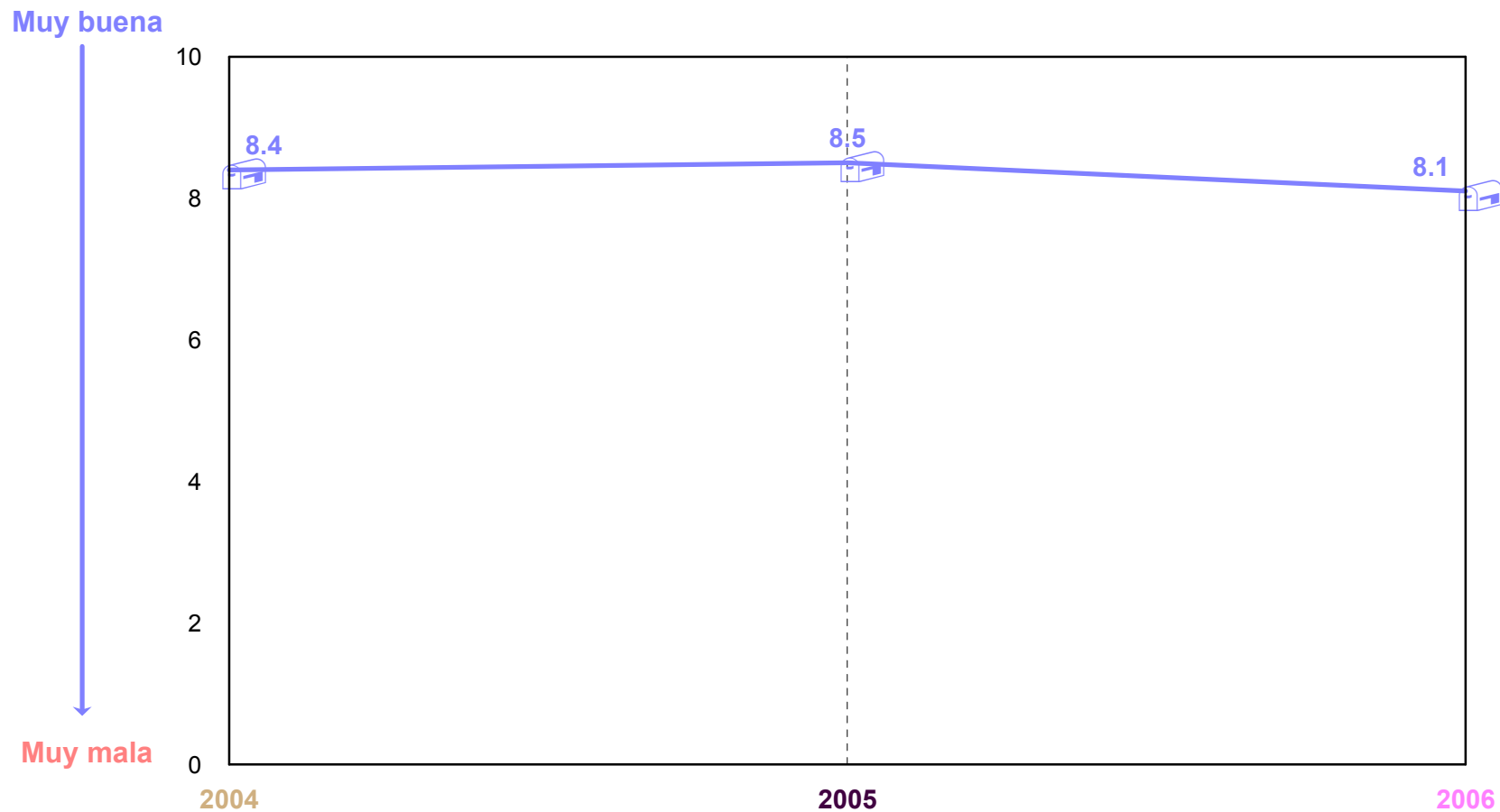
n = 430

n = casos evaluados

¿Qué calificación le da al trato otorgado por el trabajador o trabajadores de Profeco que atendieron su caso?

Calificación al trato del trabajador de Profeco

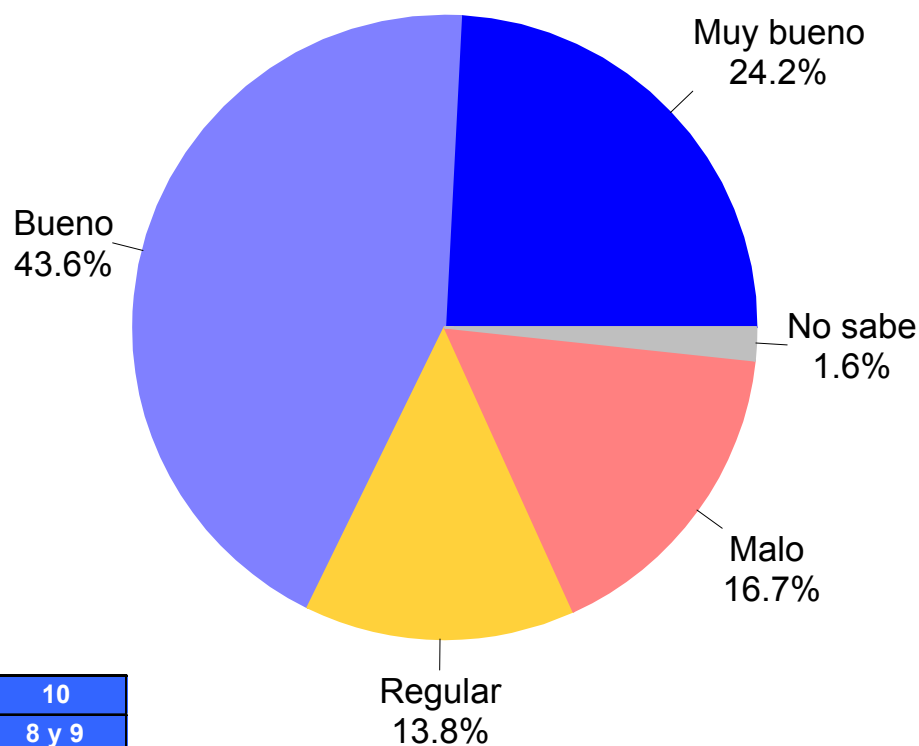
Porcentaje del total de encuestados



Análisis: Comparativo histórico Calificación al trabajador de Profeco.

Calificación al procedimiento para atender quejas

Porcentaje del total de encuestados



Muy bueno	10
Bueno	8 y 9
Regular	6 y 7
Malo	1 a 5

Calificación Promedio = 7.8

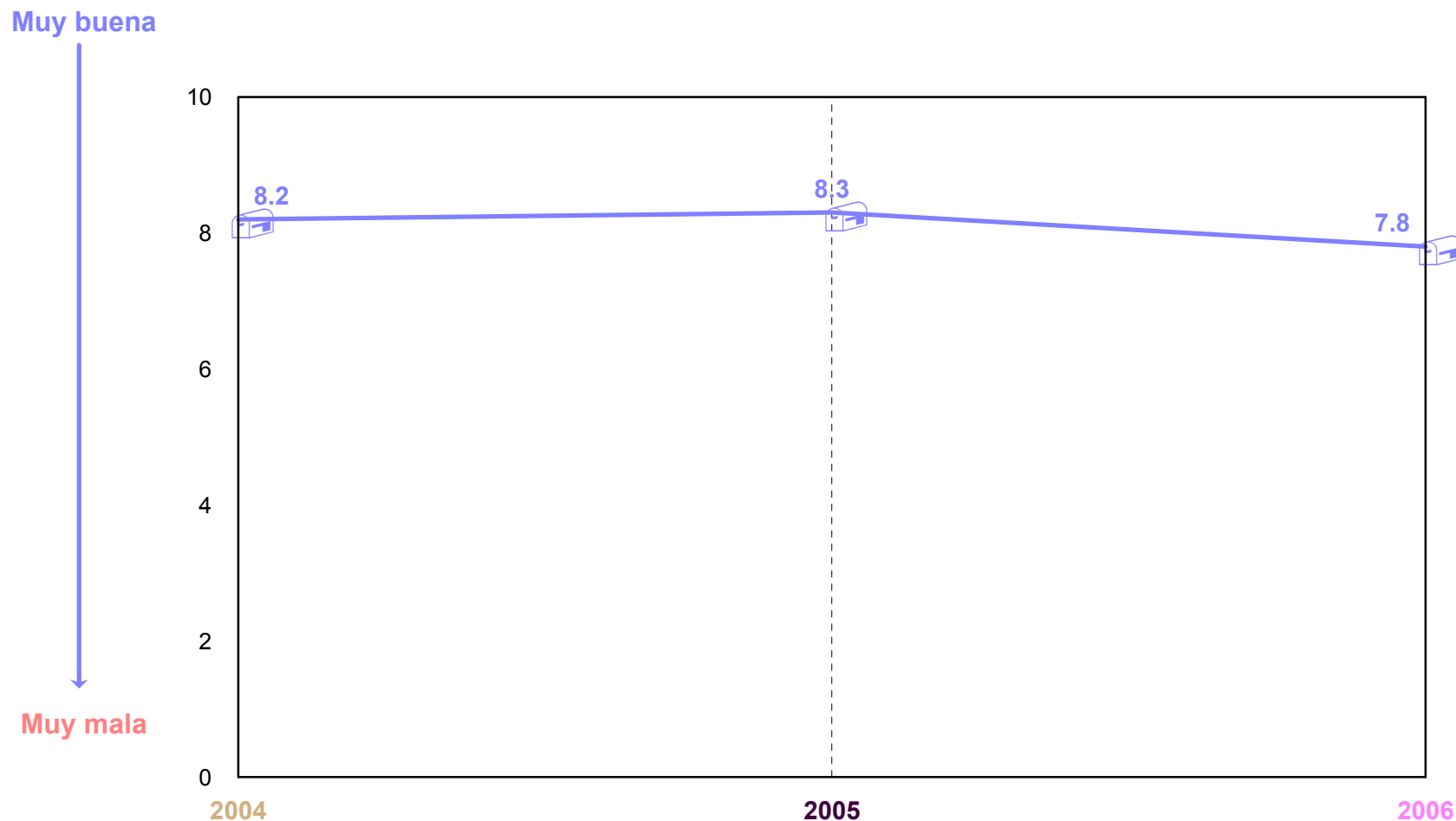
n = 430

n = casos evaluados

¿Qué calificación le da al **PROCEDIMIENTO** que se lleva en Profeco para **atender a proveedores que tienen quejas**?

Calificación al procedimiento para atender quejas

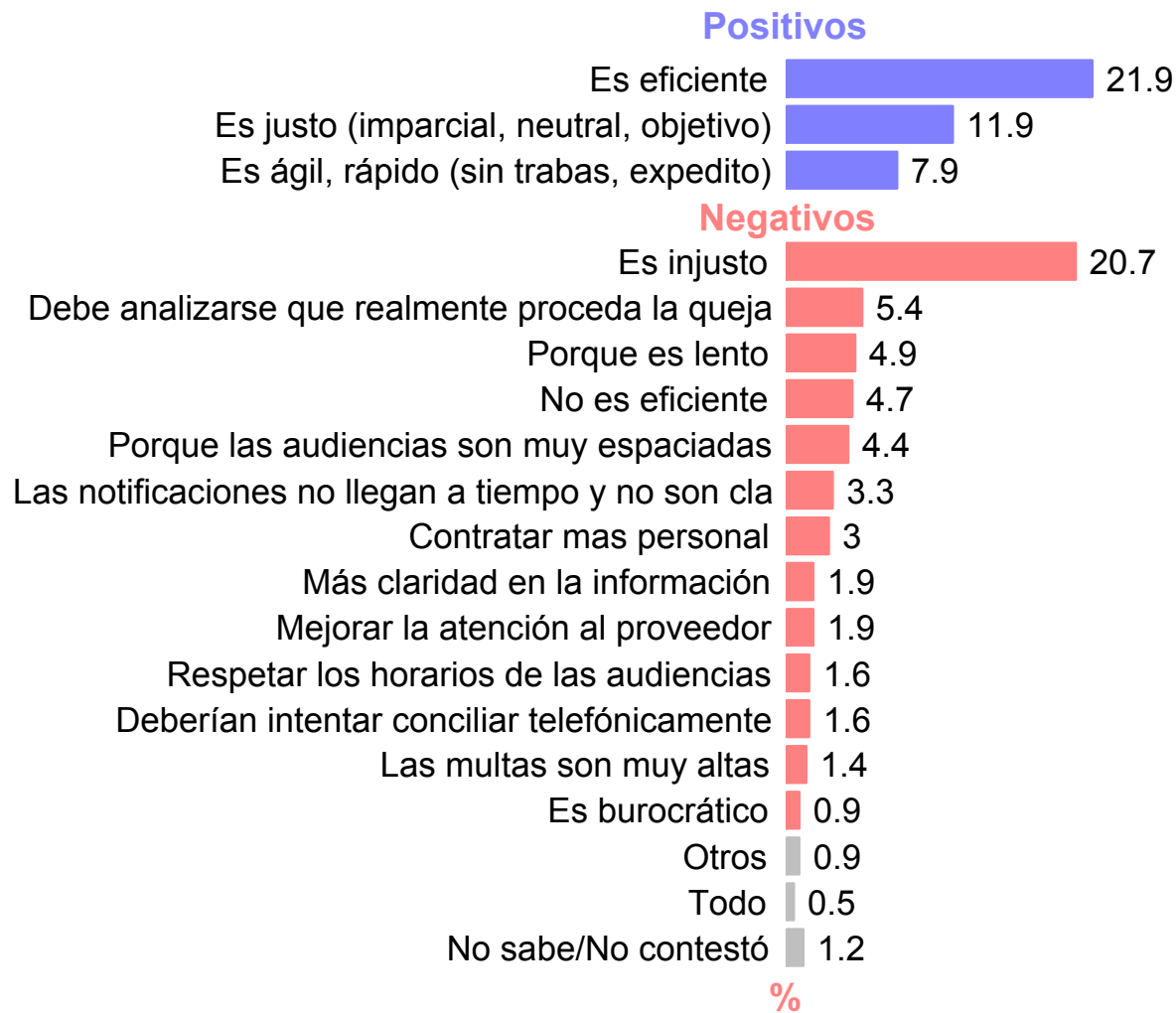
Porcentaje del total de encuestados



Análisis: Comparativo histórico.

