

INFORME ESTADÍSTICO
TRIANUAL **SOY
USUARIO**

2019-2021





— PRESENTACIÓN

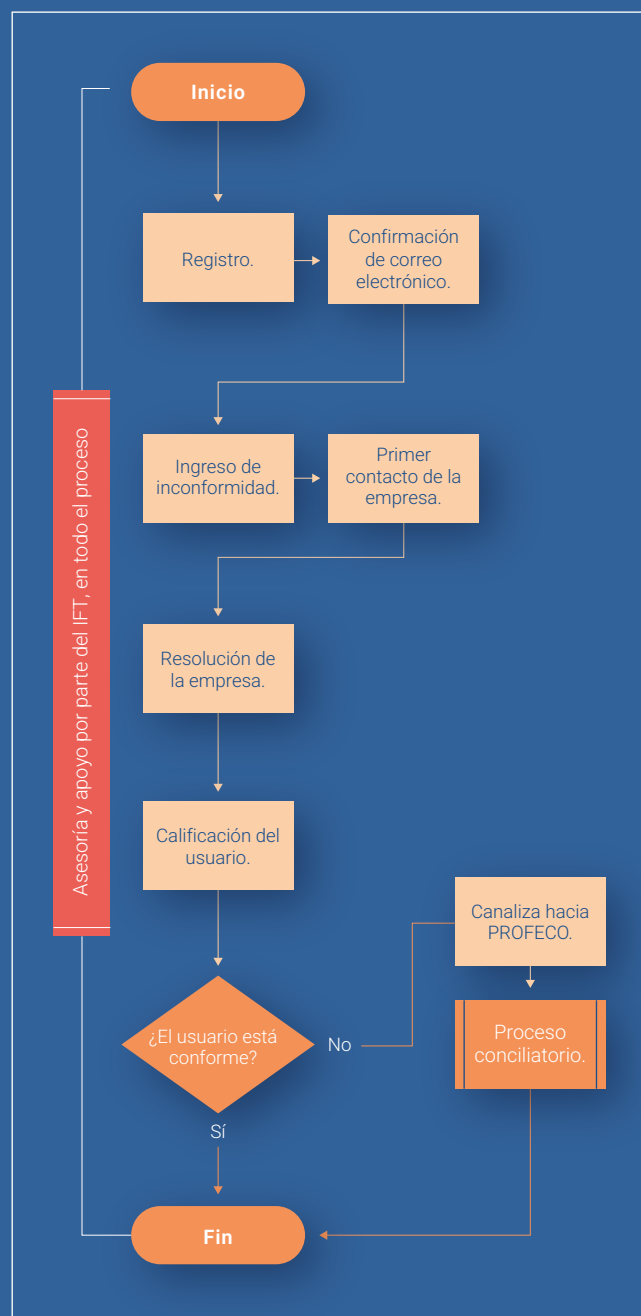
El informe estadístico que se presenta, permite observar la forma en cómo han fluctuado las inconformidades a lo largo de los últimos tres años y tiene como finalidad brindar un panorama más amplio sobre la atención que han otorgado las empresas a los usuarios finales que han utilizado el sistema Soy Usuario para buscar una solución a las problemáticas que presentan.

Este informe estadístico presenta datos concretos y sistematizados, de tal manera que permiten al usuario realizar comparaciones rápidas entre los tres años reportados, así como entre los distintos proveedores de servicios de telecomunicaciones.

Soy Usuario es un medio de pre-conciliación a través del cual los usuarios de servicios de telecomunicaciones pueden ingresar una inconformidad para tener un trato directo con su prestador de servicios. La finalidad de esta herramienta es contar con un medio rápido y eficiente en la resolución de las problemáticas que enfrentan los usuarios, ya que todo el proceso se realiza a través de Internet.

La herramienta es resultado del Convenio de Colaboración suscrito entre el IFT y la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO o Procuraduría) en el año 2014 y renovado el 20 de septiembre de 2016, el cual tiene como objetivos establecer las bases de colaboración, coordinación y concertación, dentro del ámbito de sus respectivas atribuciones; establecer líneas de trabajo conjunto y realizar acciones para asegurar la protección de los derechos e intereses de los consumidores como usuarios de los servicios de telecomunicaciones y; fomentar el intercambio de información que facilite el cumplimiento eficaz de las acciones que, en el ámbito de sus atribuciones y competencias, les corresponda realizar.

El proceso general de atención a inconformidades en el sistema Soy Usuario, es el siguiente:



La presentación de resultados inicia con las estadísticas generales, que incluyen a los estados de la república, servicios y motivos reportados por los usuarios, así como el número de inconformidades recibidas para cada empresa.

El detalle por operador que se enfoca en ocho empresas, mismas que concentran el 94.7% de las inconformidades ingresadas en estos tres años. Se dan a conocer resultados sobre el número de inconformidades respecto de 100,000 líneas o suscriptores; tipo de inconformidad por operador; tiempo de atención; folios remitidos a Profeco y; satisfacción del usuario.

Para cada sección, se dan a conocer hallazgos que permitirán al lector tener un panorama más amplio respecto del resultado presentado. Al final del documento se puede consultar la metodología de cada sección, misma que presenta el detalle de cómo se obtuvieron los resultados.

