

PRIMER

INFORME ESTADÍSTICO

TRIMESTRAL

2022

SOY

USUARIO

ENERO - MARZO



1	2	3
4	5	6
7	8	9



Índice

Presentación	3
Resultados	5
1 Total de inconformidades recibidas en el periodo, respecto del año anterior.	6
1.1 Inconformidades, por mes, respecto del año anterior.	6
2 Inconformidades por estado.	7
2.1 Inconformidades por cada 100,000 pobladores.	8
3 Tipo de problemáticas reportadas.	9
3.1 Motivos reportados por fallas en el servicio.	9
4 Servicios reportados.	10
5 Estatus de inconformidades.	11
6 Inconformidades por empresa.	12
6.1 Empresas con mayor número de inconformidades.	14
6.1.1 Empresas y tipo de problemática.	14
6.1.2 Empresas y servicio.	15
6.1.3 Empresas y estatus.	16
6.1.4 Empresas y tiempo de atención.	17
6.1.5 Empresas y servicio por 100,000 líneas o suscriptores.	18
6.2 Empresas con menor número de inconformidades	21
6.2.1 Empresas y estatus.	21
7 Profeco	25
7.1 Inconformidades con asesoría de Profeco.	25
7.2 Inconformidades canalizadas a Profeco.	26
7.3 Canalizadas a Profeco, por empresa.	26
7.4 Porcentaje de folios Canalizados a Profeco, por empresa, respecto de folios atendidos.	27
8 Satisfacción del usuario	28
8.1 Calificación del usuario, por empresa.	28
8.1.1 Empresas con más de 200 folios calificados.	28
8.1.2 Empresas con calificaciones de entre 100 y 199 folios.	29
8.1.3 Empresas con calificaciones de entre 5 y 99 folios.	29
8.1.4 Empresas con menos de 5 folios calificados.	30
8.2 Perfil del usuario.	31
8.3 Recomendación del sistema.	32
9 Atención de folios en proceso, trimestre anterior.	33
Metodología	34

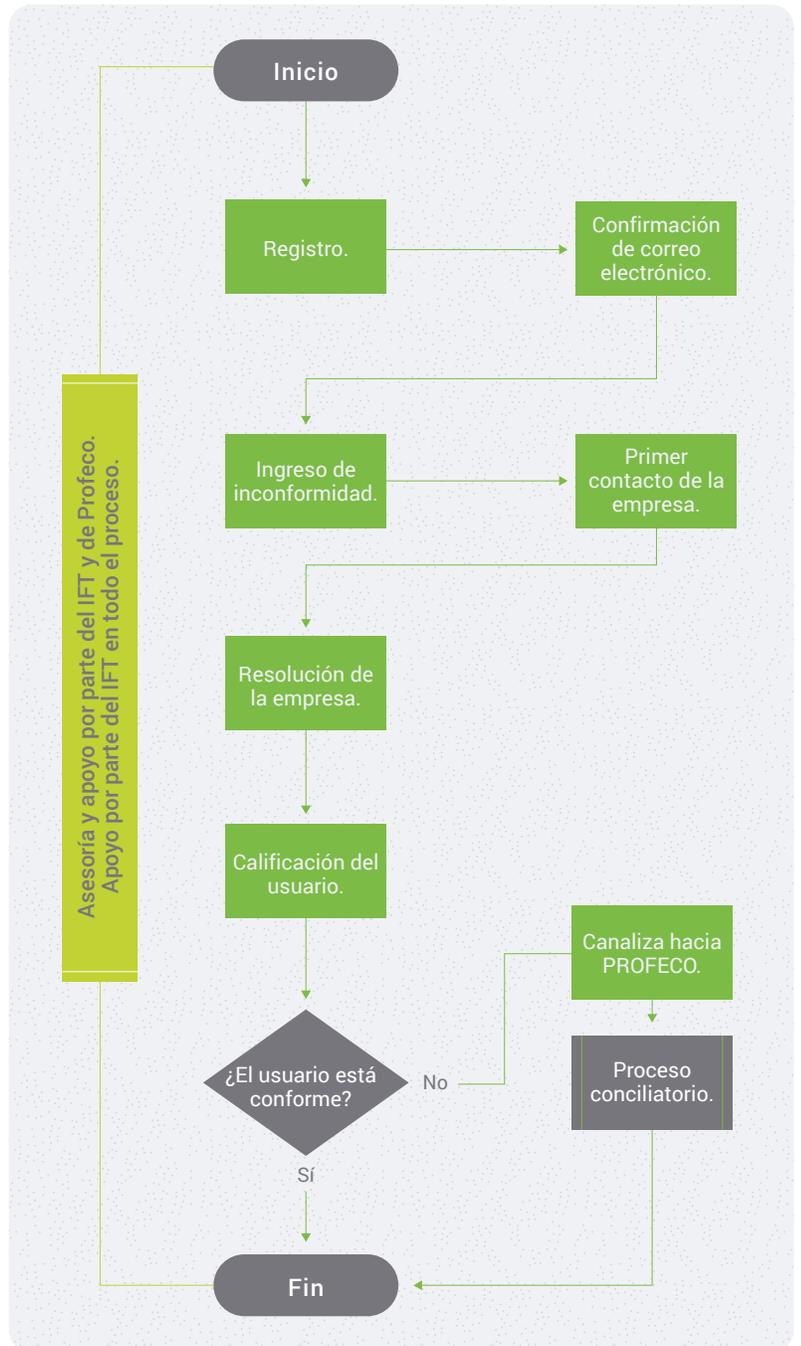


Presentación

El informe estadístico que se da a conocer, tiene la finalidad de ofrecer información al público interesado, respecto de la atención que otorgan las empresas a través del sistema Soy Usuario.

El sistema 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, así como 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 de pre conciliación que se realiza a través del sistema, se ve reflejado en el siguiente esquema:



ÍNDICE

1	2	3
4	5	6
7	8	9

ÍNDICE

1	2	3
4	5	6
7	8	9

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 (UIT) en el marco del Foro de la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información 2017.

El informe está diseñado de tal manera que se puedan observar los resultados de manera clara y se indiquen los hallazgos más sobresalientes, de tal manera que el usuario pueda contar con elementos de análisis; no obstante, ello no impide que las personas interesadas puedan reconocer otros cruces e interpretación de la información presentada.

En los numerales del 1 al 5 se observa información general sobre el total de inconformidades recibidas en el periodo y su clasificación. El apartado 6 está destinado a desglosar la atención que dieron las empresas a los folios canalizados; para una mejor comparación, se presentan dos partes: empresas con mayor número de folios y empresas con menor número.

El detalle de asesoría otorgada por la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) y de los folios que les fueron canalizados, están contenidos en el numeral 7. En el apartado 8 se pueden observar datos respecto de la percepción y calificación de los usuarios a sus folios ingresados; mientras que el numeral 9 da a conocer la atención que dieron las empresas en el trimestre anteriormente reportado.

Finalmente, se da a conocer la metodológicas para cada sección y, en su caso, las fórmulas utilizadas para la obtención de los resultados.

Los usuarios pueden acceder al sistema, directamente en el micrositio www.soyusuario.ift.org.mx o descargando la App "Mi IFT".

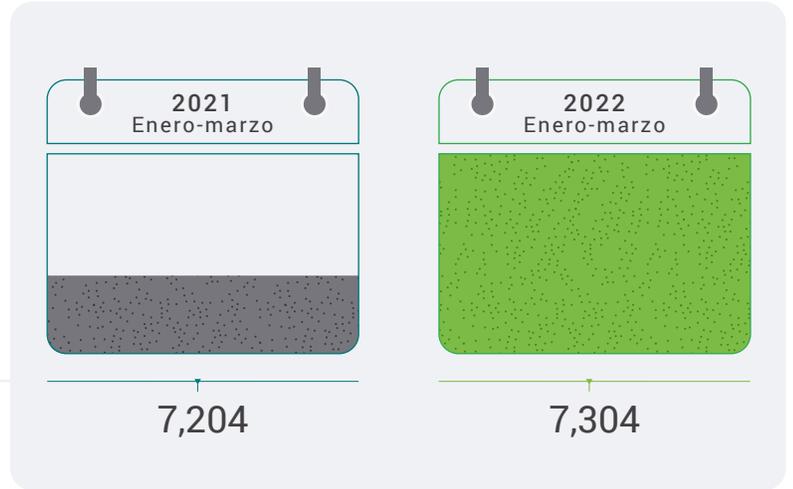


Resultados





Total de inconformidades recibidas en el periodo, respecto del año anterior.

