



**PROFECO**  
PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR



# Primer informe estadístico trimestral Soy Usuario 2025

## PRIMER INFORME ESTADÍSTICO TRIMESTRAL SOY USUARIO, 2025

### Índice

#### Presentación

#### Resultados

<b>A.- Datos generales.....</b>	<b>Pág. 4</b>
1.- Inconformidades por tipo de servicio.	
2.- Estatus de inconformidades.	
3.- Tipos de problemáticas reportadas.	
3.1.- Motivos más reportados.	
4.- Inconformidades por estado.	
4.1.- Inconformidades por cada 100,000 pobladores.	
5.- Total de inconformidades recibidas en el periodo, respecto del trimestre anterior.	
6.- Inconformidades, por mes, respecto del periodo anterior.	
<b>B.- Atención por empresa.....</b>	<b>Pág. 9</b>
1.- Inconformidades por empresa.	
2.- Inconformidades por empresa en los estados de la república con mayor número de inconformidades por cada 100,000 habitantes.	
3.- Empresas con mayor número de inconformidades.	
3.1.- Servicio reportado.	
3.2.- Estatus de inconformidades.	
3.3.- Problemáticas reportadas.	
3.4.- Inconformidades por portabilidad no consentida.	
3.5.- Tiempo promedio de atención.	
3.6.- Inconformidades y número de líneas o suscriptores.	
4.- Empresas con menor número de inconformidades.	
5.- Inconformidades canalizadas a Profeco.	
5.1.- Canalizadas a Profeco, por empresa.	
5.2.- Porcentaje de folios canalizadas a Profeco, por empresa, respecto de folios terminados.	
<b>C.- Satisfacción de las personas usuarias.....</b>	<b>Pág.21</b>
1.- Inconformidades calificadas respecto de casos terminados.	
2.- Calificación de las personas usuarias respecto de la respuesta del proveedor.	
3.- Calificación por proveedor.	
3.1 Empresas con mayor número de inconformidades.	
3.2 Empresas con menor número de inconformidades.	
4.- Recomendación del sistema.	
<b>D.- Atención de folios del trimestre anterior.....</b>	<b>Pág.24</b>
1.- Atención de folios en proceso, trimestre anterior.	

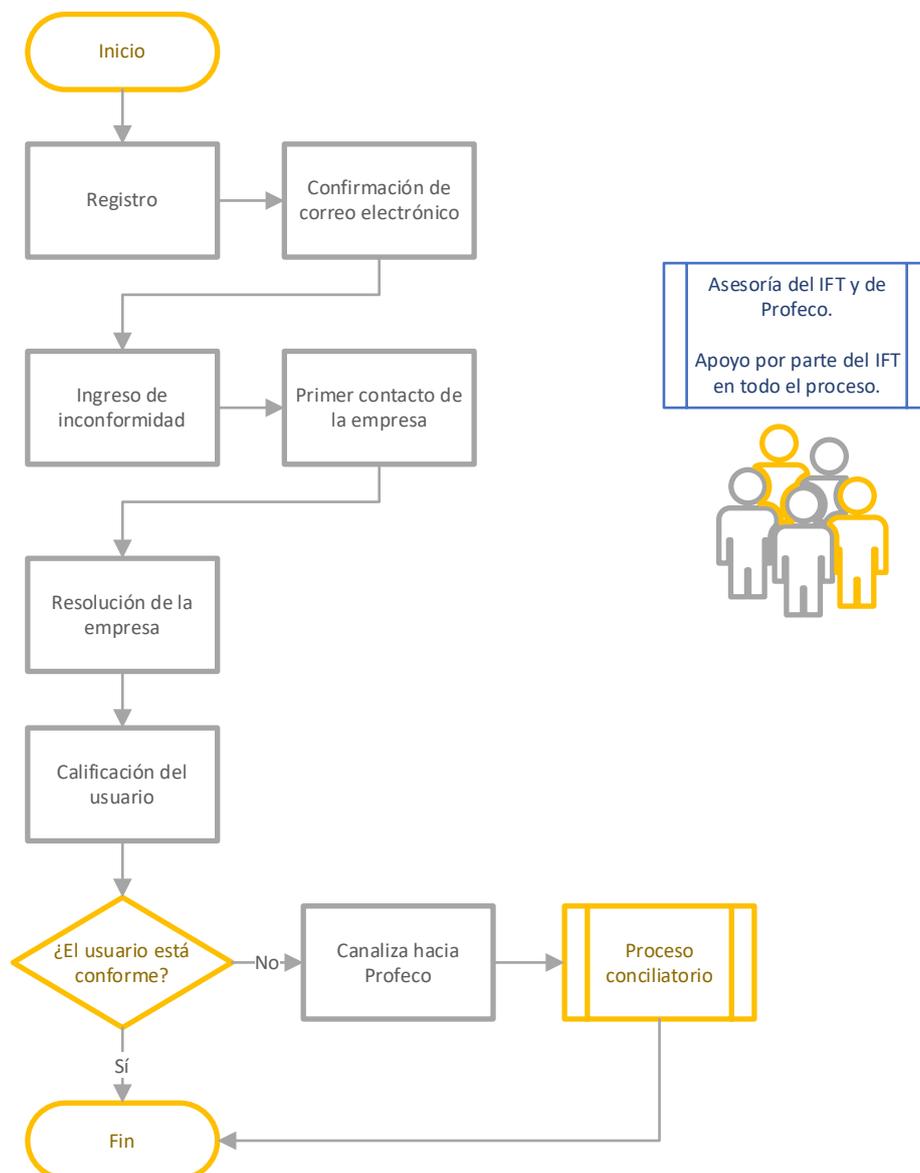
#### Metodología

## Presentación

La Dirección de Atención al Usuario, adscrita a la Coordinación General de Política del Usuario, pone a disposición el Primer Informe Estadístico Trimestral Soy Usuario 2025. El sistema Soy Usuario es un medio electrónico que el IFT ha puesto a disposición de las personas usuarias de servicios de telecomunicaciones, con la finalidad de apoyar en la resolución de problemáticas con sus servicios.

Este medio es resultado del Convenio de Colaboración suscrito entre el IFT y la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco o Procuraduría) en el año 2014 y ratificado el 20 de septiembre de 2016, el cual tiene, entre otros objetivos, establecer las bases de colaboración, coordinación y concertación; 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.

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, a fin de que puedan tomar decisiones informadas sobre la contratación y utilización de los servicios.

El informe está diseñado de tal manera que se puedan observar los resultados de forma clara y se indiquen los hallazgos más sobresalientes, para que las personas usuarias puedan contar con elementos de análisis, sin que ello impida que puedan reconocer otros cruces e interpretación de la información presentada.

El informe está dividido en cuatro secciones:

En el numeral A se dan a conocer datos generales sobre el total de inconformidades recibidas, los tipos de problemáticas reportadas y su distribución por estado de la república.

En la sección B se puede encontrar información detallada sobre la atención que dieron las empresas a las problemáticas planteadas, los estatus, los servicios más reportados y los casos canalizados hacia la Procuraduría.

La información respecto de la satisfacción y calificación otorgada, por empresa, puede ser consultada en el numeral C.

