



INSTITUTO FEDERAL DE  
TELECOMUNICACIONES

# CALIDAD DEL SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA Y ATENCIÓN A FALLAS 2021

#SoyUsuario



# OBJETIVO

Hacer disponible a la población el resultado anual 2021 de los reportes auditados que los prestadores del servicio fijo entregan al Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) en cumplimiento a los “Lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad a que deberán sujetarse los prestadores del servicio fijo”.

De igual forma generar materiales informativos para que los usuarios ejerzan sus derechos de libertad de elección, acceso a la información y servicios de telecomunicaciones conforme a los parámetros de calidad establecidos por el IFT, de acuerdo al artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.



Los resultados que se muestran en este reporte fueron obtenidos a partir de la información presentada por los prestadores del servicio de telefonía fija al IFT para el ejercicio 2021, en cumplimiento a los “Lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad a que deberán sujetarse los prestadores del servicio fijo” ([https://dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5587373&fecha=25/02/2020](https://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5587373&fecha=25/02/2020) ).

Se consideraron los prestadores del servicio fijo que brindan el servicio de telefonía fija y que cuentan con más de cien mil líneas totales de telefonía, conforme los datos más recientes disponibles en el Banco de Información de Telecomunicaciones.

Se muestran los parámetros de calidad del servicio de telefonía fija y de la atención de fallas a nivel de los usuarios finales, los cuales son:

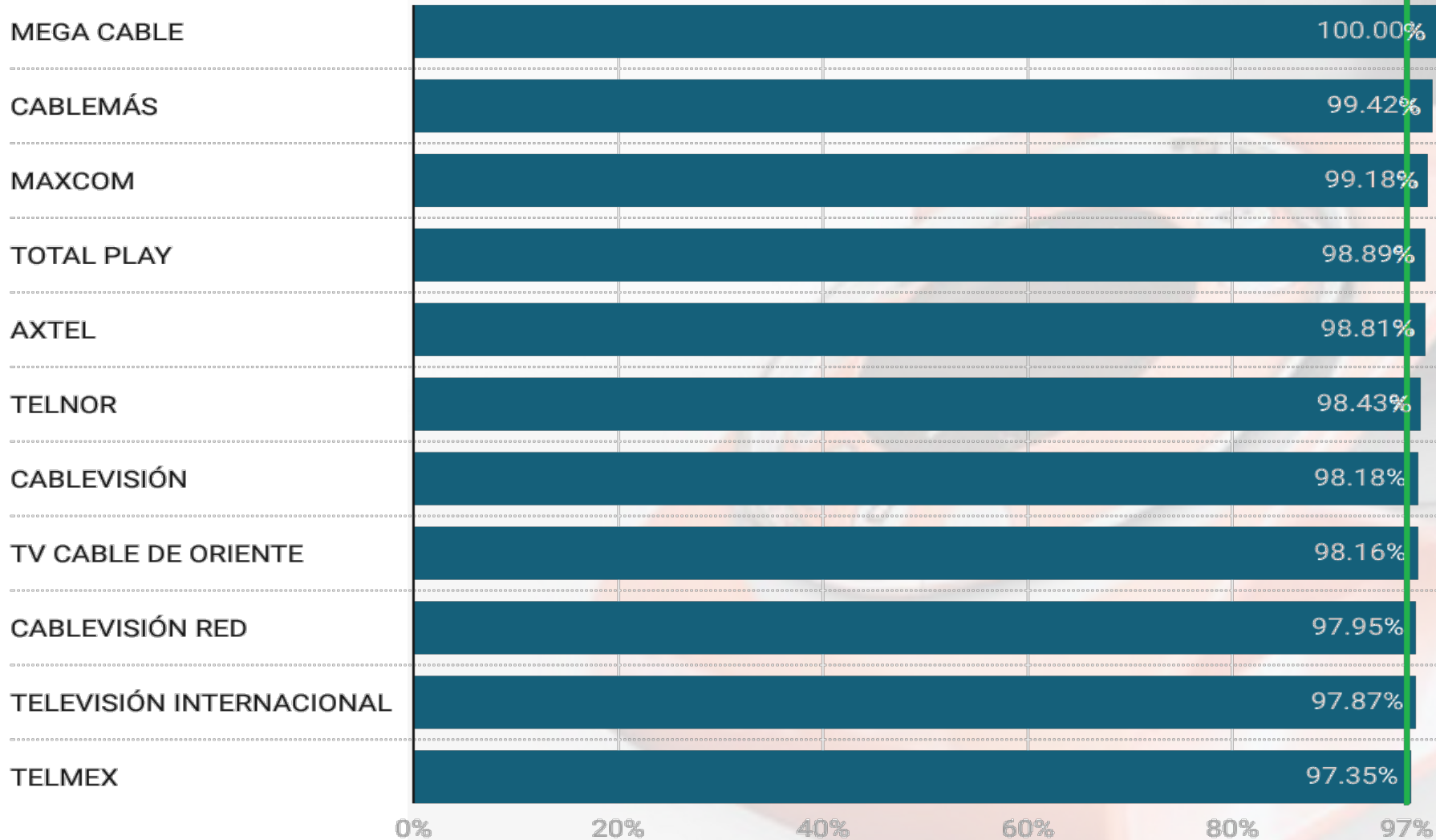
- Proporción de intentos exitosos de Llamadas locales.
- Tiempo promedio de establecimiento de Llamada local.
- Proporción de Reportes de Fallas.
- Proporción de reparación de Fallas en un día.
- Proporción de reparación de Fallas en tres días.
- Tiempo promedio de reparación del Servicio Fijo.
- Proporción de Teléfonos públicos fuera de servicio.

