

Segundo informe estadístico trimestral Soy Usuario 2025

SEGUNDO INFORME ESTADÍSTICO TRIMESTRAL SOY USUARIO, 2025

Índice

Presentación

Resultados

A.- Datos generales.....	Pág. 4
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.- Atención por empresa.....	Pág. 9
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.	
C.- Satisfacción de las personas usuarias.....	Pág.21
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.	
4.- Recomendación del sistema.	
D.- Atención de folios del trimestre anterior.....	Pág.23
1.- Atención de folios en proceso, trimestre anterior.	

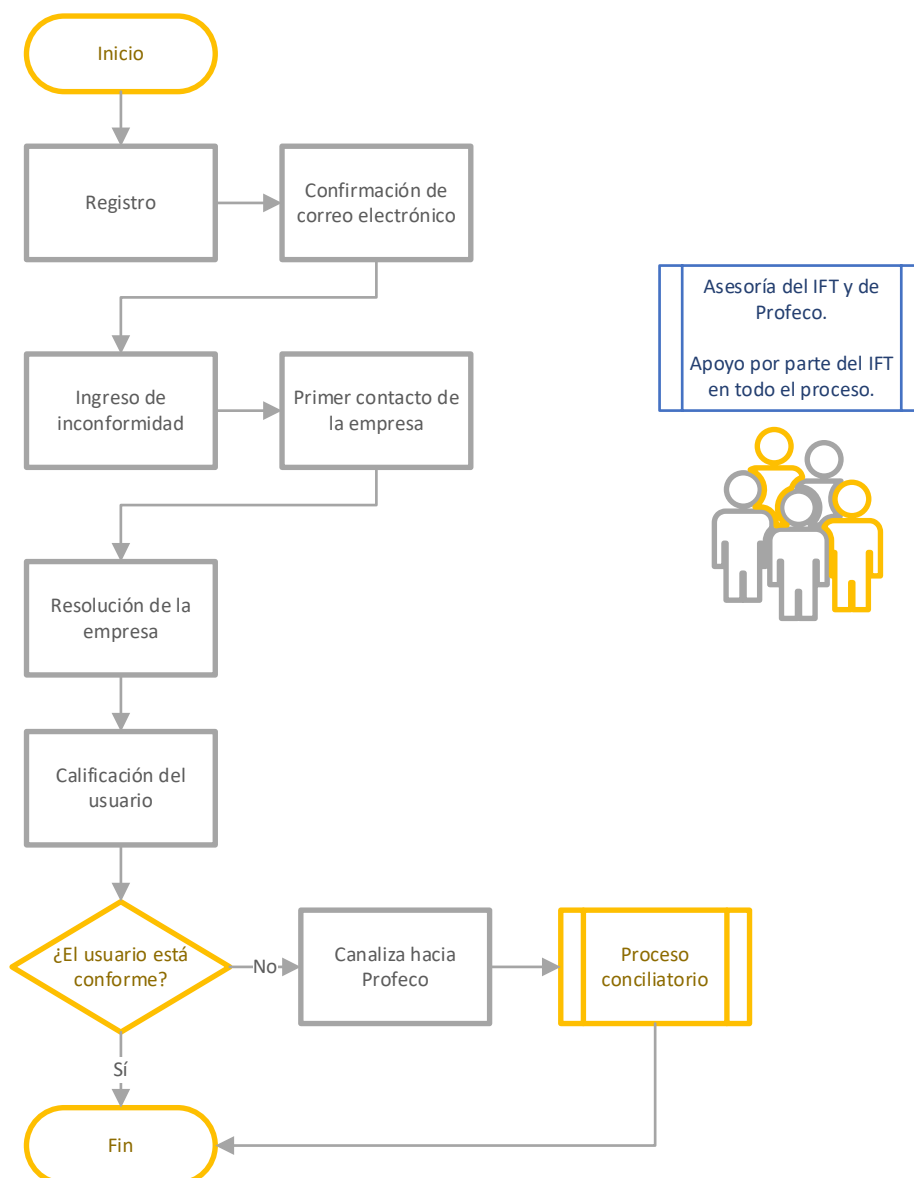
Metodología

Presentación

La Dirección de Atención al Usuario, adscrita a la Coordinación General de Política del Usuario, pone a disposición el Segundo 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 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.

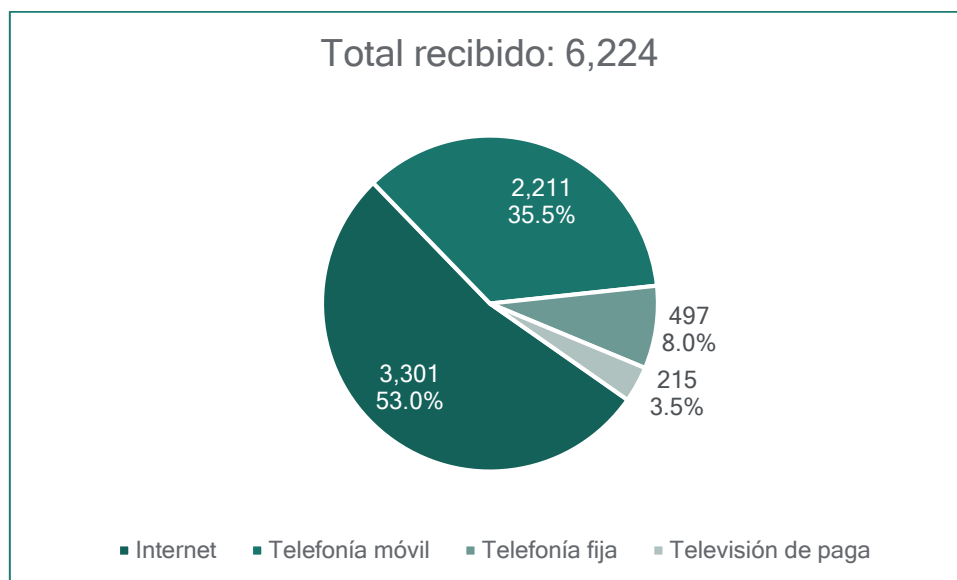


Gráfico 1.