Por último, en la sección D se da a conocer la atención que dieron las empresas en el trimestre anteriormente reportado a los casos que quedaron pendientes.

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

Las personas usuarias que requieran hacer uso del sistema, pueden acceder directamente en el micrositio [www.soyusuario.ift.org.mx](http://www.soyusuario.ift.org.mx) o descargando la App "Mi IFT", disponible de manera gratuita en las tiendas de aplicaciones.

## Resultados

### A.- Datos generales

1.- Inconformidades por tipo de servicio.

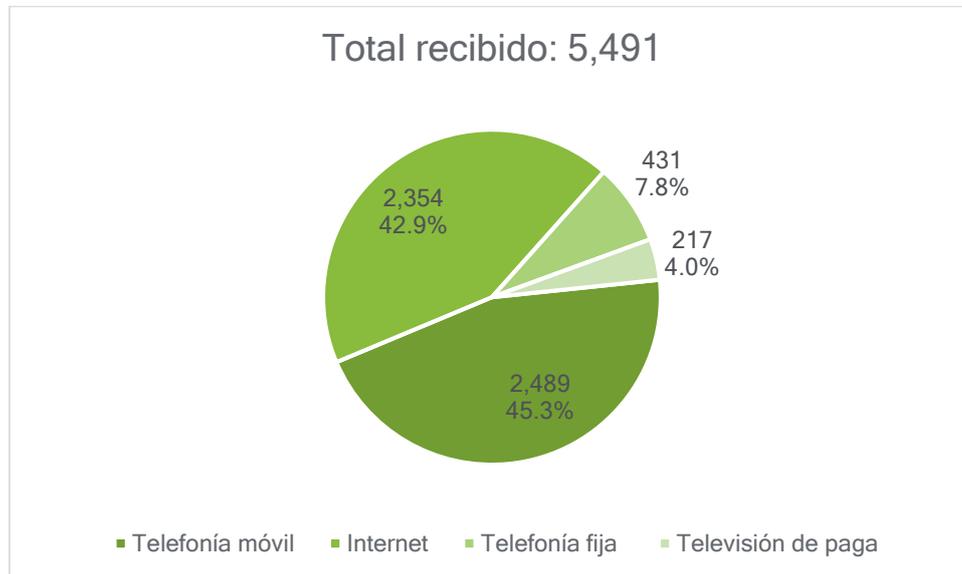


Gráfico 1.

2.- Estatus de inconformidades.

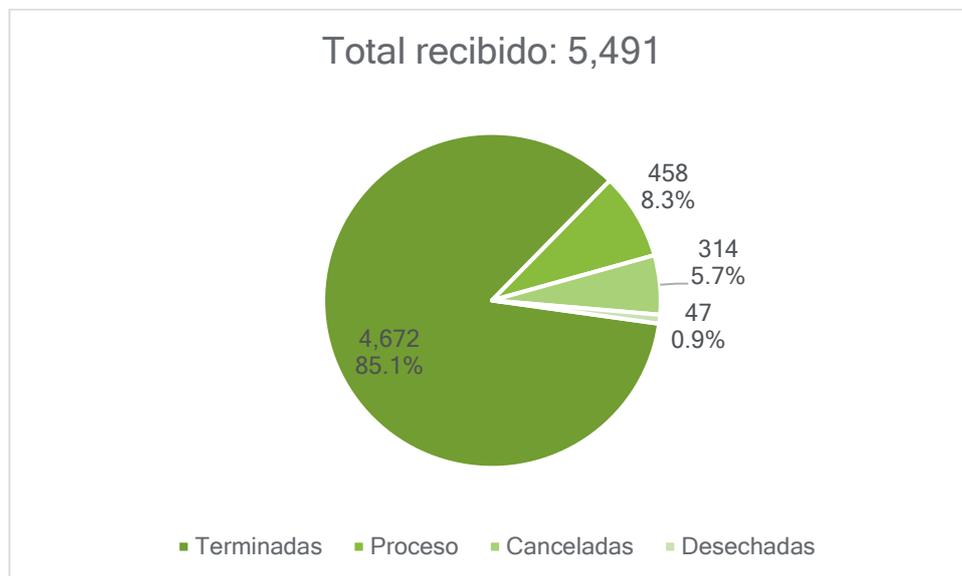


Gráfico 2.

## 3.- Tipos de problemáticas reportadas.

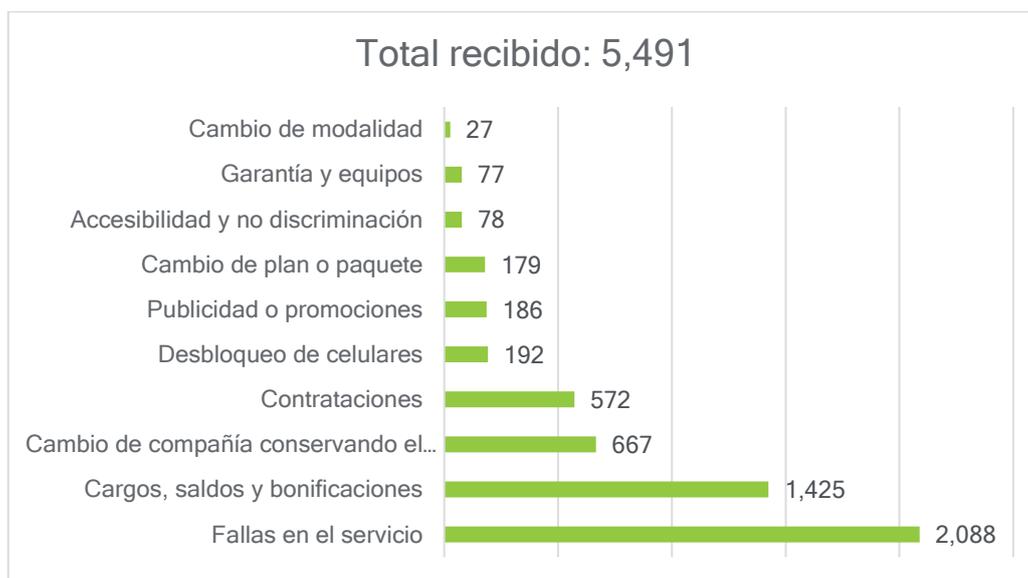


Gráfico 3.

## 3.1.- Motivos más reportados.

Motivo	Inconformidades
Deficiencia en la prestación del servicio	903
Falta de señal	839
Imposibilidad para realizar/recibir llamadas	138
No recibo la velocidad contratada	119
Sin señal en cobertura ofrecida por la empresa	61
Imposibilidad para enviar/recibir mensajes	15
Falta de disponibilidad de los servicios de emergencia	6
Imposibilidad para usar el servicio desde el extranjero	7
<b>Total</b>	<b>2,088</b>

Tabla 1.

## 4.- Inconformidades por estado.

Estado	Inconformidades
Estado de México	1,012
Ciudad de México	989
Jalisco	574
Nuevo León	373
Veracruz	235
Querétaro	220
Puebla	193
Guanajuato	145
Michoacán	131
Tamaulipas	130
Chihuahua	130
Morelos	118
Coahuila	112

Estado	Inconformidades
Sonora	92
Baja California	85
Yucatán	76
Oaxaca	76
Guerrero	64
Chiapas	62
Quintana Roo	55
Aguascalientes	54
Tlaxcala	47
Tabasco	45
Durango	44
Colima	43
Nayarit	41

San Luis Potosí	96
Hidalgo	93
Sinaloa	93

Campeche	26
Zacatecas	21
Baja California Sur	16

Tabla 2.