Los resultados mostrados corresponden al promedio anual, mismo que se obtiene de un promedio simple de los valores reportados trimestralmente por los prestadores del servicio fijo.

# PROPORCIÓN DE INTENTOS EXITOSOS DE LLAMADAS LOCALES



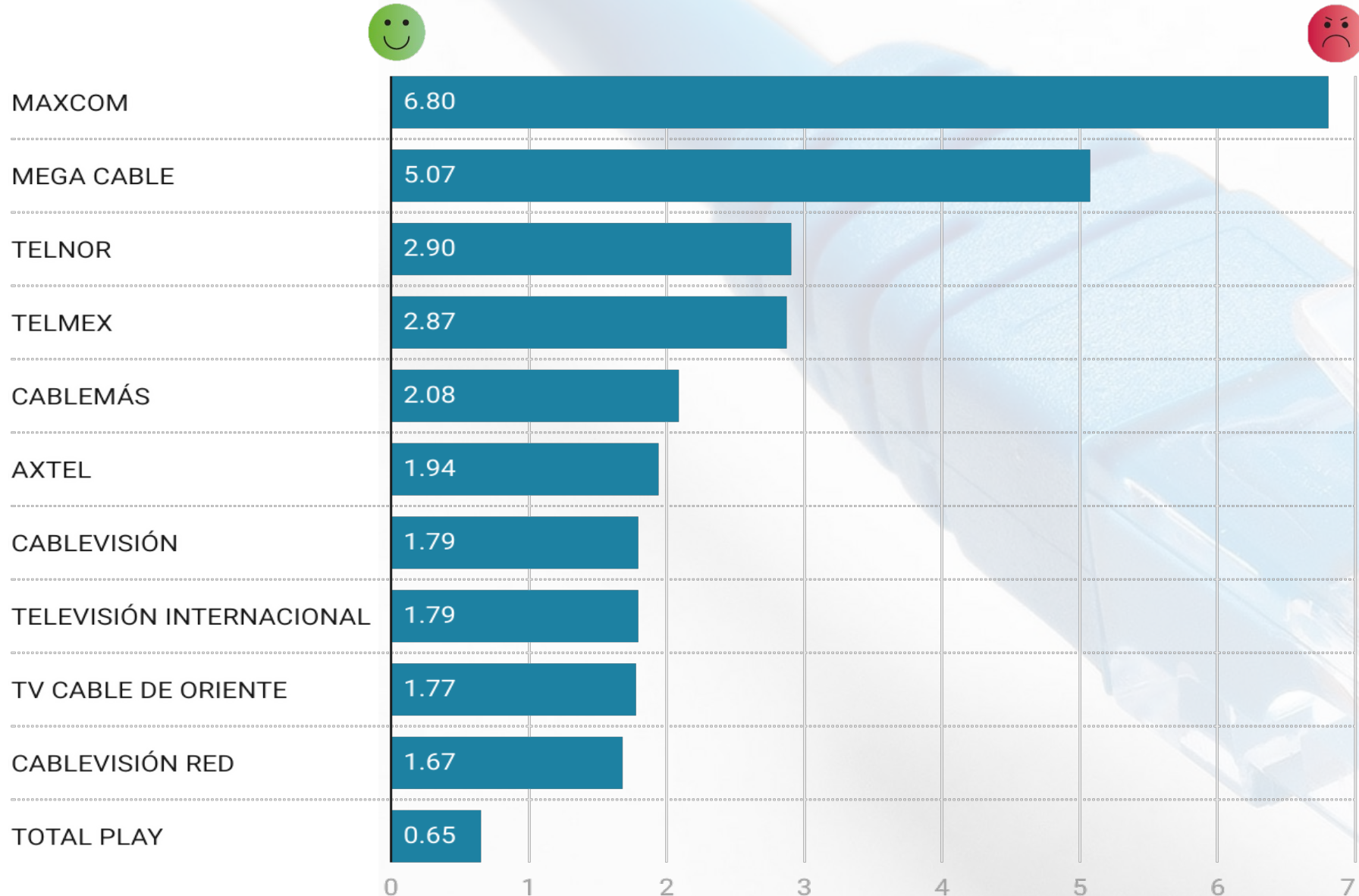
Porcentaje de llamadas dentro de la red entre dos teléfonos fijos establecidas durante las horas pico a nivel mensual.



