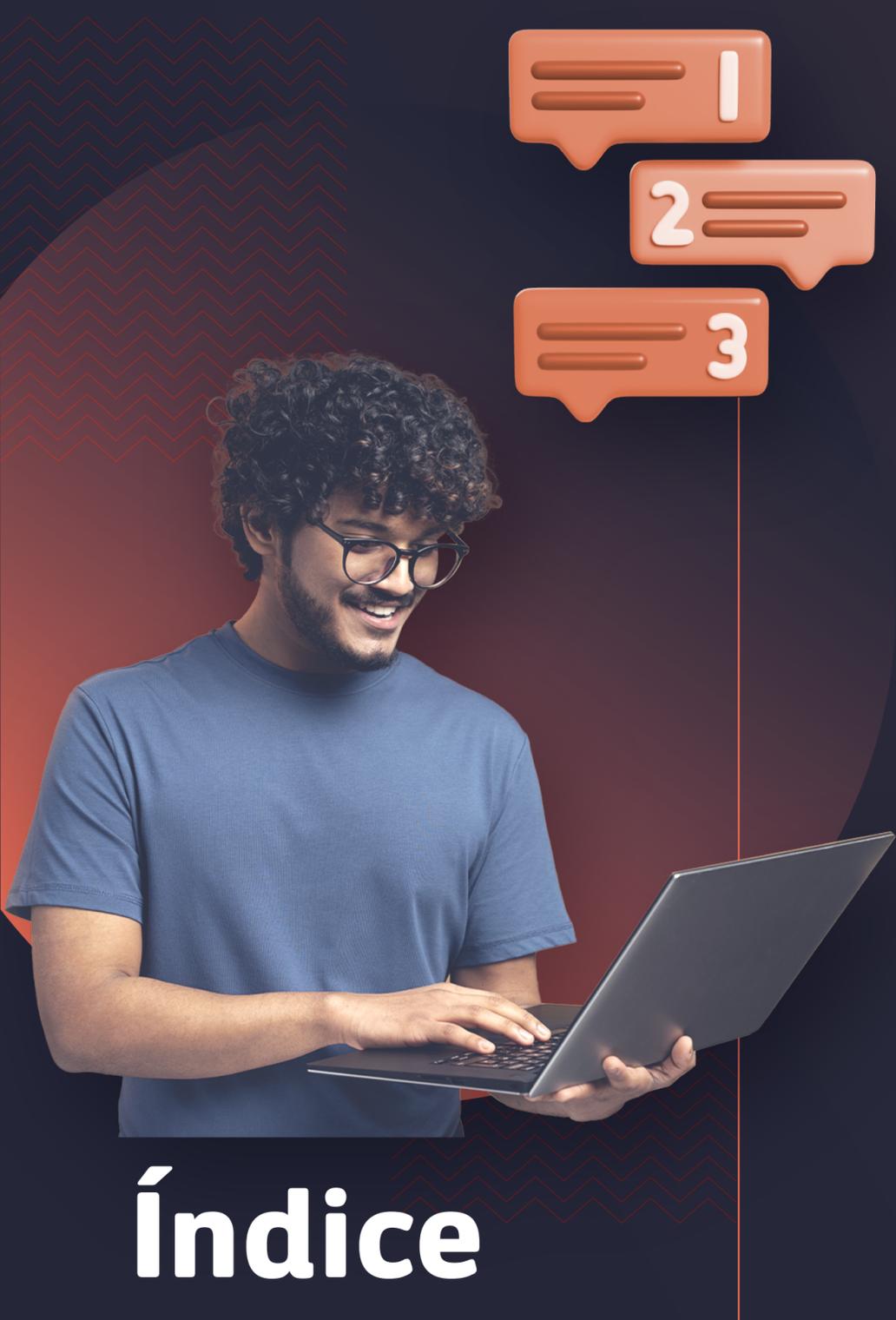


Primer

Informe Estadístico Trimestral



Soy Usuario 2024



Índice

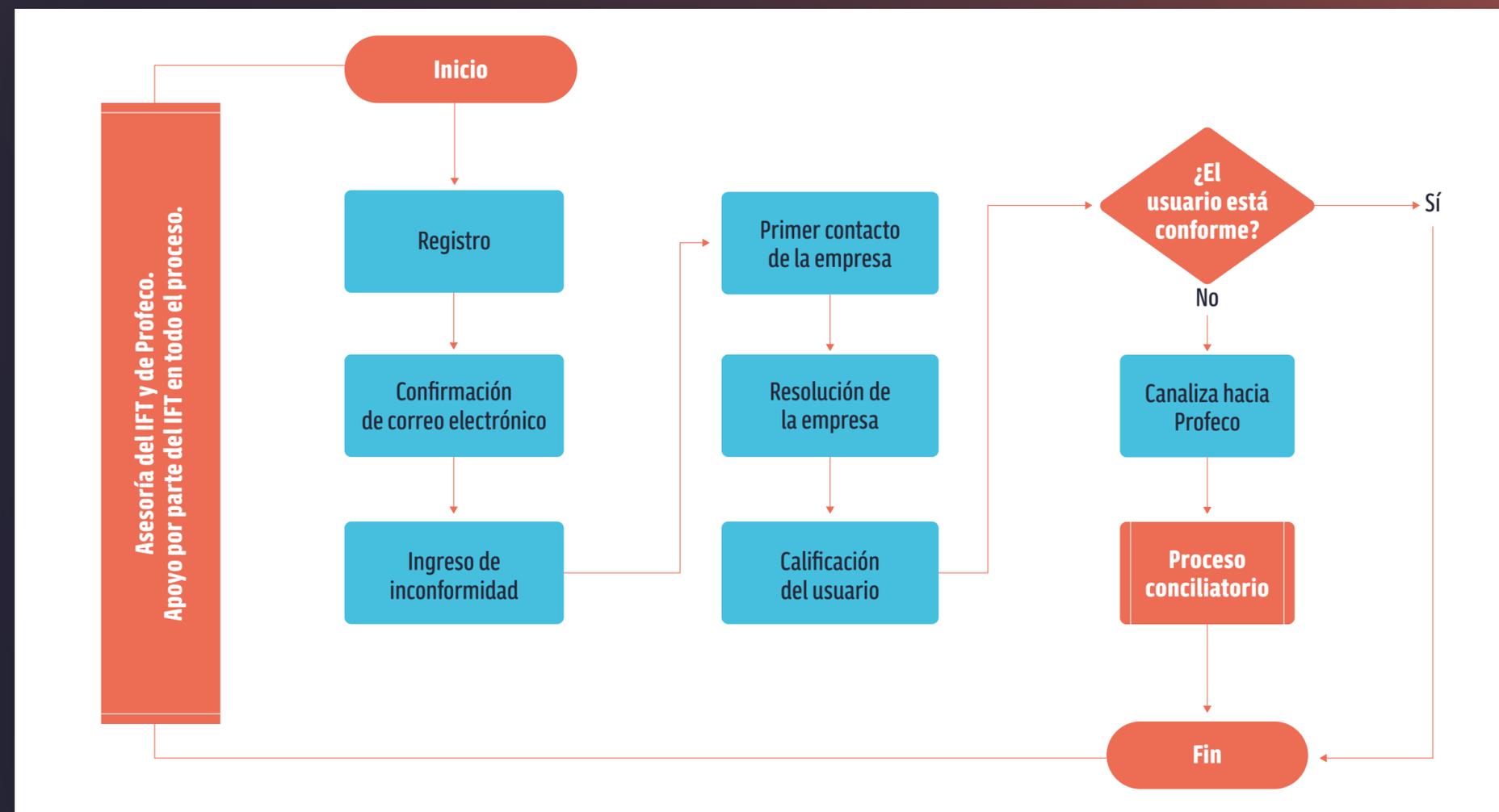
- Presentación** **3**
- Resultados** **5**
- A. Datos generales** **5**
 - 1. Inconformidades por tipo de servicio. 5
 - 2. Estatus de inconformidades. 5
 - 3. Tipos de problemáticas reportadas. 6
 - 3.1. Motivos más reportados. 6
 - 4. Inconformidades por estado. 7
 - 4.1. Inconformidades por cada 100,000 pobladores. 7
 - 5. Total de inconformidades recibidas en el periodo, respecto del trimestre anterior. 9
 - 6. Inconformidades, por mes, respecto del periodo anterior. 9
- B. Atención por empresa** **11**
 - 1. Inconformidades por empresa. 11
 - 2. Inconformidades por empresa en los estados de la república con mayor número de inconformidades por cada 100,000 habitantes. 12
 - 3. Empresas con mayor número de inconformidades. 13
 - 3.1. Servicio reportado. 13
 - 3.2. Estatus de inconformidades. 13
 - 3.3. Problemáticas reportadas. 13
 - 3.4. Inconformidades por portabilidad no consentida. 14
 - 3.5. Tiempo promedio de atención. 14
 - 3.6. Inconformidades y número de líneas o suscriptores. 15
 - 4. Empresas con menor número de inconformidades. 18
 - 5. Inconformidades canalizadas a Profeco. 21
 - 5.1. Canalizadas a Profeco, por empresa. 21
 - 5.2. Porcentaje de folios canalizadas a Profeco, por empresa, respecto de folios terminados. 22
- C. Satisfacción de las personas usuarias.** **23**
 - 1. Inconformidades calificadas respecto de casos terminados. 23
 - 2. Calificación de las personas usuarias respecto de la respuesta del proveedor. 23
 - 3. Calificación por proveedor. 24
 - 3.1. Empresas con mayor número de inconformidades. 24
 - 3.2. Empresas con menor número de inconformidades. 25
 - 4. Recomendación del sistema. 26
- D. Atención de folios del trimestre anterior** **27**
 - 1. Atención de folios en proceso, trimestre anterior. 27
- Metodología** **28**



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 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:



Presentación



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 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.



