

INFORME ESTADÍSTICO **SOY USUARIO 2016**

FEBRERO - ABRIL

INFORME
ESTADÍSTICO



Soy Usuario 2016



Febrero-abril



Introducción



Informe



Conclusiones

01

INTRODUCCIÓN



#SoyUsuario2016

INFORME ESTADÍSTICO



Soy Usuario 2016

Introducción

El sistema Soy Usuario, diseñado de manera conjunta entre el IFT y la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), tiene el objetivo de ser un medio de pre conciliación, a través del cual, los interesados pueden enviar de manera directa sus quejas a los proveedores de servicios; las empresas deberán ofrecer una solución y, en caso de que la misma no sea satisfactoria; los interesados pueden solicitar el apoyo de PROFECO.

Por su parte, el IFT vigila la correcta aplicación de las Reglas de Portabilidad, así como la calidad general de los servicios.

La información estadística que se presenta, se obtuvo del total de inconformidades ingresadas por los usuarios de los servicios de telecomunicaciones en la herramienta Soy Usuario, del 1 de febrero al 30 de abril de 2016.

Las inconformidades presentadas por los usuarios se clasifican por servicio, tipo de falla, concesionario y por estatus. Adicionalmente se presentan los promedios de atención por empresa e información sobre la conformidad de los usuarios que calificaron la respuesta brindada por su prestador de servicios.

Lo anterior con la finalidad de ofrecer información útil para la toma de decisiones al momento de contratar o solicitar un servicio de telecomunicaciones.

 Febrero-abril

1 Introducción

2 Informe

3 Conclusiones

INFORME ESTADÍSTICO



Soy Usuario 2016



Febrero-abril



Introducción

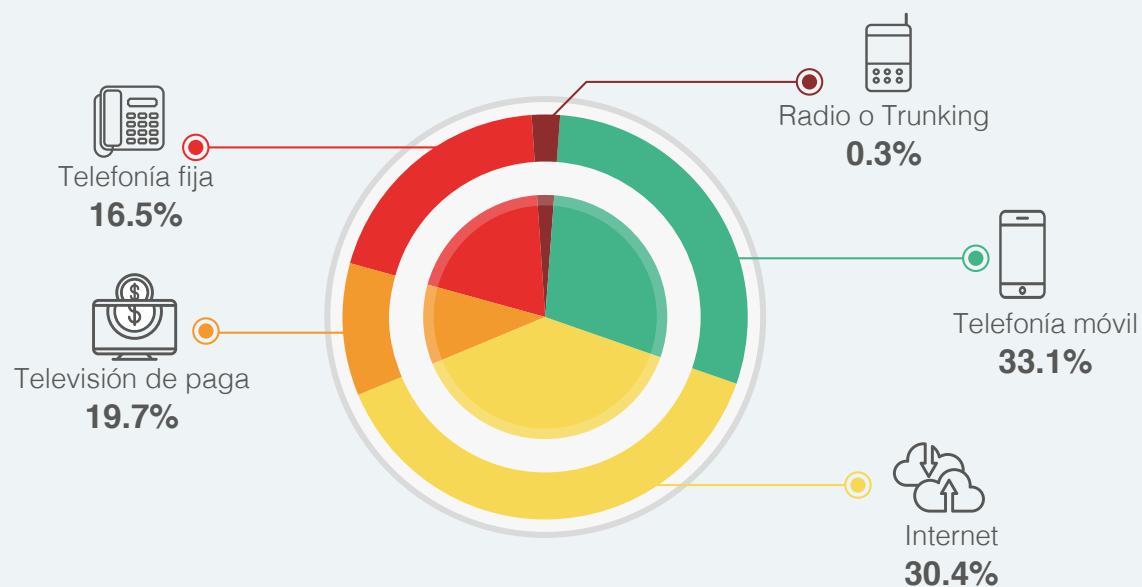


Informe



Conclusiones

02 INFORME

INFORME
ESTADÍSTICO

Soy Usuario 2016

 Febrero-abril

Introducción

Informe

Conclusiones

Gráfico 1. Inconformidades por tipo de servicio.

INFORME
ESTADÍSTICO

Soy Usuario 2016

 Febrero-abril

Gráfico 2. Estatus de las inconformidades presentadas por los usuarios.

