

# Soy Usuario

**PRIMER**

INFORME ESTADÍSTICO TRIMESTRAL

**2023**

**1**

# Contenido

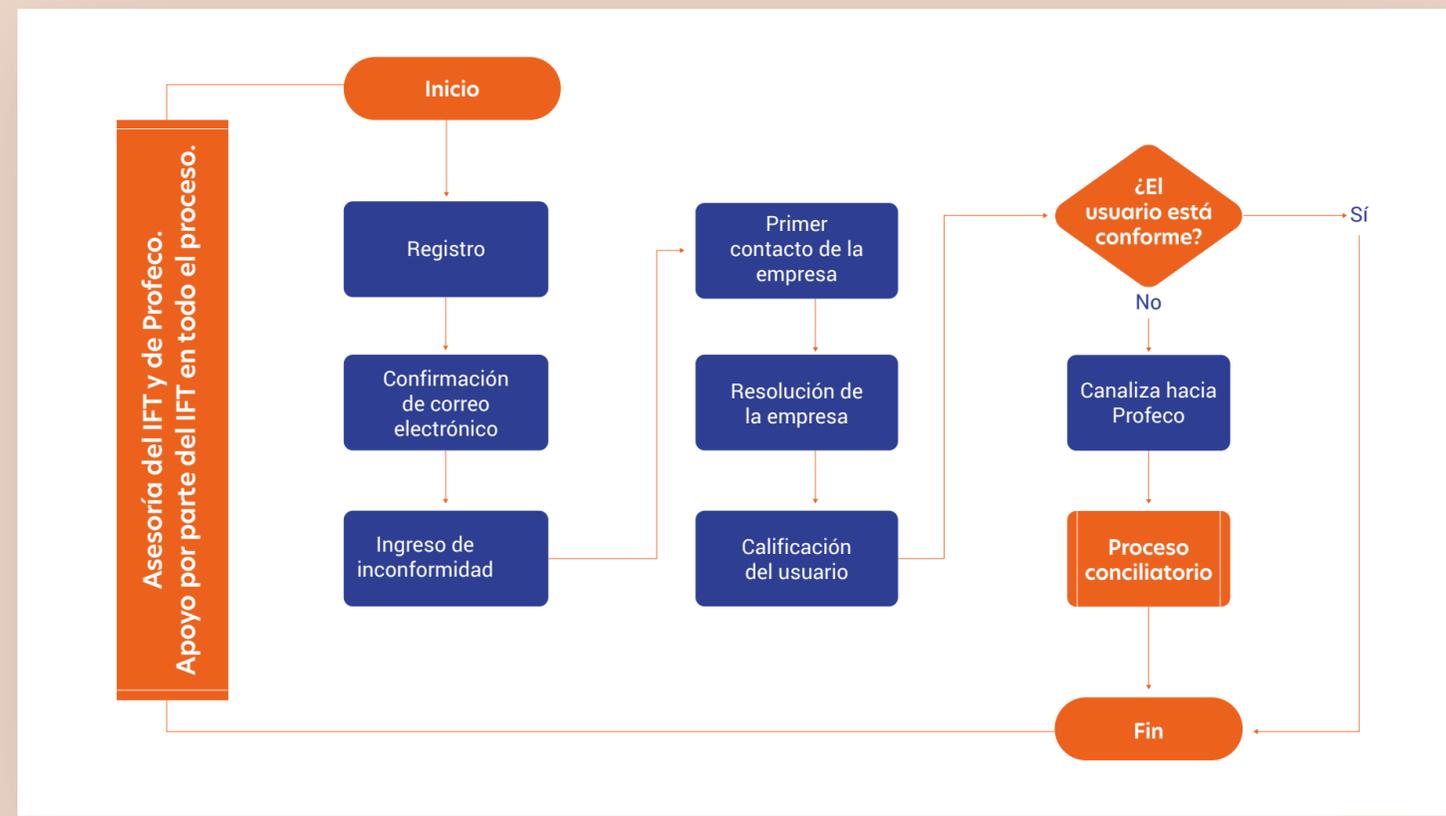
<b>Presentación</b> .....	<b>3</b>	
<b>Resultados</b> .....	<b>5</b>	
<b>1. Total de inconformidades recibidas en el periodo, respecto del trimestre anterior.</b> .....	<b>5</b>	
<b>1.1</b> Total de inconformidades recibidas en el periodo, respecto del año anterior. ....	5	
<b>1.2</b> Inconformidades, por mes, respecto del año anterior. ....	6	
<b>2. Inconformidades por estado.</b> .....	<b>6</b>	
<b>2.1</b> Inconformidades por cada 100,000 pobladores. ....	7	
<b>3. Tipos de problemáticas reportadas.</b> .....	<b>8</b>	
<b>3.1</b> Motivos reportados por fallas en el servicio. ....	9	
<b>4. Servicios reportados.</b> .....	<b>10</b>	
<b>5. Estatus de inconformidades.</b> .....	<b>10</b>	
<b>6. Inconformidades por empresa.</b> .....	<b>11</b>	
<b>6.1</b> Empresas y estados de la República .....	12	
<b>6.2</b> Empresas con mayor número de inconformidades. ....	14	
<b>6.2.1</b> Empresas y tipo de problemática. ....	14	
<b>6.2.2</b> Empresas y servicio. ....	15	
<b>6.2.3</b> Empresas y estatus. ....	15	
<b>6.2.4</b> Empresas y tiempo de atención. ....	16	
<b>6.2.5</b> Empresas y servicio por 100,000 líneas o suscriptores. ....	16	<b>1</b>
<b>6.3</b> Empresas con menor número de inconformidades .....	18	<b>2</b>
<b>6.3.1</b> Empresas y estatus. ....	18	
<b>7. Profeco</b> .....	<b>20</b>	<b>3</b>
<b>7.1</b> Inconformidades con asesoría de la Profeco .....	20	
<b>7.2</b> Total de inconformidades canalizadas a Profeco. ....	20	<b>4</b>
<b>7.3</b> Canalizadas a Profeco, por empresa .....	21	
<b>7.4</b> Porcentaje de folios canalizadas a Profeco, por empresa, respecto de folios atendidos. ....	21	<b>5</b>
<b>8. Satisfacción del usuario</b> .....	<b>22</b>	<b>6</b>
<b>8.1</b> Calificación del usuario, por empresa. ....	22	<b>7</b>
<b>8.1.1</b> Empresas con más de 200 folios calificados. ....	22	
<b>8.1.2</b> Empresas con calificaciones de entre 100 y 199 .....	23	
<b>8.1.3</b> Empresas con calificaciones de entre 5 y 99 .....	23	<b>8</b>
<b>8.1.4</b> Empresas con menos de 5 folios calificados .....	24	
<b>8.2</b> Perfil del usuario .....	25	
<b>8.3</b> Recomendación del sistema .....	26	
<b>9. Atención de folios en proceso, trimestre anterior.</b> .....	<b>26</b>	
<b>Metodología</b> .....	<b>28</b>	



El informe estadístico que se da a conocer, tiene la finalidad de ofrecer información al público interesado, respecto de la atención que otorgan las empresas a través del sistema Soy Usuario.

El sistema es resultado del Convenio de Colaboración suscrito entre el IFT y la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO o Procuraduría) en el año 2014 y renovado el 20 de septiembre de 2016, el cual tiene como objetivos establecer las bases de colaboración, coordinación y concertación, así como establecer líneas de trabajo conjunto y realizar acciones para asegurar la protección de los derechos e intereses de los consumidores como usuarios de los servicios de telecomunicaciones y; fomentar el intercambio de información que facilite el cumplimiento eficaz de las acciones que, en el ámbito de sus atribuciones y competencias, les corresponda realizar.

El proceso de pre-conciliación que se realiza a través del sistema, se ve reflejado en el siguiente esquema:



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

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.

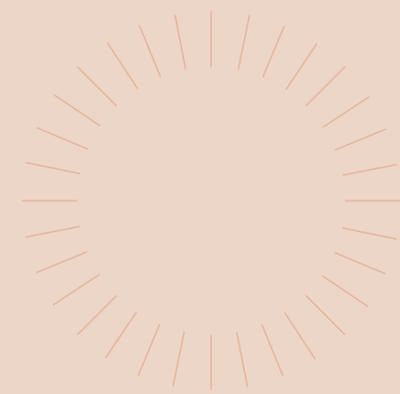
El informe está diseñado de tal manera que se puedan observar los resultados de manera clara y se indiquen los hallazgos más sobresalientes, para que el usuario pueda contar con elementos de análisis, sin que ello impida que las personas interesadas puedan reconocer otros cruces e interpretación de la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

En los numerales del 1 al 5 se observa información general sobre el total de inconformidades recibidas en el periodo y su clasificación. El apartado 6 está destinado a desglosar la atención que dieron las empresas a los folios canalizados; para una mejor comparación, se presentan dos partes: empresas con mayor número de folios y empresas con menor número.

El detalle de la asesoría otorgada por la PROFECO y de los folios que les fueron canalizados, están contenidos en el numeral 7. En el apartado 8 se pueden observar datos respecto de la percepción y calificación de los usuarios a sus folios ingresados; mientras que el 9 da a conocer la atención que dieron las empresas en el trimestre anteriormente reportado.

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

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



SOY  
USUARIO 1

1

2

3

4

5

6

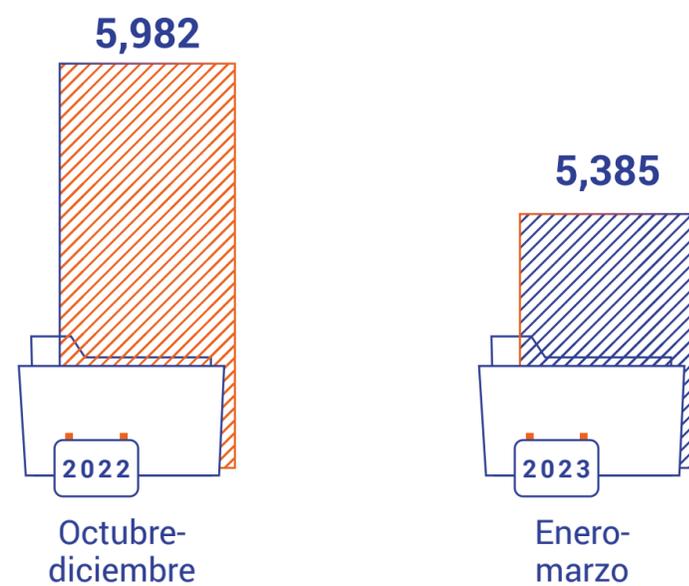
7

8

# Resultados

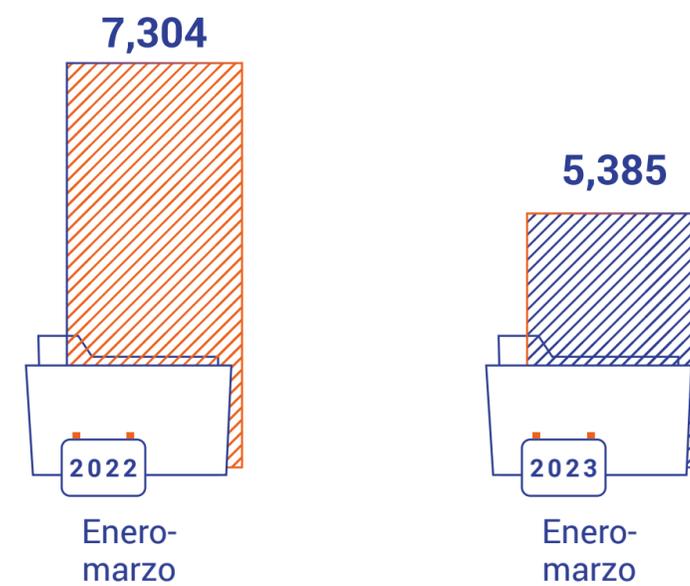
## 1. Total de inconformidades recibidas en el periodo, respecto del trimestre anterior.

