

INFORME ESTADÍSTICO  
**SOY USUARIO 2016**  
OCTUBRE - DICIEMBRE



Soy Usuario 2016

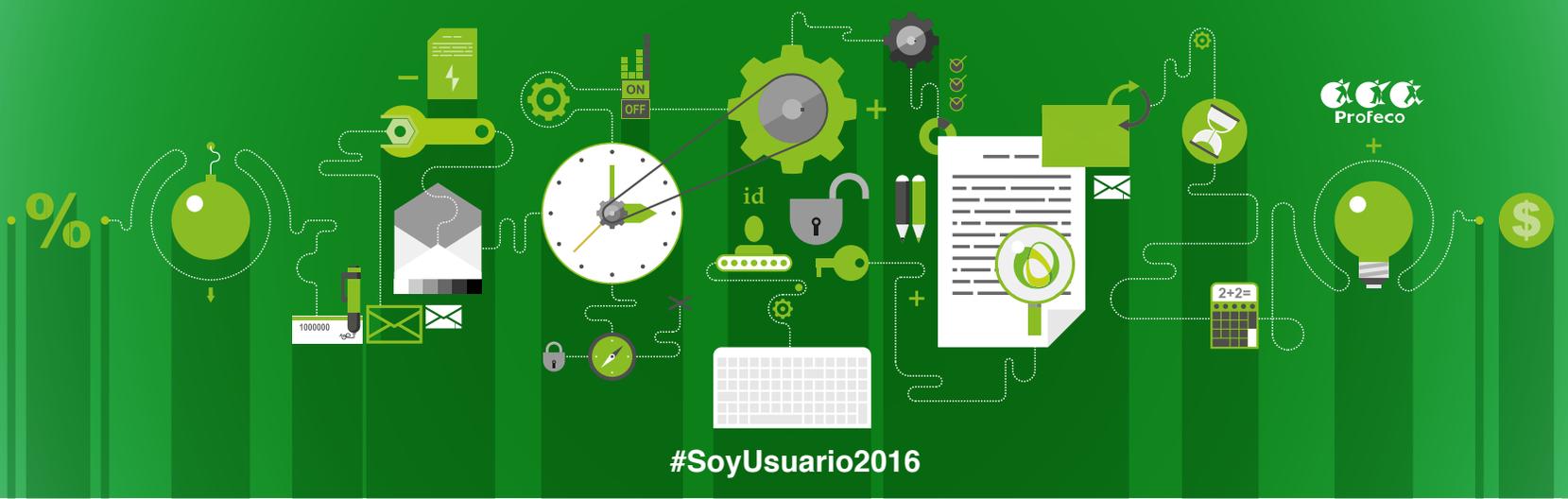
---

 Octubre - Diciembre

---

- 1** Introducción
- 2 Informe
- 3 Conclusiones

# 01 INTRODUCCIÓN



INFORME ESTADÍSTICO



Soy Usuario 2016

 Octubre - Diciembre

## Introducción

Soy Usuario es una herramienta de fácil uso a través de Internet que permite un mayor acercamiento entre los prestadores de servicios de telecomunicaciones y sus clientes, así como entre los usuarios de éstos servicios y las autoridades; ya que privilegia el proceso de pre conciliación.

La información estadística que se presenta, contempla el número de inconformidades ingresadas en el cuarto trimestre de 2016 y tiene la finalidad de dar a conocer el comportamiento de las empresas respecto de la atención que brindan a través de la plataforma.

Entre la información relevante que se puede consultar, se encuentra el servicio reportado, el número de inconformidades por operador, el tipo de problemáticas que presentan los usuarios y el tiempo promedio de atención.

Soy Usuario es resultado del Convenio de Colaboración suscrito entre el IFT y la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) en el 2014 y refrendado el 20 de septiembre

de 2016, con la finalidad de fortalecer los mecanismos de verificación e intercambio de información en beneficio de los usuarios de telecomunicaciones.

Al ser un medio de pre conciliación, la inconformidad es enviada directamente al proveedor de servicios para que ofrezca una solución; en caso de que la respuesta no le sea satisfactoria al usuario, éste puede solicitar la revisión del caso por parte de PROFECO. Por su parte, el IFT asesora y apoya a la resolución del 100% de los casos de portabilidad y obtiene insumos para monitorear la calidad general de los servicios.

Soy Usuario obtuvo el reconocimiento de Buenas Prácticas 2016 por parte de la organización internacional Regulatel, mismo que fue otorgado en el mes de noviembre del 2016.

Se invita a todas las personas que presenten problemas con su servicio a utilizar esta herramienta.

- 1** Introducción
- 2 Informe
- 3 Conclusiones

INFORME  
ESTADÍSTICO

---



Soy Usuario 2016

---

 Octubre - Diciembre

---

-  1 Introducción
-  2 Informe
-  3 Conclusiones

# 02 INFORME





A continuación se presenta el gráfico 3 donde se informa el estatus de las **3,179** inconformidades ingresadas.