1) Introducción

2) Informe

3) Conclusiones

El mayor número de inconformidades recibidas corresponde a “fallas en el servicio”, contabilizando un total de **1,963**; el segundo puesto lo ocupan los problemas de “cargos, saldos y bonificaciones”, seguido de “portabilidad”, la cuarta posición corresponde a “contrataciones”, posteriormente se presentan temas de “publicidad o promociones”, “desbloqueo de celulares”, “cambio de plan o paquete”, “accesibilidad y no discriminación”, “garantía y equipos” y “cambio de modalidad”. A continuación se presenta la información desglosada:

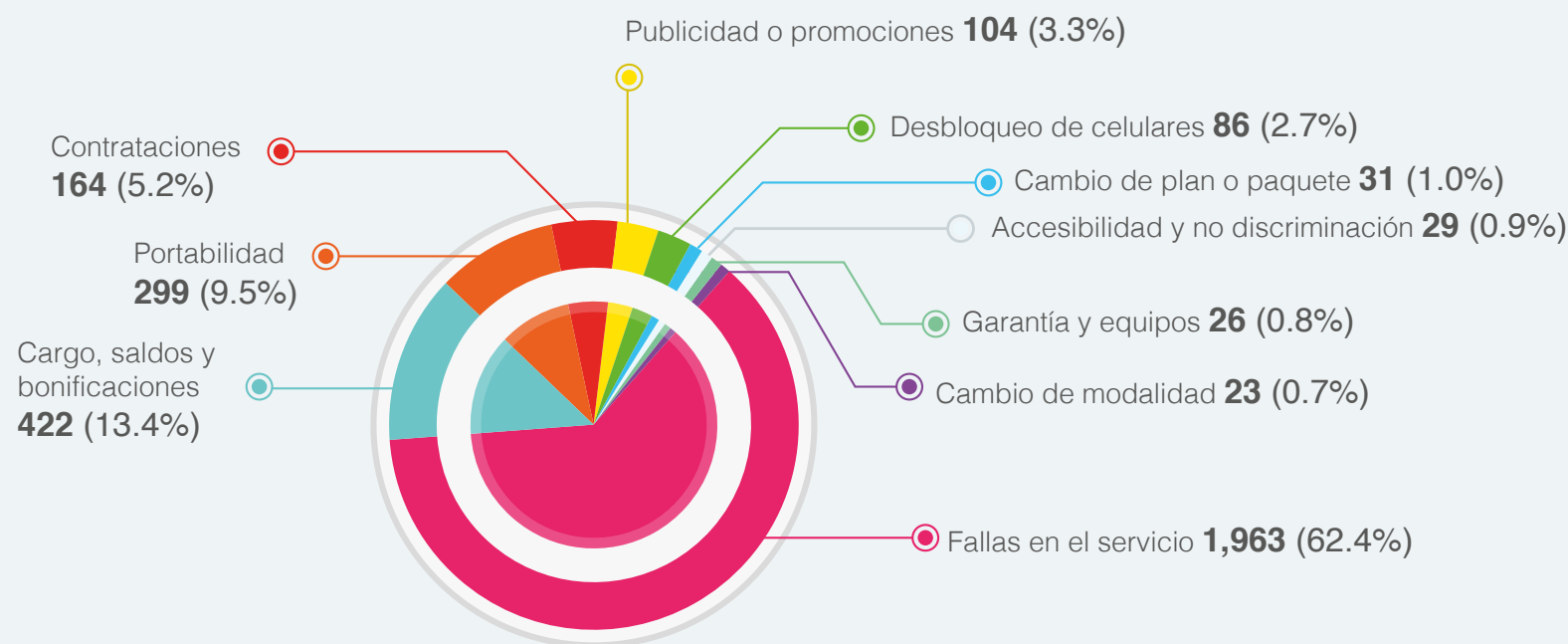


Gráfico 3. Tipo de Inconformidades recibidas (total de 3,147 casos)

INFORME ESTADÍSTICO



Soy Usuario 2016



Febrero-abril



Introducción



Informe



Conclusiones

De las 1,963 inconformidades presentadas por los usuarios por “**fallas en el servicio**”, el 43.4% corresponden a Internet, el 21.5% a telefonía móvil, el 20.4% al servicio de televisión de paga y el 14.7% a telefonía fija, como se puede apreciar en la siguiente gráfica.