**Nota:** Este parámetro tiene un valor de cumplimiento obligatorio mayor o igual a 97%.



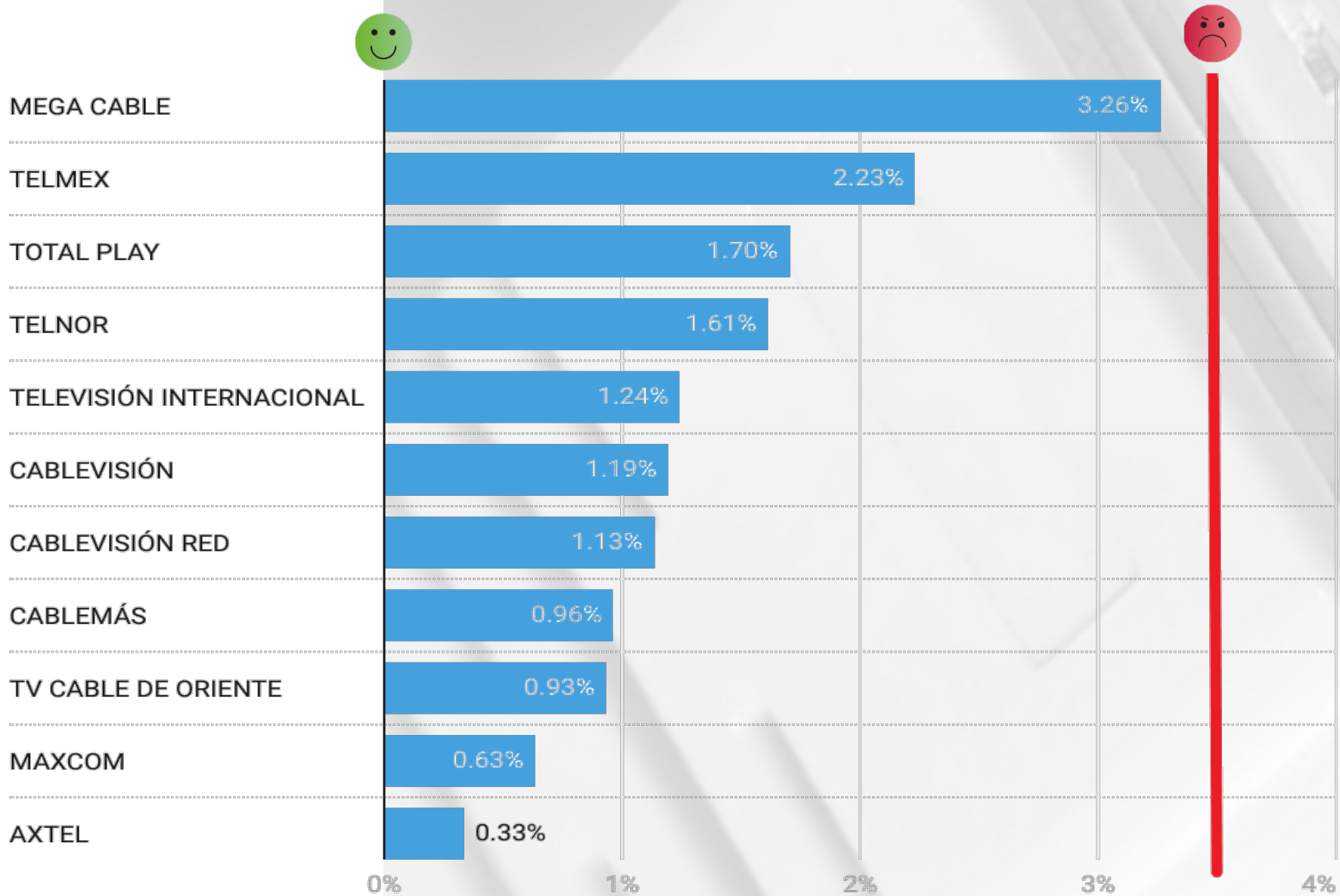
# TIEMPO PROMEDIO DE ESTABLECIMIENTO DE LLAMADA LOCAL [Segundos]