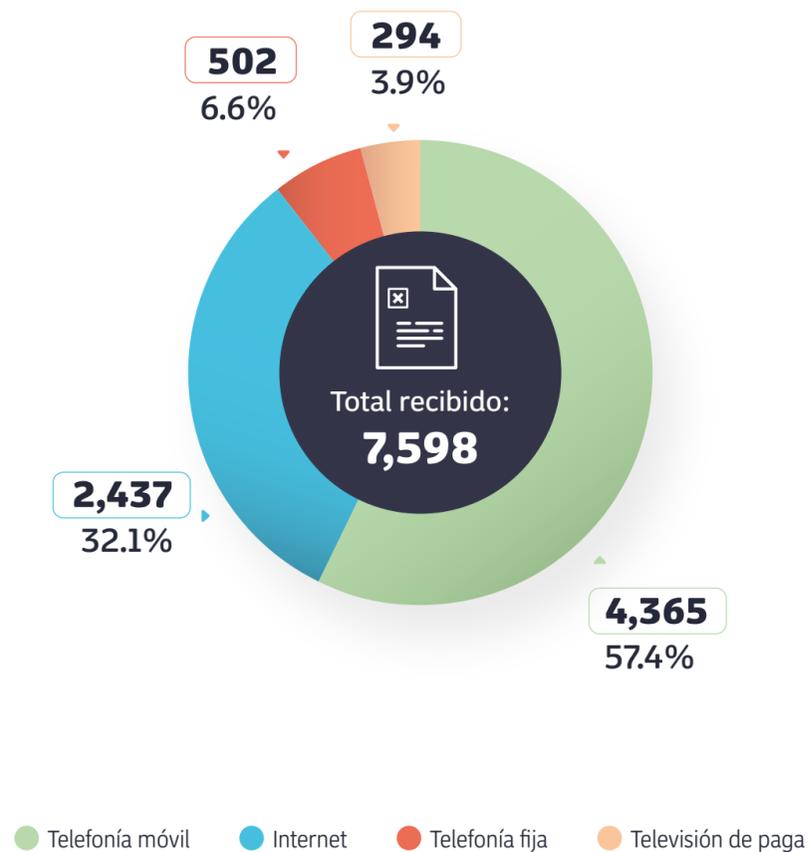


Resultados

A. Datos generales

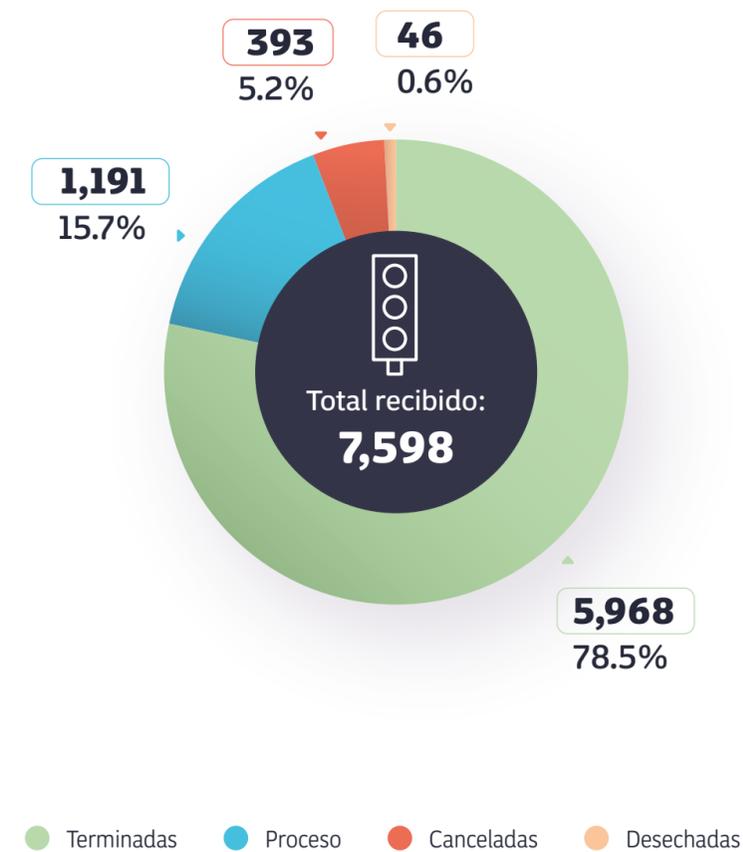
1. Inconformidades por tipo de servicio.

Gráfico 1



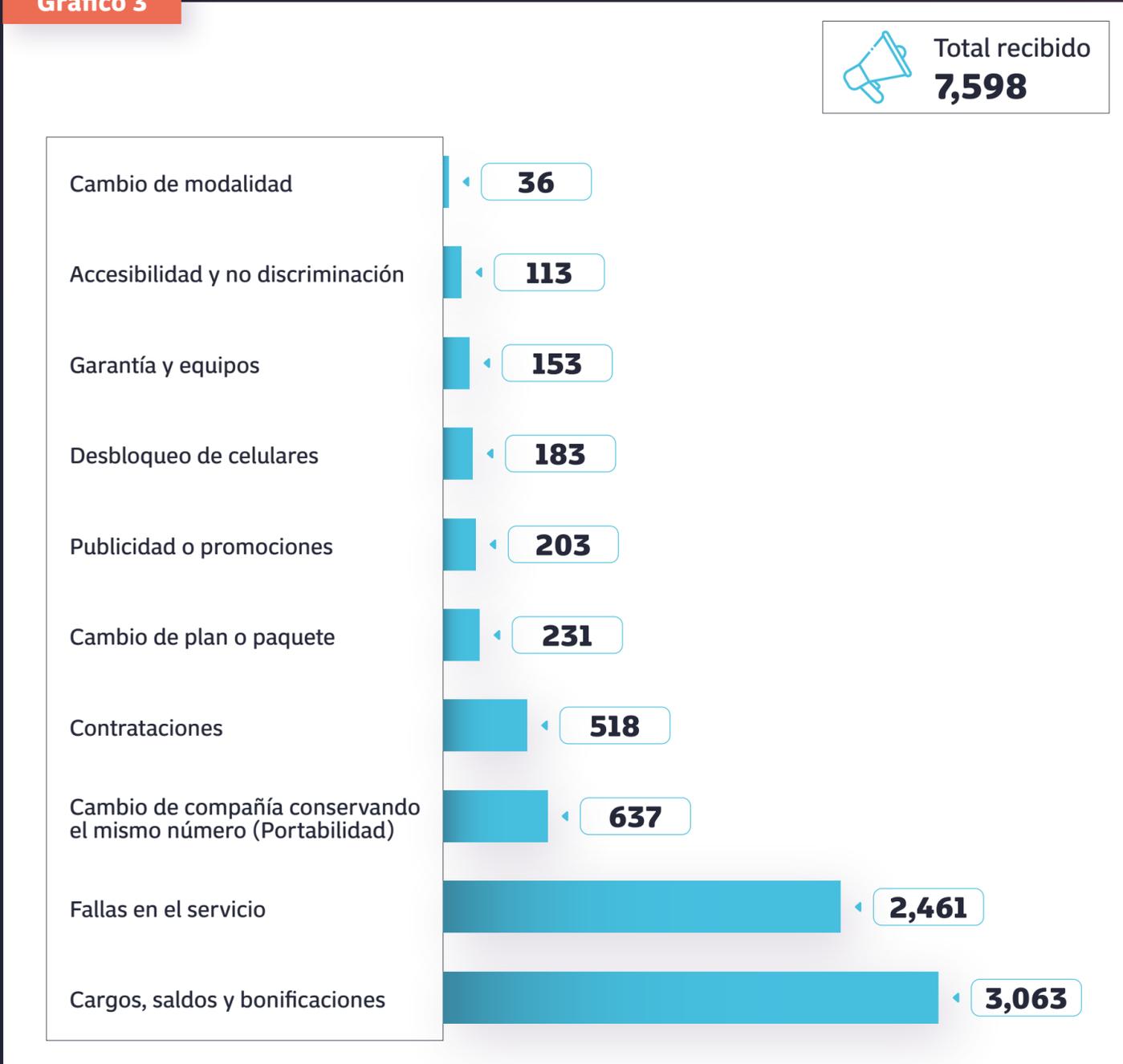
2. Estatus de inconformidades.

Gráfico 2



3. Tipos de problemáticas reportadas.

Gráfico 3



3.1. Motivos más reportados.

Tabla 1.

Motivo	Inconformidades
Cobro de una tarifa diferente a la ofrecida o contratada	1,270
Cargo por productos o servicios no solicitados	730
No están desglosados los cargos en la factura/estado de cuenta	172
Cargo no reconocido	163
Cargo no reconocido por <i>roaming</i> internacional	137
Negativa de aplicación de saldo no consumido	127
Negativa de bonificación de saldo por fallas o interrupciones del servicio	126
Negativa de aplicación del saldo ofrecido o pagado	80
Cobro de <i>roaming</i> nacional [solo Telcel]	59
Cargo no reconocido por fianza [cobro anual]	54
Cobro de penalización por cancelación anticipada	52
Cobro de tarifa no registrada ante el IFT	39
Cobro de penalización por cancelación anticipada [no se considera penalización el cobro del remanente del costo del equipo]	34
Cobro por consulta de saldo	9
Negativa a la devolución del depósito en garantía	9
Cobro de la llamada a servicios de emergencia	1
Cobro del servicio por parte del proveedor anterior a la portabilidad	1
Total	3,063



4. Inconformidades por estado.

Tabla 2.

