



SOY USUARIO

PRIMER INFORME
TRIMESTRAL

2020



Contenido

 Introducción	3
 APARTADO 1. Datos generales	5
 APARTADO 2. Servicios móviles	20
 APARTADO 3. Servicios fijos	28
 APARTADO 4. Atención del trimestre anterior	38
 Conclusiones	42



SOY USUARIO



Introducción

El sistema 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.

Al ser un medio de pre conciliación, una vez expuesta la inconformidad por parte del usuario, ésta es recibida y atendida directamente por el proveedor de servicios, a efecto de brindar una solución viable. El Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT), a través de la Coordinación General de Política del Usuario, otorga asesoría y seguimiento a todos los usuarios sobre las problemáticas presentadas y funge como vínculo entre los proveedores y los interesados a fin de verificar la atención que recibe cada una de las inconformidades. Particularmente, a los temas relacionados con portabilidad numérica, se da seguimiento puntual hasta su correcta conclusión. Además, el IFT administra la plataforma y obtiene insumos para monitorear la calidad general de los servicios.

La herramienta Soy Usuario 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, con la finalidad de fortalecer los mecanismos de atención e intercambio de información en beneficio de los usuarios de telecomunicaciones. De tal forma que, si el interesado no queda satisfecho con la atención brindada por el operador, puede solicitar la formalización del procedimiento conciliatorio ante la PROFECO, la cual cuenta con dos medios de atención, esto es, ya sea vía electrónica a través de la plataforma Concilianet; o bien, de manera presencial en cualquiera de sus oficinas ubicadas al interior de la República Mexicana.

Asimismo, en cualquiera de los dos medios, una vez presentada su queja, los consumidores podrán solicitar que el procedimiento conciliatorio sea desahogado a través de un Acuerdo Telefónico Inmediato; éste último consiste en realizar un enlace telefónico con el proveedor de servicios de telecomunicaciones, a través de un conciliador de la PROFECO quien dará fe de las manifestaciones, y en caso de llegar a un acuerdo, éste será formalizado mediante un convenio donde será plasmada la obligación contraída por el operador.



Introducción

Apartado 1 Datos generales

Apartado 2 Servicios móviles

Apartado 3 Servicios fijos

Apartado 4 Atención del trimestre anterior

Conclusiones



SOY USUARIO

La plataforma obtuvo el reconocimiento de Buenas Prácticas 2016 por parte del Foro Latinoamericano de Entes Reguladores de Telecomunicaciones (Regulatel). Además, fue galardonada con el premio *WSIS Champion* otorgado por la Unión Internacional de Telecomunicaciones en el marco del Foro de la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información 2017.

La información estadística que se presenta, contempla el número de inconformidades ingresadas durante el periodo comprendido del 1 de enero al 31 de marzo de 2020, y tiene la finalidad de dar a conocer el comportamiento de los operadores y la atención que brindan a los usuarios que ingresan inconformidades a través de la plataforma. Es de resaltar que, los casos que se reportan en proceso, el IFT dará seguimiento hasta su conclusión, independientemente de su fecha de ingreso al sistema y del corte trimestral reportado en el presente informe.

El informe presenta 4 apartados:



Apartado 1. Datos generales

En esta sección se puede conocer información como los estados de la República de los que provienen las inconformidades, su clasificación, el perfil del usuario y el grado general de satisfacción respecto de la resolución de problemáticas. También se presenta la relación existente en el número de inconformidades contra el número de líneas o suscriptores, así como las asesorías otorgadas por PROFECO y los folios que les fueron canalizados.



Apartado 2. Servicios móviles

En este apartado se observa el comportamiento de los operadores de servicios móviles, pudiendo resaltar datos como el porcentaje de inconformidades atendidas, el número de reportes respecto de portabilidades sin consentimiento y el tiempo de atención por operador.



Apartado 3. Servicios fijos

El apartado 3 está diseñado para conocer a fondo la atención que otorgaron los operadores que prestan servicios fijos en el trimestre reportado. Asimismo, se integra información similar a la reportada en el apartado 2, a fin de que los usuarios tengan una mejor comparativa mostrándose las mismas variables y datos que para los servicios móviles.



Apartado 4: Atención del trimestre anterior

En esta sección se puede conocer la información respecto de la atención que se dio a los folios que quedaron en proceso durante el trimestre comprendido en los meses de octubre a diciembre de 2019.

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

Introducción

Apartado 1
Datos generales

Apartado 2
Servicios móviles

Apartado 3
Servicios fijos

Apartado 4
Atención del trimestre anterior

Conclusiones



SOY USUARIO



APARTADO 1

DATOS GENERALES

SOY USUARIO
PRIMER INFORME TRIMESTRAL
2020



APARTADO 1.

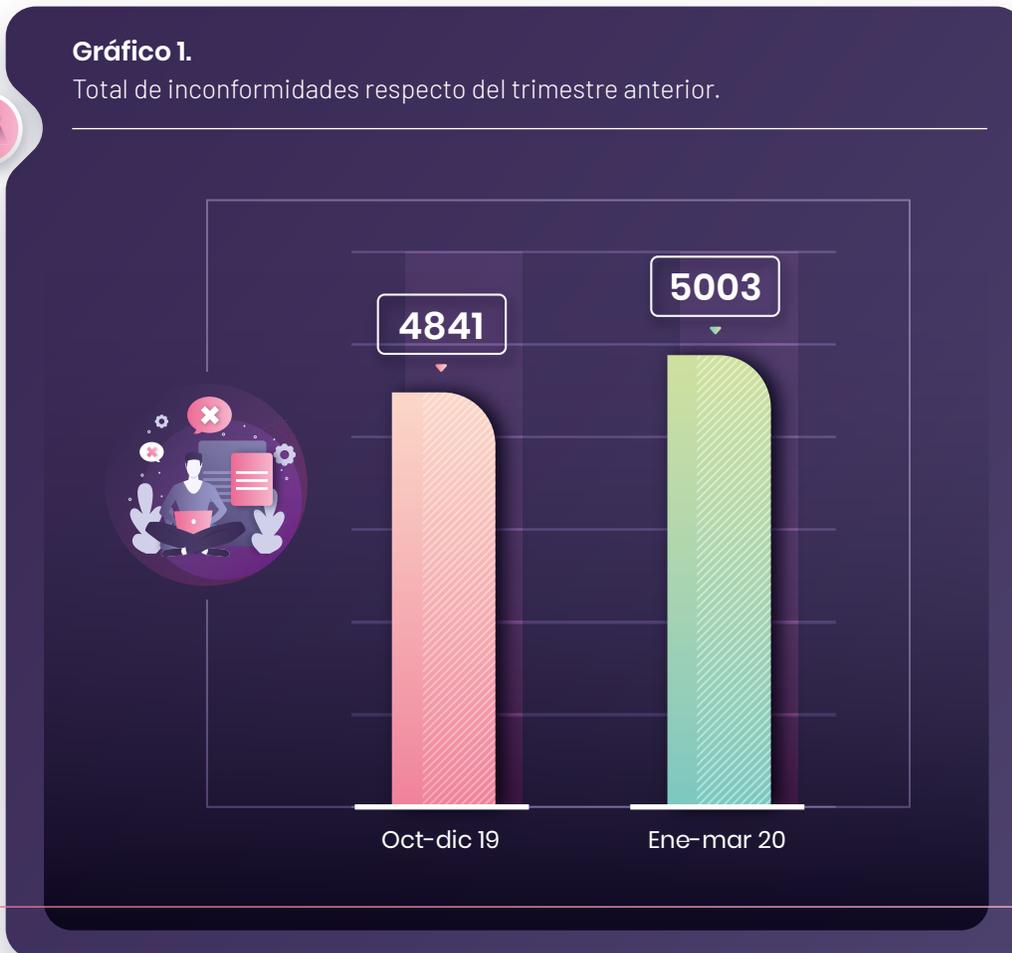
Datos generales

Total de inconformidades

Durante el trimestre que se reporta ingresaron 5,003 inconformidades, lo que representa un aumento del 3.3 % respecto del trimestre anterior (4,841 inconformidades)

Gráfico 1.

Total de inconformidades respecto del trimestre anterior.



Los estados de la República de los que proviene el mayor número de inconformidades son: Ciudad de México (21.1%), Estado de México (20.9%), Jalisco (7.9%), Puebla (4.8%)

Introducción

Apartado 1
Datos generales

Apartado 2
Servicios móviles

Apartado 3
Servicios fijos

Apartado 4
Atención del trimestre anterior

Conclusiones



SOY USUARIO

y Guanajuato (4.5%). A continuación, se presenta el porcentaje de reportes por estado y en la gráfica se resaltan los 5 estados con mayor número de inconformidades.

Gráfico 2.

Inconformidades en los Estados de la República.



Estado	Número de inconformidades	Porcentaje
Ciudad de México	1,054	21.1%
Estado de México	1,045	20.9%
Jalisco	395	7.9%
Puebla	239	4.8%
Guanajuato	223	4.5%
Nuevo León	179	3.6%
Veracruz	176	3.5%
Querétaro	164	3.3%
Tamaulipas	141	2.8%
Michoacán	120	2.4%
Chihuahua	108	2.2%
Morelos	97	1.9%
Hidalgo	91	1.8%
Coahuila	88	1.8%
Baja California	81	1.6%
Yucatán	79	1.6%

Estado	Número de inconformidades	Porcentaje
San Luis Potosí	67	1.3%
Guerrero	66	1.3%
Sonora	64	1.3%
Sinaloa	59	1.2%
Oaxaca	57	1.1%
Tabasco	56	1.1%
Chiapas	55	1.1%
Colima	49	1.0%
Aguascalientes	47	0.9%
Quintana Roo	44	0.9%
Zacatecas	34	0.7%
Tlaxcala	33	0.7%
Campeche	30	0.6%
Durango	30	0.6%
Nayarit	28	0.6%
Baja California Sur	4	0.1%

Introducción

Apartado 1

Datos generales

Apartado 2

Servicios móviles

Apartado 3

Servicios fijos

Apartado 4

Atención del trimestre anterior

Conclusiones

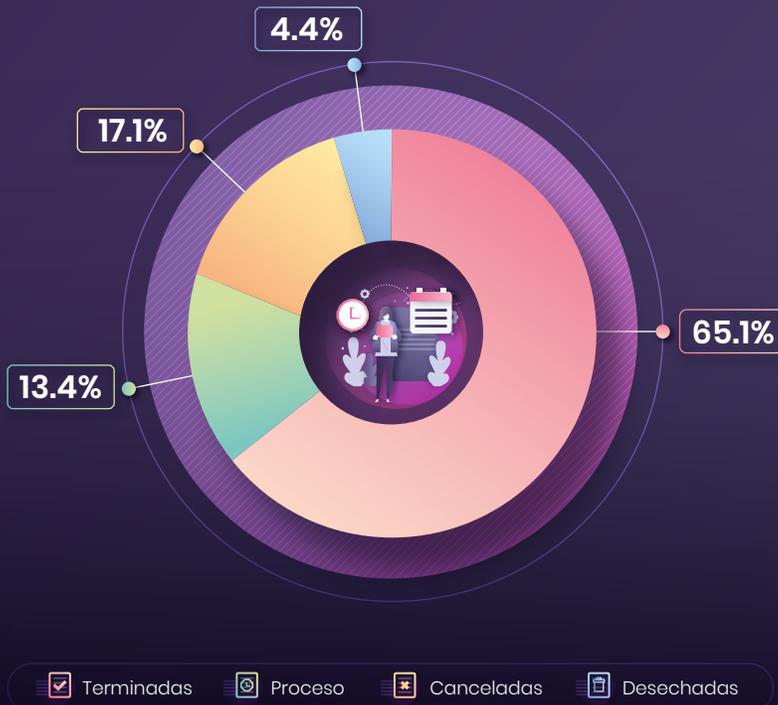


SOY USUARIO

El 65.1% (3,255) de las inconformidades ingresadas fueron atendidas por los proveedores de servicios, el 13.4% (670) se encuentran en proceso, el 17.1% (857) fueron canceladas por duplicidad o por los propios usuarios y el 4.4% (221) se desecharon por falta de seguimiento de los interesados.

Gráfico 3.

Estatus de inconformidades recibidas.



- **“Terminadas”** corresponde a: i) inconformidades en que el operador dio respuesta al usuario y se cerraron; ii) casos enviados a PROFECO por los usuarios, debido a que no estuvieron de acuerdo con la respuesta del operador; iii) folios en que el operador 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 y; iv) folios atendidos por el IFT.
- **“Proceso”** se refiere a los folios que aún están en análisis por parte del proveedor.
- **“Canceladas”**, corresponde a las inconformidades que fueron inhabilitadas por duplicidad o por los propios interesados.
- **“Desechadas”**, hace referencia a aquellas inconformidades en que los usuarios ya no dieron seguimiento, no obstante, sí hubo contacto por parte del proveedor.