Es de resaltar que “Terminadas” corresponde aquellas en que ya se dio atención al usuario, o en las cuales la empresa no dio respuesta en el plazo máximo de 15 días hábiles y el IFT las habilitó para que, en su caso, los usuarios solicitaran la intervención de PROFECO; “Proceso”, los casos que aún están en análisis por parte del proveedor; “Desechadas”, a las inconformidades en que los usuarios ya no dieron seguimiento, y “Canceladas”, las que fueron inhabilitadas por duplicidad o a solicitud del interesado.

En el gráfico 4 se aprecia la distribución de las inconformidades “Terminadas”, las cuales incluyen 9 folios atendidos por el IFT.

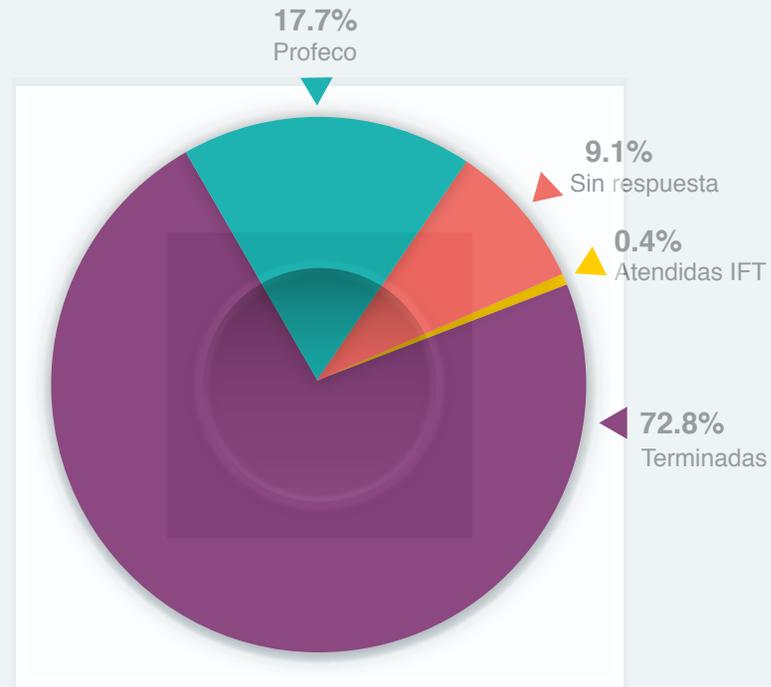
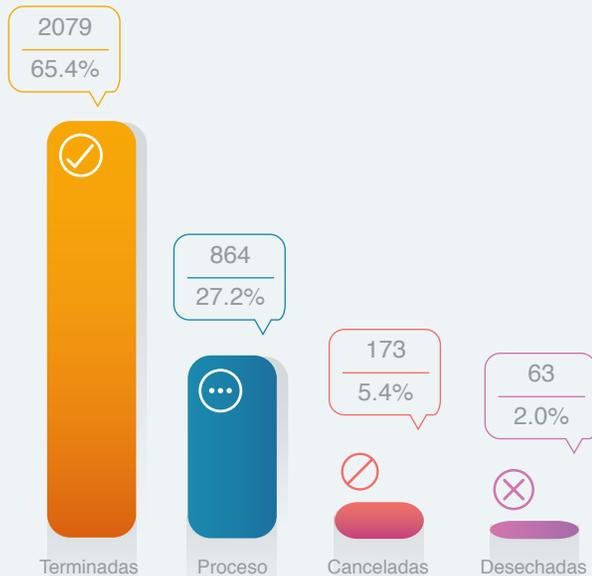


Gráfico 3. Estatus de inconformidades recibidas.

Gráfico 4. Distribución de inconformidades terminadas.

INFORME ESTADÍSTICO



Soy Usuario 2016

📅 Octubre - Diciembre

- 1 Introducción
- 2 Informe**
- 3 Conclusiones

Como parte de las acciones de apoyo al usuario, la PROFECO otorgó asesoría sobre el ejercicio de sus derecho a 2,842 (89.4%) de los folios recibidos, a través de la plataforma. Además, durante los meses de octubre a diciembre, recibió 521\* inconformidades en que los interesados no llegaron a un acuerdo con su operador.



Gráfico 5. Atención brindada por PROFECO.

Nota.

\* Los 521 casos están divididos en 368 folios ingresados en el periodo reportado y 153 de meses anteriores.

INFORME ESTADÍSTICO



Soy Usuario 2016

Octubre - Diciembre

- 1 Introducción
- 2 Informe**
- 3 Conclusiones

Dentro de la plataforma, los interesados clasifican el tipo de problemática que reportan. A continuación se presenta el desglose, donde el rubro “Fallas en el servicio” representa la principal causal de queja, mientras que “Accesibilidad” es la menos recurrida.