Estado	Inconformidades
Ciudad de México	1,237
Estado de México	1,161
Jalisco	808
Nuevo León	446
Querétaro	425
Puebla	316
Guanajuato	285
Veracruz	265
Chihuahua	211
Michoacán	177
Sinaloa	176
Baja California	175
Sonora	169
Guerrero	167
Tamaulipas	166
Coahuila	154

Estado	Inconformidades
San Luis Potosí	131
Morelos	129
Yucatán	119
Oaxaca	108
Hidalgo	104
Quintana Roo	103
Tabasco	86
Chiapas	72
Durango	71
Aguascalientes	61
Zacatecas	59
Nayarit	54
Tlaxcala	53
Colima	45
Campeche	34
Baja California Sur	31

4.1. Inconformidades por cada 100,000 pobladores.

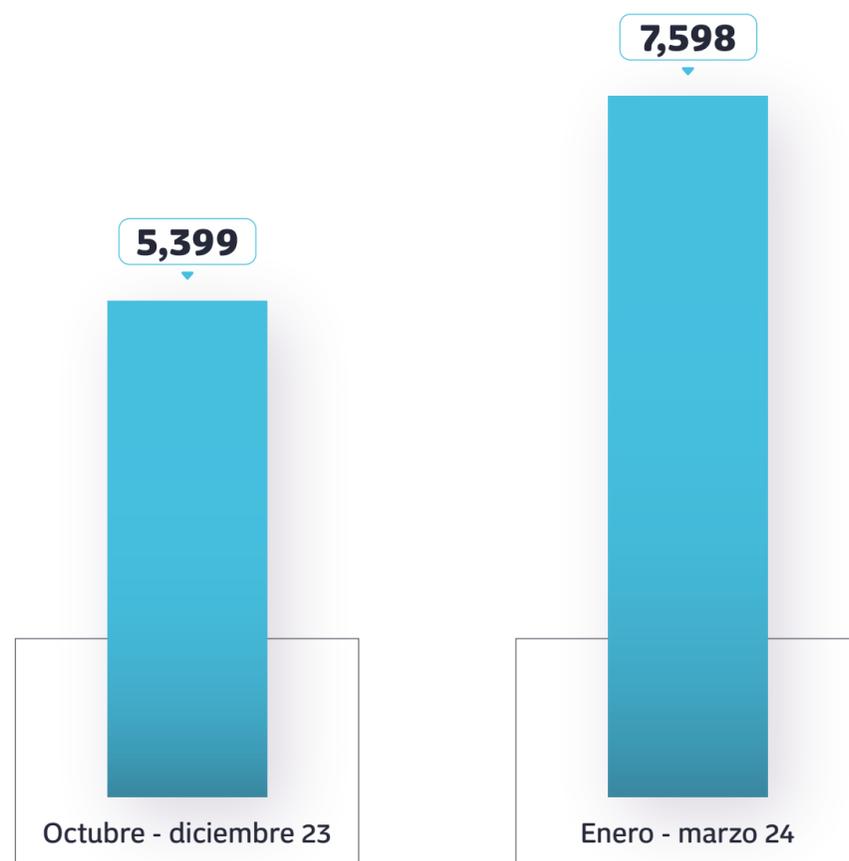
Tabla 3.

Estado	Inconformidades	Población	Inconformidades por cada 100,000 pobladores
Querétaro	425	2,368,467	17.94
Ciudad de México	1,237	9,209,944	13.43
Jalisco	808	8,348,151	9.68
Nuevo León	446	5,784,442	7.71
México	1,161	16,992,418	6.83
Morelos	129	1,971,520	6.54
Colima	45	731,391	6.15
Sinaloa	176	3,026,943	5.81
Sonora	169	2,944,840	5.74
Chihuahua	211	3,741,869	5.64
Quintana Roo	103	1,857,985	5.54
Yucatán	119	2,320,898	5.13
Coahuila	154	3,146,771	4.89
Puebla	316	6,583,278	4.8
Guerrero	167	3,540,685	4.72
Tamaulipas	166	3,527,735	4.71

Estado	Inconformidades	Población	Inconformidades por cada 100,000 pobladores
Baja California	175	3,769,020	4.64
San Luis Potosí	131	2,822,255	4.64
Guanajuato	285	6,166,934	4.62
Nayarit	54	1,235,456	4.37
Aguascalientes	61	1,425,607	4.28
Tlaxcala	53	1,342,977	3.95
Baja California Sur	31	798,447	3.88
Durango	71	1,832,650	3.87
Michoacán	177	4,748,846	3.73
Campeche	34	928,363	3.66
Zacatecas	59	1,622,138	3.64
Tabasco	86	2,402,598	3.58
Hidalgo	104	3,082,841	3.37
Veracruz	265	8,062,579	3.29
Oaxaca	108	4,132,148	2.61
Chiapas	72	5,543,828	1.3

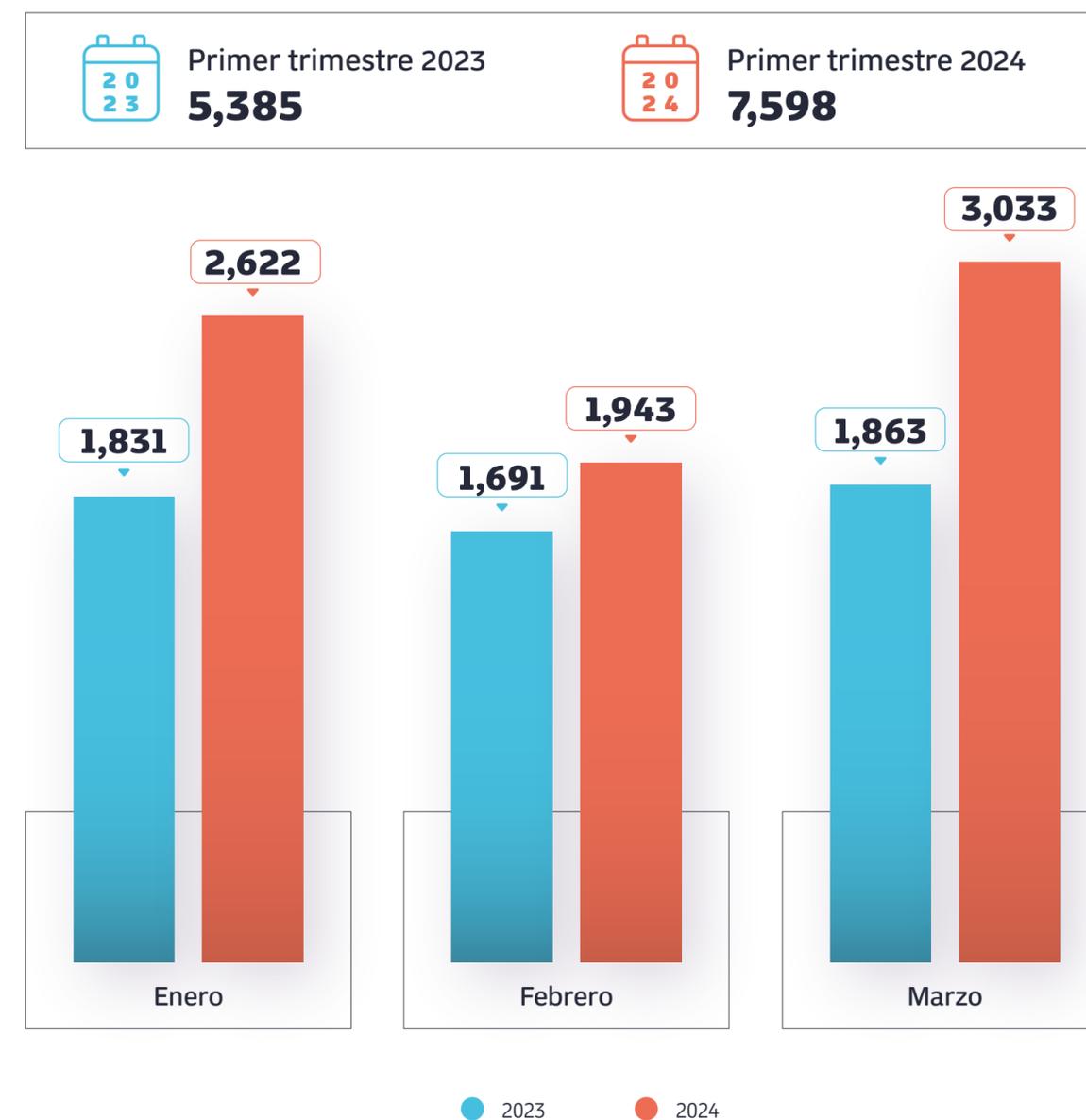
5. Total de inconformidades recibidas en el periodo, respecto del trimestre anterior.

Gráfico 4



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

Gráfico 5





Hallazgos:

- En el trimestre reportado se recibieron 7,598 inconformidades, de las cuales, el 57.4% corresponden a problemáticas con el servicio de telefonía móvil, el 32.1% a internet, el 6.6% a telefonía fija y el 3.9% a televisión de paga.
- En cuanto a la atención de las inconformidades, el 78.5% de los casos fueron atendidos, el 15.7% se encuentran en proceso de resolución, el 5.2% se cancelaron por duplicidad o a petición de las personas interesadas y el 0.6% corresponden a casos desechados por falta de seguimiento de las personas usuarias.
- El 40.3% de los casos corresponden a problemas relacionados con “cargos, saldos y bonificaciones”.
- 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 Querétaro, Ciudad de México y Jalisco.
- Con relación al cuarto trimestre del año 2023, se identificó un aumento de 40.7% en el número de inconformidades recibidas en el periodo reportado.
- Comparando los datos, por mes, para el primer trimestre de los años 2023 y 2024, marzo fue el mes en que se recibió un mayor número de inconformidades.





B. Atención por empresa

1. Inconformidades por empresa.

Tabla 4.