Motivos de su calificación al procedimiento que lleva a cabo

Porcentaje del total de encuestados



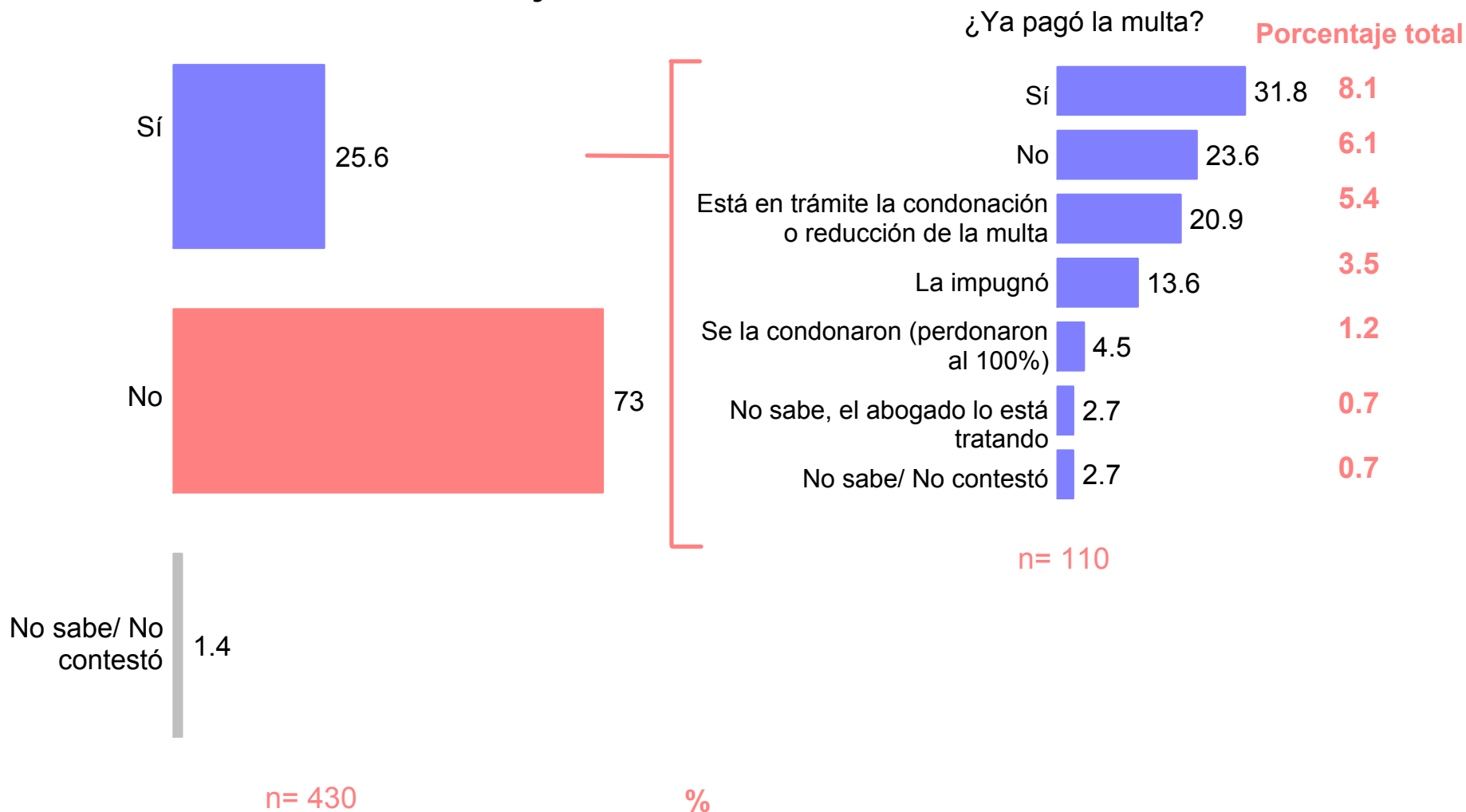
n= 430

¿Quedó **satisfecho con el resultado** de su caso? ¿**Por qué?**

n = casos evaluados

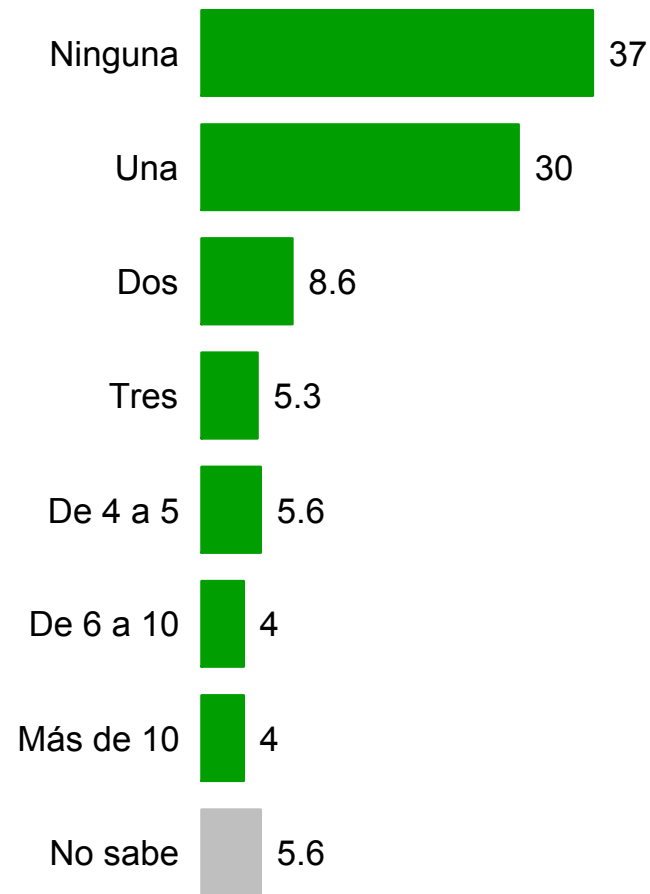
Proveedores que sufrieron multa

Porcentaje del total de encuestados



Sucursales con las que cuenta el establecimiento

Porcentaje del total de encuestados

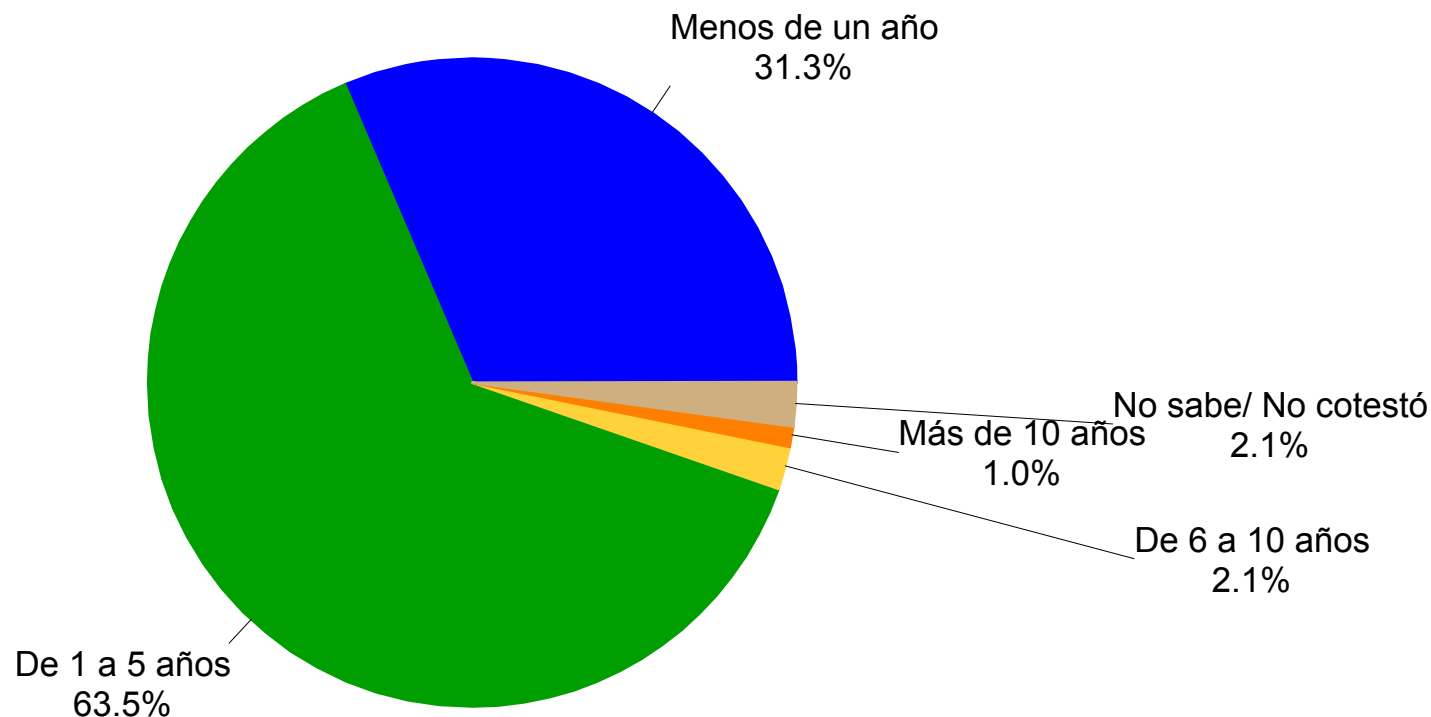


%
n = 430



IV. Revista del Consumidor

¿Hace cuánto tiempo está **suscrito** a Revista del Consumidor? Porcentaje del total de encuestados



%

n = 96

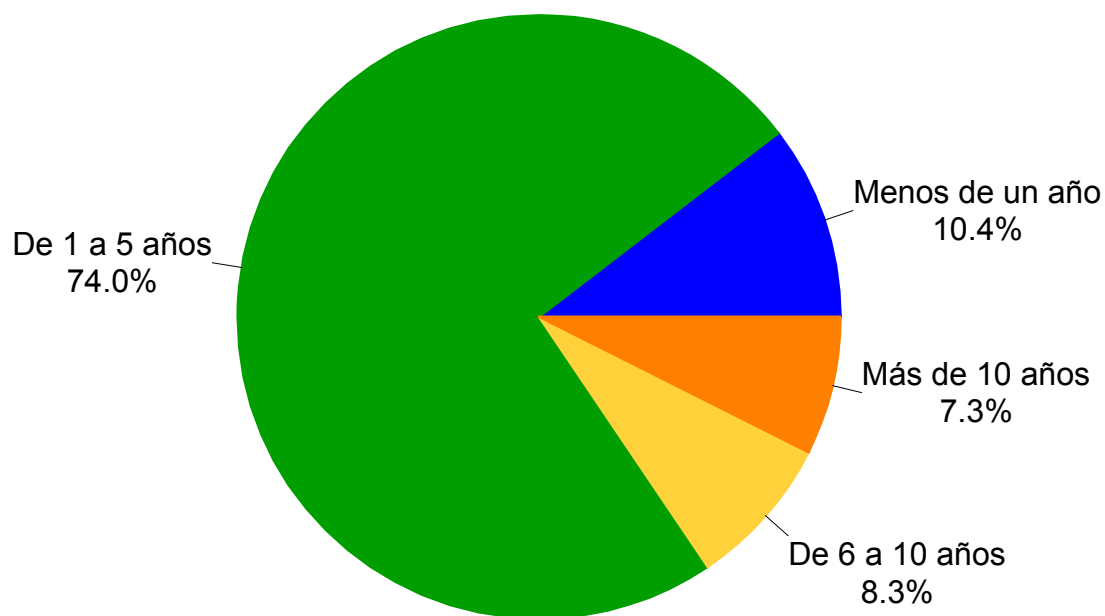
Sección de suscriptores

¿Hace cuánto **tiempo tiene suscripción a la Revista** del Consumidor?

n = casos evaluados

¿Hace cuánto tiempo **lee** la Revista del Consumidor?

