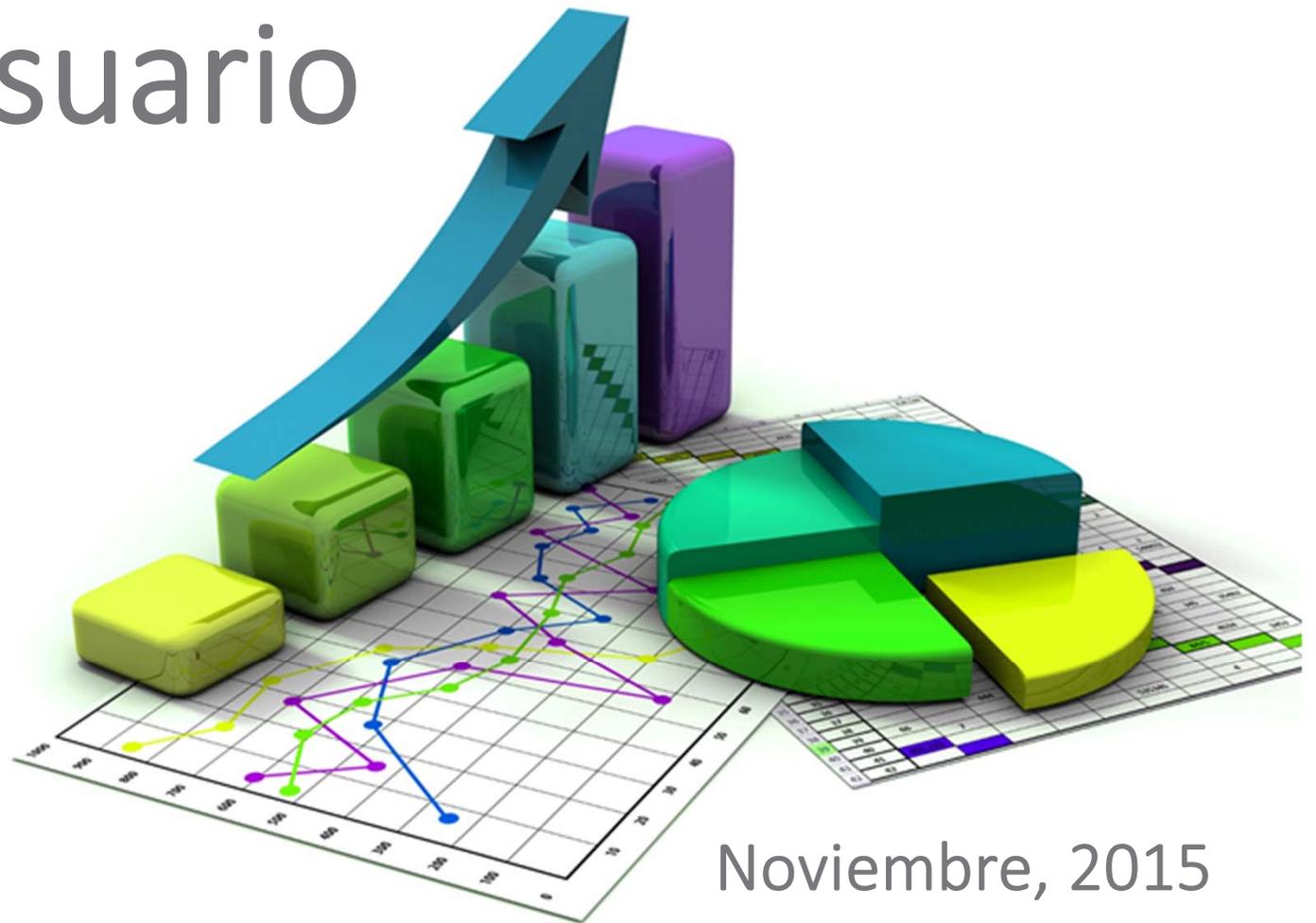


PRIMER INFORME ESTADÍSTICO Soy Usuario



Noviembre, 2015



Introducción

Soy Usuario, es una herramienta de acceso web, resultado del Convenio de Colaboración suscrito entre el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) y la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO). Tiene como objetivo incentivar y mejorar el proceso de pre-conciliación entre el usuario y su prestador de servicios. Es decir, se trata de un espacio donde las partes pueden llegar a un acuerdo sin la intervención de la autoridad. No obstante, el interesado siempre cuenta con la asesoría y vigilancia, tanto del IFT como de la PROFECO, a fin de que se respeten sus derechos.

