

**SOY**

JULIO-  
SEPTIEMBRE

**TERCER**

**USUARIO**

INFORME ESTADÍSTICO  
TRIMESTRAL

**2022**





## Índice

### TERCER INFORME

SOY USUARIO  
Julio-Septiembre  
2022

2

|                           |          |
|---------------------------|----------|
| <b>Presentación</b> ..... | <b>4</b> |
|---------------------------|----------|

#### UNO

|                                                                                                 |          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| <b>Total de inconformidades recibidas en el periodo, respecto del trimestre anterior.</b> ..... | <b>6</b> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|

|                                                                                               |          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| <b>1.1 Total de inconformidades recibidas en el periodo, respecto del año anterior.</b> ..... | <b>6</b> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----------|

|                                                                       |          |
|-----------------------------------------------------------------------|----------|
| <b>1.2 Inconformidades, por mes, respecto del año anterior.</b> ..... | <b>7</b> |
|-----------------------------------------------------------------------|----------|

#### DOS

|                                          |          |
|------------------------------------------|----------|
| <b>Inconformidades por estado.</b> ..... | <b>8</b> |
|------------------------------------------|----------|

|                                                               |          |
|---------------------------------------------------------------|----------|
| <b>2.1 Inconformidades por cada 100,000 pobladores.</b> ..... | <b>9</b> |
|---------------------------------------------------------------|----------|

#### TRES

|                                                 |           |
|-------------------------------------------------|-----------|
| <b>Tipos de problemáticas reportadas.</b> ..... | <b>11</b> |
|-------------------------------------------------|-----------|

|                                                                |           |
|----------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>3.1 Motivos reportados por fallas en el servicio.</b> ..... | <b>12</b> |
|----------------------------------------------------------------|-----------|

#### CUATRO

|                                    |           |
|------------------------------------|-----------|
| <b>Servicios reportados.</b> ..... | <b>13</b> |
|------------------------------------|-----------|

#### CINCO

|                                          |           |
|------------------------------------------|-----------|
| <b>Estatus de inconformidades.</b> ..... | <b>14</b> |
|------------------------------------------|-----------|

#### SEIS

|                                           |           |
|-------------------------------------------|-----------|
| <b>Inconformidades por empresa.</b> ..... | <b>15</b> |
|-------------------------------------------|-----------|

|                                                                |           |
|----------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>6.1 Empresas con mayor número de inconformidades.</b> ..... | <b>17</b> |
|----------------------------------------------------------------|-----------|

|                                                     |           |
|-----------------------------------------------------|-----------|
| <b>6.1.1 Empresas y tipo de problemática.</b> ..... | <b>17</b> |
|-----------------------------------------------------|-----------|

|                                         |           |
|-----------------------------------------|-----------|
| <b>6.1.2 Empresas y servicio.</b> ..... | <b>18</b> |
|-----------------------------------------|-----------|

|                                        |           |
|----------------------------------------|-----------|
| <b>6.1.3 Empresas y estatus.</b> ..... | <b>19</b> |
|----------------------------------------|-----------|

|                                                   |           |
|---------------------------------------------------|-----------|
| <b>6.1.4 Empresas y tiempo de atención.</b> ..... | <b>20</b> |
|---------------------------------------------------|-----------|

|                                                                           |           |
|---------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>6.1.5 Empresas y servicio por 100,000 líneas o suscriptores.</b> ..... | <b>21</b> |
|---------------------------------------------------------------------------|-----------|

|                                                               |           |
|---------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>6.2 Empresas con menor número de inconformidades</b> ..... | <b>24</b> |
|---------------------------------------------------------------|-----------|

|                                        |           |
|----------------------------------------|-----------|
| <b>6.2.1 Empresas y estatus.</b> ..... | <b>24</b> |
|----------------------------------------|-----------|

#### ÍNDICE

1  
2  
3  
4  
5  
6  
7  
8  
9

|                 |           |
|-----------------|-----------|
| <b>SIETE</b>    |           |
| <b>Profeco.</b> | <b>28</b> |

|                                                                                                   |           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>7.1 Inconformidades con asesoría de la Profeco.</b>                                            | <b>28</b> |
| <b>7.2 Total de inconformidades canalizadas a Profeco.</b>                                        | <b>29</b> |
| <b>7.3 Canalizadas a Profeco, por empresa.</b>                                                    | <b>30</b> |
| <b>7.4 Porcentaje de folios canalizadas a Profeco, por empresa, respecto de folios atendidos.</b> | <b>31</b> |

|                                  |           |
|----------------------------------|-----------|
| <b>OCHO</b>                      |           |
| <b>Satisfacción del usuario.</b> | <b>33</b> |

|                                                                     |           |
|---------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>8.1 Calificación del usuario, por empresa.</b>                   | <b>34</b> |
| <b>8.1.1 Empresas con más de 200 folios calificados.</b>            | <b>34</b> |
| <b>8.1.2 Empresas con calificaciones de entre 100 y 199 folios.</b> | <b>34</b> |
| <b>8.1.3 Empresas con calificaciones de entre 5 y 99 folios.</b>    | <b>35</b> |
| <b>8.1.4 Empresas con menos de 5 folios calificados.</b>            | <b>36</b> |
| <b>8.2 Perfil del usuario.</b>                                      | <b>37</b> |
| <b>8.3 Recomendación del sistema.</b>                               | <b>38</b> |

|                                                           |           |
|-----------------------------------------------------------|-----------|
| <b>NUEVE</b>                                              |           |
| <b>Atención de folios en proceso, trimestre anterior.</b> | <b>39</b> |

|                    |           |
|--------------------|-----------|
| <b>Metodología</b> | <b>41</b> |
|--------------------|-----------|

**ÍNDICE**

1  
2  
3  
4  
5  
6  
7  
8  
9



## P r e s e n t a c i ó n

### TERCER INFORME

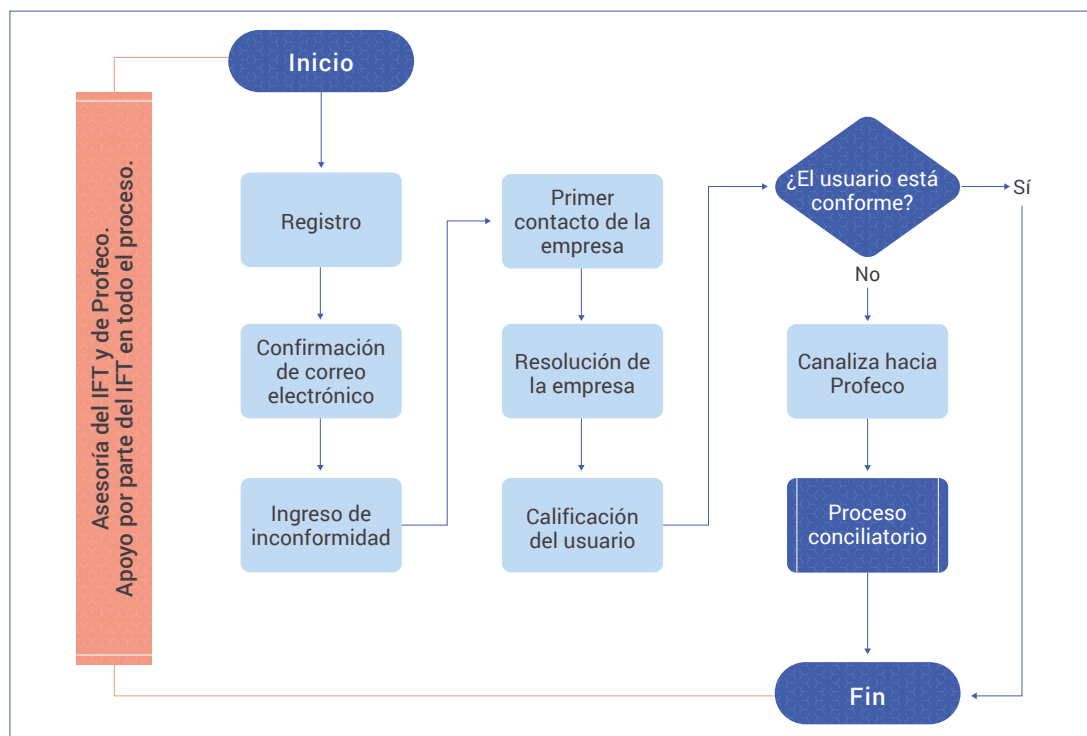
SOY USUARIO  
Julio-Septiembre  
2022

4

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:



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.

#### ÍNDICE

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9



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, sin que ello impida 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 la asesoría otorgada por la 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 9 da a conocer la atención que dieron las empresas en el trimestre anteriormente reportado.

Finalmente, se presenta la metodología para cada sección y, en su caso, las fórmulas utilizadas para la obtención de los resultados.

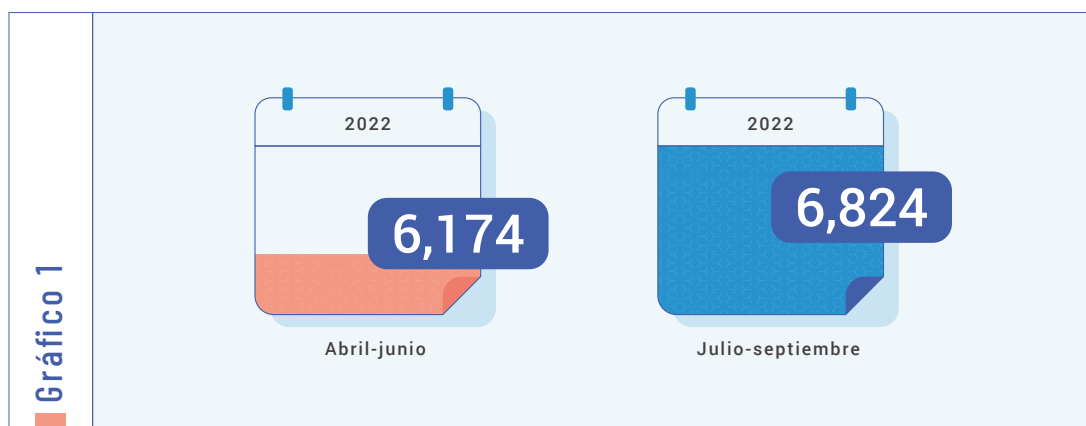
Los usuarios pueden acceder al sistema, directamente en el micrositio [www.soyusuario.ift.org.mx](http://www.soyusuario.ift.org.mx) o descargando la App "Mi IFT".