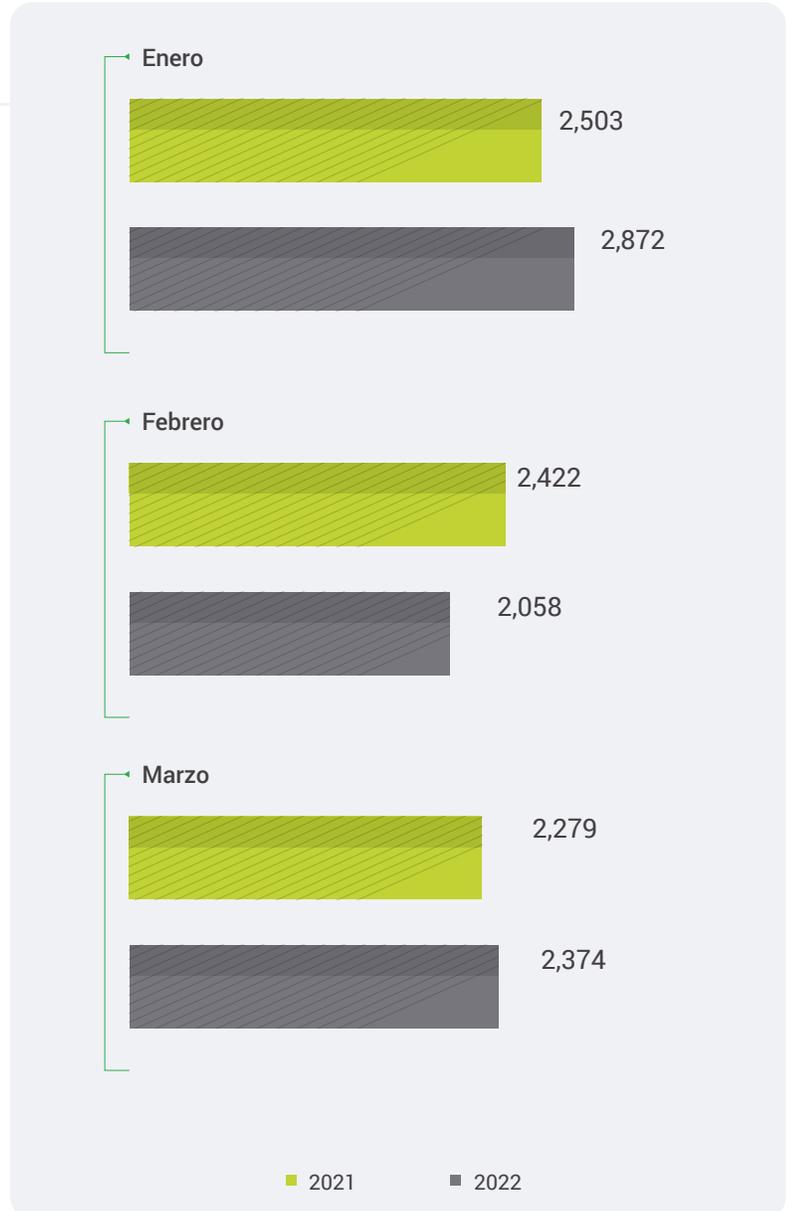


ÍNDICE

1	2	3
4	5	6
7	8	9

1.1

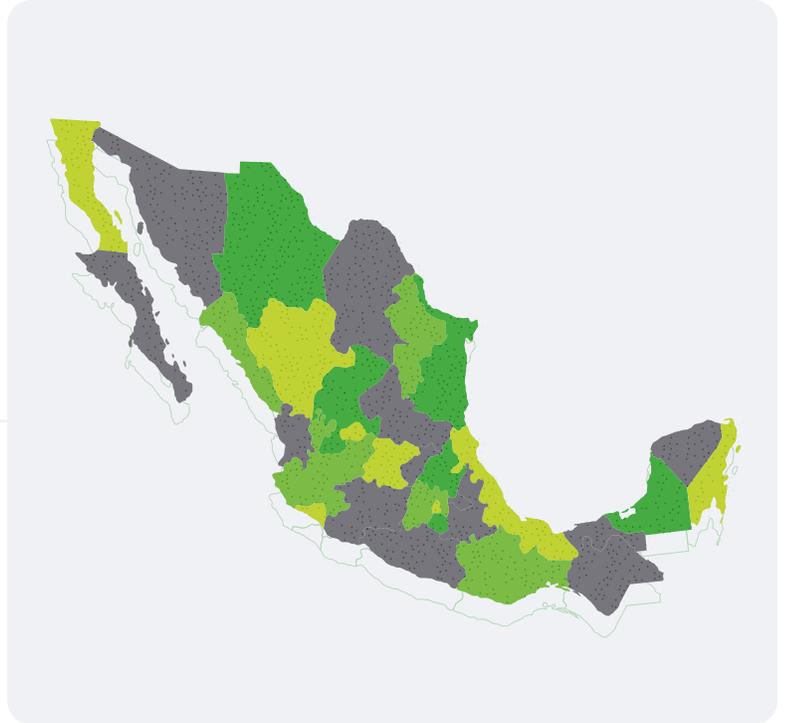
INCONFORMIDADES, POR MES, RESPECTO DEL AÑO ANTERIOR.



- En el primer trimestre del año 2022 se recibieron 100 inconformidades más que en el mismo periodo del año 2021.
- Tanto para el año 2021 como para el 2022, enero es el mes en que se recibieron un mayor número de inconformidades.



Inconformidades por estado.



ÍNDICE

1	2	3
4	5	6
7	8	9

Estado	Inconformidades
● Estado de México	1,223
● Ciudad de México	1,186
● Jalisco	744
● Querétaro	532
● Guanajuato	391
● Nuevo León	363
● Puebla	361
● Veracruz	340
● Yucatán	259
● Tamaulipas	206
● San Luis Potosí	145
● Hidalgo	137
● Sonora	132
● Coahuila	112
● Michoacán	112
● Morelos	105

Estado	Inconformidades
● Oaxaca	97
● Chihuahua	88
● Quintana Roo	84
● Chiapas	82
● Guerrero	73
● Sinaloa	73
● Tabasco	63
● Baja California	61
● Tlaxcala	60
● Durango	51
● Colima	50
● Campeche	46
● Aguascalientes	41
● Nayarit	33
● Baja California Sur	29
● Zacatecas	25

2.1

INCONFORMIDADES POR CADA 100,000 POBLADORES.

ÍNDICE

1	2	3
4	5	6
7	8	9



- En términos absolutos, los tres estados de la República de los que proviene un mayor número de inconformidades son Estado de México, Ciudad de México y Jalisco.
- Respecto de 100,000 pobladores, los tres estados de la República que recibieron un mayor número de inconformidades son: Querétaro, Ciudad de México y Yucatán.

Estado	Inconformidades	Población	Inconformidades por cada 100,000 pobladores
Querétaro	532	2,368,467	22.5
Ciudad de México	1,186	9,209,944	12.9
Yucatán	259	2,320,898	11.2
Jalisco	744	8,348,151	8.9
Estado de México	1,223	16,992,418	7.2
Colima	50	731,391	6.8
Guanajuato	391	6,166,934	6.3
Nuevo Leon	363	5,784,442	6.3
Tamaulipas	206	3,527,735	5.8
Puebla	361	6,583,278	5.5
Morelos	105	1,971,520	5.3
San Luis Potosí	145	2,822,255	5.1
Campeche	46	928,363	5.0
Quintana Roo	84	1,857,985	4.5
Sonora	132	2,944,840	4.5
Tlaxcala	60	1,342,977	4.5
Hidalgo	137	3,082,841	4.4
Veracruz	340	8,062,579	4.2
Baja California Sur	29	798,447	3.6
Coahuila	112	3,146,771	3.6
Aguascalientes	41	1,425,607	2.9
Durango	51	1,832,650	2.8
Nayarit	33	1,235,456	2.7
Tabasco	63	2,402,598	2.6
Sinaloa	73	3,026,943	2.4
Michoacán	112	4,748,846	2.4
Chihuahua	88	3,741,869	2.4
Oaxaca	97	4,132,148	2.3
Guerrero	73	3,540,685	2.1
Baja California	61	3,769,020	1.6
Zacatecas	25	1,622,138	1.5
Chiapas	82	5,543,828	1.5



Tipo de problemáticas reportadas.



ÍNDICE

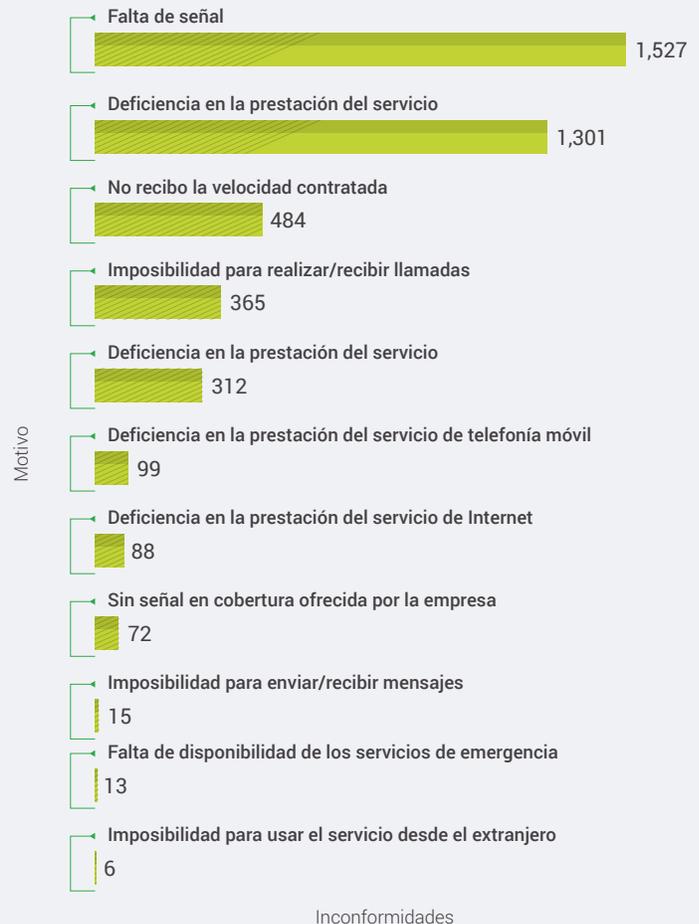
1	2	3
4	5	6
7	8	9

3.1

MOTIVOS REPORTADOS POR FALLAS EN EL SERVICIO.



- La problemática más reportada por los usuarios corresponde a fallas con su servicio, misma que representa el 58.6% del total de inconformidades recibidas.
- Dentro de la problemática “fallas en el servicio”, el motivo más recurrido fue “falta de señal”, con un 35.7%, seguido de “deficiencia en la prestación del servicio”, con un 30.4% de los reportes.

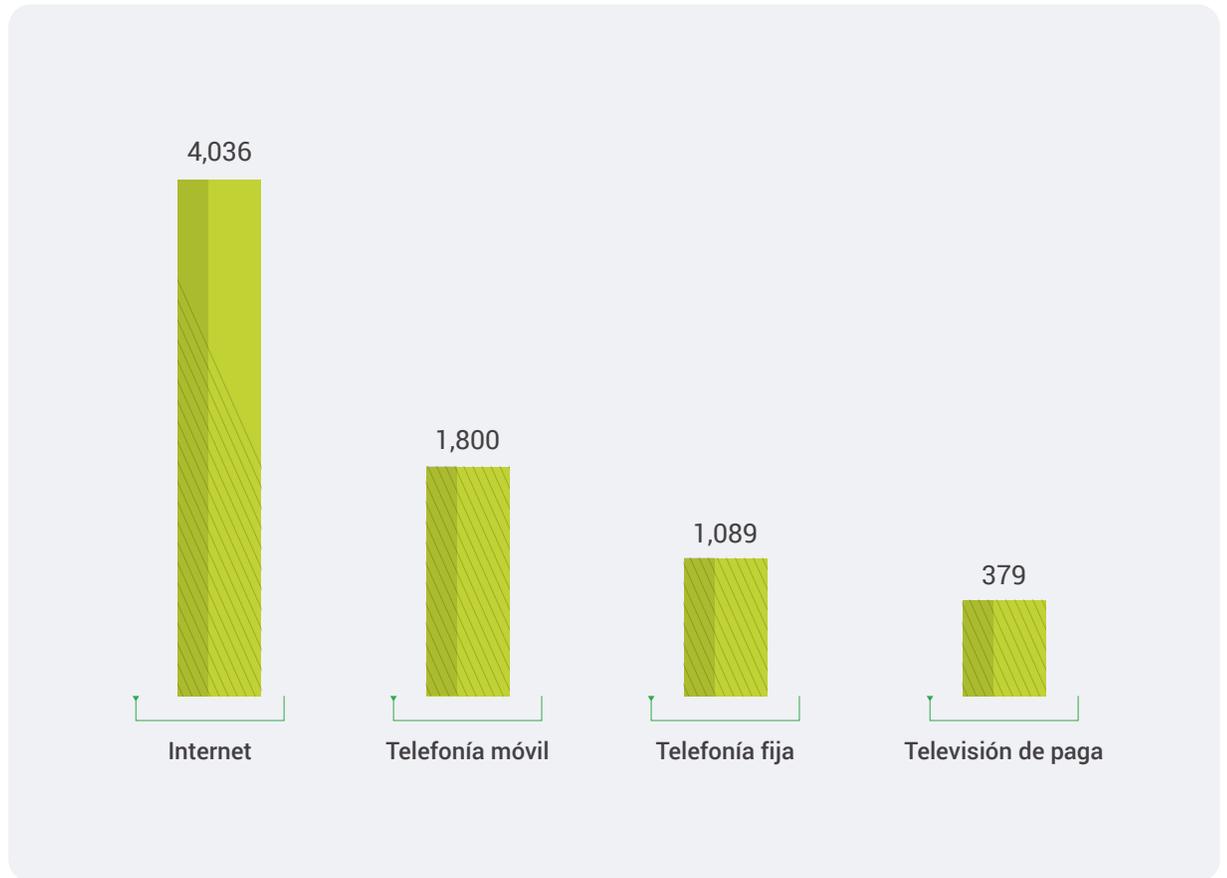


ÍNDICE

1	2	3
4	5	6
7	8	9



Servicios reportados.