Proveedor	Inconformidades	Proveedor	Inconformidades
Telcel	2,600	Freedompop	10
Telmex	1,350	Mimovil	9
Megacable	857	Oxio Mobile	9
AT&T	785	Oui	9
Movistar	494	Comúnicalo	8
Totalplay	446	ENI Networks	7
Izzi	321	Virgin Mobile	6
Bait	257	Blue Telecom	5
Diri	71	Weex	5
Sky	57	Dalefon	5
Yo México	38	Ultravisión	3
CFE Telecomunicaciones e Internet para Todos	33	Gamers	3
Newww	33	Yobi	3
Dish	24	Abib	3
Bromovil	17	IENTC	3
Telnor	16	Cable Visión Regional	3
Netwey	15	TV Cable De Oriente	2
Totalplay Empresarial	14	Fibratec	2
Cosmocable	10	Metrocel	2

Proveedor	Inconformidades	Proveedor	Inconformidades
Ont Networks	2	Gurucomm	1
Flash Mobile	2	Ocean Móvil	1
Gugacom	2	Beneleit Móvil	1
Unet Telecom	2	Mayatelecom	1
Axios Mobile	2	Aire Cable	1
Wifmax	2	Vasanta	1
Starlink Satellite	2	Telmov	1
Figou	2	Web Home	1
Nemi	2	Glovo Telecom	1
Telgen	2	Redphone	1
Yv Cue	1	Terared	1
Mobig	1	Ser Tec- Int	1
Red Potencia	1	Conectared	1
Startv	1	Nueva Red Internet de México	1
Maxcom	1	Jrmovil	1
Altus Telecomunicaciones	1	Gigacable	1
Alestra	1	Red Blakk	1
Telecable De Hidalgo	1	Atención al Usuario IFT	17
Wimo	1		

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

Tabla 5 Querétaro

Megacable	222	IENTC	2
Telcel	83	Yo México	2
Telmex	48	Newww	2
Movistar	21	Diri	1
Totalplay	14	Blue Telecom	1
AT&T	11	Nemi	1
Izzi	5	Netwey	1
ENI Networks	4	Atención al Usuario, IFT	1
Sky	3	Total	425
Bait	3		

Tabla 7 Jalisco

Telcel	266	Sky	6	Wimo	1
Megacable	176	Cablevision Red	3	Freedompop	1
Telmex	104	Dalefon	2	Nemi	1
AT&T	78	Virgin Mobile	2	Yo Mexico	1
Totalplay	65	CFE Telecomunicaciones e Internet Para Todos	1	Newww	1
Movistar	47			Red Potencia	1
Diri	14	Telgen	1	Atención al Usuario IFT	1
Bait	14	Dish	1	Total	808
Izzi	13	Altus Telecomunicaciones	1		
Bromovil	6	Redphone	1		



Tabla 6 Ciudad de México

Telcel	431	Freedompop	2
Telmex	277	Figou	2
AT&T	158	Oxio mobile	2
Totalplay	90	Dalefon	1
Movistar	91	Blue Telecom	1
Cablevisión	66	Vasanta	1
Bait	35	Oui	1
Diri	10	Metrocel	1
Megacable	9	Weex	1
Yo México	10	Gamers	1
Sky	7	Yobi	1
Cablevisión red	5	Glovo telecom	1
Dish	6	Gurucomm	1
CFE telecomunicaciones e internet para todos	5	Telmov	1
		Weex	1
		Alestra	1
Cosmocable	4	Ocean móvil	1
Bromóvil	2	Newww	1
Mimóvil	2	Atención al usuario IFT	4
Newww	2	Total	1,237
Virgin Mobile	2		

3. Empresas con mayor número de inconformidades.

3.1. Servicio reportado.

Tabla 8

Proveedor	Internet	Telefonía móvil	Telefonía fija	Televisión de paga
Telcel	116	2484	0	0
Telmex	1,012	0	338	0
Megacable	666	35	56	100
AT&T	13	772	0	0
Movistar	2	492	0	0
Totalplay	330	0	57	59
Izzi	194	32	32	63
Total	2,333	3,815	483	222

3.2. Estatus de inconformidades.

Tabla 9.

Proveedor	Terminadas	Cerradas IFT	Canceladas	Desechadas	Proceso
Telcel	1,888, 72.6%	0	59 2.3%	18 0.7%	635, 24.4%
Telmex	1,027, 76.1%	56, 4.1%	94, 7.0%	0	173, 12.8%
Megacable	744, 86.8%	0	65, 7.6%	3, 0.4%	45, 5.3%
AT&T	690, 87.9%	0	48, 6.1%	1, 0.1%	46, 5.9%
Movistar	148, 30.0%	143, 28.9%	28, 5.7%	4, 0.8%	171, 34.6%
Totalplay	411, 92.2%	0	18, 4.0%	0	17, 3.8%
Izzi	307, 95.6%	0	11, 3.4%	0	3 0.9%

3.3. Problemáticas reportadas.

Tabla 10.

Proveedor	Accesibilidad y no discriminación	Cambio de compañía conservando el número (Portabilidad)	Cambio de modalidad	Cambio de plan o paquete	Cargos, saldos y bonificaciones
Telcel	38	145	8	38	2,064
Telmex	12	33	0	31	171
Megacable	8	27	0	33	98
AT&T	21	84	13	20	353
Movistar	14	91	11	42	122
Totalplay	4	21	0	21	102
Izzi	5	33	0	28	78
Total	102	434	32	213	2,988

Proveedor	Contrataciones	Desbloqueo de celulares	Fallas en el servicio	Garantía y equipos	Publicidad o promociones
Telcel	57	41	154	19	36
Telmex	81	0	988	10	24
Megacable	93	1	573	8	16
AT&T	29	94	85	59	27
Movistar	41	32	73	21	47
Totalplay	113	0	169	9	7
Izzi	48	0	119	3	7
Total	462	168	2,161	129	164

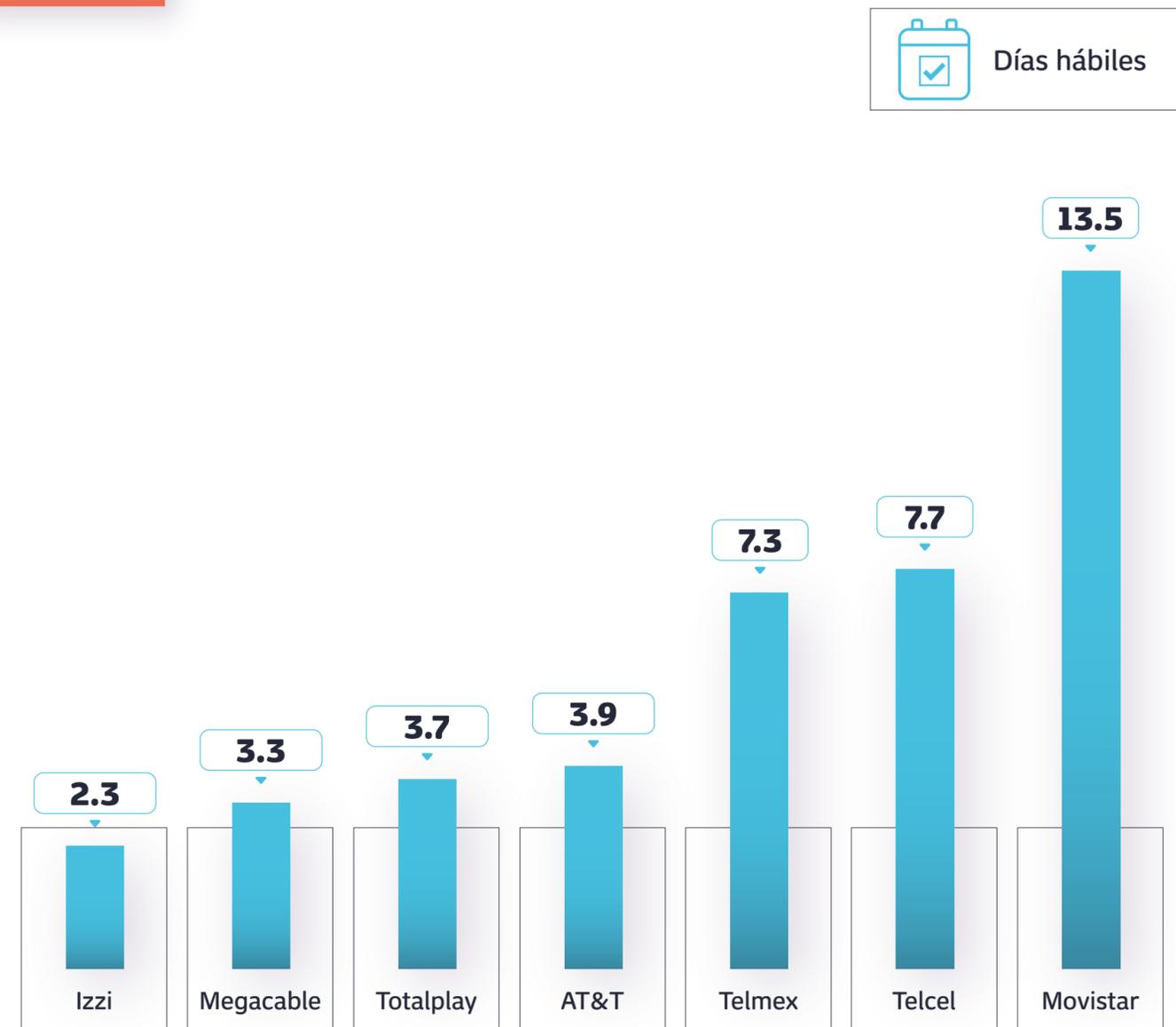
3.4. Inconformidades por portabilidad no consentida.

Tabla 11.

	Inconformidades recibidas	Inconformidades por portabilidad no consentida (reversión)	Porcentaje respecto del total
Telcel	2,600	97	3.7%
Telmex	1,350	2	0.1%
AT&T	785	28	3.6%
Movistar	494	36	7.3%
Izzi	321	3	0.9%

3.5. Tiempo promedio de atención.

Gráfico 6



3.6. Inconformidades y número de líneas o suscriptores.

Tabla 12.