Gráfico 1



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

Gráfico 2



1

2

3

4

5

6

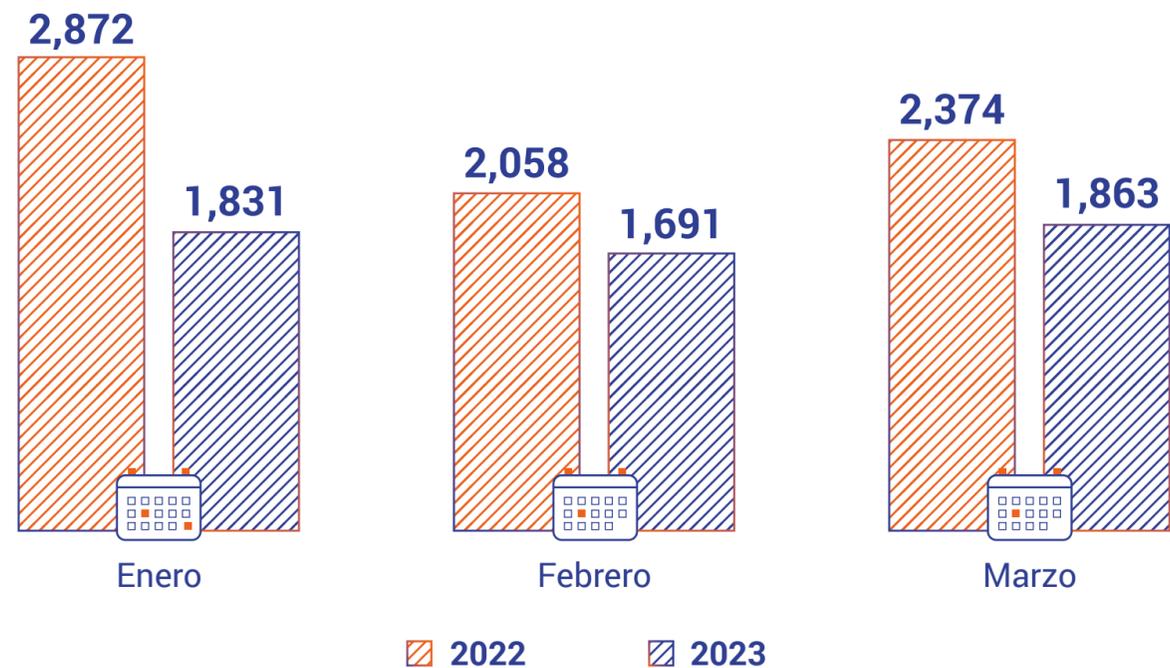
7

8

5

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

Gráfico 3



### HALLAZGOS

- Respecto del trimestre anterior, en el periodo que se reporta hubo una disminución del 10.0% en el número de inconformidades recibidas.
- Con relación al primer trimestre de 2022, se identificó una reducción del 26.3% en el número de inconformidades recibidas en el periodo reportado.
- Para el año 2022, enero fue el mes en el que se recibieron más reportes; mientras que, en el año 2023, marzo fue el mes con mayor número de inconformidades.

## 2. Inconformidades por estado.

Tabla 1

Estado	Inconformidades
Estado de México	931
Ciudad De México	906
Jalisco	524
Querétaro	431
Nuevo León	263
Guanajuato	246
Veracruz	222
Puebla	220
Morelos	145
Tamaulipas	132
Michoacán	118
Guerrero	109
Sonora	105
San Luis Potosí	97
Sinaloa	91
Coahuila	84
Yucatán	76
Hidalgo	74
Chiapas	72
Baja California	69
Tabasco	63
Chihuahua	61
Oaxaca	58
Quintana Roo	52
Aguascalientes	46
Durango	40
Nayarit	40
Tlaxcala	36
Zacatecas	23
Campeche	22
Colima	22
Baja California Sur	7

## 2.1 Inconformidades por cada 100,000 pobladores.

Tabla 2

Estado	Inconformidades	Población	Inconformidades por cada 100,000 pobladores
Querétaro	431	2,368,467	18.2
Ciudad de México	906	9,209,944	9.84
Morelos	145	1,971,520	7.35
Jalisco	524	8,348,151	6.28
Estado de México	931	16,992,418	5.48
Nuevo León	263	5,784,442	4.55
Guanajuato	246	6,166,934	3.99
Tamaulipas	132	3,527,735	3.74
Sonora	105	2,944,840	3.57
San Luis Potosí	97	2,822,255	3.44
Puebla	220	6,583,278	3.34
Yucatán	76	2,320,898	3.27
Nayarit	40	1,235,456	3.24
Aguascalientes	46	1,425,607	3.23
Guerrero	109	3,540,685	3.08
Colima	22	731,391	3.01
Sinaloa	91	3,026,943	3.01
Quintana Roo	52	1,857,985	2.8
Veracruz	222	8,062,579	2.75
Tlaxcala	36	1,342,977	2.68
Coahuila	84	3,146,771	2.67
Tabasco	63	2,402,598	2.62
Michoacán	118	4,748,846	2.48
Hidalgo	74	3,082,841	2.4
Campeche	22	928,363	2.37
Durango	40	1,832,650	2.18
Baja California	69	3,769,020	1.83
Chihuahua	61	3,741,869	1.63
Zacatecas	23	1,622,138	1.42
Oaxaca	58	4,132,148	1.4
Chiapas	72	5,543,828	1.3
Baja California Sur	7	798,447	0.88

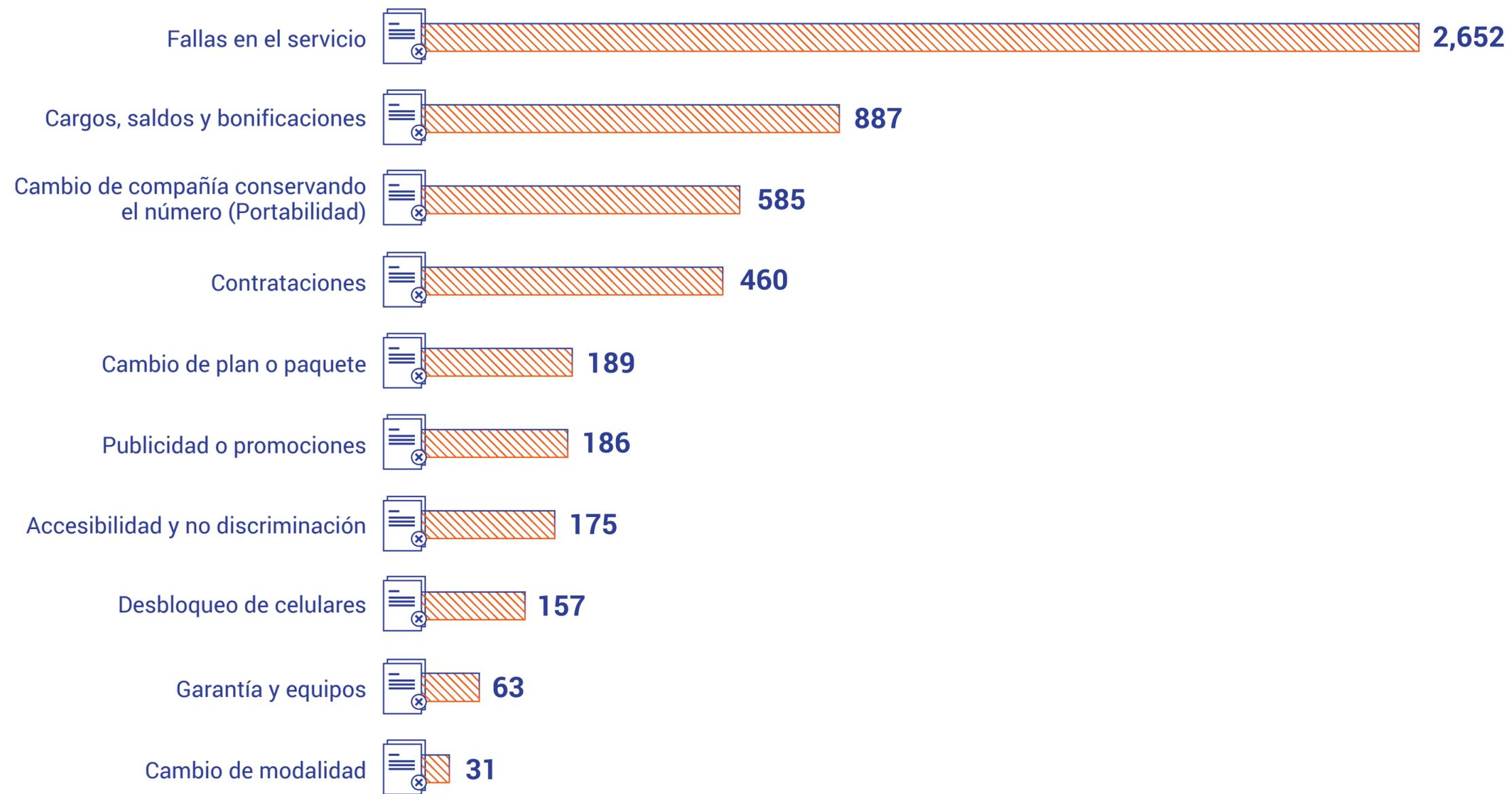
### HALLAZGOS

- En términos absolutos, los tres estados de la República de los que proviene un mayor número de inconformidades son Estado de México, Ciudad de México y Jalisco.
- Respecto de 100,000 pobladores, los tres estados de la República que recibieron un mayor número de inconformidades son: Querétaro, Ciudad de México y Morelos.