Se invita a todas las personas que tengan algún problema con su servicio, a utilizar esta valiosa herramienta, ingresando a www.soyusuario.ift.org.mx



— ÍNDICE

Presentación 2

1. Total de inconformidades anuales. 5

2. Estados de la República. 6

2.1 Estados de la República con mayor número de inconformidades. 7

3. Servicios reportados. 8

4. Problemáticas de inconformidad. 10

5. Inconformidades por empresa. 12

5.1 Empresas con mayor número Inconformidades 14

5.1.1 Inconformidades vs. número de líneas o suscriptores. 14

5.1.2 Empresas y tipo de inconformidades. 16

5.1.3 Empresas y folios remitidos a Profeco. 17

5.1.4 Empresas y tiempo de atención. 18

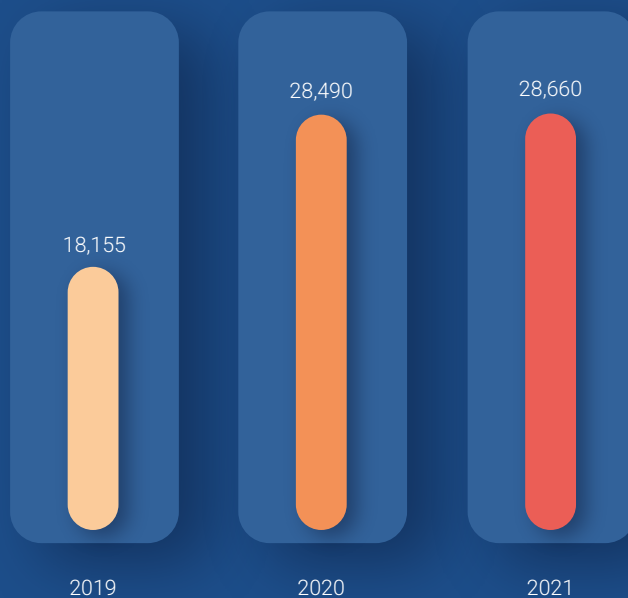
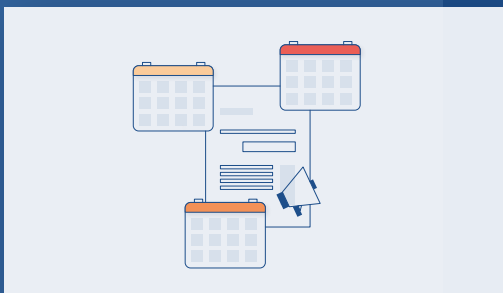
5.1.5 Empresa y folios satisfechos e insatisfechos. 19

Metodología. 20



TOTAL DE INCONFORMIDADES ANUALES.

Inconformidades anuales



HALLAZGOS:

- En el año 2020 hubo un aumento del 56.9% en el ingreso de inconformidades, respecto del 2019.
- Del 2020 al 2021, las inconformidades aumentaron en un 0.6%



2.

— ESTADOS
DE LA REPÚBLICA.

Estado	2019	2020	2021	Total
Ciudad De México	4,850	5,702	5,364	15,916
Estado De México	4,154	5,720	5,158	15,032
Jalisco	1,305	2,160	2,679	6,144
Nuevo León	566	1,545	1,633	3,744
Querétaro	481	1,045	1,908	3,434
Puebla	756	1,249	1,350	3,355
Guanajuato	642	1,211	1,283	3,136
Veracruz	670	1,269	1,172	3,111
Tamaulipas	386	766	793	1,945
Hidalgo	362	547	561	1,470
Yucatán	278	557	502	1,337
Morelos	239	500	529	1,268
Coahuila	268	509	460	1,237
Michoacán	265	502	442	1,209
Chihuahua	269	448	313	1,030
Guerrero	183	392	424	999

Estado	2019	2020	2021	Total
Baja California	247	420	326	993
Sinaloa	195	360	368	923
San Luis Potosí	201	354	361	916
Tabasco	246	372	296	914
Oaxaca	199	358	340	897
Sonora	191	323	379	893
Quintana Roo	187	380	266	833
Chiapas	192	291	308	791
Aguascalientes	177	286	293	756
Durango	116	241	241	598
Tlaxcala	137	231	224	592
Colima	110	251	226	587
Nayarit	81	157	128	366
Campeche	94	135	114	343
Zacatecas	52	135	99	286
Baja California Sur	56	74	110	240



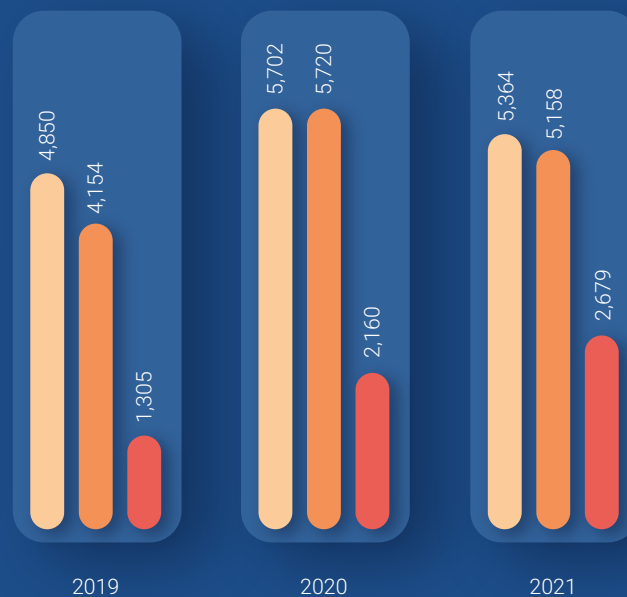
- Los tres estados de la república con mayor número de inconformidades, concentran el 49.3% del total de folios ingresados en el periodo.
- Los estados de la república de los que proviene el mayor número de inconformidades son, en primer lugar, la Ciudad de México, en segundo lugar, el Estado de México y, en tercero, Jalisco.
- Los estados de la república de los que proviene el menor número de inconformidades son Zacatecas y Baja California Sur.