Telcel	Servicio	Inconformidades	Líneas o suscriptores	Inconformidades por 100,000 líneas o suscriptores
	Telefonía móvil	2,484	82,519,160	3.01
Internet	116	79,900,913	0.15	

Telmex	Servicio	Inconformidades	Líneas o suscriptores	Inconformidades por 100,000 líneas o suscriptores
	Telefonía fija	338	9,789,993	3.45
Internet	1,012	9,805,949	10.32	

Megacable	Servicio	Inconformidades	Líneas o suscriptores	Inconformidades por 100,000 líneas o suscriptores
	Telefonía fija	56	3,762,866	1.49
	Internet	666	4,197,321	15.87
	Tv de paga	100	3,610,510	2.77
Telefonía móvil	35	388,389	9.01	

AT&T	Servicio	Inconformidades	Líneas o suscriptores	Inconformidades por 100,000 líneas o suscriptores
	Telefonía móvil	772	21,296,998	3.62
Internet	13	20,887,167	0.06	

Movistar	Servicio	Inconformidades	Líneas o suscriptores	Inconformidades por 100,000 líneas o suscriptores
	Telefonía móvil	492	22,275,330	2.21
Internet	2	9,659,089	0.02	

Totalplay	Servicio	Inconformidades	Líneas o suscriptores	Inconformidades por 100,000 líneas o suscriptores
	Telefonía fija	57	4,900,819	1.16
	Internet	330	4,554,669	7.25
Tv de paga	59	2,576,424	2.29	

Izzi	Servicio	Inconformidades	Líneas o suscriptores	Inconformidades por 100,000 líneas o suscriptores
	Telefonía fija	32	3,642,091	0.88
	Internet	194	5,991,771	3.24
	Tv de paga	63	4,335,405	1.45
Telefonía móvil	32	Sin dato	Sin dato	

Gráfico 7

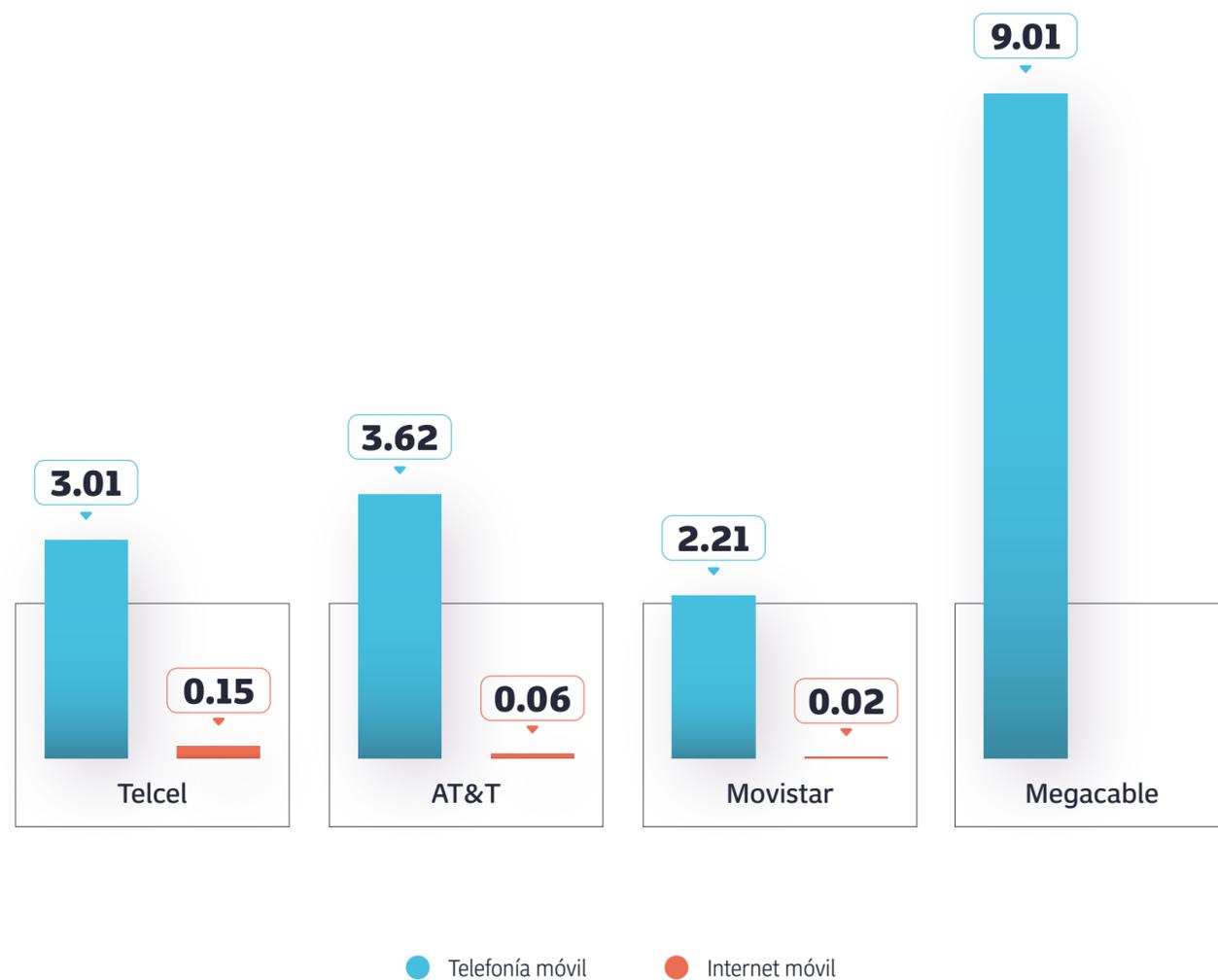
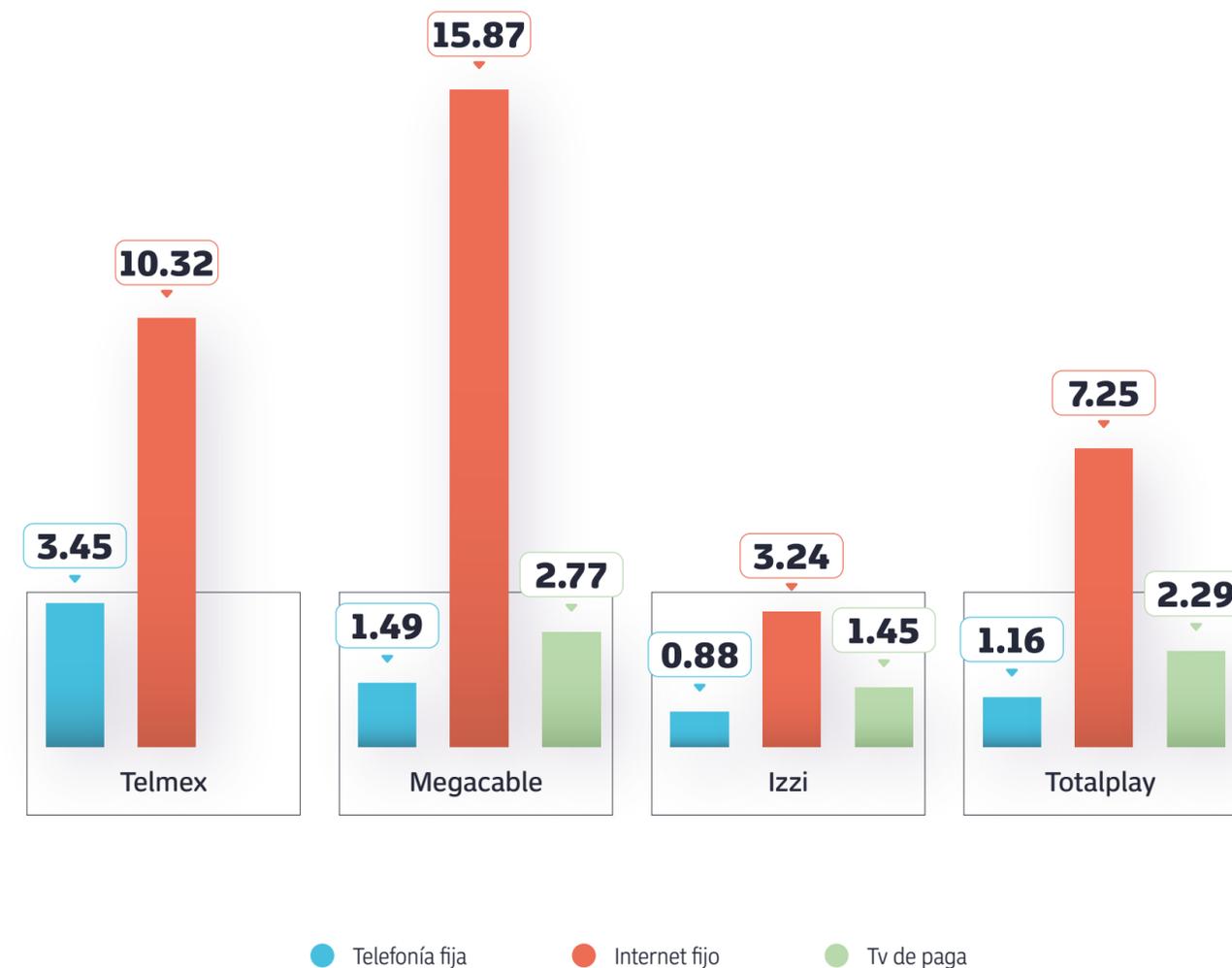


Gráfico 8





Hallazgos:

- Las personas usuarias ingresaron inconformidades por problemáticas con sus servicios de telecomunicaciones contra 74 empresas. Además, 17 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 90.2% de los casos recibidos, siendo Telcel el proveedor con el mayor número de inconformidades.
- Para los tres estados que cuentan con mayor número de inconformidades, respecto de 100,000 habitantes, Megacable es la empresa con mayor número de reportes en el estado de Querétaro, mientras que, para la Ciudad de México y Jalisco, Telcel es el proveedor con más reportes.
- La empresa que dio atención a un mayor porcentaje de inconformidades fue Izzi (95.6%), mientras que Movistar es el proveedor con mayor porcentaje de casos en proceso (34.6%).
- La empresa que dio respuesta en el menor tiempo promedio, fue Izzi, con 2.3 días hábiles; Movistar fue la empresa que tardó más en responder, con 13.5 días hábiles.
- Respecto de 100,000 líneas o suscripciones, la empresa con mayor número de reportes por el servicio de telefonía móvil fue Megacable; para internet móvil, fue Telcel.
- Telmex recibió mayor número de inconformidades por el servicio de telefonía fija. Para internet fijo y televisión de paga fue Megacable.



4. Empresas con menor número de inconformidades.

Tabla 13.