2.- Estatus de inconformidades.

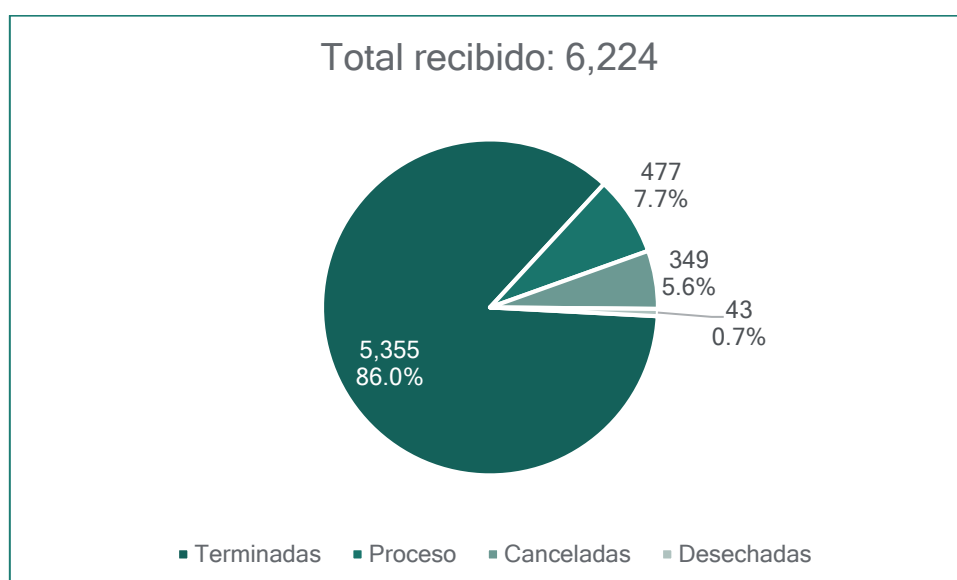


Gráfico 2.

3.- Tipos de problemáticas reportadas.

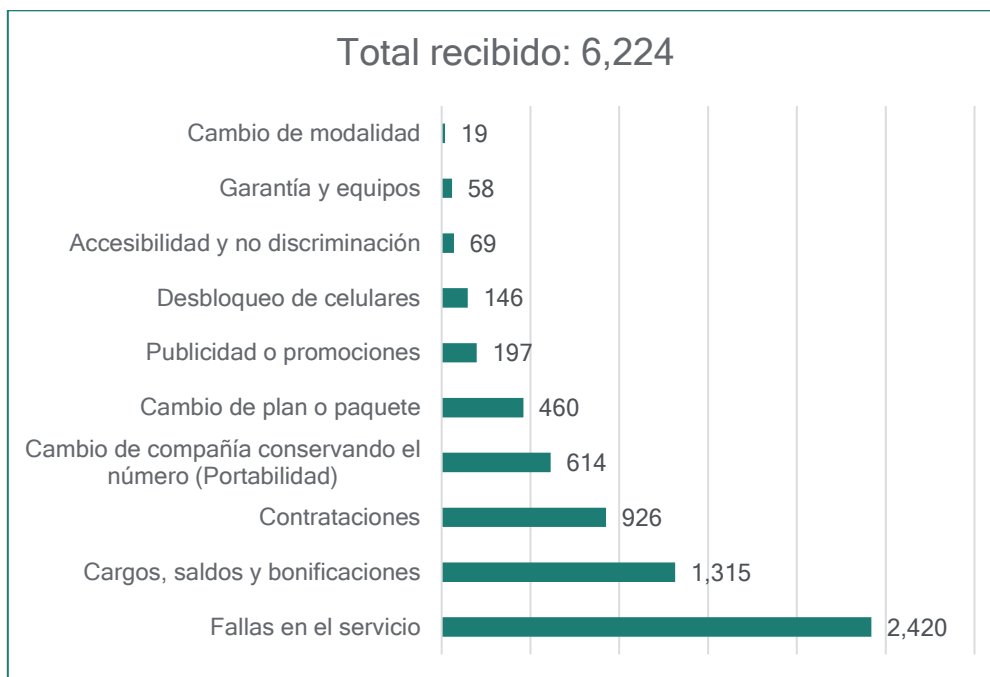


Gráfico 3.

3.1.- Motivos más reportados.

Motivo	Inconformidades
Deficiencia en la prestación del servicio	1,036
Falta de señal	1,020
Imposibilidad para realizar/recibir llamadas	140
No recibo la velocidad contratada	132
Sin señal en cobertura ofrecida por la empresa	67
Imposibilidad para enviar/recibir mensajes	16
Falta de disponibilidad de los servicios de emergencia	6
Imposibilidad para usar el servicio desde el extranjero	2
Falla del equipo	1
Total	2,420

Tabla 1.

4.- Inconformidades por estado.

Estado	Inconformidades
Ciudad de México	1,183
Estado de México	1,168
Jalisco	642
Nuevo León	425
Veracruz	285
Querétaro	243
Puebla	221
Guangajuato	191
Tamaulipas	149

Estado	Inconformidades
Sonora	92
Yucatán	90
Guerrero	90
Michoacán	90
Oaxaca	80
Aguascalientes	80
Quintana Roo	79
Chiapas	64
Colima	52

Coahuila	135
Chihuahua	135
Sinaloa	106
Baja California	105
Hidalgo	104
San Luis Potosí	101
Morelos	101

Nayarit	44
Durango	42
Tabasco	42
Tlaxcala	28
Campeche	22
Baja California Sur	18
Zacatecas	17

Tabla 2.

4.1.- Inconformidades por cada 100,000 pobladores.