Introducción

Apartado 1
Datos generales

Apartado 2
Servicios móviles

Apartado 3
Servicios fijos

Apartado 4
Atención del trimestre anterior

Conclusiones



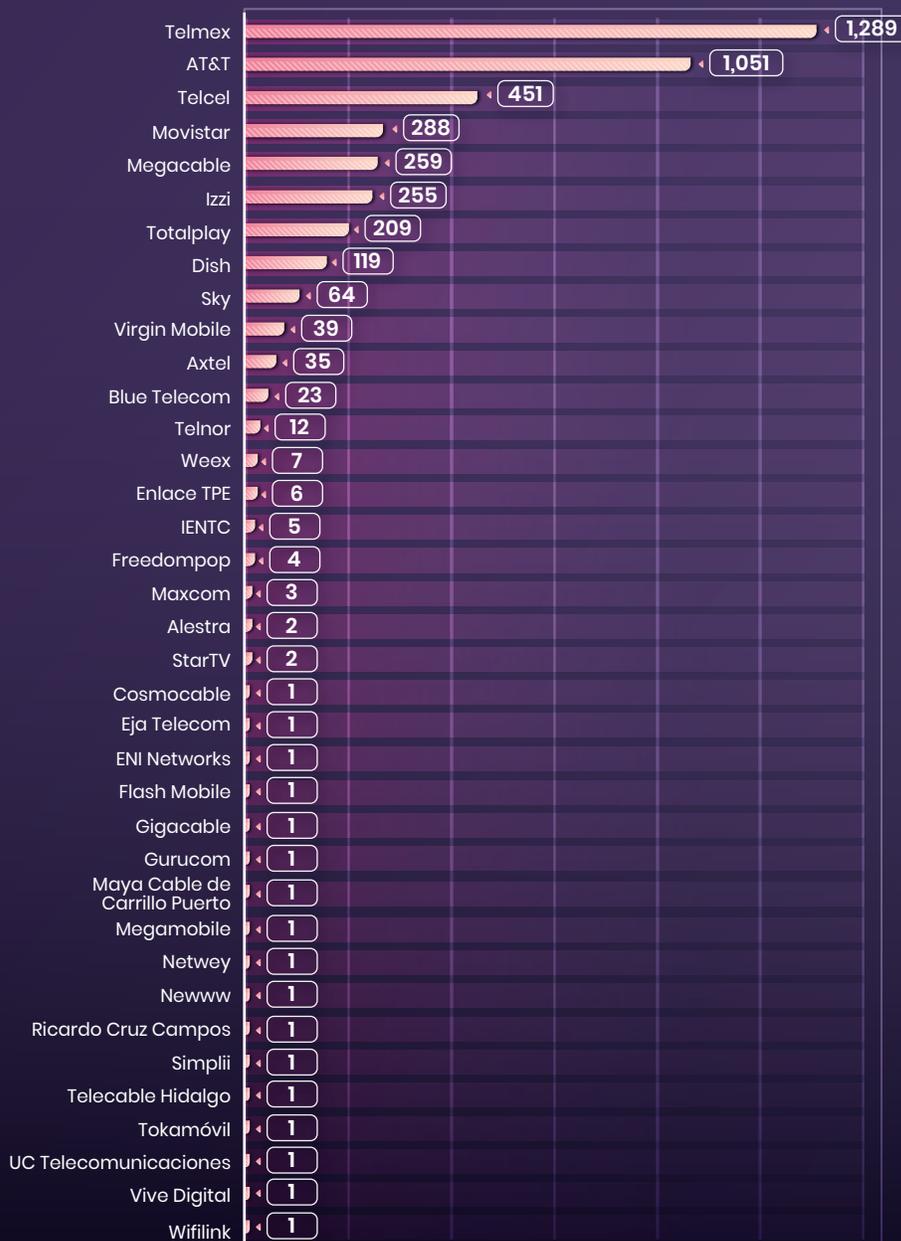
SOY USUARIO

Se canalizaron a los prestadores de servicios 4,140 folios, eliminando 6 casos atendidos por el IFT y 857 cancelados. Se puede observar que los 6 primeros proveedores concentran el 86.79% (3,593) del total de inconformidades remitidas (4,140).

A continuación, se presenta el número de inconformidades canalizadas a cada proveedor.

Gráfico 4.

Distribución de inconformidades por operador.



Introducción

Apartado 1

Datos generales

Apartado 2

Servicios móviles

Apartado 3

Servicios fijos

Apartado 4

Atención del trimestre anterior

Conclusiones



SOY USUARIO

Para los 6 operadores con mayor número de inconformidades, se aplicó la siguiente fórmula, a fin de verificar cuál tiene un mayor número de problemáticas reportadas, con relación a sus líneas o suscriptores.

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

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 accesos L de cada operador.

En la tabla número 1 se observan los resultados obtenidos.

Tabla 1.
Distribución de inconformidades y cantidad de líneas o suscriptores.

Empresa	Servicio	Inconformidades recibidas	Líneas o suscriptores	Inconformidades por cada 100,000
Telmex	Telefonía fija	124	11,429,777	1.08
	Internet	648	9,279,619	6.98
	Teléfono fijo más internet fijo	517	*	*
AT&T	Telefonía móvil	886	18,113,914	4.89
	Internet	19	15,826,342	0.12
	Teléfono móvil más internet móvil	146	*	*
Telcel	Telefonía móvil	309	75,441,139	0.41
	Internet	26	65,047,265	0.04
	Teléfono móvil más internet móvil	116	*	*
Movistar	Telefonía móvil	241	25,962,915	0.93
	Internet	6	10,489,431	0.06
	Teléfono móvil más internet móvil	41	*	*

Introducción

Apartado 1
Datos generales

Apartado 2
Servicios móviles

Apartado 3
Servicios fijos

Apartado 4
Atención del trimestre anterior

Conclusiones



SOY USUARIO



Tabla 1.
Distribución de inconformidades y cantidad de líneas o suscriptores.

Empresa	Servicio	Inconformidades recibidas	Líneas o suscriptores	Inconformidad cada 100,000 líneas
Megacable	Telefonía fija	18	2,020,303	0.89
	Internet	85	3,013,907	2.82
	Tv de paga	19	3,204,300	0.59
	Teléfono fijo más internet fijo	35	*	*
	Teléfono fijo, internet fijo y tv de paga	57	*	*
	Tv de paga más internet fijo	43	*	*
	Teléfono fijo más tv de paga	2	*	*
Izzi	Telefonía fija	38	3,631,956	1.05
	Internet	54	4,375,650	1.23
	Tv de paga	39	3,107,302	1.26
	Teléfono fijo más internet fijo	38	*	*
	Teléfono fijo, internet fijo y tv de paga	64	*	*
	Tv de paga más internet fijo	19	*	*
	Teléfono fijo más tv de paga	3	*	*

Nota:

- No se coloca un número específico debido a que el BIT no contempla líneas o suscriptores por dos o tres servicios, sino por servicios únicos (telefonía móvil, internet, telefonía fija y televisión de paga), independientemente de si se ofrecen de forma autónoma o incorporados en un paquete de servicios

El número de líneas o suscriptores se tomó del Banco de Información de Telecomunicaciones (BIT) del IFT, disponible en https://bit.ift.org.mx/SASVisualAnalyticsViewer/VisualAnalyticsViewer_guest.jsp?appSwitcherDisabled=false&reportName=%C3%8Dndice+Descarga+de+Datos&reportPath=/Shared+Data/SAS+Visual+Analytics/Tablas+de+consulta/&appSwitcherDisabled=true Fecha de consulta: 17 de abril de 2020.

Introducción

Apartado 1

Datos generales

Apartado 2

Servicios móviles

Apartado 3

Servicios fijos

Apartado 4

Atención del trimestre anterior

Conclusiones

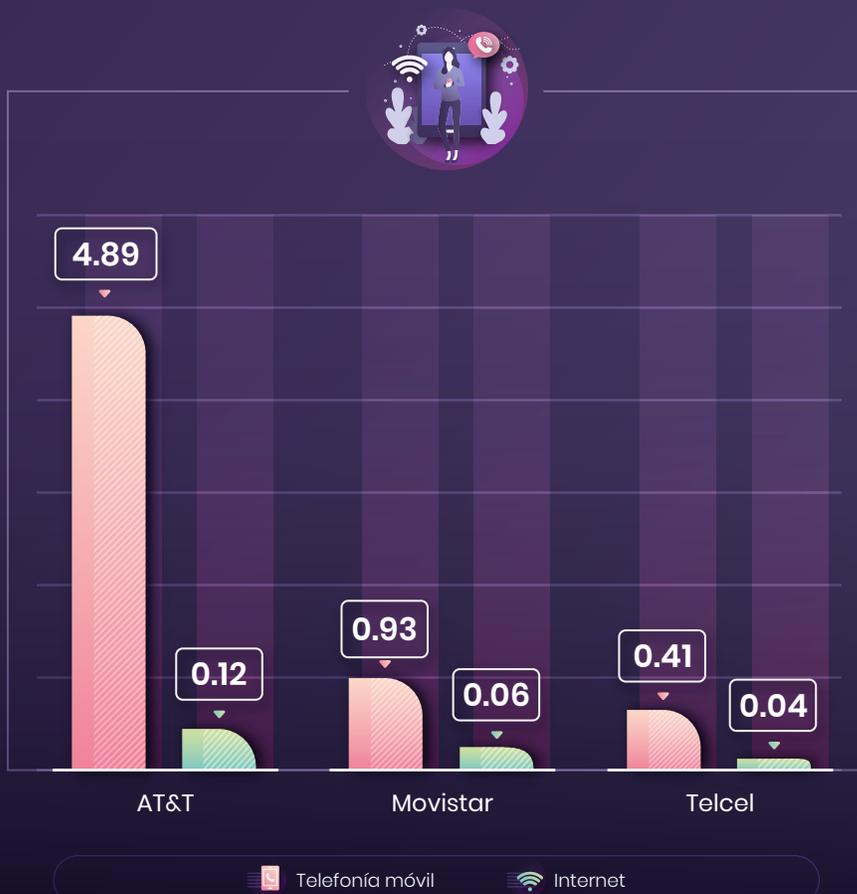


SOY USUARIO

Lo anterior indica que, para los operadores que prestan servicios móviles, AT&T es la que recibió mayor número de inconformidades por cada 100,000 líneas tanto para telefonía móvil como internet; el operador que ocupa el segundo lugar es Movistar. De manera gráfica, se observa lo siguiente:

Gráfico 5.

Inconformidades por cada 100,000 líneas, móviles.



Introducción

Apartado 1
Datos generales

Apartado 2
Servicios móviles

Apartado 3
Servicios fijos

Apartado 4
Atención del trimestre anterior

Conclusiones

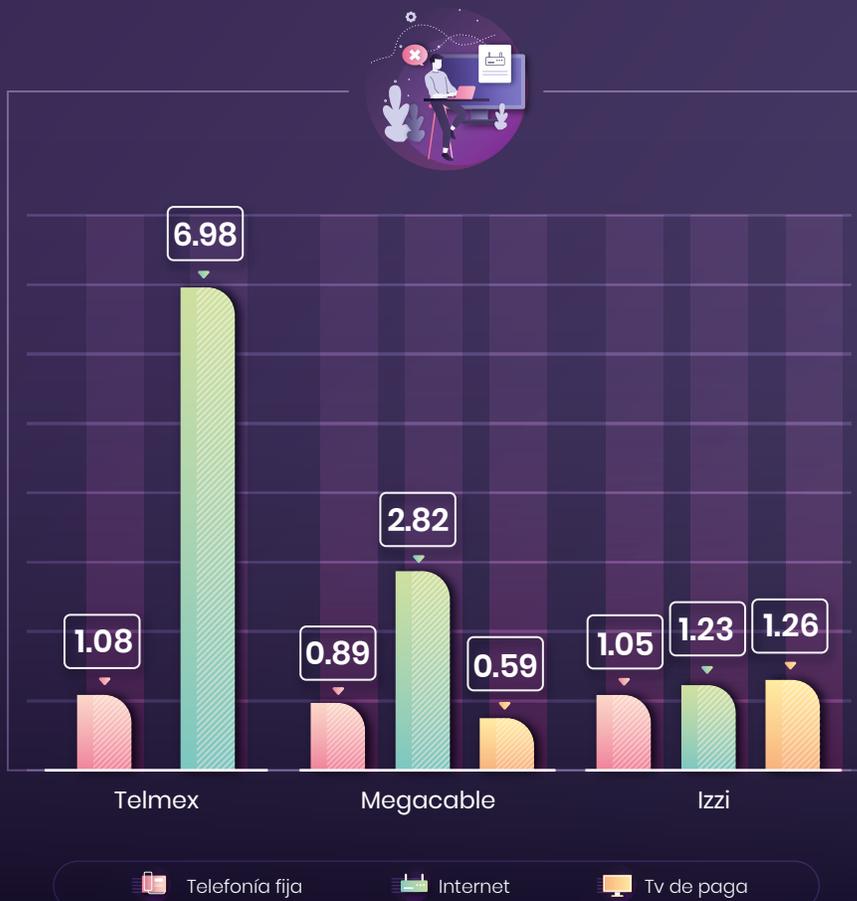


SOY USUARIO

Respecto de los servicios fijos, Telmex ocupa el primer lugar tanto para telefonía como internet. Para el servicio de televisión de paga, Izzi recibió un mayor número de inconformidades, por cada 100,000 suscriptores. Ello se ve reflejado en el gráfico 6.

Gráfico 6.

Inconformidades por cada 100,000 líneas o suscriptores, fijos.