### 3. Tipos de problemáticas reportadas.

Gráfico 4

TIPO DE PROBLEMÁTICA REPORTADA



INCONFORMIDADES

1

2

3

4

5

6

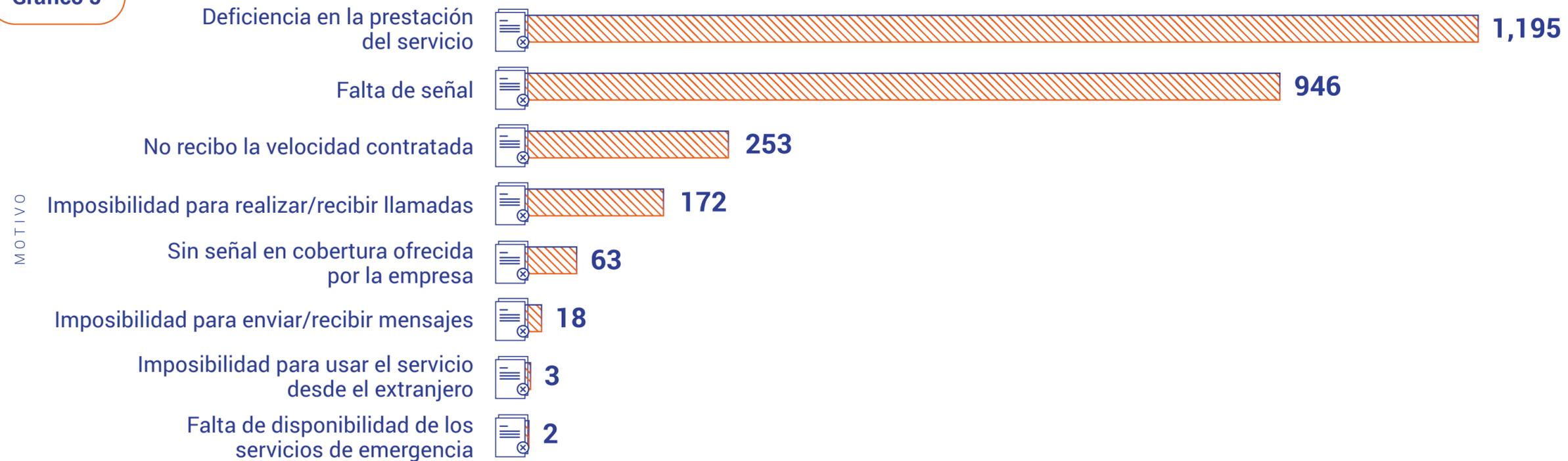
7

8

8

### 3.1 Motivos reportados por fallas en el servicio.

Gráfico 5

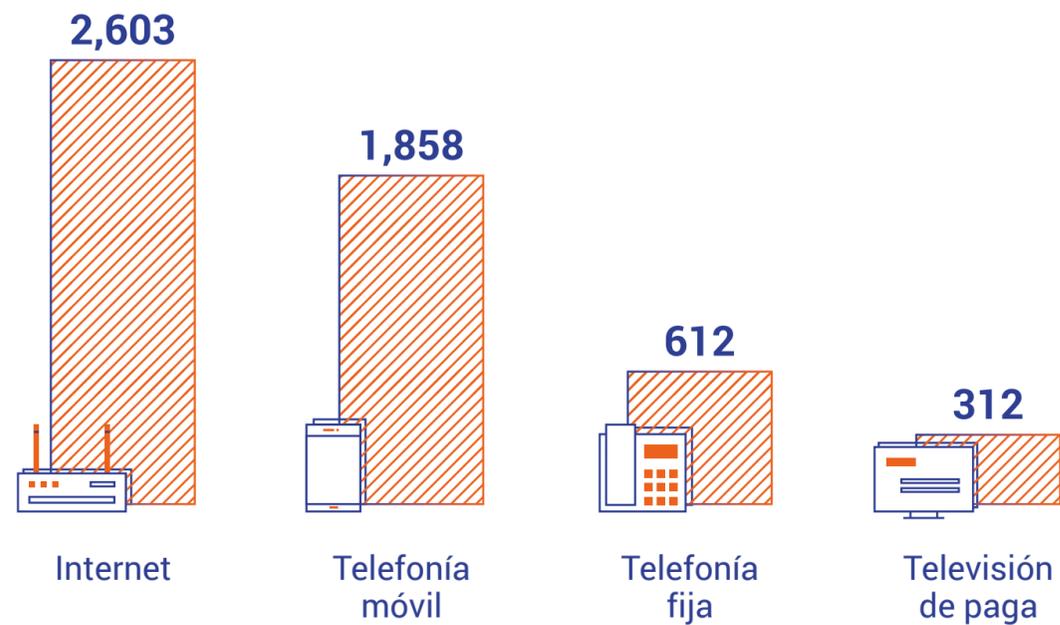


## HALLAZGOS

- La problemática más reportada por los usuarios corresponde a fallas con su servicio, misma que representa el 49.2% del total de inconformidades recibidas.
- Dentro de las problemáticas por fallas en el servicio, el motivo más recurrido fue por “deficiencia en la prestación del servicio”, con un 45.1%

## 4. Servicios reportados.

Gráfico 6



### HALLAZGOS

- El servicio más reportado durante el trimestre fue el internet, que concentra el 48.3% del total de las inconformidades recibidas.
- La televisión de paga, fue el servicio con menor número de inconformidades recibidas, representando el 5.8% del total.

## 5. Estatus de inconformidades.

Gráfico 7



### HALLAZGOS

- El 73.5% de las inconformidades ingresadas en el periodo reportado fueron atendidas.
- El 13.3% de los casos se encuentran en proceso de atención.
- El 8.8% de los folios se cancelaron por duplicidad o a solicitud de los interesados.
- El 4.4% de las inconformidades se desecharon por falta de seguimiento de los interesados.

## 6. Inconformidades por empresa.

Tabla 3

Empresa	Inconformidades
Telmex	1,555
Megacable	884
Telcel	635
Izzi	462
Totalplay	434
AT&T	432
Movistar	367
Bait	162
Yo Mobile	130
Dish	53
Sky	40
Diri	25
Totalplay Empresarial	17
Mimóvil	15
Telnor	14
Newww	13
Axios Mobile	13
Blue Telecom	12
Diveracy	10
Oui	7
CFE Telecomunicaciones	6
Oxio Mobile	6
Virgin Mobile	6
Netwey	6
Weex	5
Alestra	3
Telgen	3
Freedmpop	3
Lantointernet	3
Megamobile	3
IENTC	2
Telmov	2

Empresa	Inconformidades
Addinteli	2
Ads Mobile	2
Cosmocable	2
Axtel	2
Viasat	2
Metrocel	2
Terared	1
Wimo	1
Valor Telecom	1
Concabletv	1
Yobi	1
Qbocel	1
Red Dog	1
Muchos Megas	1
Señal Interactiva	1
Comercializadora Romel	1
Cablevision Regional	1
Starlink Satellite	1
Abib	1
Startv	1
Mobig	1
Live Telecom	1
Bromovil	1
Telecomunicacionext	1
Net2phone	1
Maxcom	1
Hughes México	1
Inxel	1
Abix	1
Miio	1
<b>Atención del IFT</b>	<b>21</b>

1

2

3

4

5

6

7

8

11

## 6.1 Empresas y estados de la República

Tabla 4

Querétaro	
Megacable	288
Telmex	57
Izzi	17
Telcel	15
AT&T	12
Movistar	12
Totalplay	9
Yo Mobile	4
Lantointernet	3
Sky	3
Weex	2
Atención Al Usuario IFT	1
Axios Mobile	1
Bait	1
Blue Telecom	1
Dish	1
Freedompop	1
IENTC	1
Qbocel	1
Valor Telecom	1

Tabla 5

Ciudad de México	
Telmex	258
Telcel	140
AT&T	116
Totalplay	100
Izzi	86
Movistar	77
Yo Mobile	31
Bait	28
Dish	14
Megacable	13
Sky	6
Diri	5
Totalplay Empresarial	5
Diveracy	3
Newww	3
Atención al Usuario IFT	2
Axios Mobile	2
Megamobile	2
Oui	2
Oxio Mobile	2
Virgin Mobile	2
Ads Mobile	1
Comercializadora Romel	1
IENTC	1
Metrocel	1
Mimovil	1
Mobig	1
Netwey	1
Telmov	1
Yobi	1

SOY  
USUARIO 1

1

2

3

4

5

6

7

8

Tabla 6

Morelos	
Telmex	63
Megacable	24
Izzi	13
Movistar	12
Telcel	10
AT&T	9
Totalplay	7
Dish	2
Mimóvil	2
Bait	1
Blue Telecom	1
Sky	1

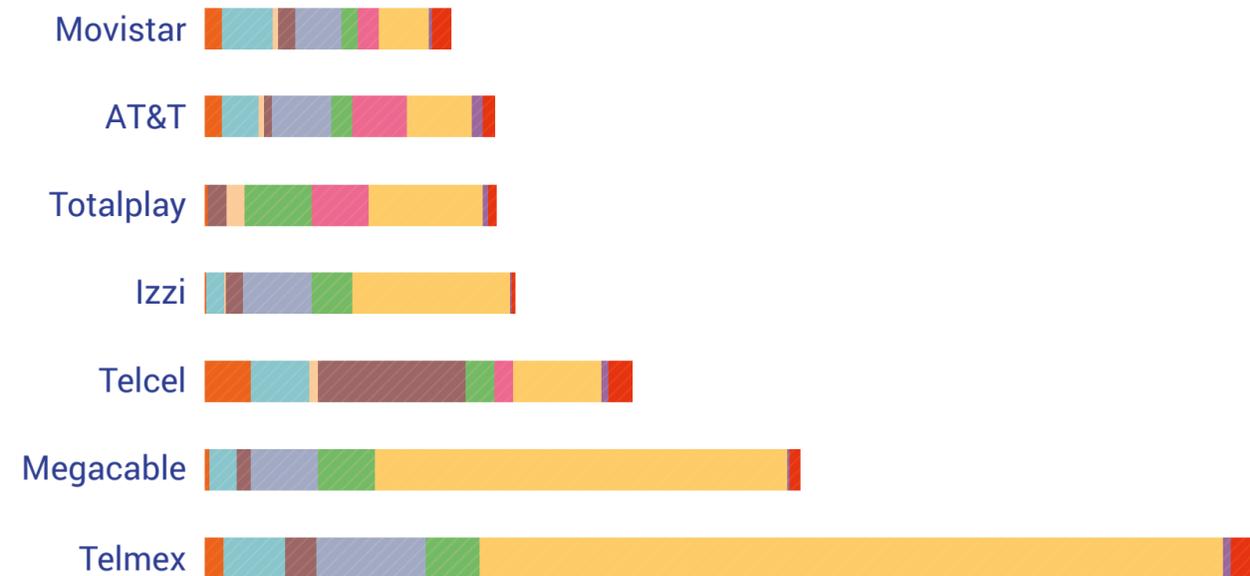
## HALLAZGOS

- Los usuarios ingresaron inconformidades por problemáticas con sus servicios de telecomunicaciones contra 62 empresas. Además, 21 casos fueron atendidos directamente por el área de atención al usuario del IFT.
- 7 empresas recibieron más de 300 folios durante el periodo y concentran el 88.6% de los casos ingresados.
- 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 para la Ciudad de México y Morelos, mientras que Megacable, recibió más inconformidades en Querétaro.