- El servicio más reportado durante el trimestre fue el internet, que concentra el 55.3% del total de inconformidades recibidas.

ÍNDICE

1	2	3
4	5	6
7	8	9



Estatus de inconformidades.



- El 83.3% de las inconformidades ingresadas en el periodo reportado fueron atendidas.
- El 8.7% de los folios se cancelaron por duplicidad o a solicitud de los interesados.
- 5.5% de los casos se encuentran en proceso de atención.
- El 2.4% de las inconformidades se desecharon por falta de seguimiento de los interesados.



Inconformidades por empresa.

ÍNDICE

1	2	3
4	5	6
7	8	9

Empresa	Inconformidades
Telmex	3,053
Megacable	1,030
Izzi	755
Telcel	711
AT&T	512
Totalplay	385
Movistar	252
Yo Mobile	188
Bait	66
Sky	48
Dish	47
Blue Telecom	28
Virgin Mobile	26
Diri	23
Telnor	17
Enlace TPE	14
Diveracy	13
Newww	13
Netwey	11
Beneleit Móvil	7
Telecable de Mérida	7
Weex	6
Yobi	6

Empresa	Inconformidades
Axtel	5
Miio	4
Ads Mobile	3
Ientc	3
Mimovil	3
Terared	3
Alestra	2
Eni Networks	2
Gurucomm	2
Inxel	2
Tv Rey De Occidente	2
Vission Cable	2
Oxio Mobile	2
Red Dog	2
Telecable De Hidalgo	2
Alma.Tel	1
Arlonet	1
Bromovil	1
Comercializadora Iecza	1
Conexión Digital de Jerez	1
Freedompop	1
Grupo Inten	1
Hughes México	1

ÍNDICE

1	2	3
4	5	6
7	8	9



- Los usuarios ingresaron inconformidades por problemáticas con sus servicios de telecomunicaciones contra 66 empresas. Además, 19 casos fueron atendidos directamente por el área de atención al usuario del IFT.
- 8 empresas recibieron más de 100 folios durante el periodo y concentran el 94.28% de los casos ingresados.
- Telmex concentra el 41.8% del total de inconformidades recibidas en el trimestre.

Empresa	Inconformidades
Lantointernet	1
Marcatel	1
Megamobile	1
Muchos Megas	1
Ont Networks	1
Operbes	1
Retemex	1
Rodrigo Alvarez Zenteno	1
Startv	1
Supercable	1
Telecable de Chiautla	1
Telecable de Tekax	1
Telecable del Mineral	1
Todotelco	1
Tuyo Broadband	1
Ultravisión	1
Valor Telecom	1
Vasanta	1
Xk Net	1
4 Play Telecom	1
Atención al Usuario, IFT	19

6.1

EMPRESAS CON MAYOR NÚMERO DE INCONFORMIDADES.

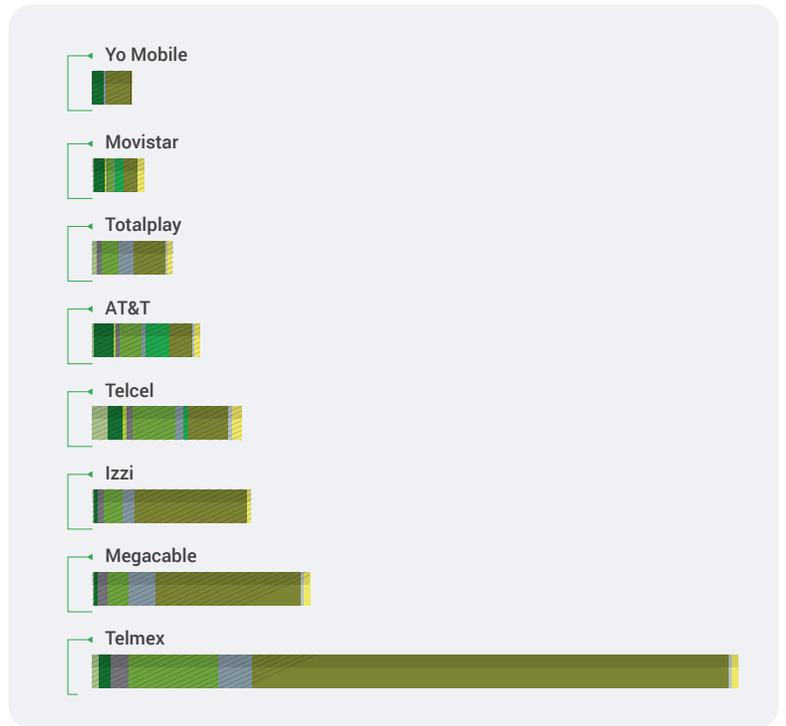
6.1.1 EMPRESAS Y TIPO DE PROBLEMÁTICA.

ÍNDICE

1	2	3
4	5	6
7	8	9

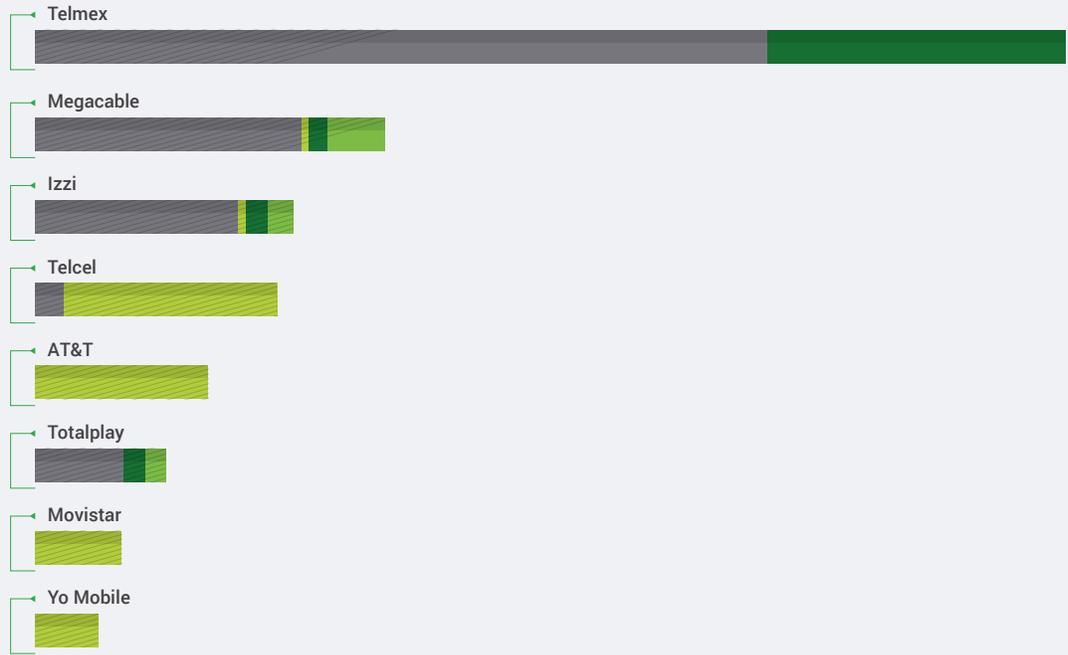


- La problemática por fallas en el servicio es la que más reportaron los usuarios para las empresas Telmex, Megacable, Izzi, Totalplay, Movistar y Yo Mobile.
- La empresa Telcel recibió un mayor número de inconformidades por cargos, saldos y bonificaciones.
- AT&T tuvo un mayor número de reportes por temas relacionados con el desbloqueo de equipos.



	Telmex	Megacable	Izzi	Telcel	AT&T	Totalplay	Movistar	Yo Mobile
● Accesibilidad y no discriminación	34	8	8	79	12	2	8	2
● Cambio de compañía conservando el número (Portabilidad)	58	25	25	70	96	28	57	53
● Cambio de modalidad	0	0	0	20	8	0	6	0
● Cambio de plan o paquete	81	42	27	25	19	19	9	1
● Cargos, saldos y bonificaciones	428	104	88	201	98	82	25	6
● Contrataciones	154	122	55	41	23	70	9	4
● Desbloqueo de celulares	0	1	0	22	112	0	39	0
● Fallas en el servicio	2,255	691	531	191	110	151	69	119
● Garantía y equipos	17	10	2	14	8	10	3	1
● Publicidad o promociones	26	27	19	48	26	23	27	2

