

INFORME ESTADÍSTICO
SOY USUARIO 2017
ENERO - MARZO

INFORME
ESTADÍSTICO



Soy Usuario 2017

 Enero - Marzo

- 1** Introducción
- 2 Informe
- 3 Conclusiones

01 INTRODUCCIÓN





#SoyUsuario2017

INFORME ESTADÍSTICO



Soy Usuario 2017

Introducción

Soy Usuario es una herramienta de fácil uso a través de Internet que permite un mayor acercamiento entre los prestadores de servicios de telecomunicaciones y sus clientes, así como entre los usuarios de estos servicios y las autoridades, ya que privilegia el proceso de pre conciliación.

La información estadística que se presenta, contempla el número de inconformidades ingresadas en el primer trimestre de 2017 y tiene la finalidad de dar a conocer el comportamiento de las empresas y la atención que brindan a través de la plataforma.

Entre la información relevante que se puede consultar, se encuentra el servicio reportado, el número de inconformidades por operador, el tipo de problemáticas que presentan los usuarios y el tiempo promedio de atención.



Enero - Marzo



Introducción



Informe



Conclusiones

Soy Usuario es resultado del Convenio de Colaboración suscrito entre el IFT y la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) en el 2014 y renovado el 20 de septiembre de 2016, con la finalidad de fortalecer los mecanismos de atención e intercambio de información en beneficio de los usuarios de telecomunicaciones.

Al ser un medio de pre conciliación, una vez expuesta la inconformidad por parte de los usuarios, la PROFECO asesora en materia de telecomunicaciones informando los derechos como usuarios del sector, asimismo dicha inconformidad es atendida por el proveedor de servicios, a efecto de brindar una solución viable; no obstante, en caso de que la respuesta no le sea satisfactoria al usuario, éste puede solicitar la formalización del procedimiento conciliatorio por parte de PROFECO. Por su parte, el IFT asesora y apoya a la resolución del 100% de los casos de portabilidad y obtiene insumos para monitorear la calidad general de los servicios.

Soy Usuario obtuvo el reconocimiento de Buenas Prácticas 2016 por parte de la organización internacional Regulatel, mismo que fue otorgado en el mes de noviembre del 2016.

Se invita a todas las personas que presenten problemas con su servicio a utilizar esta herramienta.

INFORME ESTADÍSTICO



Soy Usuario 2017



Enero - Marzo



Introducción



Informe



Conclusiones

INFORME ESTADÍSTICO



Soy Usuario 2017



Enero - Marzo



Introducción



Informe



Conclusiones

02 INFORME



Del total de las inconformidades recibidas, el 96.0% de los usuarios reportaron tener problemas en un solo servicio; el 3.1% informaron tener problemas con dos servicios, y el 0.9% refirieron problemáticas con sus tres servicios fijos contratados.

Por lo que hace a los casos donde se reportan dos servicios, se tiene la siguiente combinación.