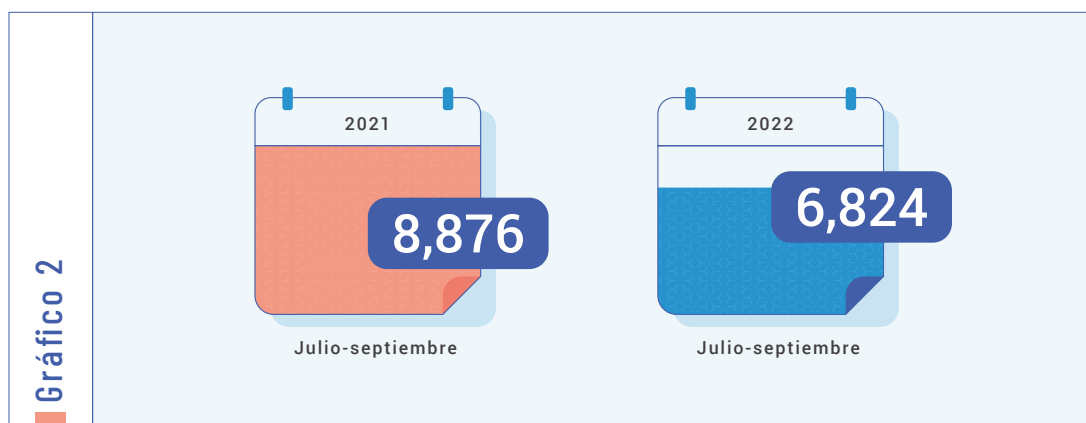
## U N O | 1

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



### 1.1

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



#### ÍNDICE

1

2

3

4

5

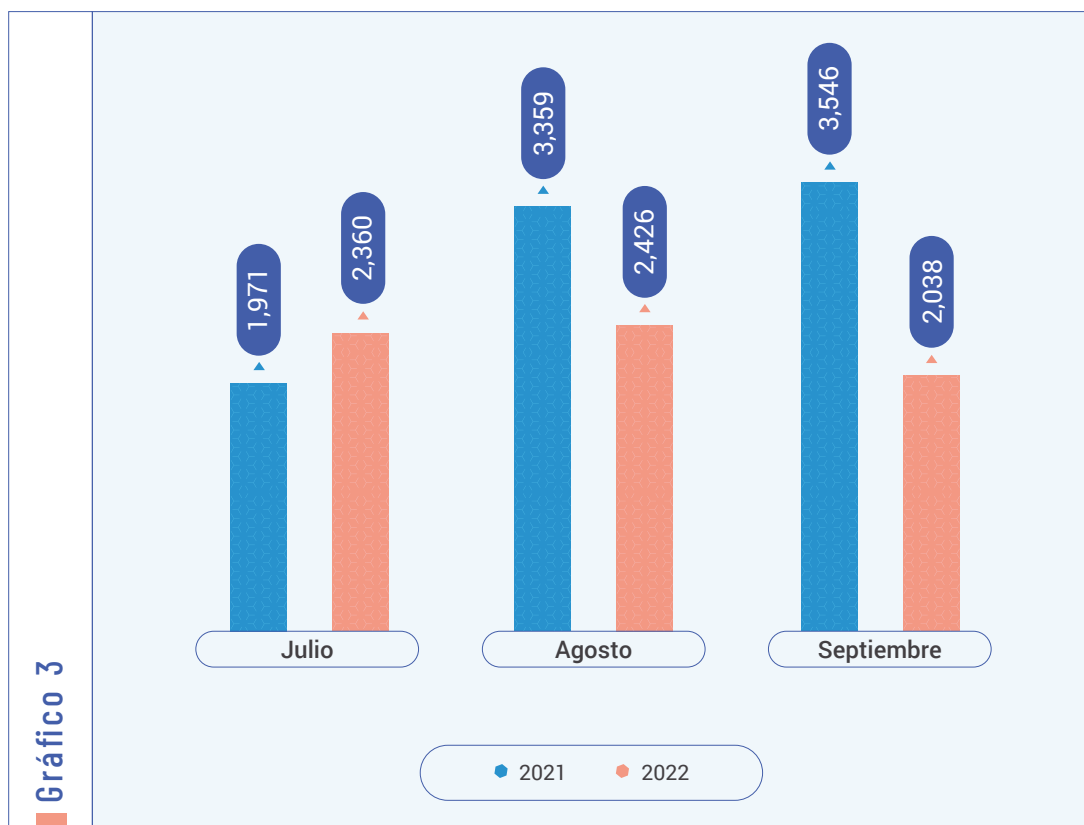
6

7

8

9

## 1.2 | Inconformidades, por mes, respecto del año anterior.



### HALLAZGOS

- Respecto del trimestre anterior, en el periodo que se reporta hubo un aumento del 10.5% en el número de inconformidades recibidas.
- Con relación al tercer trimestre de 2021, se identificó una reducción del 23.1% en el número de inconformidades recibidas en el periodo reportado.
- Para el año 2021, septiembre fue el mes en el que se recibieron más reportes; mientras que, en el año 2022, agosto fue el mes con mayor número de inconformidades.



**D O S | 2**

**Inconformidades por estado.**

**Tabla 1**

| Estado           | Inconformidades | Estado              | Inconformidades |
|------------------|-----------------|---------------------|-----------------|
| Estado de México | 1,180           | Coahuila            | 102             |
| Ciudad de México | 1,136           | Guerrero            | 96              |
| Jalisco          | 807             | Oaxaca              | 84              |
| Querétaro        | 482             | Chiapas             | 74              |
| Nuevo León       | 345             | Aguascalientes      | 73              |
| Veracruz         | 295             | Baja California     | 69              |
| Guanajuato       | 273             | Tabasco             | 61              |
| Puebla           | 270             | Chihuahua           | 57              |
| Sonora           | 196             | Colima              | 55              |
| Tamaulipas       | 178             | Tlaxcala            | 48              |
| Morelos          | 149             | Quintana Roo        | 48              |
| Sinaloa          | 138             | Durango             | 43              |
| Yucatán          | 120             | Nayarit             | 40              |
| Michoacán        | 117             | Campeche            | 31              |
| Hidalgo          | 107             | Zacatecas           | 28              |
| San Luis Potosí  | 105             | Baja California Sur | 17              |

| Estado              | Inconformidades | Población  | Inconformidades por cada 100,000 pobladores |
|---------------------|-----------------|------------|---------------------------------------------|
| Querétaro           | 482             | 2,368,467  | 20.35                                       |
| Ciudad de México    | 1,136           | 9,209,944  | 12.33                                       |
| Jalisco             | 807             | 8,348,151  | 9.67                                        |
| Morelos             | 149             | 1,971,520  | 7.56                                        |
| Colima              | 55              | 731,391    | 7.52                                        |
| Estado de México    | 1,180           | 16,992,418 | 6.94                                        |
| Sonora              | 196             | 2,944,840  | 6.66                                        |
| Nuevo León          | 345             | 5,784,442  | 5.96                                        |
| Yucatán             | 120             | 2,320,898  | 5.17                                        |
| Aguascalientes      | 73              | 1,425,607  | 5.12                                        |
| Tamaulipas          | 178             | 3,527,735  | 5.05                                        |
| Sinaloa             | 138             | 3,026,943  | 4.56                                        |
| Guanajuato          | 273             | 6,166,934  | 4.43                                        |
| Puebla              | 270             | 6,583,278  | 4.10                                        |
| San Luis Potosí     | 105             | 2,822,255  | 3.72                                        |
| Veracruz            | 295             | 8,062,579  | 3.66                                        |
| Tlaxcala            | 48              | 1,342,977  | 3.57                                        |
| Hidalgo             | 107             | 3,082,841  | 3.47                                        |
| Campeche            | 31              | 928,363    | 3.34                                        |
| Coahuila            | 102             | 3,146,771  | 3.24                                        |
| Nayarit             | 40              | 1,235,456  | 3.24                                        |
| Guerrero            | 96              | 3,540,685  | 2.71                                        |
| Quintana Roo        | 48              | 1,857,985  | 2.58                                        |
| Tabasco             | 61              | 2,402,598  | 2.54                                        |
| Michoacán           | 117             | 4,748,846  | 2.46                                        |
| Durango             | 43              | 1,832,650  | 2.35                                        |
| Baja California Sur | 17              | 798,447    | 2.13                                        |
| Oaxaca              | 84              | 4,132,148  | 2.03                                        |
| Baja California     | 69              | 3,769,020  | 1.83                                        |
| Zacatecas           | 28              | 1,622,138  | 1.73                                        |
| Chihuahua           | 57              | 3,741,869  | 1.52                                        |
| Chiapas             | 74              | 5,543,828  | 1.33                                        |

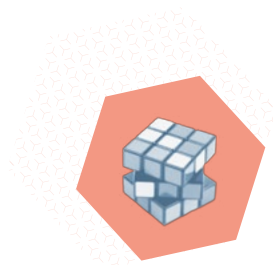
## HALLAZGOS



- ♦ 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 Jalisco.







## T R E S | 3

Tipos de problemáticas reportadas.

# TERCER INFORME

SOY USUARIO  
Julio-Septiembre  
2022

11

## ÍNDICE

- 1
- 2
- 3**
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9

Gráfico 4

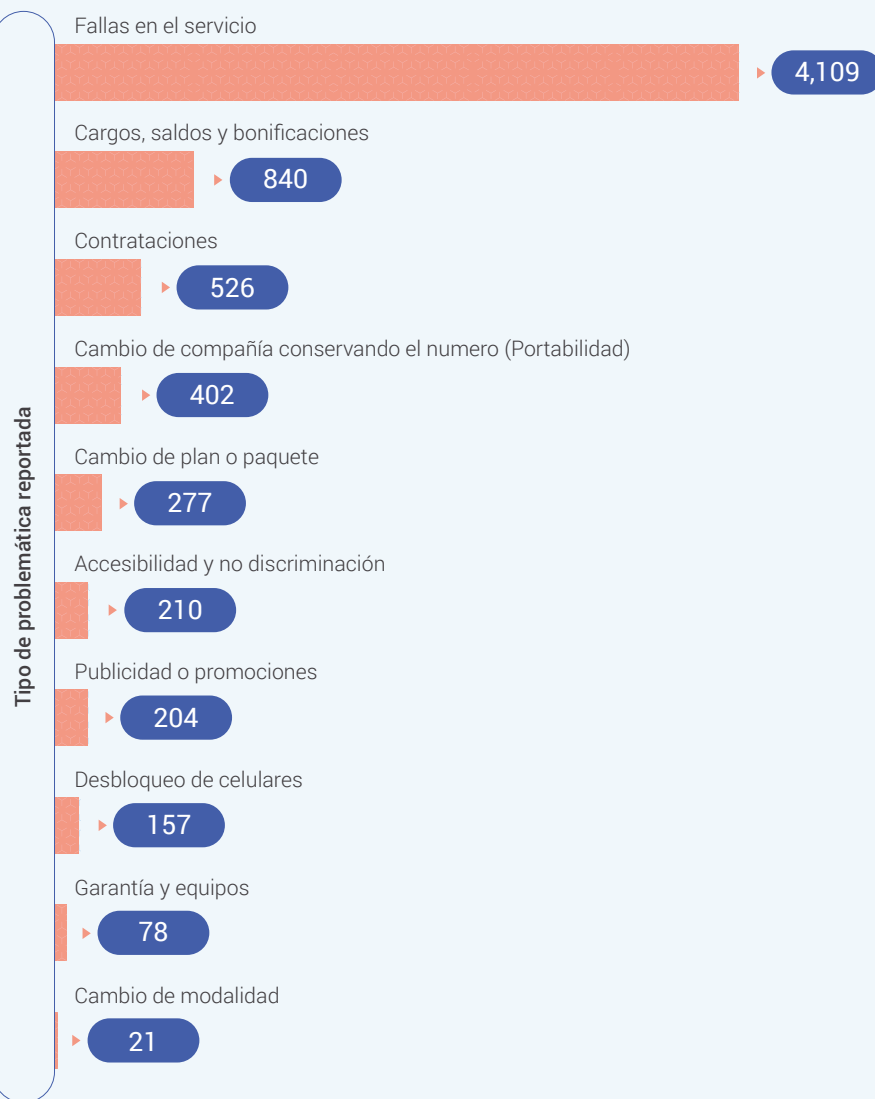
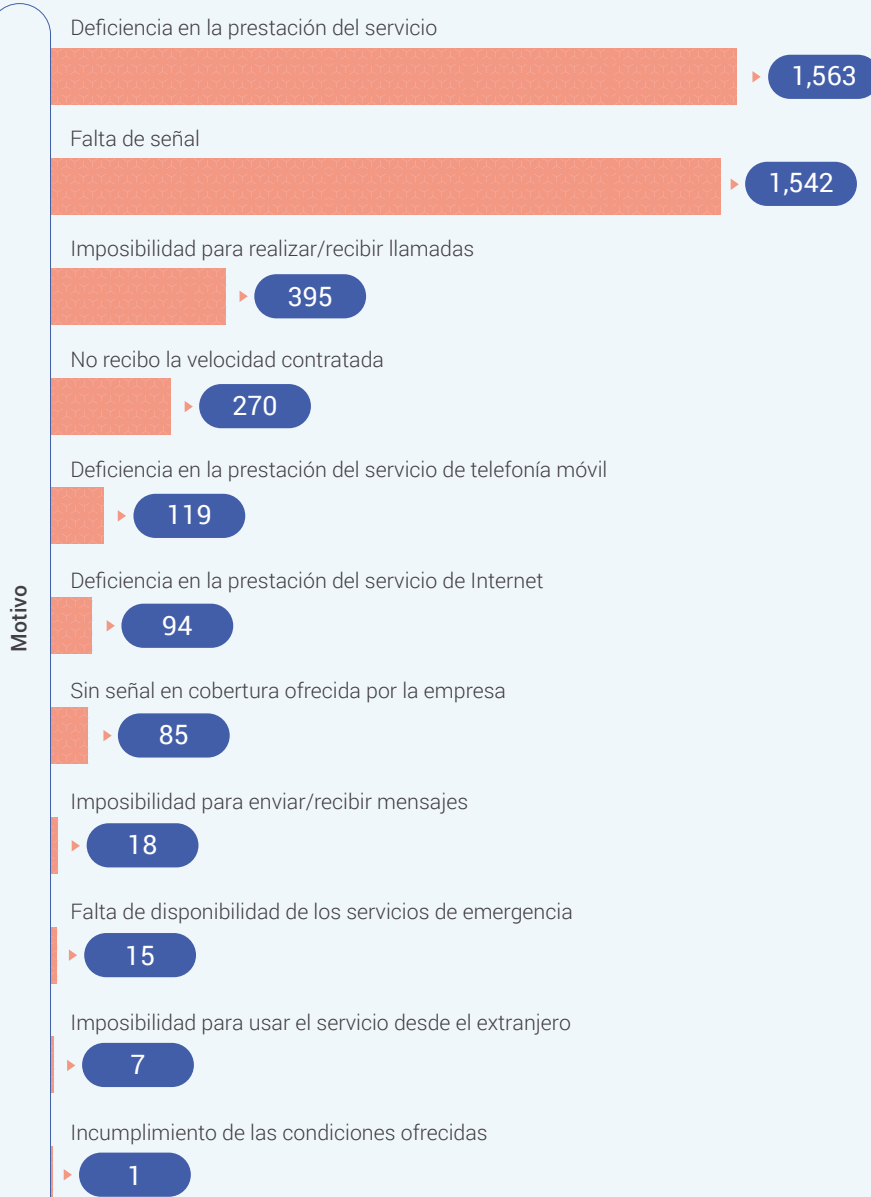


Gráfico 5



## HALLAZGOS



- La problemática más reportada por los usuarios corresponde a fallas con su servicio, misma que representa el 60.2% del total de inconformidades recibidas.
- Dentro de las problemáticas por fallas en el servicio, el motivo más recurrido fue "deficiencia en la prestación del servicio", con un 38.0%, seguido de, "falta de señal" con un 37.5% de los reportes.