6.1.2 EMPRESAS Y SERVICIO.

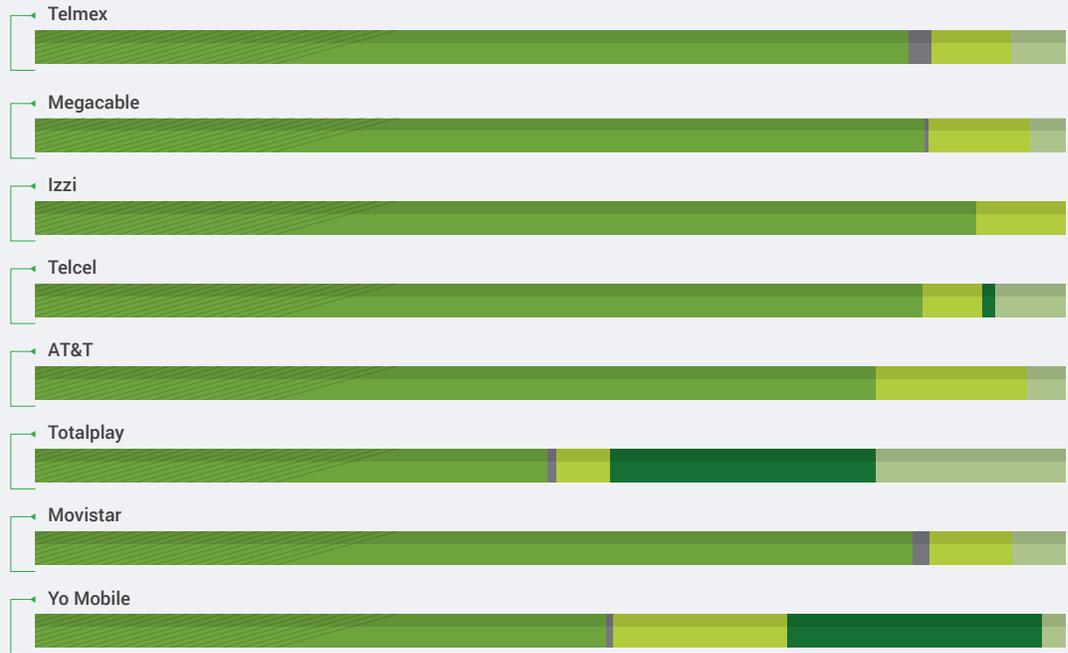


	Telmex	Megacable	Izzi	Telcel	AT&T	Totalplay	Movistar	Yo Mobile
● Televisión de paga	0	169	68	0	0	57	0	0
● Telefonía fija	889	53	64	0	0	66	0	0
● Telefonía móvil	0	20	26	633	499	0	244	187
● Internet	2,164	788	597	78	13	262	8	1



- Las empresas Telmex, Megacable, Izzi y Totalplay, recibieron un mayor número de reportes por el servicio de internet.
- Telcel, AT&T, Movistar y Yo Mobile, tuvieron un mayor número de inconformidades relacionados con el servicio de telefonía móvil.
- Para televisión de paga, Megacable es la empresa con más reportes.

6.1.3 EMPRESAS Y ESTATOS.



	Telmex	Megacable	Izzi	Telcel	AT&T	Totalplay	Movistar	Yo Mobile
Proceso	5.2%	3.4%	0.0%	6.8%	3.8%	18.7%	5.2%	2.2%
Desechadas	0.0%	0.1%	0.0%	1.3%	0.2%	25.7%	0.0%	25.0%
Canceladas	7.8%	9.8%	8.7%	6.0%	14.6%	4.9%	8.7%	17.0%
Cerradas IFT	2.2%	0.3%	0.0%	0.1%	0.0%	0.8%	0.8%	0.5%
Atendidas por empresa	84.8%	86.4%	91.3%	85.8%	81.4%	49.9%	85.3%	55.3%



- La empresa que dio atención a un mayor porcentaje de inconformidades fue Izzi, con el 91.3%

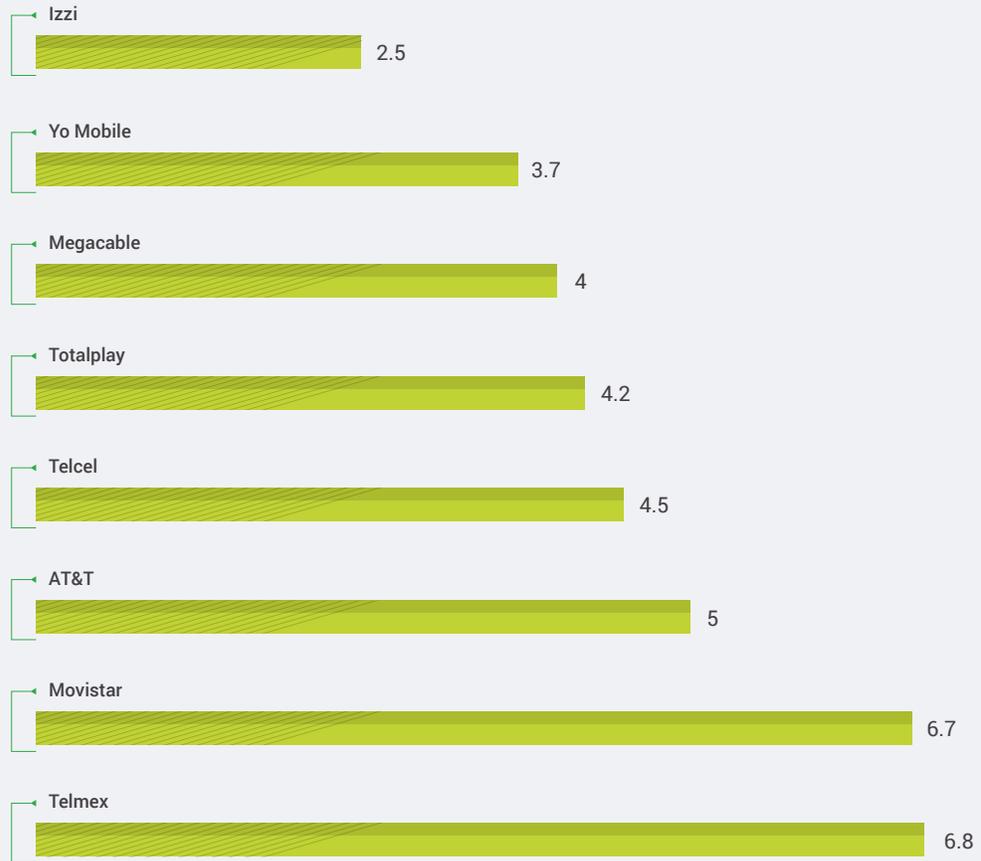
- Totalplay es el operador que atendió el menor porcentaje de folios en el periodo reportado.
- La empresa Telmex tiene el mayor porcentaje de inconformidades cerradas por el IFT.
- Totalplay y YO mobile tuvieron en mayor porcentaje de casos desechados.

ÍNDICE

1	2	3
4	5	6
7	8	9

6.1.4

EMPRESAS Y TIEMPO DE ATENCIÓN.



- La empresa que dio atención en el menor tiempo promedio, fue Izzi, con 2.5 días hábiles.
- Telmex fue la empresa que tardó más en responder, con 6.8 días hábiles.
- Dentro de las inconformidades atendidas por las empresas, los ocho operadores con mayor número de folios, dieron respuesta en un plazo menor a los 15 días hábiles máximos de atención, establecidos en el proceso.

6.1.5 EMPRESAS Y SERVICIO POR 100,000 LÍNEAS O SUSCRIPTORES.

	Servicio	Inconformidades	Líneas o suscriptores	Inconformidades por 100,000 líneas o suscriptores
--	----------	-----------------	-----------------------	---

Telmex	Telefonía fija	889	10,588,999	8.40
	Internet	2164	9,502,555	22.77

	Servicio	Inconformidades	Líneas o suscriptores	Inconformidades por 100,000 líneas o suscriptores
--	----------	-----------------	-----------------------	---

Megacable	Telefonía fija	53	2,601,188	2.04
	Internet	788	3,436,982	22.93
	Tv de paga	169	3,243,109	5.21
	Telefonía móvil	20	324,392	6.17

	Servicio	Inconformidades	Líneas o suscriptores	Inconformidades por 100,000 líneas o suscriptores
--	----------	-----------------	-----------------------	---

Izzi	Telefonía fija	64	4,534,870	1.41
	Internet	597	5,524,992	10.81
	Tv de paga	68	4,959,721	1.37

	Servicio	Inconformidades	Líneas o suscriptores	Inconformidades por 100,000 líneas o suscriptores
--	----------	-----------------	-----------------------	---

Telcel	Telefonía móvil	633	78,532,574	0.81
	Internet	78	72,832,751	0.11

	Servicio	Inconformidades	Líneas o suscriptores	Inconformidades por 100,000 líneas o suscriptores
--	----------	-----------------	-----------------------	---

AT&T	Telefonía móvil	499	19,111,760	2.61
	Internet	13	18,361,370	0.07

ÍNDICE

1	2	3
4	5	6
7	8	9

	Servicio	Inconformidades	Líneas o suscriptores	Inconformidades por 100,000 líneas o suscriptores
--	----------	-----------------	-----------------------	---

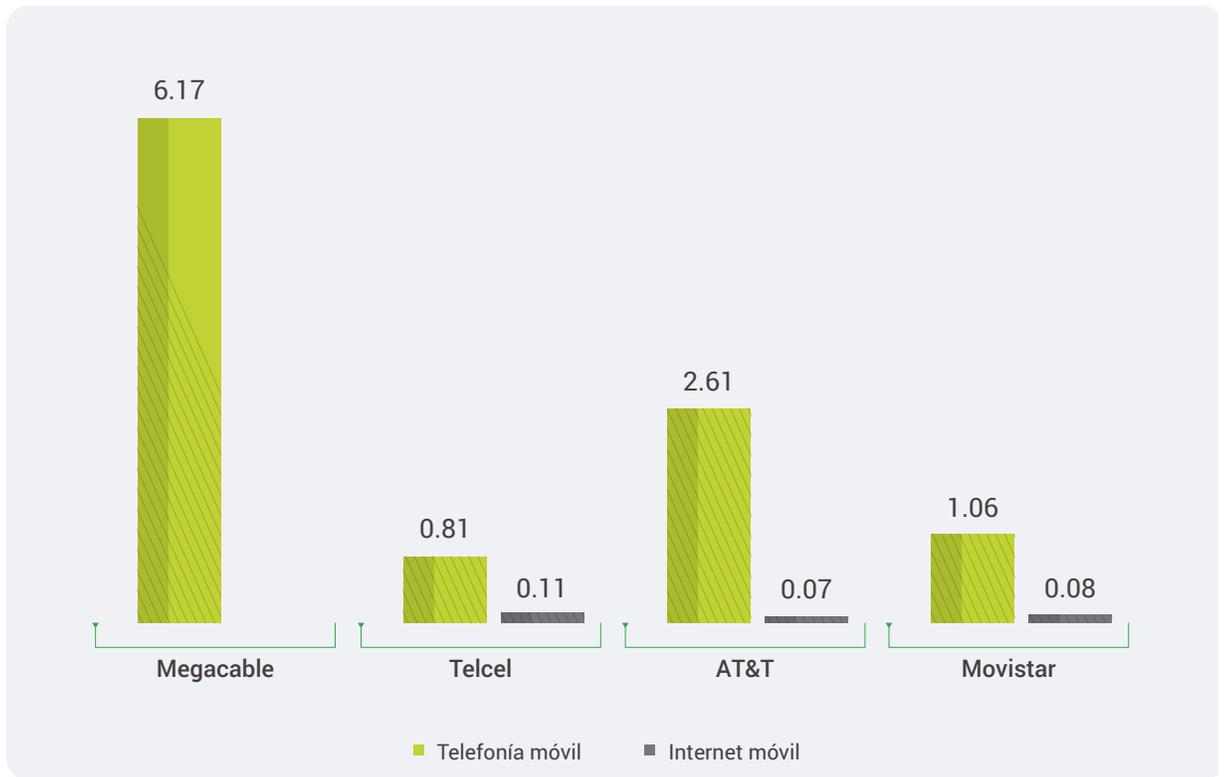
Totalplay	Telefonía fija	66	3,238,188	2.04
	Internet	262	2,959,315	8.85
	Tv de paga	57	1,915,698	2.98