Estado	Inconformidades	Población	Inconformidades por cada 100,000 pobladores
Ciudad de México	1,183	9,209,944	12.84
Querétaro	243	2,368,467	10.26
Jalisco	642	8,348,151	7.69
Nuevo León	425	5,784,442	7.35
Colima	52	731,391	7.11
Estado de México	1,168	16,992,418	6.87
Aguascalientes	80	1,425,607	5.61
Morelos	101	1,971,520	5.12
Coahuila de Zaragoza	135	3,146,771	4.29
Quintana Roo	79	1,857,985	4.25
Tamaulipas	149	3,527,735	4.22
Yucatán	90	2,320,898	3.88
Chihuahua	135	3,741,869	3.61
San Luis Potosí	101	2,822,255	3.58
Nayarit	44	1,235,456	3.56
Veracruz	285	8,062,579	3.53
Sinaloa	106	3,026,943	3.50
Hidalgo	104	3,082,841	3.37
Puebla	221	6,583,278	3.36
Sonora	92	2,944,840	3.12
Guanajuato	191	6,166,934	3.10
Baja California	105	3,769,020	2.79
Guerrero	90	3,540,685	2.54
Campeche	22	928,363	2.37
Durango	42	1,832,650	2.29
Baja California Sur	18	798,447	2.25
Tlaxcala	28	1,342,977	2.08
Oaxaca	80	4,132,148	1.94
Michoacán de Ocampo	90	4,748,846	1.90
Tabasco	42	2,402,598	1.75

Chiapas	64	5,543,828	1.15
Zacatecas	17	1,622,138	1.05

Tabla 3.

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

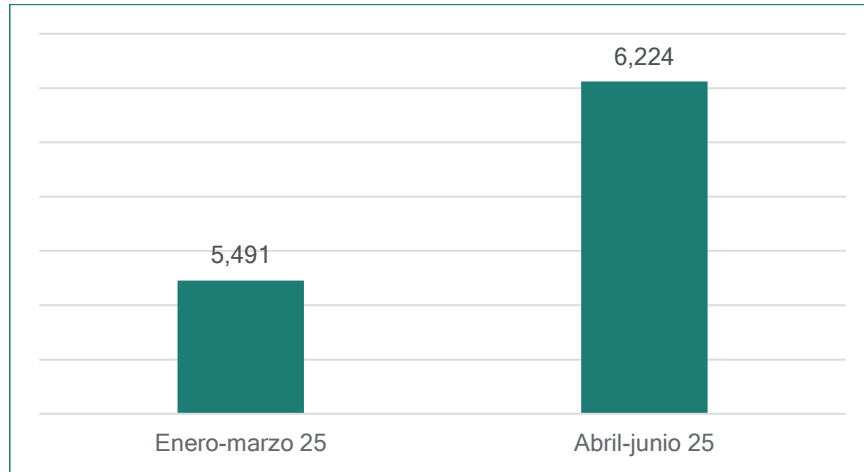


Gráfico 4.

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

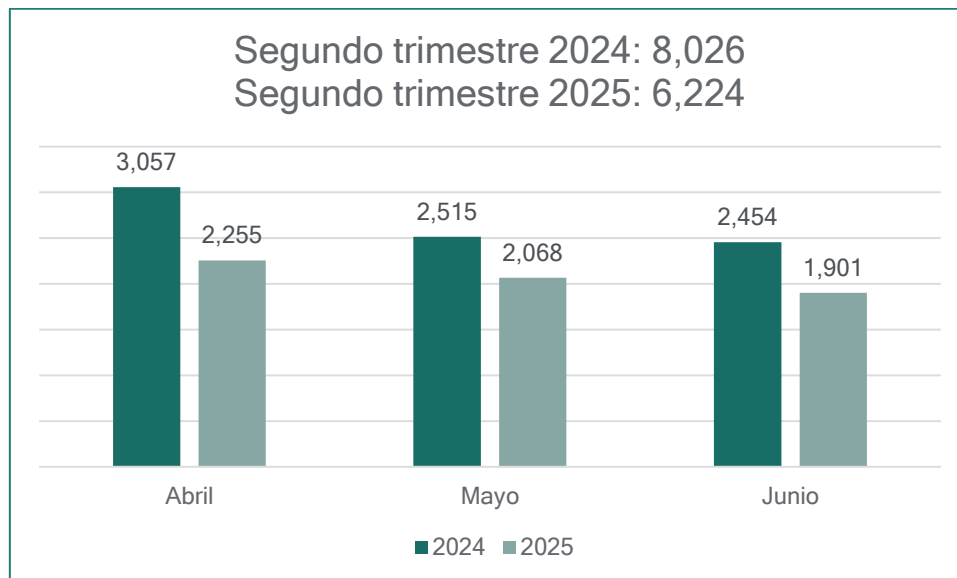


Gráfico 5

Hallazgos:

- En el trimestre reportado se recibieron 6,224 inconformidades, de las cuales, el 53.0% corresponden a problemáticas con el servicio de internet, el 35.5% de telefonía móvil, el 8.0% a telefonía fija y el 3.5% a televisión de paga.
- En cuanto al estatus de las inconformidades, el 86.0% de los casos tuvieron una atención por parte de los proveedores, el 7.7% se encuentran en proceso de resolución, el 5.6% se cancelaron por duplicidad o a petición de las personas interesadas y el 0.7% corresponden a casos desechados por falta de seguimiento de las personas usuarias.
- El 38.8% 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 (primero de 2025), se identificó un aumento del 13.3% en el número de inconformidades recibidas en el periodo reportado.
- En el periodo que se reporta se presenta una reducción del 22.5% en el número de inconformidades recibidas, respecto del segundo trimestre del año 2025.

B.- Atención por empresa

1.- Inconformidades por empresa.