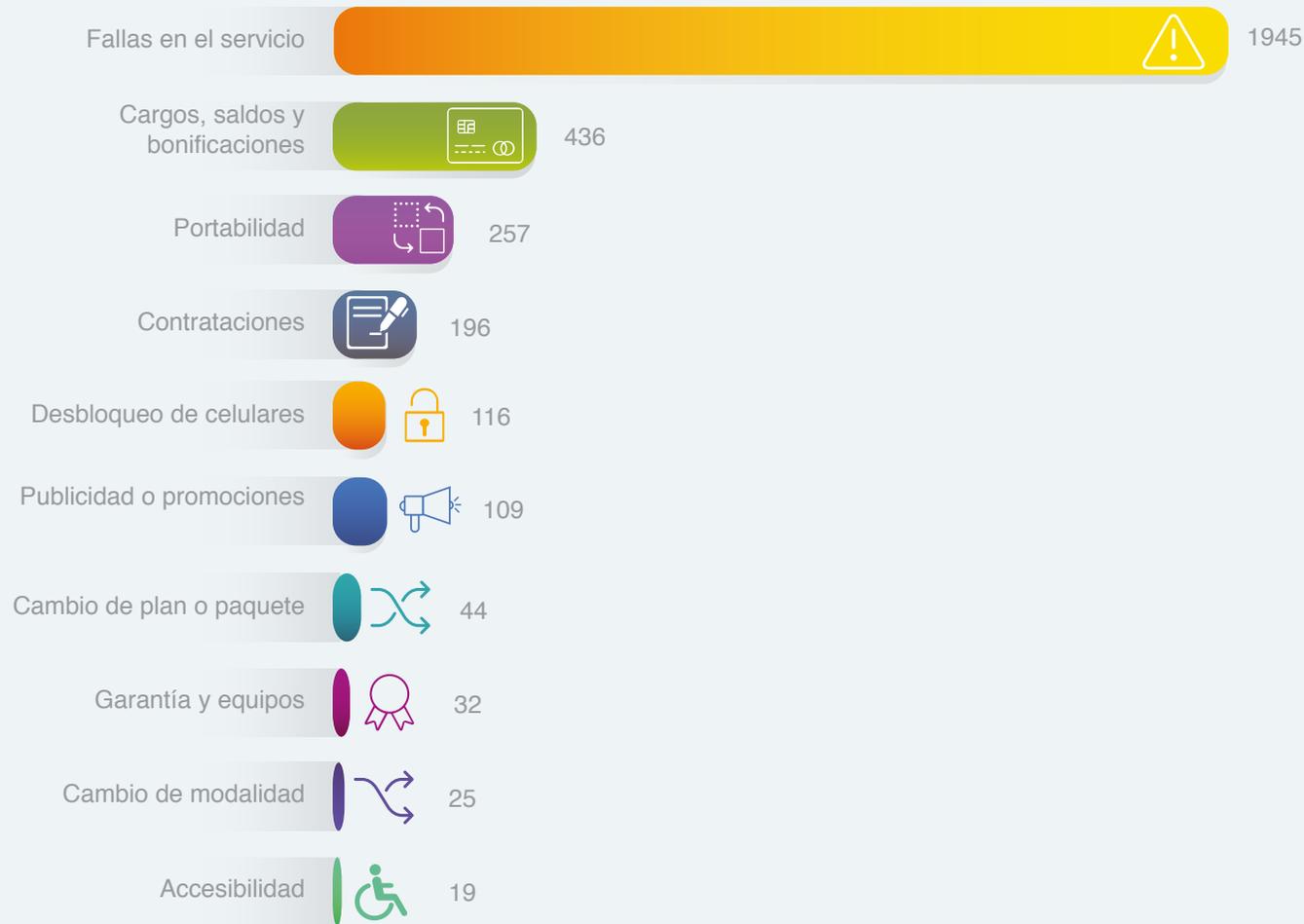


Gráfico 6. Inconformidades por tipo de problemática.

INFORME ESTADÍSTICO



Soy Usuario 2016

Octubre - Diciembre

- 1 Introducción
- 2 Informe**
- 3 Conclusiones

Debido a que las “Fallas en el servicio” representan el 61.2% del total de inconformidades ingresadas, a continuación se presenta el desglose tanto por tipo de servicio como por estatus.

Es de mencionar que, de acuerdo con el gráfico 7, las problemáticas relacionadas con servicios de Internet ocupan el primer lugar, mientras que Televisión de paga fue el menos recurrido.

Respecto de este tipo de Inconformidad, el 64.5% están terminadas y el 29.6% se encuentran en proceso de resolución, según el gráfico 8.