Cantidad de tiempo promedio necesaria para establecer la conexión de la llamada durante la hora pico a nivel mensual.

**Nota:** Este parámetro no tiene un valor de cumplimiento obligatorio, es de carácter informativo.

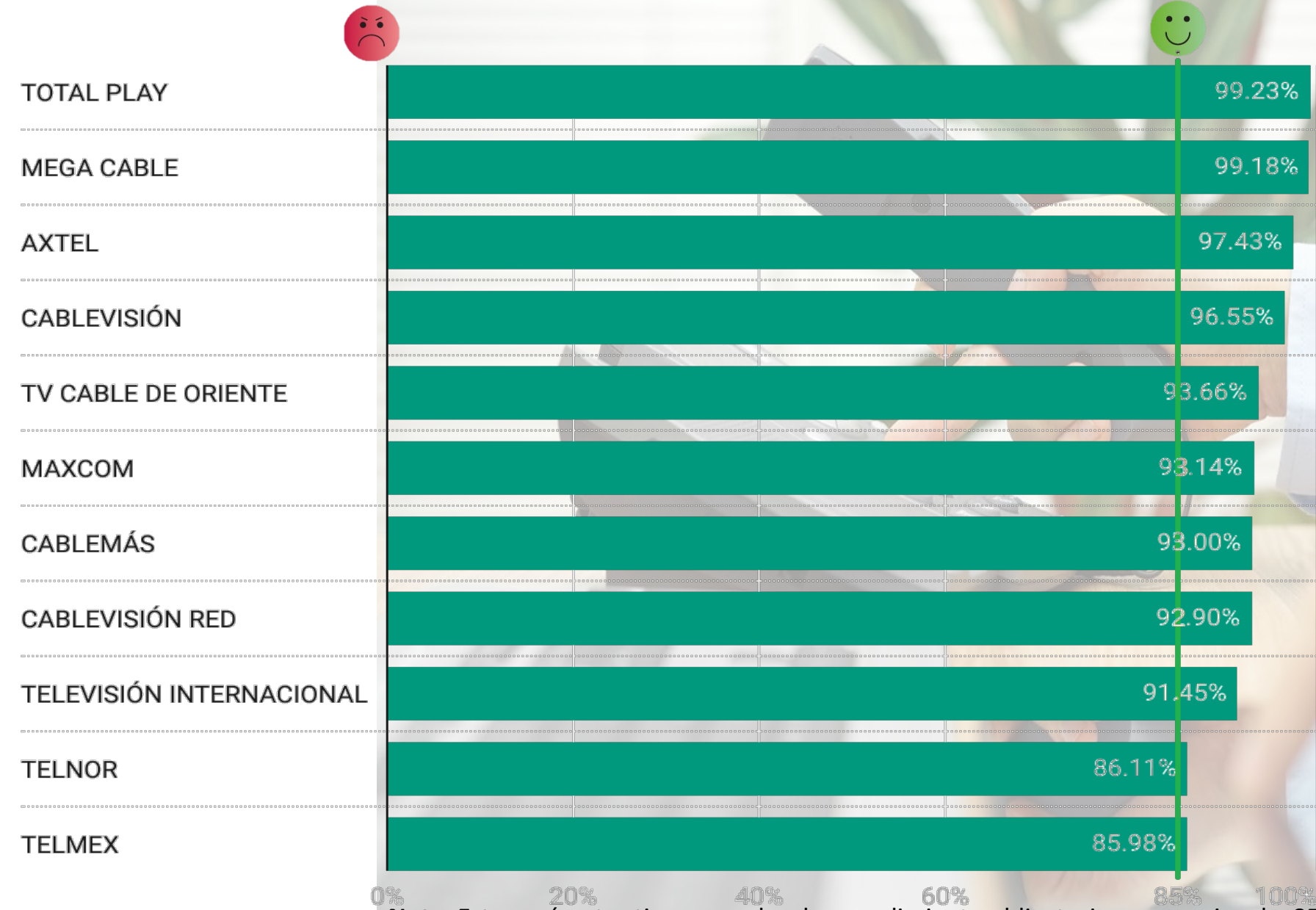
# PROPORCIÓN DE REPORTES DE FALLAS



Porcentaje de reportes de fallas recibidos a nivel mensual respecto al número total de accesos al servicio fijo.