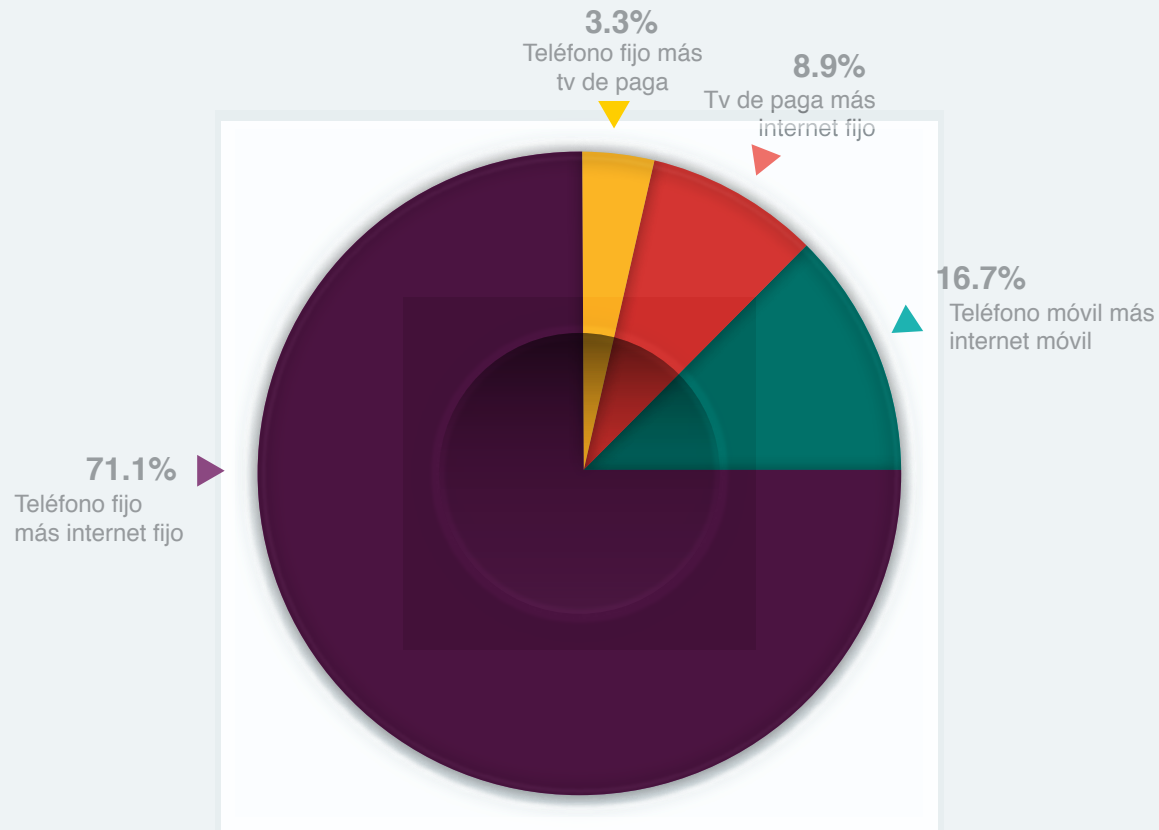


Gráfico 3. Inconformidades ingresadas por dos servicios.

INFORME ESTADÍSTICO



Soy Usuario 2017

Enero - Marzo

- 1 Introducción
- 2 Informe**
- 3 Conclusiones

A continuación se presenta el gráfico 4 donde se informa el estatus de las 2,885 inconformidades ingresadas.

Es de resaltar que “Terminadas” corresponde a aquellas en que el proveedor dio atención al usuario, o en las cuales la empresa no dio respuesta en el plazo máximo de 15 días hábiles y el IFT las habilitó para que, en su caso, los usuarios solicitaran la intervención de PROFECO; “Proceso”, los casos que aún están en análisis por parte del proveedor; “Canceladas”, las que fueron inhabilitadas por duplicidad o por los interesados, y “Desechadas”, a las inconformidades en que los usuarios ya no dieron seguimiento.

En el gráfico 5 se aprecia la distribución de las inconformidades “Terminadas”, las cuales incluyen 2 folios atendidos por el IFT. El concepto “Sin respuesta”, se refiere a los casos en que las empresas no respondieron en el plazo de 15 días hábiles y fueron habilitados por el IFT; y el concepto “Profeco”, a los casos en que los usuarios solicitaron la intervención de PROFECO.

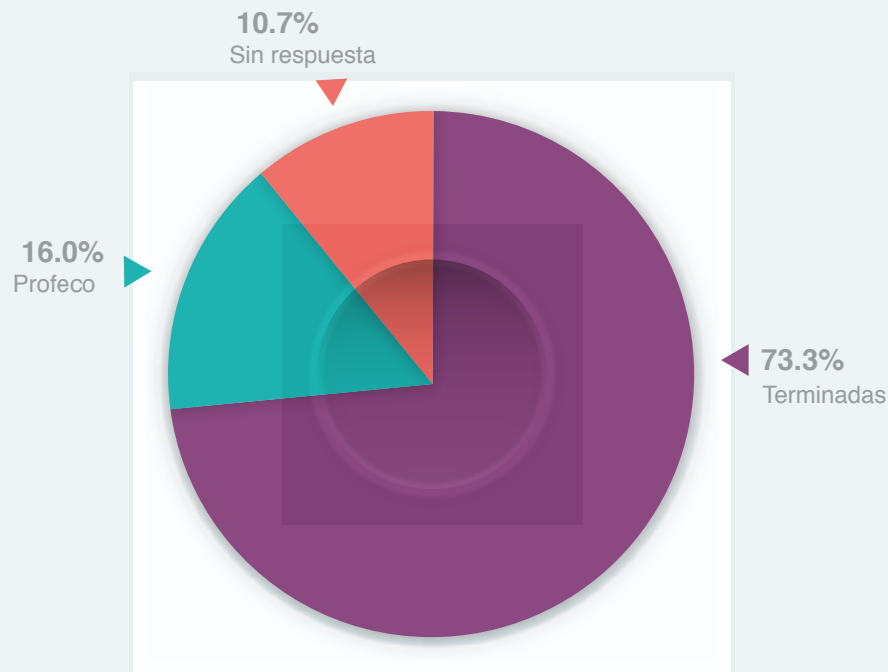
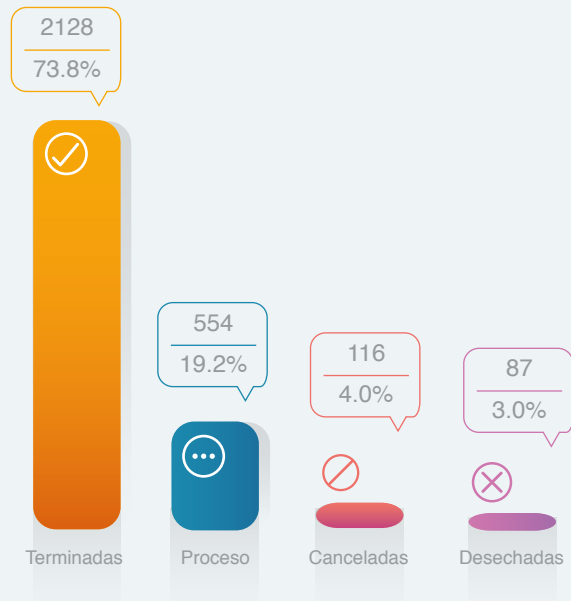