	Servicio	Inconformidades	Líneas o suscriptores	Inconformidades por 100,000 líneas o suscriptores
--	----------	-----------------	-----------------------	---

Movistar	Telefonía móvil	244	23,037,805	1.06
	Internet	8	10,343,739	0.08

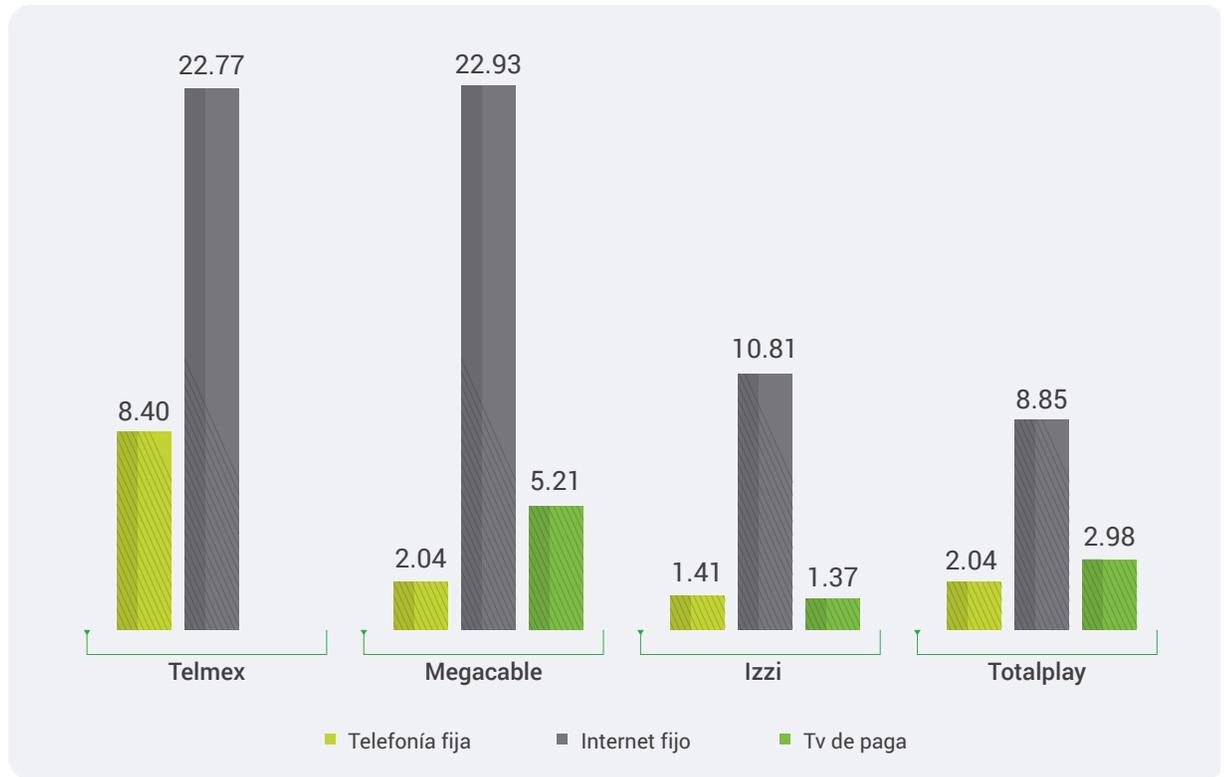
	Servicio	Inconformidades	Líneas o suscriptores	Inconformidades por 100,000 líneas o suscriptores
--	----------	-----------------	-----------------------	---

Yo Mobile	Telefonía móvil	187	Sin dato en BIT	Sin dato
	Internet	1	Sin dato en BIT	Sin dato



ÍNDICE

1	2	3
4	5	6
7	8	9



- Para el servicio de telefonía móvil, la empresa Megacable es quien recibió un mayor número de inconformidades, respecto de 100,000 líneas.
- Para internet móvil, fue la empresa Telcel quien se encuentra en primer lugar de inconformidades recibidas.
- Telmex tuvo el mayor número de reportes, por cada 100,000 líneas o suscripciones, en los servicios de telefonía fija e internet fijo.
- Para el servicio de televisión de paga, Megacable recibió un mayor número de reportes, respecto de 100,000 suscripciones.

ÍNDICE

1	2	3
4	5	6
7	8	9

6.2

EMPRESAS CON MENOR NÚMERO DE INCONFORMIDADES

6.2.1

EMPRESAS Y ESTATUS.

Empresa	Atendida por empresa	Cerradas por IFT	Canceladas	En proceso	Desechadas
Bait	53 80.3%	0 0.0	4 6.1%	8 12.1%	1 1.5%
Sky	0 0.0	39 81.3%	6 12.5%	3 6.3%	0 0.0
Dish	22 46.8%	0 0.0	5 10.6%	8 17.0%	12 25.5%
Blue Telecom	0 0.0	23 82.1%	4 14.3%	1 3.6%	0 0.0
Virgin Mobile	19 73.1%	0 0.0	7 26.9%	0 0.0	0 0.0
Diri	14 60.9%	2 8.7%	0 0.0	5 21.7%	2 8.7%
Telnor	16 94.1%	0 0.0	1 5.9%	0 0.0	0 0.0
Enlace TPE	8 57.1%	2 14.3%	0 0.0	4 28.6%	0 0.0
Diveracy	5 38.5%	1 7.7%	1 7.7%	6 46.2%	0 0.0
Newww	7 53.8%	0 0.0	1 7.7%	3 23.1%	2 15.4%
Netwey	6 54.5%	4 36.4%	0 0.0	1 9.1%	0 0.0
Beneleit Móvil	2 28.6%	0 0.0	5 71.4%	0 0.0	0 0.0
Telecable de Mérida	3 42.9%	1 14.3%	3 42.9%	0 0.0	0 0.0
Weex	2 33.3%	2 33.3%	1 16.7%	0 0.0	1 16.7%
Yobi	6 100.0%	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
Axtel	0 0.0	5 100.0%	0 0.0	0 0.0	0 0.0

ÍNDICE

1	2	3
4	5	6
7	8	9

Empresa	Atendida por empresa	Cerradas por IFT	Canceladas	En proceso	Desechadas
Miio	4 100.0%	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
Ads Mobile	2 66.7%	0 0.0	0 0.0	1 33.3%	0 0.0
lentic	0 0.0	1 33.3%	0 0.0	2 66.7%	0 0.0
Mimovil	0 0.0	1 33.3%	0 0.0	2 66.7%	0 0.0
Terared	2 66.7%	1 33.3%	0 0.0	0 0.0	0 0.0
Alestra	0 0.0	1 50.0%	0 0.0	1 50.0%	0 0.0
Eni Networks	2 100.0%	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
Gurucomm	1 50.0%	0 0.0	1 50.0%	0 0.0	0 0.0
Inxel	2 100.0%	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
Oxio Mobile	2 100.0%	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
Red Dog	1 50.0%	0 0.0	1 50.0%	0 0.0	0 0.0
Telecable de Hidalgo	2 100.0%	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
Tv Rey De Occidente	2 100.0%	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
Vission Cable	1 50.0%	0 0.0	0 0.0	1 50.0%	0 0.0
AlmaTel	0 0.0	1 100.0%	0 0.0	0 0.0	0 0.0
Arlonet	1 100.0%	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
Bromovil	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 100.0%	0 0.0
Comercializadora Iecza	1 100.0%	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
Conexion Digital de Jerez	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 100.0%	0 0.0

ÍNDICE

1	2	3
4	5	6
7	8	9

Empresa	Atendida por empresa	Cerradas por IFT	Canceladas	En proceso	Desechadas
Freedompop	1 100.0%	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
Grupo Inten	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 100.0%	0 0.0
Hughes México	1 100.0%	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
Lantointernet	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 100.0%	0 0.0
Marcatel	1 100.0%	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
Megamobile	0 0.0	0 0.0	1 100.0%	0 0.0	0 0.0
Muchos Megas	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 100.0%	0 0.0
Ont Networks	1 100.0%	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
Operbes	0 0.0	0 0.0	1 100.0%	0 0.0	0 0.0
Retemex	1 100.0%	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
Rodrigo Alvarez Zenteno	0 0.0	1 100.0%	0 0.0	0 0.0	0 0.0
Startv	1 100.0%	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
Supercable	1 100.0%	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
Telecable de Chiautla	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 100.0%	0 0.0
Telecable de Tekax	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 100.0%	0 0.0
Telecable del Mineral	0 0.0	1 100.0%	0 0.0	0 0.0	0 0.0
Todotelco	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 100.0%
Tuyo Broadband	1 100.0%	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0

ÍNDICE

1	2	3
4	5	6
7	8	9

Empresa	Atendida por empresa	Cerradas por IFT	Canceladas	En proceso	Desechadas
Ultravisión	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 100.0%	0 0.0
Valor Telecom	1 100.0%	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
Vasanta	1 100.0%	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
Xk Net	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 100.0%	0 0.0
4 Play Telecom	0 0.0	0 0.0	1 100.0%	0 0.0	0 0.0
Total	196	86	43	55	19



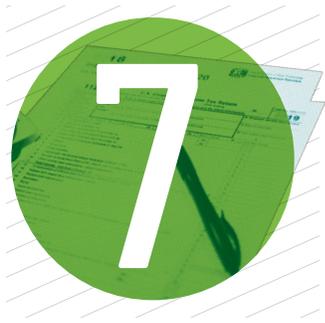
- Para las empresas con menor número de inconformidades, el 49.1% de folios han sido atendidos, el 21.6% fueron cerrados por el IFT y el 13.8% se encuentran en proceso de atención. El restante 15.5% son casos cancelados o desechados.

- Las empresas, con 5 folios o más, que dieron atención a un mayor porcentaje de inconformidades son Yobi (100%), Telnor (94.1% y Bait (80.3%)

- Los operadores, con 5 folios o más, que no dieron atención a ninguna inconformidad en el periodo reportado son Axtel, Blue Telecom y Sky.