**Nota:** Este parámetro tiene un valor de cumplimiento obligatorio menor o igual a 3.5%.

# PROPORCIÓN DE REPARACIÓN DE FALLAS EN UN DÍA

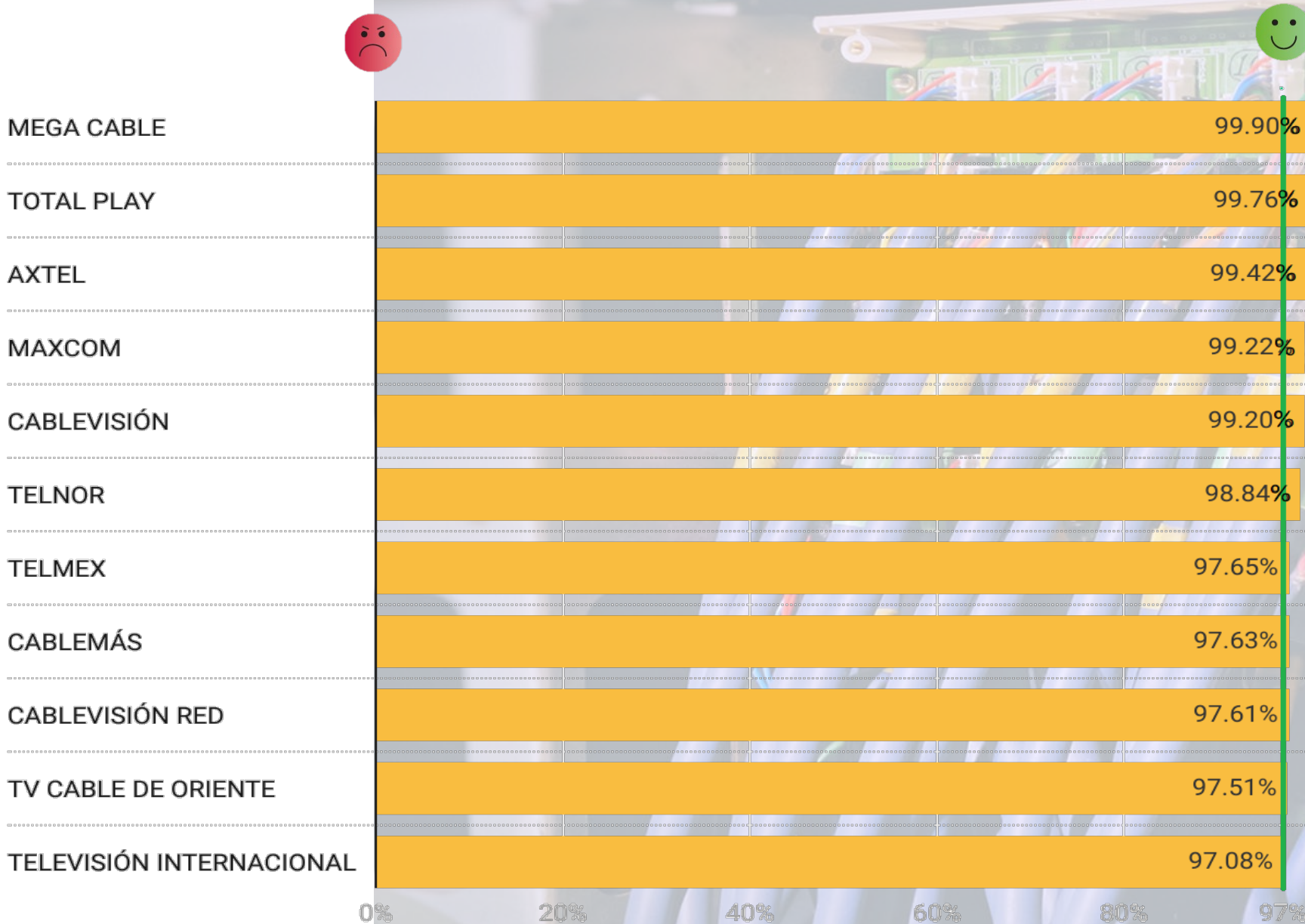


Porcentaje de reportes de fallas que fueron atendidos por el prestador del servicio y el servicio restaurado a nivel mensual, en un tiempo máximo de reparación de 1 día hábil.