El sistema es navegable en diversos dispositivos, cuenta con funciones de accesibilidad, ofrece información de interés en la página principal, tales como tips, consejos de uso y noticias. Además, cuenta con un certificado de seguridad para procurar el uso y transferencia adecuados de los datos personales.

La información estadística presentada en este informe se obtuvo del record de inconformidades ingresadas por los usuarios de los servicios de telecomunicaciones en la herramienta Soy Usuario, del 6 de julio al 21 de octubre de 2015; este periodo corresponde al primer trimestre de funcionamiento. Soy Usuario permite a los interesados, presentar y dar seguimiento a sus inconformidades cuando consideran que se han vulnerado sus derechos.

En este informe estadístico, las inconformidades presentadas por los usuarios se clasifican por servicio, tipo de falla, concesionario, así como por estatus de atención. Ello, con la finalidad de identificar puntualmente el seguimiento que cada operador brinda a sus usuarios a través de la plataforma.



Informe

Durante el primer trimestre, Soy Usuario ha recibido un total de **2,588 inconformidades**, de las cuales el 36.36% corresponden al servicio de telefonía móvil, 30.33% de Internet, 20.98% a telefonía fija, 11.79% de televisión de paga y el 0.54% al servicio de radio o trunking, de conformidad con la tabla 1:

Servicio	Cantidad	Porcentaje
Telefonía móvil	941	36.36%
Internet	785	30.33%
Telefonía fija	543	20.98%
Televisión de paga	305	11.79%
Radio o trunking	14	0.54%
Total	2588	100%

Tabla 1. Inconformidades por tipo de servicio.

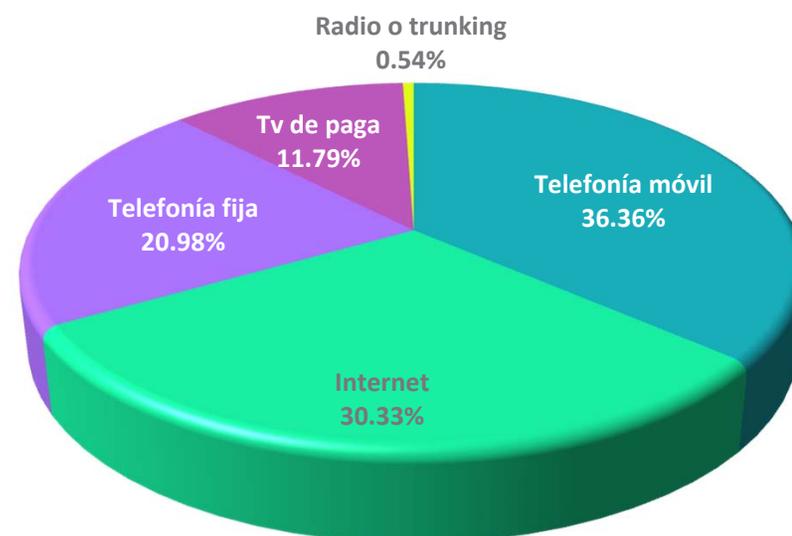


Gráfico 1. Inconformidades por tipo de servicio.

El mayor porcentaje de las inconformidades presentadas corresponden a “fallas en el servicio” contabilizando un total de 1,411; el segundo puesto lo ocupan aquellas por “cargos, saldos y bonificaciones”; en la tercera posición problemas de “portabilidad”, seguida de inconformidades por temas de “contrataciones”; “desbloqueo de equipo”; “publicidad o promociones”; “cambio de modalidad”; “garantía y equipos”; “cambio de plan”; y, “accesibilidad y no discriminación”. A continuación se presenta la información desglosada:

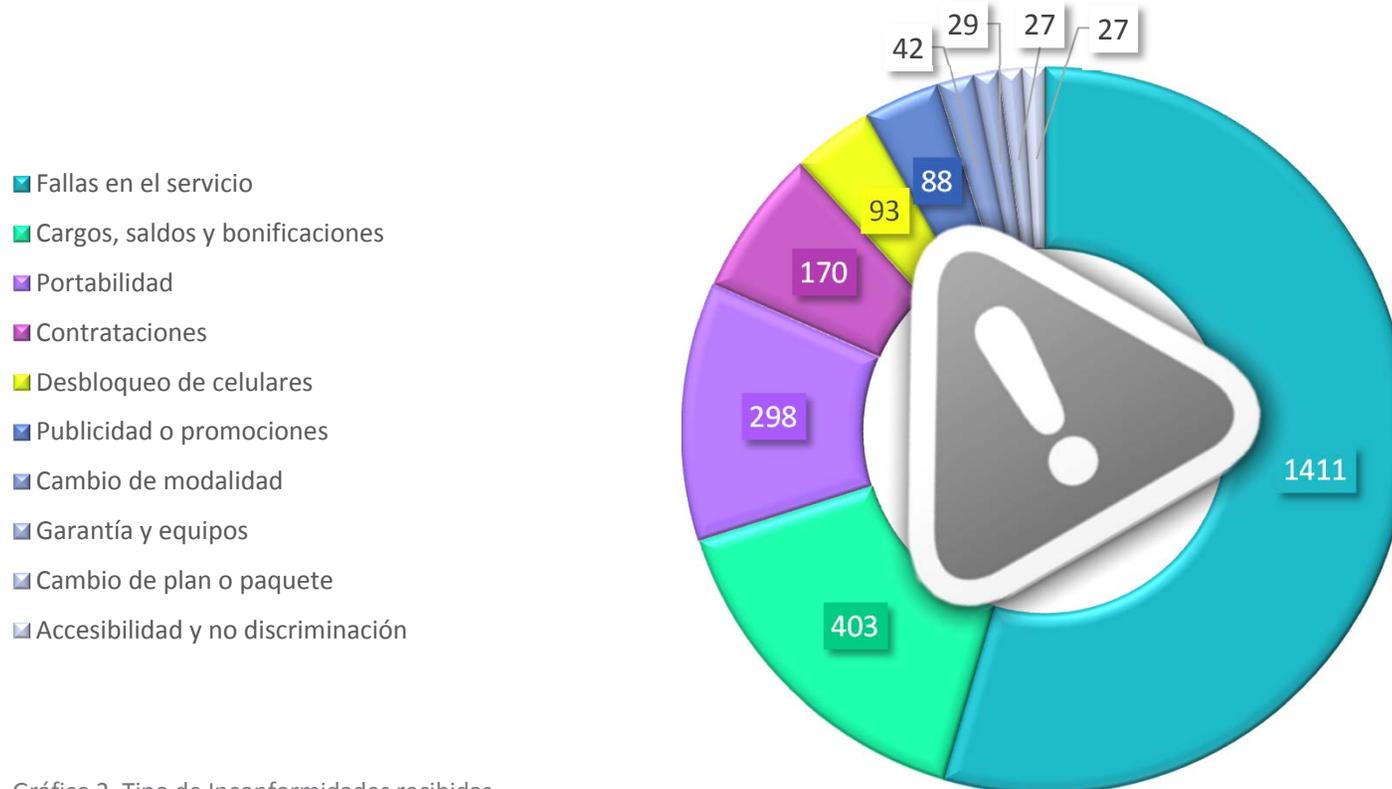


Gráfico 2. Tipo de Inconformidades recibidas.

De las 1,411 inconformidades presentadas por los usuarios por “fallas en el servicio”, el **47.70% corresponden a Internet**, el 22.40% a telefonía móvil, el 20.20% a telefonía fija y el 9.70% al servicio de televisión de paga, como se puede apreciar en la siguiente gráfica.