Introducción

Apartado 1

Datos generales

Apartado 2

Servicios móviles

Apartado 3

Servicios fijos

Apartado 4

Atención del trimestre anterior

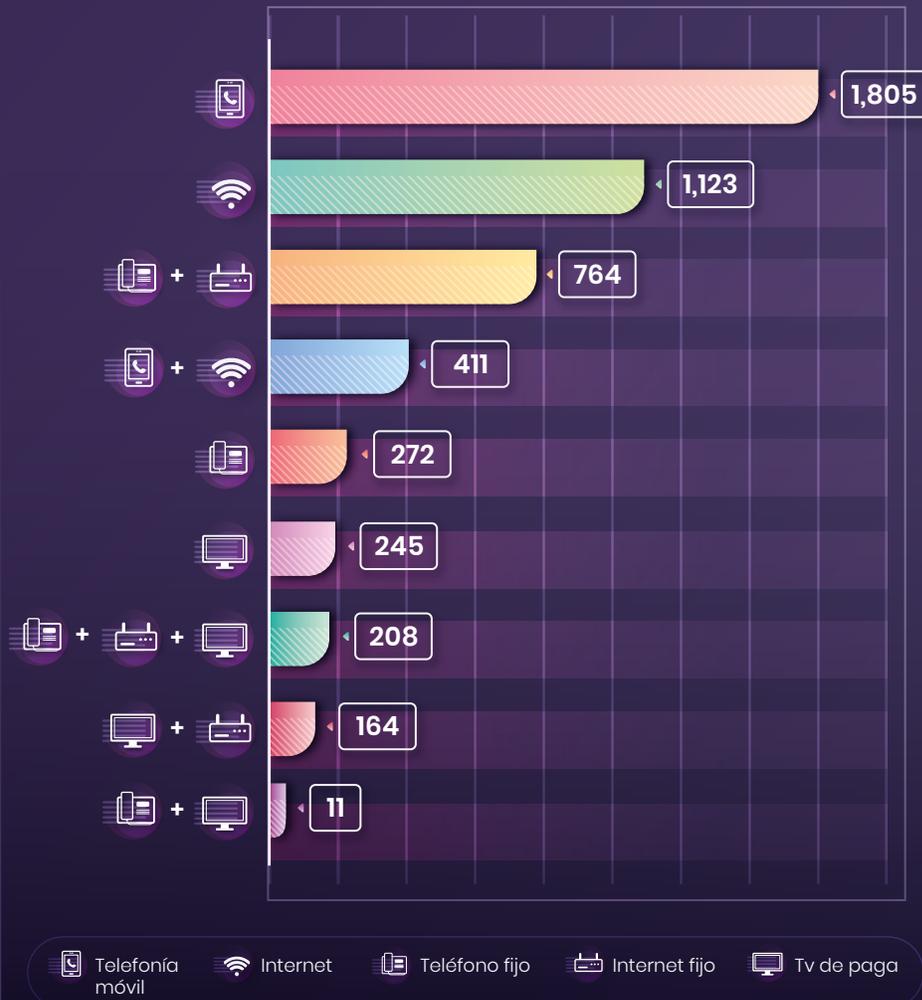
Conclusiones



SOY USUARIO

Por lo que hace a los servicios reportados, la telefonía móvil fue la más recurrida, seguida de Internet y, en tercer lugar, la combinación de teléfono fijo e Internet fijo.

Gráfico 7.
Inconformidades por tipo de servicio.



Introducción

Apartado 1
Datos generales

Apartado 2
Servicios móviles

Apartado 3
Servicios fijos

Apartado 4
Atención del trimestre anterior

Conclusiones

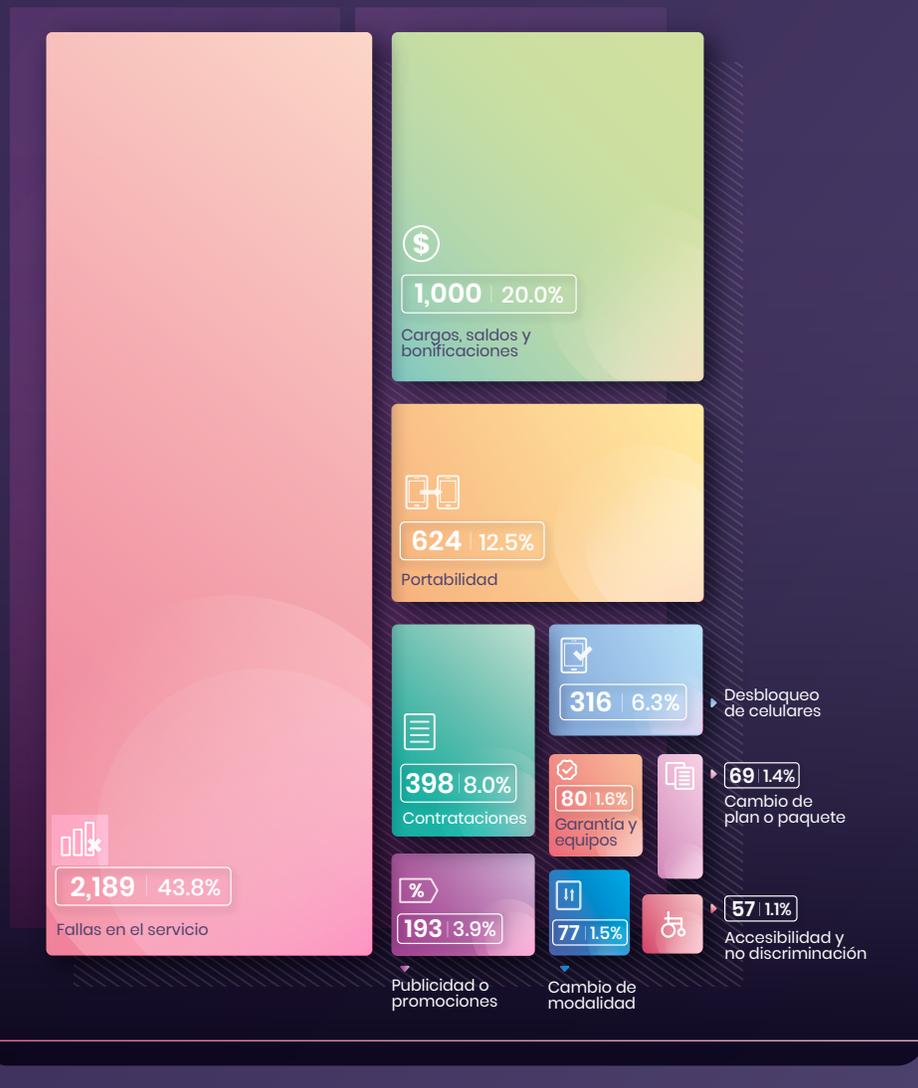


SOY USUARIO

Las inconformidades por *fallas en el servicio* fueron las más reportadas por los usuarios, seguidas de *cargos, saldos y bonificaciones* y, en tercer lugar, los temas relacionados con portabilidad.

Gráfico 8.

Inconformidades por tipo de problemática.



Introducción

Apartado 1
Datos generales

Apartado 2
Servicios móviles

Apartado 3
Servicios fijos

Apartado 4
Atención del trimestre anterior

Conclusiones



SOY USUARIO

Asesoría de PROFECO

Como parte de las acciones de atención al usuario, la PROFECO otorgó asesoría sobre el ejercicio de sus derechos a 4,348 (86.91%) usuarios que ingresaron folios a través de la plataforma Soy Usuario; los restantes 655 (13.09%) casos no recibieron asesoría debido a que fueron folios cancelados por duplicidad o por los propios usuarios. A continuación, puede apreciarse el desglose de las asesorías que PROFECO brindó por tipo de problemática.

Gráfico 9.

Asesorías brindadas por la PROFECO desglosadas por tipo de problemática.



Introducción

Apartado 1
Datos generales

Apartado 2
Servicios móviles

Apartado 3
Servicios fijos

Apartado 4
Atención del trimestre anterior

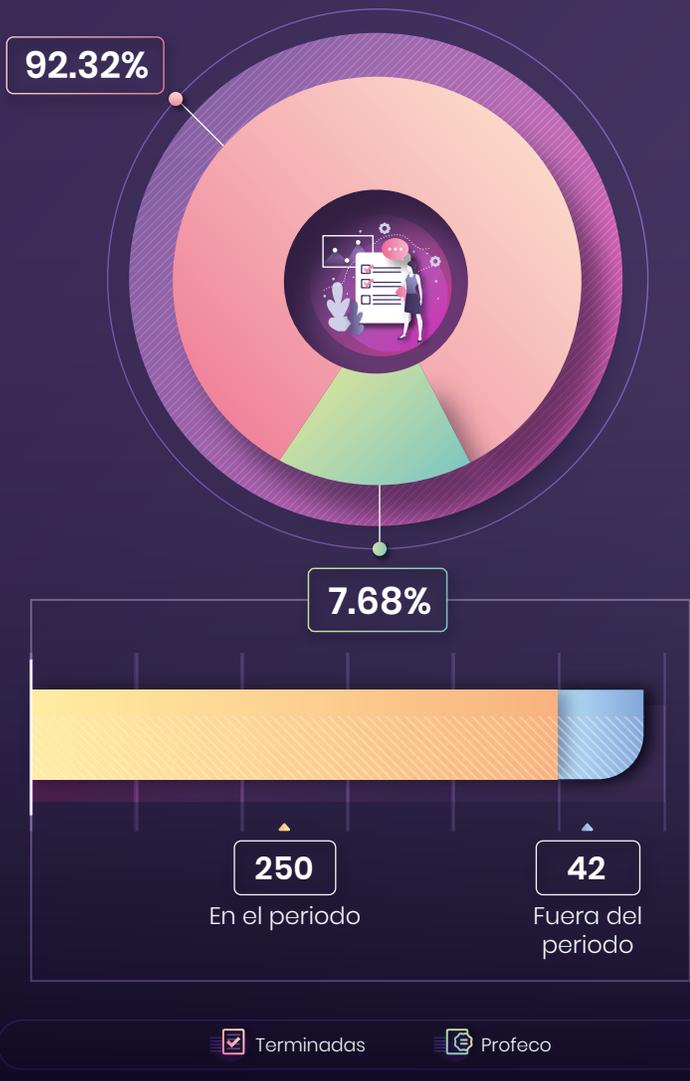
Conclusiones



SOY USUARIO

Durante el periodo reportado, la PROFECO recibió 292 inconformidades en que los interesados no llegaron a un acuerdo con su operador, siendo 250 folios ingresados en el periodo que se reporta y 42 de meses anteriores. Así, las inconformidades ingresadas en el periodo que fueron canalizadas a la PROFECO (250), representan el 7.68% de los 3,255 folios terminados.

Gráfico 10.
Inconformidades canalizadas a la PROFECO.



Introducción

Apartado 1
Datos generales

Apartado 2
Servicios móviles

Apartado 3
Servicios fijos

Apartado 4
Atención del trimestre anterior

Conclusiones



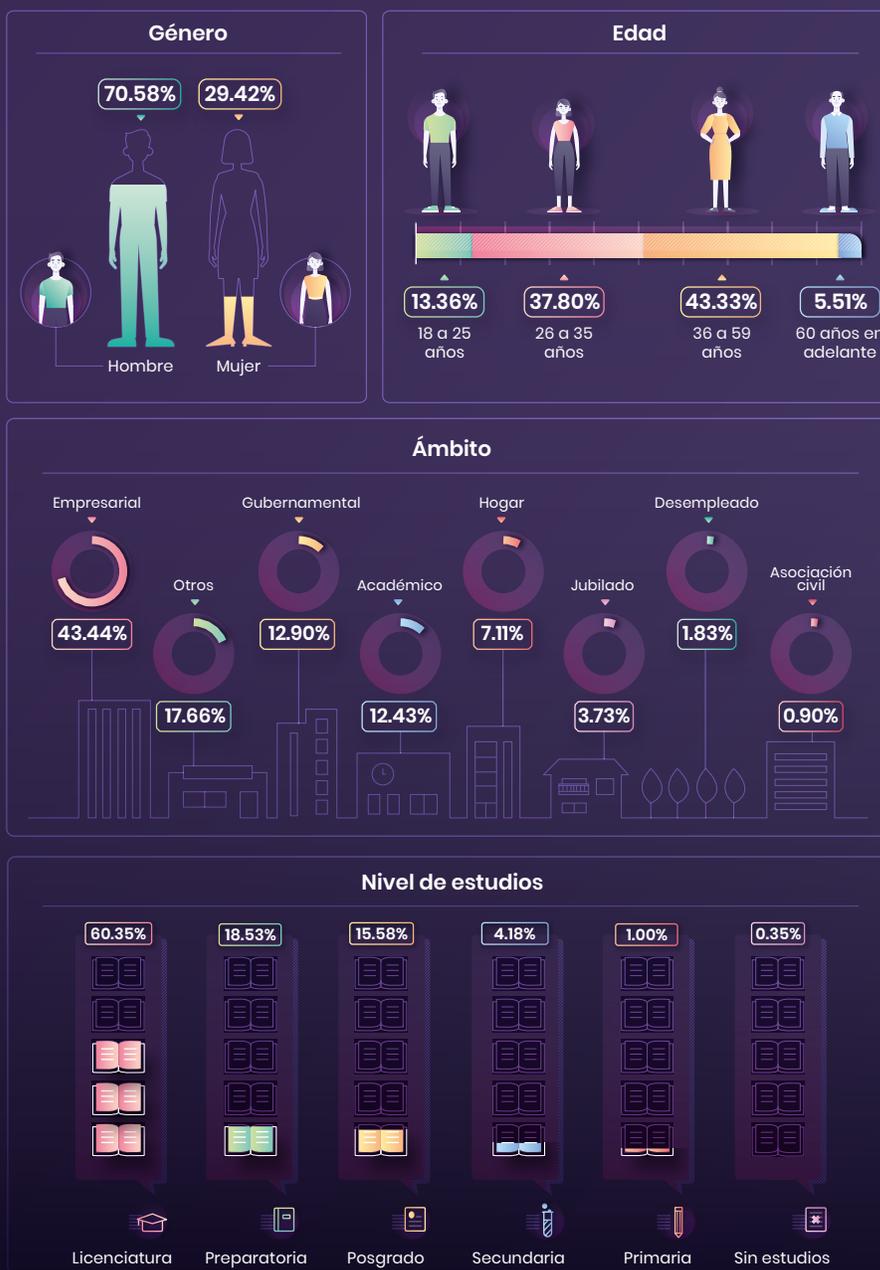
SOY USUARIO

Perfil y satisfacción del usuario

Para fines estadísticos, una vez que los interesados ingresan su inconformidad, de manera opcional, proporcionan cuatro datos que permiten identificar su perfil. Así, para el presente trimestre, 4,242 usuarios otorgaron respuesta, dando los siguientes resultados:

Gráfico 11.