Proveedor	Inconformidades	Proveedor	Inconformidades
Telmex	1,714	Startv	2
Totalplay	1,347	Axtel	2
Telcel	1,027	Wikonectia	2
Megacable	511	Cable Visión Regional	2
Movistar	343	Comunícalo	2
AT&T	334	Oxio Mobile	2
Izzi	322	Alestra	2
Bait	212	Red Blakk	2
Virgin Mobile	82	Mobig	2
Freedompop	41	Vasanta	1
Diri	30	IENTC	1
Totalplay Empresarial	29	Eii Telecom	1
CFE Telecomunicaciones e Internet para Todos	26	Interphonet Networks	1
Sky	26	Eni Networks	1
Newww	21	Red Potencia	1
Telnor	15	Yo México	1
Netwey	13	Todotelco	1
Oui	12	Móvil para todos	1
Dish	11	Inbtel	1
Axios Mobile	10	Telgen	1
Wim es como quieres	9	Unet Telecom	1
Dalefon	8	Flash Mobile	1
Bromóvil	6	Comunicaciones Green	1
Weex	5	Net2phone	1
Blue Telecom	5	Riagatech	1
Starlink satellite	4	Addinteli	1
Telmóvil	3	Megamobile	1
Mexfon	3	Terared	1
Rincel	3	Mover-T Móvil	1
Mimóvil	3	Atención al Usuario IFT	11

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	399	Mexfon	3
Totalplay	266	Totalplay Empresarial	2
Telcel	178	Weex	2
Izzi	66	Starlink Satellite	2
Movistar	61	Axtel	1
AT&T	66	Oui	1
Bait	35	Vasanta	1
Virgin Mobile	34	Yo Mexico	1
Megacable	23	Alestra	1
Diri	7	Atención al Usuario IFT	1
Freedompop	6	Blue Telecom	1
Newww	6	Axios Mobile	1
Sky	6	Telmóvil	1
Dish	4	Bromóvil	1
Wim es como quieres	3	Mimóvil	1
CFE Telecomunicaciones e Internet para Todos	3		
Total	1,183		

Tabla 5.

Querétaro			
Megacable	108	Izzi	4
Telcel	38	Diri	2
Telmex	34	Flash Mobile	1
Totalplay	20	CFE Telecomunicaciones e Internet para Todos	1
Bait	10	Sky	1
AT&T	10	Virgin Mobile	1
Movistar	7	Startv	1
Freedompop	4	Bromóvil	1
Total	243		

Tabla 6.

Jalisco			
Totalplay	157	Axios Mobile	2
Telmex	147	Virgin Mobile	2
Megacable	129	Newww	2
Telcel	105	Sky	1
Movistar	35	Riagatech	1
Bait	15	Atención al Usuario IFT	1
AT&T	19	Weex	1
Izzi	9	Unet Telecom	1
Totalplay Empresarial	4	Dish	1
Freedompop	3	Eii Telecom	1
CFE Telecomunicaciones e Internet para Todos	2	Red Potencia	1
Diri	2	Netwey	1
Total	642		

Tabla 7.

3.- Empresas con mayor número de inconformidades.

3.1.- Servicio reportado.

Proveedor	Internet	Telefonía móvil	Telefonía fija	Televisión de paga
Telmex	1,413	0	301	0
Telcel	47	980	0	0
Megacable	407	19	28	57
Totalplay	1,131	0	139	77
AT&T	3	331	0	0
Movistar	3	340	0	0
Izzi	208	55	19	40
Total	3,212	1,725	487	174

Tabla 8.

3.2.- Estatus de inconformidades.

Proveedor	Terminadas	Cerradas IFT	Canceladas	Desechadas	Proceso
Telmex	1,345	42	99	0	228
	78.5%	2.5%	5.8%	0	13.2%
Telcel	916	0	29	4	78
	89.2%	0	2.8%	0.4%	7.6%
Megacable	412	0	38	15	46
	80.5%	0	7.4%	2.9%	9.0%
Totalplay	1,266	0	65	0	16
	94.0%	0	4.8%	0	1.2%
AT&T	290	0	29	0	15
	86.8%	0	8.7%	0	4.5%

Movistar	300	1	19	0	23
	87.5%	0.3%	5.5%	0	6.7%
Izzi	288	0	28	0	6
	89.4%	0	8.7%	0	1.9%
Total	4,817	43	307	19	412

Tabla 9.

3.3.- Problemáticas reportadas.

Proveedor	Accesibilidad y no discriminación	Cambio de compañía conservando el numero (Portabilidad)	Cambio de modalidad	Cambio de plan o paquete	Cargos, saldos y bonificaciones
Telmex	16	15	0	25	129
Telcel	14	161	3	13	649
Megacable	3	23	0	25	42
Totalplay	10	67	0	315	229
AT&T	10	81	4	9	82
Movistar	9	110	12	28	56
Izzi	3	19	0	17	64
Total	65	476	19	432	1,251

Proveedor	Contrataciones	Desbloqueo de celulares	Fallas en el servicio	Garantía y equipos	Publicidad o promociones
Telmex	130	0	1,362	10	27
Telcel	30	23	102	7	25
Megacable	73	1	328	6	10
Totalplay	556	0	143	5	22
AT&T	15	71	38	10	14
Movistar	21	24	34	8	41
Izzi	55	4	148	4	8
Total	880	123	2,155	50	147

Tabla 10.

3.4.- Inconformidades por portabilidad no consentida.

Proveedor	Inconformidades por portabilidad no consentida (reversión)	Inconformidades recibidas	Porcentaje respecto del total
Telcel	98	1,714	5.7%
Movistar	47	343	13.7%
AT&T	42	334	12.6%
Bait	38	212	17.9%

CFE Telecomunicaciones e Internet para Todos	7	26	26.9%
Diri	3	30	10.0%
Megacable	3	511	0.6%
Virgin Mobile	2	82	2.4%
Freedompop	2	41	4.9%
Rincel	1	3	33.3%
Totalplay	1	1,347	0.1%

Tabla 11.

3.5.- Tiempo promedio de atención.