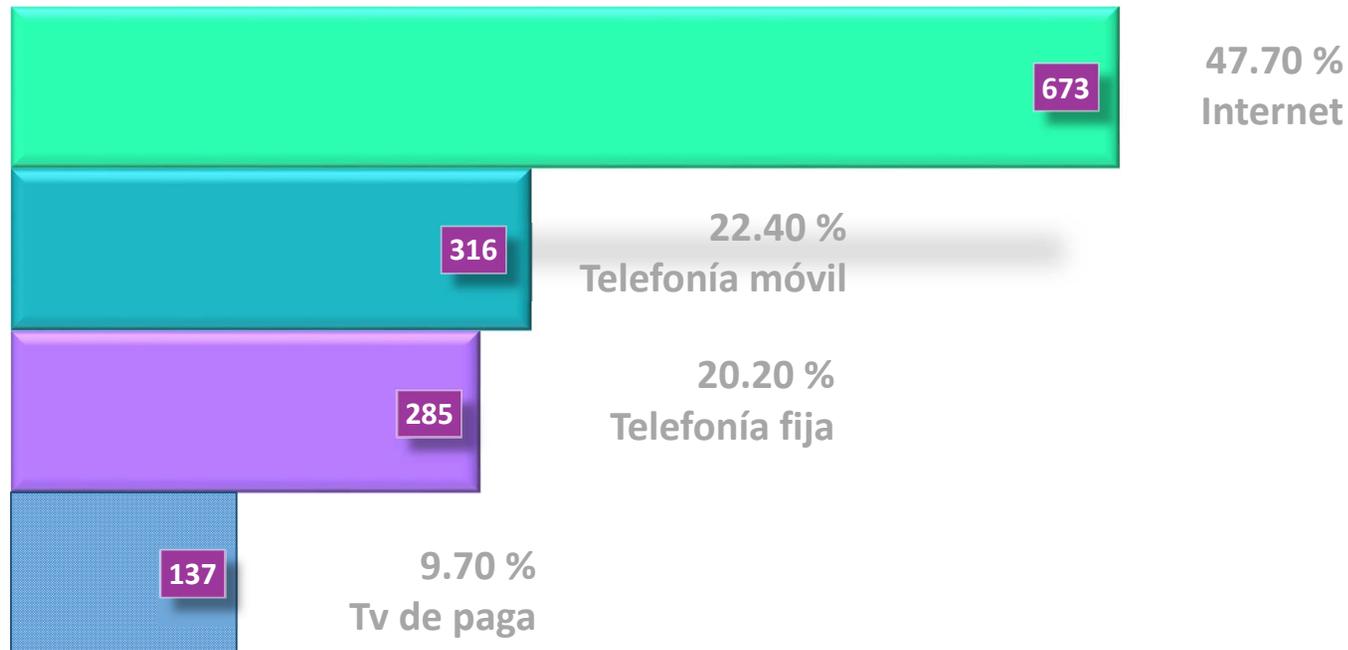


Gráfico 3. Inconformidades por fallas en el servicio por tipo de servicio.

En términos de atención a las inconformidades por “fallas en el servicio”, se han atendido el 65.49%, el 32.10% se encuentran en proceso de atención y el 2.41% se cancelaron por encontrarse duplicadas en el sistema tal como se puede apreciar en la siguiente gráfica.