ÍNDICE

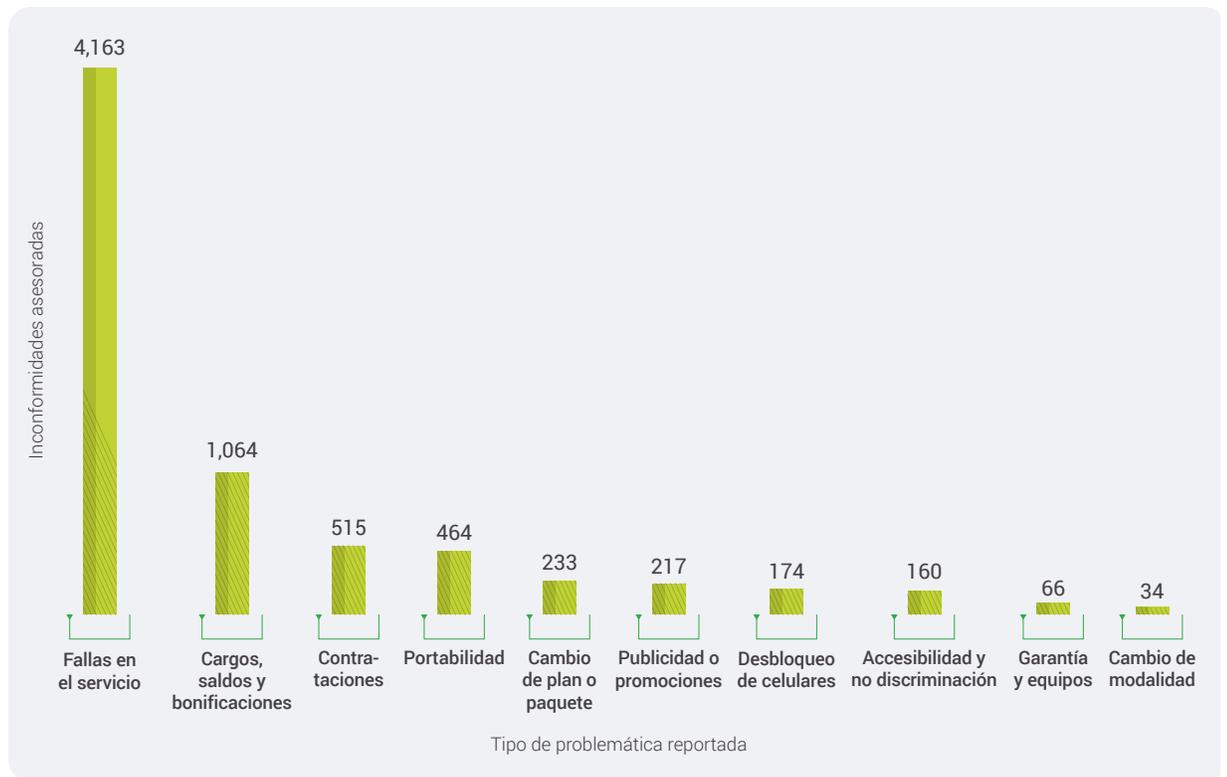
1	2	3
4	5	6
7	8	9



Profeco

7.1

INCONFORMIDADES CON ASESORÍA DE PROFECO.



- De las 7,304 inconformidades ingresadas, un total de 7,090 recibieron asesoría por parte de la Profeco en el periodo reportado, lo cual representa el 97.1%.

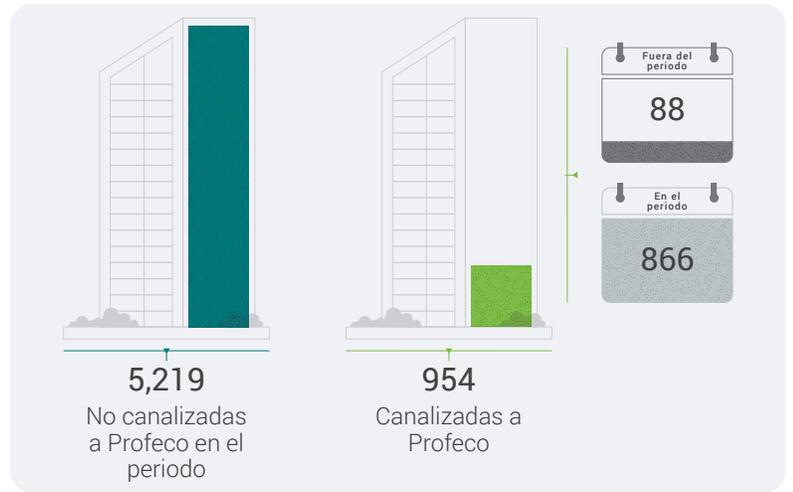
- El 58.7% de los casos asesorados corresponden a fallas en el servicio.

7.2

INCONFORMIDADES CANALIZADAS A PROFECO.



- El 14.2% (866) de los casos 6,085 atendidos en el periodo, fueron canalizados a Profeco por los usuarios.



7.3

CANALIZADAS A PROFECO, POR EMPRESA.

ÍNDICE

1	2	3
4	5	6
7	8	9

Empresa	En el periodo	Fuera del periodo	Total de folios canalizados
Telmex	445	63	508
Telcel	121	3	124
Megacable	101	8	109
Izzi	68	2	70
AT&T	32	3	35
Totalplay	25	0	25
Movistar	19	3	22
Sky	14	0	14
Blue Telecom	6	2	8
Dish	4	4	8
Bait	7	0	7
Diri	5	0	5
Yo Mobile	5	0	5
Axtel	2	0	2
Telecable de Mérida	2	0	2
Virgin Mobile	2	0	2
Eni Networks	1	0	1
Hugues México	1	0	1
Telecable de Hidalgo	1	0	1
Telnor	1	0	1
Terared	1	0	1
Atención al Usuario, IFT	3	0	3

ÍNDICE

1	2	3
4	5	6
7	8	9

7.4

PORCENTAJE DE FOLIOS CANALIZADOS A PROFECO, POR EMPRESA, RESPECTO DE FOLIOS ATENDIDOS.

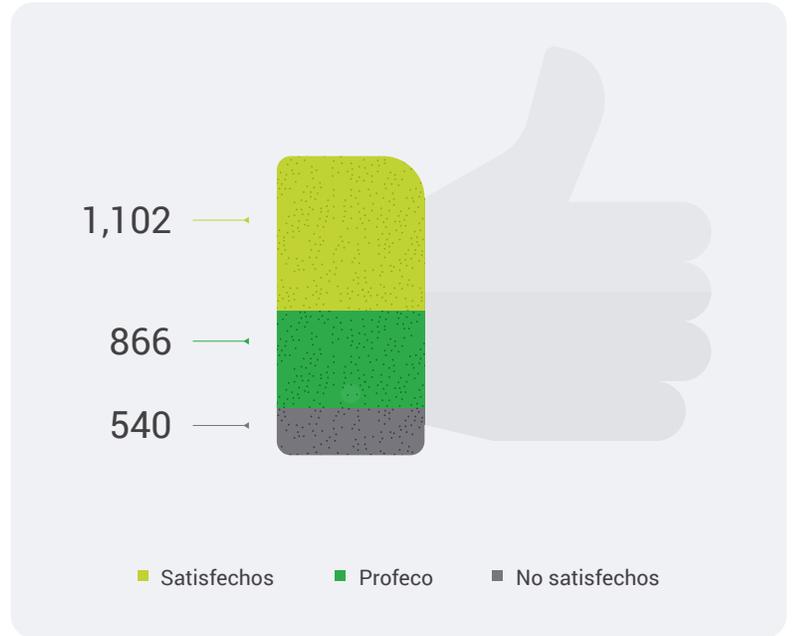


- Telmex fue la empresa con más folios canalizados hacia Profeco, no obstante, con relación al número de folios atendidos, se colocó en el noveno lugar.
- La empresa de la que se canalizó un menor porcentaje de casos hacia Profeco, respecto de los folios atendidos, fue Yo Mobile (4.8%)

Empresa	Canalizados a Profeco en el periodo	Folios atendidos	Porcentaje
Hugues México	1	1	100.0%
Telecable de Mérida	2	3	66.7%
Eni Networks	1	2	50.0%
Telecable de Hidalgo	1	2	50.0%
Terared	1	2	50.0%
Diri	5	14	35.7%
Telcel	121	610	19.8%
Dish	4	22	18.2%
Telmex	445	2589	17.2%
Bait	7	53	13.2%
Totalplay	25	192	13.0%
Megacable	101	890	11.3%
Virgin Mobile	2	19	10.5%
Izzi	68	689	9.9%
Movistar	19	215	8.8%
AT&T	32	417	7.7%
Telnor	1	16	6.3%
Yo Mobile	5	104	4.8%
Axtel	2	0	No atendió folios
Blue Telecom	6	0	No atendió folios
Sky	14	0	No atendió folios



Satisfacción del usuario



- 2,508 usuarios otorgaron una calificación a la atención brindada por la empresa, lo que representa el 14.2% del total de casos atendidos (6,085)
- El 43.9% de las personas que calificaron la atención, indicaron estar satisfechos con la atención dada; el 34.5% remitió su caso a Profeco y; el 21.5% indicó no estar satisfecho.

ÍNDICE

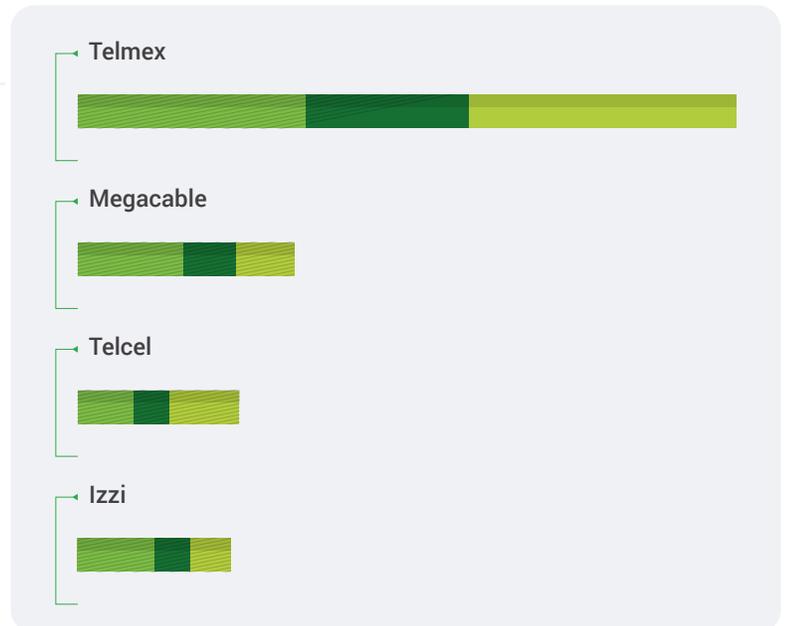
1	2	3
4	5	6
7	8	9

8.1

CALIFICACIÓN DEL USUARIO, POR EMPRESA.

