



INSTITUTO FEDERAL DE
TELECOMUNICACIONES

RECONOCIMIENTO A LAS **BUENAS** PRÁCTICAS

DE LA INDUSTRIA DE TELECOMUNICACIONES



El Instituto Federal de Telecomunicaciones (Instituto), en estricto cumplimiento con su mandato constitucional, ha promovido diversas iniciativas que buscan empoderar a los usuarios con información y educación sobre sus derechos, así como facilitar la toma de decisiones informadas por parte de los usuarios.

Asimismo, su Hoja de Ruta 2021-2025¹ establece diversas líneas de acción encaminadas a garantizar los derechos de los usuarios y la calidad de los servicios prestados, fomentar el acceso a la información y favorecer que los usuarios tomen decisiones informadas sobre los servicios que contratan en función de la calidad de servicio obtenida.

A partir de lo anterior, tomando como referencia buenas prácticas similares, tanto nacionales como internacionales, el Instituto organiza por segundo año consecutivo el Reconocimiento a las Buenas Prácticas de la Industria de Telecomunicaciones, el cual pretende realizarse año con año con la finalidad de reconocer e incentivar la realización de acciones que deriven en una provisión de servicios de calidad para los usuarios.



Características del reconocimiento

PRIMERA. OBJETIVOS

- Reconocer a los concesionarios y/o autorizados de servicios de telecomunicaciones que tuvieron un desempeño sobresaliente al atender las inconformidades presentadas por las personas usuarias en el sistema Soy Usuario, a los que obtuvieron el resultado más alto en la evaluación a los avances en la accesibilidad a los servicios de telecomunicaciones durante el año 2022 y a las que obtuvieron el mejor nivel de satisfacción por parte de los usuarios.
- Difundir el desempeño de todas las empresas evaluadas, a efecto de que las personas usuarias, visualicen y comparen los resultados y compromiso de cada uno de los proveedores.
- Incentivar la sana competencia entre los prestadores de servicios de telecomunicaciones.
- Favorecer la transparencia en la información, así como incentivar la toma de decisiones informadas por parte de las personas usuarias de servicios de telecomunicaciones.

SEGUNDA. CATEGORÍAS

Con base en la información con la que cuenta el Instituto, obtenida a través de la Coordinación General de Política del Usuario, se determinan las siguientes categorías a premiar:

1. Atención de inconformidades

Busca reconocer el desempeño de las empresas al atender las inconformidades ingresadas por los usuarios a través de la plataforma Soy Usuario².

La información obtenida para la evaluación de esta categoría es la que arroja la propia plataforma y la que se obtiene del seguimiento que realiza el Instituto a las inconformidades ingresadas. Se otorgarán dos reconocimientos en esta categoría, uno para las empresas que proveen servicios fijos³ y otro para las que proveen servicios móviles⁴.

2. Implementación de mecanismos de accesibilidad

Se pretende reconocer a las empresas que han implementado de mejor manera las disposiciones en materia de accesibilidad a servicios de telecomunicaciones para personas con discapacidad emitidas por el Instituto.

¹ Disponible en: <http://www.ift.org.mx/sites/default/files/contenidogeneral/transparencia/estrategia20202025.pdf>

² www.soyusuario.ift.org.mx

³ Telefonía fija, Internet fijo y televisión de paga.

⁴ Telefonía e Internet móvil.

Lo insumos para la evaluación de esta categoría son los obtenidos por el Instituto a través de requerimientos de información a las empresas y las revisiones que se realizan a los portales de Internet, y corresponden a los reportados en los Informes en Materia de Accesibilidad a Servicios de Telecomunicaciones para Personas con Discapacidad y Adultos Mayores⁵ que publica el Instituto, en el año inmediato anterior. Se otorgarán dos reconocimientos en esta categoría, uno para las empresas que proveen servicios fijos y otro para las que proveen servicios móviles.

3. Indicadores de Satisfacción de los usuarios de telecomunicaciones

Reconoce a las empresas que obtuvieron el mejor nivel de satisfacción por parte de los usuarios, sobre la calidad con la que reciben sus servicios, la experiencia en el uso, si consideran que el precio que pagan por los servicios es acorde a sus expectativas de calidad (valor por el dinero), y la lealtad que pueden generar hacia su proveedor de servicio.

La medición de los niveles de satisfacción de los servicios de telecomunicaciones a través de la percepción de los usuarios obedece a las respuestas obtenidas a través de las encuestas a usuarios de los servicios. Al igual que en las otras categorías, se otorgarán dos reconocimientos, uno para las empresas que proveen servicios fijos y otro para las que proveen servicios móviles⁶.

TERCERA. MÉTODO DE EVALUACIÓN

1. Atención de inconformidades

Para realizar la evaluación correspondiente a esta categoría se tomarán en cuenta seis variables y se realizará un análisis de los folios recibidos entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2022.

La puntuación máxima a obtener son 100 puntos, distribuidos de la siguiente manera⁷:

Variables	Puntos máximos	Asignación	Fórmula del criterio
Tiempo de atención	20	Entre 0 y 3 días hábiles: 20 Entre 3.1 y 8 días hábiles: 15 Entre 8.1 y 12 días hábiles: 10 Entre 12.1 y 15 días hábiles: 5 Mayor a 15.1 días hábiles: 0	Días de atención/número de folios cerrados por el proveedor.
Folios calificados como satisfechos	10	Entre el 90 y 100% de folios atendidos: 10 Entre 80% y 89% de folios atendidos: 8 Entre 60% y 79% de folios atendidos: 6 Entre el 40 y el 59% de folios atendidos: 4 Menos del 39% de folios atendidos: 0	$(\text{Folios satisfechos} \times 100) / (\text{folios satisfechos} + \text{folios insatisfechos})$
Folios calificados como insatisfechos	15	Menos del 19% calificados como insatisfechos: 15 Entre el 20% y el 39% calificados insatisfechos: 10 Entre el 40 y el 59% calificados insatisfechos: 5 Entre 60% y 79% calificados como insatisfechos: 3 Entre 80% y 100% calificados como insatisfechos: 0	$(\text{Folios insatisfechos} \times 100) / (\text{folios satisfechos} + \text{folios insatisfechos})$

⁵ www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/informes-en-materia-de-accesibilidad

⁶ Para los proveedores que no se incluyen, se debe a que no se tuvo una muestra estadísticamente representativa a nivel nacional, es decir, la base de usuarios para otras menciones fue pequeña y por lo tanto las inferencias estadísticas a nivel nacional no son lo suficientemente robustas para obtener conclusiones certeras sobre los parámetros de la población. Por lo tanto, para cada servicio se presentan únicamente a los proveedores que tuvieron el mayor número de menciones en la encuesta. Para más información se puede consultar: <http://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/encuestas-trimestrales>

⁷ Derivado de las revisiones periódicas que se realizan, así como el compromiso de mantener criterios actualizados para otorgar los reconocimientos en esta categoría, las bases podrán estar sujetas a modificaciones en futuras ediciones.

Variables	Puntos máximos	Asignación	Fórmula del criterio
Folios no atendidos (cerrados por IFT)	15	Entre 0 y 5% de folios cerrados por el IFT: 15 Entre 6% y 10% de folios cerrados por el IFT: 10 Entre 11% y 15% de folios cerrados por el IFT: 5 Más del 16% de folios cerrados por el IFT: 0	(Folios cerrados por el IFT*100) / Total de folios asignados al proveedor. *Folios asignados al proveedor = folios canalizados al proveedor – (folios cancelados + folios desechados + folios en proceso)
Inconformidades asignadas a PROFECO	20	Entre el 0% y el 5% canalizados a PROFECO: 20 Entre el 6% y el 10% canalizados a PROFECO: 15 Entre 11% y 15% canalizados a PROFECO: 10 Entre 16% y 20% canalizados a PROFECO: 5 Más del 21% canalizados a PROFECO: 0	(Folios asignados a PROFECO*100) / Total de folios asignados al proveedor. *Folios asignados al proveedor = folios canalizados al proveedor – (folios cancelados + folios desechados + folios en proceso)
Porcentaje de atención	20	Entre el 90 y 100% de folios atendidos: 20 Entre 80% y 89% de folios atendidos: 15 Entre 60% y 79% de folios atendidos: 10 Entre el 40 y el 59% de folios atendidos: 5 Menos del 39% de folios atendidos: 0	(Folios cerrados por el proveedor*100) / Total de folios asignados al proveedor. *Folios asignados al proveedor = folios canalizados al proveedor – (folios cancelados + folios desechados + folios en proceso)
Puntos totales		100	

Si la empresa no cuenta con información en el rubro no se agregan puntos, es decir, solo se contabilizan los rubros que cuentan con información. Los reconocimientos se otorgan a las empresas que, en la sumatoria, obtienen el mayor número de puntos, tanto para servicios fijos como móviles.

En caso de empate, el elemento para determinar la entrega del reconocimiento es que la empresa cuente con convenio firmado para uso del sistema Soy Usuario.

2. Implementación de mecanismos de accesibilidad

Para realizar la evaluación correspondiente a esta categoría se tomarán en cuenta hasta 11 variables, considerando únicamente las que les sean aplicables a cada empresa. La información necesaria para evaluar cada rubro será la recabada para la elaboración del Quinto Informe en Materia de Accesibilidad a Servicios de Telecomunicaciones para Personas con Discapacidad y Adultos Mayores,⁸ la cual abarca el periodo del 2 de agosto de 2021 al 2 de agosto de 2022, específicamente la de aquellas empresas a las que se les realizó la revisión de la obligación de contar con los elementos de accesibilidad establecidos en las Pautas de Accesibilidad de Contenido de Internet en su versión 2.1 (WCAG 2.1, por sus siglas en inglés).

Para la evaluación de esta categoría, la puntuación máxima a obtener son 100 puntos,⁹ distribuidos de la siguiente manera:

⁸ Informe disponible en: <https://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/quinto-informe-en-materia-de-accesibilidad>

⁹ Derivado de las revisiones periódicas que se realizan, así como el compromiso de mantener criterios actualizados para otorgar los reconocimientos en esta categoría, las bases podrán estar sujetas a modificaciones en futuras ediciones.