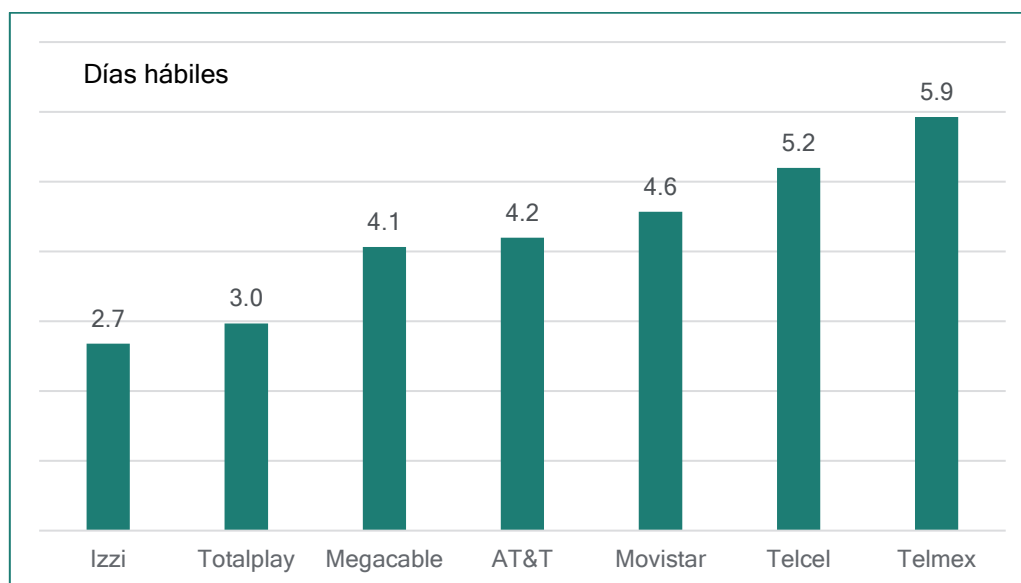


Gráfico 6.

3.6.- Inconformidades y número de líneas o suscriptores.

	Servicio	Inconformidades	Líneas o suscriptores	Inconformidades por 100,000 líneas o suscriptores
Telcel	Telefonía móvil	980	83,315,131	1.18
	Internet	47	80,663,444	0.06

Telmex	Servicio	Inconformidades	Líneas o suscriptores	Inconformidades por 100,000 líneas o suscriptores
	Telefonía fija	301	9,754,560	3.09
	Internet	1,413	10,536,459	13.41

Megacable	Servicio	Inconformidades	Líneas o suscriptores	Inconformidades por 100,000 líneas o suscriptores
	Telefonía fija	28	4,586,108	0.61
	Internet	407	4,883,328	8.33
	Tv de paga	57	3,643,051	1.56
	Telefonía móvil	19	487,560	3.90

AT&T	Servicio	Inconformidades	Líneas o suscriptores	Inconformidades por 100,000 líneas o suscriptores
	Telefonía móvil	331	22,288,853	1.49
	Internet	3	20,109,781	0.01

Movistar	Servicio	Inconformidades	Líneas o suscriptores	Inconformidades por 100,000 líneas o suscriptores
	Telefonía móvil	340	21,612,250	1.57
	Internet	3	9,528,358	0.03

Totalplay	Servicio	Inconformidades	Líneas o suscriptores	Inconformidades por 100,000 líneas o suscriptores
	Telefonía fija	139	5,978,553	2.32
	Internet	1,131	5,104,267	22.16
	Tv de paga	77	2,539,106	3.03

	Servicio	Inconformidades	Líneas o suscriptores	Inconformidades por 100,000 líneas o suscriptores
Izzi	Telefonía fija	19	5,660,074	0.34
	Internet	208	5,697,719	3.65
	Tv de paga	40	3,896,071	1.03
	Telefonía móvil	55	327,943	16.77

Tabla 12.

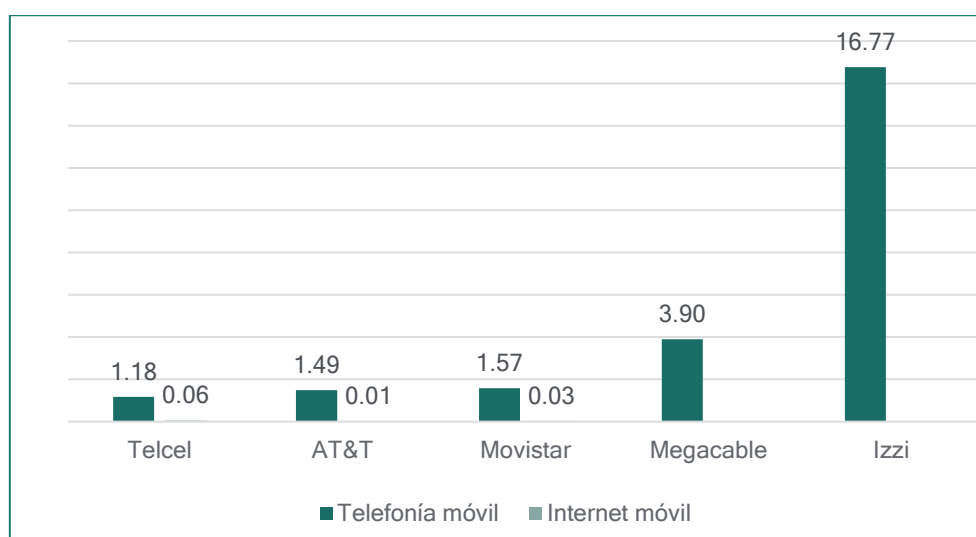


Gráfico 7.

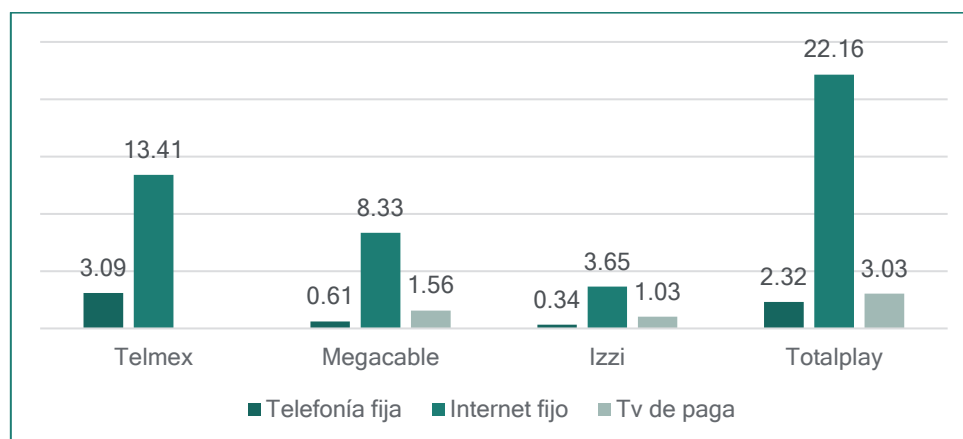


Gráfico 8.