## 4.1.- Inconformidades por cada 100,000 pobladores.

Estado	Inconformidades	Población	Inconformidades por cada 100,000 pobladores
Ciudad de México	989	9,209,944	10.74
Querétaro	220	2,368,467	9.29
Jalisco	574	8,348,151	6.88
Nuevo León	373	5,784,442	6.45
Morelos	118	1,971,520	5.99
Estado de México	1,012	16,992,418	5.96
Colima	43	731,391	5.88
Aguascalientes	54	1,425,607	3.79
Tamaulipas	130	3,527,735	3.69
Coahuila	112	3,146,771	3.56
Tlaxcala	47	1,342,977	3.5
Chihuahua	130	3,741,869	3.47
San Luis Potosí	96	2,822,255	3.4
Nayarit	41	1,235,456	3.32
Yucatán	76	2,320,898	3.27
Sonora	92	2,944,840	3.12
Sinaloa	93	3,026,943	3.07
Hidalgo	93	3,082,841	3.02
Quintana Roo	55	1,857,985	2.96
Puebla	193	6,583,278	2.93
Veracruz	235	8,062,579	2.91
Campeche	26	928,363	2.8
Michoacán	131	4,748,846	2.76
Durango	44	1,832,650	2.4
Guanajuato	145	6,166,934	2.35
Baja California	85	3,769,020	2.26
Baja California Sur	16	798,447	2
Tabasco	45	2,402,598	1.87
Oaxaca	76	4,132,148	1.84
Guerrero	64	3,540,685	1.81
Zacatecas	21	1,622,138	1.29
Chiapas	62	5,543,828	1.12

Tabla 3.

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

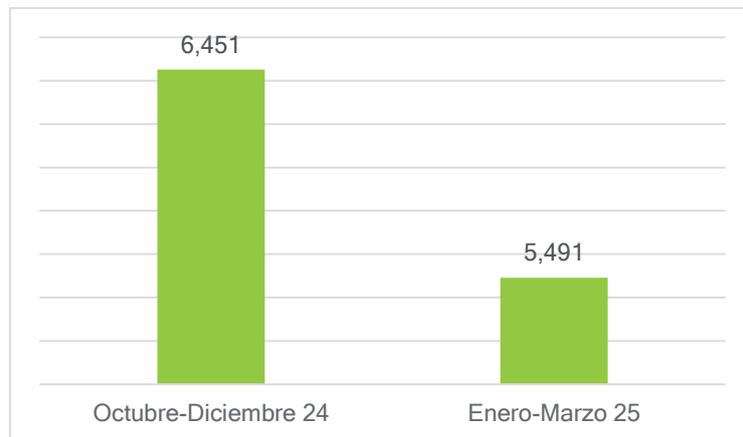


Gráfico 4.

6.-Inconformidades, por mes, respecto del periodo anterior.

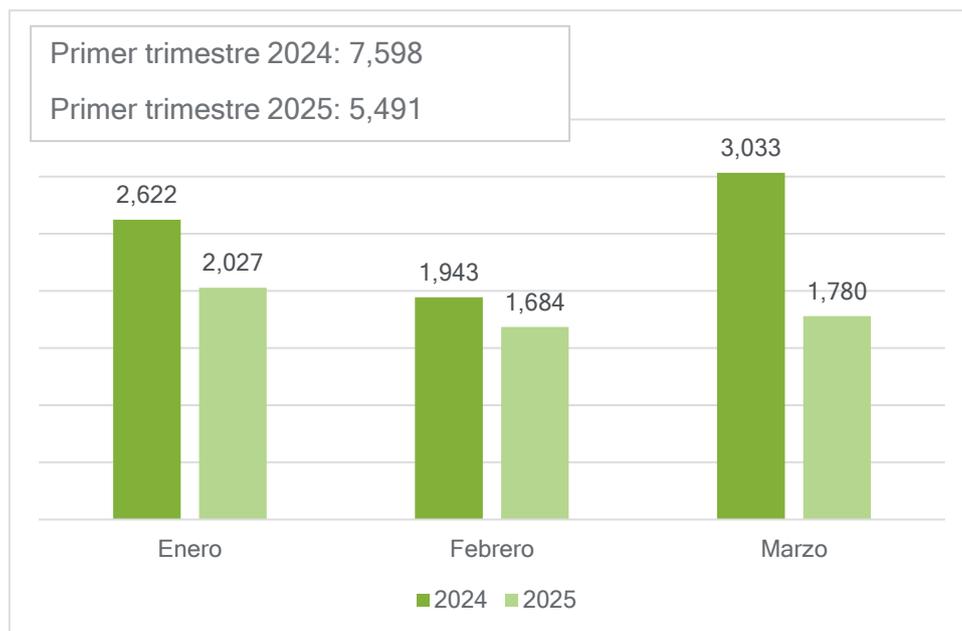


Gráfico 5

### Hallazgos:

- En el trimestre reportado se recibieron 5,491 inconformidades, de las cuales, el 45.3% corresponden a problemáticas con el servicio de telefonía móvil, el 42.9% a internet, el 7.8% a telefonía fija y el 4.0% a televisión de paga.
- En cuanto al estatus de las inconformidades, el 85.1% de los casos tuvieron una atención por parte de los proveedores, el 8.3% se encuentran en proceso de resolución, el 5.7% se cancelaron por duplicidad o a petición de las personas

interesadas y el 0.9% corresponden a casos desechados por falta de seguimiento de las personas usuarias.

- El 38.0% de los casos corresponden a problemas relacionados con “fallas en el servicio”.
- En términos absolutos, los tres estados de la república de los que se recibieron un mayor número de inconformidades son la Ciudad de México, el Estado de México y Jalisco. Respecto de 100,000 pobladores, el orden cambia a Ciudad de México, Querétaro y Jalisco.
- Con relación al trimestre anterior (cuarto de 2024), se identificó una reducción del 14.9% en el número de inconformidades recibidas en el periodo reportado.
- En el periodo que se reporta se presenta una reducción del 27.7% en el número de inconformidades recibidas, respecto del primer trimestre del año 2024.