Gráfico 4. Estatus de inconformidades recibidas.

Gráfico 5. Distribución de inconformidades terminadas.

INFORME ESTADÍSTICO



Soy Usuario 2017

Enero - Marzo

- 1 Introducción
- 2 Informe**
- 3 Conclusiones

Como parte de las acciones de atención al usuario, la PROFECO otorgó asesoría sobre el ejercicio de sus derechos a 2,847 (98.7%) de los folios recibidos a través de la plataforma Soy Usuario; el restante 1.3% no recibió asesoría debido a que fueron folios cancelados por duplicidad o por los propios usuarios. Además, durante los meses de enero a marzo, recibió 497* inconformidades en que los interesados no llegaron a un acuerdo con su operador.

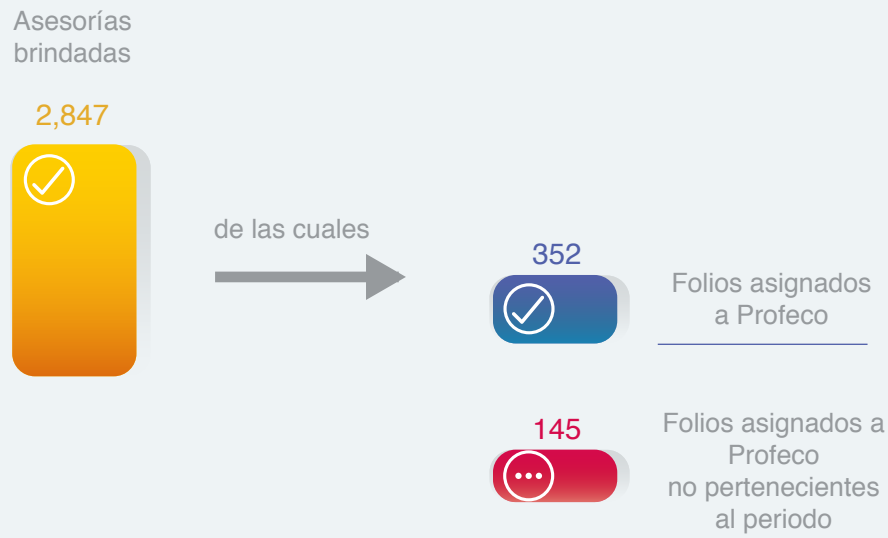


Gráfico 6. Atención brindada por PROFECO.

Nota. *Los 497 casos enviados a PROFECO están divididos en 352 folios ingresados en el periodo reportado y 145 de meses anteriores.

INFORME ESTADÍSTICO



Soy Usuario 2017

Enero - Marzo

- 1 Introducción
- 2 Informe**
- 3 Conclusiones

Dentro de la plataforma, los usuarios seleccionan el tipo de problemática que reportan. Así el número de inconformidades, según el motivo reportado, se presenta en el gráfico 7.