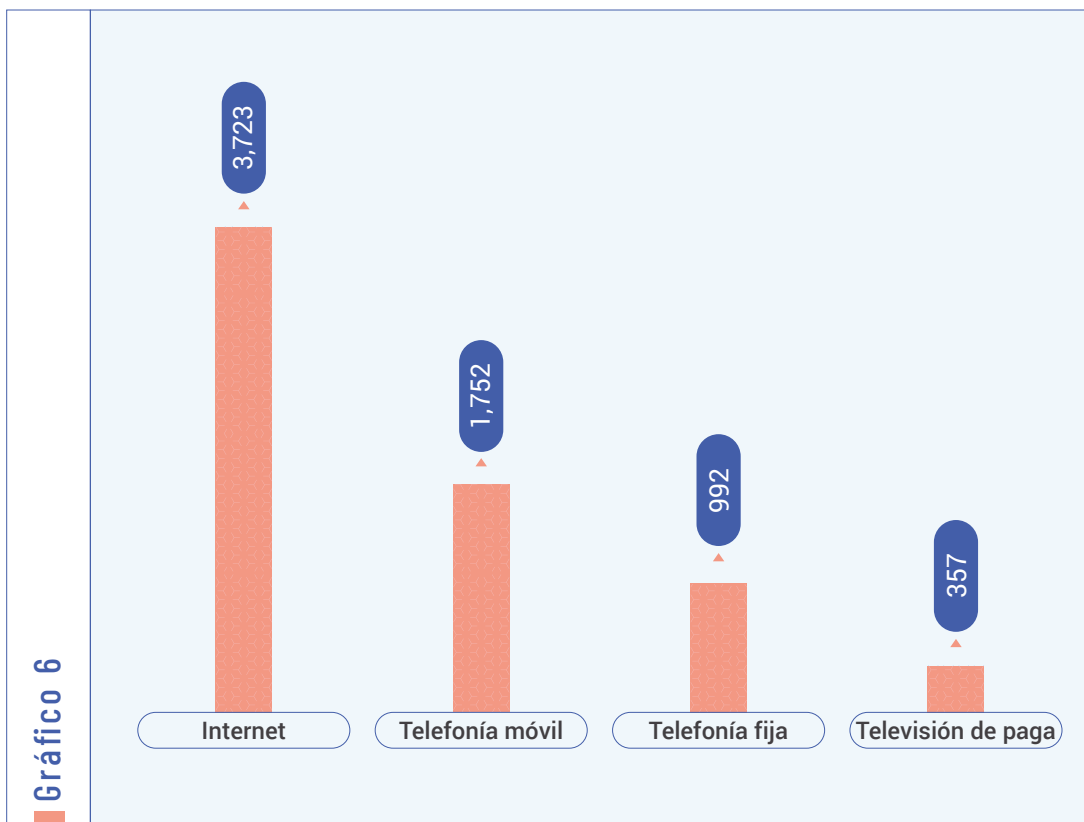
## C U A T R O | 4

Servicios reportados.

### TERCER INFORME

SOY USUARIO  
Julio-Septiembre  
2022

13



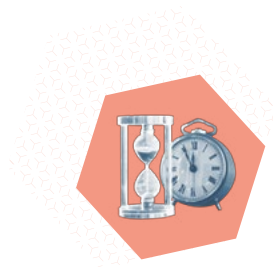
#### ÍNDICE

- 1
- 2
- 3
- 4**
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9

## HALLAZGOS



- ♦ El servicio más reportado durante el trimestre fue el internet, que concentra el 54.6% del total de las inconformidades recibidas.
- ♦ La televisión de paga, fue el servicio con menor número de inconformidades recibidas, representando el 5.2% del total.



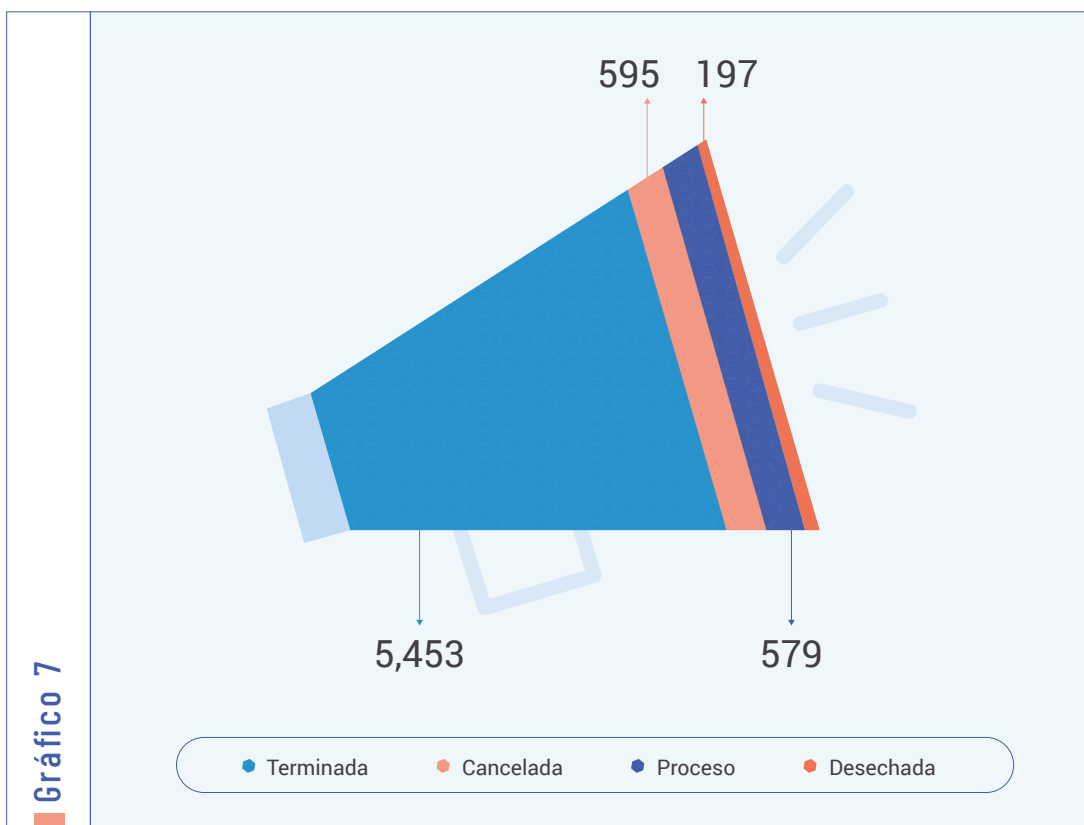
## C I N C O | 5

Estatus de inconformidades.

## TERCER INFORME

SOY USUARIO  
Julio-Septiembre  
2022

14



### ÍNDICE

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5**
- 6
- 7
- 8
- 9

## HALLAZGOS



- ◆ El 79.9% de las inconformidades ingresadas en el periodo reportado fueron atendidas.
- ◆ El 8.5% de los casos se encuentran en proceso de atención.
- ◆ El 8.7% de los folios se cancelaron por duplicidad o a solicitud de los interesados.
- ◆ El 2.9% de las inconformidades se desearon por falta de seguimiento de los interesados.



## S E I S | 6

### Inconformidades por empresa.

**Tabla 3.**

| Empresa             | Inconformidades | Empresa                          | Inconformidades |
|---------------------|-----------------|----------------------------------|-----------------|
| Telmex              | 2,817           | Linktec                          | 1               |
| Megacable           | 1,054           | Netzoom                          | 1               |
| Telcel              | 689             | Ont Networks                     | 1               |
| Totalplay           | 577             | Bromovil                         | 1               |
| AT&T                | 511             | Orange My Mobile                 | 1               |
| Izzi                | 427             | Tv Cable del Guadiana            | 1               |
| Movistar            | 267             | Inten Plug                       | 1               |
| Bait                | 99              | Cosmocable                       | 1               |
| Yo Mobile           | 70              | Jose Antonio Chavero Sousa       | 1               |
| Dish                | 44              | Comunícalo                       | 1               |
| Newww               | 38              | Hughes México                    | 1               |
| Sky                 | 30              | Net2phone                        | 1               |
| Telnor              | 27              | Viasat                           | 1               |
| Diri                | 22              | Eni Networks                     | 1               |
| lentic              | 12              | Voice Telecom                    | 1               |
| Diveracy            | 10              | Enlace Tpe                       | 1               |
| Blue Telecom        | 10              | Live Telecom                     | 1               |
| Mobig               | 9               | Valor Telecom                    | 1               |
| Mimovil             | 8               | Inxel                            | 1               |
| Virgin Mobile       | 7               | Telesistemas Digitales De Mexico | 1               |
| Freedompop          | 5               | Cable Sur                        | 1               |
| Oxio Mobile         | 4               | Starlink Satellite               | 1               |
| Weex                | 4               | Web Home                         | 1               |
| Beneleit Móvil      | 3               | Startv                           | 1               |
| Alestra             | 3               | Lantointernet                    | 1               |
| Flash Mobile        | 3               | Inbtel                           | 1               |
| Terared             | 2               | Yobi                             | 1               |
| Telmov              | 2               | Riagatech                        | 1               |
| Telecable de Mérida | 2               | Gigacable                        | 1               |
| Ads Mobile          | 2               | Digy Networks                    | 1               |
| Netwey              | 2               |                                  |                 |
| Unet Telecom        | 2               |                                  |                 |
| Vasanta             | 2               |                                  |                 |
| Wimo                | 2               |                                  |                 |
| Mio                 | 1               |                                  |                 |
|                     |                 | <b>Atención al Usuario IFT</b>   | <b>27</b>       |

## TERCER INFORME

SOY USUARIO  
Julio-Septiembre  
2022

15

### ÍNDICE

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9

## TERCER INFORME

SOY USUARIO  
Julio-Septiembre  
2022

16

### ÍNDICE

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6**
- 7
- 8
- 9

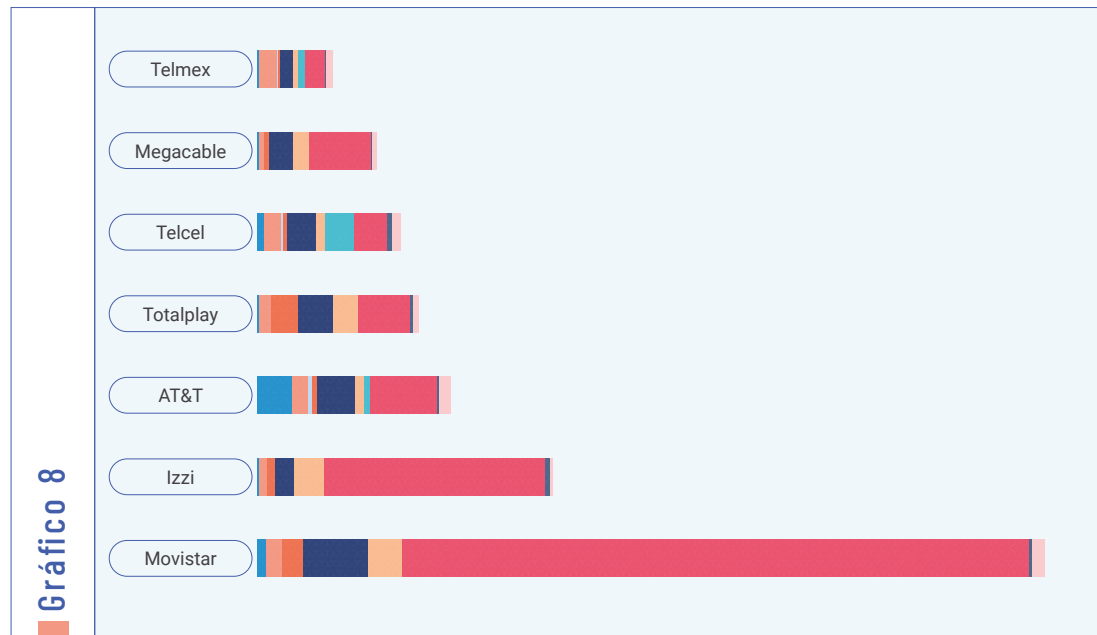
## HALLAZGOS



- ♦ Los usuarios ingresaron inconformidades por problemáticas con sus servicios de telecomunicaciones contra 65 empresas. Además, 27 casos fueron atendidos directamente por el área de atención al usuario del IFT.
- ♦ 7 empresas recibieron más de 100 folios durante el periodo y concentran el 92.9% de los casos ingresados.
- ♦ Telmex concentra el 41.3% del total de inconformidades recibidas en el trimestre.