8.1.1

EMPRESAS CON MÁS DE 200 FOLIOS CALIFICADOS.



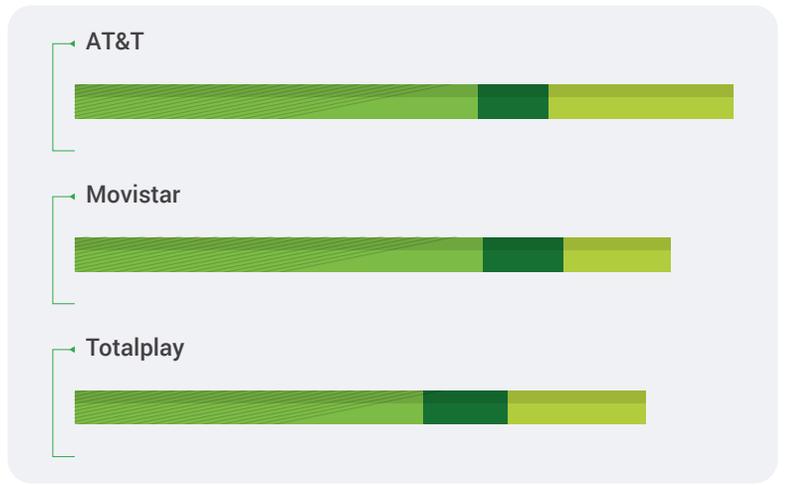
	Telmex	Megacable	Telcel	Izzi
● Canalizados a Profeco en el periodo	445	101	121	68
● Insatisfechos	275	87	55	59
● Satisfechos	390	182	101	135

ÍNDICE

1	2	3
4	5	6
7	8	9

8.1.2

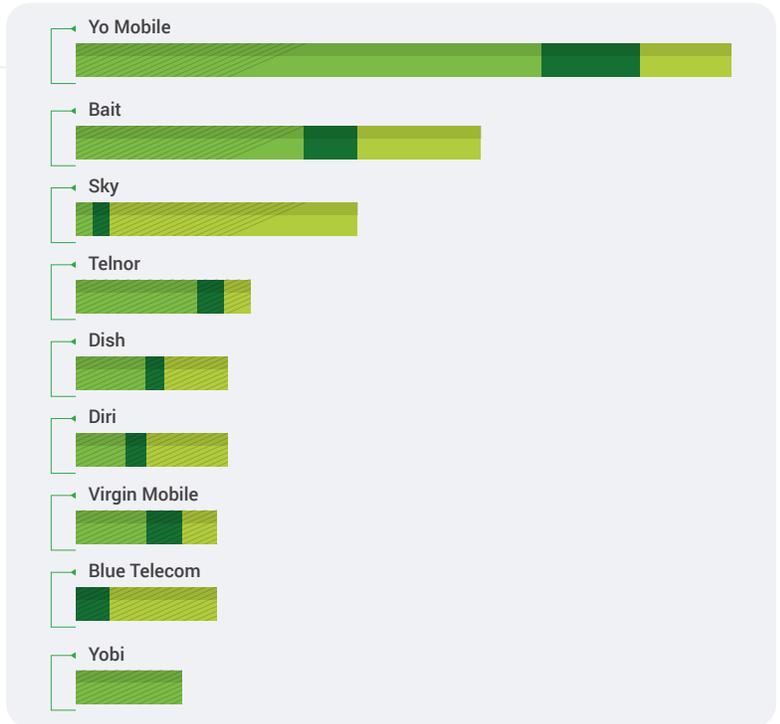
EMPRESAS CON CALIFICACIONES
DE ENTRE 100 Y 199 FOLIOS.



	AT&T	Movistar	Totalplay
● Canalizados a Profeco en el periodo	32	19	25
● Insatisfechos	13	14	15
● Satisfechos	72	72	64

8.1.3

EMPRESAS CON CALIFICACIONES
DE ENTRE 5 Y 99 FOLIOS.



	Yo Mobile	Bait	Sky	Telnor	Dish	Diri	Virgin Mobile	Blue Telecom	Yobi
● Canalizados a Profeco en el periodo	5	7	14	1	4	5	2	6	0
● Insatisfechos	6	3	1	1	1	1	2	2	0
● Satisfechos	26	13	1	8	4	3	4	0	6

ÍNDICE

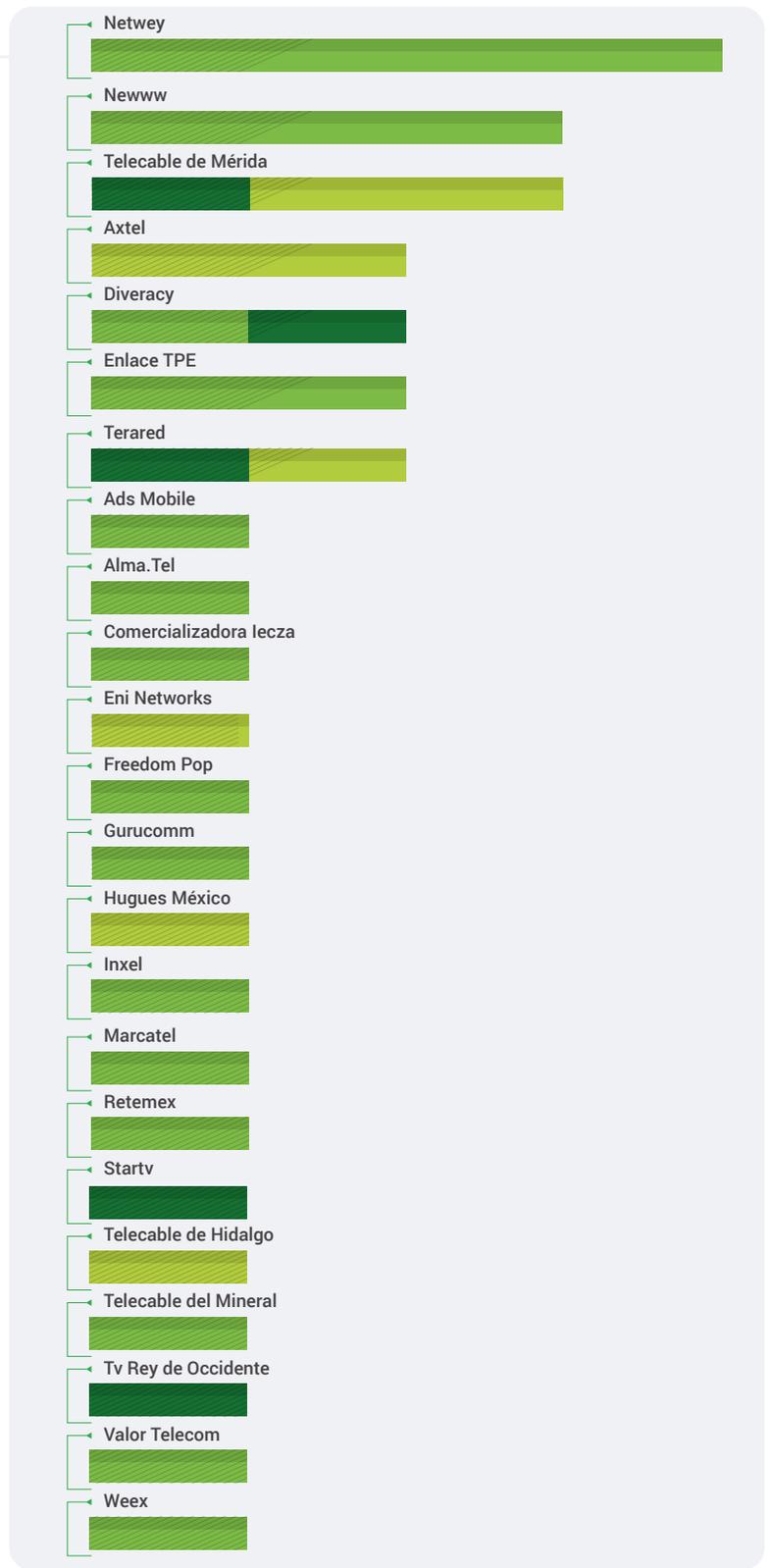
1	2	3
4	5	6
7	8	9

8.1.4

EMPRESAS CON MENOS DE 5 FOLIOS CALIFICADOS.

HALLAZGOS

- Para las empresas con más de 200 folios calificados, Izzi es quien obtuvo el mayor porcentaje de satisfacción; mientras que el mayor número de casos canalizados a Profeco, fue de Telcel.
- Dentro del rango de entre 100 y 199 folios calificados, los usuarios de la empresa AT&T canalizaron a Profeco el 27.4% de los casos, seguido de Totalplay (24.0%) y Movistar (18.1%) Para este rango, la empresa que obtuvo el mayor porcentaje de folios satisfechos fue Movistar.
- Para las empresas que obtuvieron calificaciones de entre 5 y 99 usuarios, Yobi recibió el 100% de satisfacción, seguida de Telnor con el 80.0%
- En cuanto a las empresas con menos de 5 folios calificados, Axtel, Eni Networks, Hughes México y Telecable de Hidalgo obtuvieron el 100% de casos canalizados a Profeco.



	Netwey	Newww	Telecable de Mérida	Axtel	Diveracy	Enlace TPE	Terared	Ads Mobile	Alma.Tel	Comercializadora Iecza	Eni Networks	Freedom Pop	Gurucomm	Hugues México	Inxel	Marcatel	Retemex	Startv	Telecable de Hidalgo	Telecable del Mineral	Tv Rey de Occidente	Valor Telecom	Weex
Canalizados a Profeco en el periodo	0	0	2	2	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Insatisfechos	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0
Satisfechos	4	3	0	0	1	2	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0	0	1	0	1	1

ÍNDICE

1	2	3
4	5	6
7	8	9

8.2

PERFIL DEL USUARIO.



- El perfil predominante de los usuarios del sistema, son hombres y mujeres, con estudios de licenciatura, que se desempeñan en el ámbito empresarial y están en un rango de edad de entre 36 y 59 años.