Hallazgos:

- Las personas usuarias ingresaron inconformidades por problemáticas con sus servicios de telecomunicaciones contra 59 empresas. Además, 11 casos fueron atendidos directamente por el área de atención al usuario del IFT.
- 7 empresas concentran el 89.9% 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 es Megacable y, para Jalisco, Totalplay es la empresa que recibió más reportes.
- La empresa que dio atención a un mayor porcentaje de inconformidades fue Totalplay (94.0%)
- 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 y Totalplay para internet fijo. La empresa con mayor número de reportes para televisión de paga fue Totalplay.
- La empresa que dio respuesta en el menor tiempo promedio, fue Izzi, con 2.7 días hábiles; Telmex fue la empresa que tardó más en responder, con un promedio de 5.9 días hábiles.

4.- Empresas con menor número de inconformidades.

Proveedor	Terminadas	Atendidas IFT	Canceladas	Proceso	Desechadas
Bait	183	0	13	16	0
	86.4%	0	6.1%	7.5%	0
Virgin Mobile	64	0	2	6	10
	78.0%	0	2.4%	7.3%	12.3%
Freedompop	23	0	5	5	8
	56.1%	0	12.2%	12.2%	19.5%
Diri	26	1	0	3	0
	86.7%	3.3%	0	10.0%	0
Totalplay Empresarial	28	0	0	1	0
	96.6%	0	0	3.4%	0
CFE Telecomunicaciones e Internet para Todos	12	6	0	6	2
	46.2%	23.1%	0	23.1%	7.6%
Sky	18	0	0	4	4
	69.2%	0	0	15.4%	15.4%
Newww	18	0	2	1	0
	85.7%	0	9.5%	4.8%	0
Telnor	14	0	1	0	0
	93.3%	0	6.7%	0	0
Netwey	5	2	5	1	0
	38.5%	15.4%	38.5%	7.6%	0
Oui	9	0	3	0	0
	75.0%	0	25.0%	0	0

Dish	7	2	0	2	0
	63.6%	18.2%	0	18.2%	0
Axios Mobile	7	0	1	2	0
	70.0%	0	10.0%	20.0%	0
Wim es como quieres	8	0	0	1	0
	88.9%	0	0	11.1%	0
Dalefon	7	0	1	0	0
	87.5%	0	12.5%	0	0
Bromóvil	3	0	1	2	0
	50.0%	0	16.7%	33.3%	0
Weex	5	0	0	0	0
	100.0%	0	0	0	0
Blue Telecom	5	0	0	0	0
	100.0%	0	0	0	0
Starlink Satellite	1	1	0	2	0
	25.0%	25.0%	0	50.0%	0
Telm+ovil	1	0	2	0	0
	33.3%	0	66.7%	0	0
Mexfon	3	0	0	0	0
	100.0%	0	0	0	0
Rincel	0	0	2	1	0
	0	0	66.7%	33.3%	0
Mim+ovil	0	1	0	2	0
	0	33.3%	0	66.7%	0
Startv	2	0	0	0	0
	100.0%	0	0	0	0
Axtel	1	0	0	1	0
	50.0%	0	0	50.0%	0
Wikonectia	2	0	0	0	0
	100.0%	0	0	0	0
Cable Visión Regional	2	0	0	0	0
	100.0%	0	0	0	0
Comunícalo	2	0	0	0	0
	100.0%	0	0	0	0
Oxio Mobile	1	0	1	0	0
	50.0%	0	50.0%	0	0
Alestra	0	0	2	0	0
	0	0	100.0%	0	0
Red Blakk	2	0	0	0	0
	100.0%	0	0	0	0
Mobig	1	0	0	1	0
	50.0%	0	0	50.0%	0
Vasanta	0	0	0	1	0
	0	0	0	100.0%	0
IENTC	0	0	0	1	0
	0	0	0	100.0%	0
Eii Telecom	0	0	0	1	0
	0	0	0	100.0%	0
Interphonet Networks	1	0	0	0	0
	100.0%	0	0	0	0
Eni Networks	1	0	0	0	0
	100.0%	0	0	0	0
Red Potencia	0	0	0	1	0
	0	0	0	100.0%	0
Yo México	1	0	0	0	0
	100.0%	0	0	0	0
Todotelco	0	0	1	0	0

	0	0	100.0%	0	0
Móvil para Todos	0	0	0	1	0
	0	0	0	100.0%	0
	1	0	0	0	0
Inbtel	100.0%	0	0	0	0
	1	0	0	0	0
Telgen	100.0%	0	0	0	0
	1	0	0	0	0
Unet Telecom	100.0%	0	0	0	0
	1	0	0	0	0
Flash Mobile	0	0	0	1	0
	0	0	0	100.0%	0
Comunicaciones Green	0	1	0	0	0
	0	100.0%	0	0	0
Net2phone	1	0	0	0	0
	100.0%	0	0	0	0
Riagatech	0	0	0	1	0
	0	0	0	100.0%	0
Addinteli	0	1	0	0	0
	0	100.0%	0	0	0
Megamobile	0	0	0	1	0
	0	0	0	100.0%	0
Terared	1	0	0	0	0
	100.0%	0	0	0	0
Mover-T Movil	1	0	0	0	0
	100.0%	0	0	0	0

Tabla 13.