Porcentaje del total de encuestados



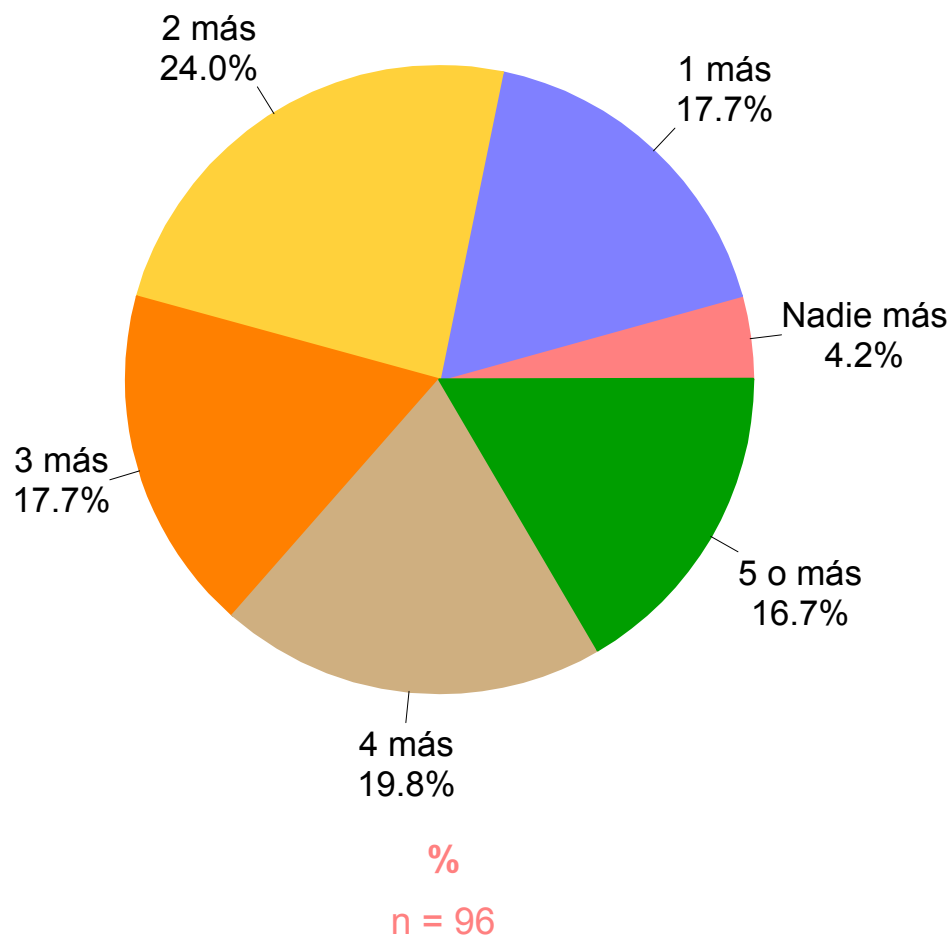
%
n = 96

Sección de suscriptores

¿Hace cuánto **tiempo lee la Revista** del Consumidor ?

n = casos evaluados

Además de usted, ¿cuántas personas leen la revista? Porcentaje del total de encuestados



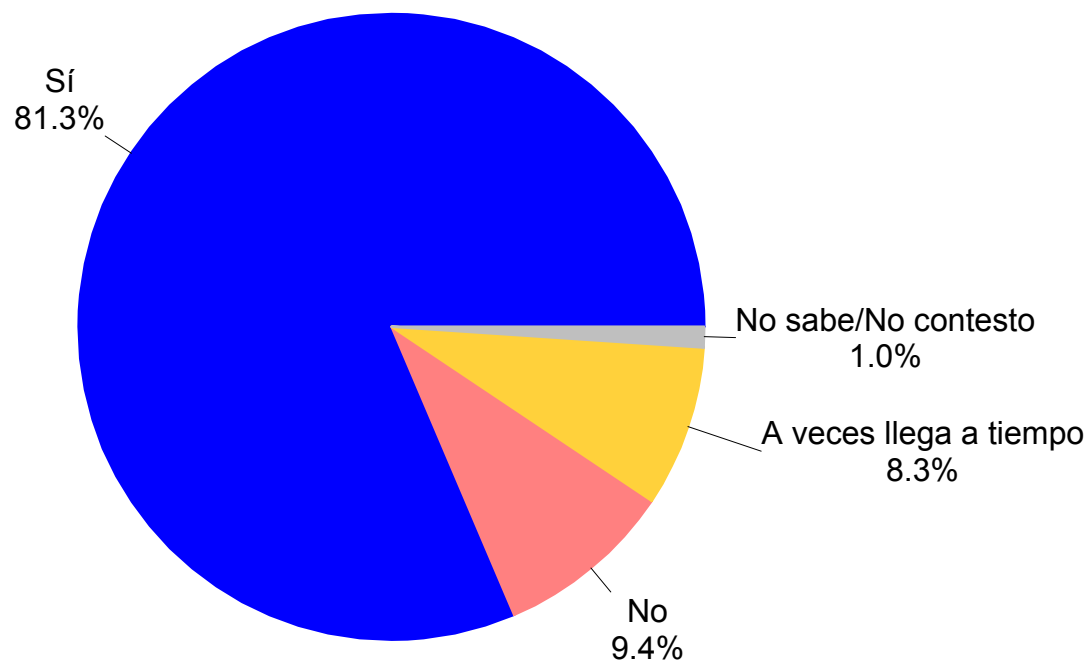
Sección de suscriptores

Además de usted, ¿cuántas personas leen la revista?

n = casos evaluados

¿Recibe la Revista de manera oportuna?

Porcentaje del total de encuestados



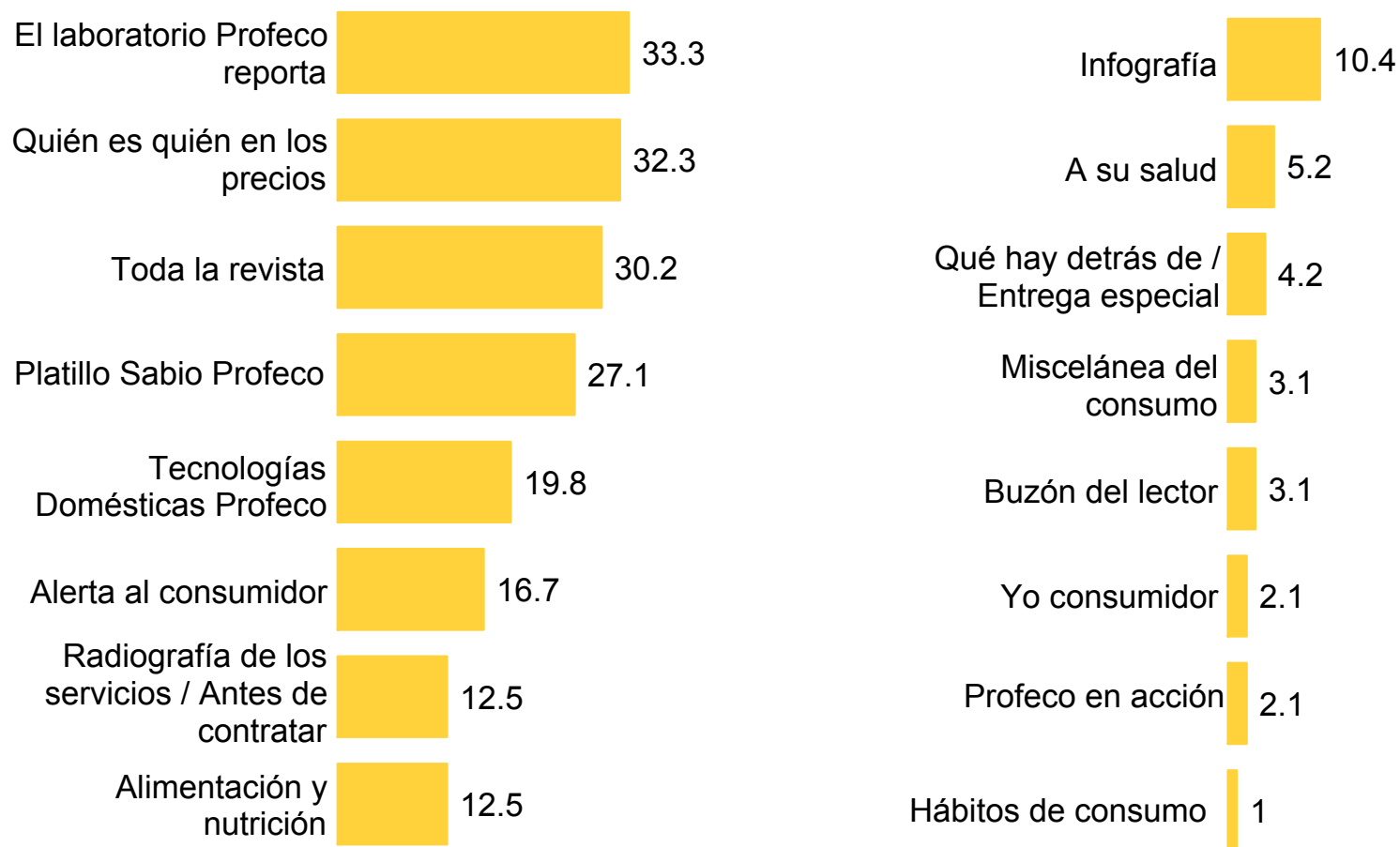
%
n = 96

Sección de suscriptores

¿Recibe la revista de manera oportuna (a tiempo)?

n = casos evaluados

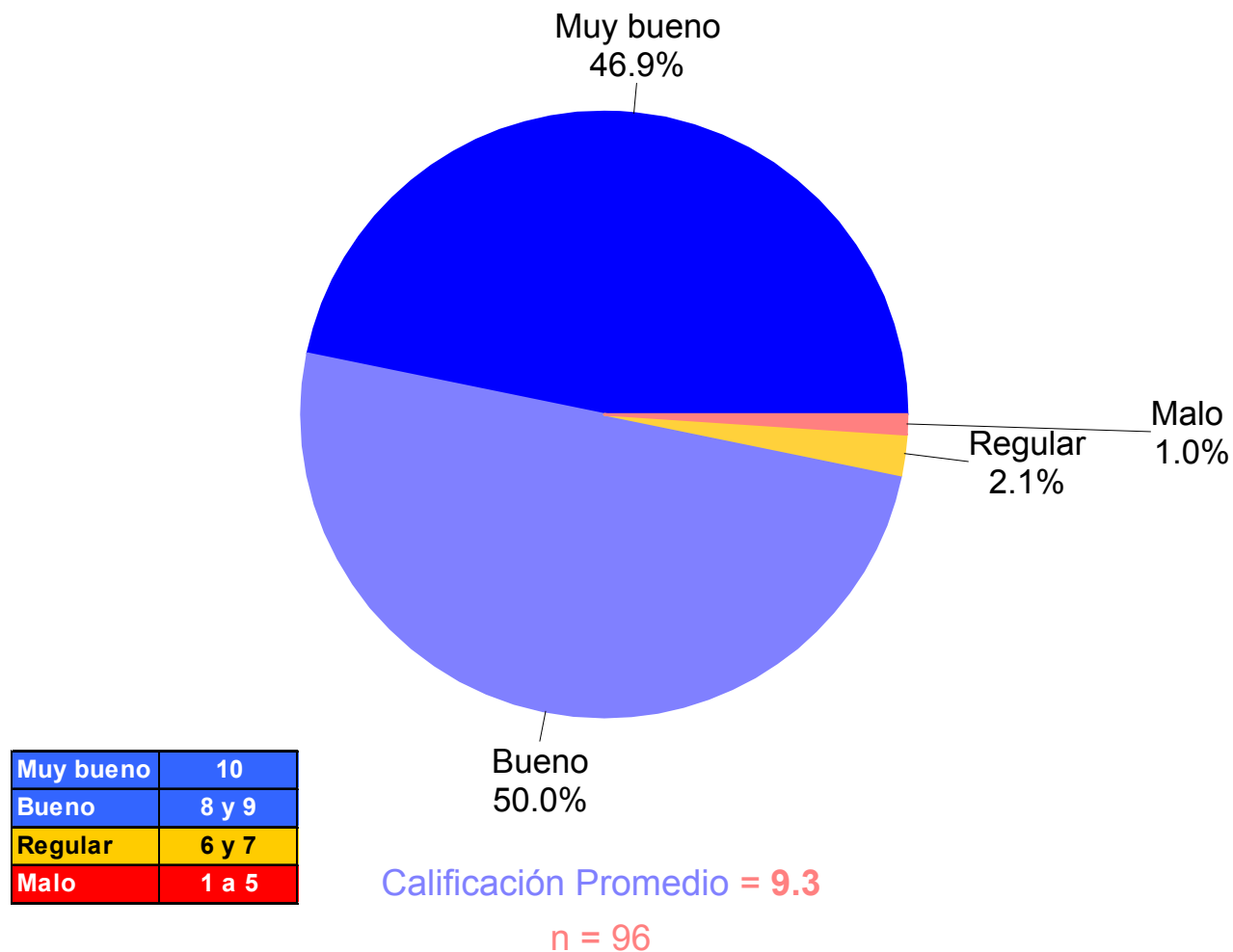
¿Cuáles son las secciones que le son de más utilidad? Porcentaje del total de encuestados



n = 96
Sí mención

Sección contenido

¿Qué calificación le da al contenido de la Revista? Porcentaje del total de encuestados