Sexo

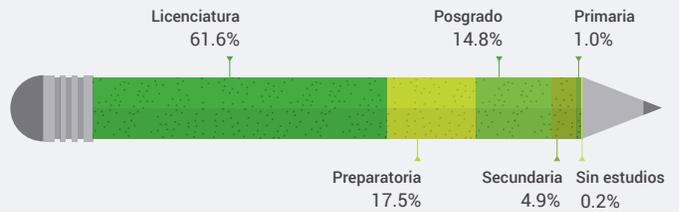


Masculino
70.3%



Femenino
29.7%

Nivel de estudios



Ocupación



Rango de edad

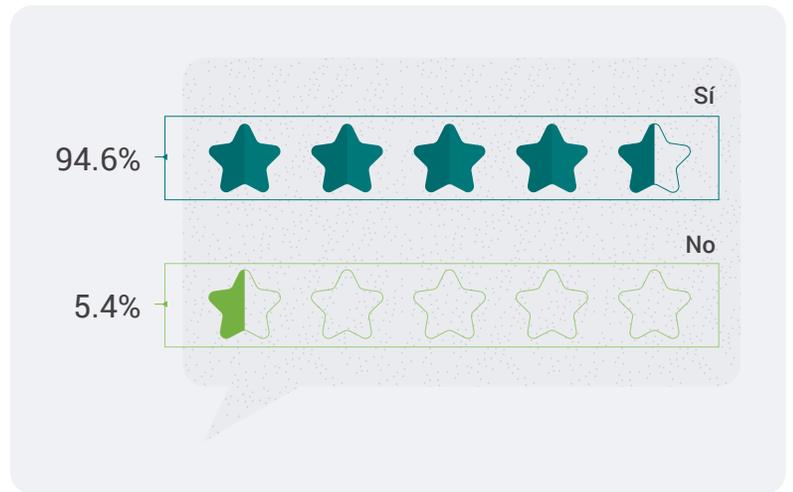


8.3

RECOMENDACIÓN DEL SISTEMA.



- Durante el periodo reportado, el 94.6% de los usuarios que respondieron la encuesta de calidad indicaron que sí recomiendan el uso del sistema Soy Usuario.





Atención de folios en proceso, trimestre anterior.

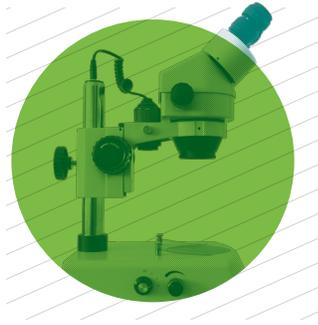
ÍNDICE

1	2	3
4	5	6
7	8	9



- El 60.6% de los casos que quedaron en proceso de atención en el trimestre anterior, fueron atendidos por las empresas.
- El IFT cerró el 13.1% de folios.
- 13.5% de los casos fueron canalizados a Profeco.
- El 10.1% de los folios se desecharon y el restante 2.7% fueron cancelados.

Proveedor	Atendidas por empresa	Cerradas IFT	Canceladas	Desechadas	Profeco
AT&T	8	0	2	1	0
Bait	2	1	1	6	0
Blue Telecom	0	0	0	0	1
Diri	0	0	0	1	0
Dish	2	0	0	8	1
Enlace Tpe	1	1	0	0	0
Flash Mobile	1	0	0	0	0
Her Mobile	1	0	0	0	0
lentic	1	0	0	0	0
Izzi	0	0	2	0	1
Megacable	20	6	2	0	4
Miio	0	1	0	0	0
Mimovil	0	1	0	0	0
Movistar	12	2	0	0	3
Netwey	0	1	0	0	0
Oui	0	1	0	0	0
Pulsar	1	0	0	0	0
Startv	1	0	0	0	0
Telcel	16	0	0	1	2
Telecable De Mérida	1	0	0	0	0
Telmex	215	45	3	1	52
Telnor	1	0	0	0	0
Total Play	1	3	3	30	0
Virgin Mobile	1	0	0	0	0
Yo Mobile	3	0	0	0	0
Total	288	62	13	48	64



Metodología

Para la elaboración del informe se tomaron en cuenta el total de inconformidades ingresadas en el sistema Soy Usuario del 1 de enero al 31 de marzo de 2022. El corte de la base de datos se realizó el día 1 de abril de 2022, tomando en cuenta la fecha de estatus al 31 de marzo de 2022 a las 23:59hrs.

1. Total de inconformidades recibidas en el periodo, respecto del año anterior. Suma total de inconformidades correspondientes a los meses enero, febrero y marzo de los años 2021 y 2022.

1.1 Inconformidades, por mes, respecto del año anterior. Comparativo mensual del total del primer trimestre de 2021 y 2022.

2. Inconformidades por estado. Total de inconformidades recibidas, por estado de la República.

2.1 Inconformidades por cada 100,000 pobladores. Total de inconformidades recibidas, por estado de la República, respecto de 100,000 pobladores.

Para mostrar la relación entre el número de inconformidades contra el número de pobladores, por estado de la República, 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 pobladores o; $\sum NI_{o,t}$ es el número total de inconformidades por operador o durante el periodo t y dividido por el número total de pobladores L de cada operador.

El número total de pobladores se tomó de INEGI: <https://cuentame.inegi.org.mx/monografias/informacion/df/poblacion/>

3. Tipos de problemáticas reportadas. Total de folios por cada tipo de problemática.

Los tipos de problemáticas son seleccionados directamente por los usuarios al momento de ingresar su inconformidad, del catálogo preexistente en el sistema.

3.1 Motivos reportados por fallas en el servicio. Total de motivos de problemática, respecto de fallas en el servicio.

Los motivos de problemáticas son seleccionados directamente por los usuarios al momento de ingresar su inconformidad, del catálogo preexistente en el sistema.

ÍNDICE

1	2	3
4	5	6
7	8	9

ÍNDICE

1	2	3
4	5	6
7	8	9

4. Servicios reportados.

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

5. Estatus de inconformidades.

- “Atendida” 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 cerró 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.

6. Inconformidades por empresa.

Los casos identificados como “Atención al usuario, IFT”, refiere a aquellos que no corresponden a un tema de telecomunicaciones, en que los usuarios no aportaron datos para la identificación de la empresa a que se refieren o resolución de dudas o comentarios, que no tienen que ver con una inconformidad dirigida a una empresa en particular.

6.1 Empresas con mayor número de inconformidades.

6.1.1 Empresas y tipo de problemática. Total de inconformidades, según la problemática reportada, por cada empresa.

6.1.2 Empresas y servicio. Total de inconformidades, según el servicio reportado, por cada empresa.

6.1.3 Empresas y estatus. Total de inconformidades, según la atención dada por la empresa.

- “Atendidas por empresa”, 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;
- “Cerradas IFT”, refiere a folios en que el operador no dio respuesta en el plazo máximo de 15 días hábiles y el IFT las cerró para que, en su caso, los usuarios solicitaran la intervención de PROFECO.
- “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.

ÍNDICE

1	2	3
4	5	6
7	8	9

6.1.4 Empresas y tiempo de atención. Tiempo promedio de atención, respecto de folios atendidos por la empresa, en días hábiles.

La fórmula utilizada es:

(Suma de los días totales de atención / Total de inconformidades atendidas)

Días de atención: DIAS.LAB(fecha inicial, fecha final)

6.1.5 Empresas y servicio por 100,000 líneas o suscriptores. Total de inconformidades recibidas, respecto de 100,000 folios.

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

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

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

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: 27 de abril de 2022.

Mes de actualización de datos en BIT: Telefonía móvil y banda ancha fija, junio de 2021; telefonía fija, banda ancha móvil y televisión de paga, septiembre de 2021.

Se tomaron en cuenta los servicios que reportaron los usuarios en primer lugar.

No se publica información de la empresa YO Mobile, debido a que no cuenta con datos registrados en el BIT.

6.2 Empresas con menor número de inconformidades. Proveedores que recibieron el menor número de inconformidades en el trimestre.

6.2.1 Empresas y estatus. Total de inconformidades, según la atención dada por la empresa.

- “Atendidas por empresa”, 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;
- “Cerradas IFT”, refiere a folios en que el operador no dio respuesta en el plazo máximo de 15 días hábiles y el IFT las cerró para que, en su caso, los usuarios solicitaran la intervención de PROFECO.
- “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.

No se toman en cuenta 19 casos atendidos por el IFT, mismas que refieren a: i) asesorías dadas a los usuarios, mismas que no corresponden a una empresa de telecomunicaciones en particular y; ii) casos en que los usuarios no indicaron con precisión el nombre del proveedor ni otorgaron datos adicionales para su identificación.

1	2	3
4	5	6
7	8	9

7. Profeco. Total de folios canalizados a Profeco.

7.1 Inconformidades con asesoría de Profeco. Total de folios asesorados por Profeco, según la problemática reportada.

7.2 Inconformidades canalizadas a Profeco. Total de inconformidades canalizadas a Profeco, dentro y fuera del periodo reportado.

7.3 Canalizadas a Profeco, por empresa. Total de folios canalizados a Profeco, por empresa.

7.4 Porcentaje de folios canalizadas a Profeco, por empresa, respecto de folios atendidos. Porcentaje de casos canalizados a Profeco, por empresa.

La fórmula utilizada es:

$$\frac{(\text{Folios canalizados a Profeco en el periodo} \times 100)}{\text{Folios atendidos por la empresa en el periodo}}$$

No se toman en cuenta los 3 atendidos por el IFT, remitidos por los usuarios.

8. Satisfacción del usuario. Total de folios calificados por el usuario, una vez atendidos por la empresa.

8.1 Calificación del usuario, por empresa. Folios calificados por el usuario, desglosados por empresa.

Para tener un mejor acercamiento se presentan diversas gráficas:

8.1.1 Empresas con más de 200 folios calificados.

8.1.2 Empresas con calificaciones de entre 100 y 199 folios.

8.1.3 Empresas con calificaciones de entre 5 y 99 folios.

8.1.4 Empresas con menos de 5 folios calificados.

8.2 Perfil del usuario. Total de datos otorgados por los usuarios, de manera opcional.

8.3 Recomendación del sistema. Total de folios calificados por los usuarios.

9. Atención de folios en proceso, trimestre anterior. Atención dada a por las empresas a folios que quedaron en proceso durante el trimestre anterior.

- “Atendidas por empresa”, corresponde a: i) inconformidades en que el operador dio respuesta al usuario y se cerraron.
- “Cerradas IFT”, refiere a folios en que el operador no dio respuesta en el plazo máximo de 15 días hábiles y el IFT las cerró 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.
- “Desechadas”, hace referencia a aquellas inconformidades en que los usuarios ya no dieron seguimiento, no obstante, sí hubo contacto por parte del proveedor.
- “Profeco”, se trata de casos enviados a PROFECO por los usuarios, debido a que no estuvieron de acuerdo con la respuesta del operador.

PRIMER
INFORME ESTADÍSTICO
TRIMESTRAL **2022**

SOY
USUARIO
ENERO - MARZO



 **ift** INSTITUTO FEDERAL DE
TELECOMUNICACIONES



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

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

Tel: 55 5015 4000 / 800 2000 120



PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

www.gob.mx/profeco

José Vasconcelos 208, Col. Condesa, C.P. 06140,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Ciudad
de México
Tel: 555625 6700

Contáctanos

Teléfono: **800 2000 120**

Correo electrónico: atencion@ift.org.mx

Ingresa a la página de Soy Usuario:

www.soyusuario.ift.org.mx

Descarga la App MI IFT.