Variables	Puntos máximos	Asignación
Portales de Internet accesibles	20	% obtenido en la evaluación* 20
Contratos accesibles publicados	15	<ul style="list-style-type: none"> ♦ 15 puntos a las empresas que publican su contrato de manera accesible. ♦ 5 puntos a las empresas que publican su contrato parcialmente accesible, es decir, que permiten ser leídos por herramientas de asistencia, sin embargo, no cumplen con todos los elementos de accesibilidad requeridos. ♦ 0 puntos a las empresas que no publican su contrato o lo publican, pero no con los elementos de accesibilidad requeridos.
Tarifas accesibles publicadas	15	<ul style="list-style-type: none"> ♦ 15 puntos a las empresas que publican sus tarifas de manera accesible. ♦ 0 puntos a las empresas que no publican su contrato o lo publican, pero no con los elementos de accesibilidad requeridos.
Catálogo de equipos terminales accesibles	10	<ul style="list-style-type: none"> ♦ 10 puntos a las empresas que tienen publicado un catálogo de los equipos que comercializan en el que se distinguen los equipos que cuentan con funcionalidades de accesibilidad. ♦ 0 puntos a las empresas que comercializan equipos terminales y en su catálogo no distinguen los equipos que cuentan con funcionalidades de accesibilidad. <p>Nota: Las empresas que no comercialicen equipos terminales no serán consideradas en la ponderación de este rubro.</p>
Cuenta con una sección dirigida a las Personas con Discapacidad en su página web	5	5 puntos a las empresas que cuentan con una sección de accesibilidad para personas con discapacidad en su página web.
Centros de atención accesibles	10	<ul style="list-style-type: none"> ♦ 10 puntos a las empresas que reportan centros de atención accesibles y tienen publicada la ubicación de éstos y los elementos de accesibilidad que poseen en su portal de Internet. ♦ 0 puntos a las empresas que reportan centros de atención accesibles, pero que no cuentan con su ubicación y los elementos de accesibilidad que poseen en su portal de Internet. <p>Nota: Las empresas que no cuentan con centros de atención no serán consideradas en la ponderación de este rubro.</p>
Documentos accesibles en centros de atención	5	<ul style="list-style-type: none"> ♦ 5 puntos a las empresas que reportan mecanismos y/o dispositivos para la consulta de documentos en los centros de atención. ♦ 0 puntos a las empresas que cuentan con centros de atención y no reportan mecanismos y/o dispositivos para la consulta de documentos. <p>Nota: Las empresas que no cuentan con centros de atención no serán consideradas en la ponderación de este rubro.</p>
Acciones de capacitación que les permiten contar con personal de atención al público capacitado para atender a los usuarios con discapacidad	5	5 puntos a las empresas que reportan la implementación de acciones de capacitación en el año evaluado.
Alternativas para la suscripción de documentos para personas con discapacidad	5	5 puntos a las empresas que reportan la implementación de alternativas para la suscripción de documentos en el año evaluado.
Mecanismos para que los usuarios con discapacidad realicen trámites a distancia	5	5 puntos a las empresas que reportan la implementación de mecanismos para la realización de trámites a distancia en el año evaluado.

Variables	Puntos máximos	Asignación
Medidas adicionales a favor de los usuarios con discapacidad	5	5 puntos a las empresas que reportan la implementación de medidas adicionales en el año evaluado.
Puntos totales		100

La puntuación se otorgó a partir de lo siguiente:

- Las empresas que comercializan equipos terminales y que cuentan con centros de atención a clientes serán evaluados de conformidad con los 11 rubros que se describen en la tabla anterior, obteniendo su calificación final a partir de la suma de la puntuación obtenida en cada uno de los rubros evaluados.
- Las empresas que comercializan equipos terminales pero que no cuentan con centros de atención a clientes serán evaluados con únicamente los 9 rubros que le son aplicables de la tabla anterior, obteniendo su calificación final a partir de la siguiente fórmula:

$$\text{Calificación final} = \frac{\text{Promedio del puntaje obtenido en los 9 rubros evaluados}}{\text{Promedio del puntaje máximo de los 9 rubros evaluados}} * 100$$

- Las empresas que cuentan con centros de atención a clientes pero que no comercializan equipos terminales serán evaluados con únicamente los 10 rubros que le son aplicables de la tabla anterior, obteniendo su calificación final a partir de la siguiente fórmula:

$$\text{Calificación final} = \frac{\text{Promedio del puntaje obtenido en los 10 rubros evaluados}}{\text{Promedio del puntaje máximo de los 10 rubros evaluados}} * 100$$

- Las empresas que no cuentan con centros de atención a clientes y que no comercializan equipos terminales serán evaluados con únicamente los 8 rubros que le son aplicables de la tabla anterior, obteniendo su calificación final a partir de la siguiente fórmula:

$$\text{Calificación final} = \frac{\text{Promedio del puntaje obtenido en los 8 rubros evaluados}}{\text{Promedio del puntaje máximo de los 8 rubros evaluados}} * 100$$

Los reconocimientos se otorgan a las empresas que obtienen el mayor número de puntos, tanto para servicios fijos como móviles.

3. Indicadores de Satisfacción de los usuarios de telecomunicaciones

Para realizar la evaluación¹⁰ se llevarán a cabo las siguientes etapas:

- Se tomará como insumos estadísticos, las bases de datos correspondientes al levantamiento de las Encuestas a Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones realizados en el periodo del 19 de mayo al 21 de junio de 2022¹¹.
- Con estos insumos estadísticos, se generará la información referente a los Indicadores de Satisfacción a usuarios

¹⁰ Derivado de las revisiones periódicas que se llevan a cabo en términos de lo previsto en el Estatuto Orgánico vigente, así como el compromiso de mantener criterios actualizados para otorgar los reconocimientos en esta categoría, las bases para llevar a cabo la evaluación de esta categoría podrán estar sujetas a modificaciones en futuras ediciones.

¹¹ Para más información puede consultar: <http://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/encuestas-trimestrales>

de servicios de telecomunicaciones conforme a la "Actualización de la Metodología de Indicadores de Satisfacción de los Usuarios de Telecomunicaciones 2021" (Actualización de Metodología)¹².

- Finalmente, para determinar un ganador se tomará como referencia el valor más alto del Índice General de Satisfacción (IGS) de cada uno de los servicios de telecomunicaciones (Telefonía fija, Telefonía móvil, Internet fijo y Televisión de paga), y se otorgarán dos reconocimientos, uno para los servicios móviles y otro para los servicios fijos, los cuales incluyen: Telefonía fija, Internet fijo y Televisión de paga¹³.

A continuación, se presenta de manera más detallada la información correspondiente a cada uno de los criterios a evaluar.

Consideraciones metodológicas de los levantamientos de encuestas a usuarios de servicios de Telecomunicaciones

Periodo de levantamiento.

Periodo de levantamiento	Del 19 de mayo al 21 de junio de 2022
--------------------------	---------------------------------------

Público objetivo. El público objetivo son usuarios de los servicios de telecomunicaciones de 18 años en adelante. La muestra considera al menos 5% de usuarios con alguna discapacidad, así como una distribución de género alrededor de 50% hombres y 50% mujeres, con un nivel de confianza del 95%.

Representatividad. Nacional (levantamiento en las 32 Entidades Federativas).

Consideraciones metodológicas para el servicio de Internet fijo y Televisión de paga.

La aplicación de las entrevistas del cuestionario de Internet fijo y Televisión de paga consistió en un levantamiento presencial con un diseño muestral probabilístico- aleatorio con base en el Censo de Población y Vivienda 2020 del INEGI. La muestra de los usuarios de estos servicios por encuesta se conformó de la siguiente manera:

Tamaño de muestra del cuestionario de Internet fijo y Televisión de paga

Concepto	Tamaño de muestra
Mayo-Junio 2022	5,904

Consideraciones metodológicas para los servicios de Telefonía móvil¹⁴ y Telefonía fija.

La aplicación de las entrevistas del cuestionario de Telefonía móvil, así como del cuestionario de Telefonía fija consistió en un levantamiento vía telefónica con un diseño muestral probabilístico – aleatorio con base en el Plan Nacional de Numeración del IFT. La muestra de los usuarios de este servicio por encuesta se conformó de la siguiente manera:

¹² Disponible en: <http://www.ift.org.mx/sites/default/files/contenidogeneral/usuarios-y-audiencias/actualizaciondelametodologiadeindicadores.pdf>

¹³ Es importante señalar que la aplicación de las Encuestas a Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones se compone de tres cuestionarios independientes conforme a lo siguiente: i) Internet fijo y Televisión de paga que consiste en un levantamiento presencial; ii) Telefonía fija que consiste en un levantamiento telefónico a números fijos; y iii) Telefonía móvil y Banda Ancha Móvil que consiste en un levantamiento telefónico a números móviles. Para más información puede consultar: <http://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/encuestas-trimestrales>

¹⁴ En el servicio de Telefonía móvil se incluyen los servicios de voz, mensajes cortos (SMS) y datos móviles.

Tamaño de muestra de los cuestionarios de Telefonía móvil y Telefonía fija

Concepto	Telefonía móvil	Telefonía fija
Mayo-Junio 2022	4,007	2,003

Metodología de Indicadores de Satisfacción de los usuarios de servicios de telecomunicaciones.

La definición de la metodología y elaboración de los indicadores se compone de tres momentos:

- El primero consiste en evaluar por servicio el IGS.
- El segundo evalúa los elementos que inciden en el IGS.
- El tercero mide la incidencia (importancia) de estos elementos en el IGS.

Para llevar a cabo el primer momento, se construyó un IGS definido a través de la pregunta expresa: **“¿Qué tan satisfecho se encuentra con su servicio de... (Telefonía móvil, Internet fijo, Telefonía fija o Televisión de paga), que ha recibido en los últimos 12 meses?”**¹⁵

Para el segundo momento, de acuerdo con las mejores prácticas internacionales para la evaluación de los elementos que inciden en el IGS, se construyeron Índices de satisfacción: Calidad percibida, Valor por el dinero, Confianza o Lealtad y Experiencia.

Una vez calculado el IGS de pregunta directa, se identificaron los elementos que tienen incidencia en el IGS: Calidad percibida, la Confianza o Lealtad con el proveedor, Valor por el dinero y Experiencia en el uso (Índices de satisfacción¹⁶), lo anterior nos muestra que tan satisfechas se encuentran las personas usuarias en los diferentes elementos que forman parte del IGS.

Índice	Concepto
Índice General de Satisfacción (IGS):	Muestra qué tan satisfechas se encuentran las personas usuarias con los servicios de telecomunicaciones a nivel nacional y por proveedor.
Índice de Calidad percibida	Muestra cómo califican las personas usuarias la calidad de los servicios que reciben por parte de su proveedor.
Índice de Valor por el dinero:	Muestra cómo califican las personas usuarias a su proveedor de servicio por el precio que pagan y la calidad que reciben
Índice de Confianza o Lealtad	Muestra cómo califican las personas usuarias a su proveedor: si lo recomendarían, si lo volverían a contratar, y si se sienten valorados por su lealtad.
Índice de Experiencia:	Muestra cómo califican las personas usuarias a su proveedor de servicio por las quejas que han presentado y la resolución de problemas.