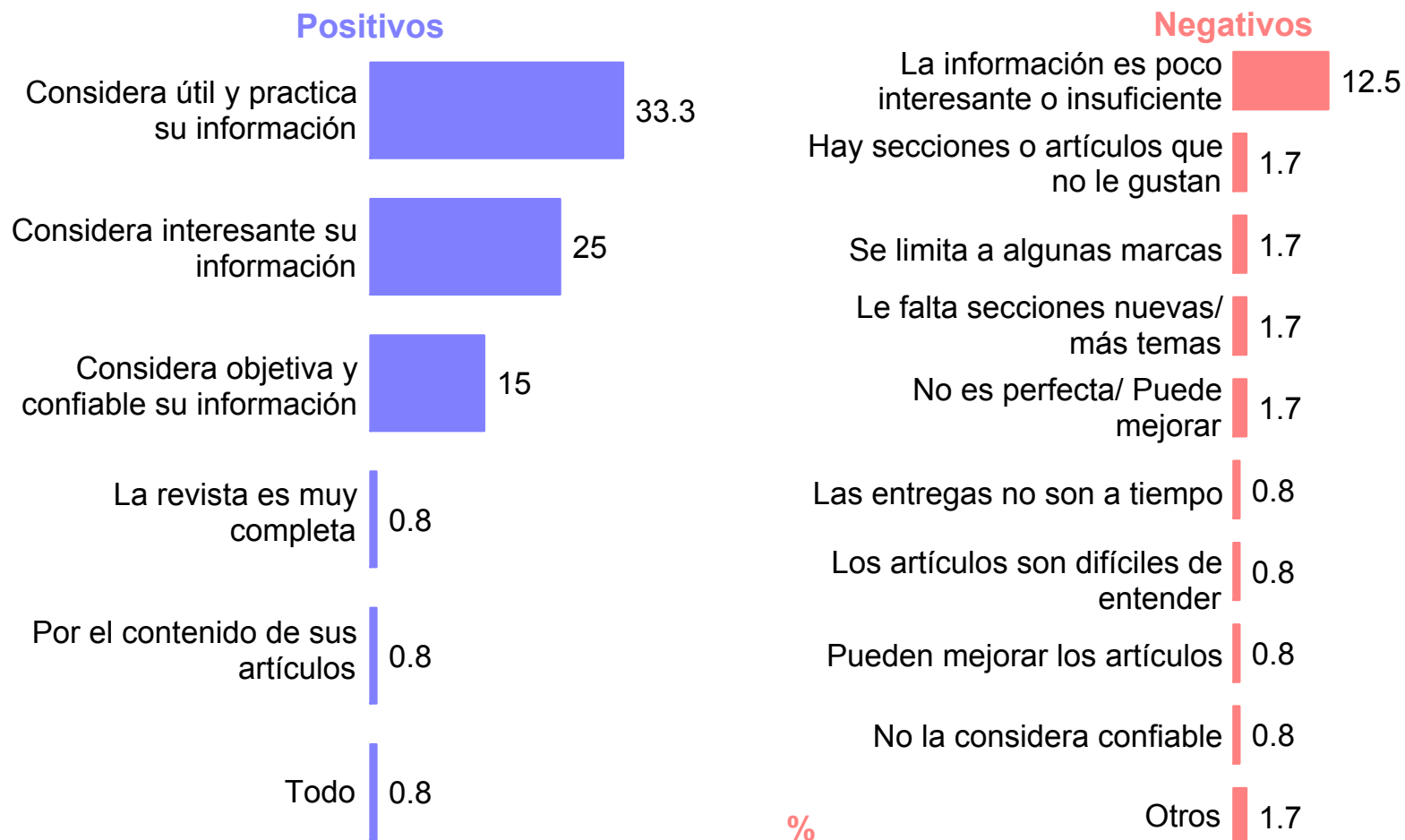
Sección contenido

¿Qué calificación le da al contenido de la Revista del Consumidor?

n = casos evaluados

Motivos de la calificación da al contenido de Revista

Porcentaje del total de encuestados



n= 120

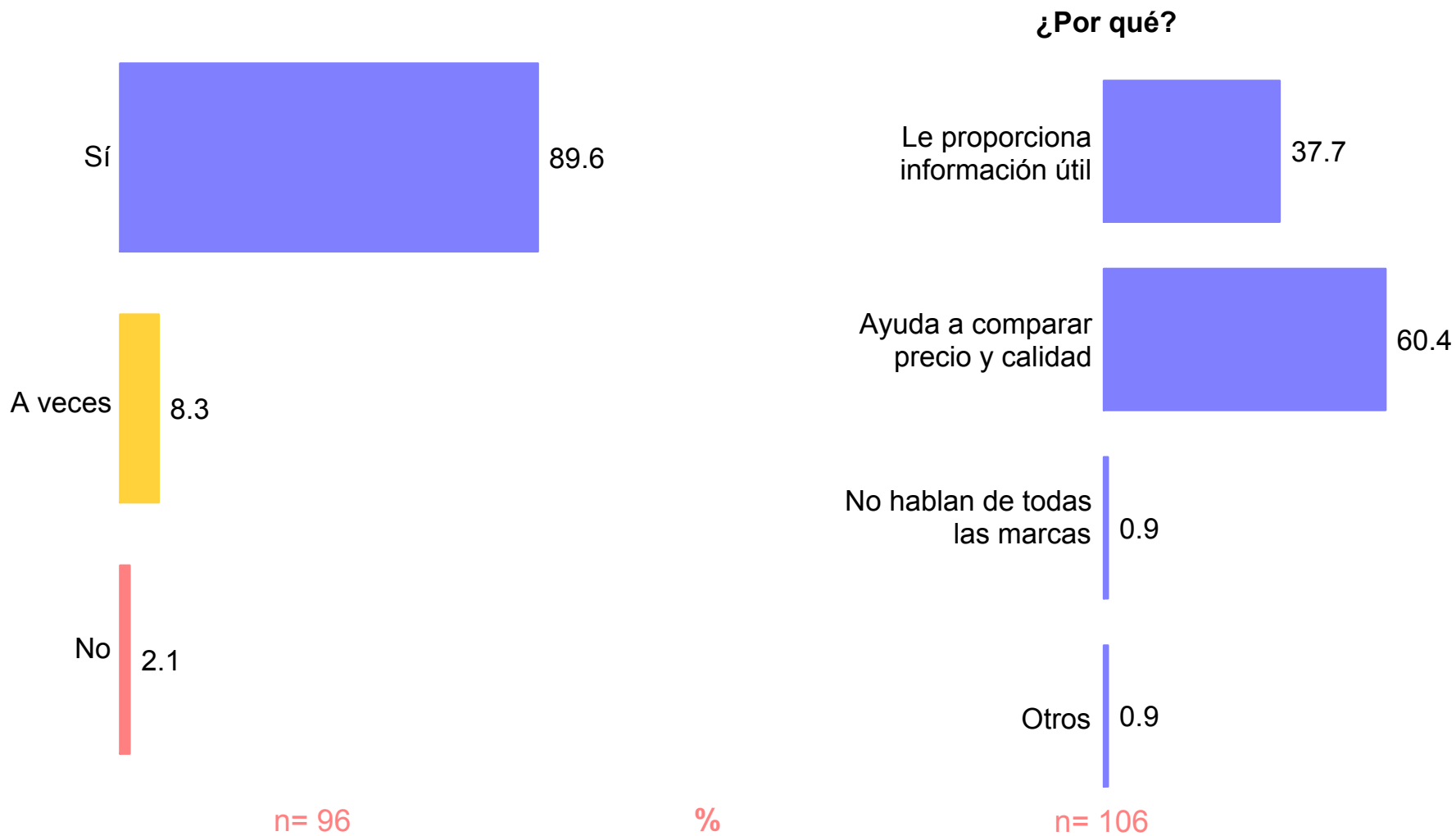
Sección contenido

n = casos evaluados

¿Por qué le da esta calificación?

La Revista le ayuda a tomar mejores decisiones

Porcentaje del total de encuestados



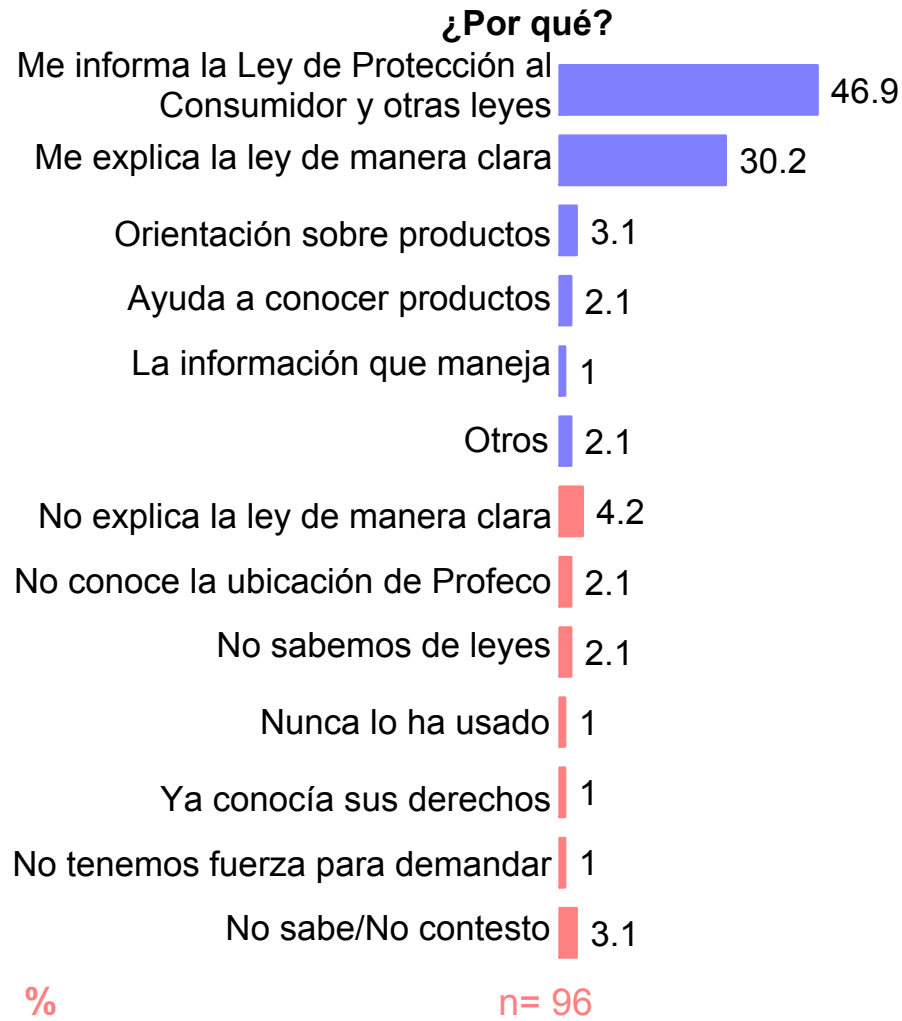
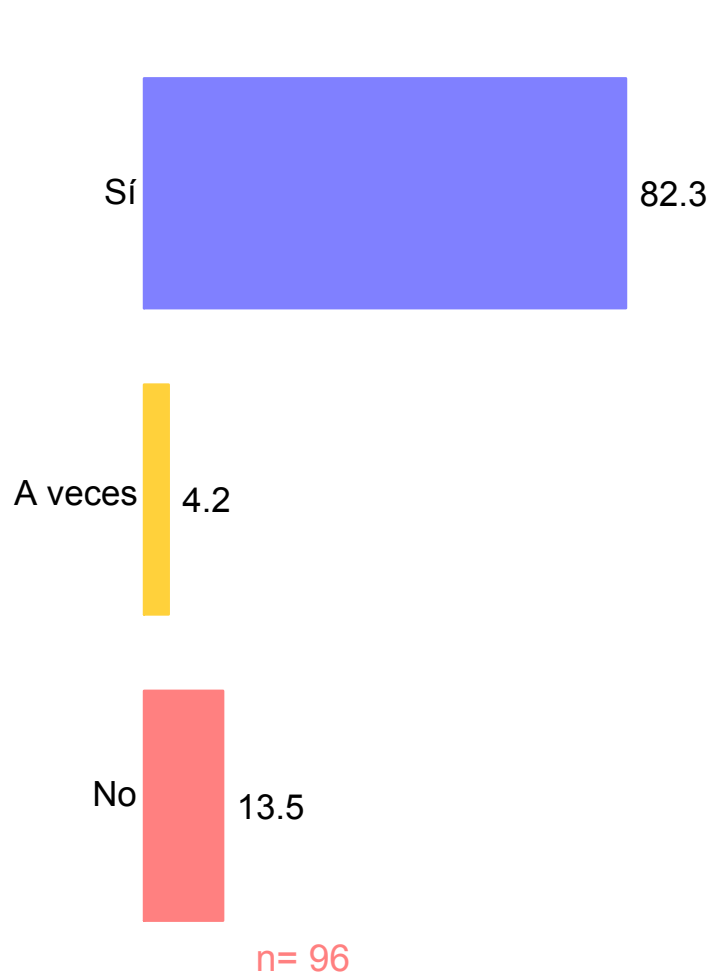
Sección contenido

n = casos evaluados

¿La revista le ayuda a tomar mejores decisiones de consumo o compra?