Resultados de la encuesta de información estadística.



Introducción

Apartado 1
Datos generales

Apartado 2
Servicios móviles

Apartado 3
Servicios fijos

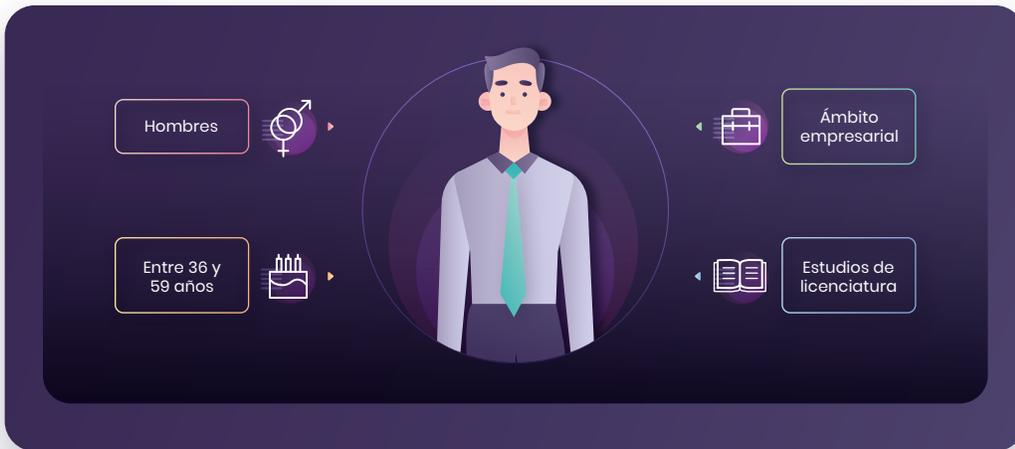
Apartado 4
Atención del trimestre anterior

Conclusiones



SOY USUARIO

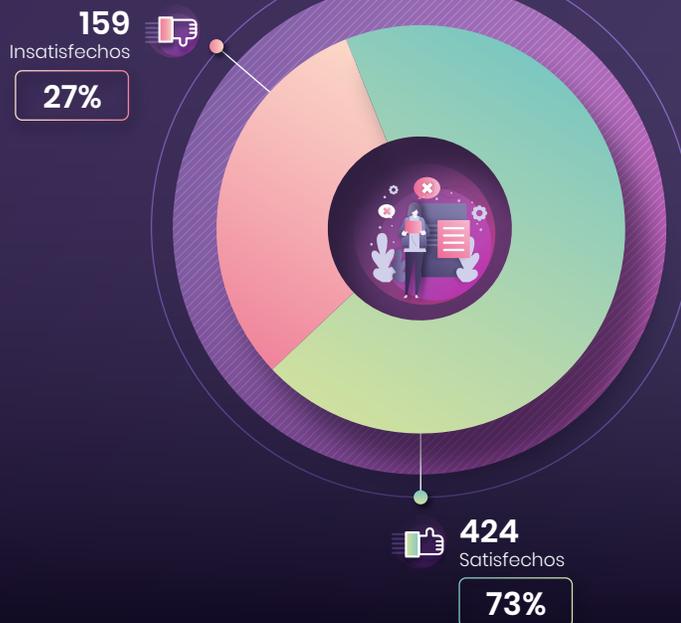
Por lo anterior, el perfil predominante es el siguiente:



Respecto del grado general de satisfacción, en cuanto a la atención de sus problemáticas, 583 (17.9%) usuarios con inconformidades terminadas (3,255) otorgaron una calificación, misma que se encuentra dividida de la siguiente manera:

Gráfico 12.

Nivel de satisfacción de las inconformidades.



Introducción

Apartado 1
Datos generales

Apartado 2
Servicios móviles

Apartado 3
Servicios fijos

Apartado 4
Atención del trimestre anterior

Conclusiones



SOY USUARIO



APARTADO 2

SERVICIOS MÓVILES

SOY USUARIO
PRIMER INFORME TRIMESTRAL
2020



APARTADO 2

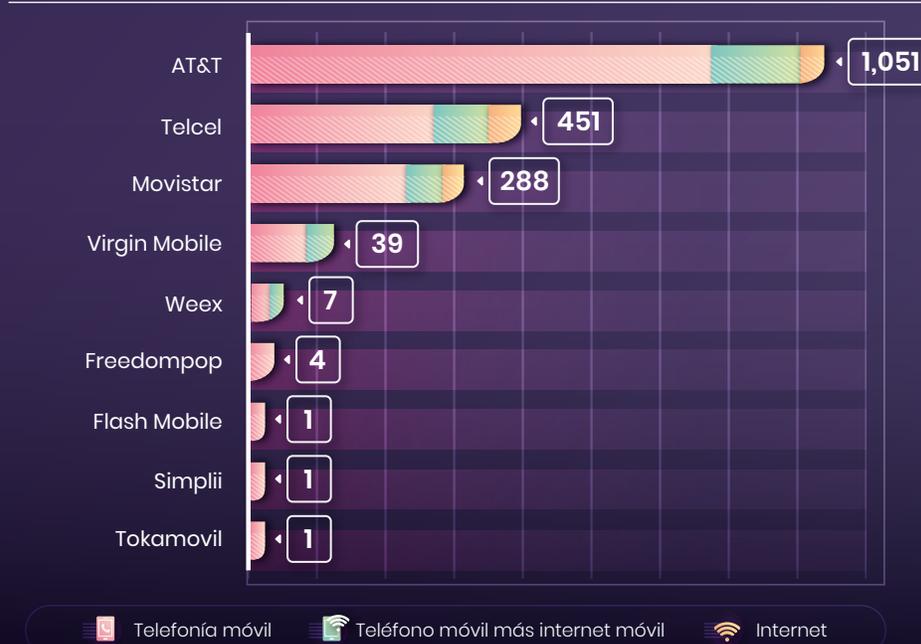
Servicios móviles

Clasificación de inconformidades, móviles

A continuación, se presenta el desglose de inconformidades por servicio y empresa, donde se observa que la telefonía móvil es el servicio más reportado.

Gráfico 13.

Inconformidades por empresa y servicio, móviles.



Introducción

Apartado 1
Datos generales

Apartado 2
Servicios móviles

Apartado 3
Servicios fijos

Apartado 4
Atención del trimestre anterior

Conclusiones



SOY USUARIO

Atención de inconformidades, móviles

Por lo que hace a la atención que otorgó cada uno de los proveedores durante el trimestre reportado, se presentan el gráfico 14 con la correspondiente tabla 2, donde se observa que, para los 3 operadores con mayor número de folios, si bien AT&T recibió un mayor número de inconformidades, Movistar es el operador que atendió a un mayor porcentaje de usuarios.

Gráfico 14.

Atención de inconformidades por operador, móviles.



Tabla 2.

Atención de inconformidades por operador, móviles.

Empresa	Terminadas		Proceso		Desechadas		Sin respuesta		Total de inconformidades
AT&T	800	76.12%	102	9.70%	149	14.18%	0	0.00%	1,051
Telcel	408	90.47%	37	8.20%	6	1.33%	0	0.00%	451
Movistar	266	92.36%	22	7.64%	0	0.00%	0	0.00%	288
Virgin Mobile	23	58.97%	11	28.21%	4	10.26%	1	2.56%	39
Weex	4	57.14%	2	28.57%	0	0.00%	1	14.29%	7
Freedompop	3	75.00%	1	25.00%	0	0.00%	0	0.00%	4
Flash Mobile	1	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	1
Simplii	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	1	100.00%	1
Tokamovil	0	0.00%	1	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	1

- “Terminadas” corresponde a: i) inconformidades en que el operador dio respuesta al usuario y se cerraron y; ii) casos enviados a PROFECO por los usuarios, debido a que no estuvieron de acuerdo con la respuesta del operador.
- “Proceso” se refiere a los folios que aún están en análisis por parte del proveedor.
- “Desechadas”, hace referencia a aquellas inconformidades en que los usuarios ya no dieron seguimiento, no obstante, si hubo contacto por parte del proveedor.
- “Sin respuesta” folios en que el operador no dio contestación 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.

Introducción

Apartado 1
Datos generales

Apartado 2
Servicios móviles

Apartado 3
Servicios fijos

Apartado 4
Atención del trimestre anterior

Conclusiones

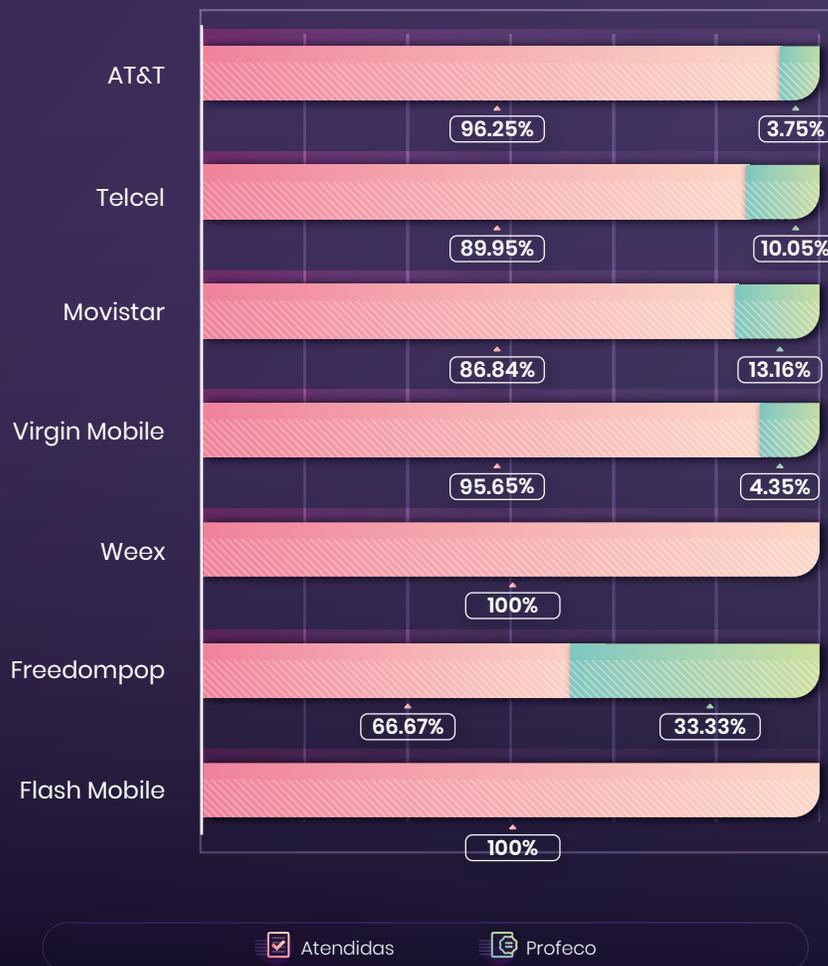


SOY USUARIO

Las inconformidades "terminadas" refieren a los folios que tuvieron una respuesta por parte del operador; sin embargo, están divididas entre las que fueron atendidas (consideradas cerradas), y aquellas que los interesados canalizaron hacia PROFECO por no estar conforme con la atención del operador. A continuación, se presenta el desglose por empresa.

Gráfico 15.

Inconformidades atendidas vs canalizadas a PROFECO.



Introducción

Apartado 1
Datos generales

Apartado 2
Servicios móviles

Apartado 3
Servicios fijos

Apartado 4
Atención del trimestre anterior

Conclusiones



SOY USUARIO

Para realizar una comparación equitativa, se presentan dos rankings, el primero agrupa a los operadores con más de 100 folios y, el segundo, con 99 o menos. Para ello, se tomó en cuenta únicamente el porcentaje de folios atendidos.

Gráfico 16.