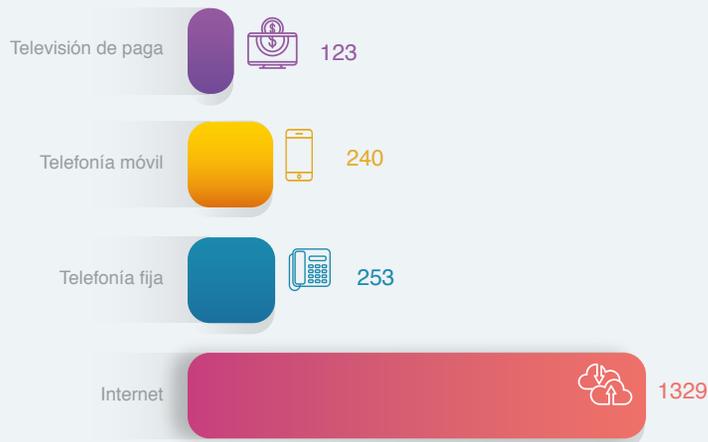


Gráfico 7. Inconformidades sobre “fallas en el servicio” por tipo de servicio.

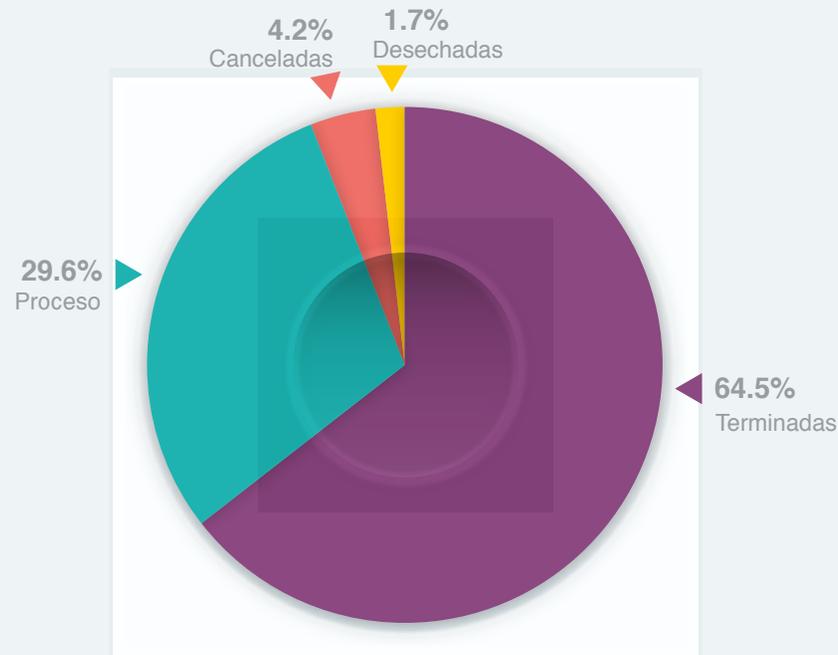


Gráfico 8. Estatus de las inconformidades ingresadas como “fallas en el servicio”.



## Soy Usuario 2016

Octubre - Diciembre

- 1 Introducción
- 2 Informe**
- 3 Conclusiones

Del total de inconformidades ingresadas, se canalizaron a los prestadores de servicios 2,997 folios, eliminando los 9 casos atendidos por el IFT y los 173 cancelados. A continuación se presenta el gráfico por empresa responsable de la atención.