## B.- Atención por empresa

### 1.- Inconformidades por empresa.

Proveedor	Inconformidades	Proveedor	Inconformidades
Telmex	1,408	Startv	3
Telcel	1,172	Flash Mobile	3
Megacable	551	Axtel	3
Totalplay	549	Gotv	2
AT&T	454	Gamers	2
Movistar	376	Comúnicalo	2
Izzi	371	Starlink Satellite	2
Bait	182	Telgen	2
CFE Telecomunicaciones e Internet para Todos	53	Red Blakk	2
Virgin Mobile	47	Eni Networks	2
Newww	38	Megamobile	2
Sky	32	Mexfon	2
Diri	24	Mobig	2
Telnor	20	Alestra	1
Totalplay Empresarial	18	Víctor Alonzo Chávez Vega	1
Freedompop	17	Spot Uno	1
Blue Telecom	12	Figou	1
Dish	11	Vision Cable	1
Weex	10	Nueva Red Internet de México	1
Dalefon	9	Telecom Nacional	1
Netwey	8	Glovo Telecom	1
Bromovil	7	Vasanta	1
Lantointernet	7	Eii Telecom	1
Wim es como quieres	7	Abc Telecom	1
Oxio Mobile	6	Hughes México	1
Yo México	5	Inten Plug	1
Axios Mobile	5	Todotelco	1
Telmóvil	4	Telecable de Hidalgo	1
Mimóvil	4	IENTC.	1
Rincel	4	Yobi	1
Comunicaciones Green	3	Móvil Para Todos	1
Oui	3	Atención Al Usuario IFT	27

Tabla 4.

2.- Inconformidades por empresa en los estados de la república con mayor número de inconformidades por cada 100,000 habitantes.

Ciudad de México			
Telmex	303	Oxio Mobile	2
Telcel	195	Blue Telecom	2
Totalplay	124	Rincel	2
Izzi	89	Telmóvil	2
Movistar	76	Dalefon	2
AT&T	71	Figou	1
Bait	29	Mexfon	1
Megacable	21	Axtel	1
Virgin Mobile	16	Telgen	1
Newww	8	Gamers	1
CFE Telecomunicaciones e Internet para Todos	6	Dish	1
Totalplay Empresarial	6	Vission Cable	1
Sky	6	Mobig	1
Atención al Usuario IFT	5	Yo México	1
Weex	5	Startv	1
Diri	5	Netwey	1
Freedompop	3		
<b>Total</b>		<b>989</b>	

Tabla 5.

Querétaro			
Megacable	97	Blue Telecom	1
Telcel	39	Dish	1
Telmex	21	Wim Es Como Quieres	1
At&T	15	Dalefon	1
Totalplay	8	Telnor	1
Movistar	7	Nueva Red Internet De México	1
Izzi	7	Virgin Mobile	1
Lantointernet	7	IENTC, S. DE R.L. DE C.V.	1
Bait	5	Bromovil	1
Eni Networks	2	Diri	1
Sky	2		
<b>Total</b>		<b>220</b>	

Tabla 6.

Jalisco			
Megacable	181	Freedompop	2
Telmex	125	Axios Mobile	2
Telcel	107	Starlink Satellite	1
Totalplay	44	Dalefon	1
Movistar	43	Blue Telecom	1
AT&T	30	Atención al Usuario IFT	1
Izzi	13	Virgin Mobile	1
Bait	8	Diri	1
CFE Telecomunicaciones e Internet para Todos	3	Dish	1
Sky	2	Weex	1
Comunicaciones Green	2	Eii Telecom	1
Bromóvil	2	Flash Mobile	1
<b>Total</b>			<b>574</b>

Tabla 7.

### 3.- Empresas con mayor número de inconformidades.

#### 3.1.- Servicio reportado.

Proveedor	Internet	Telefonía móvil	Telefonía fija	Televisión de paga
Telmex	1,130	0	278	0
Telcel	45	1,127	0	0
Megacable	434	28	26	63
Totalplay	415	0	84	50
AT&T	5	449	0	0
Movistar	1	375	0	0
Izzi	221	61	33	56
Total	2,251	2,040	421	169

Tabla 8.

#### 3.2.- Estatus de inconformidades.

Proveedor	Terminadas	Cerradas IFT	Canceladas	Desechadas	Proceso
Telmex	1,120	61	74	4	149
	79.5%	4.3%	5.3%	0.3%	10.6%
Telcel	1,019	0	35	5	113
	86.9%	0.0	3.0%	0.4%	9.7%
Megacable	425	0	64	18	44
	77.1%	0.0	11.6%	3.3%	8.0%
Totalplay	504	0	15	0	30
	91.8%	0.0	2.7%	0.0	5.5%
AT&T	377	1	41	0	35
	83.0%	0.3%	9.0%	0.0	7.7%

Movistar	318	2	17	1	38
	84.6%	0.5%	4.5%	0.3%	10.1%
Izzi	318	0	32	0	21
	85.7%	0.0	8.6%	0.0	5.7%
Total	4,081	64	278	28	430

Tabla 9.

## 3.3.- Problemáticas reportadas.

Proveedor	Accesibilidad y no discriminación	Cambio de compañía conservando el número (Portabilidad)	Cambio de modalidad	Cambio de plan o paquete	Cargos, saldos y bonificaciones
Telmex	12	24	0	29	178
Telcel	19	156	6	17	753
Megacable	5	32	0	17	84
Totalplay	4	43	0	38	108
AT&T	10	94	8	12	104
Movistar	10	100	13	25	63
Izzi	1	35	0	24	83
Total	61	484	27	162	1,373

Proveedor	Contrataciones	Desbloqueo de celulares	Fallas en el servicio	Garantía y equipos	Publicidad o promociones
Telmex	82	0	1,049	7	27
Telcel	33	37	101	19	31
Megacable	61	0	335	6	11
Totalplay	230	0	105	2	19
AT&T	39	91	63	18	15
Movistar	31	35	62	8	29
Izzi	45	1	158	4	20
Total	521	164	1,873	64	152

Tabla 10.

## 3.4.- Inconformidades por portabilidad no consentida.

Proveedor	Inconformidades por portabilidad no consentida (reversión)	Inconformidades recibidas	Porcentaje respecto del total
Telcel	80	1,172	6.8%
Movistar	34	376	9.0%
AT&T	32	454	7.0%
Bait	38	182	20.9%

CFE Telecomunicaciones e Internet para Todos	6	53	11.3%
Oxio Mobile	1	6	16.7%
Megacable	1	551	0.2%
Mexfon	1	2	50.0%
Newww	1	38	2.6%
Izzi	1	371	0.3%
Weex	1	10	10.0%

Tabla 11.

## 3.5.- Tiempo promedio de atención.

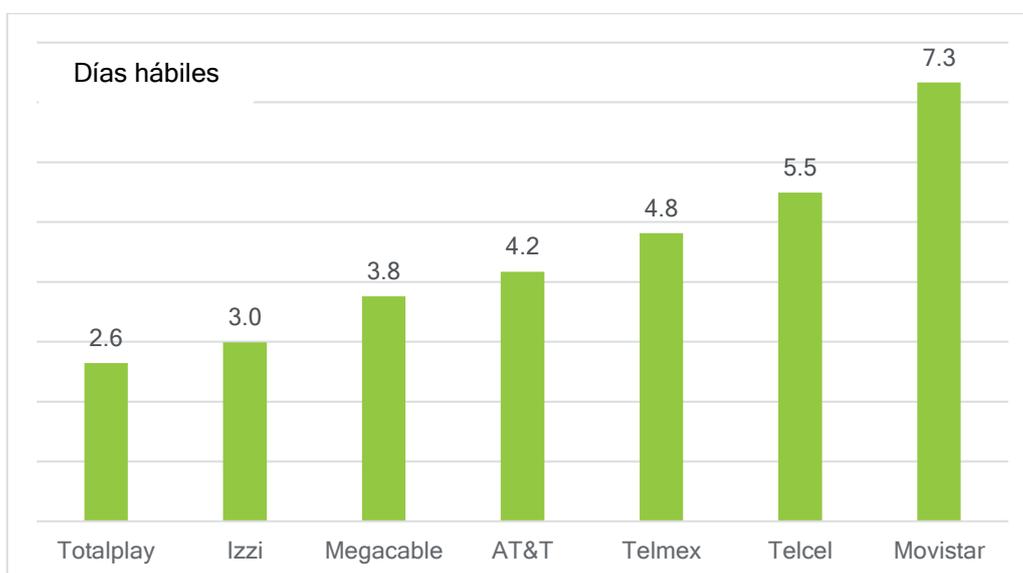


Gráfico 6.