### 6.1.1 Empresas y tipo de problemática.



|                                                         | Telmex | Megacable | Telcel | Totalplay | AT&T | Izzi | Movistar |
|---------------------------------------------------------|--------|-----------|--------|-----------|------|------|----------|
| Accesibilidad y no discriminación                       | 32     | 6         | 122    | 3         | 25   | 6    | 4        |
| Cambio de compañía conservando el número (portabilidad) | 55     | 28        | 61     | 44        | 60   | 17   | 65       |
| Cambio de modalidad                                     | 0      | 0         | 12     | 0         | 5    | 0    | 3        |
| Cambio de plan o paquete                                | 79     | 26        | 17     | 98        | 15   | 19   | 9        |
| Cargos, saldos y bonificaciones                         | 229    | 68        | 136    | 125       | 103  | 85   | 47       |
| Contrataciones                                          | 123    | 111       | 35     | 92        | 34   | 58   | 19       |
| Desbloqueo de celulares                                 | 0      | 0         | 22     | 0         | 102  | 1    | 22       |
| Fallas en el servicio                                   | 2,244  | 790       | 238    | 184       | 121  | 220  | 72       |
| Garantía y equipos                                      | 13     | 18        | 8      | 11        | 16   | 6    | 2        |
| Publicidad o promociones                                | 42     | 7         | 38     | 20        | 30   | 15   | 24       |

#### ÍNDICE

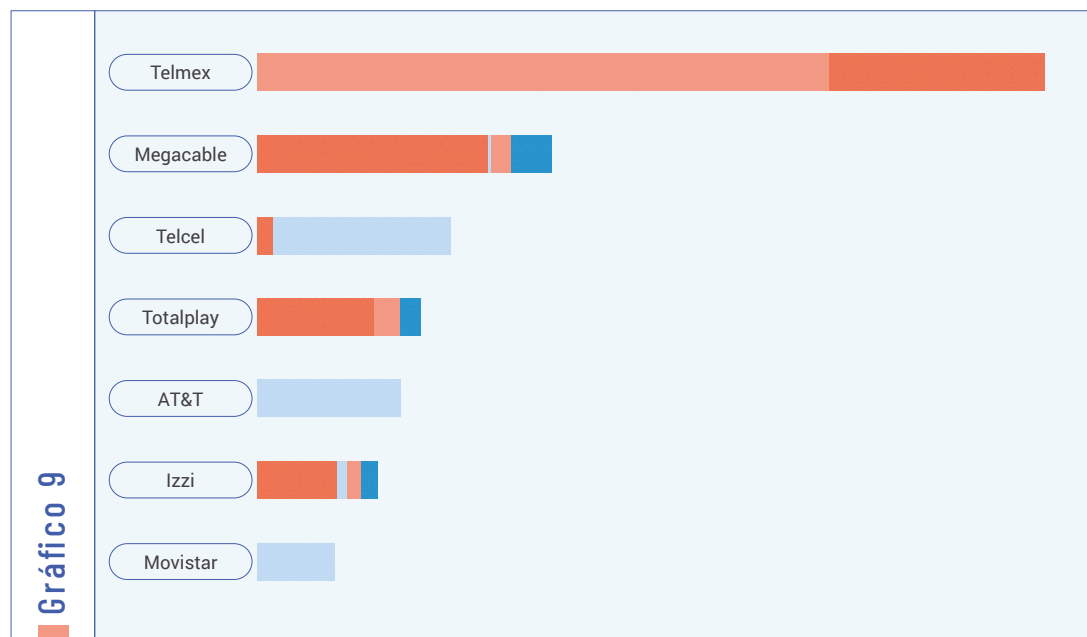
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9

## HALLAZGOS



- La problemática por fallas en el servicio es la que más reportaron los usuarios para las empresas señaladas.
- Las inconformidades por cambio de modalidad fueron las menos recurridas en el trimestre reportado.

## 6.1.2 Empresas y servicio.



|                    | Telmex | Megacable | Telcel | Totalplay | AT&T | Izzi | Movistar |
|--------------------|--------|-----------|--------|-----------|------|------|----------|
| Televisión de paga | 0      | 149       | 0      | 73        | 0    | 69   | 0        |
| Telefonía fija     | 767    | 69        | 0      | 96        | 0    | 45   | 0        |
| Telefonía móvil    | 0      | 19        | 641    | 0         | 503  | 34   | 259      |
| Internet           | 2,050  | 817       | 48     | 408       | 8    | 279  | 8        |

### ÍNDICE

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9

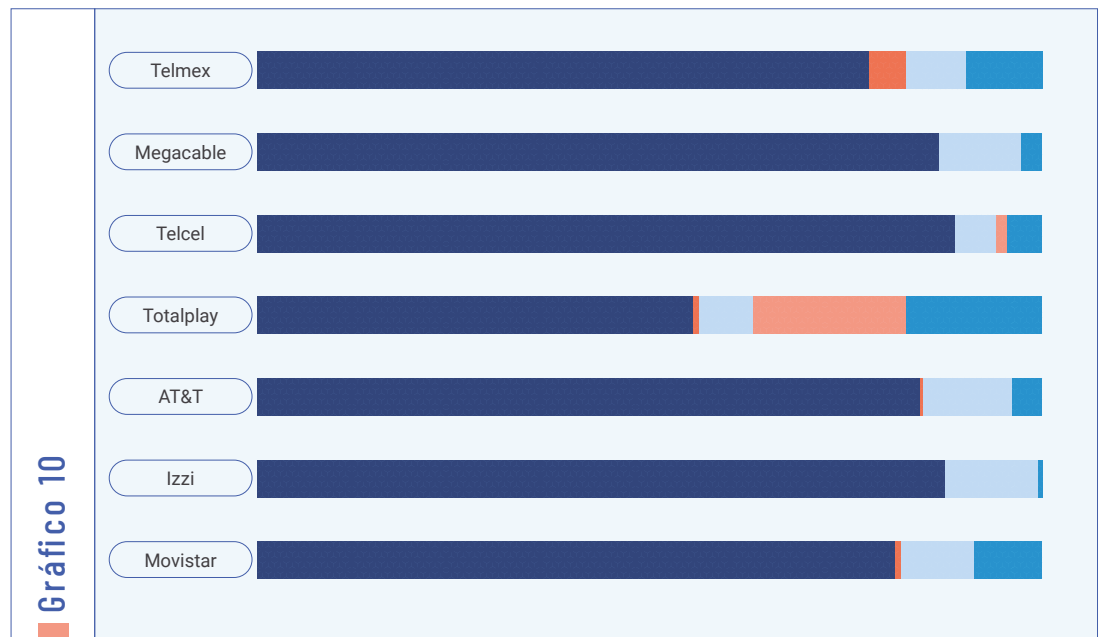
### HALLAZGOS



- Las empresas Telmex, Megacable, Izzi y Totalplay, recibieron un mayor número de reportes por el servicio de internet.
- Telcel, AT&T y Movistar, tuvieron un mayor número de inconformidades relacionadas con el servicio de telefonía móvil.
- El servicio menos reportado por los usuarios fue la televisión de paga.



### 6.1.3 Empresas y estatus.



|                       | Telmex | Megacable | Telcel | Totalplay | AT&T  | Izzi  | Movistar |
|-----------------------|--------|-----------|--------|-----------|-------|-------|----------|
| Proceso               | 10.0%  | 3.0%      | 5.1%   | 17.9%     | 4.3%  | 0.9%  | 9.0%     |
| Desechadas            | 0.0%   | 0.1%      | 1.5%   | 19.2%     | 0.0%  | 0.0%  | 0.0%     |
| Canceladas            | 7.8%   | 10.2%     | 4.9%   | 6.9%      | 11.2% | 11.7% | 9.7%     |
| Cerradas IFT          | 4.2%   | 0.1%      | 0.1%   | 0.7%      | 0.4%  | 0.0%  | 0.7%     |
| Atendidas por empresa | 77.9%  | 86.6%     | 88.4%  | 55.3%     | 84.1% | 87.4% | 80.5%    |

#### ÍNDICE

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6**
- 7
- 8
- 9

## HALLAZGOS



- ♦ La empresa que dio atención a un mayor porcentaje de inconformidades fue Telcel, con el 88.4%, seguida de Izzi con el 87.4%
- ♦ Totalplay es el operador que atendió el menor porcentaje de folios en el periodo reportado, con el 55.3%
- ♦ La empresa Telmex tiene el mayor porcentaje de inconformidades cerradas por el IFT.

## 6.1.4 Empresas y tiempo de atención.

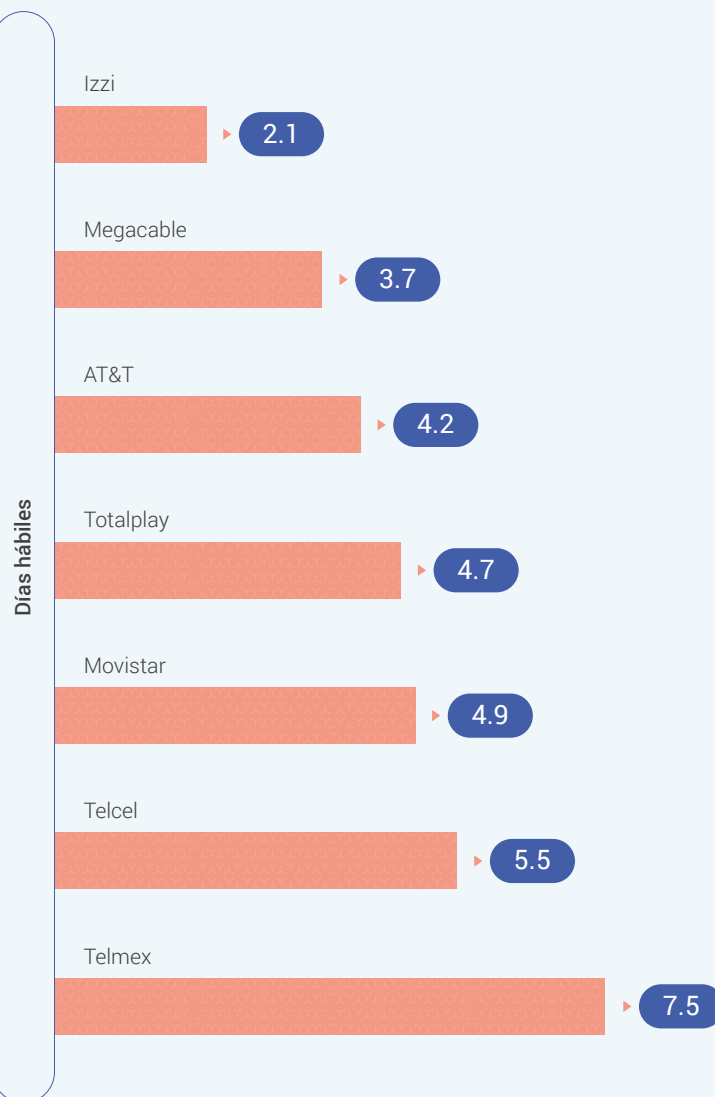
**TERCER  
INFORME**  
SOY USUARIO  
Julio-Septiembre  
2022

20

### ÍNDICE

1  
2  
3  
4  
5  
**6**  
7  
8  
9

Gráfico 11



### HALLAZGOS

- ♦ La empresa que dio atención en el menor tiempo promedio, fue Izzi, con 2.1 días hábiles.
- ♦ Telmex fue la empresa que tardó más en responder, con 7.5 días hábiles.
- ♦ Dentro de las inconformidades atendidas por las empresas, los siete 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 | 767             | 10,382,090            | 7.39                                              |
|        | Internet       | 2050            | 9,572,946             | 21.41                                             |

|           | Servicio        | Inconformidades | Líneas o suscriptores | Inconformidades por 100,000 líneas o suscriptores |
|-----------|-----------------|-----------------|-----------------------|---------------------------------------------------|
| Megacable | Telefonía fija  | 69              | 2,863,717             | 2.41                                              |
|           | Internet        | 817             | 3,610,097             | 22.63                                             |
|           | Tv de paga      | 149             | 3,318,419             | 4.49                                              |
|           | Telefonía móvil | 19              | 399,514               | 4.76                                              |

|        | Servicio        | Inconformidades | Líneas o suscriptores | Inconformidades por 100,000 líneas o suscriptores |
|--------|-----------------|-----------------|-----------------------|---------------------------------------------------|
| Telcel | Telefonía móvil | 641             | 79,751,853            | 0.80                                              |
|        | Internet        | 48              | 76,801,010            | 0.06                                              |

|      | Servicio        | Inconformidades | Líneas o suscriptores | Inconformidades por 100,000 líneas o suscriptores |
|------|-----------------|-----------------|-----------------------|---------------------------------------------------|
| AT&T | Telefonía móvil | 503             | 19,995,643            | 2.52                                              |
|      | Internet        | 8               | 19,128,540            | 0.04                                              |

|      | Servicio       | Inconformidades | Líneas o suscriptores | Inconformidades por 100,000 líneas o suscriptores |
|------|----------------|-----------------|-----------------------|---------------------------------------------------|
| Izzi | Telefonía fija | 45              | 4,798,729             | 0.94                                              |
|      | Internet       | 279             | 5,602,280             | 4.98                                              |
|      | Tv de paga     | 69              | 3,008,492             | 2.29                                              |

|           | Servicio       | Inconformidades | Líneas o suscriptores | Inconformidades por 100,000 líneas o suscriptores |
|-----------|----------------|-----------------|-----------------------|---------------------------------------------------|
| Totalplay | Telefonía fija | 96              | 3,811,604             | 2.52                                              |
|           | Internet       | 408             | 3,488,837             | 11.69                                             |
|           | Tv de paga     | 73              | 2,193,567             | 3.33                                              |

|          | Servicio        | Inconformidades | Líneas o suscriptores | Inconformidades por 100,000 líneas o suscriptores |
|----------|-----------------|-----------------|-----------------------|---------------------------------------------------|
| Movistar | Telefonía móvil | 259             | 22,953,701            | 1.13                                              |
|          | Internet        | 8               | 10,489,770            | 0.08                                              |