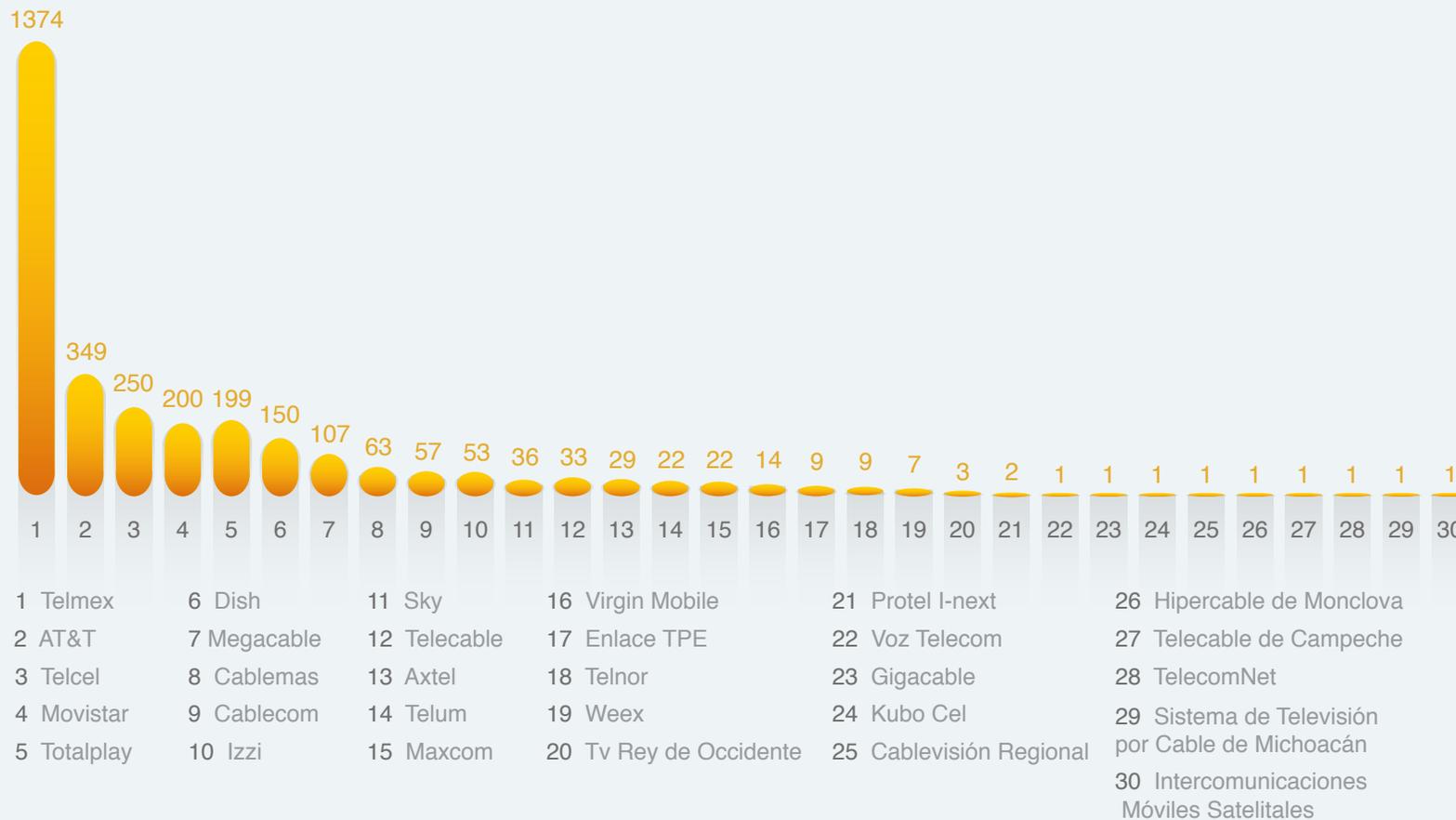


Gráfico 9. Distribución de inconformidades por operador.

INFORME ESTADÍSTICO



Soy Usuario 2016

Octubre - Diciembre

1 Introducción

**2 Informe**

3 Conclusiones

Por lo que hace a la relación existente entre el número de líneas o suscriptores y las inconformidades recibidas, a continuación se presenta el porcentaje, contemplando a los operadores con más de 100 casos turnados.

Empresa	Líneas o suscriptores	Inconformidades	Porcentaje de inconformidades en relación con el número de líneas o suscriptores
Totalplay	302,559	199	0.06577%
Telmex	11,828,611	1374	0.01162%
Megacable	929,578	107	0.01151%
*Dish	3,332,434	150	0.00450%
*At&t	9,955,098	349	0.00351%
*Movistar	25,928,806	200	0.00077%
*Telcel	72,674,661	250	0.00034%

Tabla 2. Distribución de inconformidades y cantidad de líneas o suscriptores por operador.

**Notas.**

- 1.- Para los concesionarios marcados con (\*) se reporta el número de suscriptores.
- 2.-El número de líneas o suscriptores se tomó del "Segundo Informe Trimestral Estadístico 2016" del IFT, disponible en <http://www.ift.org.mx/estadisticas/informes-estadisticos-1er-y-2do-trimestre-2016>

INFORME ESTADÍSTICO



Soy Usuario 2016

Octubre - Diciembre

1 Introducción

2 **Informe**

3 Conclusiones

A continuación se presenta el estatus de atención, por operador

Empresa	Terminadas	Sin respuesta	Desechadas	Proceso	Profeco	Inconformidades recibidas
Voz Telecom	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1
Gigacable	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1
Kubo Cel	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1
Maxcom	77.3%	0.0%	0.0%	9.1%	13.6%	22
Megacable	72.9%	0.9%	1.9%	15.9%	8.4%	107
Virgin Mobile	71.4%	0.0%	14.3%	14.3%	0.0%	14
Telcel	67.2%	0.0%	1.6%	21.2%	10.0%	250
Dish	66.7%	3.3%	2.0%	18.0%	10.0%	150
Tv Rey de Occidente	66.7%	0.0%	0.0%	33.3%	0.0%	3
At&t	59.6%	0.6%	3.2%	30.1%	6.6%	349
Movistar	53.5%	0.5%	1.0%	31.5%	13.5%	200
Telmex	51.8%	0.7%	0.2%	32.6%	14.7%	1374
Telecable	51.5%	18.2%	3.0%	15.2%	12.1%	33
Axtel	48.3%	10.3%	0.0%	24.1%	17.2%	29
Totalplay	34.7%	1.0%	17.6%	39.2%	7.5%	199
Weex	14.3%	85.7%	0.0%	0.0%	0.0%	7
Enlace TPE	11.1%	55.6%	0.0%	33.3%	0.0%	9
Izzi	1.9%	52.8%	0.0%	26.4%	18.9%	53
Cablemas	0.0%	55.6%	0.0%	20.6%	23.8%	63
Cablecom	0.0%	75.4%	0.0%	8.8%	15.8%	57
Sky	0.0%	58.3%	0.0%	25.0%	16.7%	36
Telum	0.0%	68.2%	0.0%	22.7%	9.1%	22
Telnor	0.0%	55.6%	0.0%	44.4%	0.0%	9
Protel I-next	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	2
Cablevisión Regional	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1
Hipercable de Monclova	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	1
Telecable de Campeche	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	1
TelecomNet	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	1
Sistema de Televisión por Cable de Michoacán	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	1
Intercomunicaciones Móviles Satelitales	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1