En el tercer momento, se construyó un modelo teórico, que mide la incidencia (importancia) de los diferentes Índices

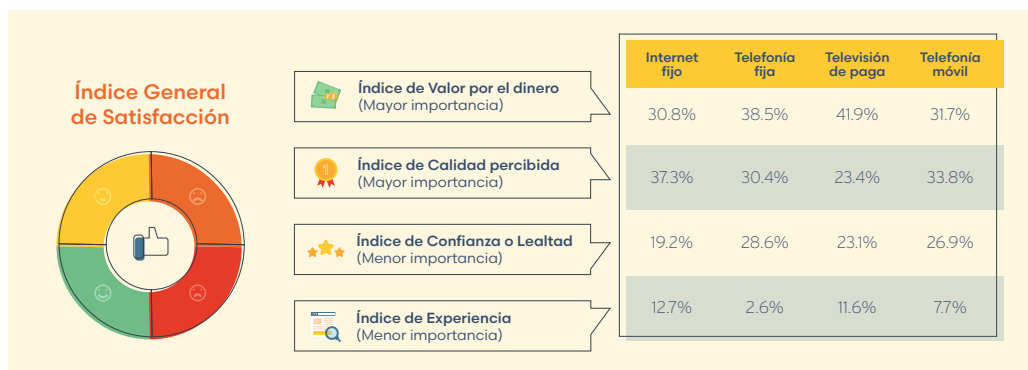
¹⁵ Para mayor información véase el documento “Actualización de la Metodología de Indicadores de Satisfacción de los Usuarios de Telecomunicaciones 2021”, Disponible en: <http://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/actualizacion-de-la-metodologia-de-indicadores-de-satisfaccion-de-los-usuarios-de-telecomunicaciones>

¹⁶ La importancia (peso) de cada variable que conforman a los diferentes Índices de Calidad percibida, Valor por el dinero, Confianza o Lealtad y Experiencia, son obtenidas a través de la técnica de Análisis de Componentes Principales (ACP), que tiene por objetivo obtener las importancias (pesos) de cada variable de manera no subjetiva bajo un criterio de optimalidad (máxima varianza). Para mayor información véase el documento “Actualización de la Metodología de Indicadores de Satisfacción de los Usuarios de Telecomunicaciones 2021”, Disponible en: <http://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/actualizacion-de-la-metodologia-de-indicadores-de-satisfaccion-de-los-usuarios-de-telecomunicaciones>

de satisfacción (variables independientes) sobre el IGS (variable dependiente)¹⁷.

De los cuatro elementos identificados, destaca que las personas usuarias de los servicios de telecomunicaciones dan una mayor importancia a la Calidad percibida del servicio y al Valor que le dan a su dinero, en conjunto estos elementos impactan de manera significativa al IGS. Por su parte, la Confianza o Lealtad que le tienen a su proveedor y la Experiencia con su servicio, son los elementos que tienen un menor impacto en el IGS.

Figura 1. Importancias de los Índices de satisfacción en el Índice General de Satisfacción (IGS)



Fuente: IFT (2022)

CUARTA. EMPRESAS SUJETAS A EVALUACIÓN

A continuación, se señalan las empresas que serán evaluadas en cada una de las categorías:

1. Atención de inconformidades

Se evaluará a todas aquellas empresas que recibieron inconformidades en el sistema Soy Usuario, es decir, aquellas a las que los usuarios seleccionaron como sus proveedores de servicios. Se tomarán en cuenta únicamente a las empresas que recibieron más de 10 inconformidades, una vez eliminados los casos cancelados y desechados, durante el año 2022. Las empresas a evaluar son las siguientes:

Servicios móviles

Concesionario/Autorizado	Nombre Comercial
Comercialización Móvil, S. de R.L. de C.V.	AT&T
Wal-Mart Innovación, S. de R.L. de C.V.	Bait
Diri Telecomunicaciones, S.A. de C.V.	Diri
Freedompop México, S.A. de C.V.	FreedomPop
King David Mobile Mobile, S.A.P.I. de C.V.	Miio
Rocketel, S.A.P.I. de C.V.	Mimóvil
Femaseisa S.A. de C.V.	Mobig
Pegaso PCS, S.A. de C.V.	Movistar

¹⁷ La técnica para el cálculo de las incidencias (importancias) es a través de un modelo de regresión lineal múltiple por el método de Mínimos Cuadrados Ordinarios (MCO). Para mayor información véase el documento "Actualización de la Metodología de Indicadores de Satisfacción de los Usuarios de Telecomunicaciones 2021" Disponible en: <http://www.ift.org.mx/usuarios-y-audencias/actualizacion-de-la-metodologia-de-indicadores-de-satisfaccion-de-los-usuarios-de-telecomunicaciones>

Concesionario/Autorizado	Nombre Comercial
Diveracy, S.A. de C.V.	Nemi
Talento Net, S. De R.L. de C.V.	Newwww
Oxio Mobile, S.A. de C.V.	Oxio Mobile
Radiomóvil Dipsa, S.A. de C.V.	Telcel
Virgin Mobile México, S. de R.L. de C.V.	Virgin Mobile
Truu Innovation, S.A.P.I. de C.V.	Weex
Celmax Móvil, S.A. de C.V.	Yobi
Yonder Media Mobile, S. de R.L. de C.V.	YO Mobile

Servicios fijos

Concesionario/Autorizado	Nombre Comercial
Corporación Novavisión, S. de R.L. de C.V.	Blue Telecomm
Comercializadora de Frecuencias Satelitales, S. de R.L. de C.V.	Dish
IENTC S. de R.L. de C.V.	IENTC
Cablevisión, S.A. de C.V.	Izzi
Telefonía por Cable, S.A. de C.V.	Mega Cable
Islim Telco, S.A.P.I. de C.V.	Netwey
Corporación de Radio y Televisión del Norte de México, S. de R.L. de C.V.	Sky
Teléfonos de México, S.A.B. de C.V.	Telmex
Teléfonos del Noroeste, S.A. de C.V.	Telnor
Total Play Telecomunicaciones, S.A. de C.V.	Totalplay
Total Play Telecomunicaciones, S.A. de C.V.	Totalplay Empresarial

2. Implementación de mecanismos de accesibilidad

En esta categoría se evaluará a las empresas contempladas para la elaboración del Quinto Informe en Materia de Accesibilidad para personas con Discapacidad y Adultos Mayores, específicamente aquellas a las que se les realizó la revisión de accesibilidad en su Portal de Internet, siendo las siguientes:

Servicios fijos

Concesionario/Autorizado	Nombre Comercial
Aire Cable, S.A. de C.V.	Aire Cable
Operbes, S.A. de C.V.	Bestel
Comercializadora de Frecuencias Satelitales, S. de R.L. de C.V.	Dish
Hns de México, S.A. de C.V.	Hughesnet
Ientc, S. de R.L. de C.V.	Ientc
Cablemás Telecomunicaciones, S.A. de C.V.; Tv Cable de Oriente, S.A. de C.V.; Cablevisión Red, S.A. de C.V.	Izzi
Marcatel Com, S.A. de C.V.	Marcatel
Megacable Comunicaciones de México, S.A. de C.V.	Mcm

Concesionario/Autorizado	Nombre Comercial
Cablevisión de Apatzingan, S.A. de C.V.	Mediacom
Mega Cable, S.A. de C.V.; Myc Red, S.A. de C.V.; Servicio y Equipo en Telefonía Internet y Tv, S.A. de C.V.	Mega Cable
Roberto Antonio Maldonado Gutierrez	Ravs Cable
Sara Quiroz Chapa	Sara Quiroz Chapa
Corporación Novavisión, S. de R.L. de C.V.	Sky
Grupo W Com, S.A. de C.V.	StarGo
Grupo W Com, S.A. de C.V.	StarTv
TeleCable de Campeche, S.A. de C.V.	TeleCable de Campeche
Telesistemas Peninsulares, S.A. de C.V.	TeleCable Grupo
TeleCable de Mérida, S.A. de C.V.	TeleCable Mérida
Televera Red, S.A.P.I. de C.V.	Televera Red
Teléfonos de México, S.A.B. de C.V.	Telmex
Teléfonos del Noroeste, S.A. de C.V.	Telnor
Totalplay Telecomunicaciones, S.A. de C.V.	Totalplay
Televisión Internacional, S.A. de C.V.	Wizz
Cablevisión, S.A. de C.V.; Cablevisión Red, S.A. de C.V.	Wizz Plus

Servicios móviles

Concesionario/Autorizado	Nombre Comercial
Agregadora de Inteligencia en Negocios Tecnológicos, S.A. de C.V.	Addinteli
AT&T Comunicaciones Digitales, S. de R.L. de C.V.	AT&T
Ibo Cell, S.A.P.I. de C.V.	Bueno Cell
Diri Telecomunicaciones, S.A. de C.V.	Diri Móvil
Logística Acn México, S. de R.L. de C.V.	Flash Mobile
FreedomPop México, S.A. de C.V.	FreedomPop
Pegaso Pcs, S.A. de C.V.	Movistar
Talento Net, S. de R.L. de C.V.	Newww
Telecomunicaciones 360, S.A. de C.V.	Oui
Marketing 358, S.A. de C.V.	Rincel
Celmex Innova, S.A.P.I. de C.V.	Simpati
Radiomovil Dipsa, S.A. de C.V.	Telcel
Telmov Movil, S.A. de C.V.	Telmovil
Openip Comunicaciones, S.A. de C.V.	Toka Móvil
Vasanta Comunicaciones, S.A.P.I. de C.V.	Vasanta
Comreloaded, S.A.P.I. de C.V.	Weex
Wimotelecom, S.A. de C.V.	WiMo
Celmax Móvil, S.A. de C.V.	Yobi Telecom

3. Indicadores de Satisfacción de los usuarios de telecomunicaciones

Las empresas consideradas para esta categoría son las que tuvieron el mayor número de menciones en la encuesta¹⁸, siendo éstas:

Servicios fijos

Proveedor mencionado en la encuesta	Servicios en los que fueron mencionados
Dish	Televisión de paga
Grupo Televisa*	Internet fijo/ Telefonía fija/ Televisión de paga
Megacable	Internet fijo/ Telefonía fija/ Televisión de paga
Telmex/Telnor**	Internet fijo/ Telefonía fija
Total Play	Internet fijo/ Telefonía fija/ Televisión de paga

*La información de Grupo Televisa incluye las siguientes menciones de los usuarios: Blue Telecom/VeTV/Sky, Cablevisión, Cablemás, Izzi, Telecable y Wizz/Cablecom.

**La información de Telmex y Telnor se trabajó de manera conjunta en la encuesta.

Servicios móviles

Proveedor mencionado en la encuesta	Servicios en los que fueron mencionados
AT&T*	Telefonía móvil
Movistar	Telefonía móvil
Telcel	Telefonía móvil

* La información de AT&T incluye las siguientes menciones de los usuarios: AT&T, Iusacell, Nextel y Unefon.