## 6.2 Empresas con mayor número de inconformidades.

### 6.2.1 Empresas y tipo de problemática.

Gráfico 8



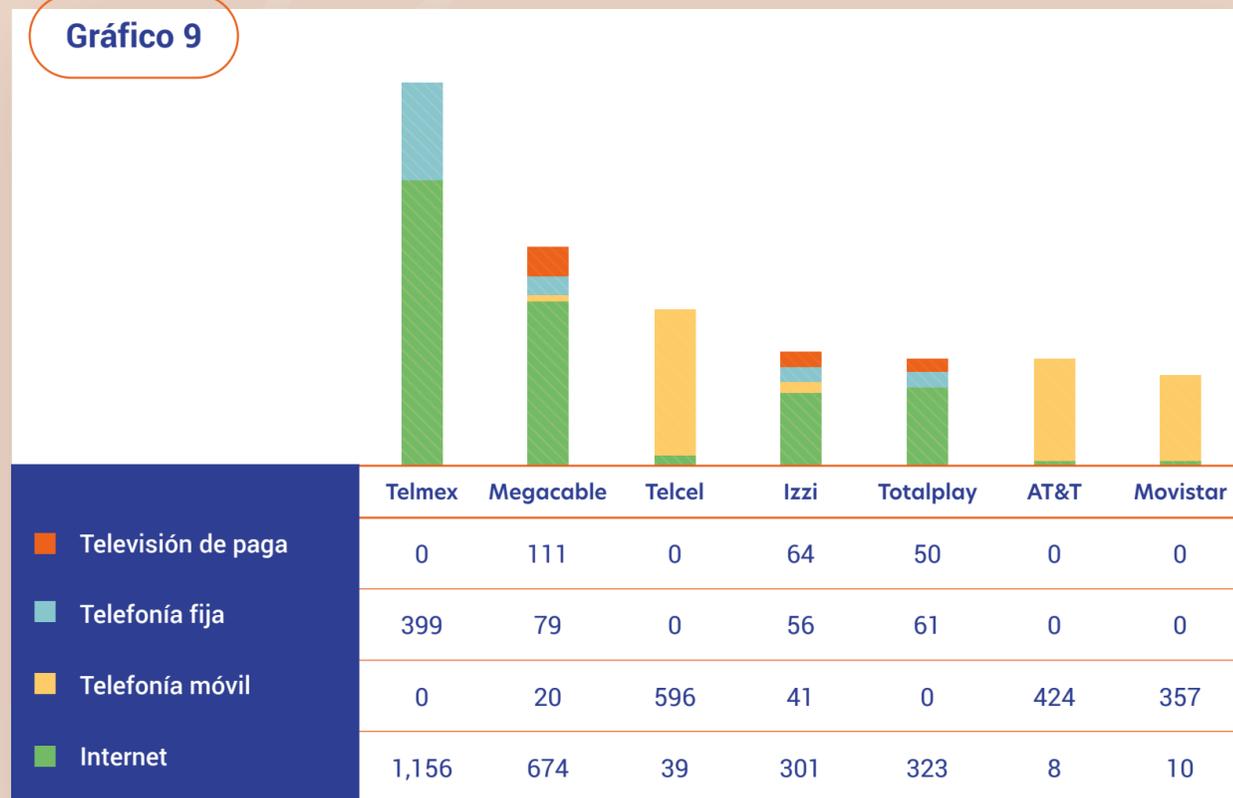
	Telmex	Megacable	Telcel	Izzi	Totalplay	AT&T	Movistar
Accesibilidad y no discriminación	27	7	70	2	5	25	28
Cambio de compañía conservando el número (Portabilidad)	93	42	87	28	29	58	73
Cambio de modalidad	0	0	13	2	0	6	9
Cambio de plan o paquete	48	22	10	24	27	13	27
Cargos, saldos y bonificaciones	160	97	211	107	102	88	67
Contrataciones	82	86	43	55	80	30	25
Desbloqueo de celulares	0	0	27	0	0	81	30
Fallas en el servicio	1,102	610	128	236	169	96	75
Garantía y equipos	10	4	10	2	8	16	4
Publicidad o promociones	33	16	36	6	14	19	29

## HALLAZGOS

- La problemática por fallas en el servicio es la que más reportaron los usuarios para las empresas señaladas, representando el 50.7% del total de casos ingresados.
- Las inconformidades por cambio de modalidad fueron las menos recurridas en el trimestre reportado.

### 6.2.2 Empresas y servicio.

Gráfico 9

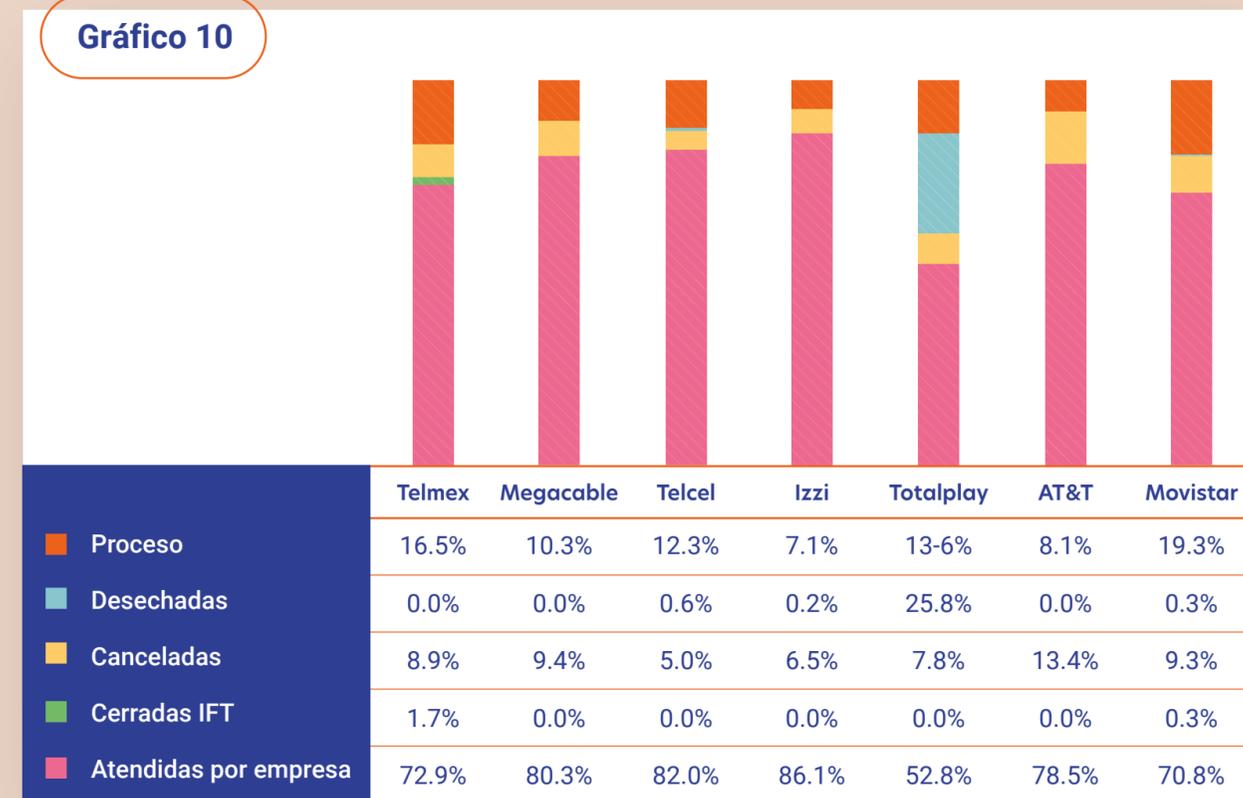


## HALLAZGOS

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

### 6.2.3 Empresas y estatus.

Gráfico 10

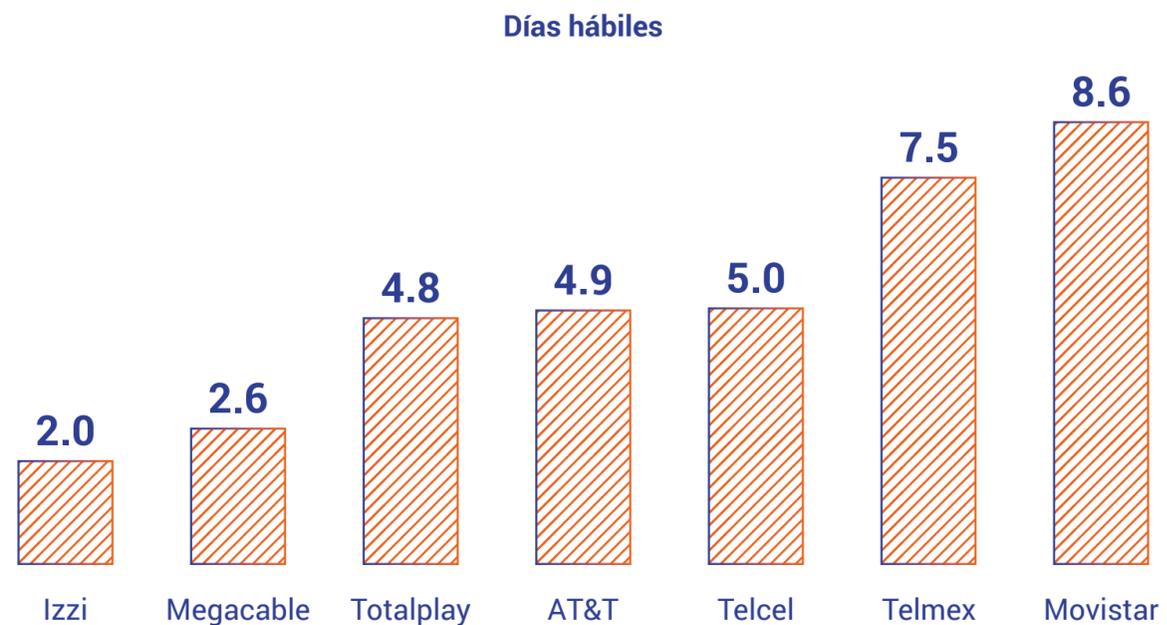


## HALLAZGOS

- La empresa que dio atención a un mayor porcentaje de inconformidades fue Izzi, con 86.1%, seguida de Telcel con el 82.0%.
- Movistar es el operador que atendió el menor porcentaje de folios en el periodo reportado, con el 70.8%
- La empresa Telmex tiene el mayor porcentaje de inconformidades cerradas por el IFT.