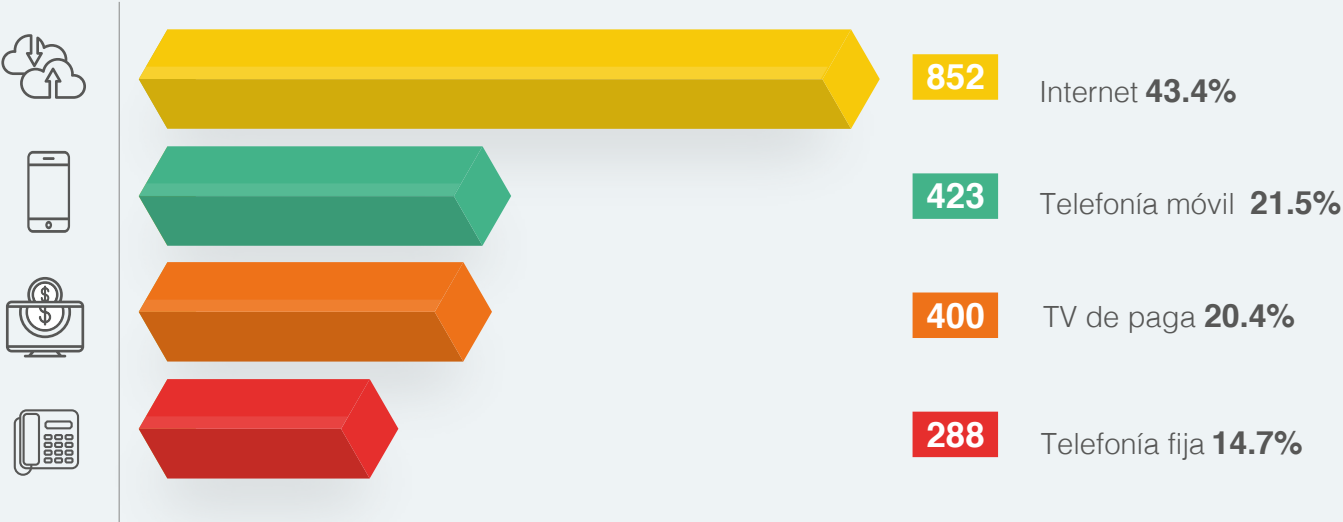


Gráfico 4. Inconformidades por fallas en el servicio por tipo de servicio.

INFORME
ESTADÍSTICO



Soy Usuario 2016

Febrero-abril

- 1 Introducción
- 2 Informe**
- 3 Conclusiones

En términos de atención a las inconformidades por “**fallas en el servicio**”, se han atendido el 69.5%, el 14.0% se encuentran en proceso de atención, el 10.8% fueron enviadas por los interesados hacia PROFECO, el 4.2 se cancelaron por encontrarse duplicadas en el sistema y el 1.5% fueron desechadas por falta de contestación del usuario, tal como se muestra en el gráfico 5.