QUINTA. RESULTADOS

Conforme a los criterios antes señalados, al realizar la evaluación se obtuvieron los siguientes resultados:

1. Atención de inconformidades

Servicios móviles

Empresa	Tiempo de atención (días hábiles)	Folios calificados satisfechos	Folios calificados como insatisfechos	Folios no atendidos (cerrados por el Instituto)	Inconformidades asignadas a la PROFECO	Porcentaje de atención
AT&T	5	78%	22%	0	9%	91%
Bait	9.3	71%	29%	1%	17%	82%
Diri	7.2	45%	55%	2%	32%	66%
Freedompop	2.8	63%	38%	0	13%	88%
Miio	27.8	0	100%	10%	10%	80%
Mimóvil	5	0	100%	71%	24%	5%
Mobig	5.1	86%	14%	0	38%	63%

¹⁸ Para los proveedores que no se incluyen, se debe a que no se tuvo una muestra estadísticamente representativa a nivel nacional, es decir, la base de usuarios para otras menciones fue pequeña y por lo tanto las inferencias estadísticas a nivel nacional no son lo suficientemente robustas para obtener conclusiones ciertas sobre los parámetros de la población. Para más información se puede consultar: <http://www.ift.org.mx/usuarios-y-audencias/encuestas-trimestrales>. Para consultar información sobre la participación de mercado de las empresas puede consultar el Banco de información de Telecomunicaciones (BIT): <https://bit.ift.org.mx/BitWebApp/>

Empresa	Tiempo de atención (días hábiles)	Folios calificados satisfechos	Folios calificados como insatisfechos	Folios no atendidos (cerrados por el Instituto)	Inconformidades asignadas a la PROFECO	Porcentaje de atención
Movistar	6.3	90%	10%	0	9%	91%
Nemi	7.7	40%	60%	63%	18%	20%
Newww	8.9	77%	23%	2%	4%	94%
Oxio Mobile	3.6	67%	33%	6%	6%	88%
Telcel	2.1	62%	38%	0	20%	80%
Virgin Mobile	5.9	56%	44%	2%	17%	80%
Weex	12	80%	20%	23%	15%	62%
Yobi	4.8	100%	0	0	10%	90%
Yo Mobile	3.6	79%	21%	1%	7%	91%

A partir de lo anterior, se calcularon los siguientes resultados:

Empresa	Tiempo de atención	Folios calificados satisfechos	Folios calificados como insatisfechos	Folios no atendidos (cerrados por el Instituto)	Inconformidades asignadas a la PROFECO	Porcentaje de atención	Puntos totales
AT&T	15	6	10	15	15	20	81
Bait	10	6	10	15	5	15	61
Diri	15	4	5	15	0	10	49
Freedompop	20	6	10	15	10	15	76
Miio	0	0	0	10	15	15	40
Mimóvil	15	0	0	0	0	0	15
Mobig	15	8	15	15	0	10	63
Movistar	15	10	15	15	15	20	90
Nemi	15	4	3	0	5	0	27
Newww	10	6	10	15	20	20	81
Oxio Mobile	15	6	10	10	15	15	71
Telcel	20	6	10	15	5	15	71
Virgin Mobile	15	4	5	15	5	15	59
Weex	10	8	10	0	10	10	48
Yobi	15	10	15	15	15	20	90
Yo Mobile	15	6	10	15	15	20	81

Servicios fijos

Empresa	Tiempo promedio de atención (días hábiles)	Folios calificados satisfechos	Folios calificados como insatisfechos	Folios no atendidos (cerrados por el Instituto)	Inconformidades asignadas a la PROFECO	Porcentaje de atención
Blue Telecom	Sin atendidos	Sin atendidos	Sin atendidos	77%	23%	0
Dish	12.9	62%	38%	11%	28%	62%
IENTC	10.9	83%	17%	13%	0	88%
Izzi	1	71%	29%	0	13%	87%
Megacable	3.6	68%	32%	0	11%	89%
Netwey	12.7	80%	20%	30%	10%	60%
Sky	Sin atendidos	Sin atendidos	Sin atendidos	66%	34%	0
Telmex	7.1	52%	48%	3%	17%	80%
Telnor	2.1	75%	25%	0	6%	94%
Totalplay	6.2	75%	25%	2%	11%	87%
Totalplay Empresarial	10.2	100%	0	13%	20%	67%

A partir de lo anterior, se calcularon los siguientes resultados:

Empresa	Tiempo de atención	Folios calificados satisfechos	Folios calificados como insatisfechos	Folios no atendidos (cerrados por el Instituto)	Inconformidades asignadas a la PROFECO	Porcentaje de atención	Puntos totales
Blue Telecom	0	0	0	0	0	0	0
Dish	5	6	10	5	0	10	36
IENTC	10	8	15	5	20	15	73
Izzi	20	6	10	15	10	15	76
Megacable	15	6	10	15	10	15	71
Netwey	5	8	10	0	15	10	48
Sky	0	0	0	0	0	0	0
Telmex	15	4	5	15	5	15	59
Telnor	20	6	10	15	15	20	86
Totalplay	15	6	10	15	10	15	71
Totalplay Empresarial	10	10	15	5	5	10	55

2. Implementación de mecanismos de accesibilidad

Servicios móviles

EMPRESA	Portales de Internet accesibles	Contratos accesibles publicados	Tarifas accesibles publicadas	Catálogo de equipos terminales accesibles	Cuenta con una sección dirigida a Las Personas con Discapacidad en su página web	Centros de atención accesibles	Documentos accesibles en centros de atención	Acciones de capacitación que les permiten contar con personal de atención al público capacitado para atender a los usuarios con discapacidad	Alternativas para la suscripción de documentos para personas con discapacidad	Mecanismos para que los usuarios con discapacidad realicen trámites a distancia	Medidas adicionales a favor de los usuarios con discapacidad	Puntos Totales
	20	15	15	10	5	10	5	5	5	5	5	
WiMo	17.5	15	15	n/a	5	n/a	n/a	0	5	5	0	86.0
Bueno Cell	15.6	15	15	n/a	0	n/a	n/a	5	5	5	0	83.3
AT&T	16.6	15	0	10	5	10	5	5	5	5	5	81.6
Telcel	17.5	5	15	10	0	10	5	5	5	5	0	77.5
Movistar	14.9	15	0	10	0	10	5	5	5	5	5	74.9
Weex	17.9	5	15	n/a	0	n/a	n/a	5	5	5	0	72.7
Yobi Telecom	14.8	15	0	n/a	5	n/a	n/a	5	5	5	0	68.5
Newww	14.4	0	0	10	0	10	5	5	5	5	5	59.4
Addinteli	14.9	0	15	n/a	0	n/a	n/a	0	5	5	0	54.9
FreedomPop	15.3	15	0	n/a	0	0	5	0	5	5	0	49.9
Flash Mobile	14.9	0	0	n/a	0	n/a	n/a	5	5	5	0	41.2
Simpatí	15.0	0	0	n/a	0	0	5	5	5	5	0	38.5
Vasanta	13.7	0	0	n/a	0	0	5	5	5	5	0	37.1
Toka Móvil	8.9	0	0	n/a	5	n/a	n/a	0	5	5	0	32.8
Telmovil	12.8	0	0	n/a	0	n/a	n/a	0	5	5	0	31.4
Oui	12.4	0	0	n/a	0	n/a	n/a	0	5	5	0	30.8
Rincel	11.0	0	0	n/a	0	n/a	n/a	0	5	5	0	28.9
Diri Móvil	10.8	0	0	n/a	0	n/a	n/a	0	5	5	0	28.6

Servicios fijos

EMPRESA	Portales de Internet accesibles	Contratos accesibles publicados	Tarifas accesibles publicadas	Catálogo de equipos terminales accesibles	Cuenta con una sección dirigida a las Personas con Discapacidad en su página web	Centros de atención accesibles	Documentos accesibles en centros de atención	Acciones de capacitación que les permiten contar con personal de atención al público capacitado para atender a los usuarios con discapacidad	Alternativas para la suscripción de documentos para personas con discapacidad	Mecanismos para que los usuarios con discapacidad realicen trámites a distancia	Medidas adicionales a favor de los usuarios con discapacidad	Puntos Totales
	20.0	15	15	10	5	10	5	5	5	5	5	
Telmex	16.0	15	15	10	0	10	5	5	5	5	0	86.0
Telnor	15.8	15	15	10	0	10	5	5	5	5	0	85.8
Dish	17.3	15	15	n/a	0	n/a	n/a	5	5	5	0	85.6
Izzi	17.9	5	15	n/a	0	10	5	5	5	5	0	74.6
StarTv	15.5	15	15	n/a	0	0	5	5	5	5	0	72.1
Aire Cable	15.5	5	15	n/a	0	10	5	5	5	5	0	72.0
Marcatel	14.0	15	0	n/a	0	n/a	n/a	5	5	5	0	60.5
StarGo	12.8	15	0	n/a	0	n/a	n/a	5	5	5	0	58.8
Wizz Plus	16.1	5	0	n/a	0	10	5	5	5	5	0	56.2
Wizz	16.1	5	0	n/a	0	10	5	5	5	5	0	56.2
Mega Cable	14.7	15	0	n/a	0	10	0	0	5	5	0	54.7
Sara Quiroz Chapa	12.6	0	15	n/a	0	0	5	5	5	5	0	52.3
Hughesnet	12.8	0	15	n/a	0	n/a	n/a	0	5	5	0	52.0
Televera Red	8.6	0	0	10	0	n/a	n/a	5	5	5	5	47.2
Ientc	11.9	0	0	n/a	0	10	5	5	5	5	0	46.1
Bestel	13.9	0	0	n/a	0	n/a	n/a	5	5	5	0	39.8
Sky	12.8	0	0	n/a	0	n/a	n/a	5	5	5	0	38.3
TeleCable Grupo	11.2	0	0	n/a	0	n/a	n/a	5	5	5	0	36.1
Totalplay	11.0	0	0	n/a	0	n/a	n/a	5	5	5	0	35.7
Mediacom	7.3	0	0	n/a	5	0	5	5	5	5	0	35.5
TeleCable Mérida	11.1	0	0	n/a	0	0	5	5	5	5	0	34.2
TeleCable de Campeche	11.0	0	0	n/a	0	0	5	5	5	5	0	34.0
Mcm	9.5	0	0	n/a	0	n/a	n/a	0	5	5	5	33.7
Ravs Cable	9.6	0	0	n/a	0	0	5	5	5	5	0	32.6

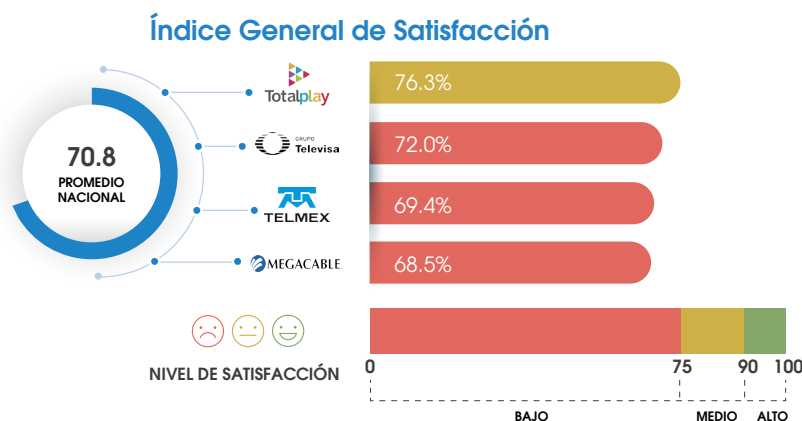
3. Indicadores de Satisfacción de los usuarios de telecomunicaciones (Índices Generales de Satisfacción)¹⁹

La información que a continuación se presenta, corresponde a la publicada a través de la Herramienta Métricas de Satisfacción de Servicios de Telecomunicaciones²⁰ para el periodo del 19 de mayo al 21 de junio de 2022.