## 3.6.- Inconformidades y número de líneas o suscriptores.

Compañía	Servicio	Inconformidades	Líneas o suscriptores	Inconformidades por 100,000 líneas o suscriptores
	Telcel	Telefonía móvil	1,127	83,349,123
Internet		45	80,774,242	0.06

Compañía	Servicio	Inconformidades	Líneas o suscriptores	Inconformidades por 100,000 líneas o suscriptores
	Telmex	Telefonía fija	278	9,782,003
Internet		1,130	10,431,812	10.83

	Servicio	Inconformidades	Líneas o suscriptores	Inconformidades por 100,000 líneas o suscriptores
	Megacable	Telefonía fija	26	4,340,483
Internet		434	4,704,662	9.22
Tv de paga		63	3,642,834	1.73
Telefonía móvil		28	444,764	6.30

	Servicio	Inconformidades	Líneas o suscriptores	Inconformidades por 100,000 líneas o suscriptores
	AT&T	Telefonía móvil	449	22,059,526
Internet		5	19,605,420	0.03

	Servicio	Inconformidades	Líneas o suscriptores	Inconformidades por 100,000 líneas o suscriptores
	Movistar	Telefonía móvil	375	22,980,926
Internet		1	9,610,714	0.01

	Servicio	Inconformidades	Líneas o suscriptores	Inconformidades por 100,000 líneas o suscriptores
	Totalplay	Telefonía fija	84	5,366,357
Internet		415	4,991,897	8.31
Tv de paga		50	2,539,106	1.97

	Servicio	Inconformidades	Líneas o suscriptores	Inconformidades por 100,000 líneas o suscriptores
	Izzi	Telefonía fija	33	5,732,831
Internet		221	5,691,495	3.88
Tv de paga		56	3,993,957	1.40
Telefonía móvil		61	323,229	18.87

Tabla 12.

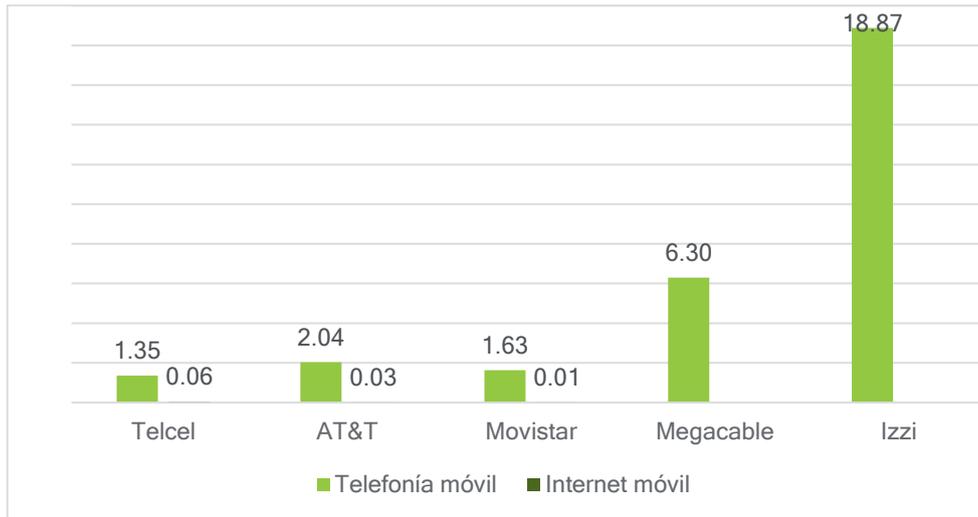


Gráfico 7.

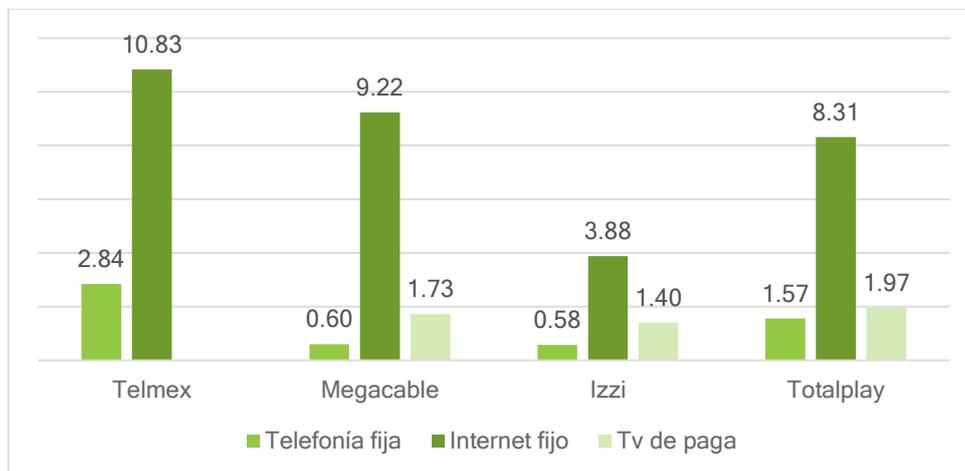


Gráfico 8.

### Hallazgos:

- Las personas usuarias ingresaron inconformidades por problemáticas con sus servicios de telecomunicaciones contra 63 empresas. Además, 27 casos fueron atendidos directamente por el área de atención al usuario del IFT.
- 7 empresas concentran el 88.9% de los casos recibidos, siendo Telmex el proveedor con el mayor número de inconformidades.
- Para los tres estados que cuentan con mayor número de inconformidades, respecto de 100,000 habitantes, Telmex es la empresa con mayor número de reportes en la Ciudad de México, mientras que, para Querétaro y Jalisco, es Megacable la que recibió más reportes.
- La empresa que dio atención a un mayor porcentaje de inconformidades fue Totalplay (91.8%)
- Respecto de 100,000 líneas o suscripciones, la empresa con mayor número de reportes por el servicio de telefonía móvil fue Izzi; para internet móvil, fue Telcel.

- Por lo que hace a los servicios fijos, respecto de 100,000 líneas o suscriptores, Telmex recibió mayor número de inconformidades por el servicio de telefonía fija e internet fijo. Para televisión de paga fue Totalplay.
- La empresa que dio respuesta en el menor tiempo promedio, fue Totalplay, con 2.6 días hábiles; Movistar fue la empresa que tardó más en responder, con un promedio de 7.3 días hábiles.