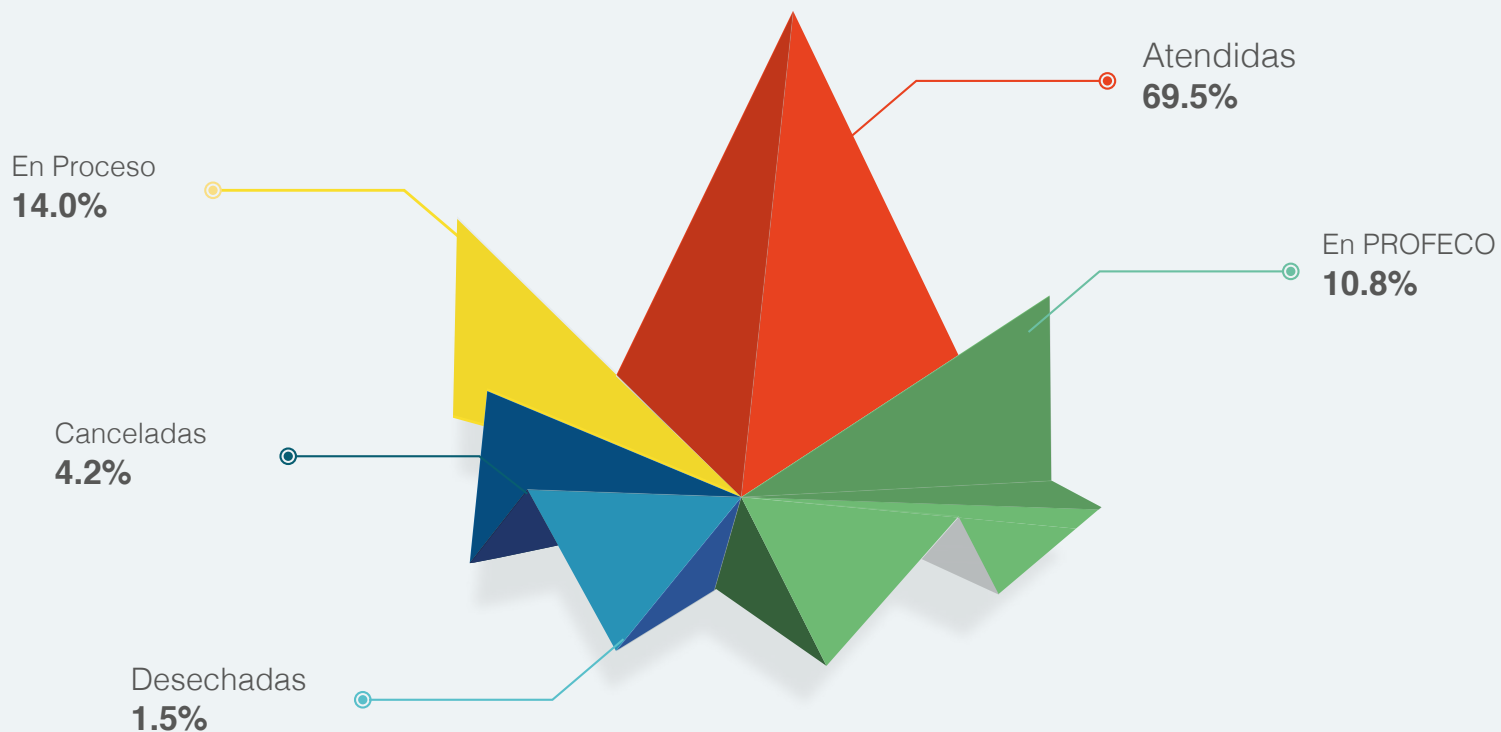


Gráfico 5. Estatus de las inconformidades por fallas en el servicio (total de 1,963 casos)