Proveedor	Terminadas	Cerradas IFT	Canceladas	Proceso	Desechadas
Bait	226	0	15	16	0
	87.9%	0.0	5.8%	6.2%	0.0
Diri	46	2	10	10	3
	64.8%	2.8%	14.1%	14.1%	4.2%
Sky	0	41	0	16	0
	0.0	71.9%	0.0	28.1%	0.0
Yo México	12	2	6	8	10
	31.6%	5.3%	15.8%	21.1%	26.3%
CFE Telecomunicaciones e Internet para Todos	19	0	8	6	0
	57.6%	0.0	24.2%	18.2%	0.0
Newww	23	0	2	6	2
	69.7%	0.0	6.1%	18.2%	6.1%
Dish	13	1	2	5	3
	54.2%	4.2%	8.3%	20.8%	12.5%
Bromóvil	6	2	1	6	2
	35.3%	11.8%	5.9%	35.3%	11.8%
Telnor	15	0	1	0	0
	93.8%	0.0	6.3%	0.0	0.0
Netwey	14	0	1	0	0
	93.3%	0.0	6.7%	0.0	0.0
Totalplay Empresarial	10	0	1	3	0
	71.4%	0.0	7.1%	21.4%	0.0
Cosmocable	6	1	3	0	0
	60.0%	10.0%	30.0%	0.0	0.0
Freedompop	9	0	1	0	0
	90.0%	0.0	10.0%	0.0	0.0

Proveedor	Terminadas	Cerradas IFT	Canceladas	Proceso	Desechadas
Mimóvil	1	2	1	5	0
	11.1%	22.2%	11.1%	55.6%	0.0
Oxio Mobile	8	1	0	0	0
	88.9%	11.1%	0.0	0.0	0.0
Oui	6	0	2	1	0
	66.7%	0.0	22.2%	11.1%	0.0
Comunícalo	5	0	1	2	0
	62.5%	0.0	12.5%	25.0%	0.0
Eni Networks	5	0	2	0	0
	71.4%	0.0	28.6%	0.0	0.0
Virgin Mobile	5	0	1	0	0
	83.3%	0.0	16.7%	0.0	0.0
Blue Telecom	0	5	0	0	0
	0.0	100.0%	0.0	0.0	0.0
Weex	4	0	0	1	0
	80.0%	0.0	0.0	20.0%	0.0
Dalefon	4	0	1	0	0
	80.0%	0.0	20.0%	0.0	0.0
Ultravisión	2	0	1	0	0
	66.7%	0.0	33.3%	0.0	0.0
Gamers	3	0	0	0	0
	100.0%	0.0	0.0	0.0	0.0
Yobi	3	0	0	0	0
	100.0%	0.0	0.0	0.0	0.0
Abib	3	0	0	0	0
	100.0%	0.0	0.0	0.0	0.0



Tabla 13.

Proveedor	Terminadas	Cerradas IFT	Canceladas	Proceso	Desechadas
Ientc	3	0	0	0	0
	100.0%	0.0	0.0	0.0	0.0
Cable Visión Regional	1	0	0	2	0
	33.3%	0.0	0.0	66.7%	0.0
TV Cable De Oriente	2	0	0	0	0
	100.0%	0.0	0.0	0.0	0.0
Fibratec	1	0	1	0	0
	50.0%	0.0	50.0%	0.0	0.0
Metrocel	0	1	0	1	0
	0.0	50.0%	0.0	50.0%	0.0
Ont Networks	0	0	1	1	0
	0.0	0.0	50.0%	50.0%	0.0
Flash Mobile	1	0	1	0	0
	50.0%	0.0	50.0%	0.0	0.0
Gugacom	1	0	0	1	0
	50.0%	0.0	0.0	50.0%	0.0
Unet Telecom	2	0	0	0	0
	100.0%	0.0	0.0	0.0	0.0
Axios Mobile	1	0	1	0	0
	50.0%	0.0	50.0%	0.0	0.0
Wifmax	1	0	1	0	0
	50.0%	0.0	50.0%	0.0	0.0
Starlink Satellite	1	0	0	1	0
	50.0%	0.0	0.0	50.0%	0.0
Figou	2	0	0	0	0
	100.0%	0.0	0.0	0.0	0.0
Nemi	2	0	0	0	0
	100.0%	0.0	0.0	0.0	0.0

Proveedor	Terminadas	Cerradas IFT	Canceladas	Proceso	Desechadas
Telgen	0	0	1	1	0
	0.0	0.0	50.0%	50.0%	0.0
Yv Cue	0	0	0	1	0
	0.0	0.0	0.0	100.0%	0.0
Mobig	0	0	0	1	0
	0.0	0.0	0.0	100.0%	0.0
Red Potencia	0	0	0	1	0
	0.0	0.0	0.0	100.0%	0.0
Startv	1	0	0	0	0
	100.0%	0.0	0.0	0.0	0.0
Maxcom	0	0	0	1	0
	0.0	0.0	0.0	100.0%	0.0
Altus Telecomunicaciones	0	0	1	0	0
	0.0	0.0	100.0%	0.0	0.0
Alestra	1	0	0	0	0
	100.0%	0.0	0.0	0.0	0.0
Telecable De Hidalgo	0	0	0	1	0
	0.0	0.0	0.0	100.0%	0.0
Wimo	0	0	0	1	0
	0.0	0.0	0.0	100.0%	0.0
Gurucomm	0	0	0	1	0
	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0
Ocean Móvil	1	0	0	0	0
	100.0%	0.0	0.0	0.0	0.0
Beneleit Móvil	1	0	0	0	0
	100.0%	0.0	0.0	0.0	0.0
Mayatelecom	1	0	0	0	0
	100.0%	0.0	0.0	0.0	0.0

Tabla 13.

Proveedor	Terminadas	Cerradas IFT	Canceladas	Proceso	Desechadas
Aire Cable	1	0	0	0	0
	100.0%	0.0	0.0	0.0	0.0
Vasanta	0	0	0	1	0
	0.0	0.0	0.0	100.0%	0.0
Telmov	1	0	0	0	0
	100.0%	0.0	0.0	0.0	0.0
Web Home	0	0	0	1	0
	0.0	0.0	0.0	100.0%	0.0
Glovo Telecom	0	0	1	0	0
	0.0	0.0	100.0%	0.0	0.0
Redphone	1	0	0	0	0
	100.0%	0.0	0.0	0.0	0.0
Terared	1	0	0	0	0
	100.0%	0.0	0.0	0.0	0.0
Ser Tec- Int	0	0	0	1	0
	0.0	0.0	0.0	100.0%	0.0
Conectared	1	0	0	0	0
	100.0%	0.0	0.0	0.0	0.0
Nueva Red Internet de México	0	1	0	0	0
	0.0	100.0%	0.0	0.0	0.0
Jrmovil	0	0	1	0	0
	0.0	0.0	100.0%	0.0	0.0
Gigacable	0	1	0	0	0
	0.0	100.0%	0.0	0.0	0.0
Red Blakk	1	0	0	0	0
	100.0%	0.0	0.0	0.0	0.0

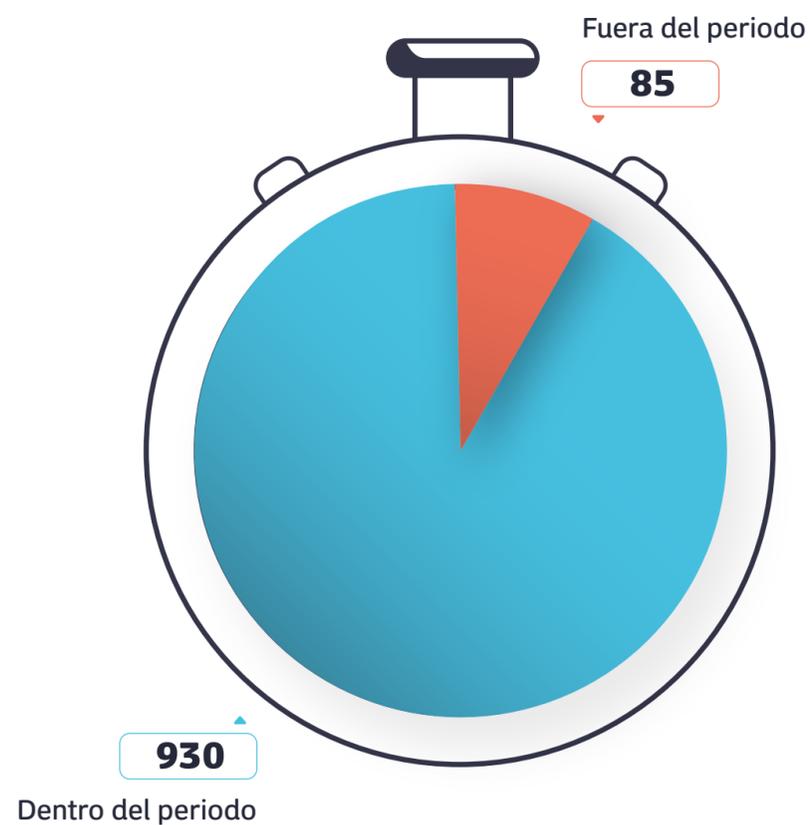


Hallazgos:

- 67 empresas concentran el 9.6% del total de inconformidades ingresadas, de las cuales, 13 recibieron más de 10 casos.
- Respecto de las empresas que recibieron más de 10 inconformidades, Telnor y Netwey atendieron un mayor porcentaje de casos.
- El 65.5% (477) de casos fueron atendidos, el 8.2% (60) fueron cerrados por el IFT y el 14.0% (102) se encuentran en proceso de atención. El restante 12.2% (89) corresponde a casos cancelados o desechados.

5. Inconformidades canalizadas a Profeco.

Gráfico 9



5.1. Canalizadas a Profeco, por empresa.

Tabla 14.

Proveedor	Dentro del periodo	Fuera del periodo	Total
Telcel	363	7	370
Telmex	206	33	239
Movistar	65	26	91
AT&T	78	2	80
Totalplay	65	2	67
Megacable	50	2	52
Izzi	44	3	47
Bait	21	0	21
Sky	12	0	12
Diri	5	4	9
Dish	2	1	3
Oxio Mobile	2	1	3
Blue Telecom	2	0	2
Bromóvil	2	0	2
Comunicalo	2	0	2
Cosmocable	2	0	2
Eni Networks	1	1	2
Yo México	1	1	2
CFE Telecomunicaciones e Internet para Todos	1	0	1
Netwey	1	0	1
Newwww	1	0	1
Starlink Satellite	1	0	1
Telesistemas Digitales de México	0	1	1
Telnor	1	0	1
Terared	0	1	1
TV Cable De Oriente	1	0	1
Yobi	1	0	1

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

Tabla 15.