Ranking de atención operadores con más de 100 folios, móviles.

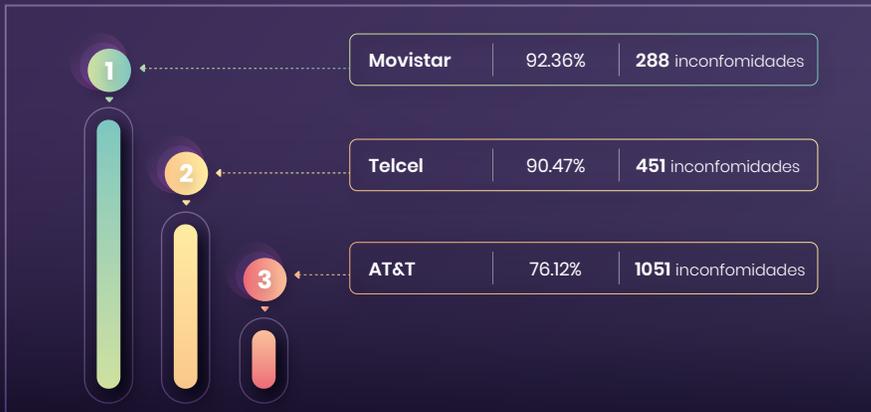
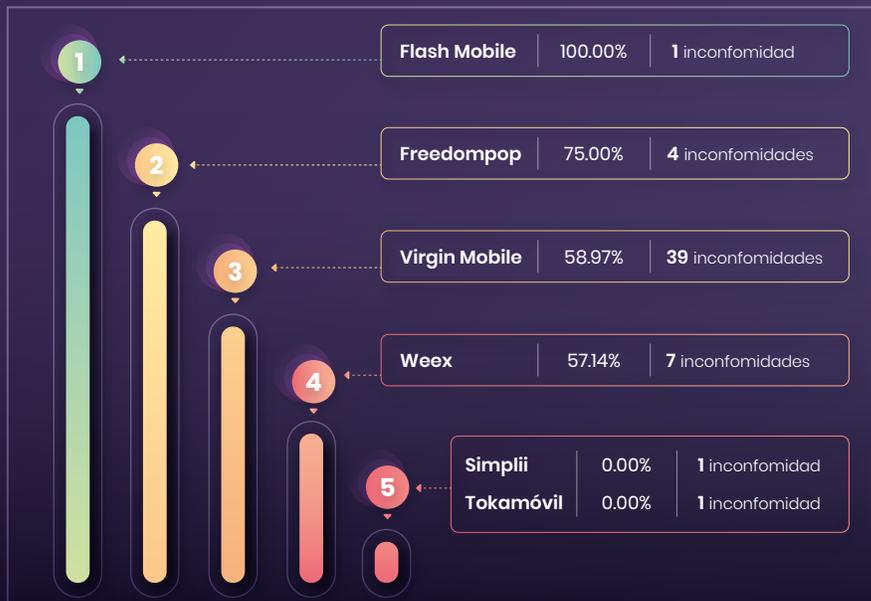


Gráfico 17.

Ranking atención de operadores con menos de 99 folios, móviles.



Introducción

Apartado 1
Datos generales

Apartado 2
Servicios móviles

Apartado 3
Servicios fijos

Apartado 4
Atención del trimestre anterior

Conclusiones

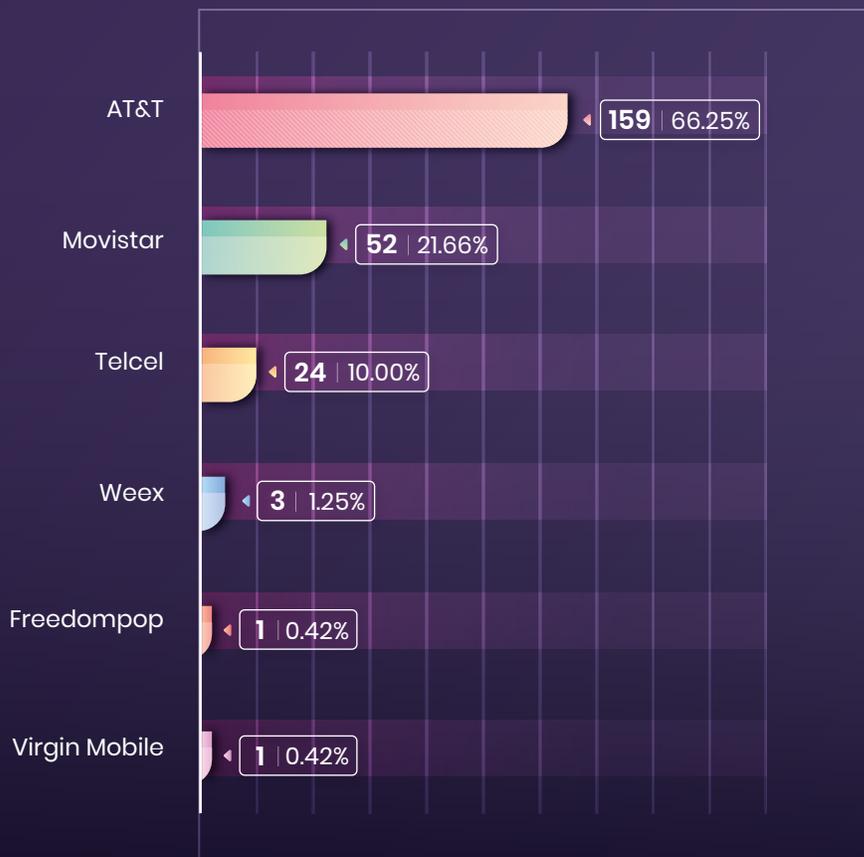


SOY USUARIO

Grado de satisfacción, móviles

Dentro de los 424 folios calificados como satisfechos, 240 corresponden a operadores que prestan servicios móviles, cuya proporción se presenta a continuación.

Gráfico 18.
Grado de satisfacción por operador móvil.



Introducción

Apartado 1
Datos generales

Apartado 2
Servicios móviles

Apartado 3
Servicios fijos

Apartado 4
Atención del trimestre anterior

Conclusiones



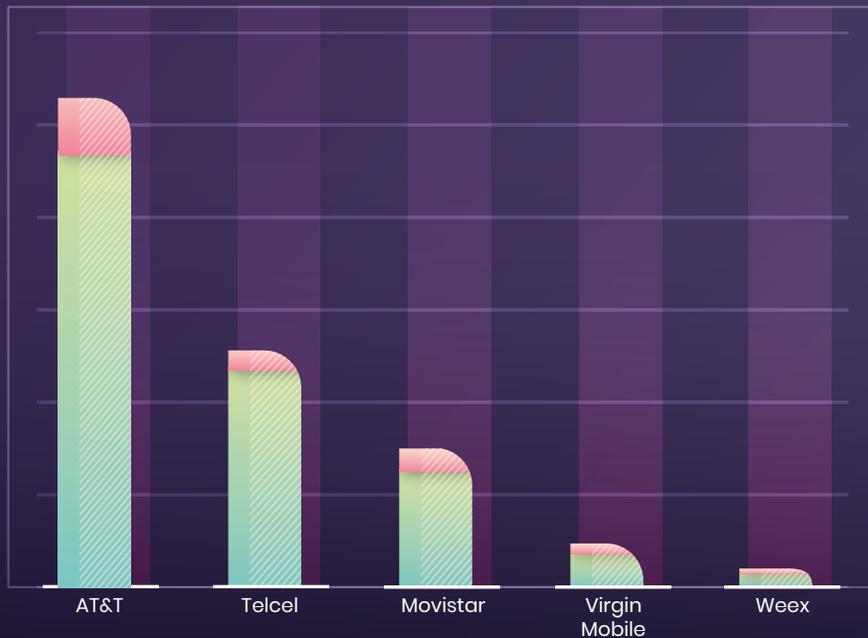
SOY USUARIO

Portabilidades no consentidas

Durante el trimestre en comento, se detectaron 160 casos ingresados por “portabilidad no consentida”, mismos que fueron asignados al proveedor responsable de la reversión, es decir, se canalizaron al operador con el que el usuario deseaba permanecer. Ello representa una disminución del 33% respecto del trimestre anterior, en que se recibieron 476 casos.

Gráfico 19.

Inconformidades sobre portabilidad no consentida, por operador.



Portabilidad no consentida

Inconformidades ingresadas, por operador, sobre otros temas

	AT&T	Telcel	Movistar	Virgin Mobile	Weex
Portabilidad no consentida	121	15	20	3	1
Inconformidades ingresadas, por operador, sobre otros temas	930	436	268	36	6

Introducción

Apartado 1
Datos generales

Apartado 2
Servicios móviles

Apartado 3
Servicios fijos

Apartado 4
Atención del trimestre anterior

Conclusiones



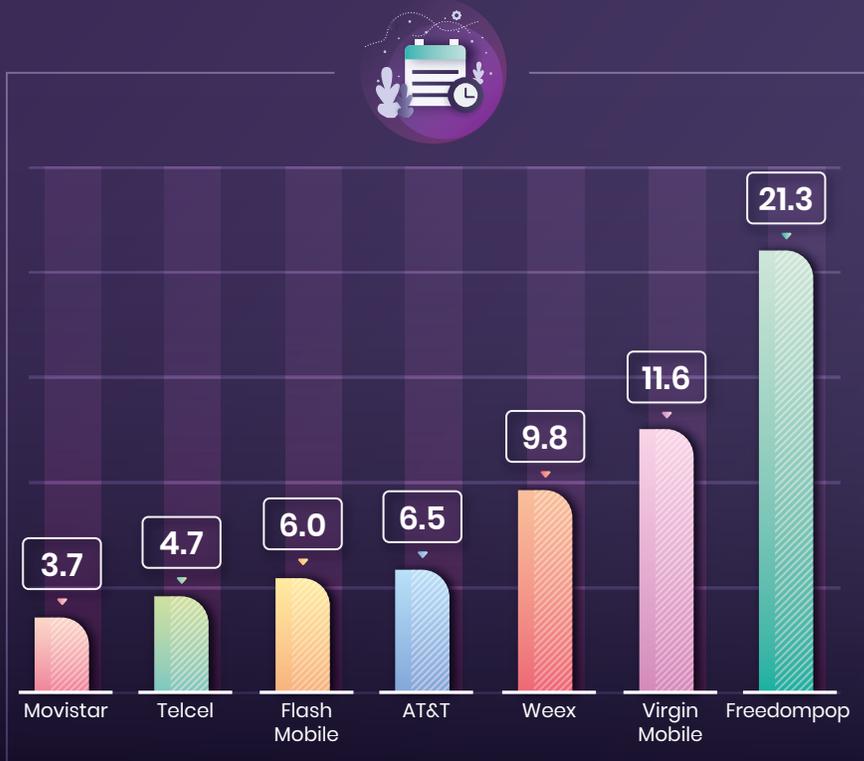
SOY USUARIO

✓ Tiempo de atención, móviles

El tiempo promedio de atención fue de 9.1 días hábiles, siendo Movistar la que respondió en el menor tiempo, mientras que Freedompop fue la que más tardó. Los operadores que no dieron respuesta en el trimestre reportado son: Simplii y Tokamóvil.

Gráfico 20.

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



Introducción

Apartado 1
Datos generales

Apartado 2
Servicios móviles

Apartado 3
Servicios fijos

Apartado 4
Atención del trimestre anterior

Conclusiones



SOY USUARIO



APARTADO 3

SERVICIOS FIJOS

SOY USUARIO
PRIMER INFORME TRIMESTRAL
2020



APARTADO 3

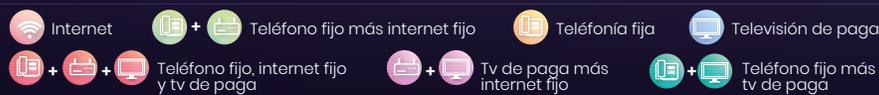
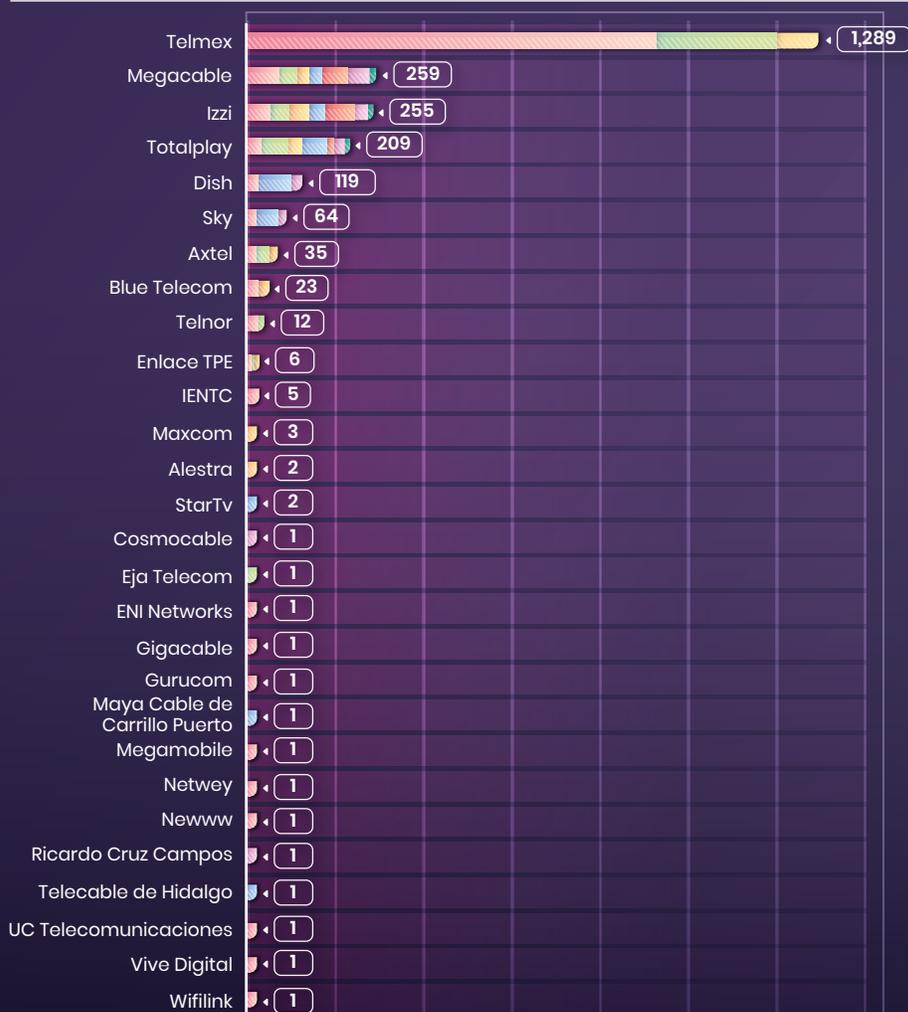
Servicios fijos

Clasificación de inconformidades, fijos

Se presentan el gráfico 21, en el que se aprecia que el servicio de internet y la combinación de teléfono fijo e internet fijo fueron los servicios que mayores inconformidades recibieron por parte de los usuarios. En la tabla 3 se puede apreciar a detalle el desglose operador y servicio.