2.1 Estados de la República con mayor número de inconformidades.

Estados con mayor número de inconformidades



- Ciudad de México
- Estado de México
- Jalisco



HALLAZGOS:

- En el 2019, el Estado de México reportó 14.4% menos inconformidades que la Ciudad de México.
- En el año 2020, el Estado de México superó a la Ciudad de México por 0.3% más inconformidades.
- El estado de Jalisco incrementó 105.3% el número de inconformidades en 2021, respecto del 2019.

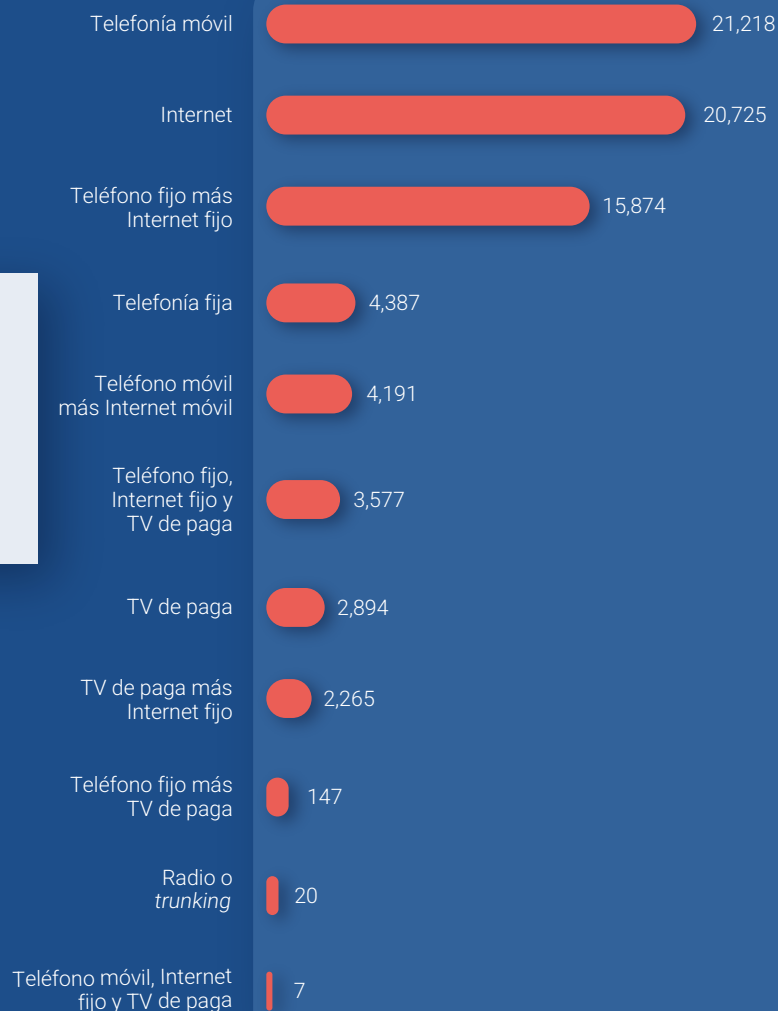
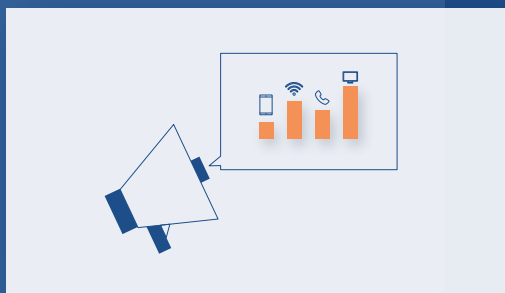


3.

SERVICIOS REPORTADOS.

Servicio	2019	2020	2021
Telefonía móvil	9,153	6,489	5,576
Internet	3,224	8,282	9,219
Teléfono fijo más internet fijo	1,778	7,154	6,942
Telefonía fija	804	1,877	1,706
Teléfono móvil más internet móvil	1,395	1,480	1,316
Teléfono fijo, internet fijo y tv de paga	483	1,302	1,792
Tv de paga	945	993	956
Tv de paga más internet fijo	333	834	1,098
Teléfono fijo más tv de paga	30	69	48
Radio o trunking	10	10	0
Teléfono móvil, internet fijo y tv de paga	0	0	7

■ Total de inconformidades por servicio



HALLAZGOS:

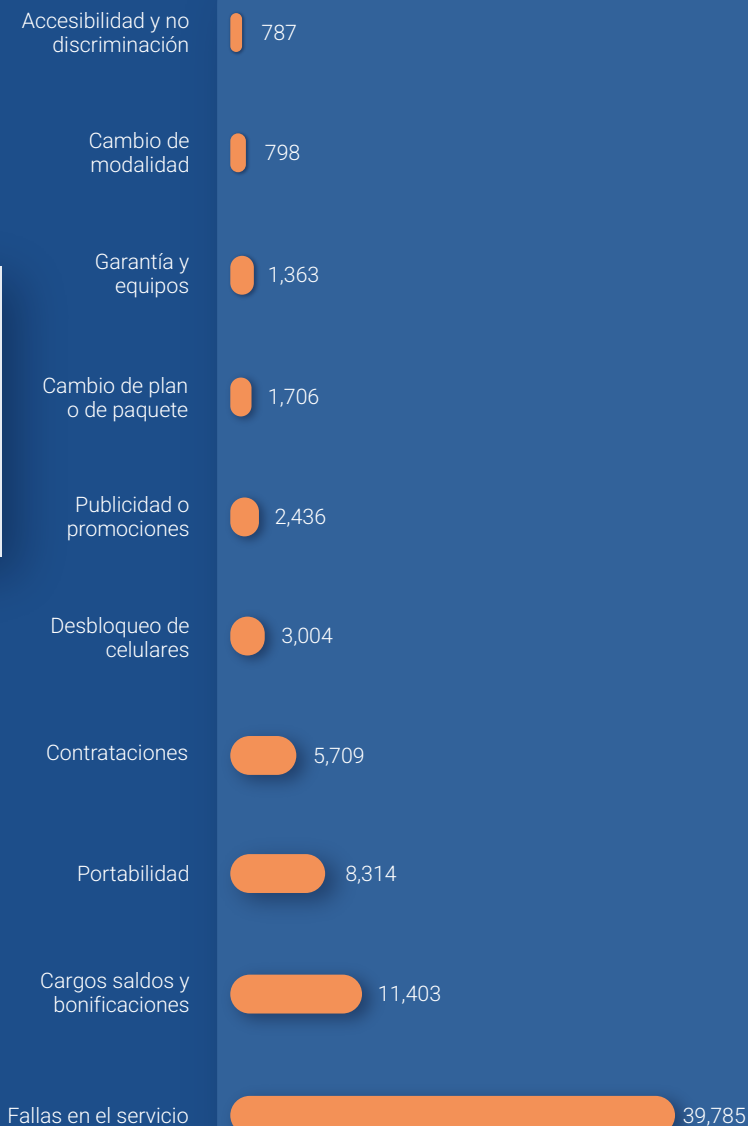
- Las inconformidades relacionadas con el servicio de telefonía móvil disminuyeron 39.1% en 2021, respecto del año 2019.
- La combinación de teléfono fijo más internet fijo, aumentó 290.4% en 2021, respecto de 2019.
- En 2021, los reportes por servicio de internet aumentaron 185.9% con relación a 2019.
- Durante el periodo reportado, el servicio de telefonía móvil fue el más recurrido, representando el 28.2% del total de inconformidades recibidas. Le sigue el servicio de internet, que representa el 27.5% del total.
- La combinación de servicios que tuvieron mayor aumento en 2021, respecto de 2019, son: teléfono fijo más internet fijo (290.4%); teléfono fijo, internet fijo y tv de paga (271%) y; tv de paga más internet fijo (229.7%)



— PROBLEMÁTICAS DE INCONFORMIDAD.

Servicio	2019	2020	2021
Fallas en el servicio	6,306	16,138	17,341
Cargos saldos y bonificaciones	3,547	3,956	3,900
Portabilidad	3,793	2,589	1,932
Contrataciones	1,402	2,192	2,115
Desbloqueo de celulares	772	1,273	959
Publicidad o promociones	737	862	837
Cambio de plan o paquete	282	582	842
Garantía y equipos	750	295	318
Cambio de modalidad	389	303	106
Accesibilidad y no discriminación	177	300	310

■ Total motivos de inconformidad



HALLAZGOS:



- Las inconformidades por cambio de plan o paquete tuvieron un aumento del 198.6% en 2021, respecto de 2019.
- Por otra parte, se presentó una disminución del 72.8% en temas de cambio de modalidad; 57.6% en casos de garantía y equipos y un 49.1% en portabilidad.
- Las fallas en el servicio han sido el principal motivo de inconformidad en el periodo reportado, representan el 52.8% del total recibido en los tres años.



5.

— INCONFORMIDADES POR EMPRESA.



Año	2019	2020	2021	Total
Telmex	3,606	11,269	10,888	25,763
AT&T	6,512	3,258	2,213	11,983
Telcel	2,009	2,216	2,705	6,930
Megacable	866	1,945	3,265	6,076
Izzi	750	2,241	2,904	5,895
Totalplay	685	1,392	1,690	3,767
Movistar	1,417	1,234	924	3,575
Dish	431	443	322	1,196
Sky	181	268	159	608
Blue Telecom	155	161	175	491
Virgin Mobile	95	187	161	443
Axtel	96	172	21	289
Telnor	59	116	60	235
Bait	0	41	157	198
Diri	0	62	112	174
Enlace TPE	36	45	63	144
YO mobile	0	0	107	107
Newww	0	54	44	98
Maxcom	24	27	30	81
Netwey	6	13	57	76
StarTv	12	38	6	56
Weex	21	22	8	51
ENI Networks	1	10	25	36
Yotelco	0	36	0	36
Freedompop	11	9	9	29
Maz Tiempo	1	27	0	28
Alestra	5	11	9	25
Flash Mobile	8	7	7	22
IENTC	1	14	7	22
Gurucomm	8	9	4	21
Gigacable	5	10	6	21
Vasanta	0	5	16	21
Telecomunicaciones 360	7	7	0	14
Hughes México	0	4	10	14