Hallazgos:

- 52 empresas concentran el 9.9% del total de inconformidades ingresadas; 13 proveedores recibieron 10 o más casos.
- Respecto de las empresas que recibieron más de 10 inconformidades, Totalplay Empresarial atendió el mayor porcentaje de casos (96.6%)
- El 76.3% (469) de casos fueron atendidos, el 2.4% (15) fueron cerrados por el IFT y el 10.6% (65) se encuentran en proceso de atención. El restante 10.7% (66) corresponde a casos cancelados o desechados.

5.- Inconformidades canalizadas a Profeco.

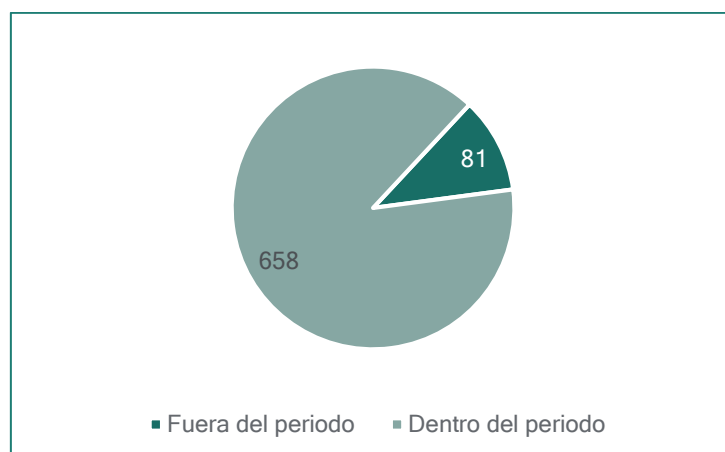


Gráfico 9.

5.1.- Canalizadas a Profeco, por empresa.

Proveedor	Dentro del periodo	Fuera del periodo	Total
AT&T	23	6	29
Axios Mobile	1	0	1
Bait	16	0	16
CFE Telecomunicaciones e Internet para Todos	0	2	2
Diri	3	0	3
Freedompop	3	0	3
Izzi	33	4	37
Lantointernet	0	1	1
Megacable	31	8	39
Mexfon	2	0	2
Movistar	57	10	67
Netwey	3	0	3
Newww	4	0	4
Red Blakk	1	0	1
Sky	4	1	5
Telcel	142	21	163
Telecable de Hidalgo	0	1	1
Telmex	165	19	184
Telnor	1	0	1
Totalplay	159	8	167
Totalplay Empresarial	6	0	6
Virgin Mobile	3	0	3
Weex	1	0	1

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	23	290	7.9%
Axios Mobile	1	7	14.3%
Bait	16	183	8.7%
Diri	3	26	11.5%
Freedompop	3	23	13.0%
Izzi	33	288	11.5%
Megacable	31	412	7.5%
Mexfon	2	3	66.7%
Movistar	57	300	19.0%
Netwey	3	5	60.0%
Newww	4	18	22.2%
Red Blakk	1	2	50.0%
Sky	4	18	22.2%
Telcel	142	916	15.5%
Telmex	165	1345	12.3%
Telnor	1	14	7.1%
Totalplay	159	1266	12.6%
Totalplay Empresarial	6	28	21.4%
Virgin Mobile	3	64	4.7%
Weex	1	5	20.0%

Tabla 15.

Hallazgos:

- De los 5,355 casos terminados en el periodo, el 12.3% (658) fueron canalizados a Profeco por las personas usuarias.
- 81 personas usuarias que ingresaron sus casos antes del mes de abril (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 Telmex y Totalplay.

C.- Satisfacción de las personas usuarias.

1.- Inconformidades calificadas respecto de casos terminados.

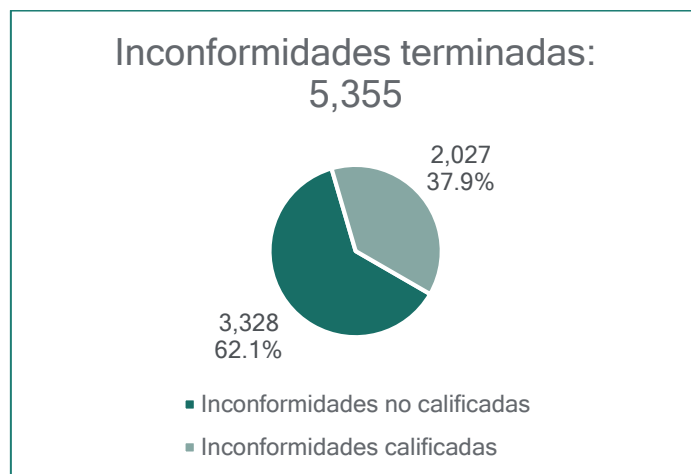


Gráfico 10.

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

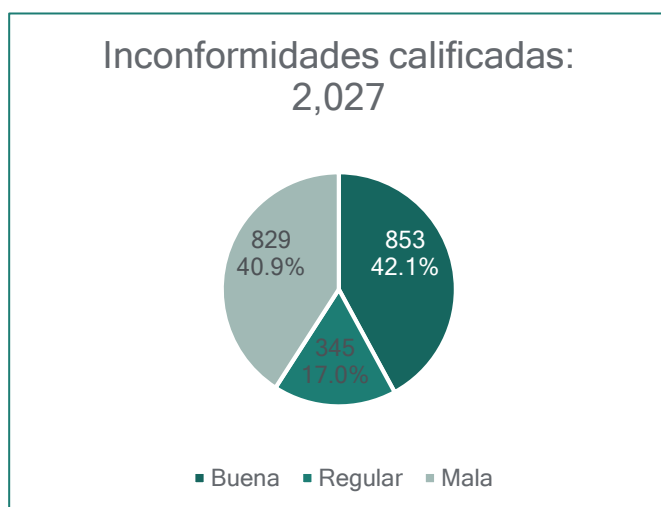


Gráfico 11.