Gráfico 21.

Inconformidades por operador y servicio, fijos.



Introducción

Apartado 1

Datos generales

Apartado 2

Servicios móviles

Apartado 3

Servicios fijos

Apartado 4

Atención del trimestre anterior

Conclusiones



SOY USUARIO

Tabla 3.
Inconformidades por operador y servicio, fijos.

Empresa	Internet fijo	Teléfono fijo más internet fijo	Telefonía fija	Televisión de paga	Teléfono fijo, internet fijo y tv de paga	Tv de paga más internet fijo	Teléfono fijo más tv de paga
Telmex	648	517	124	0	0	0	0
Megacable	85	35	18	19	57	43	2
Izzi	54	38	38	39	64	19	3
Totalplay	36	56	22	13	58	22	2
Dish	15	0	0	92	0	12	0
Sky	12	0	0	39	0	13	0
Axtel	9	16	10	0	0	0	0
Blue Telecom	14	0	0	1	0	8	0
Telnor	9	3	0	0	0	0	0
Enlace TPE	3	1	2	0	0	0	0
IENTC	5	0	0	0	0	0	0
Maxcom	0	1	2	0	0	0	0
Alestra	0	1	1	0	0	0	0
StarTv	1	0	0	1	0	0	0
Cosmoca- ble	0	0	0	0	0	1	0
Eja Tele- com	0	1	0	0	0	0	0
ENI Networks	1	0	0	0	0	0	0
Gigacable	1	0	0	0	0	0	0
Gurucom	1	0	0	0	0	0	0
Maya Cable de Carrillo Puerto	0	0	0	1	0	0	0
Megamo- bile	1	0	0	0	0	0	0
Netwey	1	0	0	0	0	0	0
Newww	1	0	0	0	0	0	0
Ricardo Cruz Campos	0	0	0	0	0	1	0
Telecable de Hidalgo	0	0	0	1	0	0	0
UC Telecomu- nicaciones	1	0	0	0	0	0	0
Vive Digital	1	0	0	0	0	0	0
Wifilink	1	0	0	0	0	0	0
Total	900	669	217	206	179	119	7

Introducción

Apartado 1

Datos generales

Apartado 2

Servicios móviles

Apartado 3

Servicios fijos

Apartado 4

Atención del trimestre anterior

Conclusiones



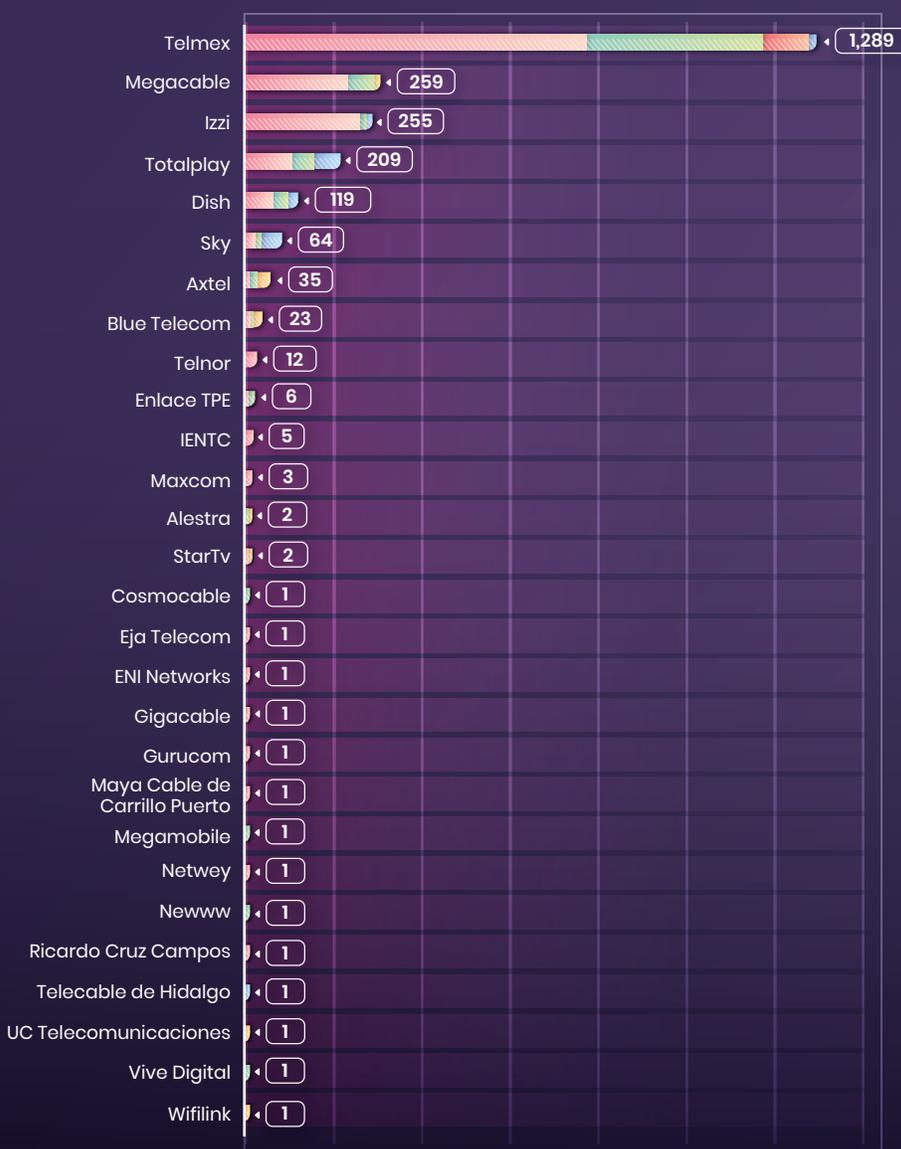
SOY USUARIO

Atención de inconformidades, fijos

Respecto de la atención que otorgó cada uno de los proveedores, se puede observar que Telmex concentra el 56% (1,289) de las 2,297 inconformidades ingresadas contra proveedores que prestan servicios fijos. Dicho proveedor atendió el 65.01% de los folios, tiene 28.86% en proceso y 0.23%, de sus folios fueron desechados por falta de seguimiento del usuario. Además, el IFT dio por terminados 5.90% de los casos de Telmex, dado que el operador no dio respuesta en el plazo máximo de atención. Este mismo ejercicio se puede realizar con cada uno de los proveedores.

Gráfico 22.

Atención de inconformidades por operador, fijos.



Terminada
En proceso
Desechada
Sin respuesta

Introducción

Apartado 1
Datos generales

Apartado 2
Servicios móviles

Apartado 3
Servicios fijos

Apartado 4
Atención del trimestre anterior

Conclusiones



SOY USUARIO



Tabla 4.
Atención de inconformidades por operador, hijos.

Empresa	Terminadas		Proceso		Sin respuesta		Desechadas		Total de inconformidades
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	
Telmex	838	65.01%	372	28.86%	76	5.90%	3	0.23%	1,289
Megacable	220	84.94%	37	14.29%	2	0.77%	0	0.00	259
Izzi	253	99.22%	1	0.39%	0	0.00	1	0.39%	255
Totalplay	127	60.77%	36	17.22%	0	0.00	46	22.01%	209
Dish	89	74.79%	19	15.97%	0	0.00	11	9.24%	119
Sky	11	17.19%	8	12.50%	45	70.31%	0	0.00	64
Axtel	4	11.43%	10	28.57%	21	60.00%	0	0.00	35
Blue Telecom	5	21.74%	2	8.70%	16	69.56%	0	0.00	23
Telnor	12	100.00%	0	0.00	0	0.00	0	0.00	12
Enlace TPE	2	33.33%	4	66.67%	0	0.00	0	0.00	6
IENTC	5	100.00%	0	0.00	0	0.00	0	0.00	5
Maxcom	3	100.00%	0	0.00	0	0.00	0	0.00	3
Alestra	0	0.00	1	50.00%	1	50.00%	0	0.00	2
StarTv	1	50.00%	0	0.00	1	50.00%	0	0.00	2
Cosmocable	0	0.00	1	100.00%	0	0.00	0	0.00	1
Eja Telecom	1	100.00%	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1
ENI Networks	1	100.00%	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1
Gigacable	1	100.00%	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1
Gurucom	1	100.00%	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1
Maya Cable de Carrillo Puerto	1	100.00%	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1
Megamobile	0	0.00	1	100.00%	0	0.00	0	0.00	1
Netwey	1	100.00%	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1
Newww	0	0.00	1	100.00%	0	0.00	0	0.00	1
Ricardo Cruz Campos	1	100.00%	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1
Telecable de Hidalgo	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	100.00%	1
UC Telecomunicaciones	0	0.00	0	0.00	1	100.00%	0	0.00	1
Vive Digital	0	0.00	1	100.00%	0	0.00	0	0.00	1
Wifilink	0	0.00	0	0.00	1	100.00%	0	0.00	1

- “Terminadas” corresponde a: i) inconformidades en que el operador dio respuesta al usuario y se cerraron y; ii) casos enviados a PROFECO por los usuarios, debido a que no estuvieron de acuerdo con la respuesta del operador.
- “Proceso” se refiere a los folios que aún están en análisis por parte del proveedor.
- “Sin respuesta” folios en que el operador no dio contestación 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.
- “Desechadas”, hace referencia a aquellas inconformidades en que los usuarios ya no dieron seguimiento, no obstante, si hubo contacto por parte del proveedor.

Introducción

Apartado 1
Datos generales

Apartado 2
Servicios móviles

Apartado 3
Servicios fijos

Apartado 4
Atención del trimestre anterior

Conclusiones

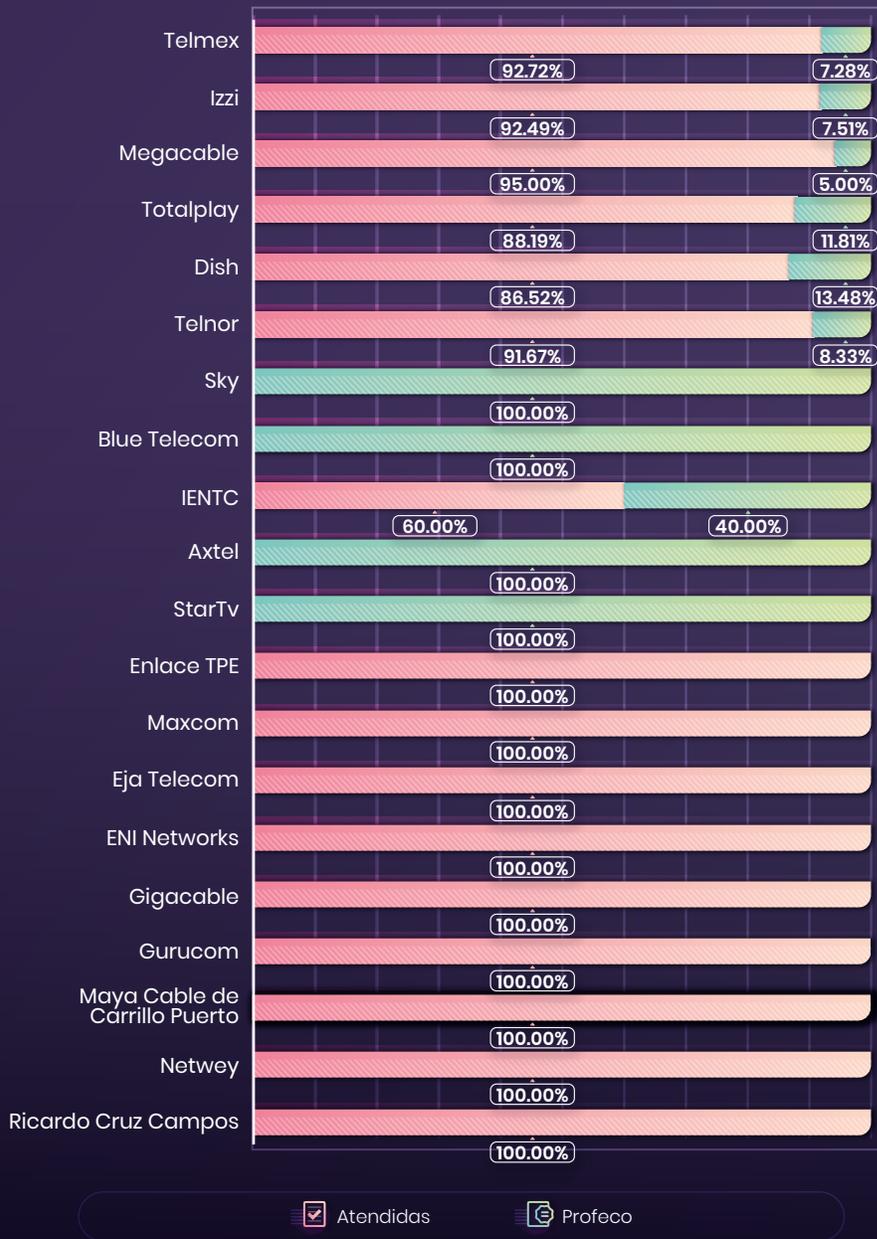


SOY USUARIO

A continuación se presenta el porcentaje, por empresa, de las inconformidades terminadas, mismas que comprenden las atendidas (casos cerrados) y las canalizadas a PROFECO por los usuarios, al no estar conformes con la respuesta de los operadores.