## 6.2.4 Empresas y tiempo de atención.

Gráfico 11



### HALLAZGOS

- La empresa que dio respuesta en el menor tiempo promedio, fue Izzi, con 2 días hábiles.
- Movistar fue la empresa que tardó más en responder, con 8.6 días hábiles, en promedio.

## 6.2.5 Empresas y servicio por 100,000 líneas o suscriptores.

Tabla 7

Telmex	Servicio	Inconformidades	Líneas o suscriptores	Inconformidades por 100,000 líneas o suscriptores
	Telefonía fija	399	10,014,799	3.98
Internet	1156	9,628,500	12.01	

Megacable	Servicio	Inconformidades	Líneas o suscriptores	Inconformidades por 100,000 líneas o suscriptores
	Telefonía fija	79	3,245,021	2.43
	Internet	674	3,656,408	18.43
	Tv de paga	111	3,322,141	3.34
Telefonía móvil	20	425,692	4.70	

Telcel	Servicio	Inconformidades	Líneas o suscriptores	Inconformidades por 100,000 líneas o suscriptores
	Telefonía móvil	596	80,851,691	0.74
	Internet	39	78,500,176	0.05

Izzi	Servicio	Inconformidades	Líneas o suscriptores	Inconformidades por 100,000 líneas o suscriptores
	Telefonía fija	56	5,242,245	1.07
	Internet	301	5,417,936	5.56
	Tv de paga	64	4,255,276	1.50
Telefonía móvil	41	213,527	19.20	

Totalplay	Servicio	Inconformidades	Líneas o suscriptores	Inconformidades por 100,000 líneas o suscriptores
	Telefonía fija	61	4,574,883	1.33
	Internet	323	3,763,721	8.58
Tv de paga	50	2,406,118	2.08	

Tabla 7

	Servicio	Inconformidades	Líneas o suscriptores	Inconformidades por 100,000 líneas o suscriptores
AT&T	Telefonía móvil	424	20,583,570	2.06
	Internet	8	20,129,487	0.04
Movistar	Telefonía móvil	357	21,908,004	1.63
	Internet	10	9,979,560	0.10

Gráfico 12

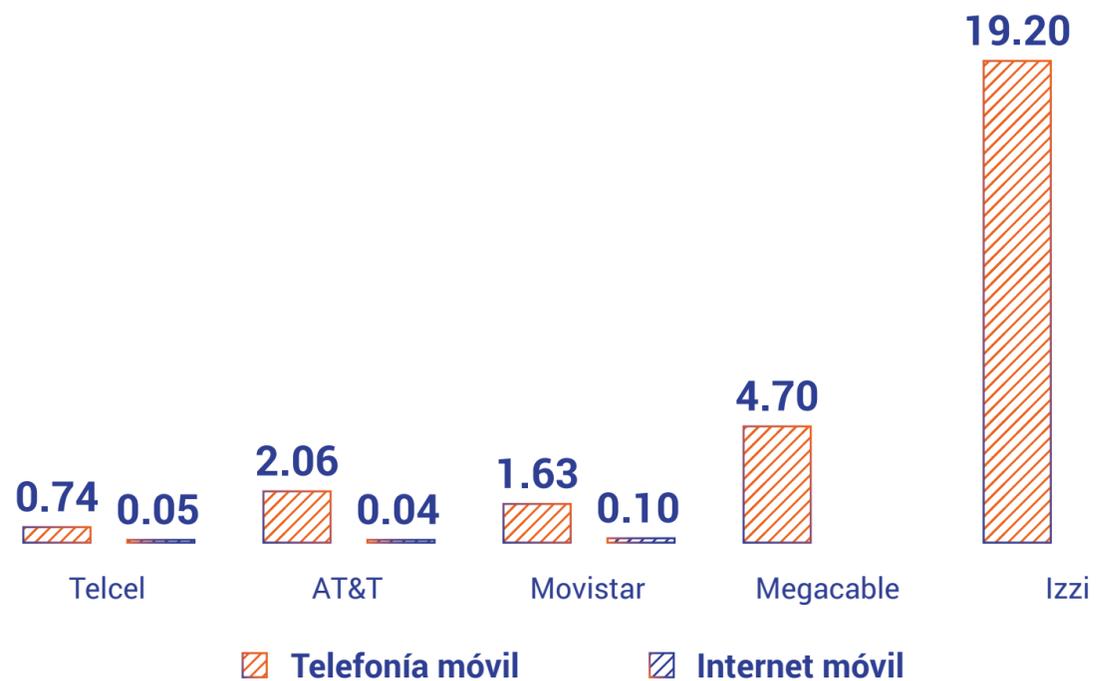
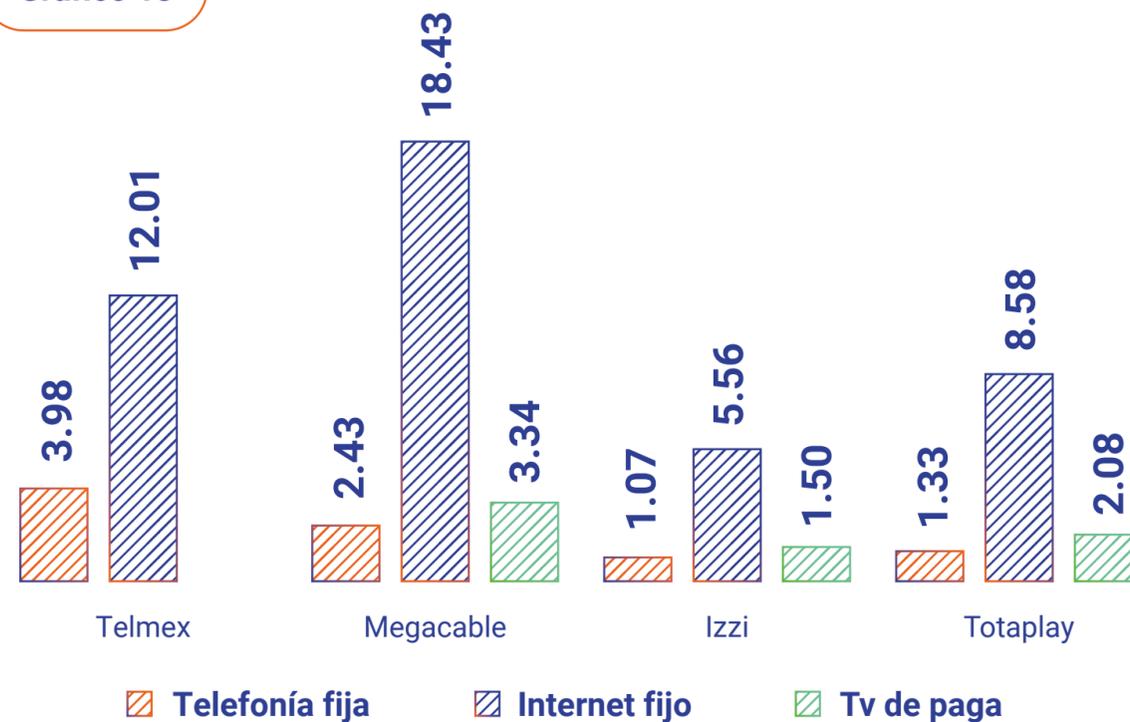


Gráfico 13



## HALLAZGOS

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

## 6.3

### Empresas con menor número de inconformidades

#### 6.3.1 Empresas y estatus.

Tabla 8

Empresa	Atendidas por empresa	Cerradas IFT	Canceladas	Proceso	Desechadas
Bait	105	0	23	33	1
	64.8%	0	14.2%	20.4%	0.6%
Yo Mobile	5	0	2	14	109
	3.8%	0	1.5%	10.8%	83.8%
Dish	36	2	6	7	2
	67.9%	3.8%	11.3%	13.2%	3.8%
Sky	0	38	0	2	0
	0	95.0%	0	5.0%	0
Diri	18	0	1	6	0
	72.0%	0	4.0%	24.0%	0
Totalplay Empresarial	10	0	2	2	3
	58.8%	0	11.8%	11.8%	17.6%
Mimóvil	0	8	1	6	0
	0	53.3%	6.7%	40.0%	0
Telnor	12	0	2	0	0
	85.7%	0	14.3%	0	0
Newww	6	0	4	3	0
	46.2%	0	30.8%	23.1%	0
Axios Mobile	8	0	4	1	0
	61.5%	0	30.8%	7.7%	0
Blue Telecom	0	11	1	0	0
	0	91.7%	8.3%	0	0
Diveracy	7	0	1	2	0
	70.0%	0	10.0%	20.0%	0
Oui	7	0	0	0	0
	100.0%	0	0	0	0
CFE Telecomunicaciones	3	0	0	2	1
	50.0%	0	0	33.3%	16.7%
Oxio Mobile	4	0	0	1	1
	66.7%	0	0	16.7%	16.7%
Virgin Mobile	3	0	1	2	0
	50.0%	0	16.7%	33.3%	0
Netwey	3	1	0	1	1
	50.0%	16.7%	0	16.7%	16.7%
Weex	3	0	2	0	0
	60.0%	0	40.0%	0	0

Empresa	Atendidas por empresa	Cerradas IFT	Canceladas	Proceso	Desechadas
Alestra	1	0	2	0	0
	33.3%	0	66.7%	0	0
Telgen	2	0	1	0	0
	66.7%	0	33.3%	0	0
Freedompop	2	0	1	0	0
	66.7%	0	33.3%	0	0
Lantointernet	1	1	0	1	0
	33.3%	33.3%	0	33.3%	0
Megamobile	0	0	3	0	0
	0	0	100.0%	0	0
IENTC	1	0	0	1	0
	50.0%	0	0	50.0%	0
Telmov	1	0	0	1	0
	50.0%	0	0	50.0%	0
Addinteli	1	0	0	1	0
	50.0%	0	0	50.0%	0
Ads Mobile	1	0	0	1	0
	50.0%	0	0	50.0%	0
Cosmocable	2	0	0	0	0
	100.0%	0	0	0	0
Axtel	2	0	0	0	0
	100.0%	0	0	0	0
Viasat	2	0	0	0	0
	100.0%	0	0	0	0
Metrocel	0	0	0	2	0
	0	0	0	100.0%	0
Terared	0	0	0	0	1
	0	0	0	0	100.0%
Wimo	1	0	0	0	0
	100.0%	0	0	0	0
Valor Telecom	1	0	0	0	0
	100.0%	0	0	0	0
Concabletv	0	0	0	1	0
	0	0	0	100.0%	0
Yobi	1	0	0	0	0
	100.0%	0	0	0	0

