

# Métricas de calidad del servicio

## OBJETIVO

Definir un estándar de velocidad en el servicio de banda ancha.

## DESCRIPCIÓN

De acuerdo con el Artículo 3 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión el término de banda ancha se entenderá por: Acceso de alta capacidad que permite ofrecer diversos servicios convergentes a través de infraestructura de red fiable, con independencia de las tecnologías empleadas, cuyos parámetros serán actualizados por el Instituto periódicamente.

Una forma para determinar la existencia de banda ancha es aquella basada en los servicios a los que se puede tener acceso, por ejemplo (rápida descarga de archivos de internet, calidad de audio equivalente a un CD, servicios de voz y video interactivos), sin embargo, la recomendación I.113 del documento ITU

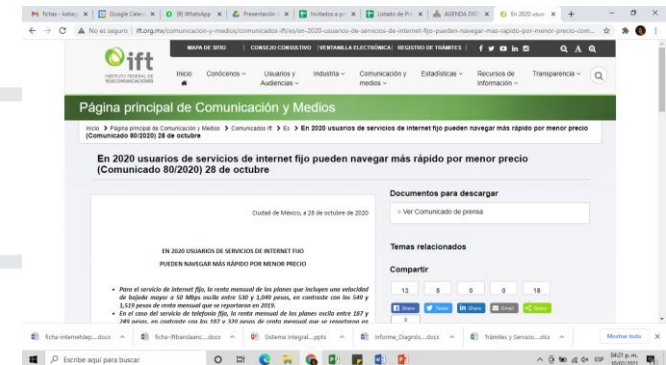
standardization sector (UIT-T) define la banda ancha como la capacidad de transmisión que es más rápida que la velocidad primaria de ISDN, es decir, 1.5 o 2 Mbps. Por lo tanto y derivado de las labores de investigación que se han realizado, se refiere que plataformas de streaming como Youtube requieren 2.5 Mbps de velocidad para poder funcionar correctamente con una resolución SD, además algunas plataformas de video bajo demanda como Netflix, Amazon Prime, Apple Tv, ClaroVideo, etc, refieren que se necesitan al menos 3 Mbps para funcionar de forma óptima.

## IMPACTO

El Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) refiere a la banda ancha en un rango desde los 2 a los 200 Mbps.

Bajo esta definición, todas las dependencias del ejecutivo estatal tienen servicio de banda ancha o superiores con enlaces dedicados de fibra óptica.

<http://www.ift.org.mx/comunicacion-y-medios/comunicados-ift/es/en-2020-usuarios-de-servicios-de-internet-fijo-pueden-navegar-mas-rapido-por-menor-precio-comunicado>



**Meta ADC:** Lograr una cobertura de banda ancha, con velocidad mínima de 2 Mbps de descarga, superior al 90% de los hogares

**Línea de acción:** 1.2.1 Establecer conjuntamente con la Federación las métricas de calidad de servicio y el ritmo al que crecerán los sitios conectados. Comprometer el levantamiento de encuestas de uso y satisfacción de usuario, así como su publicidad

# Evaluación del programa “Colima Conecta”

## OBJETIVO

Conocer la percepción de los usuarios del Servicio de Internet inalámbrico gratuito del programa “Colima Conecta” de las localidades y sitios donde se cuenta con ese servicio y detectar áreas de oportunidad.

## DESCRIPCIÓN

Se aplicaron encuestas de percepción a los beneficiarios del programa “Colima Conecta” de las 46 comunidades y 27 sitios instalados en escuelas públicas de los 10 municipios del Estado de Colima, donde el servicio se encuentra implementado.

La aplicación de la encuesta se realizó a través de un formulario que desplegaba al conectarse al servicio de internet, del 17 de febrero al 08 de marzo del 2021, con una muestra de 378 beneficiarios.

Los criterios evaluados fueron: Velocidad del internet; beneficio en la vida diaria; el rango y alcance de la señal; acceso al punto de conexión; el lugar donde fue instalado; satisfacción con el servicio.

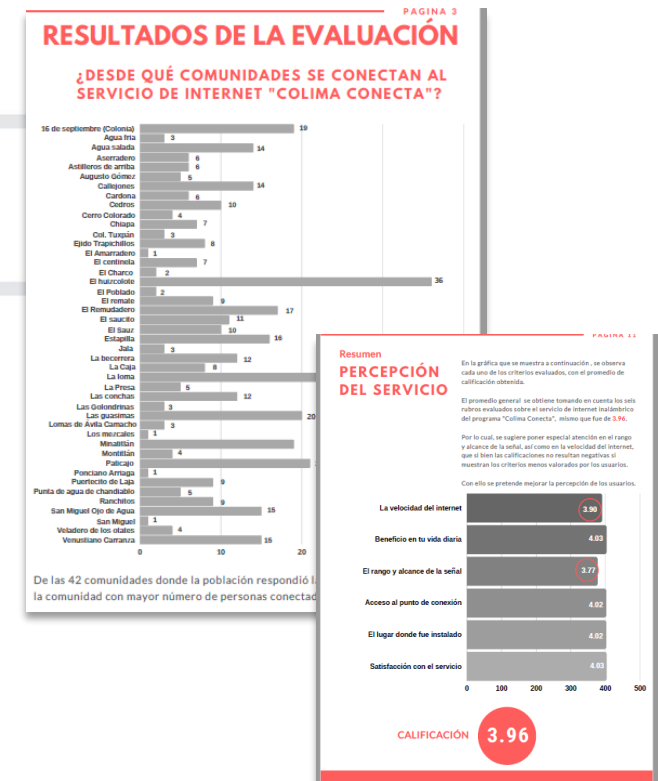
## IMPACTO

Se obtuvo una calificación general de 3.96 de 5, destacan los siguientes resultados:

- 78% de los encuestados utiliza el servicio frecuentemente (diario o dos o tres veces por semana).
- La mayoría de los encuestados utilizan el servicio para cuestiones educativas y como medio de comunicación debido a que en algunas de estas comunidades es limitada la comunicación telefónica.
- 68% de los usuarios califican la velocidad del servicio como excelente o buena.
- Más del 70% de usuarios encuestados consideran como Bueno o excelente el beneficio del programa en su vida diaria.
- 63% de los usuarios encuestados, calificaron como excelente o Buena la calidad del internet que Brinda “Colima Conecta”.
- El 78% de los usuarios encuestados califica como bueno o excelente el grado de satisfacción hacia el servicio de internet.

Detalles de la evaluación:

[https://drive.google.com/file/d/1hICHHHsjTYZ\\_oilsVlejnBvU5fqHlOt2n/view?usp=sharing](https://drive.google.com/file/d/1hICHHHsjTYZ_oilsVlejnBvU5fqHlOt2n/view?usp=sharing)



**Meta ADC:** Lograr una cobertura de banda ancha, con velocidad mínima de 2 Mbps de descarga, superior al 90% de los hogares

**Línea de acción:** 1.2.1 Establecer conjuntamente con la Federación las métricas de calidad de servicio y el ritmo al que crecerán los sitios conectados. Comprometer el levantamiento de encuestas de uso y satisfacción de usuario, así como su publicidad