ÍNDICE

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6**
- 7
- 8
- 9

Gráfico 12

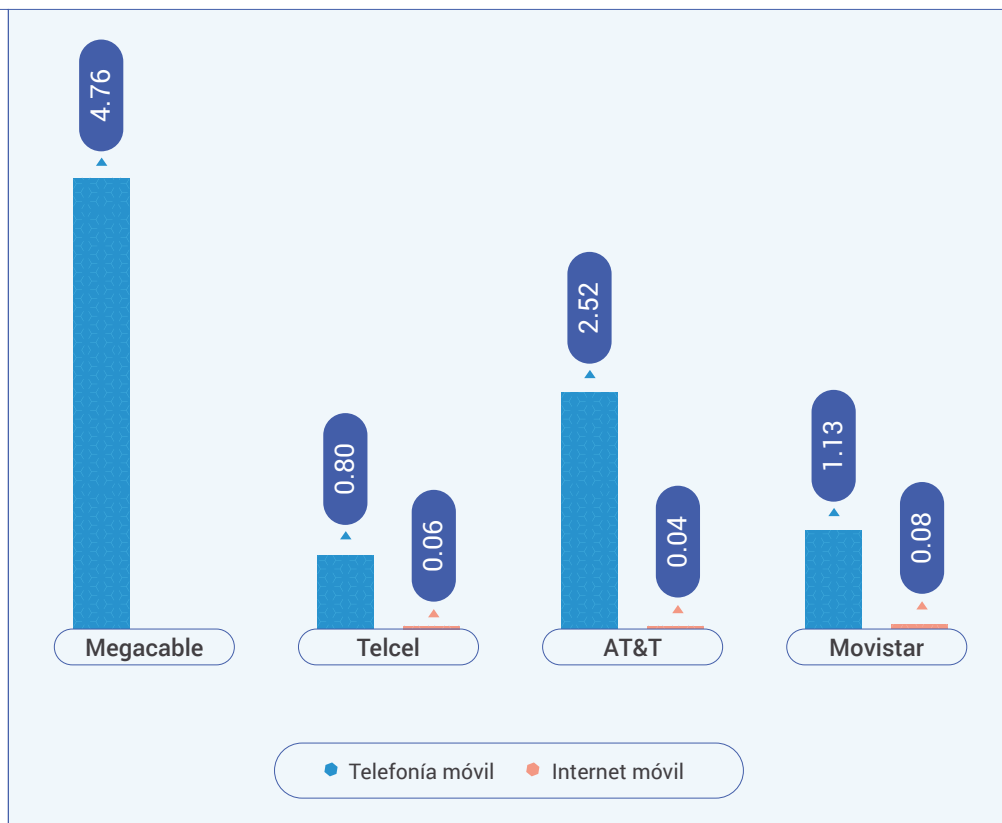
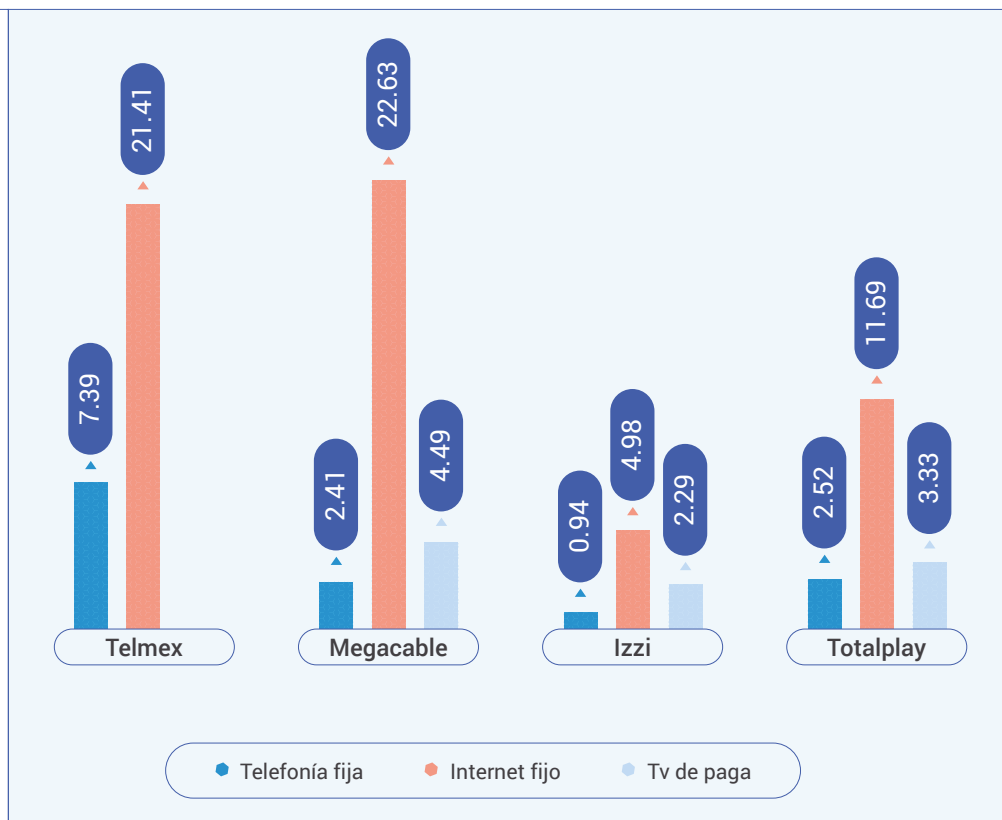


Gráfico 13



## HALLAZGOS



- ♦ Para el servicio de telefonía móvil, la empresa Megacable es la que recibió un mayor número de inconformidades, respecto de 100,000 líneas, seguida de AT&T.
- ♦ Para internet móvil, fue la empresa Movistar quien se encuentra en primer lugar de inconformidades recibidas.
- ♦ Telmex tuvo el mayor número de reportes, por cada 100,000 líneas o suscripciones, en telefonía fija; para internet fijo, fue Megacable.
- ♦ Para el servicio de televisión de paga, Megacable recibió un mayor número de reportes, respecto de 100,000 suscripciones.



**6.2.1 Empresas y estatus.**

**Tabla 5.**

| Empresa        | Atendidas por empresa | Cerradas IFT | Canceladas  | Proceso     | Desechadas  |
|----------------|-----------------------|--------------|-------------|-------------|-------------|
| Bait           | 52<br>52.5%           | 0<br>0.0%    | 11<br>11.1% | 16<br>16.2% | 20<br>20.2% |
| Yo Mobile      | 14<br>20.0%           | 0<br>0.0%    | 9<br>12.9%  | 10<br>14.3% | 37<br>52.9% |
| Dish           | 27<br>61.4%           | 3<br>6.8%    | 1<br>2.3%   | 13<br>29.5% | 0<br>0.0%   |
| Newww          | 15<br>39.5%           | 1<br>2.6%    | 14<br>36.8% | 6<br>15.8%  | 2<br>5.3%   |
| Sky            | 0<br>0.0%             | 28<br>93.3%  | 1<br>3.3%   | 1<br>3.3%   | 0<br>0.0%   |
| Telnor         | 26<br>96.3%           | 0<br>0.0%    | 1<br>3.7%   | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%   |
| Diri           | 14<br>63.6%           | 0<br>0.0%    | 4<br>18.2%  | 3<br>13.6%  | 1<br>4.5%   |
| lenc           | 6<br>50.0%            | 0<br>0.0%    | 5<br>41.7%  | 1<br>8.3%   | 0<br>0.0%   |
| Diveracy       | 0<br>0.0%             | 5<br>50.0%   | 2<br>20.0%  | 3<br>30.0%  | 0<br>0.0%   |
| Blue Telecom   | 0<br>0.0%             | 7<br>70.0%   | 0<br>0.0%   | 3<br>30.0%  | 0<br>0.0%   |
| Mobig          | 9<br>100.0%           | 0<br>0.0%    | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%   |
| Mimovil        | 0<br>0.0%             | 5<br>62.5%   | 1<br>12.5%  | 2<br>25.0%  | 0<br>0.0%   |
| Virgin Mobile  | 4<br>57.1%            | 0<br>0.0%    | 1<br>14.3%  | 2<br>28.6%  | 0<br>0.0%   |
| Freedompop     | 5<br>100.0%           | 0<br>0.0%    | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%   |
| Oxio Mobile    | 4<br>100.0%           | 0<br>0.0%    | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%   |
| Weex           | 3<br>75.0%            | 0<br>0.0%    | 1<br>25.0%  | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%   |
| Beneleit Móvil | 2<br>66.7%            | 1<br>33.3%   | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%   |
| Alestra        | 2<br>66.7%            | 0<br>0.0%    | 0<br>0.0%   | 1<br>33.3%  | 0<br>0.0%   |
| Flash Mobile   | 1<br>33.3%            | 0<br>0.0%    | 0<br>0.0%   | 2<br>66.7%  | 0<br>0.0%   |

■ Tabla 5.

| Empresa                    | Atendidas por empresa | Cerradas IFT | Canceladas  | Proceso     | Desechadas |
|----------------------------|-----------------------|--------------|-------------|-------------|------------|
| Terared                    | 2<br>100.0%           | 0<br>0.0%    | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%  |
| Telmov                     | 0<br>0.0%             | 0<br>0.0%    | 2<br>100.0% | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%  |
| Telecable de Mérida        | 2<br>100.0%           | 0<br>0.0%    | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%  |
| Ads Mobile                 | 2<br>100.0%           | 0<br>0.0%    | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%  |
| Netwey                     | 1<br>50.0%            | 0<br>0.0%    | 0<br>0.0%   | 1<br>50.0%  | 0<br>0.0%  |
| Unet Telecom               | 2<br>100.0%           | 0<br>0.0%    | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%  |
| Vasanta                    | 2<br>100.0%           | 0<br>0.0%    | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%  |
| Wimo                       | 1<br>50.0%            | 0<br>0.0%    | 0<br>0.0%   | 1<br>50.0%  | 0<br>0.0%  |
| Miio                       | 1<br>100.0%           | 0<br>0.0%    | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%  |
| Linktec                    | 1<br>100.0%           | 0<br>0.0%    | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%  |
| Netzoom                    | 0<br>0.0%             | 0<br>0.0%    | 0<br>0.0%   | 1<br>100.0% | 0<br>0.0%  |
| Ont Networks               | 0<br>0.0%             | 0<br>0.0%    | 0<br>0.0%   | 1<br>100.0% | 0<br>0.0%  |
| Bromovil                   | 1<br>100.0%           | 0<br>0.0%    | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%  |
| Orange My Mobile           | 0<br>0.0%             | 1<br>100.0%  | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%  |
| Tv Cable del Guadiana      | 1<br>100.0%           | 0<br>0.0%    | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%  |
| Inten Plug                 | 0<br>0.0%             | 1<br>100.0%  | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%  |
| Cosmocable                 | 0<br>0.0%             | 0<br>0.0%    | 0<br>0.0%   | 1<br>100.0% | 0<br>0.0%  |
| Jose Antonio Chavero Sousa | 0<br>0.0%             | 1<br>100.0%  | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%  |
| Comunícalo                 | 1<br>100.0%           | 0<br>0.0%    | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%  |
| Hughes México              | 1<br>100.0%           | 0<br>0.0%    | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%  |
| Net2phone                  | 0<br>0.0%             | 1<br>100.0%  | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%  |