Tabla 3. Estatus de atención a las inconformidades por operador.

**Nota.** No se contemplan los 173 folios cancelados ni los 9 atendidos por el IFT.

**-Terminadas.** Inconformidades que tuvieron una respuesta por parte del proveedor de servicios. No incluye casos remitidos a PROFECO.

**-Sin respuesta.** Folios que no recibieron una respuesta final en un plazo máximo de 15 días hábiles y fueron habilitados por el IFT para que el usuario decidiera si deseaba solicitar la intervención de la PROFECO.

**-Desechadas.** Inconformidades en que el usuario no otorgó mayores elementos para la resolución de su problemática.

**-Proceso.** Folios que aún se encuentran en análisis por parte de la empresa y no se ha otorgado una respuesta final.

**-Profeco.** Dirigidas a la Procuraduría por parte del usuario, contemplando sólo folios ingresados en el periodo reportado.

## INFORME ESTADÍSTICO



### Soy Usuario 2016

Octubre - Diciembre

1 Introducción

2 Informe

3 Conclusiones

El menor tiempo promedio de atención registrado para la empresas que prestan servicios móviles, es para Virgin Mobile con 2.6 días hábiles; mientras que la empresa que registró el mayor tiempo fue Kubo Cel, con 17 días hábiles. El promedio de atención es de 8 días hábiles.

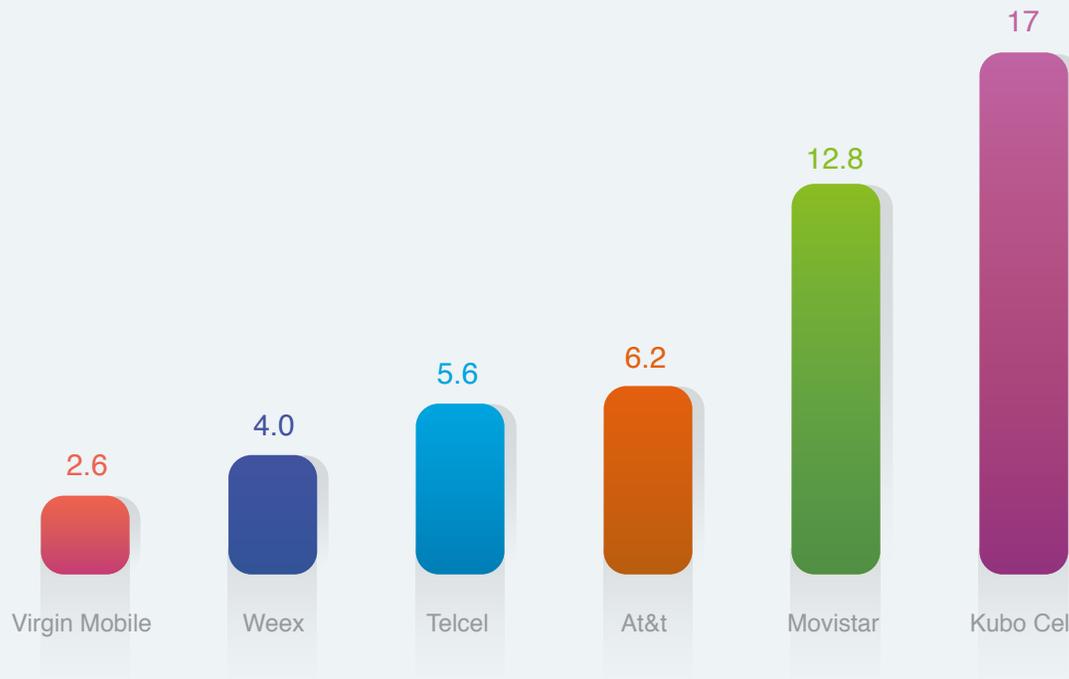


Gráfico 10. Días promedio de atención a las inconformidades, por operador de servicios móviles.