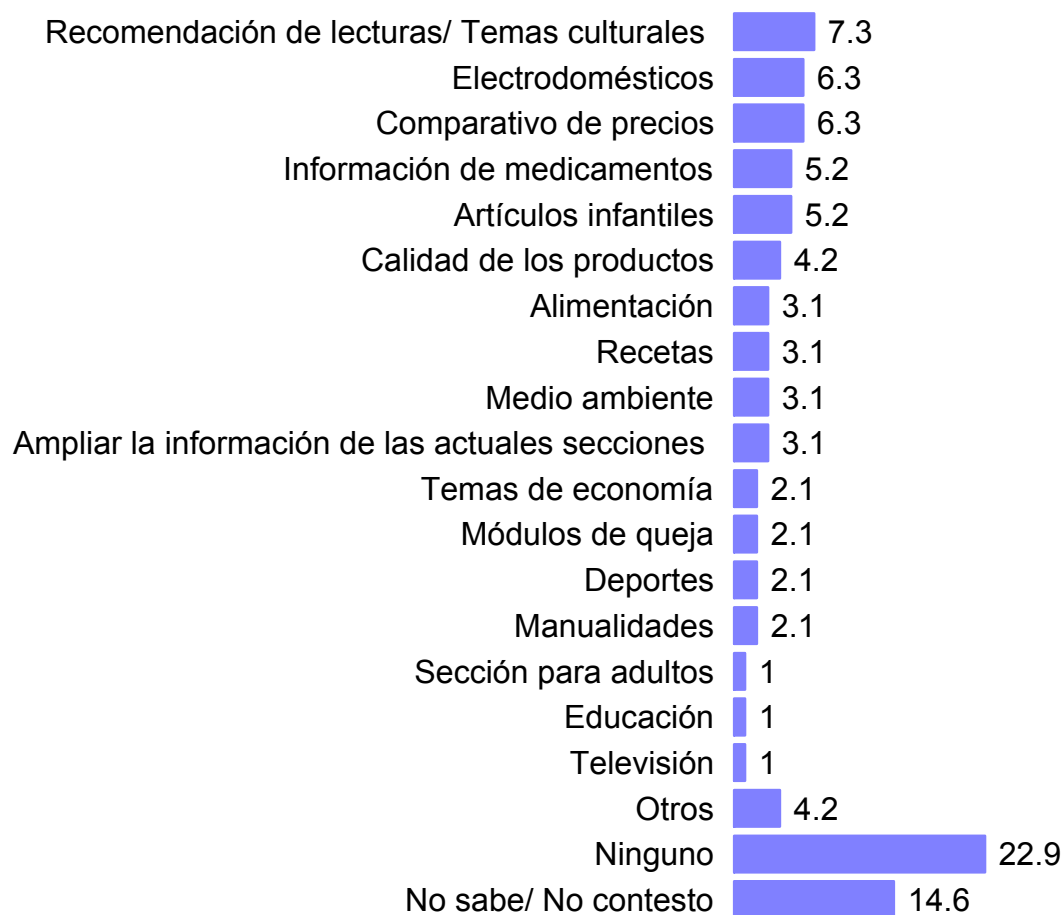
La Revista le ayuda conocer y defender sus derechos

Porcentaje del total de encuestados



Sección contenido

Artículos o información que gustaría encontrar Porcentaje del total de encuestados



%
n = 96

Sección contenido

¿Qué otro tipo de **artículos o información le gustaría encontrar** en la Revista del Consumidor?

n = casos evaluados

Artículos o información preferiría que ya **NO** aparecieran Porcentaje del total de encuestados



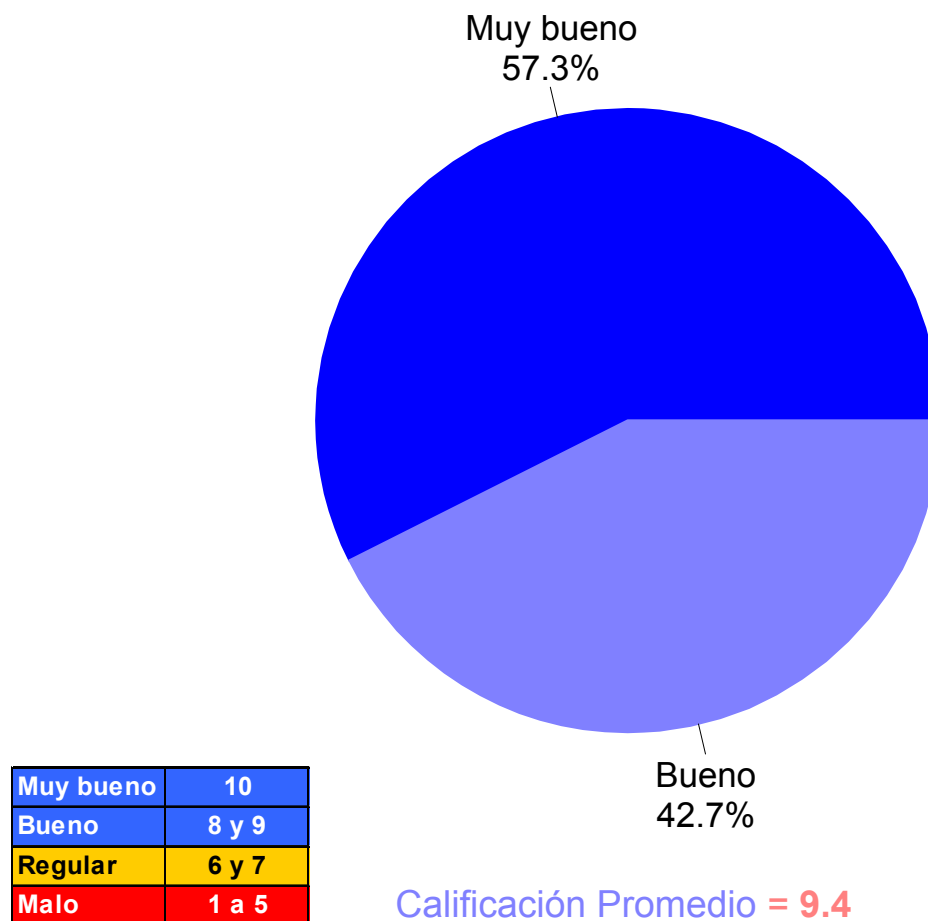
%
n = 96

Sección contenido

¿Qué tipo de **artículos o información preferiría que ya no aparecieran** en la Revista del Consumidor?

n = casos evaluados

¿Qué calificación le da al diseño de la Revista del Con.? Porcentaje del total de encuestados



Sección diseño

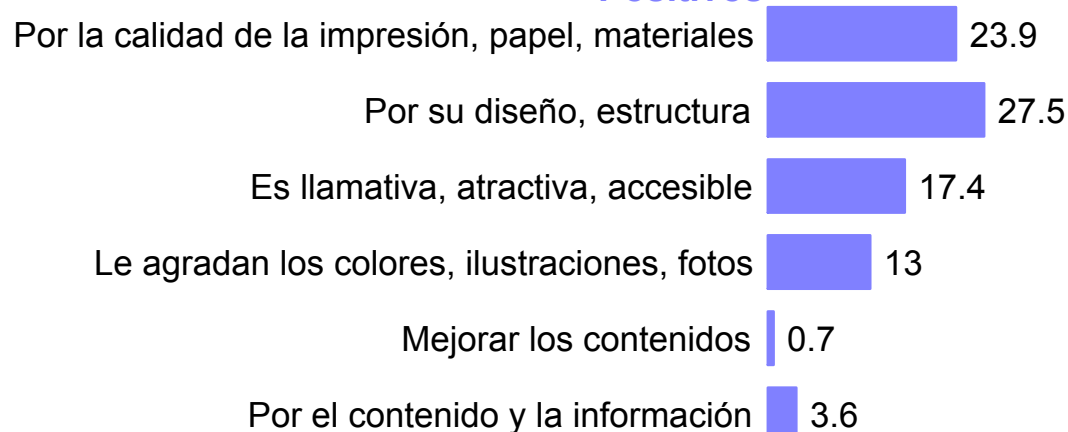
¿Qué calificación le da al diseño de la Revista del Consumidor?

n = casos evaluados

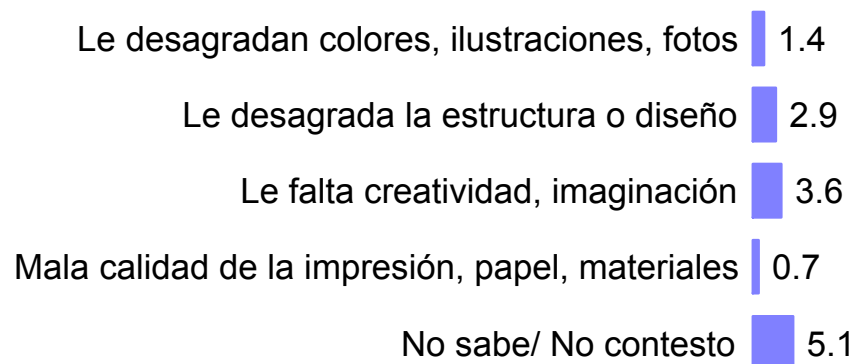
Motivos por lo que le dan a la calificación al diseño

Porcentaje del total de encuestados

Positivos



Negativos



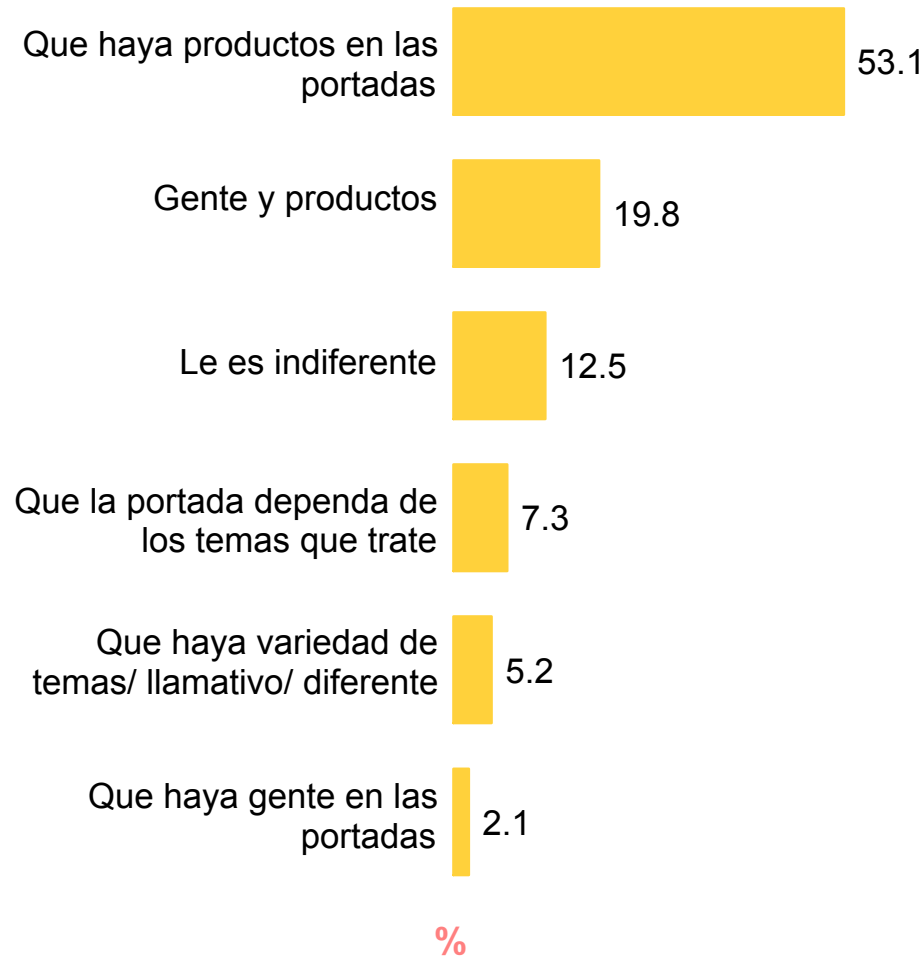
n= 138

Sección diseño

n = casos evaluados

Preferencias sobre la **portada** de la revista del Consumidor

Porcentaje del total de encuestados



n= 96

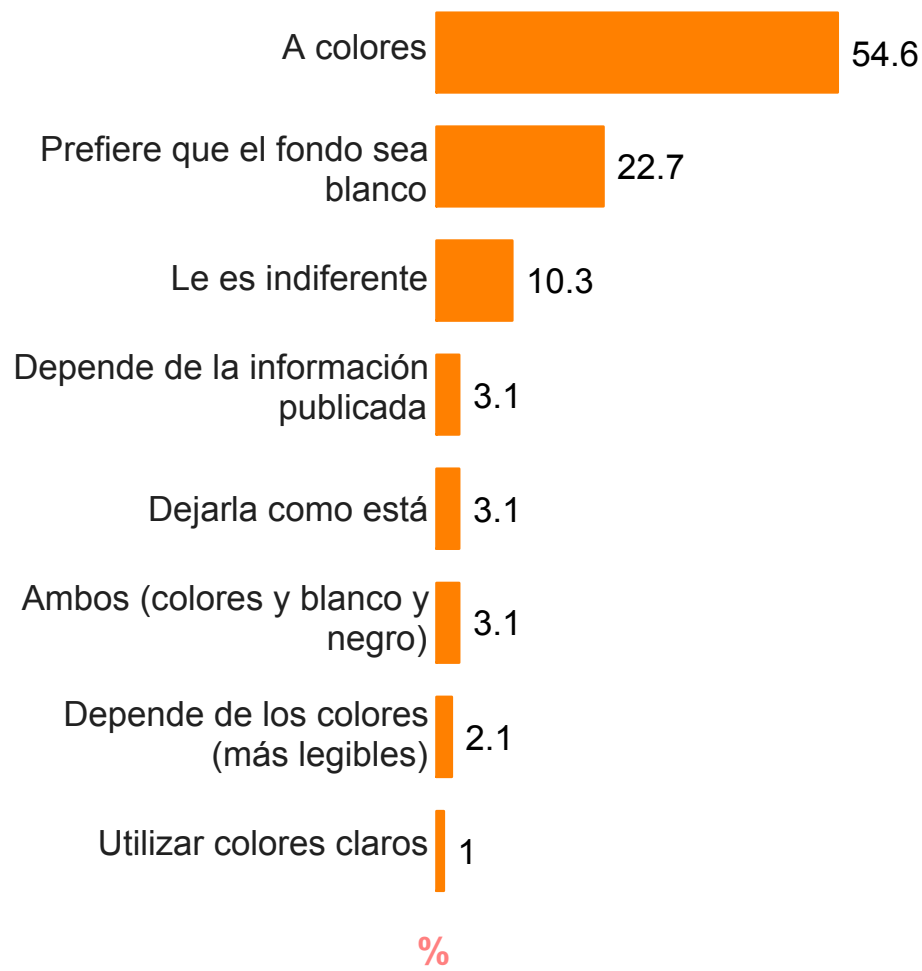
Sección diseño

n = casos evaluados

Respecto a las portadas de la revista ¿usted prefiere?