Internet fijo

♦ Índice General de satisfacción (IGS)

Total Play es el proveedor que mejor calificación tuvo en el IGS por parte de las personas usuarias del servicio de Internet fijo con 76.3 puntos, este se encuentra por encima del promedio nacional de 70.8 puntos.



Nota. Indicadores medidos en una escala de 0 a 100 puntos.

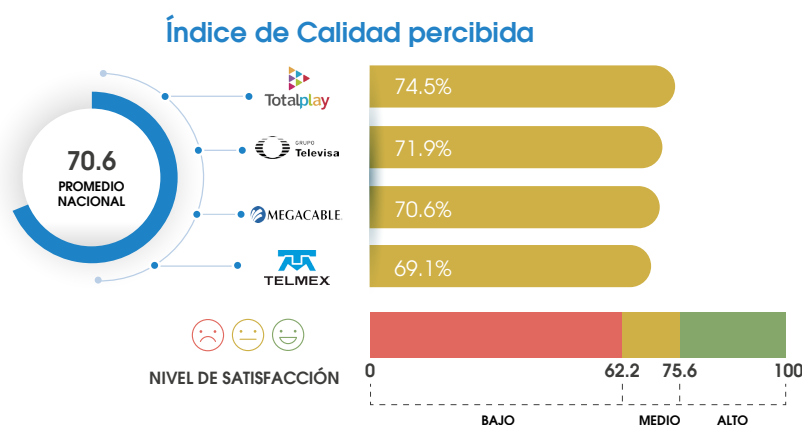
La información de Grupo Televisa incluye las siguientes menciones de los usuarios: Blue Telecom/VeTV/Sky, Cablevisión, Cablemás, Izzi, Telecable y Wizz/Cablecom.

La información de Telmex y Telnor se trabajó de manera conjunta en la encuesta.

Fuente: IFT (2022)

♦ Índice de Calidad percibida

Total Play es el proveedor que mejor calificación tuvo en el Índice de Calidad percibida por parte de las personas usuarias del servicio de Internet fijo con 74.5 puntos, este se encuentra por encima del promedio nacional de 70.6 puntos.



Nota. Indicadores medidos en una escala de 0 a 100 puntos.

La información de Grupo Televisa incluye las siguientes menciones de los usuarios: Blue Telecom/VeTV/Sky, Cablevisión, Cablemás, Izzi, Telecable y Wizz/Cablecom.

La información de Telmex y Telnor se trabajó de manera conjunta en la encuesta.

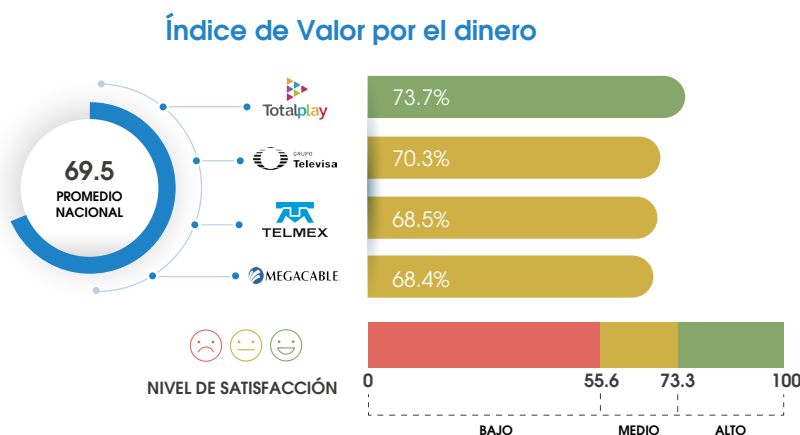
Fuente: IFT (2022)

¹⁹ Es importante señalar que la aplicación de las Encuestas a Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones se compone de tres cuestionarios independientes conforme a lo siguiente: i) Internet fijo y Televisión de paga que consiste en un levantamiento presencial; ii) Telefonía fija que consiste en un levantamiento telefónico a números fijos; y iii) Telefonía móvil y Banda Ancha Móvil que consiste en un levantamiento telefónico a números móviles. Para más información puede consultar: <http://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/encuestas-trimestrales>

²⁰ Disponible en: <https://metricassatisfaccion.ift.org.mx/>

♦ Índice de Valor por el dinero

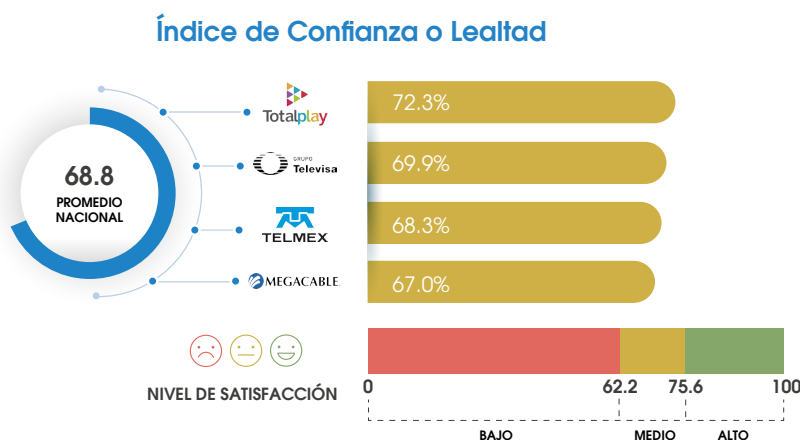
Total Play es el proveedor que mejor calificación tuvo en el Índice de Valor por el dinero por parte de las personas usuarias del servicio de Internet fijo con 73.7 puntos, este se encuentra por encima del promedio nacional de 69.5 puntos.



Nota. Indicadores medidos en una escala de 0 a 100 puntos.
La información de Grupo Televisa incluye las siguientes menciones de los usuarios: Blue Telecom/VeTV/Sky, Cablevisión, Cablemás, Izzi, Telecable y Wizz/Cablecom.
La información de Telmex y Telnor se trabajó de manera conjunta en la encuesta.
Fuente: IFT (2022)

♦ Índice de Confianza o Lealtad

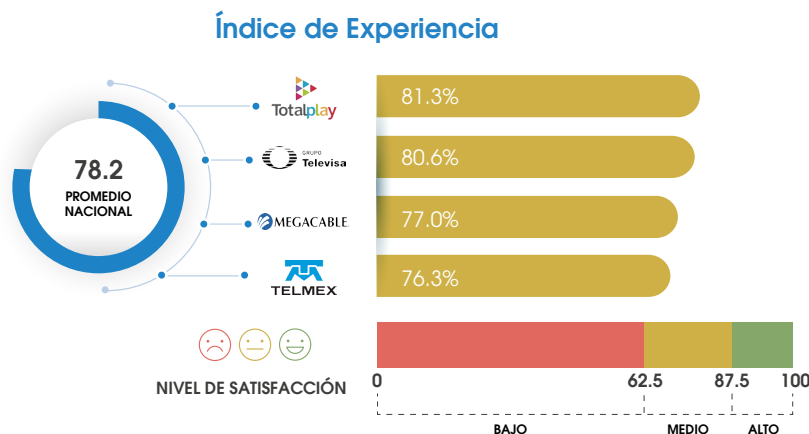
Total Play es el proveedor que mejor calificación tuvo en el Índice de Confianza o Lealtad por parte de las personas usuarias del servicio de Internet fijo con 72.3 puntos, este se encuentra por encima del promedio nacional de 68.8 puntos.



Nota. Indicadores medidos en una escala de 0 a 100 puntos.
La información de Grupo Televisa incluye las siguientes menciones de los usuarios: Blue Telecom/VeTV/Sky, Cablevisión, Cablemás, Izzi, Telecable y Wizz/Cablecom.
La información de Telmex y Telnor se trabajó de manera conjunta en la encuesta.
Fuente: IFT (2022)

♦ Índice de Experiencia

Total Play es el proveedor que mejor calificación tuvo en el Índice de Experiencia por parte de las personas usuarias del servicio de Internet fijo con 81.3 puntos, este se encuentra por encima del promedio nacional de 78.2 puntos.



Nota. Indicadores medidos en una escala de 0 a 100 puntos.

La información de Grupo Televisa incluye las siguientes menciones de los usuarios: Blue Telecom/VeTV/Sky, Cablevisión, Cablemás, Izzi, Telecable y Wizz/Cablecom.

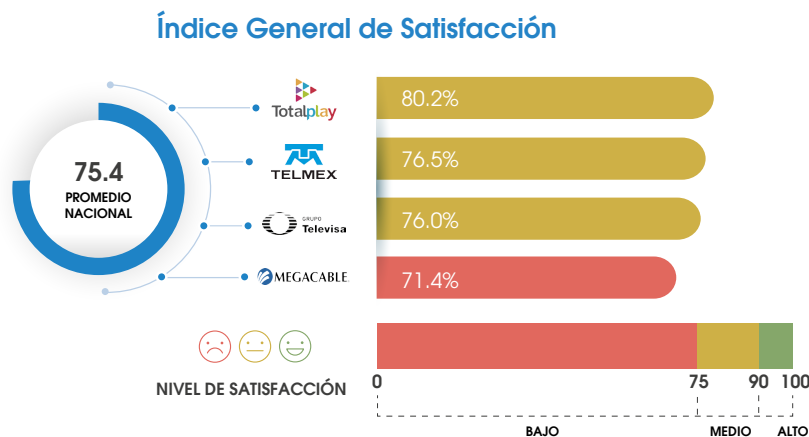
La información de Telmex y Telnor se trabajó de manera conjunta en la encuesta.

Fuente: IFT (2022)

Telefonía fija

♦ Índice General de satisfacción (IGS)

Total Play es el proveedor que mejor calificación tuvo en el IGS por parte de las personas usuarias del servicio de Telefonía fija con 80.2 puntos, este se encuentra por encima del promedio nacional de 75.4 puntos.