1

2

3

4

5

6

7

8

18

**Tabla 8**

Empresa	Atendidas por empresa	Cerradas IFT	Canceladas	Proceso	Desechadas
Qbocel	0	0	0	1	0
	0	0	0	100.0%	0
Red Dog	0	1	0	0	0
	0	100.0%	0	0	0
Muchos Megas	0	0	1	0	0
	0	0	100.0%	0	0
Señal Interactiva	1	0	0	0	0
	100.0%	0	0	0	0
Comercializadora Romel	0	0	1	0	0
	0	0	100.0%	0	0
Cablevisión Regional	0	0	1	0	0
	0	0	100.0%	0	0
Starlink Satellite	1	0	0	0	0
	100.0%	0	0	0	0
Abib	1	0	0	0	0
	100.0%	0	0	0	0
Startv	0	0	1	0	0
	0	0	100.0%	0	0
Mobig	1	0	0	0	0
	100.0%	0	0	0	0
Live Telecom	0	0	0	1	0
	0	0	0	100.0%	0
Bromovil	0	0	0	1	0
	0	0	0	100.0%	0
Telecomunicacionext	0	0	0	1	0
	0	0	0	100.0%	0
Net2phone	1	0	0	0	0
	100.0%	0	0	0	0
Maxcom	1	0	0	0	0
	100.0%	0	0	0	0
Hughes México	1	0	0	0	0
	100.0%	0	0	0	0
Inxel	0	0	0	1	0
	0	0	0	100.0%	0
Abix	1	0	0	0	0
	100.0%	0	0	0	0
Miiio	0	0	1	0	0
	0	0	100.0%	0	0

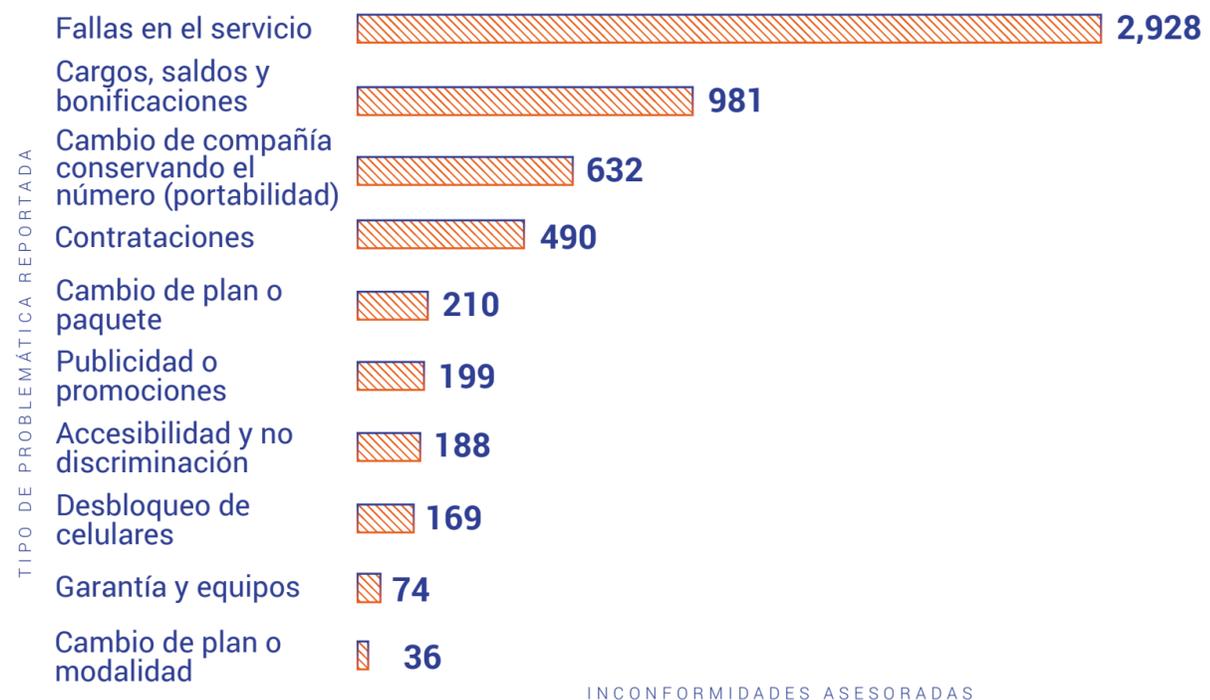
## HALLAZGOS

- Se turnaron 595 folios a empresas con menor número de inconformidades, donde el 45.0% (268) de casos fueron atendidos, el 8.6% (51) fueron cerrados por el IFT y el 16.0% (95) se encuentran en proceso de atención. El restante 30.4% (181) son casos cancelados o desechados.
- La empresa, con 5 folios o más, que dio atención al 100% de sus inconformidades fue Qui.

## 7. Profeco

### 7.1 Inconformidades con asesoría de la Profeco

Gráfico 14

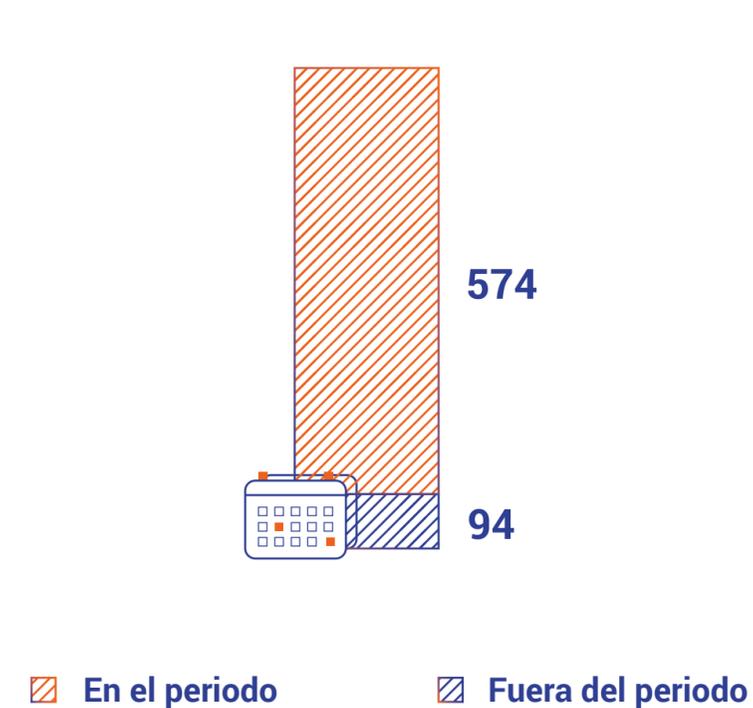


#### HALLAZGOS

- En el periodo reportado, la Profeco dio asesoría a 5,907 folios, contemplándose 5,274 casos ingresados de enero a marzo de 2023 y 633 del mes de diciembre de 2022.
- El 49.6% de los casos asesorados corresponden a fallas en el servicio.

### 7.2 Total de inconformidades canalizadas a Profeco.

Gráfico 15



#### HALLAZGOS

- De los 3,958 casos atendidos en el periodo, el 14.5% (574) fueron canalizados a Profeco por los usuarios.
- 94 personas usuarias que ingresaron sus casos antes del mes de enero (fuera del periodo), solicitaron la intervención de la Procuraduría en el periodo reportado.

## 7.3 Canalizadas a Profeco, por empresa

Tabla 9

Empresa	En el periodo	Fuera del periodo	Total de folios canalizados a Profeco
Abib	1	0	1
AT&T	28	11	39
Axios Mobile	4	0	4
Bait	16	4	20
Blue Telecom	3	0	3
Diri	4	1	5
Dish	8	1	9
Izzi	46	3	49
Megacable	57	5	62
Mimovil	1	0	1
Movistar	29	2	31
Netwey	0	1	1
Oxio Mobile	1	0	1
Señal Interactiva	1	0	1
Sky	6	3	9
Telcel	121	9	130
Telecable del Mineral	0	1	1
Telmex	222	41	263
Telnor	1	0	1
Totalplay	25	10	35
Yo Mobile	0	2	2

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

Tabla 10

	Canalizados a Profeco en el periodo	Folios atendidos por la empresa	Porcentaje canalizado a Profeco
Abib	1	1	100.0%
Señal Interactiva	1	1	100.0%
Axios Mobile	4	8	50.0%
Oxio Mobile	1	4	25.0%
Telcel	121	521	23.2%
Diri	4	18	22.2%
Dish	8	36	22.2%
Telmex	222	1134	19.6%
Bait	16	105	15.2%
Izzi	46	398	11.6%
Movistar	29	260	11.2%
Totalplay	25	229	10.9%
AT&T	28	339	8.3%
Telnor	1	12	8.3%
Megacable	57	710	8.0%
Blue Telecom	3	0	Sin folios atendidos
Mimóvil	1	0	Sin folios atendidos
Sky	6	0	Sin folios atendidos

### HALLAZGOS

- La empresa con mayor número de inconformidades canalizadas hacia la Profeco, fue Telmex; no obstante, con relación al número de folios atendidos, dicho proveedor, obtuvo el 19.6% de casos remitidos a la Procuraduría.
- Las empresas que no atendieron folios en el periodo reportado fueron Blue Telecom, Mimóvil y Sky.

## 8. Satisfacción del usuario

Gráfico 16



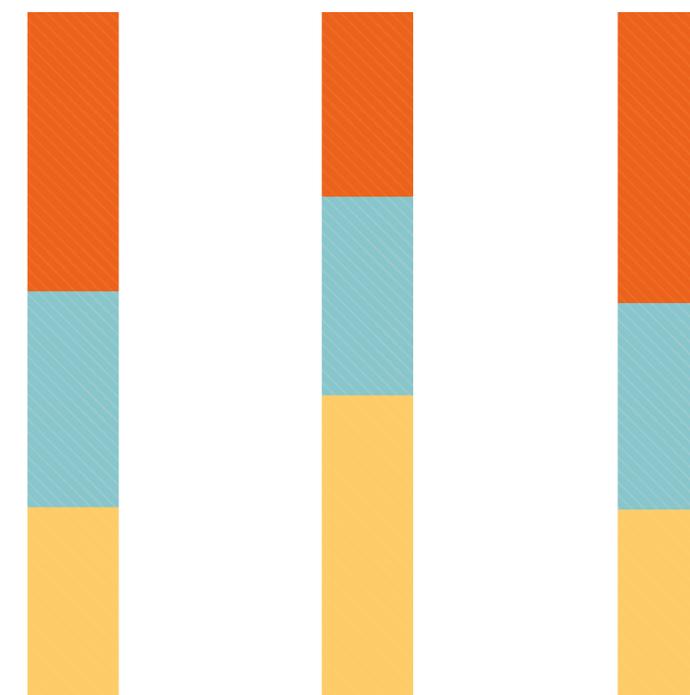
### HALLAZGOS

- 1,649 usuarios otorgaron una calificación a la atención brindada por la empresa, lo que representa el 41.7% del total de casos atendidos (3,958)
- El 41.4% de las personas que calificaron la atención, indicaron estar satisfechos con la atención dada; el 34.8% remitió su caso a Profeco y; el 23.8% indicó no estar conforme.