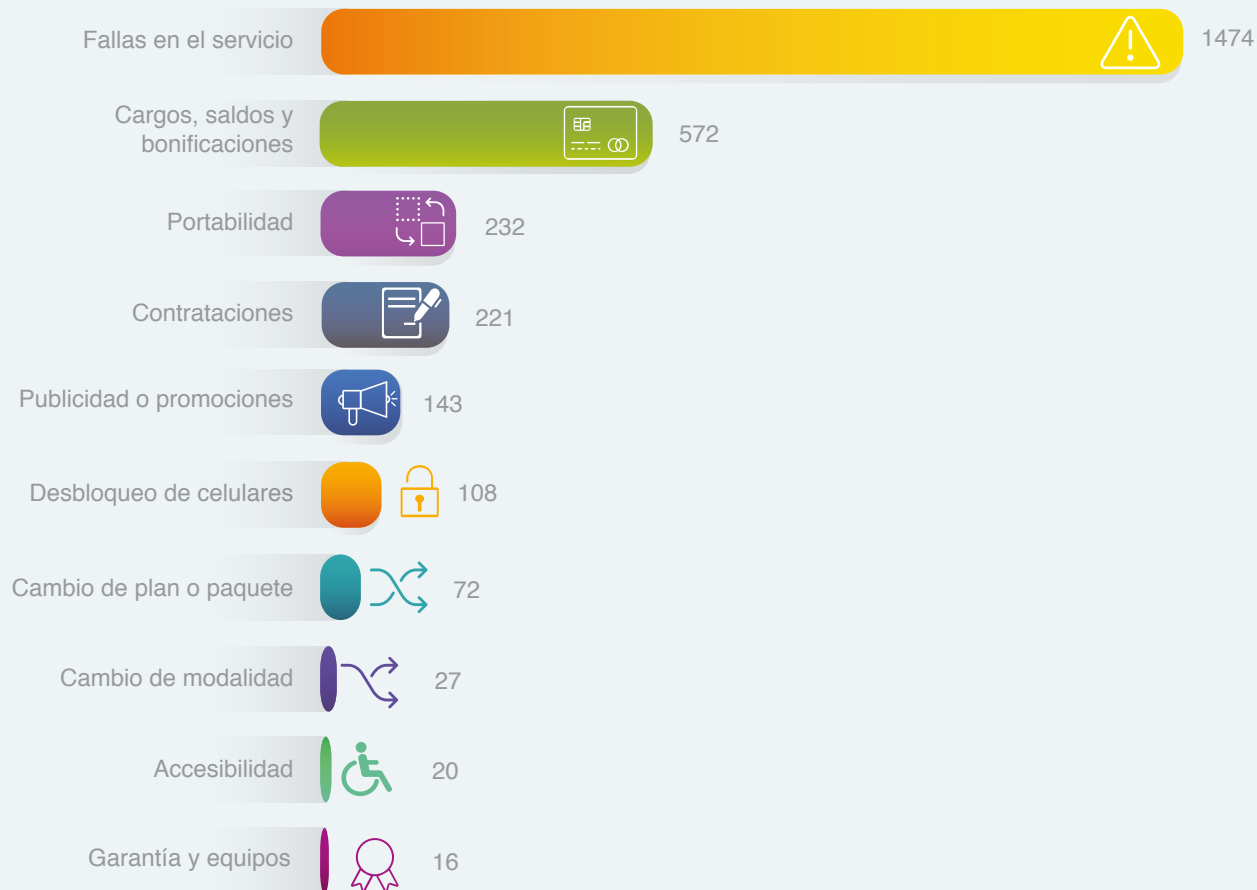


Gráfico 7. Inconformidades por tipo de problemática.

INFORME ESTADÍSTICO



Soy Usuario 2017

Enero - Marzo

- 1 Introducción
- 2 Informe**
- 3 Conclusiones

Debido a que las “Fallas en el servicio” representan el 51.1% del total de inconformidades ingresadas, a continuación se presenta el desglose tanto por tipo de servicio como por estatus.

Es de mencionar que, de acuerdo con el gráfico 8, las problemáticas relacionadas con servicios de Internet ocupan el primer lugar, mientras que Televisión de paga fue el menos recurrido.

Respecto del estatus, el 68.3% están terminadas y el 26.3% se encuentran en proceso de resolución, según el gráfico 9.

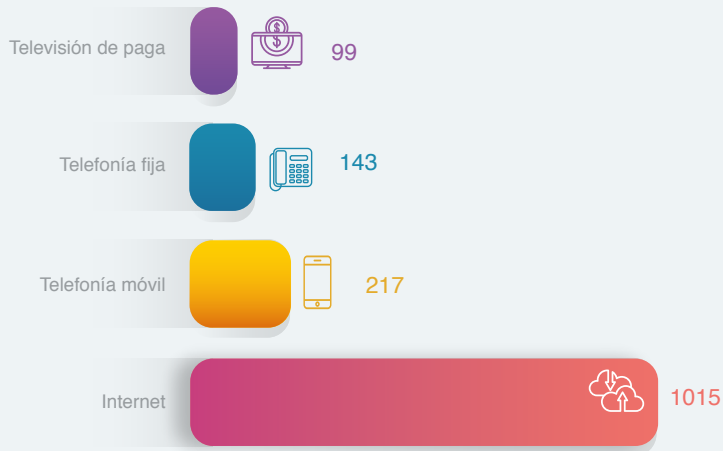


Gráfico 8. Inconformidades sobre “fallas en el servicio” por tipo de servicio.