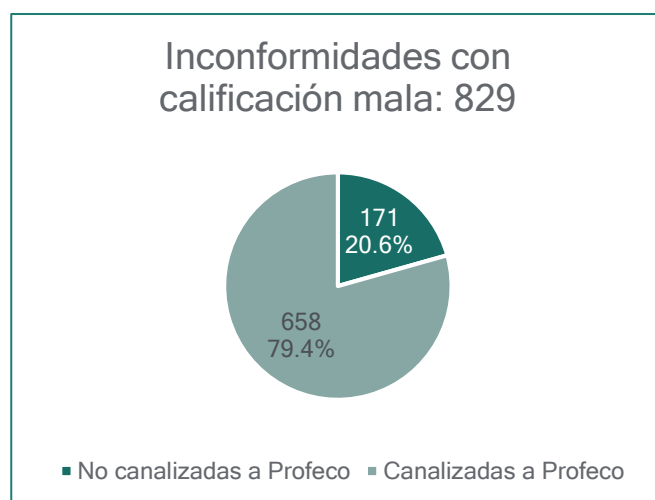


Gráfico 12.

3.-Calificación por proveedor.

3.1 Empresas con mayor número de inconformidades.

Proveedor	Buena	Regular	Mala
Telcel	19.8%	17.6%	62.6%
Telmex	43.5%	17.7%	38.8%
Megacable	57.2%	18.8%	24.0%
AT&T	65.5%	10.6%	23.9%
Totalplay	37.8%	20.0%	42.2%
Izzi	43.3%	19.6%	37.1%
Movistar	32.1%	11.1%	56.8%

Tabla 16.

4.- Recomendación del sistema.

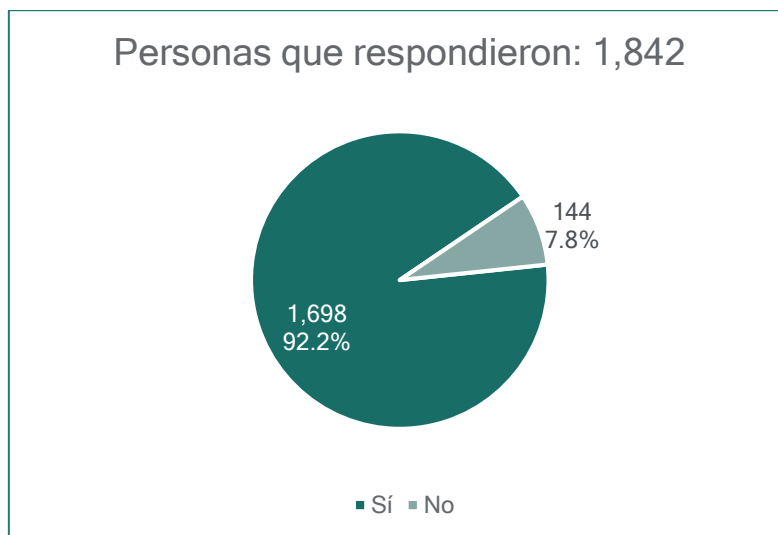


Gráfico 13.

Hallazgos:

- Del total de inconformidades terminadas (5,355), el 37.9% de las personas otorgaron una calificación a la atención dada por el proveedor.
- De las calificaciones otorgadas a la atención de los proveedores, el 42.1% que fue buena, el 17.0% informó que la atención le pareció regular y el 40.9% 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 (65.5%).
- 1,842 personas respondieron la encuesta de satisfacción del sistema, donde el 92.2% 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
ABC Telecom	0	1	0	0
AT&T	24	0	1	0
Atención al Usuario IFT	2	0	0	0
Axtel	0	1	0	0
Bait	13	0	1	0
Blue Telecom	0	0	0	1
Bromóvil	1	0	0	1
CFE Telecomunicaciones e Internet para Todos	1	9	0	3
Dalefon	1	0	0	0
Diri	1	0	0	0
Dish	3	1	0	0
Freedompop	1	0	0	0
Glovo Telecom	0	1	0	0
Hughes México	1	0	0	0
Izzi	17	1	0	0
Lantointernet	1	0	1	0
Megacable	33	0	1	12
Mimóvil	1	1	0	0
Mobig	1	0	0	0
Movistar	34	0	1	0
Netwey	0	2	0	0
Newww	5	0	0	1
Nueva Red Internet de México	0	1	0	0
Oui	1	0	0	0
Sky	4	0	0	0
Starlink Satellite	0	1	0	0
Telcel	91	0	0	5
Telecable de Hidalgo	1	0	0	0
Telmex	103	26	3	0
Telmovil	1	0	0	0
Telnor	1	0	0	0
Totalplay	32	0	0	0
Virgin Mobile	6	0	0	2
Total	380	45	8	25

Tabla 17.

Hallazgos:

- De los 458 folios que quedaron pendientes de atención en el trimestre anterior, 380 fueron atendidos por los proveedores; 45 casos fueron cerrados por el IFT; 8 cancelados por duplicidad o por las personas interesadas y 25 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 abril al 30 de junio de 2025. El corte de la base de datos se realizó el día 1 de julio de 2025, tomando en cuenta la fecha del estatus al 30 de junio 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 primer trimestre de 2025 y el segundo trimestre de 2025.

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

Suma total de informidades correspondientes a los meses de abril, mayo y junio 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: 30 de julio de 2025.

Mes de actualización de datos en BIT para los servicios de Telefonía fija e internet fijo; telefonía móvil e internet móvil y; televisión de paga: septiembre 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.

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.

Aviso:

Con base en lo establecido en el “Decreto de simplificación orgánica”, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 20 de diciembre de 2024 y en el “Decreto por el que se expide la Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión y se abroga la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión”, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 16 de julio de 2025, el IFT se encuentra en proceso de extinción, mismo que concluirá al día siguiente en que se integre el Pleno de la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones.

Contáctanos

Teléfono: 5550154000

Correo electrónico: atencion@ift.org.mx

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

Ingresa a la página de Soy Usuario:

www.soyusuario.ift.org.mx

Descarga la App **MI IFT**.



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

José Vasconcelos 208, Col. Condesa, C.P. 06140, Demarcación
Territorial Cuauhtémoc, Ciudad de México
Tel: 555625 6700 / 800 468 8722