Gráfico 23.

Inconformidades atendidas vs canalizadas a PROFECO.



Introducción

Apartado 1

Datos generales

Apartado 2

Servicios móviles

Apartado 3

Servicios fijos

Apartado 4

Atención del trimestre anterior

Conclusiones

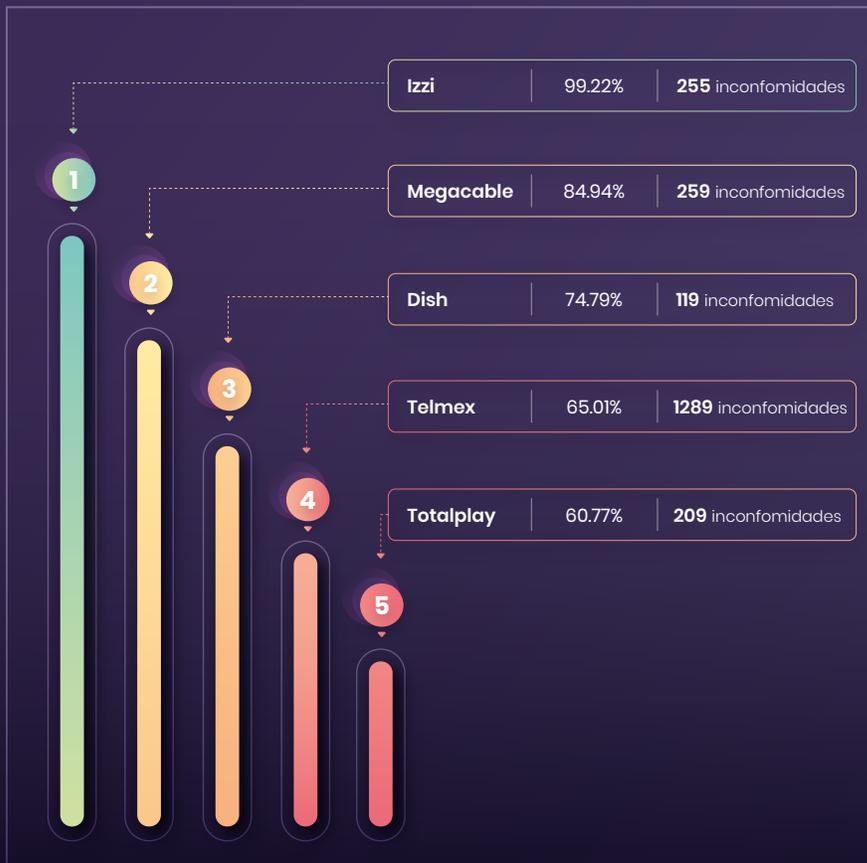


SOY USUARIO

Respecto del ranking de atención, para operadores con más de 100 folios, se tienen los siguientes resultados:

Gráfico 24.

Ranking de atención de operadores con más de 100 folios, fijos.



Introducción

Apartado 1
Datos generales

Apartado 2
Servicios móviles

Apartado 3
Servicios fijos

Apartado 4
Atención del trimestre anterior

Conclusiones

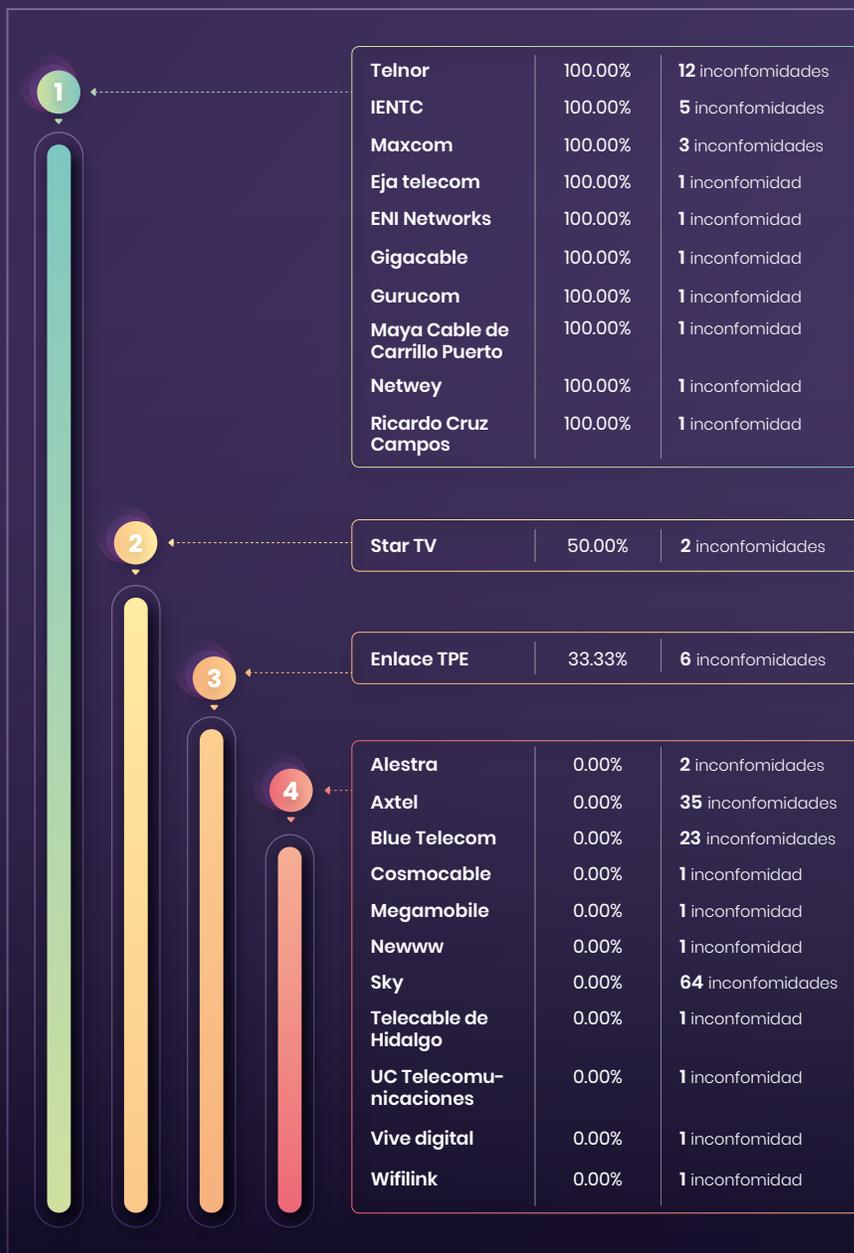


SOY USUARIO

El ranking correspondiente a operadores con menos 99 o menos inconformidades se presenta a continuación:

Gráfico 25.

Ranking de atención de operadores con menos de 99 folios, fijos.



Introducción

Apartado 1

Datos generales

Apartado 2

Servicios móviles

Apartado 3

Servicios fijos

Apartado 4

Atención del trimestre anterior

Conclusiones



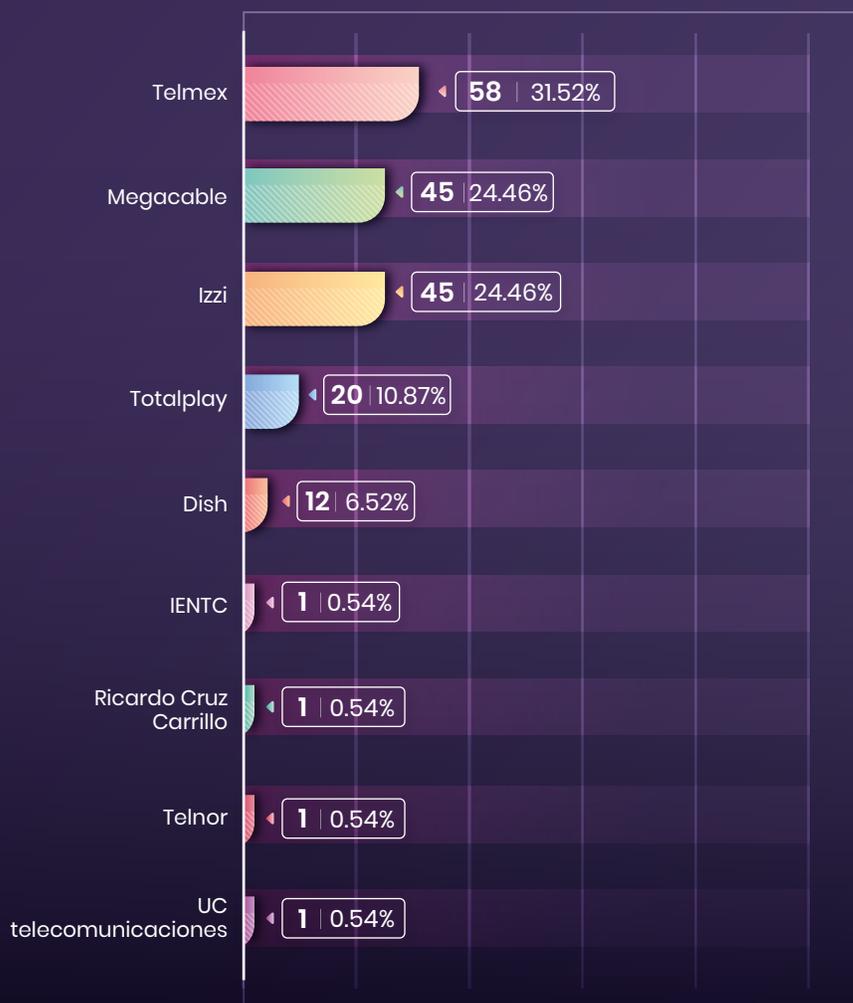
SOY USUARIO

Grado de satisfacción, fijos

De los 424 folios calificados como satisfechos, 184 corresponden a proveedores que prestan servicios fijos, mismos que se muestran a continuación.

Gráfico 26.

Grado de satisfacción por operador fijo.