Proveedor	Canalizados a la Profeco dentro del periodo	Folios terminados por la empresa	Porcentaje canalizado a la Profeco
Starlink Satellite	1	2	50.0%
TV Cable de Oriente	1	2	50.0%
Yobi	1	3	33.3%
Comunícalo	2	8	25.0%
Oxio Mobile	2	9	22.2%
Cosmocable	2	10	20.0%
Telmex	206	1,350	15.3%
Totalplay	65	446	14.6%
ENI Networks	1	7	14.3%
Telcel	363	2,600	14.0%
Izzi	44	321	13.7%
Movistar	65	494	13.2%
Bromóvil	2	17	11.8%
AT&T	78	785	9.9%
Dish	2	24	8.3%
Bait	21	257	8.2%
Diri	5	71	7.0%
Netwey	1	15	6.7%
Telnor	1	16	6.3%
Megacable	50	857	5.8%
CFE Telecomunicaciones e Internet para Todos	1	33	3.0%
Newww	1	33	3.0%
Yo México	1	38	2.6%
Blue Telecom	2	Sin folios atendidos	
Sky	12	Sin folios atendidos	



Hallazgos:

- De los 5,968 casos terminados en el periodo, el 15.6% (930) fueron canalizados a Profeco por las personas usuarias.
- 85 personas usuarias que ingresaron sus casos antes del mes de octubre (fuera del periodo), solicitaron la intervención de la Procuraduría en el periodo reportado.
- La empresa con mayor número de inconformidades canalizadas hacia la Profeco, fue Telcel; no obstante, con relación al número de folios atendidos, dicho proveedor, se ubicó en el décimo lugar.
- Las empresas Starlink Satellite y TV Cable de Oriente, tuvieron el mayor porcentaje de casos canalizados hacia la Profeco.
- Las empresas que no atendieron folios en el periodo reportado fueron Blue Telecom y Sky.
- El proveedor con el menor porcentaje de casos canalizados a Profeco, fue Yo México.

C. Satisfacción de las personas usuarias.

1. Inconformidades calificadas respecto de casos terminados.

Gráfico 10

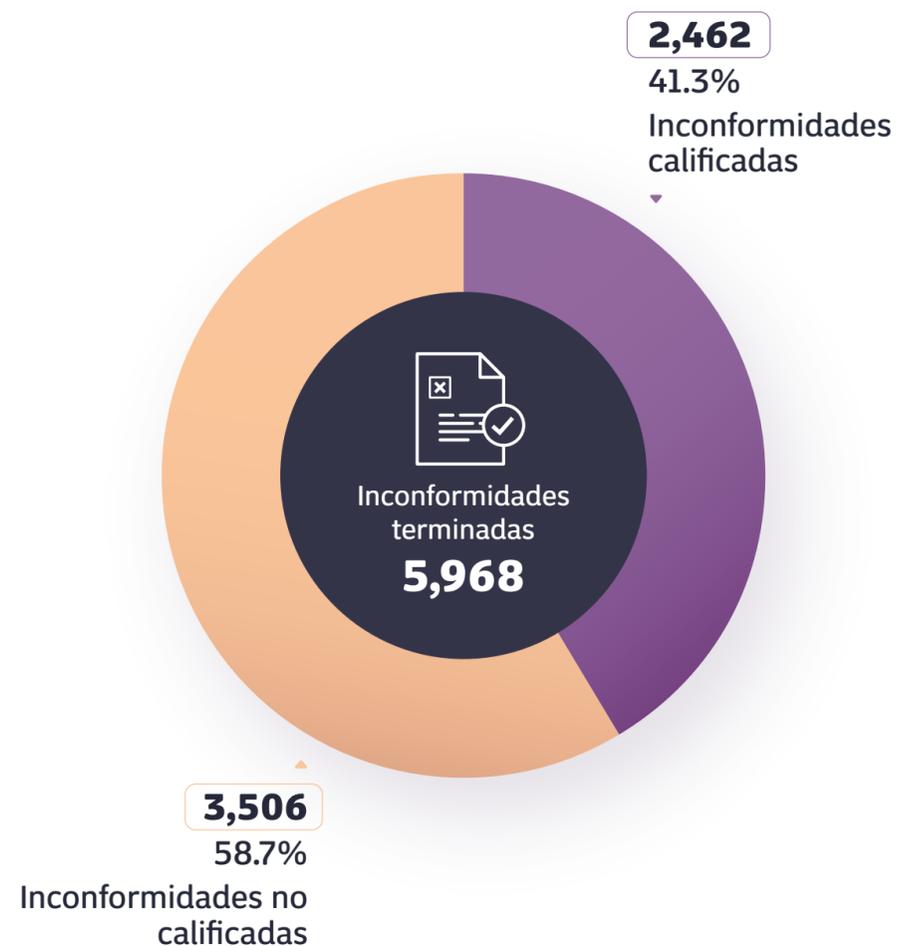
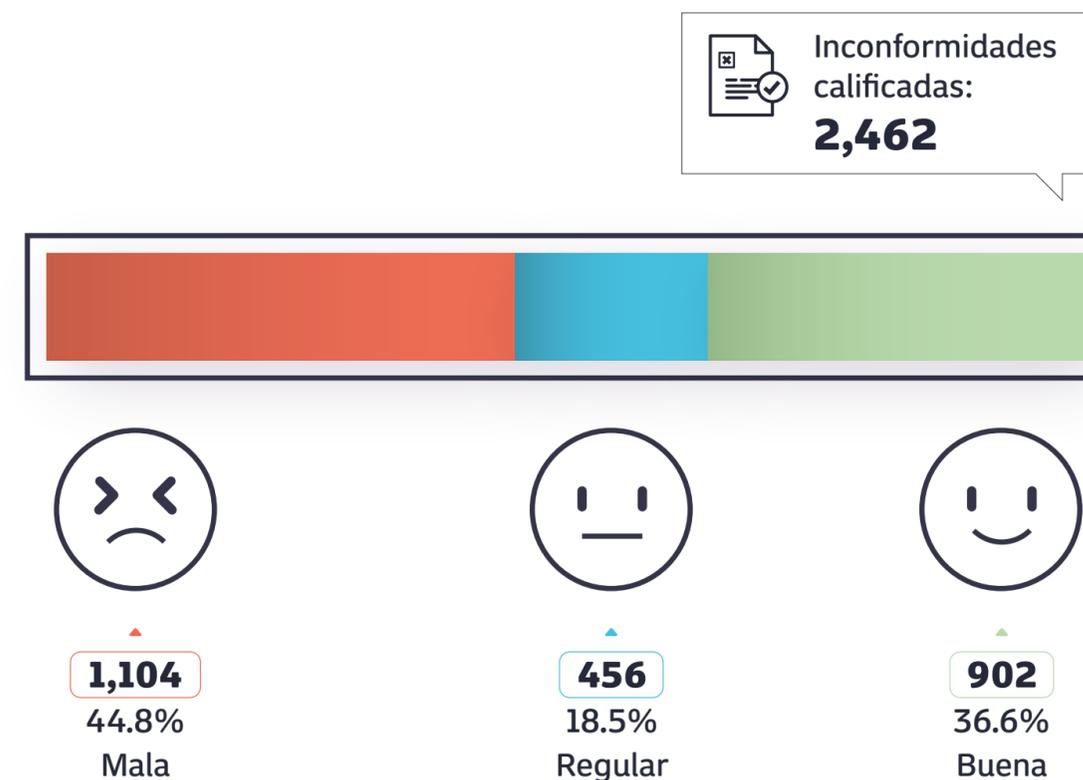


Gráfico 11



3. Calificación por proveedor.

3.1 Empresas con mayor número de inconformidades.

Gráfico 12

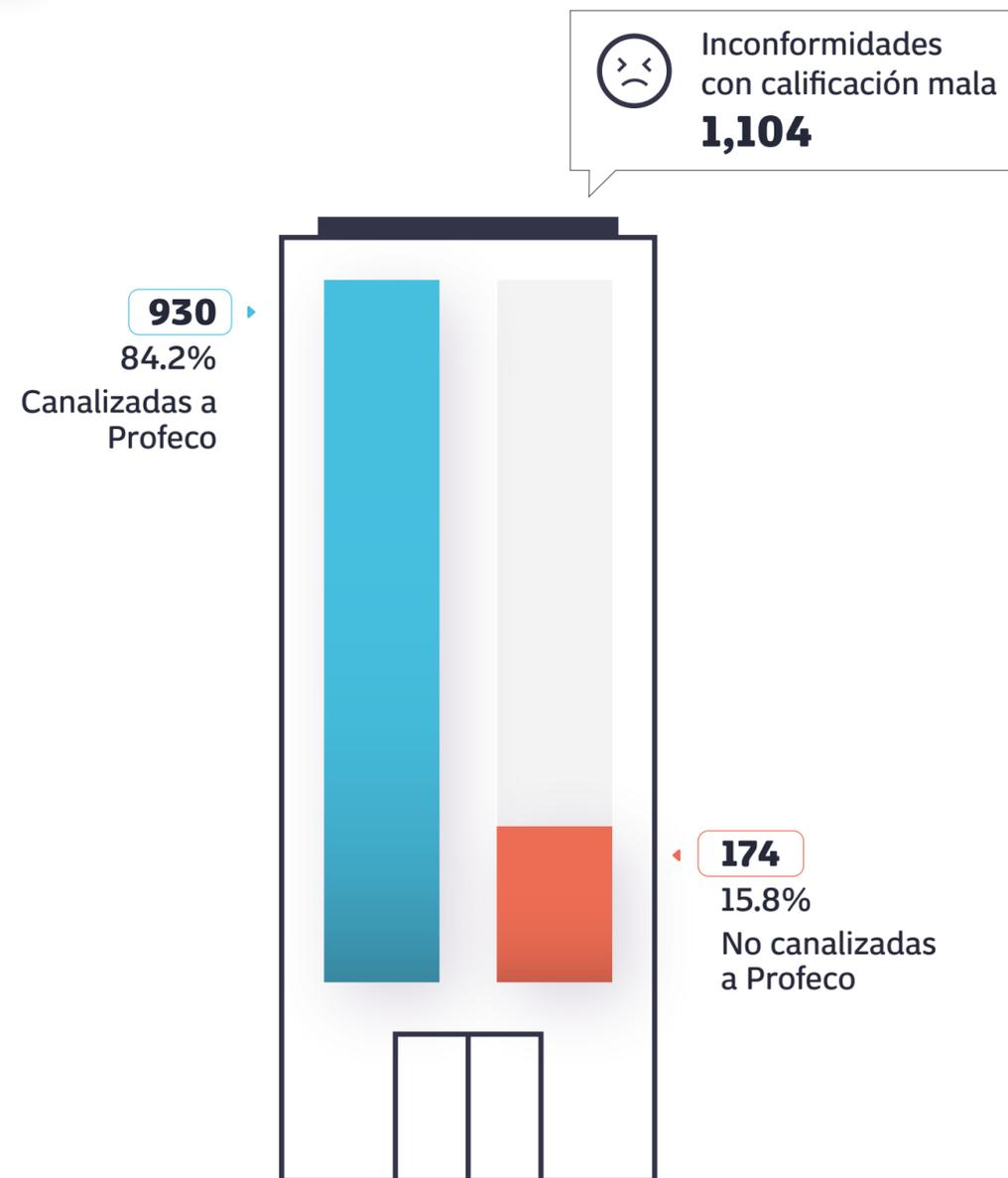


Gráfico 13

Proveedor	Buena	Regular	Mala
AT&T	54.0%	13.3%	32.7%
Izzi	45.2%	17.0%	37.8%
Megacable	55.4%	24.4%	20.2%
Movistar	23.8%	7.9%	68.3%
Telcel	20.3%	21.2%	58.5%
Telmex	32.7%	17.1%	50.2%
Totalplay	39.4%	20.2%	40.4%