## 8.1 Calificación del usuario, por empresa.

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

Gráfico 17



- Canalizados a Profeco en el periodo
- Insatisfechos
- Satisfechos

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

Gráfico 18



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

Gráfico 19



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

8

### 8.1.4 Empresas con menos de 5 folios calificados

Gráfico 20



	Diveracy	Oui	Oxio Mobile	Telnor	Yo Mobile	Axtel	CFE Telecomunicaciones e Internet para todos	Cosmocable	Freedompop	Hughes México	Ientc	Lanto Internet	Mobig	Netwey	Newwww	Virgin Mobile	Weex
Canalizados a Profeco en el periodo	0.0%	0.0%	33.3%	33%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Insatisfechos	66.7%	33.3%	33.3%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%	0%	100%	0%	100%
Satisfechos	33.3%	66.7%	33.3%	67%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	100%	0%	100%	0%

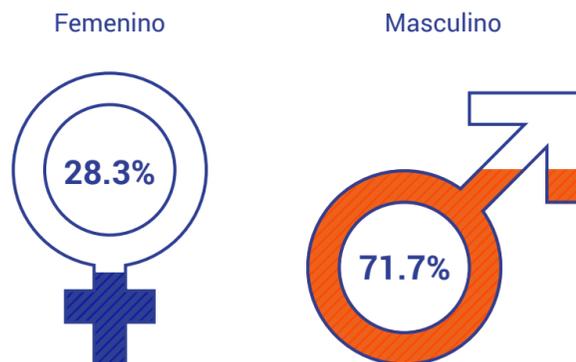
## HALLAZGOS

- Para las empresas con más de 200 folios calificados, Megacable es la que obtuvo el mayor porcentaje de satisfacción; mientras que el mayor número de casos canalizados a Profeco, fue de Telcel.
- Dentro del rango de entre 100 y 199 folios calificados, los usuarios de la empresa Movistar informaron un porcentaje de satisfacción del 68.3%, siendo el más alto para esa categoría.
- Para las empresas que obtuvieron calificaciones de entre 5 y 99 usuarios, el mayor porcentaje de satisfacción fue para Totalplay Empresarial con el 80.0%
- En cuanto a las empresas con menos de 5 folios calificados, las empresas que obtuvieron el 100% de satisfacción son: Yo Mobile, Axtel, CFE Telecomunicaciones, Cosmocable, Freedompop, Hughes México, IENTC, Lantointernet, Netwey y Virgin Mobile.

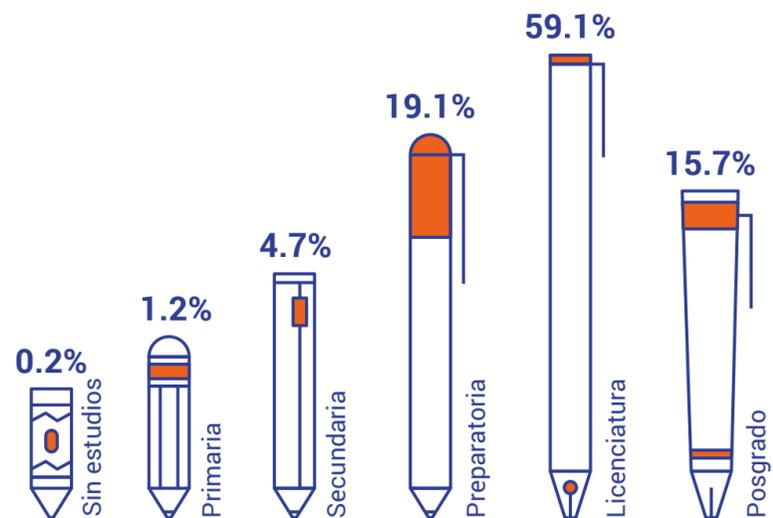
## 8.2 Perfil del usuario

Gráfico 21

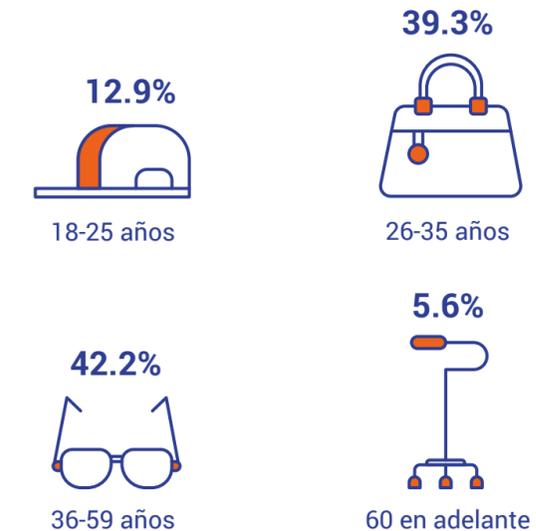
### Sexo



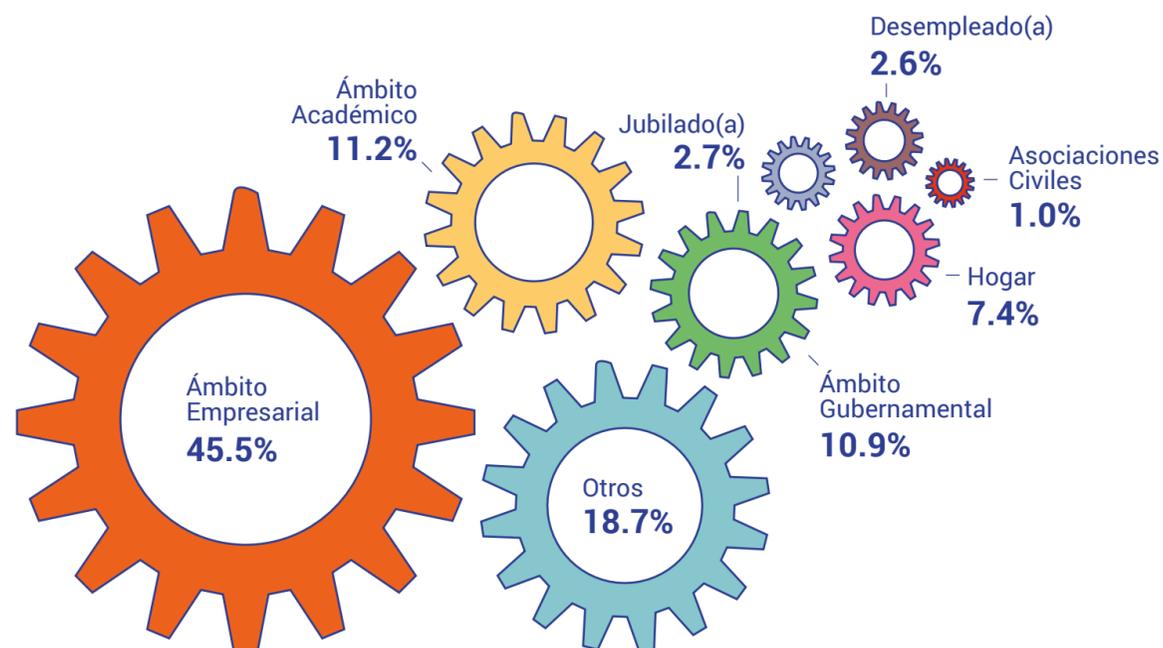
### Nivel de estudios



### Rango de edad



### Ocupación

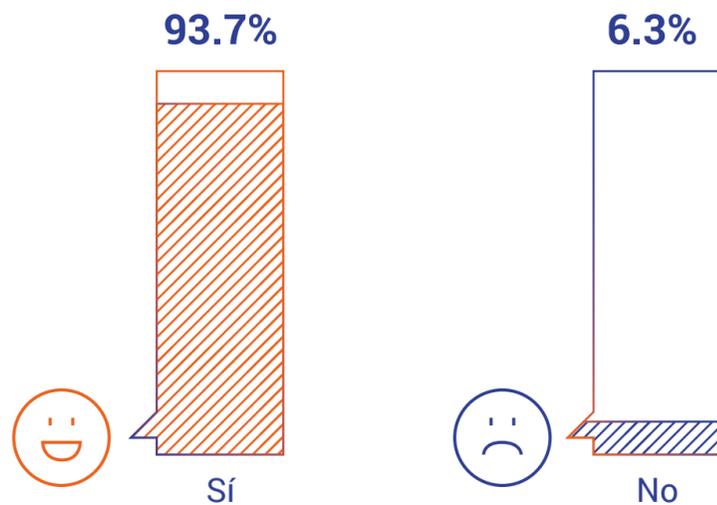


## HALLAZGOS

- El perfil predominante de los usuarios del sistema, son hombres y mujeres, con estudios de licenciatura, que se desempeñan en el ámbito empresarial y están en un rango de edad de entre 36 y 59 años.

### 8.3 Recomendación del sistema

Gráfico 22



## HALLAZGOS

- Durante el periodo reportado, el 93.7% de los usuarios que respondieron la encuesta de calidad indicaron que sí recomiendan el uso del sistema Soy Usuario.