**Nota:** Este parámetro tiene un valor de cumplimiento obligatorio mayor o igual a 85%.



# PROPORCIÓN DE REPARACIÓN DE FALLAS EN TRES DÍAS



Porcentaje de reportes de fallas que fueron atendidos por el prestador del servicio y el servicio restaurado a nivel mensual, en un tiempo máximo de reparación de 3 días hábiles.

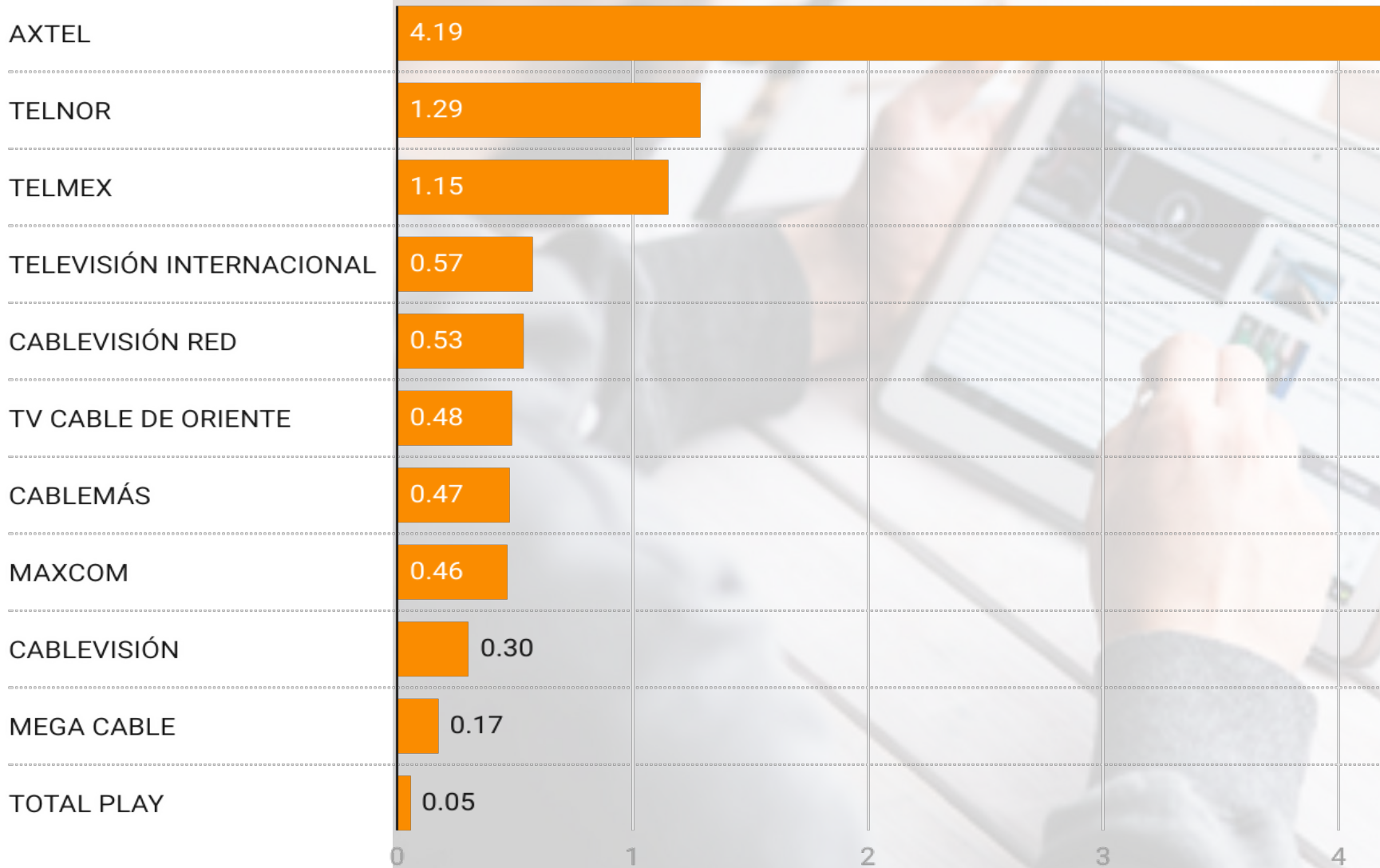
**Nota:** Este parámetro tiene un valor de cumplimiento obligatorio mayor o igual a 97%.