Preferencias sobre el fondo de la portada de la revista

Porcentaje del total de encuestados



%

n= 96

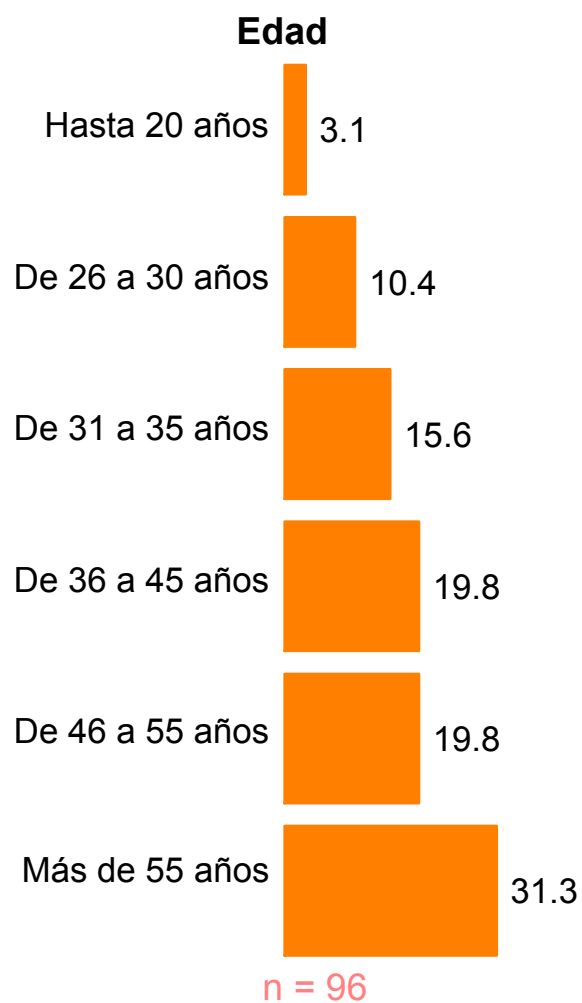
Sección diseño

n = casos evaluados

¿Usted prefiere que el fondo de la portada de la Revista del Consumidor sea:?