### 9. Atención de folios en proceso, trimestre anterior.

Tabla 11

Proveedor	Atendidas por empresa	Cerradas IFT	Canceladas	Desechadas	Profeco
Telmex	121	8	4	0	21
Total Play	28	5	3	65	8
Yo Mobile	0	1	2	36	1
Telcel	20	0	2	4	6
Bait	18	0	0	2	3
Movistar	19	0	0	1	2
AT&T	12	0	0	0	7
Megacable	15	0	1	0	1
Dish	6	1	0	6	1
Sky	2	0	0	0	2
Netwey	0	2	0	1	1
Axios Mobile	2	0	0	0	0
Bromovil	1	1	0	0	0
Diri	1	0	0	0	1
Newww	2	0	0	0	0
Cosmocable	1	0	0	0	0
Virgin Mobile	1	0	0	0	0
Telnor	0	0	1	0	0
Startv	1	0	0	0	0
Mobig	0	0	0	1	0

**Tabla 11**

Proveedor	Atendidas por empresa	Cerradas IFT	Canceladas	Desechadas	Profeco
Gurucomm	1	0	0	0	0
Mimovil	0	0	0	0	1
Telecable del Mineral	0	0	0	0	1
Telecable de Tekax	1	0	0	0	0
Oui	1	0	0	0	0
IENTC	0	0	0	1	0
Oxio Mobile	0	0	0	0	1
Izzi	0	0	0	0	1
Redw	1	0	0	0	0
Lantointernet	1	0	0	0	0
Simpati	0	1	0	0	0
Six Móvil	0	0	0	1	0

## HALLAZGOS

- El 55.1% de los casos que quedaron en proceso de atención en el trimestre anterior, fueron atendidos por las empresas.
- El IFT cerró el 4.1% de folios.
- El 12.5% de los casos fueron canalizados a Profeco.
- El 25.5% de los folios se desecharon por falta de seguimiento de las personas interesadas y, el restante 2.8% fueron cancelados.



# Metodología

Para la elaboración del informe se tomaron en cuenta el total de inconformidades ingresadas en el sistema Soy Usuario del 1 de enero al 31 de marzo de 2023. El corte de la base de datos se realizó el día 1 de abril de 2023, tomando en cuenta la fecha del estatus al 31 de marzo de 2023 a las 23:59hrs.

**1. Total de inconformidades recibidas en el periodo, respecto del trimestre anterior.** Suma total de informidades del cuarto trimestre de 2022 y primer trimestre 2023.

**1. Total de inconformidades recibidas en el periodo, respecto del año anterior.** Suma total de informidades correspondientes a los meses de enero, febrero y marzo de los años 2022 y 2023.

**1.1 Inconformidades, por mes, respecto del año anterior.** Comparativo mensual del total del primer trimestre de 2022 y 2023.

**2. Inconformidades por estado.** Total de informidades recibidas, por estado de la República.

**2.1 Inconformidades por cada 100,000 pobladores.** Total de inconformidades recibidas, por estado de la República, respecto de 100,000 pobladores.

Para mostrar la relación entre el número de inconformidades contra el número de pobladores, por estado de la república, se aplicó la siguiente fórmula:

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

Donde  $NQ_{o,t}$  se refiere al número de inconformidades por cada 100,000 pobladores  $o$ ;  $\Sigma N_{o,t}$  es el número total de inconformidades por operador  $o$  durante el periodo  $t$  y dividido por el número total de pobladores  $L$  de cada operador.

El número total de pobladores se tomó de INEGI: <https://cuentame.inegi.org.mx/monografias/informacion/df/poblacion/>

**3. Tipos de problemáticas reportadas.** Total de folios por cada tipo de problemática.

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

**3.1 Motivos reportados por fallas en el servicio.** Total de motivos de problemática, respecto de fallas en el servicio.

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

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

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

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

- “Atendidas” corresponde a: i) inconformidades en que el operador dio respuesta al usuario y se cerraron; ii) casos enviados a PROFECO por los usuarios, debido a que no estuvieron de acuerdo con la respuesta del operador; iii) folios en que el operador no dio respuesta en el plazo máximo de 15 días hábiles y el IFT las cerró para que, en su caso, los usuarios solicitaran la intervención de PROFECO y; iv) folios atendidos por el IFT.

- “Proceso” se refiere a los folios que aún están en análisis por parte del proveedor.
- “Canceladas”, corresponde a las inconformidades que fueron inhabilitadas por duplicidad o por los propios interesados.
- “Desechadas”, hace referencia a aquellas inconformidades en que los usuarios ya no dieron seguimiento, no obstante, sí hubo contacto por parte del proveedor.

**6. Inconformidades por empresa.** Total de casos remitidos a cada empresa durante el periodo.

Los casos identificados como “Atención al usuario, IFT”, refiere a aquellos que no corresponden a un tema de telecomunicaciones; en que los usuarios no aportaron datos para la identificación de la empresa a que se refieren y/o; resolución de dudas o comentarios respecto de temas de telecomunicaciones, que no tienen que ver con una inconformidad dirigida a una empresa en particular.

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

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

**6.2.1 Empresas y tipo de problemática.** Total de inconformidades, según la problemática reportada, por cada empresa.

**6.2.2 Empresas y servicio.** Total de inconformidades, según el servicio reportado, por cada empresa.

**6.2.3 Empresas y estatus.** Total de inconformidades, según la atención dada por la empresa.

- “Atendidas por empresa”, corresponde a: i) inconformidades en que el operador dio respuesta al usuario y se cerraron y; ii) casos enviados a PROFECO por los usuarios, debido a que no estuvieron de acuerdo con la respuesta del operador;
- “Cerradas IFT”, refiere a folios en que el operador no dio respuesta en el plazo máximo de 15 días hábiles y el IFT las cerró para que, en su caso, los usuarios solicitaran la intervención de PROFECO.
- “Proceso” se refiere a los folios que aún están en análisis por parte del proveedor.
- “Canceladas”, corresponde a las inconformidades que fueron inhabilitadas por duplicidad o por los propios interesados.
- “Desechadas”, hace referencia a aquellas inconformidades en que los usuarios ya no dieron seguimiento, no obstante, sí hubo contacto por parte del proveedor.

**6.2.4 Empresas y tiempo de atención.** Tiempo promedio de atención, respecto de folios atendidos por la empresa, en días hábiles.

La fórmula utilizada es:

(Suma de los días totales de atención / Total de inconformidades atendidas)

Días de atención: DIAS.LAB(fecha inicial,fecha final)

 1  
2  
3  
4  
5  
6  
7  
8

**6.2.5 Empresas y servicio por 100,000 líneas o suscriptores.** Total de inconformidades recibidas, respecto de 100,000 folios.

Para mostrar la relación entre el número de inconformidades contra el número de líneas o suscriptores, se aplicó la siguiente fórmula:

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

Donde  $NQ_{o,t}$  se refiere al número de inconformidades por cada 100,000 líneas por operador  $o$ ;  $\Sigma N_{o,t}$  es el número total de inconformidades por operador  $t$  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: 20 de abril de 2023.

Mes de actualización de datos en BIT:

Telefonía fija, telefonía móvil y banda ancha móvil: septiembre de 2022.

Banda ancha fija: marzo de 2022.

Televisión de paga: junio de 2022.

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

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

No se contemplan 21 folios atendidos por el IFT.

**6.3.1 Empresas y estatus.** Total de inconformidades, según la atención dada por la empresa.

- “Atendidas por empresa”, corresponde a: i) inconformidades en que el operador dio respuesta al usuario y se cerraron y; ii) casos enviados a PROFECO por los usuarios, debido a que no estuvieron de acuerdo con la respuesta del operador;
- “Cerradas IFT”, refiere a folios en que el operador no dio respuesta en el plazo máximo de 15 días hábiles y el IFT las cerró para que, en su caso, los usuarios solicitaran la intervención de PROFECO.
- “Proceso” se refiere a los folios que aún están en análisis por parte del proveedor.
- “Canceladas”, corresponde a las inconformidades que fueron inhabilitadas por duplicidad o por los propios interesados.
- “Desechadas”, hace referencia a aquellas inconformidades en que los usuarios ya no dieron seguimiento, no obstante, sí hubo contacto por parte del proveedor.

No se toman en cuenta 15 casos atendidos por el IFT.

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

**7.1 Inconformidades con asesoría de la Profeco.** Total de folios asesorados por Profeco, en el trimestre reportado, según la problemática.

**7.2 Inconformidades canalizadas a Profeco.** Total de inconformidades canalizadas a Profeco, dentro y fuera del periodo reportado.

**7.3 Canalizadas a Profeco, por empresa.** Total de folios canalizados a Profeco, por empresa.

No se contempla 1 folio atendido por el IFT, que fue canalizado a Profeco.

**7.4 Porcentaje de folios canalizadas a Profeco, por empresa, respecto de folios atendidos.** Porcentaje de casos canalizados a Profeco, por empresa.

La fórmula utilizada es:

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

**8. Satisfacción del usuario.** Total de folios calificados por el usuario, una vez atendidos por la empresa.

**8.1 Calificación del usuario, por empresa.** Folios calificados por el usuario, desglosados por empresa.

Para tener un mejor acercamiento se presentan diversas gráficas:

8.1.1 Empresas con más de 200 folios calificados.

8.1.2 Empresas con calificaciones de entre 100 y 199 folios.

8.1.3 Empresas con calificaciones de entre 5 y 99 folios.

8.1.4 Empresas con menos de 5 folios calificados.

En las gráficas no se contabilizan 15 folios atendidos por el IFT.

**8.2 Perfil del usuario.** Total de datos otorgados por los usuarios, de manera opcional.

**8.3 Recomendación del sistema.** Total de folios calificados por los usuarios.

**9. Atención de folios en proceso, trimestre anterior.** Atención dada a por las empresas a folios que quedaron en proceso durante el trimestre anterior.

- “Atendidas por empresa”, corresponde a: i) inconformidades en que el operador dio respuesta al usuario y se cerraron.
- “Cerradas IFT”, refiere a folios en que el operador no dio respuesta en el plazo

máximo de 15 días hábiles y el IFT las cerró para que, en su caso, los usuarios solicitaran la intervención de PROFECO.

- “Proceso” se refiere a los folios que aún están en análisis por parte del proveedor.
- “Canceladas”, corresponde a las inconformidades que fueron inhabilitadas por duplicidad o por los propios interesados.
- “Desechadas”, hace referencia a aquellas inconformidades en que los usuarios ya no dieron seguimiento, no obstante, sí hubo contacto por parte del proveedor.
- “Profeco”, se trata de casos enviados a PROFECO por los usuarios, debido a que no estuvieron de acuerdo con la respuesta del operador.
- “Proceso” se refiere a los folios que aún están en análisis por parte del proveedor.

No se incluyeron 3 folios atendidos por el IFT.



# Soy Usuario

## PRIMER

INFORME ESTADÍSTICO TRIMESTRAL

2023



## Contáctanos

Teléfono: **800 2000 120**

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

Ingresa a la página de Soy Usuario:

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

Descarga la App MI IFT.

 **ift** INSTITUTO FEDERAL DE  
TELECOMUNICACIONES



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

Insurgentes Sur #1143 Col Nochebuena, C.P. 03720,  
Demarcación Territorial Benito Juárez, Ciudad de  
México

Tel: 555015 4000 / 800 2000 120

 **PROFECO**  
PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

[www.gob.mx/profeco](http://www.gob.mx/profeco)

José Vasconcelos 208, Col. Condesa, C.P. 06140,  
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Ciudad de  
México

Tel: 555625 6700