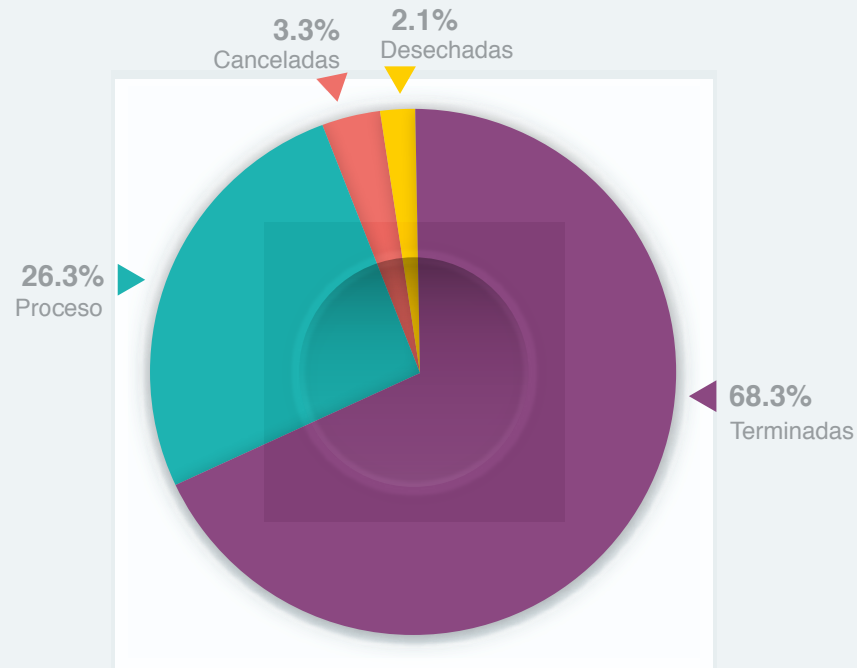


Gráfico 9. Estatus de las inconformidades ingresadas como “fallas en el servicio”.

INFORME ESTADÍSTICO



Soy Usuario 2017

Enero - Marzo

- 1 Introducción
- 2 Informe**
- 3 Conclusiones

Del total de inconformidades ingresadas, se canalizaron a los prestadores de servicios 2,767 folios, eliminando los 2 casos atendidos por el IFT y los 116 cancelados. A continuación se presenta el gráfico por operador responsable.