**Tabla 5.**

| Empresa                          |  | Atendidas por empresa | Cerradas IFT | Canceladas  | Proceso     | Desechadas |
|----------------------------------|--|-----------------------|--------------|-------------|-------------|------------|
| Viasat                           |  | 0<br>0.0%             | 0<br>0.0%    | 0<br>0.0%   | 1<br>100.0% | 0<br>0.0%  |
| Eni Networks                     |  | 1<br>100.0%           | 0<br>0.0%    | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%  |
| Voice Telecom                    |  | 1<br>100.0%           | 0<br>0.0%    | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%  |
| Enlace Tpe                       |  | 0<br>0.0              | 0<br>0.0%    | 1<br>100.0% | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%  |
| Live Telecom                     |  | 1<br>100.0%           | 0<br>0.0%    | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%  |
| Valor Telecom                    |  | 1<br>100.0%           | 0<br>0.0%    | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%  |
| Inxel                            |  | 0<br>0.0%             | 0<br>0.0%    | 0<br>0.0%   | 1<br>100.0% | 0<br>0.0%  |
| Telesistemas Digitales de México |  | 0<br>0.0%             | 0<br>0.0%    | 1<br>100.0% | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%  |
| Cable Sur                        |  | 1<br>100.0%           | 0<br>0.0%    | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%  |
| Starlink Satellite               |  | 0<br>0.0%             | 0<br>0.0%    | 0<br>0.0%   | 1<br>100.0% | 0<br>0.0%  |
| Web Home                         |  | 0<br>0.0%             | 0<br>0.0%    | 0<br>0.0%   | 1<br>100.0% | 0<br>0.0%  |
| Startv                           |  | 1<br>100.0%           | 0<br>0.0%    | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%  |
| Lantointernet                    |  | 0<br>0.0              | 0<br>0.0%    | 0<br>0.0%   | 1<br>100.0% | 0<br>0.0%  |
| Inbtel                           |  | 1<br>100.0%           | 0<br>0.0%    | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%  |
| Yobi                             |  | 1<br>100.0%           | 0<br>0.0%    | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%  |
| Riagatech                        |  | 0<br>0.0              | 0<br>0.0%    | 1<br>100.0% | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%  |
| Gigacable                        |  | 0<br>0.0              | 0<br>0.0%    | 0<br>0.0%   | 1<br>100.0% | 0<br>0.0%  |
| Digy Networks                    |  | 1<br>100.0%           | 0<br>0.0%    | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%   | 0<br>0.0%  |



## HALLAZGOS



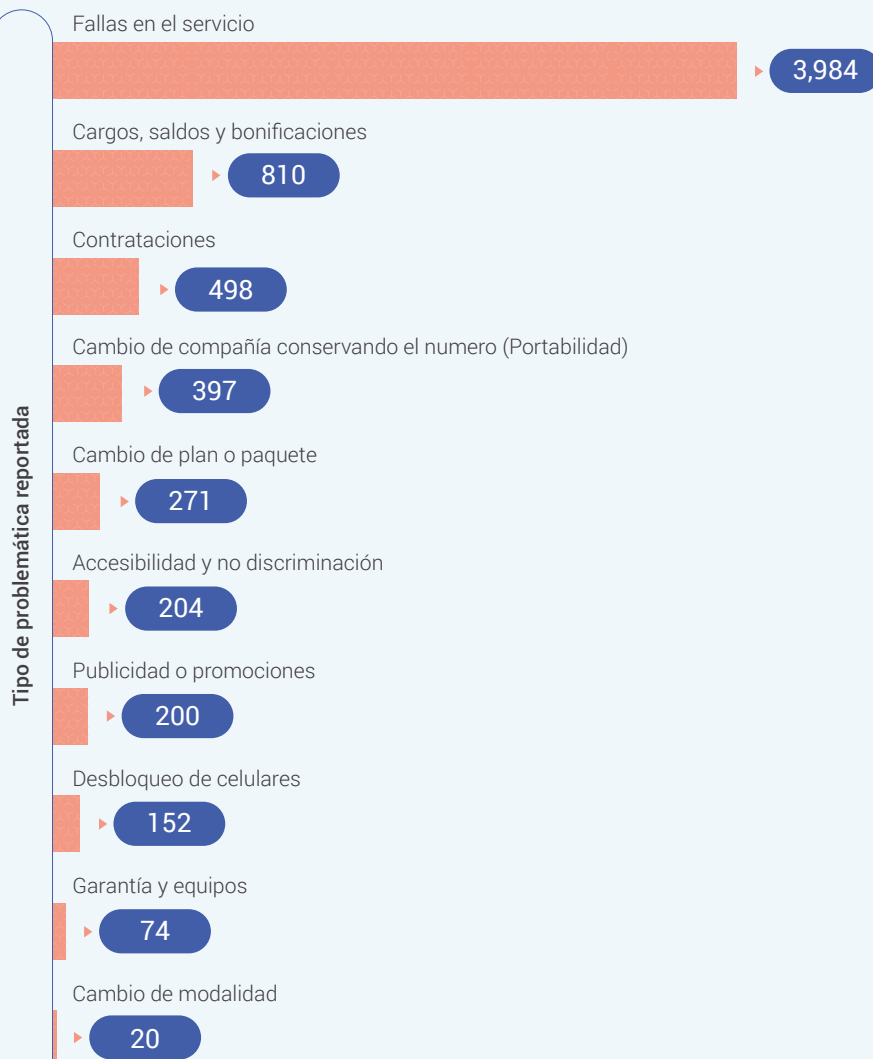
- ♦ Se turnaron 482 folios a empresas con menor número de inconformidades, donde el 44.8% (216) de casos fueron atendidos, el 11.2% (54) fueron cerrados por el IFT y el 16.0% (77) se encuentran en proceso de atención. El restante 28.0% (135) son casos cancelados o desechados.
- ♦ Las empresas, con 5 folios o más, que dieron atención a un mayor porcentaje de inconformidades fueron Mobig y Freedompop.





## 7.1 Inconformidades con asesoría de la Profeco.

Gráfico 14

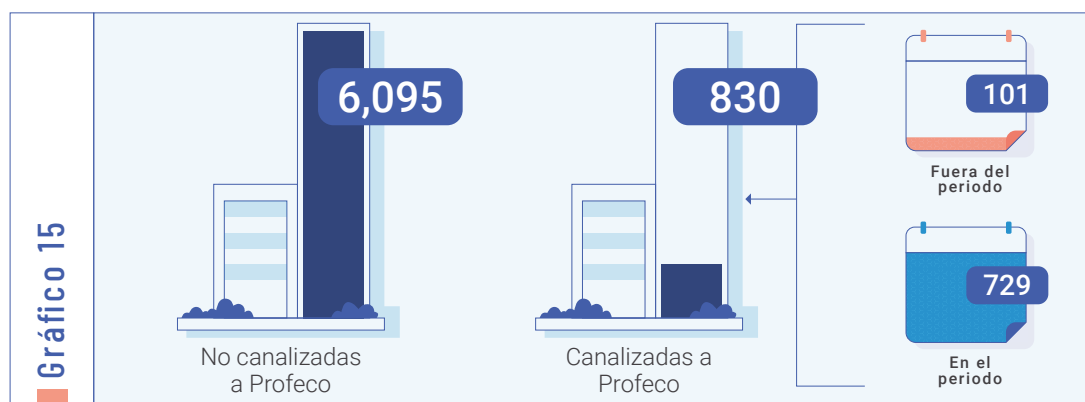


### HALLAZGOS



- ♦ De las 6,824 inconformidades ingresadas, un total de 6,610 recibieron asesoría por parte de la Profeco en el periodo reportado, lo cual representa el 96.9%.
- ♦ El 60.3% de los casos asesorados corresponden a fallas en el servicio.

## 7.2 | Total de inconformidades canalizadas a Profeco.



### HALLAZGOS



- ♦ De los 5,453 casos atendidos en el periodo, el 13.4% (729) fueron canalizados a Profeco por los usuarios.
- ♦ 101 usuarios que ingresaron sus casos antes del mes de julio, solicitaron la intervención de la Procuraduría en el periodo reportado.

## 7.3 | Canalizadas a Profeco, por empresa.

■ Tabla 6.

| Empresa             | En el periodo | Fuera del periodo | Total folios canalizados |
|---------------------|---------------|-------------------|--------------------------|
| Telmex              | 364           | 49                | 413                      |
| Telcel              | 93            | 13                | 106                      |
| Megacable           | 87            | 9                 | 96                       |
| Izzi                | 53            | 12                | 65                       |
| AT&T                | 35            | 3                 | 38                       |
| Totalplay           | 27            | 1                 | 28                       |
| Movistar            | 19            | 2                 | 21                       |
| Bait                | 11            | 2                 | 13                       |
| Dish                | 7             | 6                 | 13                       |
| Sky                 | 6             | 0                 | 6                        |
| Mobig               | 4             | 0                 | 4                        |
| Yo Mobile           | 3             | 0                 | 3                        |
| Diri                | 1             | 2                 | 3                        |
| Virgin Mobile       | 2             | 1                 | 3                        |
| Mimóvil             | 3             | 0                 | 3                        |
| Newww               | 1             | 0                 | 1                        |
| Weex                | 0             | 1                 | 1                        |
| Diveracy            | 1             | 0                 | 1                        |
| Freedompop          | 1             | 0                 | 1                        |
| Oxio Mobile         | 1             | 0                 | 1                        |
| Blue Telecom        | 1             | 0                 | 1                        |
| Terared             | 1             | 0                 | 1                        |
| Inbtel              | 1             | 0                 | 1                        |
| Telecable de Mérida | 1             | 0                 | 1                        |
| Unet Telecom        | 1             | 0                 | 1                        |
| Netwey              | 1             | 0                 | 1                        |
| Wimo                | 1             | 0                 | 1                        |
| Alestra             | 1             | 0                 | 1                        |

## 7.4

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

Tabla 7.

| Empresa             | Canalizados a Profeco en el periodo | Folios atendidos por la empresa | Porcentaje canalizado a Profeco |
|---------------------|-------------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|
| Inbtel              | 1                                   | 1                               | 100%                            |
| Netwey              | 1                                   | 1                               | 100%                            |
| Wimo                | 1                                   | 1                               | 100%                            |
| Virgin Mobile       | 2                                   | 4                               | 50%                             |
| Terared             | 1                                   | 2                               | 50%                             |
| Telecable de Mérica | 1                                   | 2                               | 50%                             |
| Unet Telecom        | 1                                   | 2                               | 50%                             |
| Alestra             | 1                                   | 2                               | 50%                             |
| Mobig               | 4                                   | 9                               | 44.4%                           |
| Dish                | 7                                   | 27                              | 25.9%                           |
| Oxio Mobile         | 1                                   | 4                               | 25%                             |
| Yo Mobile           | 3                                   | 14                              | 21.4%                           |
| Bait                | 11                                  | 52                              | 21.2%                           |
| Freedompop          | 1                                   | 5                               | 20%                             |
| Telmex              | 364                                 | 2195                            | 16.6%                           |
| Telcel              | 93                                  | 609                             | 15.3%                           |
| Izzi                | 53                                  | 373                             | 14.2%                           |
| Megacable           | 87                                  | 913                             | 9.5%                            |
| Movistar            | 19                                  | 215                             | 8.8%                            |
| Totalplay           | 27                                  | 319                             | 8.5%                            |
| AT&T                | 35                                  | 430                             | 8.1%                            |
| Diri                | 1                                   | 14                              | 7.1%                            |
| Newww               | 1                                   | 15                              | 6.7%                            |
| Weex                | 0                                   | 3                               | 0%                              |
| Sky                 | 6                                   | 0                               | No atendió folios               |
| Mimóvil             | 3                                   | 0                               | No atendió folios               |
| Diveracy            | 1                                   | 0                               | No atendió folios               |
| Blue Telecom        | 1                                   | 0                               | No atendió folios               |

ÍNDICE

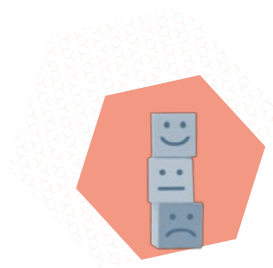
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7**
- 8
- 9

HALLAZGOS



- ♦ La empresa con mayor porcentaje canalizado hacia la Profeco, fue Telmex; no obstante, con relación al número de folios atendidos, dicho proveedor, se colocó en el quinceavo lugar, con el 16.6% remitido a la Procuraduría.
- ♦ La empresa que no canalizó ningún folio atendido, hacia la Profeco, fue Weex.





## O C H O | 8

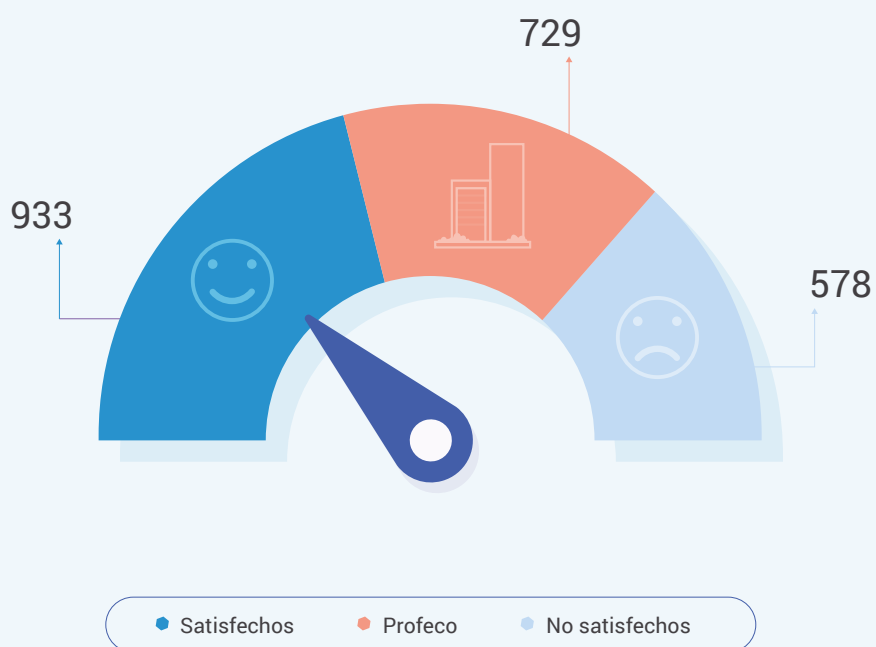
### Satisfacción del usuario.