#### 4.- Empresas con menor número de inconformidades.

Proveedor	Terminadas	Atendidas IFT	Canceladas	Proceso	Desechadas
Bait	159	0	9	14	0
	87.4%	0	4.9%	7.7%	0
CFE Telecomunicaciones e Internet para Todos	25	7	3	13	5
	47.2%	13.2%	5.7%	24.5%	9.4%
Virgin Mobile	35	0	2	8	2
	74.5%	0	4.3%	17.0%	4.2%
Newww	25	0	5	6	2
	65.8%	0	13.2%	15.8%	5.2%
Sky	24	0	0	4	4
	75.0%	0	0	12.5%	12.5%
Diri	23	0	0	1	0
	95.8%	0	0	4.2%	0
Telnor	19	0	0	1	0
	95.0%	0	0	5.0%	0
Totalplay Empresarial	17	0	1	0	0
	94.4%	0	5.6%	0	0
Freedompop	12	1	2	1	1
	70.6%	5.9%	11.7%	5.9%	5.9%
Blue Telecom	9	0	0	1	2
	75.0%	0	0	8.3%	16.7%
Dish	5	1	0	4	1
	45.5%	9.1%	0	36.3%	9.1%
Weex	9	0	0	0	1
	90.0%	0	0	0	10.0%
Dalefon	7	0	1	1	0
	77.8%	0	11.1%	11.1%	0
Netwey	1	5	0	2	0
	12.5%	62.5%	0	25.0%	0
Bromóvil	2	0	2	2	1
	28.5%	0	28.6%	28.6%	14.3%
Lantointernet	5	0	0	2	0
	71.4%	0	0	28.6%	0
Wim es como quieres	7	0	0	0	0
	100.0%	0	0	0	0
Oxio Mobile	6	0	0	0	0
	100.0%	0	0	0	0
Yo México	4	0	1	0	0
	80.0%	0	20.0%	0	0
Axios Mobile	5	0	0	0	0
	100.0%	0	0	0	0

Telmóvil	1	1	0	2	0
	25.0%	25.0%	0	50.0%	0
Mimóvil	1	1	0	2	0
	25.0%	25.0%	0	50.0%	0
Rincel	2	2	0	0	0
	50.0%	50.0%	0	0	0
Comunicaciones Green	1	2	0	0	0
	33.3%	66.7%	0	0	0
Oui	2	0	0	1	0
	66.7%	0	0	33.3%	0
Startv	3	0	0	0	0
	100.0%	0	0	0	0
Flash Mobile	3	0	0	0	0
	100.0%	0	0	0	0
Axtel	3	0	0	0	0
	100.0%	0	0	0	0
Gotv	1	0	1	0	0
	50.0%	0	50.0%	0	0
Gamers	2	0	0	0	0
	100.0%	0	0	0	0
Comunícalo	2	0	0	0	0
	100.0%	0	0	0	0
Starlink Satellite	1	1	0	0	0
	50.0%	50.0%	0	0	0
Telgen	2	0	0	0	0
	100.0%	0	0	0	0
Red Blakk	0	2	0	0	0
	0	100.0%	0	0	0
Eni Networks	2	0	0	0	0
	100.0%	0	0	0	0
Megamobile	0	0	0	2	0
	0	0	0	100.0%	0
Mexfon	2	0	0	0	0
	100.0%	0	0	0	0
Mobig	1	0	0	1	0
	50.0%	0	0	50.0%	0
Alestra	1	0	0	0	0
	100.0%	0	0	0	0
Víctor Alonzo Chávez Vega	1	0	0	0	0
	100.0%	0	0	0	0
Spot Uno	0	1	0	0	0
	0	100.0%	0	0	0
Figou	1	0	0	0	0
	100.0%	0	0	0	0
Vission Cable	1	0	0	0	0
	100.0%	0	0	0	0
Nueva Red Internet de México	0	0	0	1	0
	0	0	0	100.0%	0
Telecom Nacional	0	0	1	0	0
	0	0	100.0%	0	0
Glovo Telecom	0	0	0	1	0
	0	0	0	100.0%	0
Vasanta	0	1	0	0	0
	0	100.0%	0	0	0
Eii Telecom	1	0	0	0	0
	100.0%	0	0	0	0
Abc Telecom	0	0	0	1	0

	0	0	0	100.0%	0
Hughes México	0	0	0	1	0
	0	0	0	100.0%	0
Inten Plug	0	0	1	0	0
	0	0	100.0%	0	0
Todotelco	0	0	0	1	0
	0	0	0	100.0%	0
Telecable de Hidalgo	0	0	0	1	0
	0	0	0	100.0%	0
IENTC	1	0	0	0	0
	100.0%	0	0	0	0
Yobi	1	0	0	0	0
	100.0%	0	0	0	0
Móvil Para Todos	0	1	0	0	0
	0	100.0%	0	0	0

Tabla 13.

## Hallazgos:

- 56 empresas concentran el 10.6% del total de inconformidades ingresadas; 12 proveedores recibieron 10 o más casos.
- Respecto de las empresas que recibieron más de 10 inconformidades, Diri atendió el mayor porcentaje de casos (95.8%)
- El 74.6% (435) de casos fueron atendidos, el 4.5% (26) fueron cerrados por el IFT y el 12.7% (74) se encuentran en proceso de atención. El restante 8.2% (48) corresponde a casos cancelados o desechados.

## 5.- Inconformidades canalizadas a Profeco.

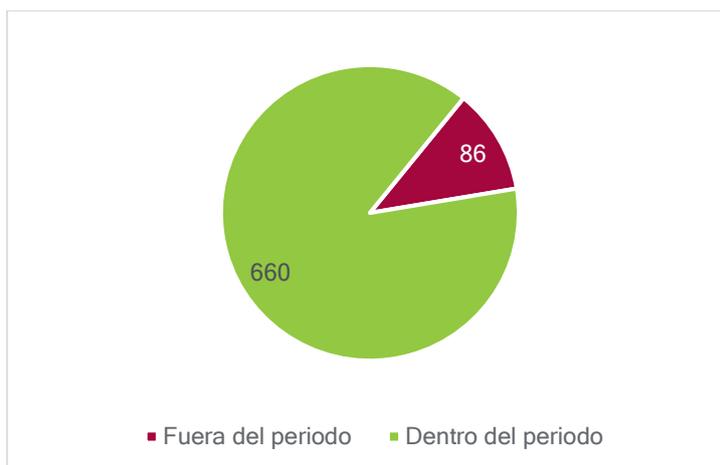


Gráfico 9.

## 5.1.- Canalizadas a Profeco, por empresa.

Proveedor	Dentro del periodo	Fuera del periodo	Total
AT&T	32	2	34
Bait	7	3	10
Bromóvil	1	1	2
CFE Telecomunicaciones e Internet para Todos	2	2	4
Comunicaciones Green	1	0	1
Comunícalo	1	0	1
Diri	2	0	2
Dish	1	0	1
Flash Mobile	1	0	1
Freedompop	4	0	4
Izzi	38	0	38
Megacable	45	8	53
Movistar	61	9	70
Netwey	1	0	1
Newww	3	0	3
Sky	2	1	3
Startv	1	0	1
Telcel	198	31	229
Telmex	182	25	207
Telnor	2	0	2
Totalplay	64	2	66
Totalplay Empresarial	2	0	2
Ultravisión	0	2	2
Víctor Alonzo Chávez Vega	1	0	1
Virgin Mobile	1	0	1
Weex	2	0	2
Wim es como quieres	3	0	3
Yo México	2	0	2

Tabla 14.