Introducción

Apartado 1
Datos generales

Apartado 2
Servicios móviles

Apartado 3
Servicios fijos

Apartado 4
Atención del trimestre anterior

Conclusiones



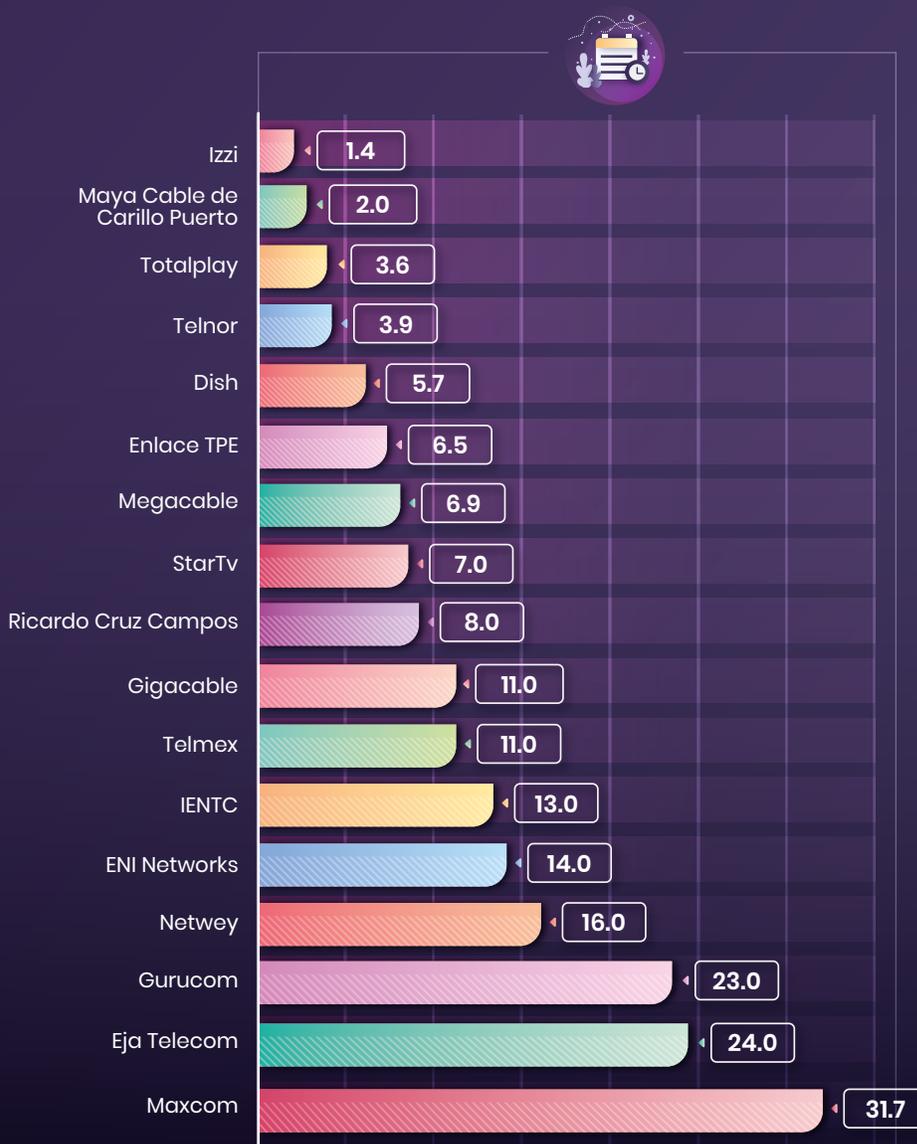
SOY USUARIO

Tiempo de atención, fijos

El tiempo promedio de atención fue de 11.1 días hábiles. El operador que dio atención en el menor tiempo fue Izzi, con 1.4 días hábiles, mientras que Maxcom tuvo un tiempo promedio de atención de 31.7 días hábiles. Los operadores que no dieron respuesta en la plataforma durante el trimestre reportado son: Alestra, Sky, Axtel, Blue Telecom, Megamobile, Wifilink, Cosmocable, Newww, Telecable de Hidalgo, UC Telecomunicaciones y Vive Digital.

Gráfico 27.

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



Introducción

Apartado 1
Datos generales

Apartado 2
Servicios móviles

Apartado 3
Servicios fijos

Apartado 4
Atención del trimestre anterior

Conclusiones



SOY USUARIO



APARTADO 4

ATENCIÓN DEL TRIMESTRE ANTEIOR

SOY USUARIO
PRIMER INFORME TRIMESTRAL
2020



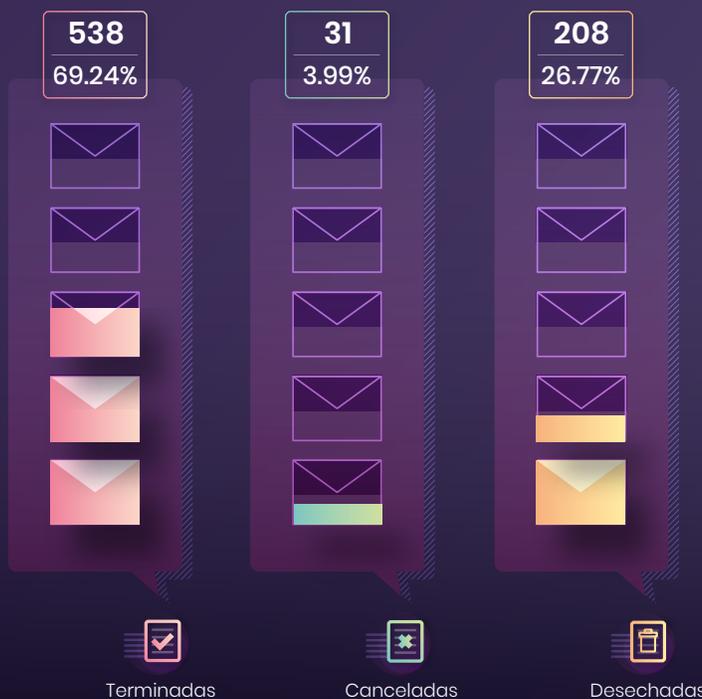
APARTADO 4

Atención del trimestre anterior

A continuación se da a conocer la atención que se dio a los 777 folios que se reportaron en proceso durante el trimestre anterior.

Gráfico 28.

Atención a inconformidades en proceso del trimestre anterior.



- **"Terminadas"** corresponde a: i) inconformidades en que el operador dio respuesta al usuario y se cerraron; ii) casos enviados a PROFECO por los usuarios, debido a que no estuvieron de acuerdo con la respuesta del operador; iii) folios en que el operador 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 y; iv) folios atendidos por el IFT.
- **"Canceladas"**, corresponde a las inconformidades que fueron inhabilitadas por duplicidad o por los propios interesados.
- **"Desechadas"**, hace referencia a aquellas inconformidades en que los usuarios ya no dieron seguimiento, no obstante, sí hubo contacto por parte del proveedor.

Introducción

Apartado 1
Datos generales

Apartado 2
Servicios móviles

Apartado 3
Servicios fijos

Apartado 4
Atención del trimestre anterior

Conclusiones



SOY USUARIO

Respecto de la atención brindada por cada empresa, se tiene el siguiente resultado.



Tabla 5.
Atención de inconformidades por operador, trimestre anterior

Operador	Terminadas		Desechadas		Sin respuesta		Canceladas		Total de inconformidades
AT&T	168	47.06%	165	46.22%	7	1.96%	17	4.76%	357
Telmex	189	80.08%	3	1.27%	36	15.25%	8	3.40%	236
Telcel	43	87.76%	4	8.16%	0	0.00	2	4.08%	49
Totalplay	11	31.43%	22	62.85%	1	2.86%	1	2.86%	35
Sky	0	0.00	0	0.00	22	100.00%	0	0.00	22
Megacable	21	100.00%	0	0.00	0	0.00	0	0.00	21
Movistar	16	84.21%	2	10.53%		0.00	1	5.26%	19
Dish	9	64.29%	5	35.71%	0	0.00	0	0.00	14
Virgin Mobile	4	36.36%	7	63.64%	0	0.00	0	0.00	11
Enlace TPE	3	75.00%	0	0.00	0	0.00	1	25.00%	4
Maxcom	2	100.00%	0	0.00	0	0.00	0	0.00	2
IZZl	1	100.00%	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1
Blue Telecom	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	100.00%	1
Gigacable	1	100.00%	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1
IENTC	1	100.00%	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1
Megamobile	1	100.00%	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1
Pret Communique	0	0.00	0	0.00	1	100.00%	0	0.00	1
Weex	1	100.00%	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1

- "Terminadas" corresponde a: i) inconformidades en que el operador dio respuesta al usuario y se cerraron y; ii) casos enviados a PROFECO por los usuarios, debido a que no estuvieron de acuerdo con la respuesta del operador.
- "Desechadas", hace referencia a aquellas inconformidades en que los usuarios ya no dieron seguimiento, no obstante, sí hubo contacto por parte del proveedor.
- "Sin respuesta" folios en que el operador no dio contestación 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.
- "Canceladas", corresponde a las inconformidades que fueron inhabilitadas por duplicidad o por los propios interesados.

Introducción

Apartado 1
Datos generales

Apartado 2
Servicios móviles

Apartado 3
Servicios fijos

Apartado 4
Atención del trimestre anterior

Conclusiones

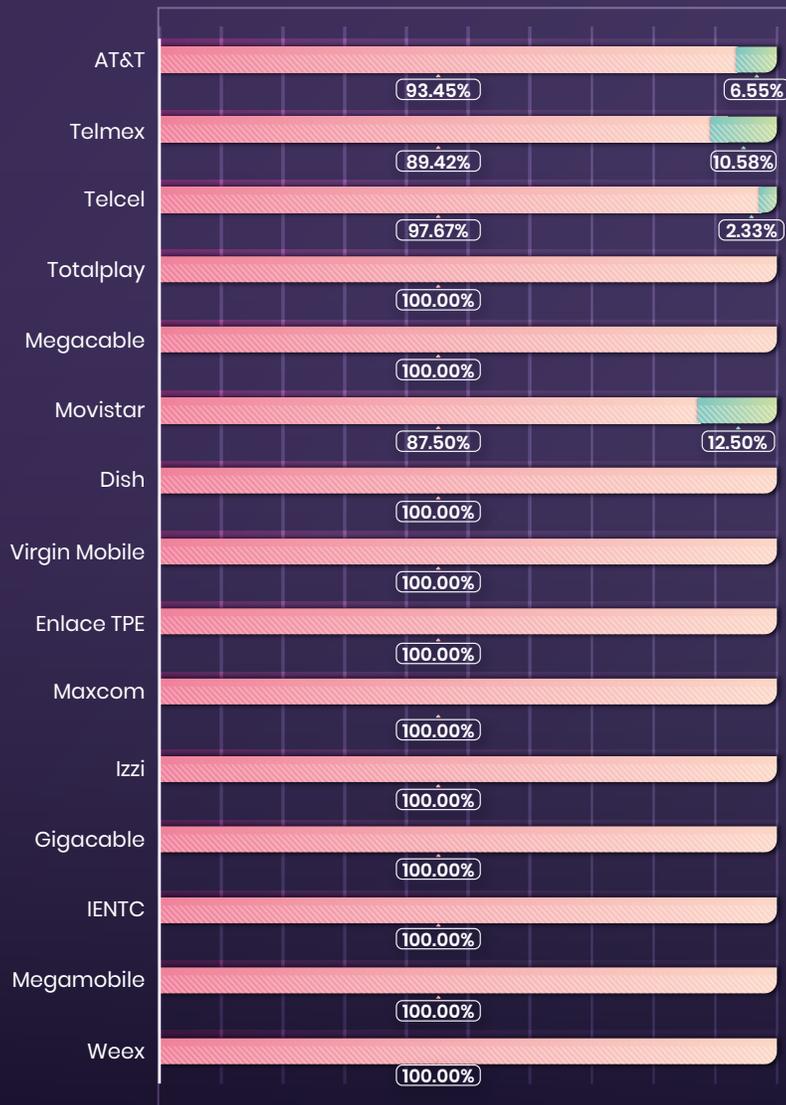


SOY USUARIO

Dentro de las inconformidades terminadas se encuentran aquellas que se consideran atendidas (cerradas) y las que fueron canalizadas hacia PROFECO por los usuarios, debido a que no estuvieron de acuerdo con la atención del operador. A continuación, se presenta el porcentaje por empresa.

Gráfico 29.

Inconformidades atendidas vs canalizadas a PROFECO, trimestre anterior.



Atendidas
 Profeco

Introducción

Apartado 1

Datos generales

Apartado 2

Servicios móviles

Apartado 3

Servicios fijos

Apartado 4

Atención del trimestre anterior

Conclusiones



SOY USUARIO



Conclusiones

- 💡 Del 1 de enero al 31 de marzo de 2020, se recibieron 5,003 inconformidades, lo que representa un aumento del 3.3% respecto del trimestre anterior.
- 💡 El 65.1% de las inconformidades fueron terminadas.
- 💡 El operador con el mayor número de inconformidades para servicios móviles, respecto de su número de líneas, fue AT&T.
- 💡 Telmex recibió un mayor número de inconformidades, respecto de 100,000 líneas, para los servicios de telefonía fija e internet. Para el servicio de televisión de paga fue Izzi.
- 💡 Los servicios con un mayor número de incidencias reportadas son la telefonía móvil y el internet.
- 💡 La PROFECO asesoró a 4,348 usuarios sobre sus derechos y recibió 292 casos en que los interesados no llegaron a un acuerdo con su operador.
- 💡 El 73% de los usuarios que evaluaron la atención, indicaron estar satisfechos.
- 💡 El servicio más reportado para operadores de servicios móviles fue la telefonía, mientras que para servicios fijos fue el internet.
- 💡 El operador que atendió el mayor porcentaje de sus inconformidades, para servicios móviles, fue Movistar; para servicios fijos fue Izzi.
- 💡 El tiempo promedio de atención para servicios móviles fue de 9.1 días hábiles.
- 💡 Los operadores de servicios fijos respondieron las inconformidades en un tiempo promedio de 11.1 días hábiles.

Introducción

Apartado 1
Datos generales

Apartado 2
Servicios móviles

Apartado 3
Servicios fijos

Apartado 4
Atención del trimestre anterior

Conclusiones



SOY USUARIO



**SOY USUARIO
2020**

Ingresar a la página de Soy Usuario:

www.soyusuario.ift.org.mx

Chat en línea:

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

Correo electrónico:

atencion@ift.org.mx



ift 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



PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



www.profeco.gob.mx

José Vasconcelos 208, Col. Condesa,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc,
C.P. 06140, CDMX

Tel: 55 5625 6700