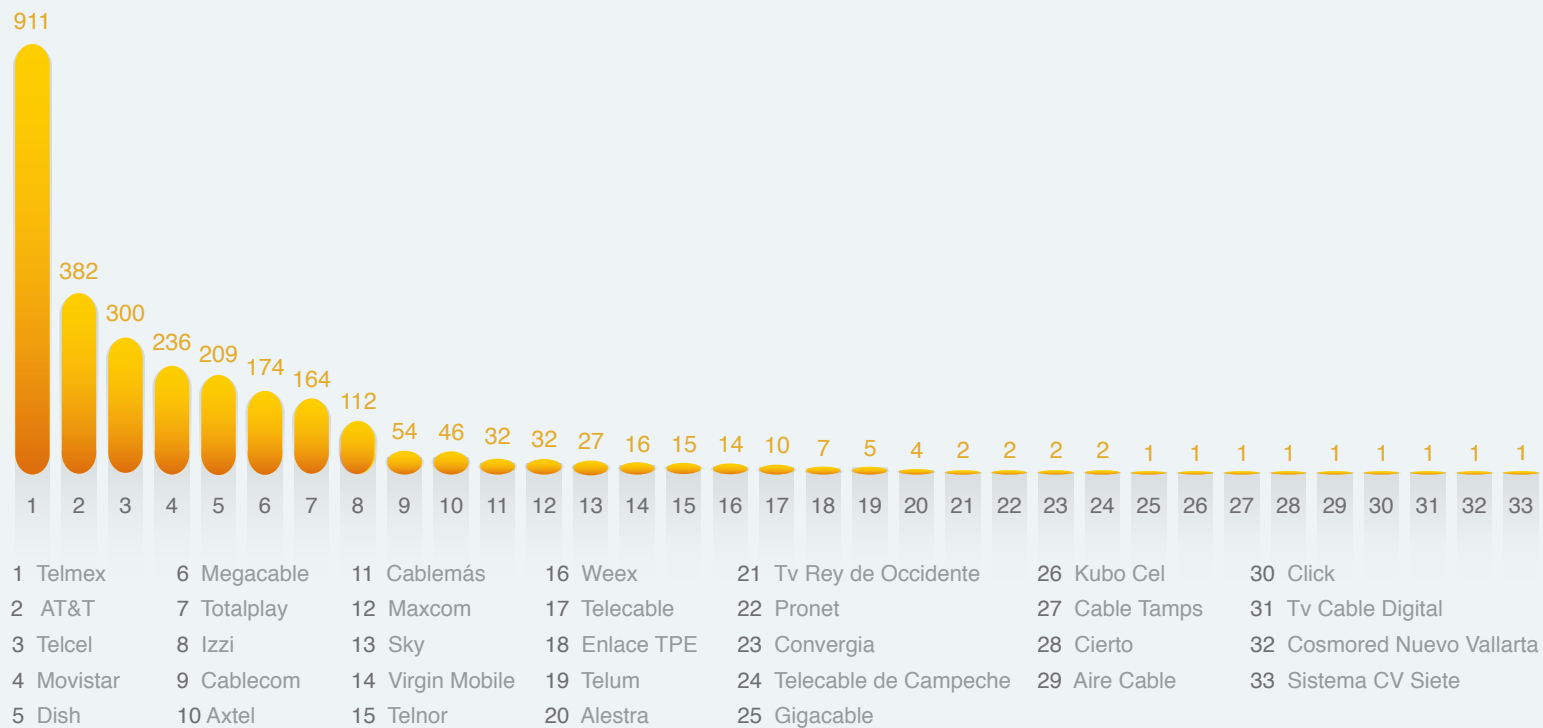


Gráfico 10. Distribución de inconformidades por operador.

INFORME ESTADÍSTICO



Soy Usuario 2017



Enero - Marzo



Introducción



Informe



Conclusiones

Por lo que hace a la relación existente entre el número de líneas o suscriptores y las inconformidades recibidas, a continuación se presenta el porcentaje, contemplando a los operadores con más de 100 casos turnados.

Empresa	Líneas o suscriptores	Inconformidades	Porcentaje de inconformidades en relación con el número de líneas o suscriptores
Totalplay	362,193	164	0.04528%
Megacable	1,059,037	174	0.01643%
Izzi	1,028,225	112	0.01089%
Telmex	11,842,163	911	0.00769%
Dish*	4,255,207	209	0.00491%
AT&T*	10,698,408	382	0.00357%
Movistar*	25,946,718	236	0.00091%
Telcel*	72,308,499	300	0.00041%

Tabla 2. Distribución de inconformidades y cantidad de líneas o suscriptores por operador.

Notas.

- 1.- Para los concesionarios marcados con (*) se reporta el número de suscriptores.
- 2.- El número de líneas o suscriptores se tomó del "Tercer Informe Trimestral Estadístico 2016" del IFT, disponible en <http://www.ift.org.mx/estadisticas/informes-estadisticos-3er-trimestre-2016>

INFORME ESTADÍSTICO



Soy Usuario 2017



Enero - Marzo



Introducción



Informe



Conclusiones

A continuación se presenta el estatus de atención, por operador

Empresa	Terminadas	Sin respuesta	Desechadas	Proceso	Profeco	Inconformidades recibidas
Gigacable	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1
Convergía	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	2
Cosmored Nuevo Vallarta	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1
Sistema CV Siete	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1
Telcel	85.0%	0.0%	1.7%	4.7%	8.6%	300
Maxcom	84.4%	0.0%	9.4%	6.2%	0.0%	32
Movistar	73.7%	0.0%	3.4%	5.5%	17.4%	236
Megacable	73.0%	0.6%	4.0%	11.5%	10.9%	174
Dish	68.4%	2.9%	6.7%	9.6%	12.4%	209
AT&T	67.0%	5.8%	5.5%	16.7%	5.0%	382
Virgin Mobile	62.5%	0.0%	12.5%	18.8%	6.2%	16
Axtel	60.9%	8.7%	4.3%	10.9%	15.2%	46
Telecable	60.0%	20.0%	0.0%	0.0%	20.0%	10
Alestra	50.0%	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%	4
Tv Rey de Occidente	50.0%	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%	2
Pronet	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	2
Izzi	45.5%	17.9%	0.0%	25.9%	10.7%	112
Totalplay	44.5%	1.8%	14.0%	26.2%	13.5%	164
Telmex	39.7%	14.8%	0.2%	29.7%	15.6%	911
Cablecom	31.5%	13.0%	0.0%	31.5%	24.0%	54
Weex	28.6%	35.7%	0.0%	35.7%	0.0%	14
Enlace TPE	28.6%	0.0%	0.0%	71.4%	0.0%	7
Cablemas	28.1%	25.0%	0.0%	34.4%	12.5%	32
Telnor	26.7%	13.3%	0.0%	60.0%	0.0%	15
Sky	0.0%	29.6%	0.0%	44.5%	25.9%	27
Telum	0.0%	40.0%	0.0%	60.0%	0.0%	5
Telecable de Campeche	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	2
Kubo Cel	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	1
Cable Tamps	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1
Cierto	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1
Aire Cable	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	1
Click	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	1
Tv Cable Digital	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1

Tabla 3. Estatus de atención a las inconformidades por operador.

Nota. No se contemplan los 116 folios cancelados ni los 2 atendidos por el IFT.

-Terminadas. Inconformidades que tuvieron una respuesta por parte del proveedor de servicios. No incluye casos remitidos a PROFECO.