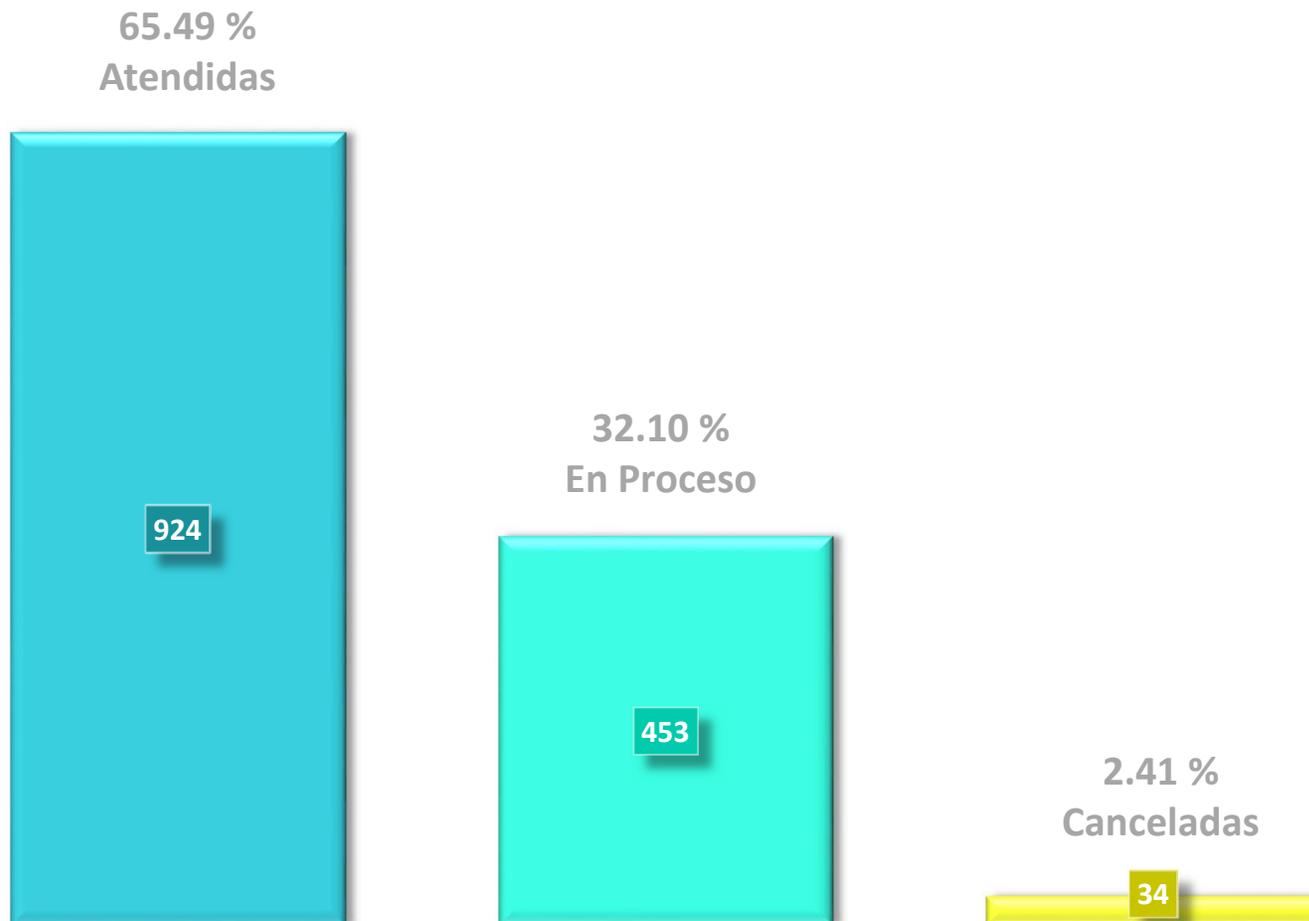


Gráfico 4. Estatus de las inconformidades por fallas en el servicio.

Del total de las 2,588 inconformidades presentadas en el periodo reportado, el **58.11% fueron atendidas**, es decir, 1,504 usuarios obtuvieron respuesta por parte de los concesionarios; 841 se encuentran en proceso de solución; 167 fueron remitidas a PROFECO por el usuario; 66 se cancelaron por duplicidad; y, 10 asesorías que fueron atendidas por el propio IFT.