## TERCER INFORME

SOY USUARIO  
Julio-Septiembre  
2022

33

Gráfico 16



## ÍNDICE

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8**
- 9

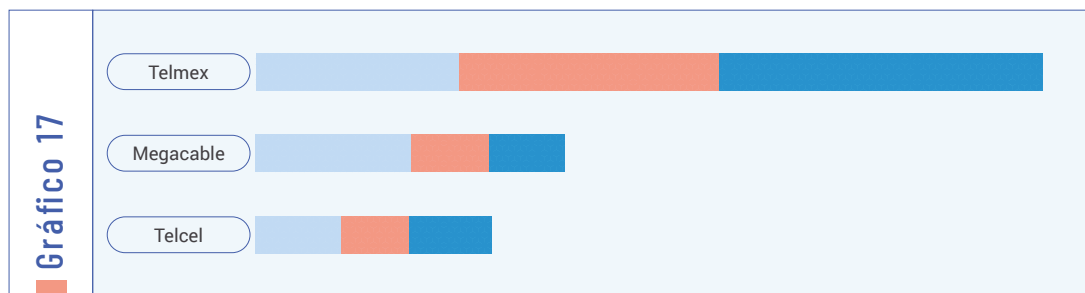
## HALLAZGOS



- ◆ 2,240 usuarios otorgaron una calificación a la atención brindada por la empresa, lo que representa el 41.1% del total de casos atendidos (5,453).
- ◆ El 41.7% de las personas que calificaron la atención, indicaron estar satisfechos con la atención dada; el 32.5% remitió su caso a Profeco y; el 25.8% indicó no estar conforme.

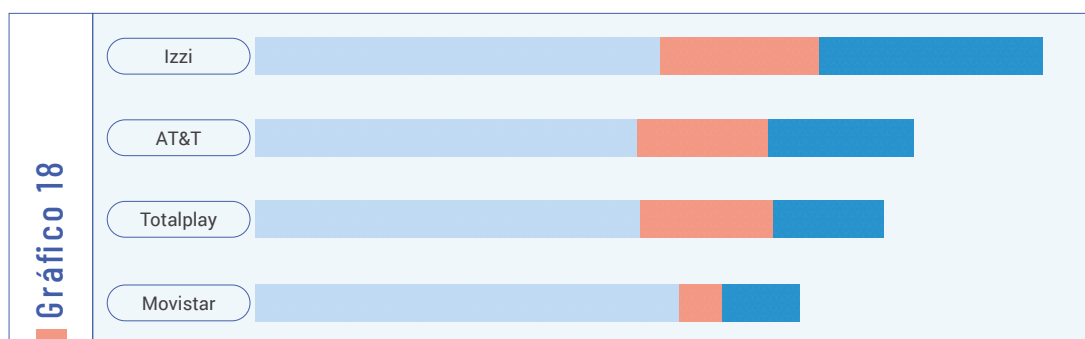
## 8.1 | Calificación del usuario, por empresa.

### 8.1.1 Empresas con más de 200 folios calificados.



|                                     | Telmex | Megacable | Telcel |
|-------------------------------------|--------|-----------|--------|
| Canalizados a Profeco en el periodo | 364    | 87        | 93     |
| Insatisfechos                       | 286    | 83        | 76     |
| Satisfechos                         | 232    | 177       | 96     |

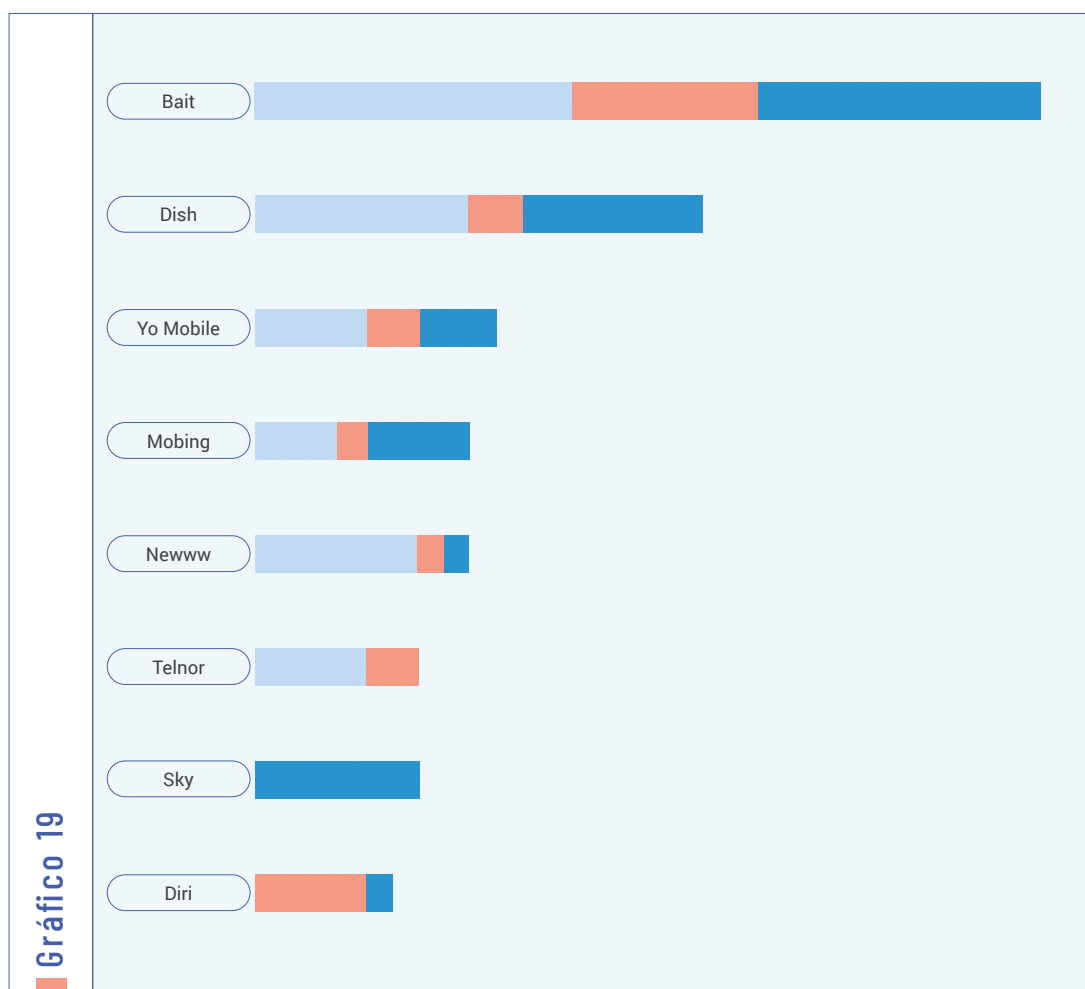
### 8.1.2 Empresas con calificaciones de entre 100 y 199 folios.



|                                     | Izzi | AT&T | Totalplay | Movistar |
|-------------------------------------|------|------|-----------|----------|
| Canalizados a Profeco en el periodo | 53   | 35   | 27        | 19       |
| Insatisfechos                       | 38   | 31   | 31        | 10       |
| Satisfechos                         | 96   | 91   | 92        | 101      |



### 8.1.3 Empresas con calificaciones de entre 5 y 99 folios.

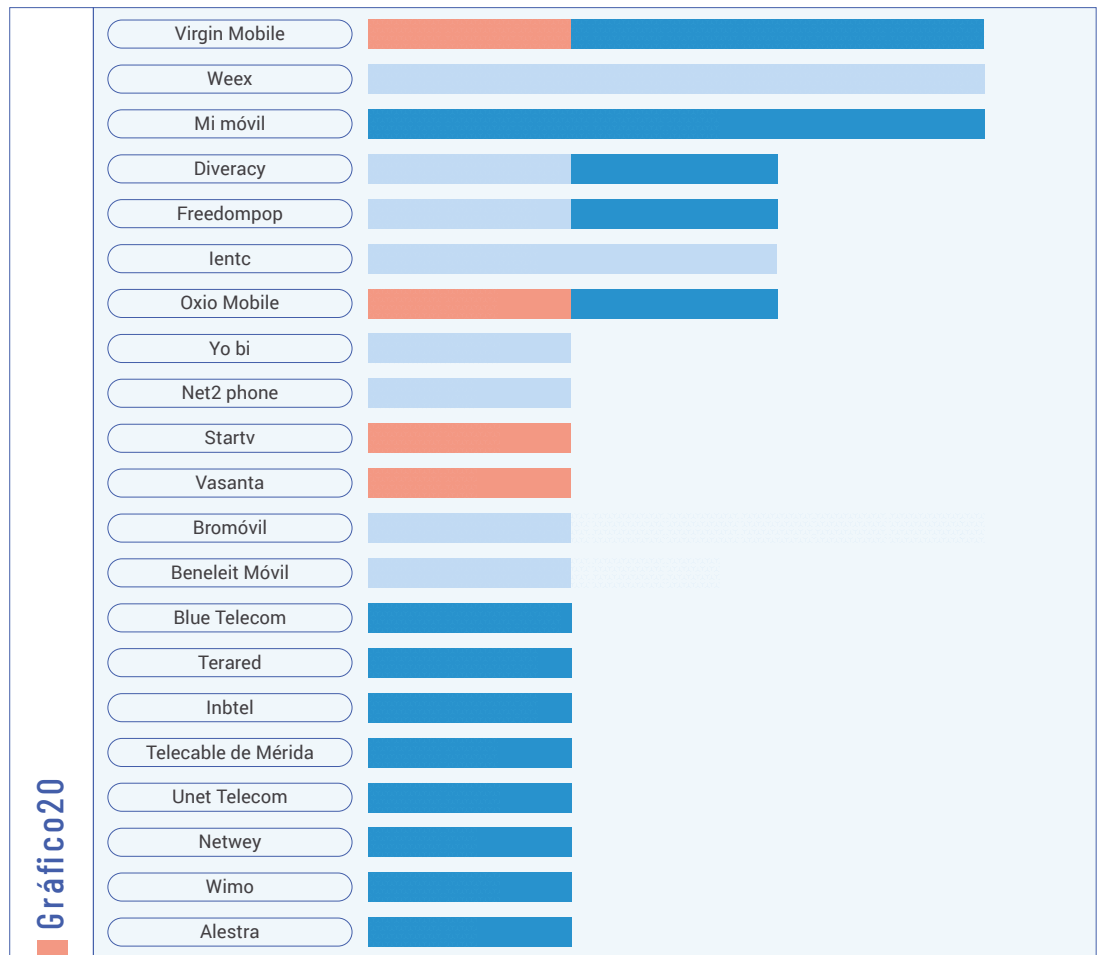


#### ÍNDICE

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8**
- 9

|                                                                                                                         | Bait | Dish | Yo Mobile | Mobing | Newww | Telnor | Sky | Dirí |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|-----------|--------|-------|--------|-----|------|
|  Canalizados a Profeco en el periodo | 11   | 7    | 3         | 4      | 1     | 0      | 6   | 1    |
|  Insatisfechos                       | 7    | 2    | 2         | 1      | 1     | 2      | 0   | 4    |
|  Satisfechos                         | 12   | 8    | 4         | 3      | 6     | 4      | 0   | 0    |

## 8.1.4 Empresas con menos de 5 folios calificados.



|                                     | Virgin Mobile | Weex | Mi móvil | Diveracy | Freedompop | lentic | Oxio Mobile | Yo bi | Net2 phone | Startv | Vasanta | Bromóvil | Beneleit Móvil | Blue Telecom | Terared | Inbtel | Telecable de Mérida | Unet Telecom | Netwey | Wimo | Alestra |
|-------------------------------------|---------------|------|----------|----------|------------|--------|-------------|-------|------------|--------|---------|----------|----------------|--------------|---------|--------|---------------------|--------------|--------|------|---------|
| Canalizados a Profeco en el periodo | 2             | 0    | 3        | 1        | 1          | 0      | 1           | 0     | 0          | 0      | 0       | 0        | 0              | 1            | 1       | 1      | 1                   | 1            | 1      | 1    | 1       |
| Insatisfechos                       | 1             | 0    | 0        | 0        | 0          | 0      | 1           | 0     | 0          | 1      | 1       | 0        | 0              | 0            | 0       | 0      | 0                   | 0            | 0      | 0    | 0       |
| Satisfechos                         | 0             | 3    | 0        | 1        | 1          | 2      | 0           | 1     | 1          | 0      | 0       | 1        | 1              | 0            | 0       | 0      | 0                   | 0            | 0      | 0    | 0       |