-Sin respuesta. Folios que no recibieron una respuesta final en un plazo máximo de 15 días hábiles y fueron habilitados por el IFT para que el usuario decidiera si deseaba solicitar la intervención de la PROFECO.

-Desechadas. Inconformidades en que el usuario no otorgó mayores elementos para la resolución de su problemática.

-Proceso. Folios que aún se encuentran en análisis por parte de la empresa y no se ha otorgado una respuesta final.

-Profeco. Dirigidas a la Procuraduría por parte del usuario, contemplando sólo folios ingresados en el periodo reportado.

INFORME ESTADÍSTICO



Soy Usuario 2017



Enero - Marzo



Introducción



Informe



Conclusiones

El menor tiempo promedio de atención registrado para la empresas que prestan servicios móviles, es para Telcel con 4.7 días hábiles; mientras que la empresa que registró el mayor tiempo fue Weex, con 14.3 días hábiles. El promedio de atención **es de 7.3 días hábiles**.

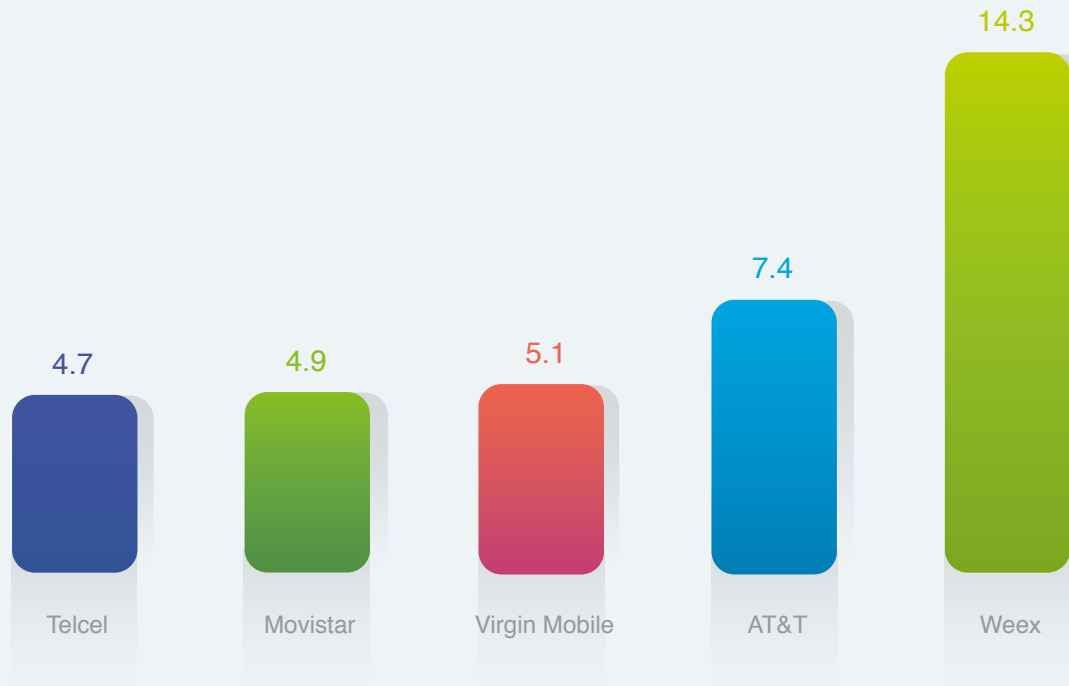


Gráfico 11. Días promedio de atención a las inconformidades, por operador de servicios móviles.

INFORME ESTADÍSTICO



Soy Usuario 2017



Enero - Marzo



Introducción



Informe



Conclusiones

Con relación a las empresas que prestan servicios fijos (internet, telefonía y televisión de paga), el tiempo promedio de respuesta, por operador, se ve reflejado en el siguiente gráfico, donde el menor tiempo es para Maxcom con 3.4 días hábiles y el mayor para Telnor con 27.0. El promedio es de **12.0 días hábiles**.



Gráfico 12. Días promedio de atención a las inconformidades, por operador de servicios fijos.

Nota. Los proveedores que no han brindado respuesta a las inconformidades remitidas son: Sky, Telum, Telecable de Campeche, Kubo Cel, Cable Tamps, Cierto, Aire Cable, Click y Tv Cable Digital.

INFORME ESTADÍSTICO



Soy Usuario 2017



Enero - Marzo



1 Introducción



2 Informe



3 Conclusiones



Soy Usuario está diseñado para que al recibir respuesta de la empresa, el interesado pueda calificar la atención brindada. Es de resaltar que esta funcionalidad es opcional para los usuarios, razón por la cual sólo el 25.8% del total de casos terminados indicaron su grado de satisfacción.