## 5.2.- Porcentaje de folios canalizadas a Profeco, por empresa, respecto de folios terminados.

Proveedor	Dentro del periodo	Folios terminados por la empresa	Porcentaje canalizado a la Profeco
AT&T	32	454	7.0%
Bait	7	182	3.8%
Bromóvil	1	7	14.3%

CFE			
Telecomunicaciones e Internet para Todos	2	53	3.8%
Comunicaciones Green	1	3	33.3%
Comunicálo	1	2	50.0%
Diri	2	24	8.3%
Dish	1	11	9.1%
Flash Mobile	1	3	33.3%
Freedompop	4	17	23.5%
Izzi	38	371	10.2%
Megacable	45	551	8.2%
Movistar	61	376	16.2%
Netwey	1	8	12.5%
Newww	3	38	7.9%
Sky	2	32	6.3%
Startv	1	3	33.3%
Telcel	198	1172	16.9%
Telmex	182	1,408	12.9%
Telnor	2	20	10.0%
Totalplay	64	549	11.7%
Totalplay Empresarial	2	18	11.1%
Víctor Alonzo Chávez Vega	1	1	100.0%
Virgin Mobile	1	47	2.1%
Weex	2	10	20.0%
Wim es como quieres	3	7	42.9%
Yo México	2	5	40.0%

Tabla 15.

## Hallazgos:

- De los 4,672 casos terminados en el periodo, el 14.1% (660) fueron canalizados a Profeco por las personas usuarias.
- 86 personas usuarias que ingresaron sus casos antes del mes de enero (fuera del periodo), solicitaron la intervención de la Procuraduría en el periodo reportado.
- Las empresas con mayor número de inconformidades canalizadas hacia la Profeco, en el periodo, fueron Telcel y Telmex.

## C.- Satisfacción de las personas usuarias.

### 1.- Inconformidades calificadas respecto de casos terminados.



Gráfico 10.

### 2.- Calificación de las personas usuarias respecto de la respuesta del proveedor.

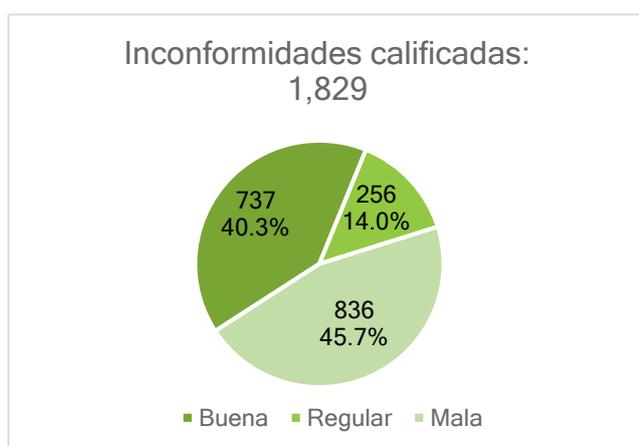


Gráfico 11.

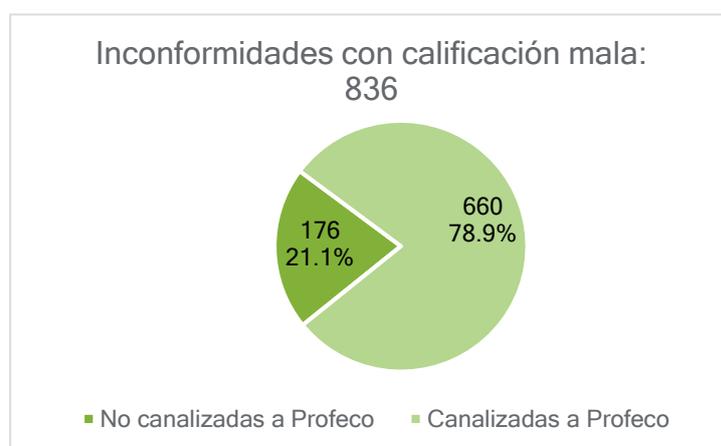


Gráfico 12.

### 3.-Calificación por proveedor.

#### 3.1 Empresas con mayor número de inconformidades.

Proveedor	Buena	Regular	Mala
Telcel	18.6%	15.0%	66.4%
Telmex	41.9%	14.0%	44.1%
Megacable	44.6%	19.3%	36.1%
AT&T	64.6%	10.1%	25.3%

Totalplay	40.2%	14.9%	44.9%
Izzi	47.6%	10.5%	41.9%
Movistar	32.1%	11.1%	56.8%

Tabla 16.

## 3.2 Empresas con menor número de inconformidades.

Proveedor	Buena	Regular	Mala
Bait	63.8%	12.8%	23.4%
Diri	50.0%	12.5%	37.5%
CFE Telecomunicaciones e Internet para Todos	66.7%	0	33.3%
Newww	61.5%	0	38.5%
Sky	40.0%	40.0%	20.0%
Totalplay Empresarial	0	50.0%	50.0%
Virgin Mobile	86.7%	3.3%	10.0%
Freedompop	0	42.9%	57.1%
Oxio Mobile	0	0	100.0%
Blue Telecom	66.7%	0	33.3%
Telnor	28.6%	42.9%	28.5%
Flash Mobile	0	0	100.0%
Gotv	100.0%	0	0
Telmovil	100.0%	0	0
Axios Mobile	100.0%	0	0
Weex	50.0%	16.7%	33.3%
Figou	0	0	100.0%
Lantointernet	0	100.0%	0
Mexfon	100.0%	0	0
Red Blakk	0	0	100.0%
Mobig	100.0%	0	0
Eni Networks	50.0%	0	50.0%
Comunicaciones Green	50.0%	0	50.0%
Dalefon	33.3%	33.3%	33.3%
Startv	0	0	100.0%
Rincel	100.0%	0	0
Telgen	0	100.0%	0
Yobi	0	100.0%	0
Dish	50.0%	0	50.0%
Mimóvil	100.0%	0	0
Netwey	50.0%	0	50.0%

Tabla 17.

## 4.- Recomendación del sistema.



Gráfico 13.

## Hallazgos:

- Del total de inconformidades terminadas (4,672), el 39.1% de las personas otorgaron una calificación a la atención dada por el proveedor.
- De las calificaciones otorgadas a la atención de los proveedores, el 40.3% que fue buena, el 14.0% informó que la atención le pareció regular y el 45.7% de las personas refirieron que la atención fue mala.
- Dentro de los proveedores con mayor número de inconformidades, las personas usuarias calificaron a AT&T con un mayor porcentaje bueno (64.6%); mientras que Telcel fue calificada en un mayor porcentaje atención mala (66.4%).
- 1,598 personas respondieron la encuesta de satisfacción del sistema, donde el 90.5% indica que sí recomendaría el uso del mismo.

## D.- Atención de folios del trimestre anterior

1.- Atención de folios en proceso, trimestre anterior.