INFORME ESTADÍSTICO



Soy Usuario 2016

 Octubre - Diciembre

- 1 Introducción
- 2 Informe**
- 3 Conclusiones

Con relación a las empresas que prestan servicios fijos (internet, telefonía y televisión de paga), el tiempo promedio de respuesta, por operador, se ve reflejado en el siguiente gráfico, donde el menor tiempo es para Maxcom con 4.3 días hábiles y el mayor para Tv Rey de Occidente con 18. El promedio es de 10.4 días hábiles.

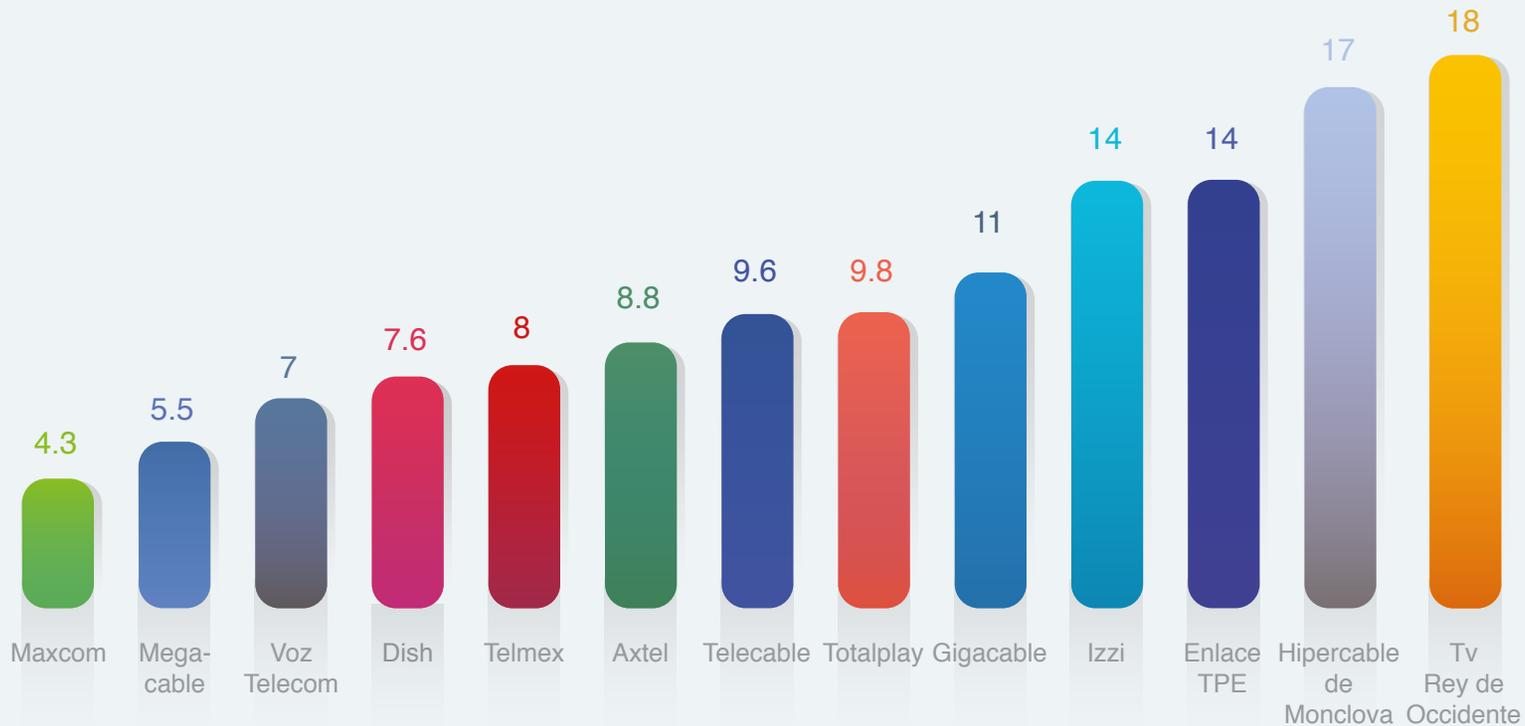


Gráfico 11. Días promedio de atención a las inconformidades, por operador de servicios fijos.

**Nota.** Los proveedores que no han brindado respuesta a las inconformidades remitidas son: Cablemas, Cablecom, Sky, Telum, Telnor, Protel I-next, Cablevisión Regional, Telecable de Campeche, TelecomNet, Sistema de Televisión por Cable de Michoacán e Intercomunicaciones Móviles Satelitales.

INFORME ESTADÍSTICO



Soy Usuario 2016

Octubre - Diciembre

- 1 Introducción
- 2 Informe**
- 3 Conclusiones



Soy Usuario está diseñado para que, al recibir respuesta de la empresa, el interesado pueda calificar la atención brindada. Para el periodo reportado, 432 usuarios otorgaron una calificación, misma que se encuentra dividida de la siguiente manera.