Para el periodo reportado, 548 usuarios otorgaron una calificación, misma que se encuentra dividida de la siguiente manera:

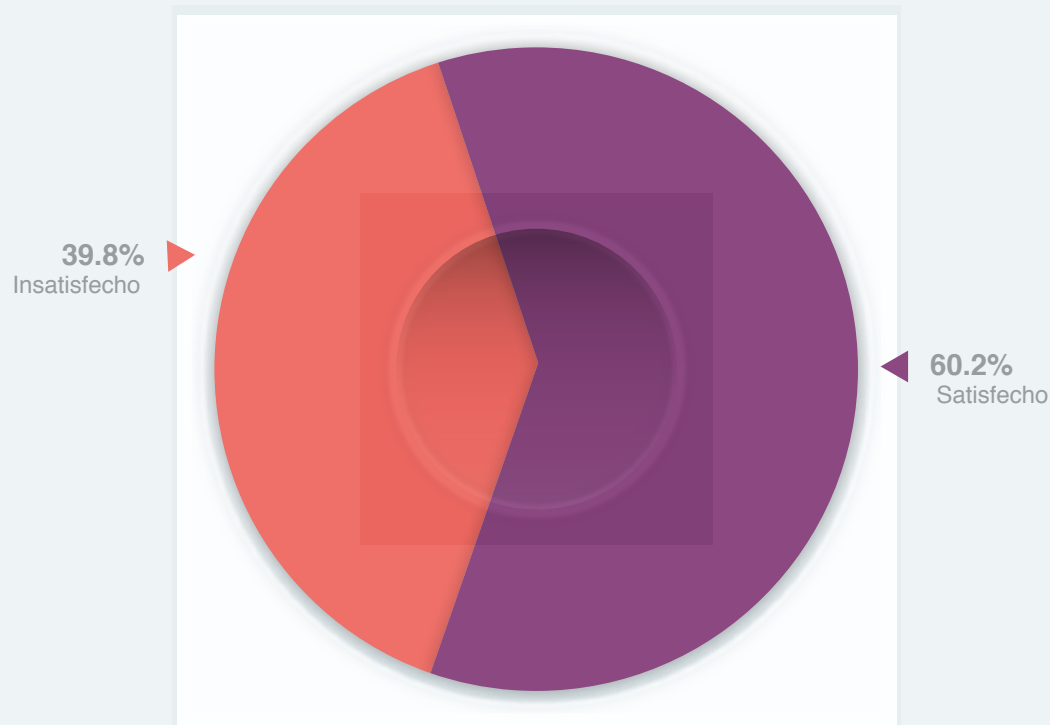


Gráfico 13. Nivel de satisfacción de las inconformidades.

INFORME ESTADÍSTICO



Soy Usuario 2017



Enero - Marzo



Introducción



Informe



Conclusiones

INFORME
ESTADÍSTICO



Soy Usuario 2017



Enero - Marzo

1

Introducción

2

Informe

3

Conclusiones

03 CONCLUSIONES



Conclusiones

En el periodo reportado se tienen los siguientes resultados:

- Del total de inconformidades ingresadas, el 40.2% corresponden al servicio de Internet.
- Dentro del universo de inconformidades ingresadas, el mayor número de problemas reportados son aquellos relacionados con las “Fallas en el servicio”, seguidos de “Cargos, saldos y bonificaciones” y “Portabilidad”, dando un 79% del total recibido, mientras que el tema menos recurrido es el relacionado con “Garantía y equipos” con el 0.6%.

- El tiempo promedio de atención para las empresas que prestan servicios móviles es de 7.3 días hábiles, mientras que para servicios fijos es de 12.0.

- El 60.2% de los usuarios que calificaron la atención indicaron estar satisfechos; el restante 39.8% dijo que no se encontraba de acuerdo con la respuesta otorgada por la empresa.

Soy Usuario es un área de oportunidad tanto para el IFT como para la PROFECO, a fin de asegurar que los derechos de los consumidores sean respetados por las empresas.



Soy Usuario 2017



Enero - Marzo



Introducción



Informe



Conclusiones

INFORME
ESTADÍSTICO



Soy Usuario 2017



Enero - Marzo



Introducción



Informe



Conclusiones

Los usuarios que tengan dudas sobre el uso de la herramienta, el proceso de levantamiento y seguimiento de sus inconformidades, o deseen recibir mayor información, pueden hacerlo a través de los siguientes medios:



1. Vía telefónica:
01 800 2000 120



2. Vía correo electrónico:
atencion@ift.org.mx

Ingresa a la página de Soy Usuario:

www.soyusuario.ift.org.mx



#soyusuario



<http://www.ift.org.mx>

Insurgentes Sur #1143 Col. Nochebuena – Delegación Benito Juárez CP 03720 Ciudad de México

Tel 5015 4000 / 01800 2000 120