INFORME ESTADÍSTICO



Soy Usuario 2016



Febrero-abril



Introducción

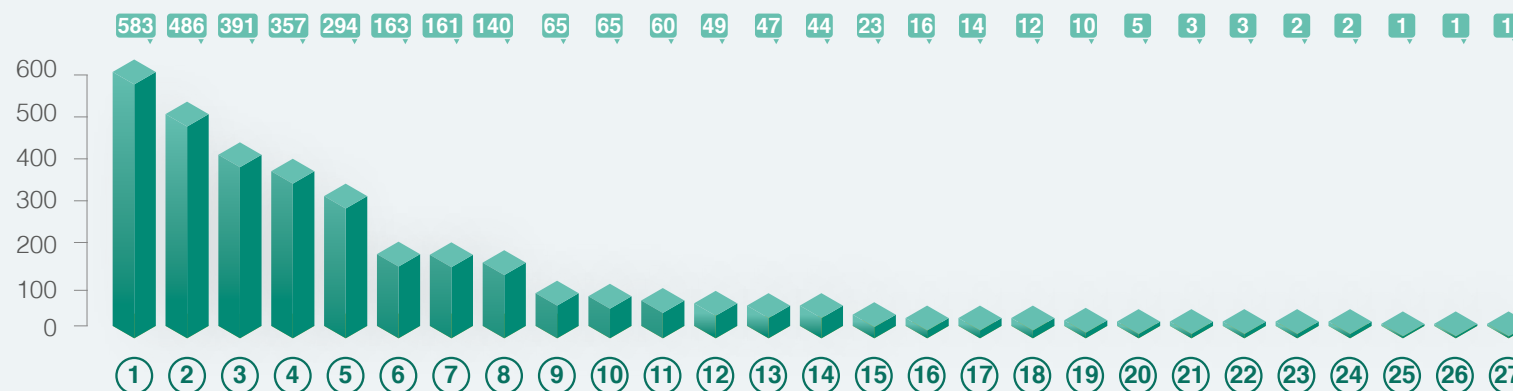


Informe



Conclusiones

Se canalizaron efectivamente 2,998 inconformidades a los prestadores de servicios de telecomunicaciones; correspondientes a los estatus “Atendidas”, “En proceso”, “Enviadas a PROFECO” y “Desechadas”. A continuación se presenta el número de inconformidades por empresa.



- | | | |
|------------------------------|-------------------------|--------------------------------|
| 1 Total Play (19.4%) | 11 Izzi (2.0%) | 21 Alestra (0.1%) |
| 2 Telmex (16.2%) | 12 Cablecom (1.6%) | 22 Ultravisión (0.1%) |
| 3 Telcel (13.0%) | 13 Axtel (1.6%) | 23 Weex (0.07%) |
| 4 Mega Cable (11.9%) | 14 Unefon (1.5%) | 24 TV Rey de Occidente (0.07%) |
| 5 Telefónica Movistar (9.8%) | 15 Enlace TPE (0.8%) | 25 Marcatel (0.02%) |
| 6 Dish (5.4%) | 16 Maxcom (0.5%) | 26 Protel I-Next (0.02%) |
| 7 Iusacell (5.4%) | 17 Sky (0.5%) | 27 Telnor (0.02%) |
| 8 AT&T (4.7%) | 18 Virgin Mobile (0.4%) | |
| 9 Cablemas (2.2%) | 19 Telum (0.3%) | |
| 10 Telecable (2.2%) | 20 Gigacable (0.2%) | |

Gráfico 6. Distribución de inconformidades por operador.

INFORME ESTADÍSTICO



Soy Usuario 2016



Febrero-abril

- 1 Introducción
- 2 Informe**
- 3 Conclusiones

A continuación se presenta la **relación entre el número de inconformidades y el número de líneas**, contemplando a los operadores con el mayor número de reportes.

	Inconformidades	Líneas	Porcentaje con relación al número de líneas
Total Play	583	195,827	0.2977%
Telmex	486	12,562,133	0.0038%
Telcel	391	72,544,996	0.0005%
Mega Cable	357	849,514	0.0420%
Telefónica Movistar	294	23,404,988	0.0012%
*Dish	163	2,913,676	0.0055%
Iusacell	161	2,346,963	0.0068%
AT&T	140	3,209,913	0.0043%
Cablemas	65	533,618	0.0121%
Telecable	65	99,235	0.0655%
Izzi	60	647,374	0.0092%
Cablecom	49	256,776	0.0190%
Axtel	47	822,366	0.0057%
Unefon	44	2,860,059	0.0015%

Tabla 1. Distribución de inconformidades y cantidad de líneas por operador.

NOTA. Información sobre el número de líneas actualizada a diciembre de 2015.

*Para la empresa Dish se reporta el número de suscriptores.

INFORME ESTADÍSTICO



Soy Usuario 2016



Febrero-abril



Introducción



Informe



Conclusiones

Del 100% de las inconformidades canalizadas a cada concesionario, se identificaron los estatus que se muestran a continuación, donde el rubro “Atendidas”, corresponde a los casos en que la empresa brindó una solución; “En proceso” los folios que aún no tienen respuesta del proveedor; “Desechadas” aquellas en que el usuario no dio seguimiento y, “Sin retroalimentación”, los casos en que la empresa no indicó al IFT la atención brindada, no obstante, el Instituto contactó a los usuarios y les indicó las opciones para la resolución de su problemática.