Perfil de los entrevistados

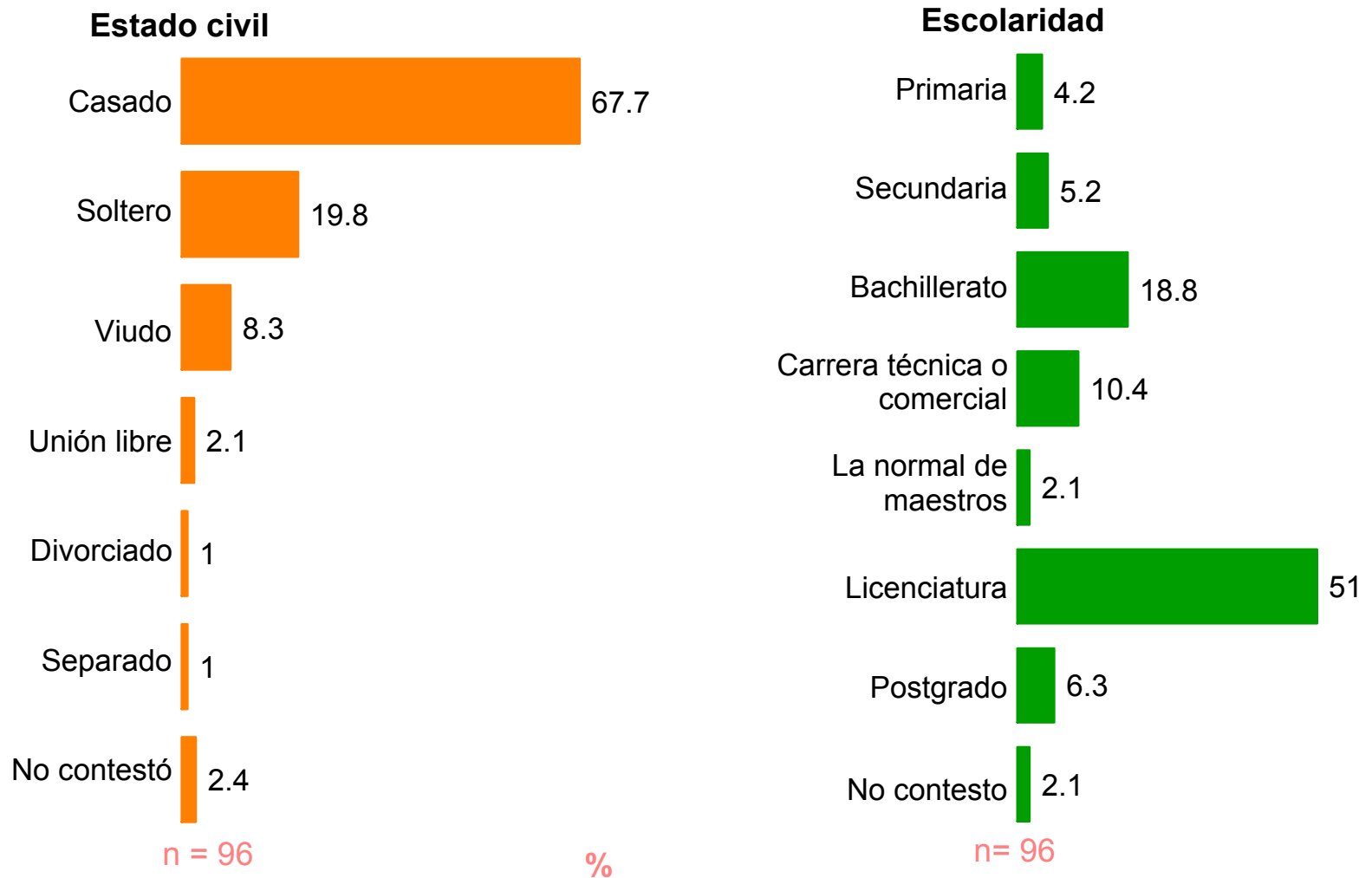
Porcentaje del total de encuestados



%

Perfil de los entrevistados

Porcentaje del total de encuestados



Perfil de los entrevistados

Porcentaje del total de encuestados

Ocupación

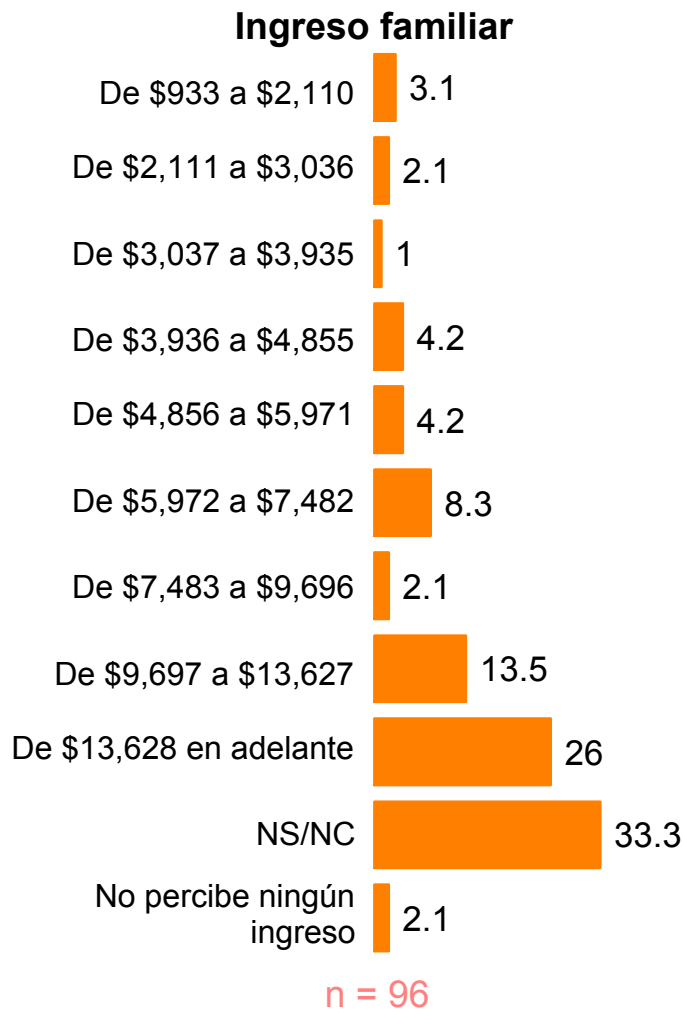


n = 96

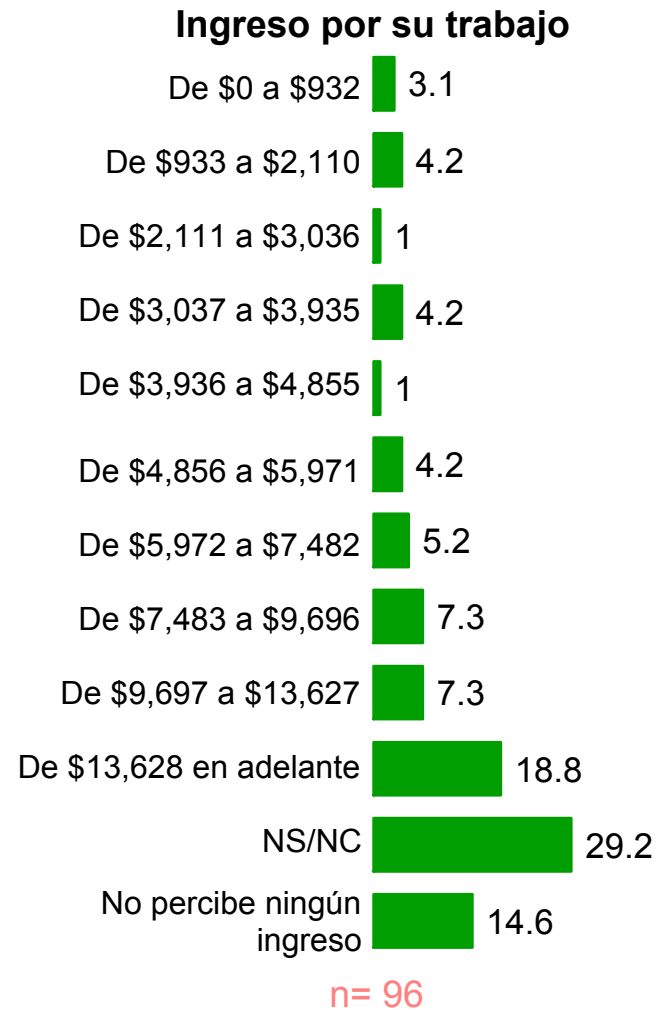
n = casos evaluados

Perfil de los entrevistados

Porcentaje del total de encuestados



%



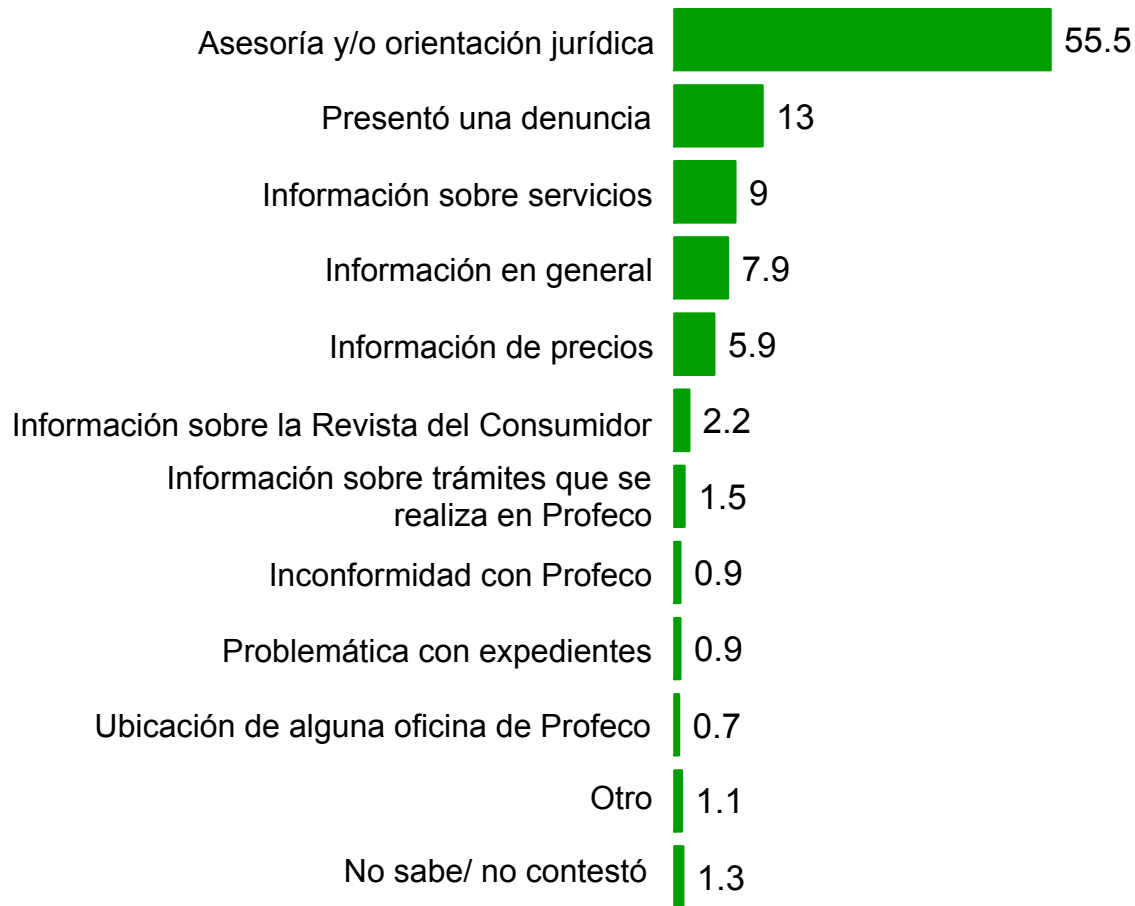
n = casos evaluados



V. Teléfono del Consumidor

Principales motivos de la llamada a Profeco

Porcentaje del total de encuestados

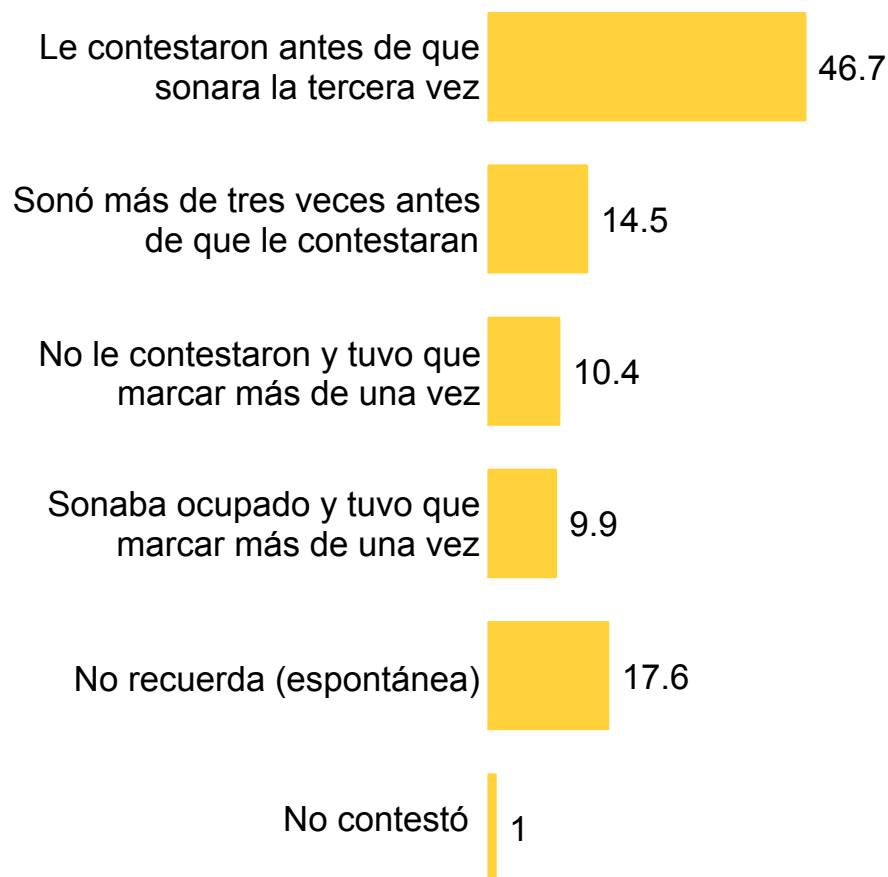


%

n= 415

Que sucedió al momento de hacer la llamada

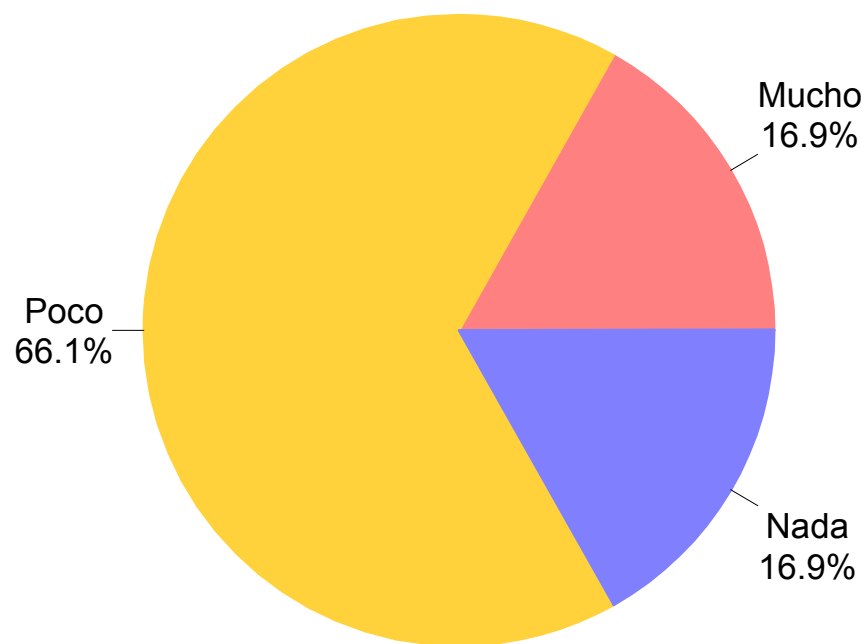
Porcentaje del total de encuestados



%
n= 415

Tiempo de espera en el teléfono

Porcentaje del total de encuestados



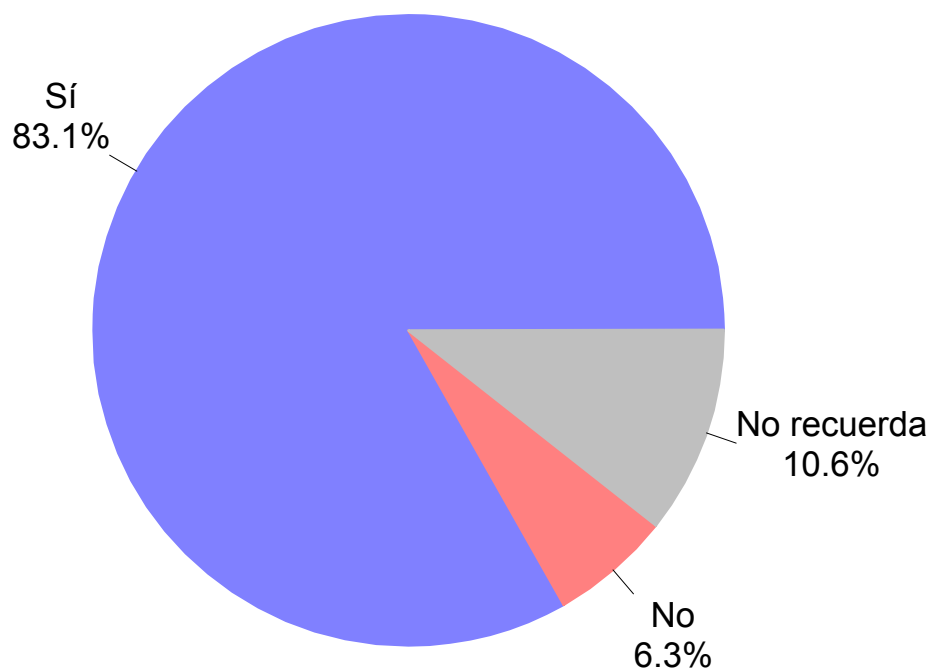
%
n = 415

¿Usted considera que **el tiempo que tuvo que esperar** para que el operador lo atendiera fue...?

n = casos evaluados

El operador que contestó dio su nombre completo

Porcentaje del total de encuestados



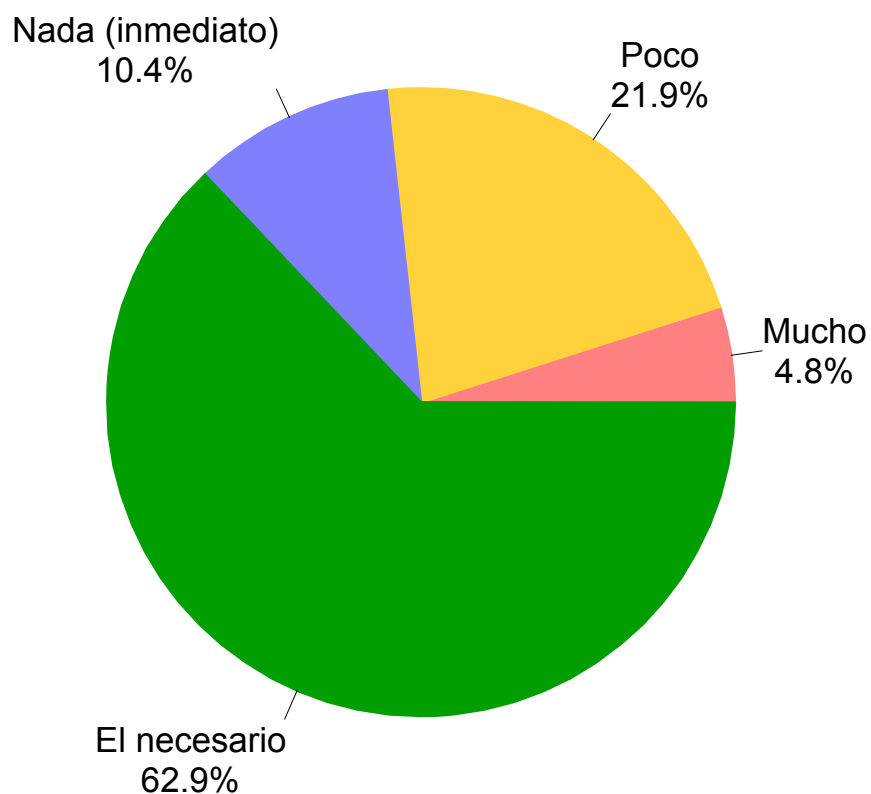
%
n = 415

¿El **operador** que le contestó le **dijo su nombre** completo?

n = casos evaluados

Tiempo que se llevó en operador en proporcionar información

Porcentaje del total de encuestados



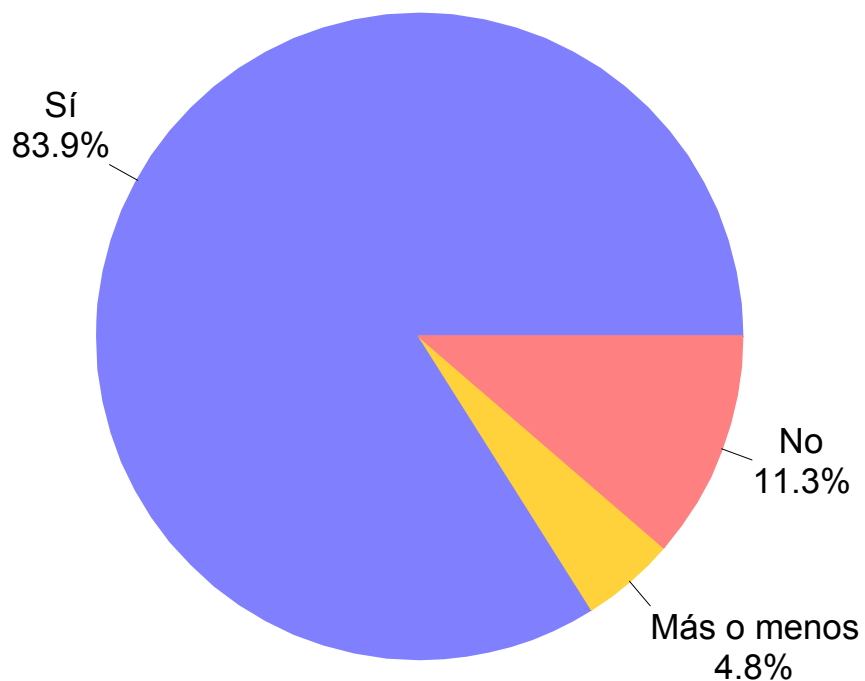
%
n = 415

n = casos evaluados

¿El tiempo que se llevó el operador en darle la información, orientación o la asesoría que usted solicitó fue: ...?

La respuesta o explicación fue clara

Porcentaje del total de encuestados



%
n = 415

¿La **respuesta o explicación** que le dio el operador a su solicitud **fue clara**?

n = casos evaluados

Satisfacción con la orientación o información proporcionada

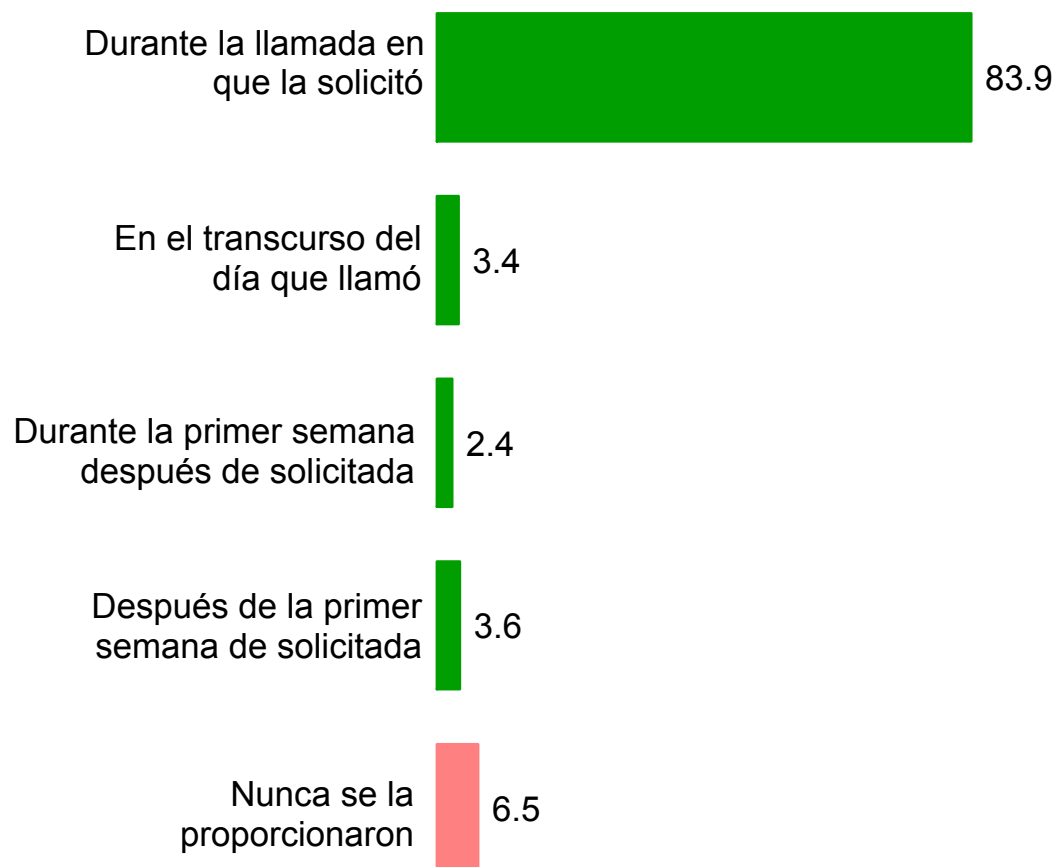
Porcentaje del total de encuestados



¿**Quedó satisfecho** con la información **orientación o la asesoría** que le brindaron?