Año	2019	2020	2021	Total
Terared	0	6	7	13
Telecable de Mérida	0	4	9	13
Lantointernet	0	0	13	13
Vive Digital	4	7	0	11
Cosmocable	3	5	2	10
Simplii	3	6	0	9
Diveracy	0	2	7	9
Miio	0	1	8	9
Pret Communique	4	4	0	8
Telecable de Campeche	1	3	4	8
Tv Rey de Occidente	0	7	0	7
MCM	0	5	1	6
Nueva Red Internet	0	4	2	6
Ultravisión	3	2	0	5
Cierto	2	3	0	5
Megamobile	1	4	0	5
Eja Telecom	0	4	1	5
Telecable Hidalgo	0	1	4	5
Hypernet	0	4	1	5
Muchos Megas	0	3	2	5
Live Telecom	0	2	3	5
Cable Sur	0	2	3	5
Wimo	0	0	5	5
Ricardo Cruz Campos	0	4	0	4
Cablevisión Regional	0	2	2	4
Aire Cable	0	1	3	4
Ont Networks	0	0	4	4
Unet Telecom	0	0	4	4
Maya Cable	0	1	2	3
UC Telecomunicaciones	0	2	1	3
Cable Atenas	0	3	0	3
AlmaTel	0	1	2	3
Grupo Inten	0	1	2	3
Compartfon	0	0	3	3

Año	2019	2020	2021	Total
Tv Cable del Guadiana	2	0	0	2
Cablevisión Red	1	1	0	2
Comercializadora IECZA	0	2	0	2
Telesur	0	2	0	2
Wimo	0	2	0	2
Grupo W	0	1	1	2
One Way Consulting	0	2	0	2
Wibospot	0	2	0	2
Consorcio Tv Cable	0	2	0	2
Voz Telecom	0	1	1	2
Riaga Tech	0	1	1	2
Netcom	0	0	2	2
Ads Mobile	0	0	2	2
Cable de Bravo	0	0	2	2
Siconecta	0	0	2	2
Telecable del Mineral	0	0	2	2
Telmov	0	0	2	2
MiMóvil	0	0	2	2
Telecable Red	1	0	0	1
Vission Cable	1	0	0	1
Marcatel	1	0	0	1
Naviga comunicación	1	0	0	1
IFIBRA	1	0	0	1
Qbo Cel	1	0	0	1
Tokamóvil	0	1	0	1
Wifilink	0	1	0	1
Cable Tamps	0	1	0	1
IP Matrix	0	1	0	1
Impacto telecomunicaciones	0	1	0	1
Inten Plug	0	1	0	1
Multiplus	0	1	0	1
Linktec	0	1	0	1
Maxicable de México	0	1	0	1

Año	2019	2020	2021	Total
Maya Cable de Carillo Puerto	0	1	0	1
Six Móvil	0	1	0	1
Velázquez Juárez y Asociados	0	1	0	1
Altus Telecomunicaciones	0	1	0	1
Maya Telecom	0	1	0	1
Retemex	0	1	0	1
Sistema CV Siete	0	1	0	1
Velazquez Juárez Asociados	0	1	0	1
Aba Telecomunicaciones	0	0	1	1
Convergía	0	0	1	1
Coppel	0	0	1	1
Elara Comunicaciones	0	0	1	1
Estv Cable	0	0	1	1
Procom	0	0	1	1
Sierra Norte Televisión por cable	0	0	1	1
Tv Cable de Pachuca	0	0	1	1
4 Play Digital	0	0	1	1
Abix	0	0	1	1
Cable RV	0	0	1	1
Exis	0	0	1	1
José Antonio Chavero	0	0	1	1
Rodrigo Álvarez	0	0	1	1
Terabyte	0	0	1	1
Tricomx	0	0	1	1
Turbored	0	0	1	1
Inter Cable Conexión	0	0	1	1
Oui	0	0	1	1
Pulsar	0	0	1	1
Viasat	0	0	1	1
Her Mobile	0	0	1	1
Wifmax	0	0	1	1



HALLAZGOS:

- Durante el periodo reportado, se recibieron inconformidades para 132 operadores de servicios de telecomunicaciones.
- El 94.7% de las inconformidades ingresadas en los 3 años reportados, lo concentran 8 operadores.
- La empresa Telmex concentra el 37.4% del total de inconformidades ingresadas de 2019 a 2021.
- AT&T recibió el 17.4% de los reportes presentados por los usuarios.
- Las inconformidades ingresadas contra la empresa Telcel representan el 10.1% del total.
- 46 empresas recibieron 1 folio en el periodo reportado.