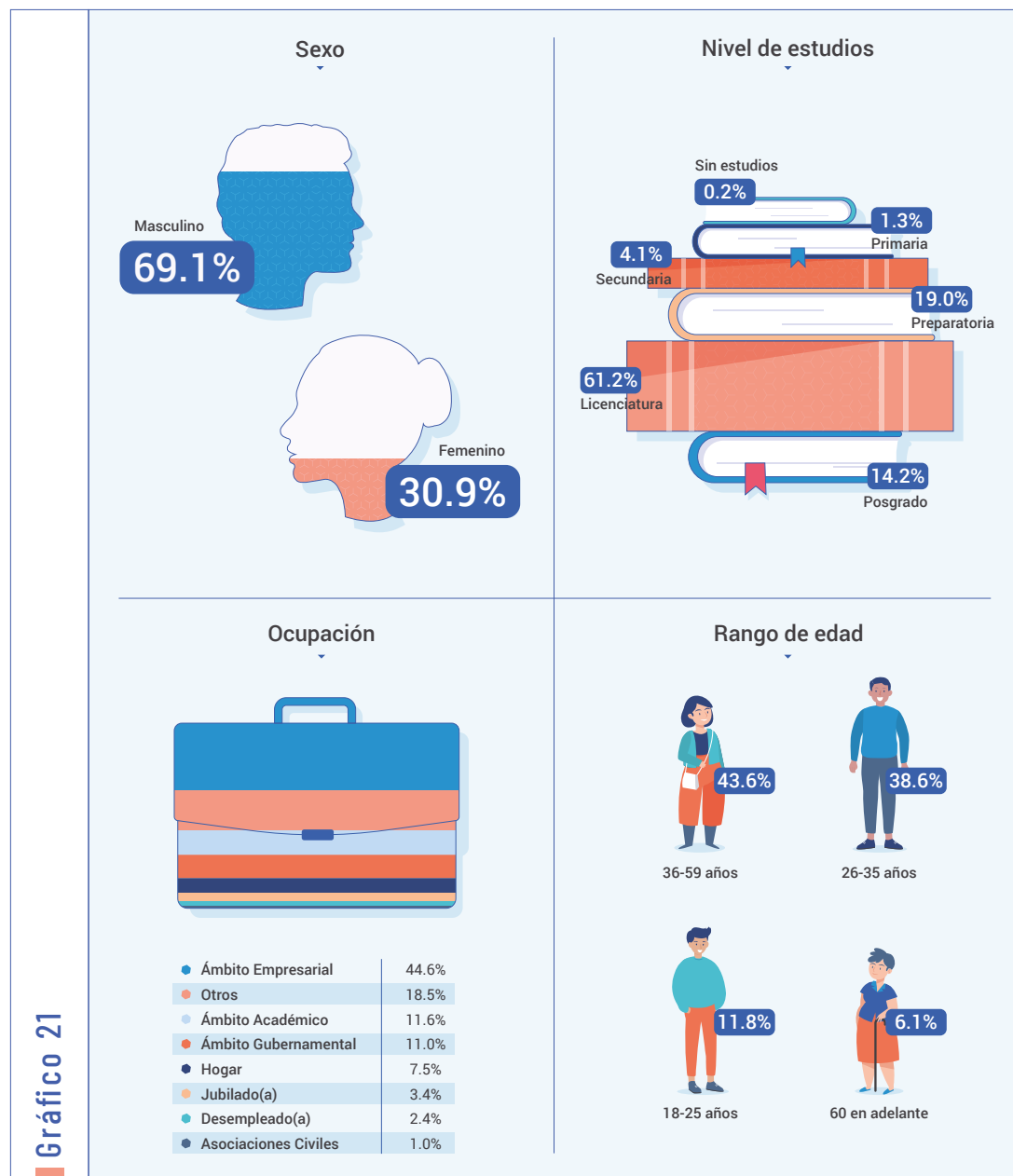
### ÍNDICE

1  
2  
3  
4  
5  
6  
7  
8  
9



- ♦ Para las empresas con más de 200 folios calificados, Megacable es la que obtuvo el mayor porcentaje de satisfacción; mientras que el mayor número de casos canalizados a Profeco, fue de Telmex.
- ♦ Dentro del rango de entre 100 y 199 folios calificados, los usuarios de la empresa Movistar informaron un porcentaje de satisfacción del 77.7%
- ♦ Para las empresas que obtuvieron calificaciones de entre 5 y 99 usuarios, el mayor porcentaje de satisfacción fue para Newww con el 75.0%
- ♦ En cuanto a las empresas con menos de 5 folios calificados, las empresas que obtuvieron el 100% de satisfacción son: Weex, lentic, Yobi, Net2phone, Bromóvil y Beneleit Móvil.

Gráfico 21

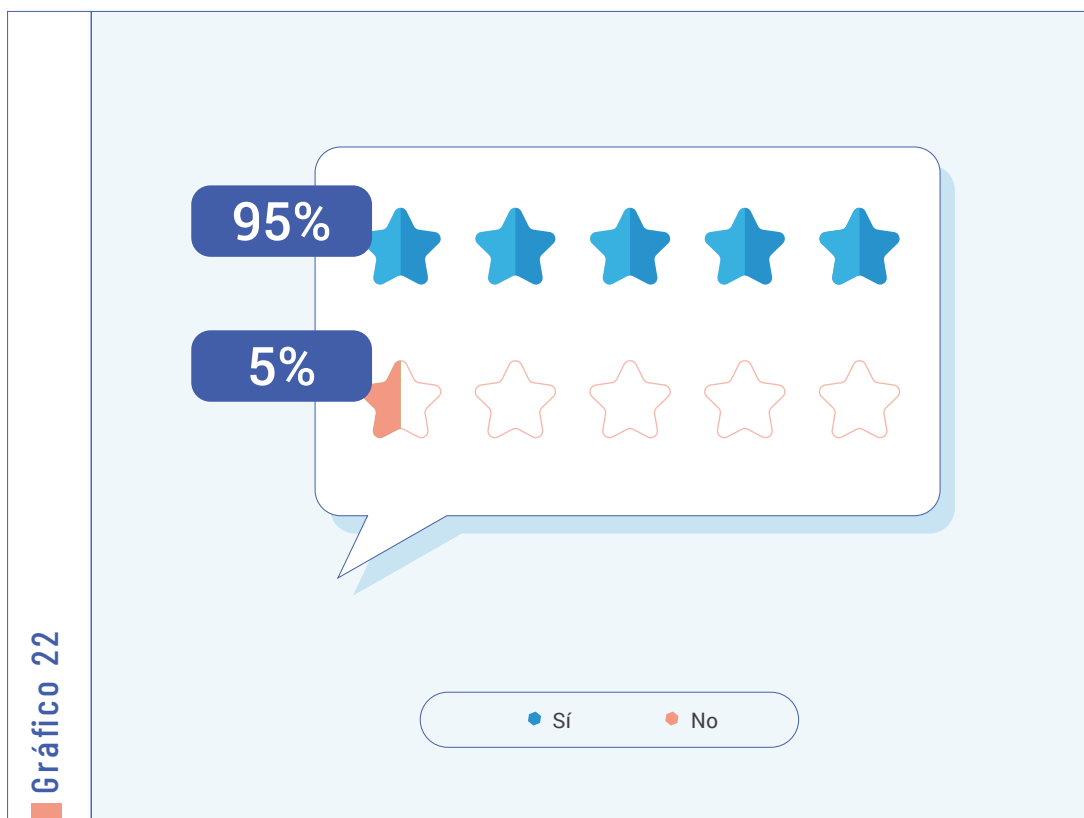


## HALLAZGOS

- 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.

## 8.3

### Recomendación del sistema.



## HALLAZGOS



- ♦ Durante el periodo reportado, el 95% 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.

Tabla 8.

| Proveedor     | Atendidas por empresa | Cerradas IFT | Canceladas | Desechadas | Profeco | Proceso |
|---------------|-----------------------|--------------|------------|------------|---------|---------|
| Telmex        | 109                   | 19           | 5          | 0          | 31      | 0       |
| Totalplay     | 15                    | 1            | 0          | 43         | 0       | 2       |
| Telcel        | 42                    | 0            | 1          | 3          | 10      | 0       |
| Megacable     | 26                    | 0            | 0          | 1          | 2       | 0       |
| Dish          | 5                     | 2            | 0          | 6          | 5       | 0       |
| Movistar      | 13                    | 0            | 0          | 0          | 1       | 0       |
| AT&T          | 13                    | 0            | 0          | 0          | 0       | 0       |
| Yo Mobile     | 0                     | 0            | 0          | 13         | 0       | 0       |
| Bait          | 4                     | 1            | 2          | 5          | 0       | 0       |
| Diri          | 3                     | 0            | 0          | 0          | 2       | 0       |
| Newww         | 0                     | 0            | 3          | 1          | 0       | 0       |
| Weex          | 1                     | 0            | 1          | 0          | 1       | 0       |
| Elace TPE     | 0                     | 0            | 0          | 3          | 0       | 0       |
| Vasanta       | 2                     | 0            | 0          | 0          | 0       | 0       |
| Izzi          | 1                     | 0            | 1          | 0          | 0       | 0       |
| Mimóvil       | 0                     | 2            | 0          | 0          | 0       | 0       |
| Blue Telecom  | 0                     | 1            | 0          | 0          | 0       | 0       |
| Cable Sur     | 1                     | 0            | 0          | 0          | 0       | 0       |
| Virgin Mobile | 0                     | 0            | 0          | 0          | 1       | 0       |
| Muchos Megas  | 1                     | 0            | 0          | 0          | 0       | 0       |
| Diveracy      | 0                     | 1            | 0          | 0          | 0       | 0       |
| Netwey        | 0                     | 0            | 0          | 1          | 0       | 0       |
| ADS Mobile    | 1                     | 0            | 0          | 0          | 0       | 0       |
| Icentral      | 0                     | 0            | 1          | 0          | 0       | 0       |
| Miio          | 1                     | 0            | 0          | 0          | 0       | 0       |
| StarTv        | 1                     | 0            | 0          | 0          | 0       | 0       |
| Hughes México | 1                     | 0            | 0          | 0          | 0       | 0       |
| Ientc         | 0                     | 1            | 0          | 0          | 0       | 0       |

## TERCER INFORME

SOY USUARIO  
Julio-Septiembre  
2022

40

### ÍNDICE

1  
2  
3  
4  
5  
6  
7  
8

9

## HALLAZGOS



- ♦ El 58.1% de los casos que quedaron en proceso de atención en el trimestre anterior, fueron atendidos por las empresas.
- ♦ El IFT cerró el 6.8% de folios.
- ♦ El 12.8% de los casos fueron canalizados a Profeco.
- ♦ El 18.4% de los folios se desecharon por falta de seguimiento de las personas interesadas y, el restante 3.4% fueron cancelados.
- ♦ El 0.5% de los folios están en proceso de atención por parte del proveedor.



## Metodología

### TERCER INFORME

SOY USUARIO  
Julio-Septiembre  
2022

41

Para la elaboración del informe se tomaron en cuenta el total de inconformidades ingresadas en el sistema Soy Usuario del 1 de julio al 30 de septiembre de 2022. El corte de la base de datos se realizó el día 1 de octubre de 2022, tomando en cuenta la fecha del estatus al 30 de septiembre de 2022 a las 23:59hrs.

**1. Total de inconformidades recibidas en el periodo, respecto del trimestre anterior.** Suma total de informidades del segundo y tercer trimestre de 2022.

**1. Total de inconformidades recibidas en el periodo, respecto del año anterior.** Suma total de informidades correspondientes a los meses de julio, agosto y septiembre de los años 2021 y 2022.

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

**2. Inconformidades por estado.** Total de informidades 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:

$$NQ_{o,t} = ((\sum NI_{o,t}) / (L_{o,t})) * 100,00$$

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.

**4. Servicios reportados.** Total de inconformidades por tipo de servicio.

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

#### ÍNDICE

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9

**5. Estatus de inconformidades.** Total de inconformidades respecto de la atención dada por la empresa.

- ♦ “Atendidas” 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.** Total de casos remitidos a cada empresa durante el periodo.

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 y/o; resolución de dudas o comentarios respecto de temas de telecomunicaciones, que no tienen que ver con una inconformidad dirigida a una empresa en particular.

**6.1 Empresas con mayor número de inconformidades.** Proveedores que recibieron el mayor número de inconformidades en el trimestre.

**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.

**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:

$$NQ_{o,t} = ((\sum NI_{o,t}) / (L_{o,t})) * 100,00$$

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 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: 19 de octubre de 2022.

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

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

No se consideran 34 folios ingresados contra la empresa IZZI por el servicio de telefonía móvil, ya que en el BIT no se cuenta con información sobre las líneas o suscriptores del proveedor por ese servicio.

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

No se contemplan 27 folios atendidos por el IFT.

**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 27 casos atendidos por el IFT.

**7. Profeco.** Total de folios canalizados a Profeco.

**7.1 Inconformidades con asesoría de la 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.

No se contemplan 2 folios atendidos por IFT, que fueron canalizados a Profeco.

**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:

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

**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.

En las gráficas no se contabilizan 2 folios atendidos por el IFT, canalizados hacia Profeco.

**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.
- ♦ "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.
- ♦ "Profeco", se trata de 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.



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](http://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](mailto:atencion@ift.org.mx)

Ingresa a la página de Soy Usuario:

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

**Descarga la App MI IFT.**