Nota. Indicadores medidos en una escala de 0 a 100 puntos.

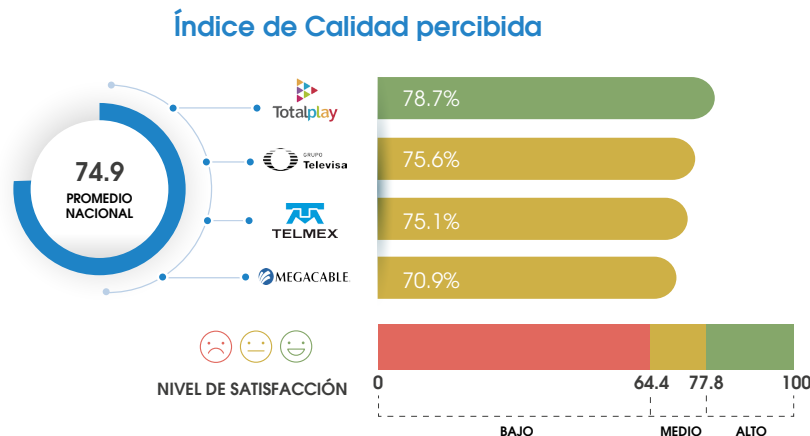
La información de Grupo Televisa incluye las siguientes menciones de los usuarios: Cablemás, Cablevisión, Izzi, Telecable y Wizz/Cablecom.

La información de Telmex y Telnor se trabajó de manera conjunta en la encuesta

Fuente: IFT (2022)

♦ Índice de Calidad percibida

Total Play es el proveedor que mejor calificación tuvo en el Índice de Calidad percibida por parte de las personas usuarias del servicio de Telefonía fija con 78.7 puntos, este se encuentra por encima del promedio nacional de 74.9 puntos.



Nota. Indicadores medidos en una escala de 0 a 100 puntos.

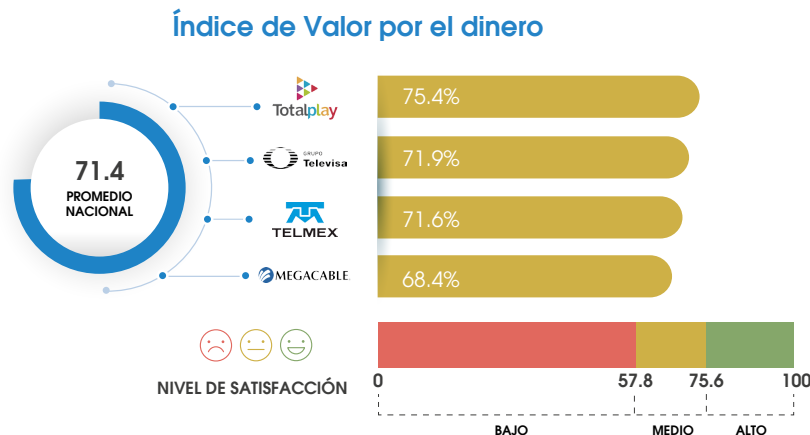
La información de Grupo Televisa incluye las siguientes menciones de los usuarios: Cablemás, Cablevisión, Izzi, Telecable y Wizz/Cablecom.

La información de Telmex y Telnor se trabajó de manera conjunta en la encuesta

Fuente: IFT (2022)

♦ Índice de Valor por el dinero

Total Play es el proveedor que mejor calificación tuvo en el Índice de Valor por el dinero por parte de las personas usuarias del servicio de Telefonía fija con 75.4 puntos, este se encuentra por encima del promedio nacional de 71.4 puntos.



Nota. Indicadores medidos en una escala de 0 a 100 puntos.

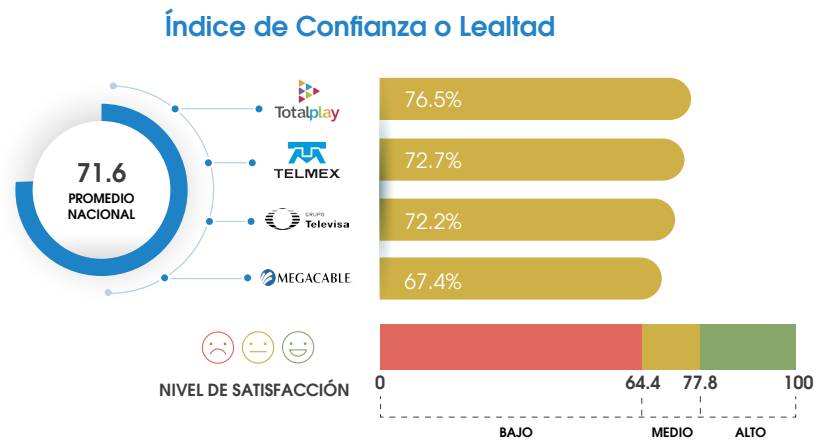
La información de Grupo Televisa incluye las siguientes menciones de los usuarios: Cablemás, Cablevisión, Izzi, Telecable y Wizz/Cablecom.

La información de Telmex y Telnor se trabajó de manera conjunta en la encuesta

Fuente: IFT (2022)

♦ Índice de Confianza o Lealtad

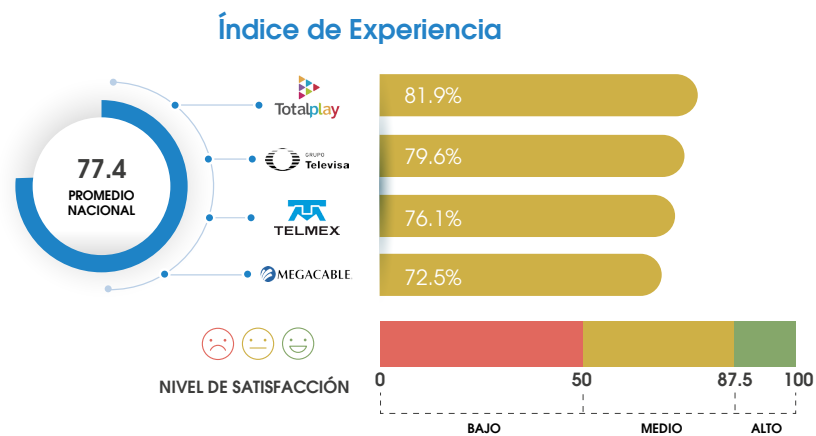
Total Play es el proveedor que mejor calificación tuvo en el **Índice de Confianza o Lealtad** por parte de las personas usuarias del servicio de **Telefonía fija con 76.5 puntos**, este se encuentra por encima del promedio nacional de 71.6 puntos.



Nota. Indicadores medidos en una escala de 0 a 100 puntos.
La información de Grupo Televisa incluye las siguientes menciones de los usuarios: Cablemás, Cablevisión, Izzi, Telecable y Wizz/Cablecom.
La información de Telmex y Telnor se trabajó de manera conjunta en la encuesta
Fuente: IFT (2022)

♦ Índice de Experiencia

Total Play es el proveedor que mejor calificación tuvo en el **Índice de Experiencia** por parte de las personas usuarias del servicio de **Telefonía fija con 81.9 puntos**, este se encuentra por encima del promedio nacional de 77.4 puntos.

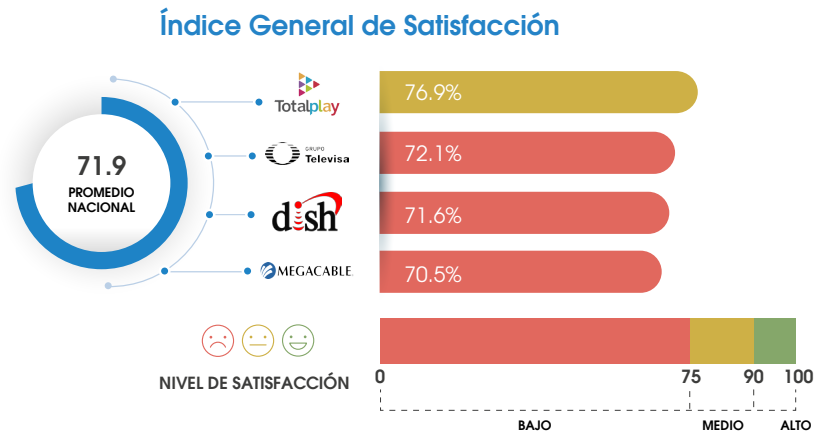


Nota. Indicadores medidos en una escala de 0 a 100 puntos.
La información de Grupo Televisa incluye las siguientes menciones de los usuarios: Cablemás, Cablevisión, Izzi, Telecable y Wizz/Cablecom.
La información de Telmex y Telnor se trabajó de manera conjunta en la encuesta
Fuente: IFT (2022)

Televisión de paga

• Índice General de satisfacción (IGS)

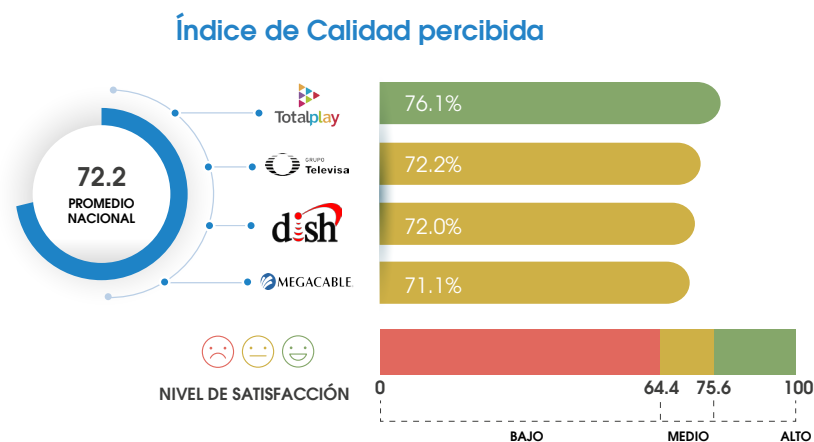
Total Play es el proveedor que mejor calificación tuvo en el IGS por parte de las personas usuarias del servicio de Televisión de paga con 76.9 puntos, este se encuentra por encima del promedio nacional de 71.9 puntos.