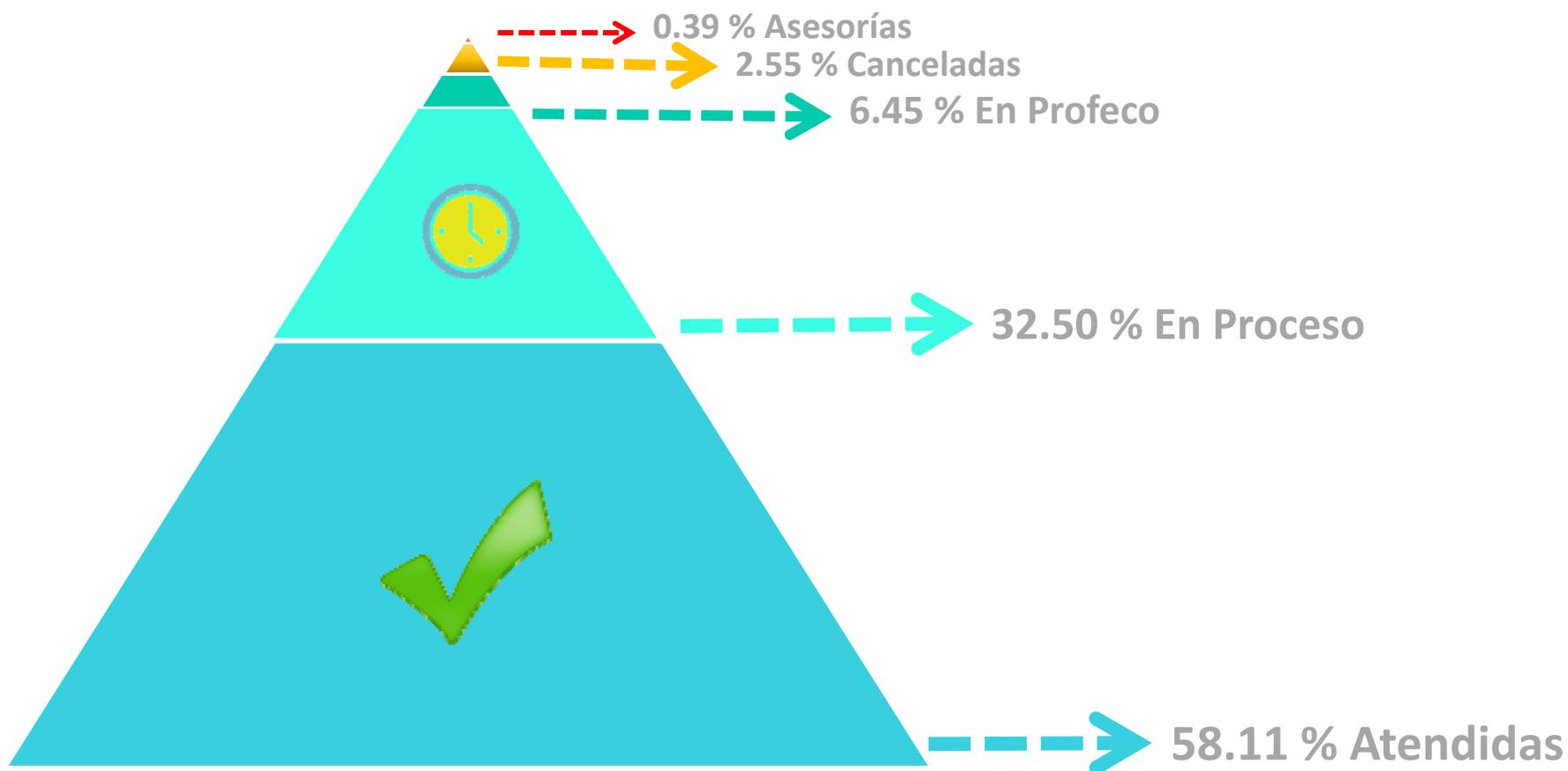


Gráfico 5. Estatus de las inconformidades presentadas por los usuarios.

El proceso de pre conciliación, está diseñado para que cada nueva inconformidad ingresada sea enviada directamente al proveedor que el usuario indicó en el registro, por lo tanto, **se canalizaron efectivamente 2,512 inconformidades a los prestadores de servicios de telecomunicaciones**, ya que, como se mencionó anteriormente, 66 folios fueron cancelados por duplicidad y 10 fueron atendidos por el IFT mediante asesorías. La distribución es la siguiente:



Gráfico 6. Distribución de inconformidades por operador.

*Otros: Alestra (7), Telnor (5), Bestphone (1), MCM (1), Teligentia (1) y Tv Rey (1)

Del 100% de las inconformidades canalizadas a cada concesionario, durante el periodo reportado, se identificaron los estatus que se muestran en la Tabla 2, donde el rubro “Atendidas” corresponde a aquellas en las que los usuarios obtuvieron respuesta por parte de los concesionarios; “En proceso” aquellas que aún no tienen respuesta de la empresa; y, “Sin respuesta”, los casos en los que el proveedor no indicó al IFT la atención brindada.