Proveedor	Terminadas	Cerradas IFT	Canceladas	Desechadas
AT&T	14	0	0	0
Bait	9	0	0	0
Blue Telecom	1	0	0	0
Bromóvil	1	0	0	1
CFE Telecomunicaciones e Internet para Todos	13	0	1	2
Dalefon	5	0	0	0
Diri	2	0	0	0
Dish	1	0	0	2
Freedompop	0	0	0	2
Izzi	7	0	0	0
Megacable	34	0	2	1
Mimóvil	1	0	0	0
Móvil Para Todos	1	0	0	0
Movistar	30	0	0	0
Newww	2	0	0	0
Ocean Móvil	1	0	0	0
Rincel	1	0	0	0
Sky	2	0	0	0
Telcel	81	0	1	2
Telmex	112	2	3	7
Tokamovil	1	0	0	0
Totalplay	15	0	0	0
Totalplay Empresarial	3	0	0	0
Ultravision	2	0	0	0
Weex	3	0	0	0
Wim es como quieres	1	0	0	0
Yo México	2	0	0	2
Total	345	2	7	19

Tabla 18.

### Hallazgos:

- De los 375 folios que quedaron pendientes de atención en el trimestre anterior, 345 fueron atendidos por los proveedores; 2 casos fueron cerrados por el IFT; 7 cancelados por duplicidad o por las personas interesadas y 19 desechados por falta de seguimiento de los interesados. Adicional, el IFT atendió 2 casos de manera directa.

## Metodología

Para la elaboración del presente informe se tomaron en cuenta el total de inconformidades ingresadas en el sistema Soy Usuario del 1 de enero al 31 de marzo de 2025. El corte de la base de datos se realizó el día 1 de enero de 2025, tomando en cuenta la fecha del estatus al 31 de marzo de 2025 a las 23:59hrs.

### A.- Datos generales

#### 1.- Inconformidades por tipo de servicio.

Total de inconformidades ingresadas por tipo de servicio.

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

#### 2.- Estatus de inconformidades.

Total de inconformidades respecto de la atención dada por la empresa.

- “Terminadas” 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.

#### 3.- Tipos de problemáticas reportadas.

Total de folios por cada tipo de problemática.

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

##### 3.1.- Motivos más reportados.

Total de motivos respecto de la problemática más reportada.

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

#### 4.- Inconformidades por estado.

Total de informidades recibidas, por estado de la república.

##### 4.1.- 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/>

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

Suma total de informidades del cuarto trimestre de 2024 y el primer trimestre de 2025.

### 6.- Inconformidades, por mes, respecto del periodo anterior.

Suma total de informidades correspondientes a los meses de enero, febrero y marzo de los años 2024 y 2025.

## B.- Atención por empresa

### 1.- Inconformidades por empresa.

Total de inconformidades ingresadas, por empresa.

Los casos identificados como "Atención al usuario, IFT", refiere a aquellos que no corresponden a un tema de telecomunicaciones; en que las personas interesadas no aportaron datos para la identificación de la empresa a que se referían 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.

### 2.- Inconformidades por empresa en los estados de la república con mayor número de inconformidades por cada 100,000 habitantes.

Para los tres estados de la República con mayor número de inconformidades, respecto de 100,000 habitantes, se presenta la relación de empresas.

### 3.- Empresas con mayor número de inconformidades.

#### 3.1.- Servicio reportado.

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

#### 3.2.- Estatus de inconformidades.

Total de inconformidades, según la atención dada por la empresa.

- "Terminadas", 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.

- “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.
- “Proceso” se refiere a los folios que aún están en análisis por parte del proveedor.

No se contabilizan los casos “Atención al usuario, IFT”.

### 3.3.- Problemáticas reportadas.

Total de inconformidades, según la problemática reportada, por cada empresa.

### 3.4.- Inconformidades por portabilidad no consentida.

Total de inconformidades recibidas, respecto de portabilidad no consentida.

El nombre del proveedor corresponde a aquel que dio apoyo a la persona usuaria con el proceso de reversión de la portabilidad, es decir, refiere a la empresa con quien la persona interesada desea continuar.

La fórmula es:

(Número de folios por portabilidad no consentida\*100)/ número de folios recibidos por el proveedor

### 3.5.- Tiempo promedio 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)

### 3.6.- Inconformidades y número de 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:

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

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: 21 de abril de 2025.

Mes de actualización de datos en BIT: Telefonía fija e internet fijo; telefonía móvil e internet móvil y; televisión de paga: junio de 2024.

Se tomaron en cuenta los servicios que reportaron las personas usuarias en primer lugar.

#### 4.- Empresas con menor número de inconformidades.

Total de inconformidades, según la atención dada por la empresa.

- "Terminadas", 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 contabilizan los casos "Atención al usuario, IFT".

#### 5.- Inconformidades canalizadas a Profeco.

Total de folios canalizados a Profeco.

Dentro del periodo, corresponde a los meses reportados.

Fuera del periodo, corresponde a meses anteriores a los reportados.

\*Nota: para los reportes específicos que emite la Profeco, se contabilizan solo los días hábiles.

##### 5.1.- Canalizadas a Profeco, por empresa.

Total de inconformidades canalizadas a Profeco, dentro y fuera del periodo reportado, por empresa.

##### 5.2.- Porcentaje de folios canalizadas a Profeco, por empresa, respecto de folios terminados.

Total de folios canalizados a Profeco, por empresa, respecto de los folios terminados.

Fórmula (folios canalizados a Profeco\*100)/ folios terminados

#### C.- Satisfacción del usuario.

##### 1.- Inconformidades calificadas respecto de casos terminados.

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

##### 2.- Calificación de las personas usuarias respecto de la respuesta del proveedor.

Folios calificados según la percepción de las personas usuarias, con las siguientes opciones: buena, regular y mala.

En caso de seleccionar la opción "mala", el sistema permite canalizar el caso a la Profeco.

### 3.- Calificación por proveedor.

#### 3.1 Empresas con mayor número de inconformidades.

Folios calificados, según la percepción de las personas usuarias, respecto de las empresas con mayor número de casos.

#### 3.2 Empresas con menor número de inconformidades.

Folios calificados, según la percepción de las personas usuarias, respecto de las empresas con menor número de casos.

### 4.- Recomendación del sistema.

Total de las respuestas obtenidas de la encuesta de calidad de uso del sistema Soy Usuario, respecto de la pregunta "¿Recomendarías el uso del sistema?".

## D.- Atención de folios del trimestre anterior

### 1.- Atención de folios en proceso, trimestre anterior.

Atención dada a por las empresas a folios que quedaron en proceso durante el trimestre anterior al que se reporta.

- "Terminadas", corresponde a: i) inconformidades en que el operador dio respuesta al usuario y se cerraron y ii) casos enviados a PROFECO por las personas usuarias.
- "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.

## Contáctanos

Teléfono: 5550154000

Correo electrónico: [atencion@ift.org.mx](mailto:atencion@ift.org.mx)

Haz tu cita: <https://haztucita.ift.org.mx/web/faces/xhtml/citas/inicioExternos.xhtml>

Ingresar a la página de Soy Usuario:

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

Descarga la App **MI IFT**.



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

Insurgentes Sur #1143 Col Nochebuena, C.P. 03720, Demarcación  
Territorial Benito Juárez, Ciudad de México  
Tel: 555015 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 / 800 468 8722