Nota. Indicadores medidos en una escala de 0 a 100 puntos.
La información de Grupo Televisa incluye las siguientes menciones de los usuarios: Cablemás, Cablevisión, Izzi, Telecable, VeTV/Sky y Wizz/Cablecom.
Fuente: IFT (2022)

• Índice de Calidad percibida

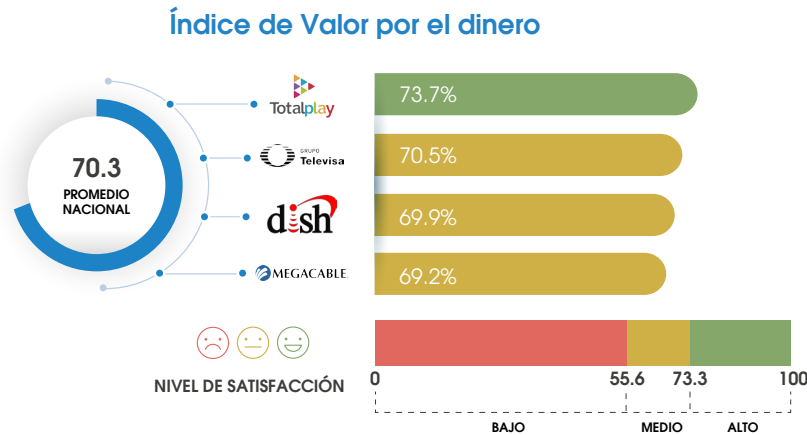
Total Play es el proveedor que mejor calificación tuvo en el Índice de Calidad percibida por parte de las personas usuarias del servicio de Televisión de paga con 76.1 puntos, este se encuentra por encima del promedio nacional de 72.2 puntos.



Nota. Indicadores medidos en una escala de 0 a 100 puntos.
La información de Grupo Televisa incluye las siguientes menciones de los usuarios: Cablemás, Cablevisión, Izzi, Telecable, VeTV/Sky y Wizz/Cablecom.
Fuente: IFT (2022)

♦ Índice de Valor por el dinero

Total Play es el proveedor que mejor calificación tuvo en el **Índice de Valor por el dinero** por parte de las personas usuarias del servicio de **Televisión de paga con 73.7 puntos**, este se encuentra por encima del promedio nacional de 70.3 puntos.



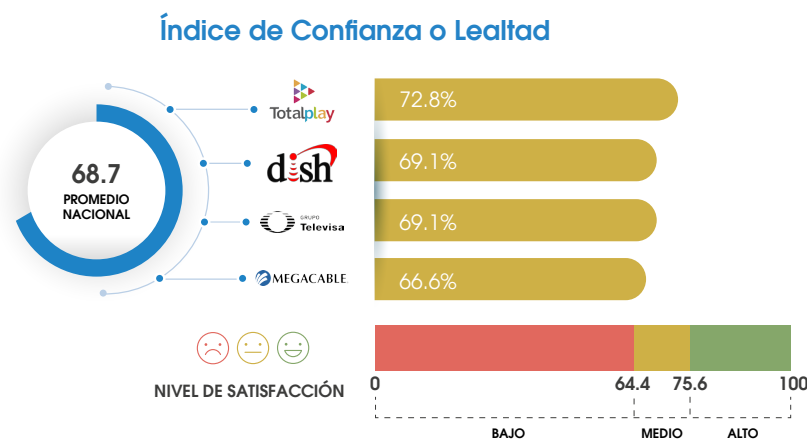
Nota. Indicadores medidos en una escala de 0 a 100 puntos.

La información de Grupo Televisa incluye las siguientes menciones de los usuarios: Cablemás, Cablevisión, Izzi, Telecable, VeTV/Sky y Wizz/Cablecom.

Fuente: IFT (2022)

♦ Índice de Confianza o Lealtad

Total Play es el proveedor que mejor calificación tuvo en el **Índice de Confianza o Lealtad** por parte de las personas usuarias del servicio de **Televisión de paga con 72.8 puntos**, este se encuentra por encima del promedio nacional de 68.7 puntos.



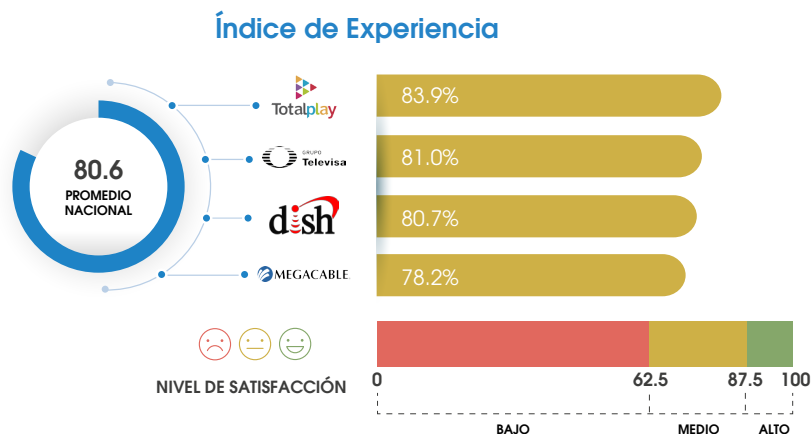
Nota. Indicadores medidos en una escala de 0 a 100 puntos.

La información de Grupo Televisa incluye las siguientes menciones de los usuarios: Cablemás, Cablevisión, Izzi, Telecable, VeTV/Sky y Wizz/Cablecom.

Fuente: IFT (2022)

♦ Índice de Experiencia

Total Play es el proveedor que mejor calificación tuvo en el Índice de Experiencia por parte de las personas usuarias del servicio de Televisión de paga con 83.9 puntos, este se encuentra por encima del promedio nacional de 80.6 puntos.



Nota. Indicadores medidos en una escala de 0 a 100 puntos.

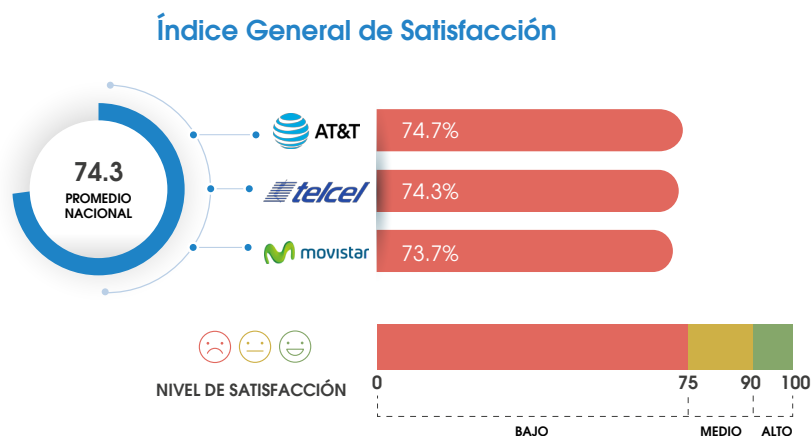
La información de Grupo Televisa incluye las siguientes menciones de los usuarios: Cablemás, Cablevisión, Izzi, Telicable, VeTV/Sky y Wizz/Cablecom.

Fuente: IFT (2022)

Telefonía Móvil

♦ Índice General de satisfacción (IGS)

AT&T es el proveedor que mejor calificación tuvo en el IGS por parte de las personas usuarias del servicio de Telefonía móvil con 74.7 puntos, este se encuentra por encima del promedio nacional de 74.3 puntos.



Nota. Indicadores medidos en una escala de 0 a 100 puntos.

La información se presenta sin diferenciar por modalidad de contratación: prepago y pospago.

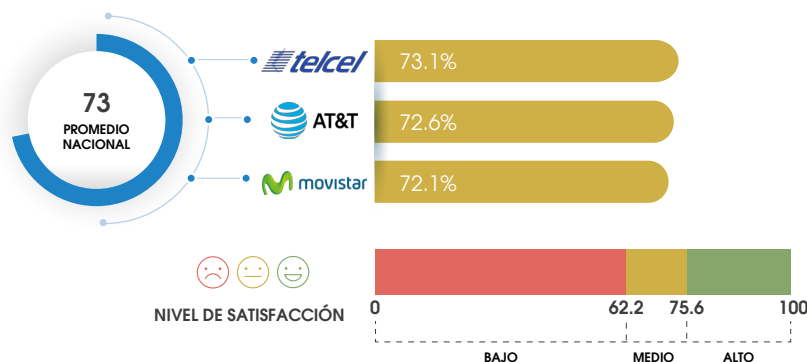
La información de AT&T incluye las siguientes menciones de los usuarios: AT&T, lusacell, Nextel y Unefon.

Fuente: IFT (2022)

♦ Índice de Calidad percibida

Telcel es el proveedor que mejor calificación tuvo en el **Índice de Calidad percibida** por parte de las personas usuarias del servicio de **Telefonía móvil con 73.1 puntos**, este se encuentra por encima del promedio nacional de 73 puntos.

Índice de Calidad percibida



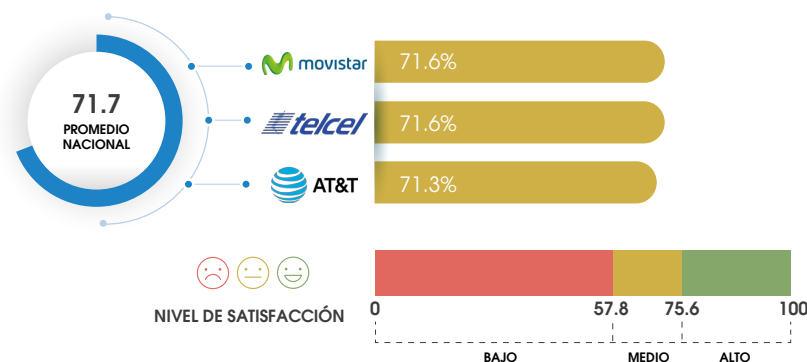
Nota. Indicadores medidos en una escala de 0 a 100 puntos.

La información se presenta sin diferenciar por modalidad de contratación: prepago y pospago.
La información de AT&T incluye las siguientes menciones de los usuarios: AT&T, Iusacell, Nextel y Unefón.
Fuente: IFT (2022)

♦ Índice de Valor por el dinero

Movistar y Telcel son los proveedores que mejores calificaciones tuvieron en el **Índice de Valor por el dinero** por parte de las personas usuarias del servicio de **Telefonía móvil con 71.6 puntos**, estos se encuentran por debajo del promedio nacional de 71.7 puntos.

Índice de Valor por el dinero



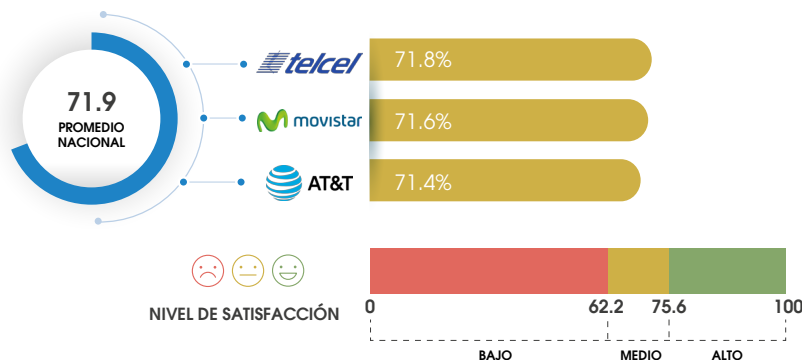
Nota. Indicadores medidos en una escala de 0 a 100 puntos.