	Total	Atendidas*	En proceso	Desechadas	Sin retroalimentación
Total Play	583	4.6%	9.9%	0.0%	85.5%
Telmex	486	75.1%	24.7%	0.2%	0.0%
Telcel	391	82.9%	15.1%	2.0%	0.0%
Mega Cable	357	97.5%	2.2%	0.3%	0.0%
Telefónica Movistar	294	87.1%	11.5%	1.4%	0.0%
Dish	163	74.2%	16.0%	3.7%	6.1%
Iusacell	161	65.8%	24.2%	10%	0.0%
AT&T	140	28.6%	47.1%	24.3%	0.0%
Telecable	65	69.2%	17%	1.5%	12.3%
Cablemas	65	0.0%	15.4%	0.0%	84.6%
Izzi	60	1.7%	21.7%	0.0%	76.6%
Cablecom	49	22.4%	40.8%	0.0%	36.8%
Axtel	47	89.4%	10.6%	0.0%	0.0%
Unefon	44	56.8%	34.1%	9.1%	0.0%
Enlace TPE	23	47.8%	39.1%	0.0%	13.1%
Maxcom	16	81.3%	12.5%	0.0%	6.2%
Sky	14	7.1%	42.9%	0.0%	50.0%
Virgin Mobile	12	91.7%	0.0%	8.3%	0.0%
Telum	10	20.0%	20.0%	0.0%	60.0%
Gigacable	5	60.0%	40.0%	0.0%	0.0%
Ultravisión	3	33.3%	33.3%	0.0%	33.3%
Alestra	3	33.3%	0.0%	0.0%	66.7%
Tv Rey de occidente	2	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%
Weex	2	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Protel I-Next	1	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
Telnor	1	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
Marcatel	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
TOTAL	2,998				

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

*Nota. Este rubro incluye los folios remitidos a PROFECO.

INFORME ESTADÍSTICO



Soy Usuario 2016



Febrero-abril



Introducción



Informe



Conclusiones

Para los servicios fijos (internet, telefonía fija y televisión restringida), el menor tiempo de atención registrado es para la empresa Mega Cable con 1 día hábil, mientras que el mayor tiempo de atención es para Marcatel y Sky con de 18 días hábiles.

Proveedor	Promedio de atención Días hábiles
Mega Cable	1
Ultravisión	2
Dish	6.3
Axtel	8.1
Telum	8.5
Alestra	9
Telecable	10
Enlace TPE	10.1
Cablecom	10.2
Telmex	10.2
Maxcom	10.4
Total Play	11.2
Izzi	12
Gigacable	14.7
Tv Rey de occidente	15
Marcatel	18
Sky	18

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

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

INFORME ESTADÍSTICO



Soy Usuario 2016



Febrero-abril

1 Introducción

2 **Informe**

3 Conclusiones

El menor tiempo en el que los **concesionarios de los servicios móviles** atienden las inconformidades es de 2.3 días hábiles para el caso de Virgin Mobile y el mayor tiempo de atención es 7.8 días hábiles correspondientes a la empresa AT&T, conforme a los datos que enseguida se describen:

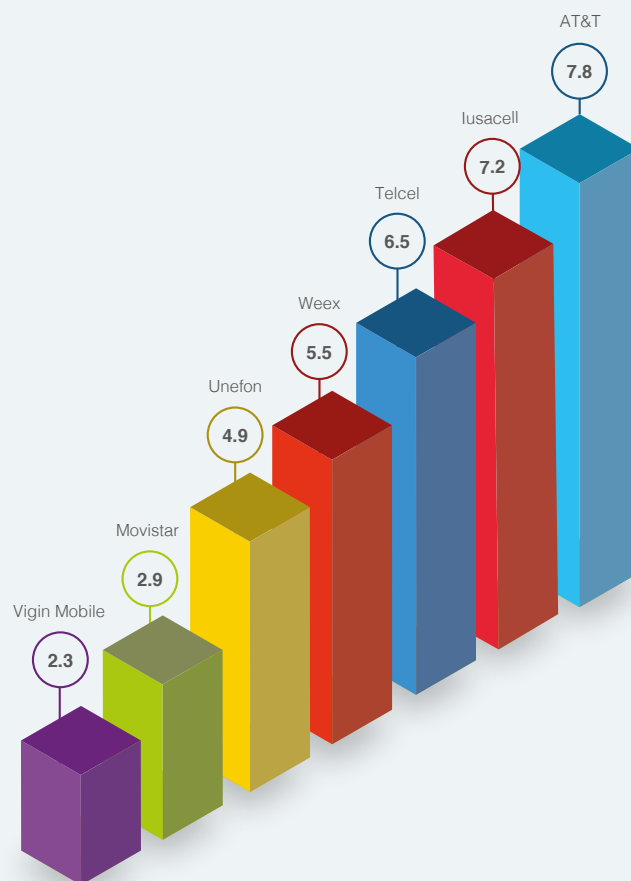


Gráfico 7. Tiempo promedio de atención a las inconformidades, por operador.