	Total	Atendidas	En proceso	Sin respuesta del operador		Total	Atendidas	En proceso	Sin respuesta del operador
Telmex	726	67.91%	28.79%	3.30%	Sky	24	0.00%	45.83%	54.17%
Telcel	415	83.13%	16.14%	0.73%	Telecable	19	15.79%	10.53%	73.68%
Telefónica	280	34.64%	64.29%	1.07%	Unefon	17	58.82%	41.18%	0.00%
Megacable	200	60.00%	39.50%	0.50%	Telum	16	18.75%	37.50%	43.75%
Iusacell	139	71.94%	26.62%	1.44%	Maxcom	16	62.50%	37.50%	0.00%
Dish	104	84.62%	13.46%	1.92%	Virgin Mobile	12	75.00%	25.00%	0.00%
Total Play	91	5.49%	83.52%	10.99%	Alestra	7	14.29%	57.14%	28.57%
Izzi	90	0.00%	1.11%	98.89%	Telnor	5	0.00%	100.00%	0.00%
Nextel	81	0.00%	74.07%	25.93%	Bestphone	1	0.00%	100.00%	0.00%
Cablemas	80	22.50%	2.50%	75.00%	MCM	1	0.00%	100.00%	0.00%
Cablecom	79	32.91%	67.09%	0.00%	Tv Rey	1	0.00%	100.00%	0.00%
Axtel	78	91.03%	8.97%	0.00%	Telegentia	1	0.00%	100.00%	0.00%
Cablevisión	29	0.00%	27.59%	72.41%	TOTAL	2512			

Tabla 2. Estatus de atención a las inconformidades por operador.

El menor tiempo en el que los **concesionarios de los servicios fijos** atienden las inconformidades es de 4.8 días hábiles para el caso de Dish y el mayor es de 51 días hábiles para el caso de Alestra, conforme a los datos que enseguida se describen:

Operador	Tiempo promedio de atención
Dish	4.8
Cablemas	5.2
Axtel	5.8
Maxcom	5.9
Megacable	5.9
Total Play	6.8
Telmex	8.4
Cablecom	24.25
Telum	34.67
Telecable	43.67
Alestra	51

Tabla 3. Tiempo promedio de atención a las inconformidades, por operador.

Nota: Los operadores que no están enlistados, en algunos casos aún se encuentran en proceso de atención al usuario, y en otros, no han dado respuesta a las inconformidades.

El menor tiempo en el que los **concesionarios de los servicios móviles** atienden las inconformidades es de 4.9 días hábiles para el caso de Telcel y de 12.53 días hábiles para el caso de Telefónica, conforme a los datos que enseguida se describen:

Operador	Tiempo promedio de atención
Telcel	4.9
Virgin Mobile	5.8
Iusacell	7.7
Unefon	11
Telefónica	12.53

Tabla 4. Tiempo promedio de atención a las inconformidades, por operador.

Nota: Los operadores que no están enlistados, en algunos casos aún se encuentran en proceso de atención al usuario, y en otros, no han dado respuesta a las inconformidades.

De las 1,504 inconformidades que tuvieron respuesta por parte de los operadores, 191 fueron calificadas como satisfactorias y 104 como insatisfactorias. El resto, 1,209 que equivale al 80.39% de las 1,504 inconformidades no se calificaron.

De las 295 inconformidades que fueron calificadas, en términos porcentuales las satisfactorias e insatisfactorias se reflejan de la siguiente manera:

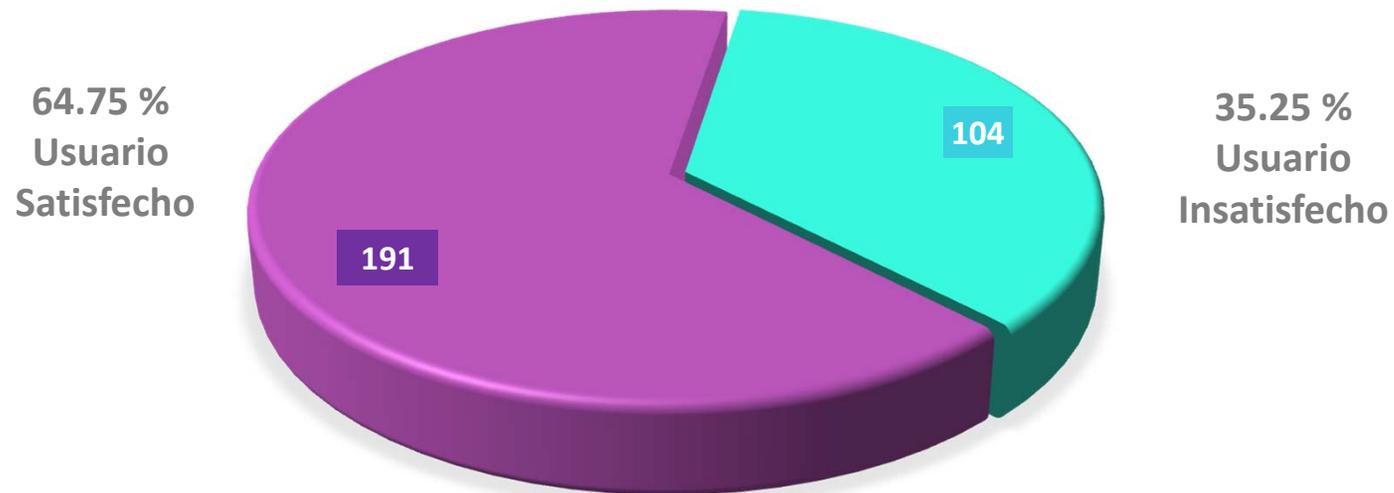


Gráfico 7. Nivel de satisfacción de las inconformidades.

Es importante señalar que una vez que la empresa otorga una respuesta que da fin a la inconformidad, el usuario tiene la opción de ingresar al sistema e indicar si se encuentra satisfecho, si está insatisfecho o si desea solicitar la intervención de la PROFECO. **Los casos que no se calificaron, se refieren a aquellos en los que el interesado ya no volvió al sistema a otorgar una respuesta.**

Los 191 usuarios que indicaron que se encuentran **satisfechos** y los 104 **insatisfechos** con la atención recibida por su empresa, sin contar a los 1,209 casos en donde no calificaron la respuesta, se encuentran distribuidos de la siguiente manera:

Concesionario	Total	Usuarios Satisfechos	Usuarios Insatisfechos
Telcel	80	68.75%	31.25%
Telmex	79	64.56%	35.44%
Megacable	47	68.09%	31.91%
Movistar	21	57.14%	42.86%
Dish	20	60.00%	40.00%
Iusacell	17	76.47%	23.53%
Axtel	13	38.46%	61.54%
Cablemas	5	40.00%	60.00%
Cablecom	4	100.00%	0.00%
Maxcom	3	100.00%	0.00%
Virgin Mobile	2	100.00%	0.00%

Tabla 5. Porcentaje de satisfacción de inconformidades atendidas por concesionario.

Los usuarios que calificaron la respuesta de Total Play (2), Telecable (1) e IZZI (1), indicaron que se encontraron insatisfechos en todos estos casos.



Conclusiones

- La herramienta Soy Usuario permite identificar las principales razones por las cuales los usuarios se encuentran inconformes; las empresas y servicios que tienen mayores incidencias; así como los tiempos de respuesta a sus inconformidades.
- La mayoría de las inconformidades presentadas (36.36%) corresponden al servicio de telefonía móvil.
- Del total de inconformidades presentadas por los usuarios, 1,411 corresponden a fallas en el servicio, de las cuales el 47.70% son por fallas de internet, el 22.40% en el servicio de telefonía móvil, 20.20% en el servicio de telefonía fija y el 9.70% en el servicio de televisión de paga.

- El 58.11% del total de las inconformidades presentadas se atendieron, mientras que el 32.50% se encuentran en proceso de atención. El restante 9.39% se encuentra dividido en los casos que se remitieron a PROFECO, las canceladas al estar duplicadas y las asesorías realizadas por el IFT.
- De las inconformidades atendidas y en los casos en que así lo expresaron los usuarios, el 64.75% indicó estar satisfecho con la atención brindada, mientras que el restante 35.25% calificó la respuesta del proveedor como insatisfactoria.

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

1. Vía telefónica: 01800 2000 120
2. Vía correo electrónico: atencion@ift.org.mx
3. En el Módulo de atención ubicado en Insurgentes Sur #1143, Col. Nochebuena, Del. Benito Juárez, CP. 03720, México D.F.



www.ift.org.mx



Insurgentes Sur #1143 Col Noche Buena – Delegación Benito Juárez
C.P. 03720 D.F. Tel: 50154000 / 01800 2000 120