5.1 Empresas con mayor número Inconformidades

5.1.1 Inconformidades vs. número de líneas o suscriptores.

Folios telefonía móvil

Operador	Inconformidades	Líneas	Inconformidades por 100,000 líneas o suscriptores
AT&T	11,559	19,111,760	60.48
Megacable	103	324,392	31.75
Movistar	3,402	23,037,805	14.77
Telcel	6,084	78,532,574	7.75

Folios de telefonía fija

Operador	Inconformidades	Líneas	Inconformidades por 100,000 líneas o suscriptores
Telmex	7,323	10,588,999	69.16
Totalplay	806	3,238,188	24.89
Izzi	918	4,534,870	20.24
Megacable	519	2,601,188	19.95

Folios de Internet móvil

Operador	Inconformidades	Líneas	Inconformidades por 100,000 líneas o suscriptores
AT&T	359	18,361,370	1.96
Movistar	137	10,343,739	1.32
Telcel	820	72,832,751	1.13

Folios de Internet fijo

Operador	Inconformidades	Líneas	Inconformidades por 100,000 líneas o suscriptores
Telmex	18,333	9,502,555	192.93
Dish	198	124,150	159.48
Megacable	4,335	3,436,982	126.13
Izzi	3,881	3,477,911	111.59
Totalplay	2,382	2,959,315	80.49

Folios tv de paga

Operador	Inconformidades	Suscripciones	Inconformidades por 100,000 líneas o suscriptores
Dish	997	1,220,829	81.67
Megacable	1,117	3,243,109	34.44
Totalplay	531	1,915,698	27.72
Izzi	940	4,959,721	18.95

Indice

HALLAZGOS:

- Para el servicio de telefonía móvil, AT&T obtuvo el mayor número de inconformidades, respecto de 100,000 líneas.
- La empresa Telmex recibió un mayor número de reportes en el servicio de telefonía fija.
- Respecto de los servicios de internet móvil e internet fijo, AT&T y Telmex recibieron un mayor número de inconformidades, respectivamente.
- Para televisión de paga, Dish recibió 81.67 inconformidades, respecto de 100,000 suscripciones, siendo la empresa con mayor número de reportes por ese servicio.

5.1.2 Empresas y tipo de inconformidades.

	Telmex	AT&T	Telcel	Megacable	Izzi	Totalplay	Movistar	Dish
Fallas en el servicio	79.6%	13.4%	29.5%	71.3%	64.1%	36.5%	20.0%	23.8%
Cargos saldos y bonificaciones	7.6%	25.7%	28.6%	8.6%	14.0%	19.3%	17.5%	36.8%
Portabilidad	3.0%	27.7%	13.4%	3.3%	5.7%	12.4%	27.7%	0.0%
Contrataciones	5.2%	5.5%	4.5%	11.0%	8.7%	19.1%	5.1%	31.5%
Desbloqueo de celulares	0.0%	15.3%	4.1%	0.0%	0.1%	0.0%	12.8%	0.0%
Publicidad o promociones	0.9%	3.2%	10.7%	1.4%	2.1%	4.8%	8.3%	1.8%
Cambio de plan o paquete	2.3%	0.6%	1.4%	3.0%	4.0%	5.5%	1.0%	4.1%
Garantía y equipos	0.4%	4.1%	3.5%	0.8%	0.5%	1.2%	3.7%	1.3%
Cambio de modalidad	0.0%	3.8%	2.8%	0.0%	0.0%	0.0%	2.4%	0.0%
Accesibilidad y no discriminación	1.0%	0.7%	1.5%	0.6%	0.8%	1.2%	1.5%	0.7%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

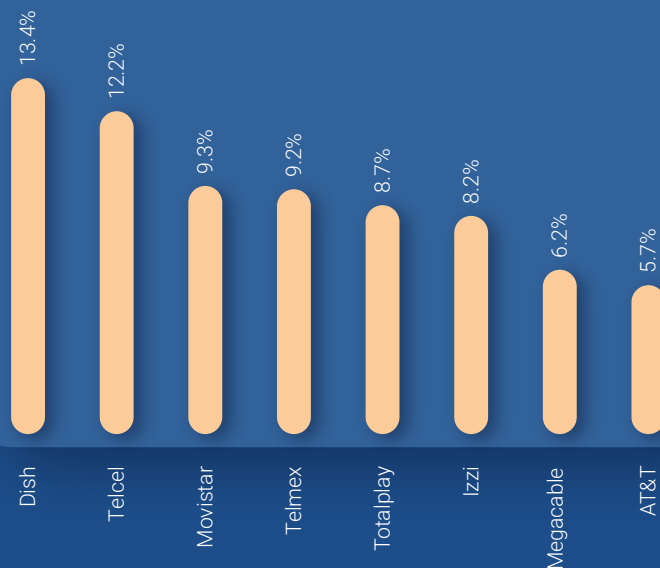
HALLAZGOS:



- La empresa Telmex recibió el mayor porcentaje de inconformidades por fallas en el servicio, seguido de cargos, saldos y bonificaciones.
- AT&T tuvo el mayor número de reportes por portabilidad, seguidos de cargos, saldos y bonificaciones.
- Por su parte, Telcel recibió mayor número de inconformidades por fallas en el servicio y, en segundo lugar, por cargos, saldos y bonificaciones.
- Megacable recibió el mayor número de reportes por fallas en el servicio, seguido de contrataciones.
- El mayor porcentaje de reportes para la empresa Izzi fue por fallas en el servicio, seguido de cargos, saldos y bonificaciones.
- Totalplay recibió mayores inconformidades por fallas en el servicio y, en segundo lugar, cargos, saldos y bonificaciones.
- La empresa Movistar recibió un mayor número de quejas por portabilidad, seguidas de fallas en el servicio.
- Las principales inconformidades hacia la empresa Dish fueron por cargos, saldos y bonificaciones, seguidas de contrataciones.

5.1.3 Empresas y folios remitidos a Profeco.

Empresas y folios remitidos a Profeco.