3.2 Empresas con menor número de inconformidades.

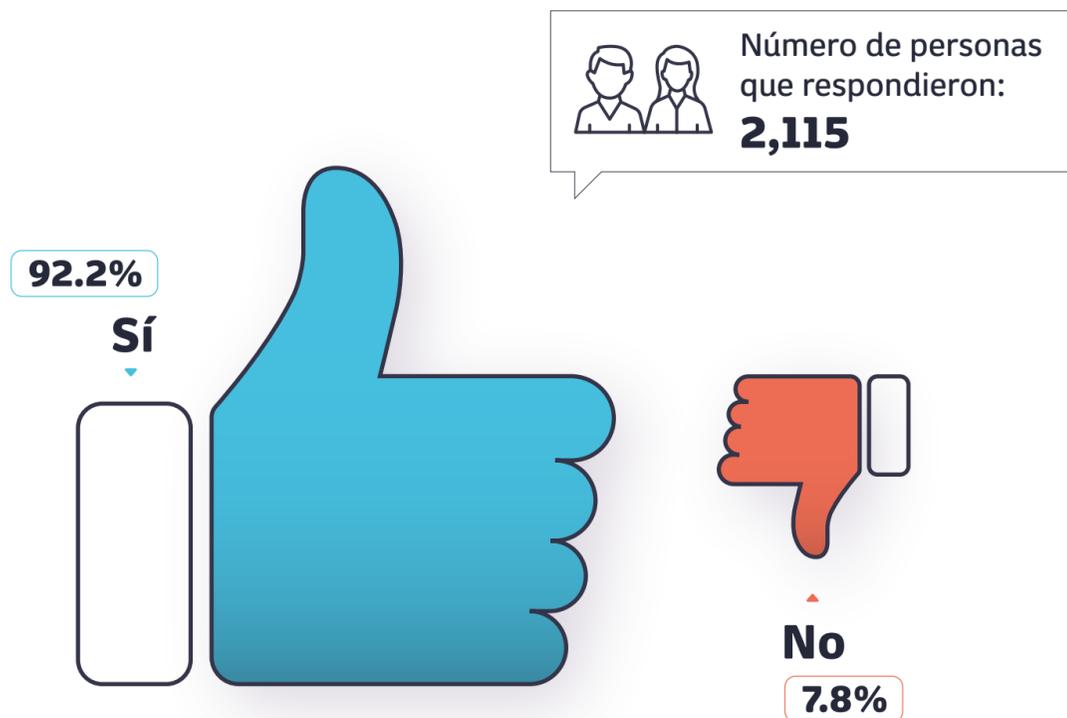
Tabla 16.

Proveedor	Buena	Regular	Mala
Abib	0	100%	0
Aire Cable	0	100%	0
Bait	47.8%	21.7%	30.5%
Blue Telecom	0	0	100%
Bromóvil	0	0	100%
CFE Telecomunicaciones e Internet para Todos	71.5%	7.1%	21.4%
Comunicalo	0	33.3%	66.7%
Cosmocable	25%	25%	50%
Diri	45.8%	16.7%	37.5%
Dish	33.3%	0	66.7%
ENI Networks	0	0	100%
Fibratec	100%	0	0
Figou	100%	0	0
Freedompop	100%	0	0
Gamers	50%	0	50%
Gigacable	100%	0	0
MayaTelecom	0	100%	0
Nemi	100%	0	0

Proveedor	Buena	Regular	Mala
Netwey	50%	37.5%	12.5%
Newww	87.5%	6.3%	6.3%
Oui	100%	0	0
Oxio Mobile	40%	20%	40%
Sky	0	0	100%
Startv	100%	0	0
Starlink Satellite	0	0	100%
Telnor	60%	20%	20%
Terared	0	100%	0
Totalplay Empresarial	100%	0	0
Ultravisión	100%	0	0
Unet Telecom	100%	0	0
Virgin Mobile	66.7%	33.3%	0
Weex	50%	50%	0
TV Cable de Oriente	0	0	100%
Yo México	50%	16.7%	33.3%
Yobi	0	0	100%

4. Recomendación del sistema.

Gráfico 14



Hallazgos:

- Del total de inconformidades terminadas, el 41.3% de las personas otorgaron una calificación a la atención dada por el proveedor.
- De las calificaciones otorgadas a la atención de los proveedores, el 44.8% de las personas refirieron que la atención fue mala, el 36.6% que fue buena y el 18.5% informó que la atención le pareció regular.
- Dentro de los proveedores con mayor número de inconformidades, las personas usuarias calificaron a Megacable con un mayor porcentaje bueno; mientras que Movistar fue calificada, en su mayoría, como mala.
- 2,115 personas respondieron la encuesta de satisfacción del sistema, donde el 92% indica que sí recomendaría el uso del sistema, mientras que el 8% no lo recomendaría.



D. Atención de folios del trimestre anterior

1. Atención de folios en proceso, trimestre anterior.

Tabla 17.

Proveedor	Terminadas	Cerradas IFT	Canceladas	Desechadas	Profeco
Telmex	130	14	3	0	29
Movistar	18	66	3	2	6
Telcel	25	0	1	9	5
Megacable	30	0	1	0	1
AT&T	21	0	1	0	3
Totalplay	19	0	0	0	1
Yo México	3	2	1	10	2
Diri	5	1	0	4	4
Bait	9	0	3	0	0
Newww	2	0	2	2	0
Sky	0	5	0	0	0
Frc Mobile	0	5	0	0	0
Oxio Mobile	3	0	0	0	1
Izzi	4	0	0	0	0
Totalplay Empresarial	1	1	0	0	0
Gugacom	2	0	0	0	0
Dish	0	0	0	2	0
Dalefon	1	0	1	0	0
Metrocel	0	2	0	0	0
Telmov	0	1	0	0	0
Compartfon	1	0	0	0	0
Inxel	1	0	0	0	0

Proveedor	Terminadas	Cerradas IFT	Canceladas	Desechadas	Profeco
Abib	1	0	0	0	0
Televisión por Cable de Tepa	1	0	0	0	0
Alestra	1	0	0	0	0
Terared	0	0	0	0	1
Nemi	0	1	0	0	0
Cirion Technologies México	0	1	0	0	0
Netwey	1	0	0	0	0
Telesistemas Digitales De México	0	0	0	0	1
Axtel	1	0	0	0	0
Cable Visión Regional	0	1	0	0	0
Alma.Tel	1	0	0	0	0
Telnor	1	0	0	0	0
Reditmex	1	0	0	0	0
CFE Telecomunicaciones e Internet para Todos	0	0	1	0	0
ENI Networks	0	0	0	0	1
Fibratec	1	0	0	0	0
Telecable de Hidalgo	0	1	0	0	0
Telecom Nacional	0	1	0	0	0
Atención al Usuario IFT	1	0	0	0	0
Total	285	102	17	29	55



Metodología

Para la elaboración del presente informe se tomaron en cuenta el total de inconformidades ingresadas en el sistema Soy Usuario del 1 de enero al 31 de marzo de 2024. El corte de la base de datos se realizó el día 1 de abril de 2024, tomando en cuenta la fecha del estatus al 31 de marzo de 2024 a las 23:59hrs.

A. Datos generales

1. Inconformidades por tipo de servicio.

Total de inconformidades ingresadas por tipo de servicio.

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

2. Estatus de inconformidades.

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

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

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

“Canceladas”, corresponde a las inconformidades que fueron inhabilitadas por duplicidad o por los propios interesados.

“Desechadas”, hace referencia a aquellas inconformidades en que los usuarios ya no dieron seguimiento, no obstante, sí hubo contacto por parte del proveedor.

3. Tipos de problemáticas reportadas.

Total de folios por cada tipo de problemática.

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

3.1. Motivos más reportados.

Total de motivos respecto de la problemática más reportada.

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

4. Inconformidades por estado.

Total de informidades recibidas, por estado de la república.

4.1. Inconformidades por cada 100,000 pobladores.

Total de inconformidades recibidas, por estado de la república, respecto de 100,000 pobladores.

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

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

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

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

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

Suma total de informidades del cuarto trimestre de 2023 y primer trimestre de 2024.

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

Suma total de informidades correspondientes a los meses de enero, febrero y marzo de los años 2023 y 2024.

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.

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.

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:

15 de abril de 2024.

Mes de actualización de datos en BIT:

Telefonía fija, banda ancha fija y televisión de paga: junio de 2023.

Telefonía móvil y banda ancha móvil: septiembre de 2023.

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.

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.

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, regula y mala.

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

3. Calificación por proveedor.

3.1 Empresas con mayor número de inconformidades.

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

3.2 Empresas con menor número de inconformidades.

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

“Terminadas”, 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.

“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.

Primer

Informe Estadístico Trimestral



Soy Usuario 2024

Contáctanos

Teléfono: 800 2000 120

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