# TIEMPO PROMEDIO DE REPARACIÓN DEL SERVICIO FIJO [Días]



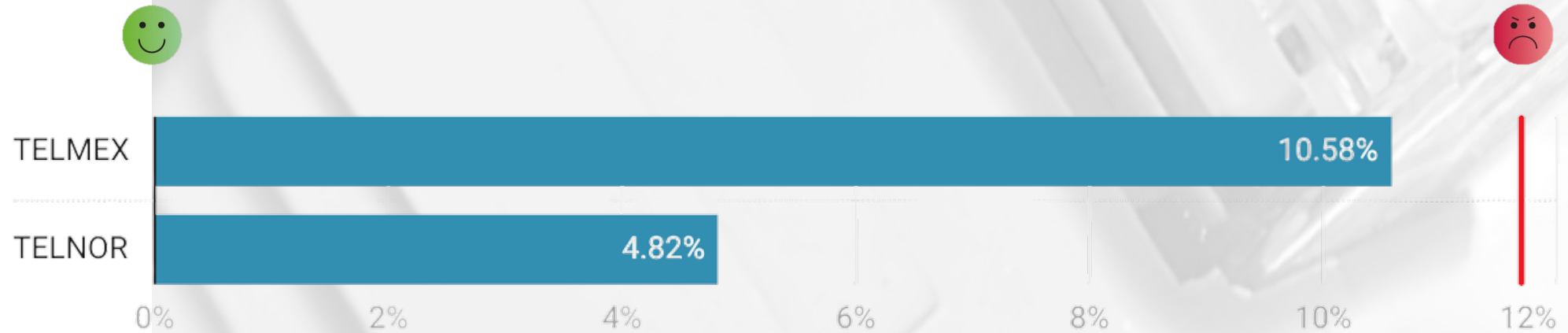
Cantidad de tiempo promedio necesario para restablecer un servicio fijo por el prestador del servicio a nivel mensual.



**Nota:** Este parámetro no tiene un valor de cumplimiento obligatorio, es de carácter informativo.

# PROPORCIÓN DE TELÉFONOS PÚBLICOS FUERA DE SERVICIO

Porcentaje de teléfonos públicos que estuvieron fuera de servicio a nivel mensual.



**Nota:** Este parámetro tiene un valor de cumplimiento obligatorio menor o igual a 12%. Solo se muestran los proveedores que reportaron algún valor.



**INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES**

Insurgentes Sur #1143, Col. Noche Buena,  
Demarcación territorial Benito Juárez,  
C.P. 03720, Ciudad de México  
Tel: 55 50 15 4000 / 800 20 00 120

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



#SoyUsuario