Es de resaltar que esta funcionalidad es opcional para los interesados, razón por la cual sólo el 20.9% del total de casos terminados reportaron su grado de satisfacción.

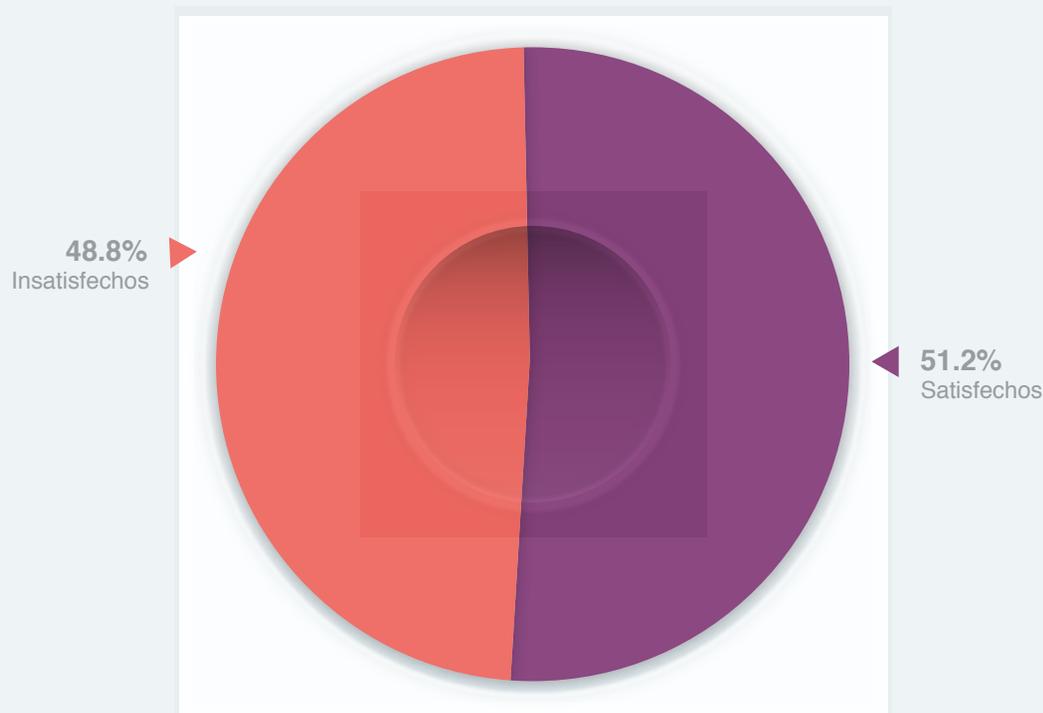


Gráfico 12. Nivel de satisfacción de las inconformidades.

## INFORME ESTADÍSTICO



### Soy Usuario 2016

 Octubre - Diciembre

- 1 Introducción
- 2 Informe**
- 3 Conclusiones



Soy Usuario 2016

---

 Octubre - Diciembre

---

-  1 Introducción
-  2 Informe
-  3 Conclusiones

# 03 CONCLUSIONES

## Conclusiones

---

En el periodo reportado se tienen los siguientes resultados:

- Del total de inconformidades ingresadas, el 46.4% corresponden al servicio de Internet.
- Dentro del universo de inconformidades ingresadas, el mayor número de problemas reportados son aquellos relacionados con las “Fallas en el servicio”, seguidos de “Cargos, saldos y bonificaciones” y “Portabilidad”, mientras que el tema menos recurrido es el relacionado con “Accesibilidad”.
- El tiempo promedio de atención para las empresas que prestan servicios móviles es de 8 días hábiles, mientras que para servicios fijos es de 10.4.
- El 51.2% de los usuarios que calificaron la atención indicaron estar satisfechos; el restante 48.8% dijo que no se encontraba de acuerdo con la respuesta otorgada por la empresa.



## Soy Usuario 2016

---

 Octubre - Diciembre

---

- 1 Introducción
- 2 Informe
- 3 Conclusiones**

INFORME ESTADÍSTICO

---



Soy Usuario 2016

---

 Octubre - Diciembre

---

Los usuarios que tengan dudas sobre el uso de la herramienta, el proceso de levantamiento y seguimiento de sus inconformidades, o deseen recibir mayor información, pueden hacerlo a través de los siguientes medios:



1. Vía telefónica:  
**01 800 2000 120**



2. Vía correo electrónico:  
**atencion@ift.org.mx**

Ingresa a la página de Soy Usuario:

**[www.soyusuario.ift.org.mx](http://www.soyusuario.ift.org.mx)**

- 
- 1** Introducción
  - 2** Informe
  - 3** Conclusiones



**#soyusuario**



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

*Insurgentes Sur #1143 Col. Noche Buena – Delegación Benito Juárez CP 03720 Ciudad de México*

*Tel 5015 4000 / 01800 2000 120*