n = casos evaluados

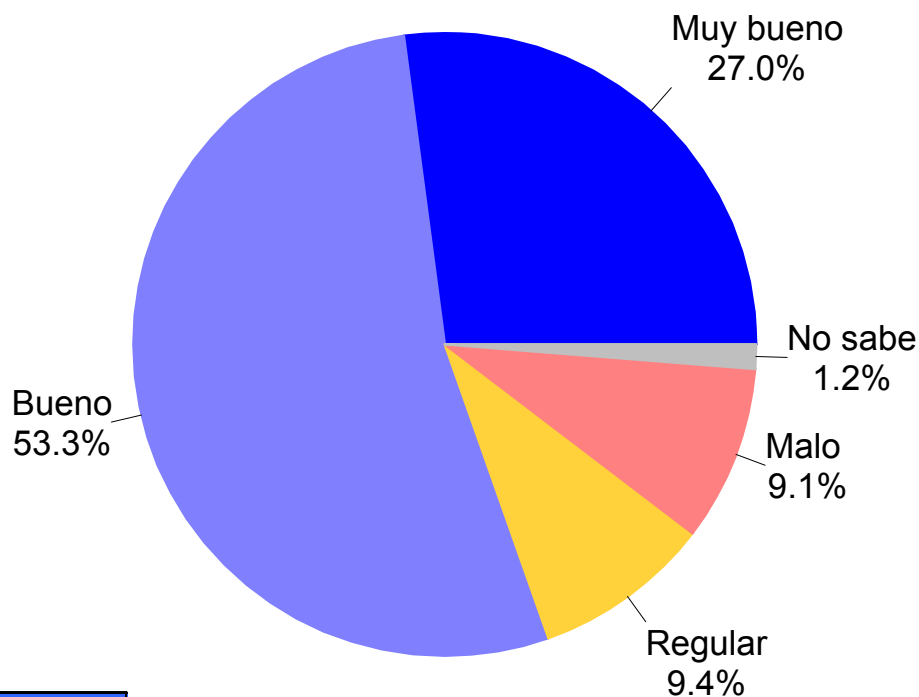
Momento en el que fue proporcionada la asesoría Porcentaje del total de encuestados



%

n= 415

¿Qué calificación le da al sistema de consultas por teléfono? Porcentaje del total de encuestados



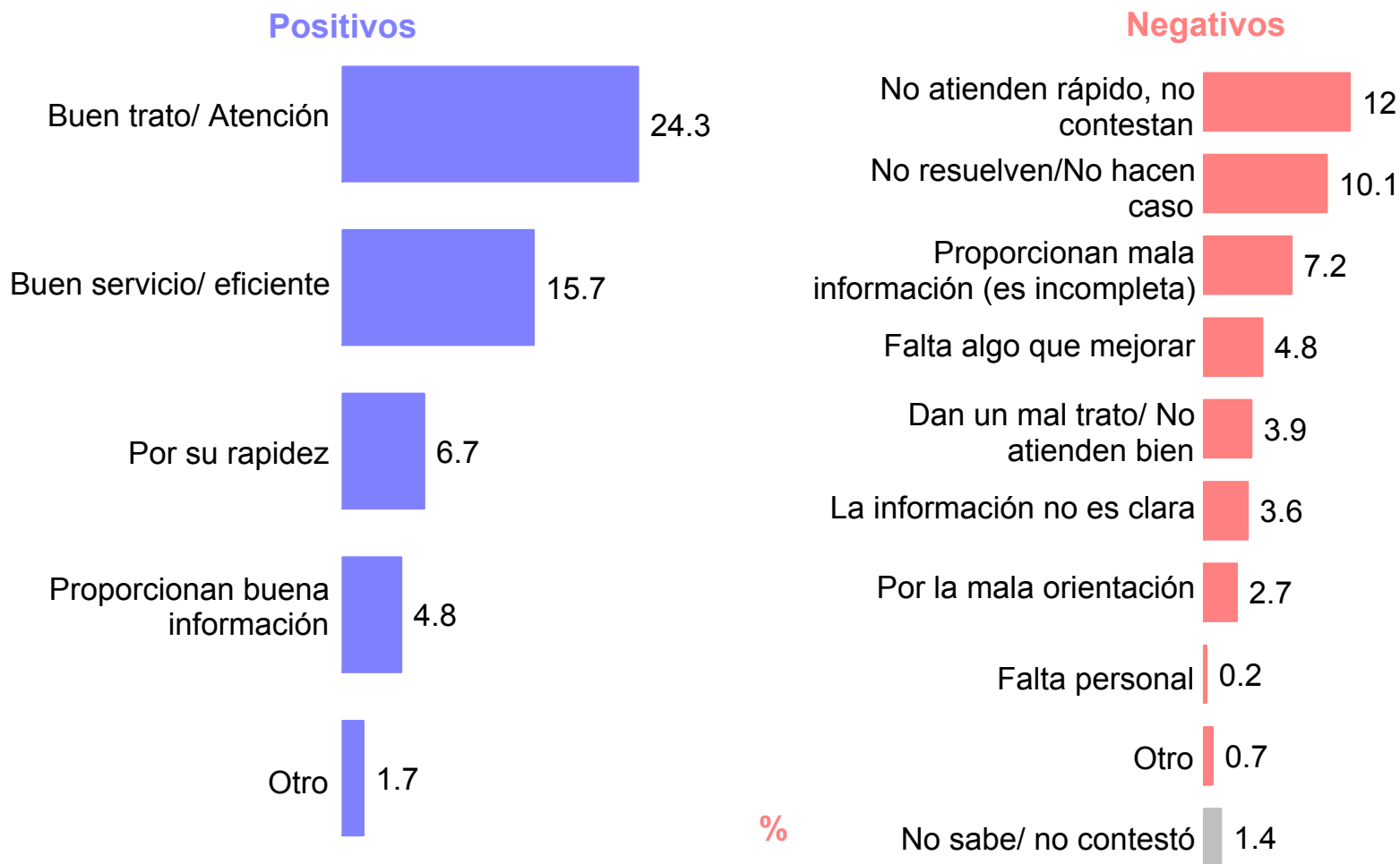
Muy bueno	10
Bueno	8 y 9
Regular	6 y 7
Malo	1 a 5

Calificación Promedio = 8.3

n = 415

Motivos de la calificación al sistema de consultas por teléfono

Porcentaje del total de encuestados



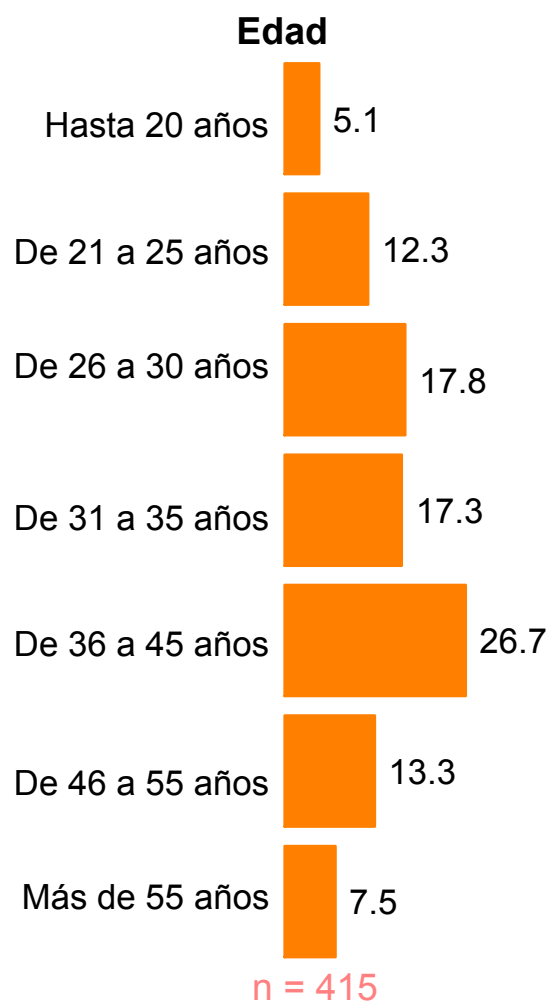
%
n = 415

¿Por qué le da esta calificación?

n = casos evaluados

Perfil de los entrevistados

Porcentaje del total de encuestados

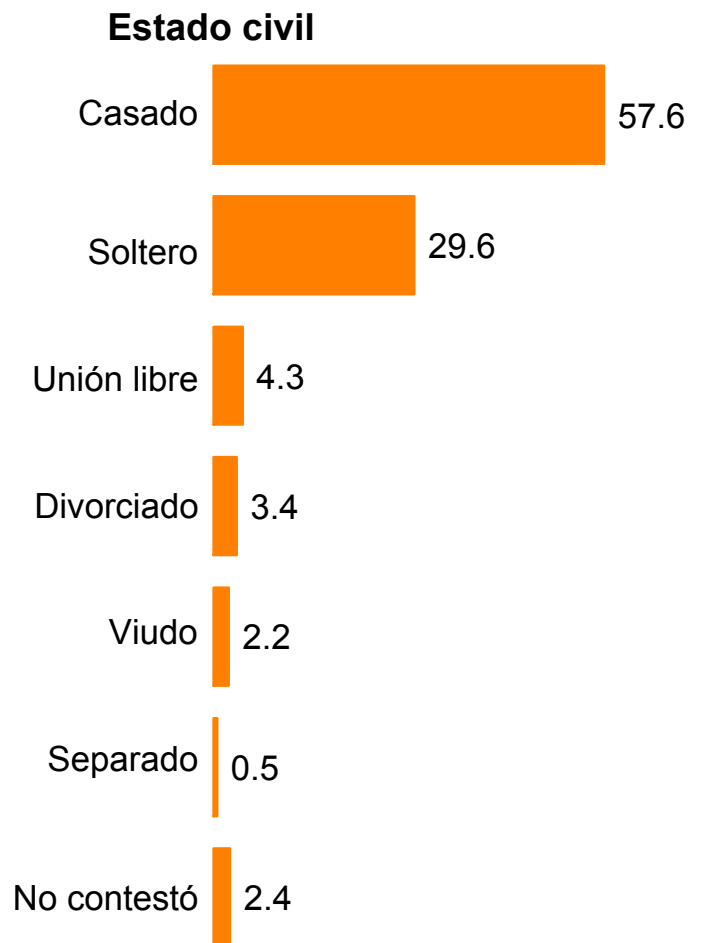


%

n = casos evaluados

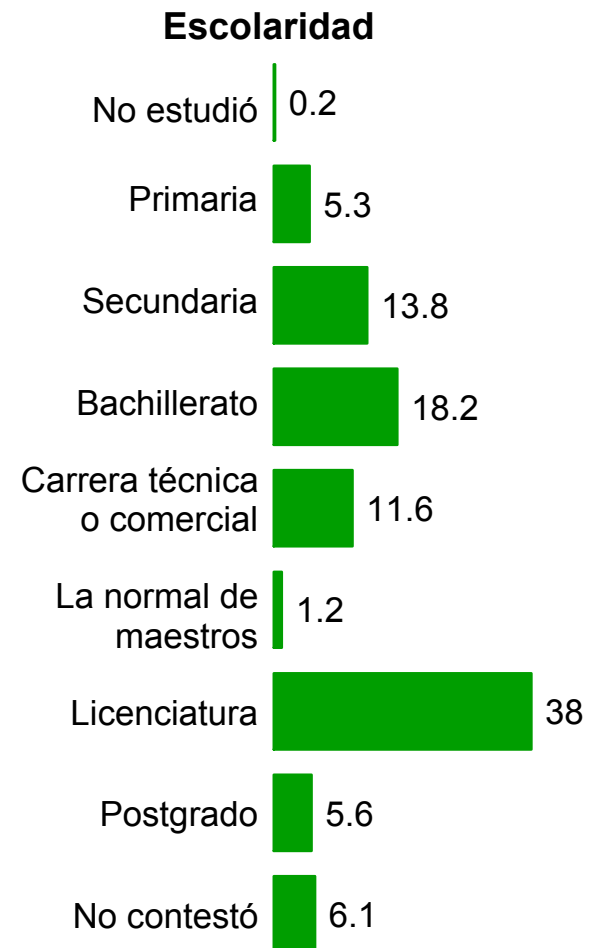
Perfil de los entrevistados

Porcentaje del total de encuestados



n = 415

%



n = 415

n = casos evaluados

Perfil de los entrevistados

Porcentaje del total de encuestados

Ocupación



n = 415

n = casos evaluados

Perfil de los entrevistados

Porcentaje del total de encuestados