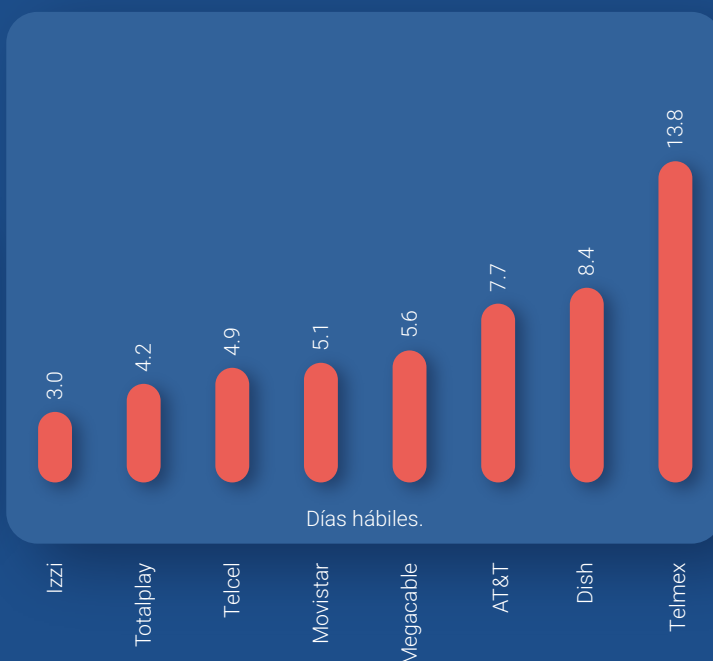
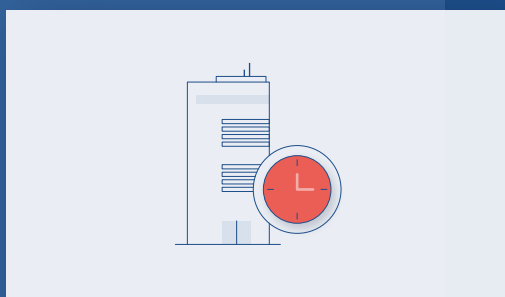
HALLAZGOS:



- La empresa de la que se remitió un mayor número de casos hacia Profeco fue Dish, seguida de Telcel y Movistar. Ello, con relación al número de inconformidades ingresadas durante los tres años reportados.

5.1.4 Empresas y tiempo de atención.

Empresas y tiempo de atención.

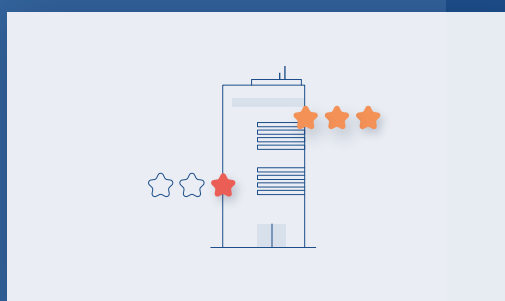


HALLAZGOS:

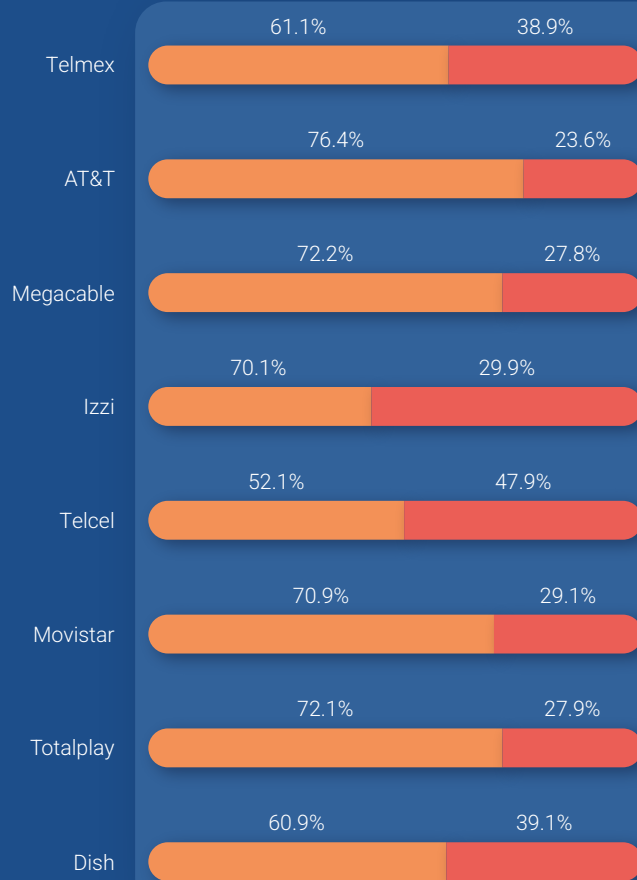
- La empresa que dio atención a las inconformidades en el menor tiempo fue Izzi.
- El operador que tardó más tiempo en dar respuesta a los usuarios fue Telmex.
- Los ocho operadores estuvieron por debajo de los 15 días hábiles establecidos como límite para la atención de las inconformidades.

5.1.5 Empresa y folios satisfechos e insatisfechos.

Empresa y folios satisfechos e insatisfechos



● Satisfechos
● Insatisfechos



HALLAZGOS:

- La empresa que obtuvo el mayor número de calificaciones de satisfacción por parte de los usuarios atendidos, fue AT&T, seguida de Megacable y Totalplay.
- Telcel obtuvo el mayor porcentaje de insatisfacción por parte de los usuarios, seguido de Dish y Telmex.





METODOLOGÍA.