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

INFORME ESTADÍSTICO



Soy Usuario 2016



Febrero-abril



Introducción



Informe



Conclusiones

INFORME
ESTADÍSTICO

Soy Usuario 2016

 Febrero-abril

Gráfico 8. Nivel de satisfacción de las inconformidades.

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

- 
- 1 Introducción
- 2 Informe**
- 3 Conclusiones

Tabla 4. Porcentaje de satisfacción de inconformidades atendidas por concesionario.

INFORME
ESTADÍSTICO

Soy Usuario 2016

 Febrero-abril

Proveedor	Usuarios Satisfechos	Usuarios Insatisfechos
AT&T	90.90%	9.10%
Unefon	84.60%	15.40%
Dish	82.10%	17.90%
Virgin Mobile	80.00%	20.00%
Axtel	77.80%	22.20%
Cablevisión Red	77.80%	22.20%
Telmex	67.30%	32.70%
Maxcom	66.70%	33.30%
Megacable	66.30%	33.70%
Telcel	66.20%	33.80%
Iusacell	58.60%	41.40%
Telefónica Movistar	56.60%	43.40%
Cablecom	50.00%	50.00%

1

Introducción

2

Informe

3

Conclusiones

INFORME
ESTADÍSTICO



Soy Usuario 2016



Febrero-abril



Introducción



Informe



Conclusiones

03

CONCLUSIONES

Conclusiones

- La herramienta Soy Usuario permite identificar a las empresas y servicios que tienen mayores incidencias, la atención que se brinda bajo el proceso de pre conciliación, los tiempos de respuesta a sus inconformidades y el grado de satisfacción de los usuarios.
- La mayoría de las inconformidades presentadas (33.1%) corresponden al servicio de telefonía móvil.
- Del total de inconformidades presentadas por los usuarios, 1,963 (62% del total de inconformidades recibidas) corresponden a fallas en el servicio, de las cuales el 43.4% son por fallas de internet, el 21.5% en el servicio de telefonía móvil, 20.4% de televisión de paga y 14.7% en el servicio de telefonía fija.
- El 66.2% del total de las inconformidades presentadas en el periodo reportado fueron atendidas, el 10.5% fueron remitidas a PROFECO y el 16.2% se encuentran en proceso de atención. El restante 7.1% se encuentra dividido en las canceladas, desechadas y las asesorías realizadas por el IFT.
- Los proveedores de servicios de telefonía móvil otorgaron respuesta en un promedio de 5.3 días hábiles, mientras que para servicios fijos el promedio es de 10 días hábiles.
- De las inconformidades atendidas y en los casos en que así lo expresaron los usuarios, el 67.4% indicó estar satisfecho con la atención brindada, mientras que el restante 32.6% calificó la respuesta del proveedor como insatisfactoria.



Soy Usuario 2016



Febrero-abril



Introducción



Informe



Conclusiones

INFORME ESTADÍSTICO



Soy Usuario 2016



Febrero-abril



Introducción



Informe



Conclusiones

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



1. Vía telefónica:
01800 2000 120



2. Vía correo electrónico:
atencion@ift.org.mx



3. En el Módulo de atención:
Insurgentes Sur #1143
Col. Nochebuena, Del. Benito Juárez,
CP. 03720 Ciudad de México.

Horario de atención de lunes a jueves de 9:00 a 18:30 hrs. y
viernes de 9:00 a 15:00hrs.



#soyusuario



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

Insurgentes Sur #1143 Col. Noche Buena – Delegación Benito Juárez CP 03720 Ciudad de México

Tel 5015 4000 / 01800 2000 120