La información se presenta sin diferenciar por modalidad de contratación: prepago y pospago.
La información de AT&T incluye las siguientes menciones de los usuarios: AT&T, Iusacell, Nextel y Unefón.
Fuente: IFT (2022)

♦ Índice de Confianza o Lealtad

Telcel es el proveedor que mejor calificación tuvo en el **Índice de Confianza o Lealtad** por parte de las personas usuarias del servicio de **Telefonía móvil con 71.8 puntos**, este se encuentra por debajo del promedio nacional de 71.9 puntos.

Índice de Confianza o Lealtad



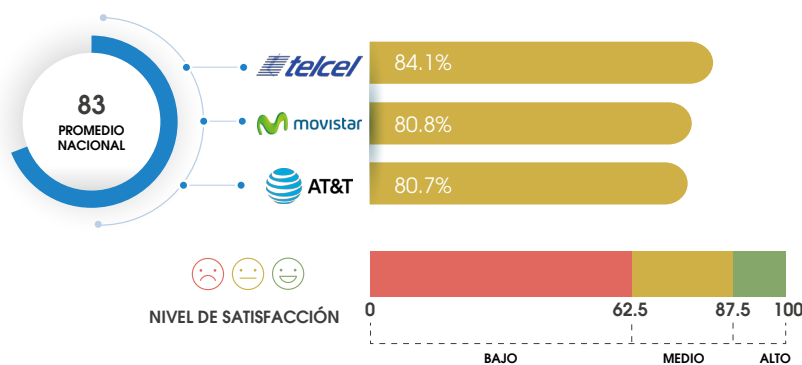
Nota. Indicadores medidos en una escala de 0 a 100 puntos.

La información se presenta sin diferenciar por modalidad de contratación: prepago y postpago.
La información de AT&T incluye las siguientes menciones de los usuarios: AT&T, Iusacell, Nextel y Unefón.
Fuente: IFT (2022)

♦ Índice de Experiencia

Telcel es el proveedor que mejor calificación tuvo en el **Índice de Experiencia** por parte de las personas usuarias del servicio de **Telefonía móvil con 84.1 puntos**, este se encuentra por encima del promedio nacional de 83 puntos.

Índice de Experiencia



Nota. Indicadores medidos en una escala de 0 a 100 puntos.

La información se presenta sin diferenciar por modalidad de contratación: prepago y postpago.
La información de AT&T incluye las siguientes menciones de los usuarios: AT&T, Iusacell, Nextel y Unefón.
Fuente: IFT (2022)

Consideraciones metodológicas de la estratificación de los niveles de satisfacción por el método de Dalenius-Hodges²¹

El análisis de indicadores de satisfacción por el método de estratificación multivariada de mínima varianza de Dalenius-Hodges, que consiste en la formación de estratos de manera no subjetiva, con la finalidad de mostrar las calificaciones que dan los usuarios al IGS y a los Índices de satisfacción en tres grupos: nivel de satisfacción alto, medio y bajo.

El método de Dalenius-Hodges permite crear intervalos o estratos de forma tal que la varianza dentro de los estratos sea mínima y la varianza entre estratos sea máxima. En otras palabras, los estratos obtenidos con este método son lo más homogéneos posible.

Es importante mencionar que diferentes instituciones nacionales como el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL), el Consejo Nacional de Población (CONAPO) y el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) utilizan esta técnica para crear estratos. Asimismo, la estratificación de los niveles de satisfacción es una práctica internacional, la Comisión de Regulación de Colombia (CRC), órgano regulador de telecomunicaciones de Colombia define estratificaciones para segmentar los niveles de satisfacción de los usuarios.

A continuación, se muestra el procedimiento para dividir el rango de la variable en m estratos mediante este método cuando se cuenta con datos $x=(x_1, \dots, x_n)$.

- Ordenar la muestra de forma ascendente. Supongamos que $x_1 \leq x_2 \leq \dots \leq x_n$.
- Agrupar x en J clases, donde $J = \min \{10xm, n\}$. Es decir, si el número de estratos que se requiere multiplicado por 10 es más grande que el total de datos, entonces se inicia con tantas clases como datos.
Donde:

J = número de clases
 m = número de estratificaciones
 n = número de observaciones

- Calcular los límites inferior I y superior L de cada clase o intervalo utilizando:

$$\lim I_k = \min\{x_{(0)}\} + (k-1) * \frac{\max\{x_{(0)}\} - \min\{x_{(0)}\}}{J}$$

$$\lim L_k = \min\{x_{(0)}\} + (k) * \frac{\max\{x_{(0)}\} - \min\{x_{(0)}\}}{J}$$

Los intervalos $(I_k, L_k]$ se toman abiertos por la izquierda y cerrados por la derecha, excepto para el primer intervalo en el cual se toma cerrado por los dos lados. Donde k representa la clase o el número de elementos en la clase.

- Utilizando los intervalos anteriores, se debe calcular la frecuencia $f_i, i=1, \dots, J$ de datos en cada uno de los intervalos.
- Calcular $\sqrt{f_i}$ para $i=1, \dots, J$.
- Calcular el acumulado de la raíz de la frecuencia para cada clase

$$c_i = \sum_{i=1}^i \sqrt{f_i} \quad (i=1, \dots, J)$$

²¹ De acuerdo con la nota técnica del Sistema para la Consulta de Información Censal 2010 (SCINCE) del INEGI: "El objetivo de la estratificación multivariada es resumir la información de todas las variables que se incluyen en el análisis, en una medida unidimensional que permita clasificar las observaciones en grupos homogéneos internamente y disímiles entre sí". Para más información puede consultar: <http://gaia.inegi.org.mx/scince2/documentos/scince/fichaTecnica.pdf>

g) Calcular Q

$$Q = \frac{1}{m} C_j$$

h) Los puntos de corte corresponden a las clases en las que el acumulado de la raíz de la frecuencia da los valores $Q, 2Q, 3Q, \dots, (m-1)Q$. Si el valor de Q , queda entre dos clases entonces se toma la más cerca a este valor. Los límites inferior y superior de los intervalos estarían dados por los calculados en el paso c para las clases contenidas en ese intervalo.

Una ventaja de este método es que toma en cuenta la distribución de los datos agrupándolos con los más parecidos entre sí y diferenciándolos de los demás.

Con base en los resultados obtenidos por el método de Dalenius-Hodges, a continuación, se muestra la distribución de los datos por servicio y estrato:

Distribución de estratos de los niveles de satisfacción por el método Dalenius-Hodges, por servicio

Índice	Estrato	Internet fijo	Telefonía fija	Televisión de paga	Telefonía móvil
Índice General de Satisfacción	Bajo	[0, 25, 50,75)	[0, 25, 50,75)	[0, 25, 50,75)	[0, 25, 50,75)
	Medio	[75-90)	[75-90)	[75-90)	[75-90)
	Alto	[90, 100]	[90, 100]	[90, 100]	[90, 100]
Índice de Calidad percibida	Bajo	[0, 62.2)	[0, 64.4)	[0, 64.4)	[0, 62.2)
	Medio	[62.2, 75.6)	[64.4, 77.8)	[64.4, 75.6)	[62.2, 75.6)
	Alto	[75.6, 100]	[77.8, 100]	[75.6, 100]	[75.6, 100]
Índice de Valor por el dinero	Bajo	[0, 55.6)	[0, 57.8)	[0, 55.6)	[0, 57.8)
	Medio	[55.6, 73.3)	[57.8, 75.6)	[55.6, 73.3)	[57.8, 75.6)
	Alto	[73.3, 100]	[75.6, 100]	[73.3, 100]	[75.6, 100]
Índice de Confianza o Lealtad	Bajo	[0, 62.2)	[0, 64.4)	[0, 64.4)	[0, 62.2)
	Medio	[62.2, 75.6)	[64.4, 77.8)	[64.4, 75.6)	[62.2, 75.6)
	Alto	[75.6, 100]	[77.8, 100]	[75.6, 100]	[75.6, 100]
Índice de Experiencia	Bajo	[0, 62.5)	[0, 50)	[0, 62.5)	[0, 62.5)
	Medio	[62.5, 87.5)	[50, 87.5)	[62.5, 87.5)	[62.5, 87.5)
	Alto	[87.5, 100]	[87.5, 100]	[87.5, 100]	[87.5, 100]

Nota. Indicadores medidos en una escala de 0 a 100 puntos.
Fuente: IFT (2022)

SEXTA. GANADORES

De lo anterior, se desprende que las siguientes empresas resultaron las ganadoras del Reconocimiento a las Buenas Prácticas de la Industria de Telecomunicaciones al obtener el mejor puntaje:

1. Atención de inconformidades

Servicios móviles

Las empresas **Movistar** y **Yobi** empataron con 90 puntos en total, los puntajes se integraron conforme a lo siguiente:

Empresa	Tiempo de atención	Folios calificados satisfechos	Folios calificados como insatisfechos	Folios no atendidos (cerrados por el Instituto)	Inconformidades asignadas a la PROFECO	Porcentaje de atención	Puntos totales
Movistar	15	10	15	15	15	20	90
Yobi	15	10	15	15	15	20	90

Servicios fijos

La empresa **Telnor** obtuvo 86 puntos en total, el mejor puntaje que se integró conforme a lo siguiente:

Empresa	Tiempo de atención	Folios calificados satisfechos	Folios calificados como insatisfechos	Folios no atendidos (cerrados por el Instituto)	Inconformidades asignadas a la PROFECO	Porcentaje de atención	Puntos totales
Telnor	20	6	10	15	15	20	86

2. Implementación de mecanismos de accesibilidad

Servicios móviles

Empresa	Puntos obtenidos
WiMo	86.0

Servicios fijos

Empresa	Puntos obtenidos
Telmex	86.0

3. Indicadores de Satisfacción de los usuarios de telecomunicaciones

Servicios móviles

Empresa	Índice General de Satisfacción
AT&T	74.7

Servicios fijos

Empresa	Servicio	Índice General de Satisfacción
TOTAL PLAY	Internet fijo	76.3
	Telefonía fija	80.2
	Televisión de paga	76.9

Nota: Cabe señalar que de los proveedores analizados para los servicios fijos (Internet fijo, Telefonía fija y Televisión de paga), Total Play fue el que obtuvo las mayores puntuaciones en cada uno de ellos.

RECONOCIMIENTO A LAS BUENAS PRÁCTICAS

DE LA INDUSTRIA DE TELECOMUNICACIONES



Instituto Federal de Telecomunicaciones
Insurgentes Sur #1143 Col. Nochebuena
Demarcación Territorial Benito Juárez
C.P. 03720 Ciudad de México
Tel: 55 50154000 / 800 2000 120
www.ift.org.mx