Para la elaboración del presente informe estadístico, se tomaron en cuenta las inconformidades ingresadas en los años 2019, 2020 y 2021. En los casos en que se requiere análisis más a fondo, el mes de actualización de cada base anual se realizó en el mes de marzo del año siguiente, ello a fin de comprobar que los todos los casos estuvieran atendidos y/o cerrados.

Especificaciones por sección:

Total de inconformidades anuales. Se tomaron en cuenta las inconformidades ingresadas en cada año y se realizó la sumatoria de las mismas.

Estados de la República con mayor número de inconformidades. Se contemplan las inconformidades ingresadas, de manera anual, haciendo la sumatoria por estado de la República. Se realiza una comparación entre los tres estados con mayor número de inconformidades recibidas.

Servicios reportados. Se tomaron en cuenta los datos reportados cada año, de manera trimestral, realizando la sumatoria.

Los servicios corresponden a aquellos seleccionados por los usuarios al momento de ingresar la inconformidad, para el catálogo pre existente en el sistema.

Problemáticas de inconformidad. Se tomaron en cuenta los datos reportados cada año, de manera trimestral, realizando la sumatoria y separación por año.

Las problemáticas de las inconformidades son seleccionados directamente por los usuarios al momento de ingresar su inconformidad, para el catálogo pre existente en el sistema.

Inconformidades por empresa. Se tomaron en cuenta los datos reportados, de manera trimestral, cada año, realizando la sumatoria y separación por año.

En la tabla se representa al número de total de operadores que recibieron inconformidades durante el periodo reportado.

Inconformidades vs. número de líneas o suscriptores. Se tomaron en cuenta los datos anuales por empresa, realizando la sumatoria para los tres años. Para realizar el análisis, se toman en cuenta las bases de datos con corte al mes de marzo de cada año siguiente, es decir:

Año de la base

Mes de corte

2019	Marzo de 2020
2020	Marzo de 2021
2021	Marzo de 2022

El número de líneas o suscriptores se tomó del Banco de Información de Telecomunicaciones (BIT) del IFT, disponible en la liga <https://bit.ift.org.mx/BitWebApp/descargaDatos.xhtml> Fecha de consulta: 29 de marzo de 2022.

Mes de actualización de datos en BIT: Telefonía móvil junio de 2021; telefonía fija junio de 2021; Internet móvil septiembre de 2021; internet fijo junio de 2021 y; televisión de paga junio de 2021.

Dado que el BIT solo contempla servicios únicos (no empaquetados), se tomaron en cuenta los servicios que reportaron los usuarios en primer lugar.

Para mostrar la relación entre el número de inconformidades contra el número de líneas o suscriptores, se aplicó la siguiente fórmula:

$$NQ_{o,t} = ((\sum NI_{o,t}) / (L_{o,t})) * 100,000$$

Donde $NQ_{o,t}$ se refiere al número de inconformidades por cada 100,000 líneas por operador o ; $\sum NI_{o,t}$ es el número total de quejas por operador o durante el periodo t y dividido por el número total de líneas o suscriptores L de cada operador.

Lo anterior se aplicó para las ocho empresas con el mayor número de inconformidades en el periodo.

Servicio más reportado por empresa. Se tomaron en cuenta los datos anuales por empresa, realizando la sumatoria para los tres años. Se contemplaron los servicios que reportaron los usuarios en primer lugar (no empaquetados).

Para realizar el análisis, se toman en cuenta las bases de datos con corte al mes de marzo de cada año siguiente, es decir:

Año de la base	Mes de corte
2019	Marzo de 2020
2020	Marzo de 2021
2021	Marzo de 2022

Lo anterior se aplicó para las ocho empresas con el mayor número de inconformidades en el periodo.

Empresas y folios remitidos a Profeco. Se toman en cuenta los datos anuales por empresa, realizando la sumatoria para los tres años.

La fórmula utilizada es: (total de inconformidades remitidas a Profeco *100) / total de folios canalizados al operador.

Para realizar el análisis, se tomaron en cuenta las bases de datos con corte al mes de marzo de cada año siguiente, es decir:

Año de la base	Mes de corte
2019	Marzo de 2020
2020	Marzo de 2021
2021	Marzo de 2022

Lo anterior se aplicó para las ocho empresas con el mayor número de inconformidades en el periodo.

Empresa y folios satisfechos e insatisfechos. Se toman en cuenta los datos anuales por empresa, realizando la sumatoria para los tres años.

Las fórmulas utilizadas son:

$(\text{total de inconformidades calificadas como satisfechas} * 100) / \text{total de folios calificados por empresa.}$

$(\text{total de inconformidades calificadas como insatisfechas} * 100) / \text{total de folios calificados por empresa.}$

Para realizar el análisis, se toman en cuenta las bases de datos con corte al mes de marzo de cada año siguiente, es decir:

Año de la base	Mes de corte
2019	Marzo de 2020
2020	Marzo de 2021
2021	Marzo de 2022

Lo anterior para las ocho empresas con el mayor número de inconformidades en el periodo.



INFORME ESTADÍSTICO
TRIANUAL **SOY**
USUARIO 2019-2021



INSTITUTO FEDERAL DE
TELECOMUNICACIONES



<http://www.ift.org.mx>

Insurgentes Sur #1143, Col. Nochebuena
Demarcación Territorial Benito Juárez
C.P. 03720, CDMX

Tel: 55 5015 4000 / 800 2000 120