



INFORME ESTADÍSTICO
SOY USUARIO 2017

ABRIL - JUNIO



Soy Usuario 2017

Índice

Introducción

3

Informe

5

Conclusiones

20



▲ **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 plataforma obtuvo el reconocimiento de Buenas Prácticas 2016 por parte de la organización internacional Regulatel. Además fue galardonada con el premio WSIS Champion otorgado por la Unión Internacional de Telecomunicaciones en el marco de la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información 2017.

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



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.

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 del usuario, ésta es recibida y atendida directamente por el proveedor de servicios, a efecto de brindar una solución viable. El IFT otorga asesoría y seguimiento a todos los usuarios sobre las problemáticas presentadas y funge como vínculo entre los proveedores y los interesados a fin de verificar la atención que recibe cada una de las inconformidades. Para los temas relacionados con portabilidad numérica, el Instituto da seguimiento puntual hasta su correcta conclusión. Además, el IFT administra la plataforma y obtiene insumos para monitorear la calidad general de los servicios.

Por último, si el interesado no queda satisfecho con la atención brindada por la empresa, puede solicitar la formalización del procedimiento conciliatorio por parte de PROFECO, quien también otorga asesoría sobre la materia.

Se invita a todas las personas que tengan algún problema con su servicio a utilizar esta valiosa herramienta.



Soy Usuario 2017

Informe

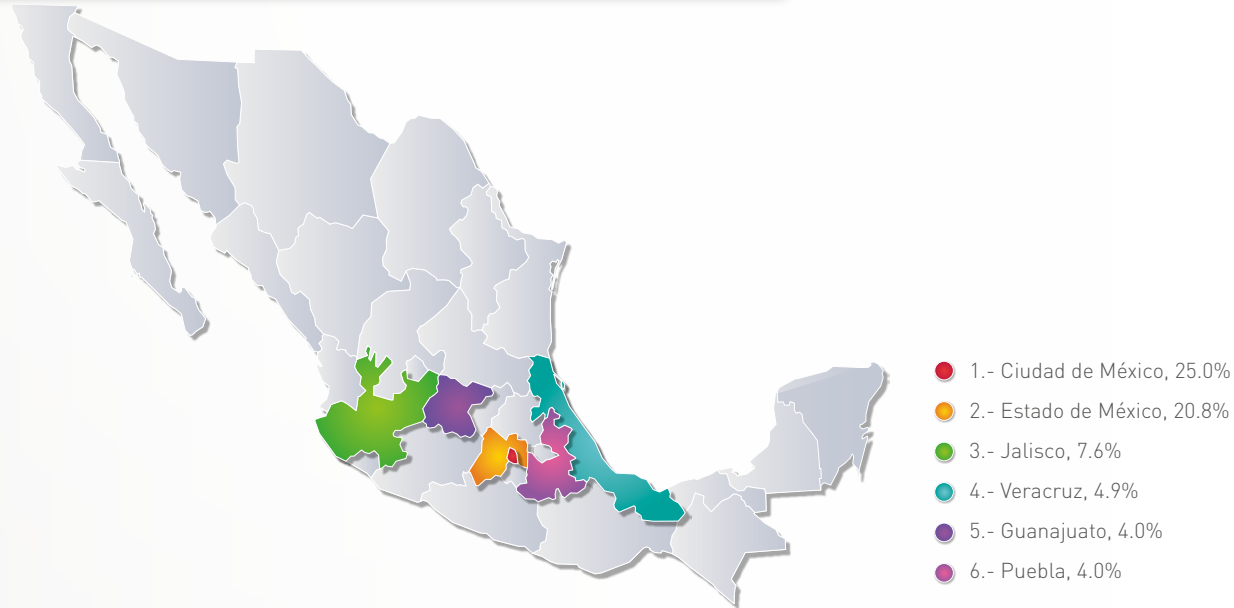


Soy Usuario 2017



Durante el periodo comprendido entre el 1 de abril y el 30 de junio de 2017, se recibieron 2,924 inconformidades. Los estados de la República donde se concentra el 66.3% de las inconformidades recibidas son:

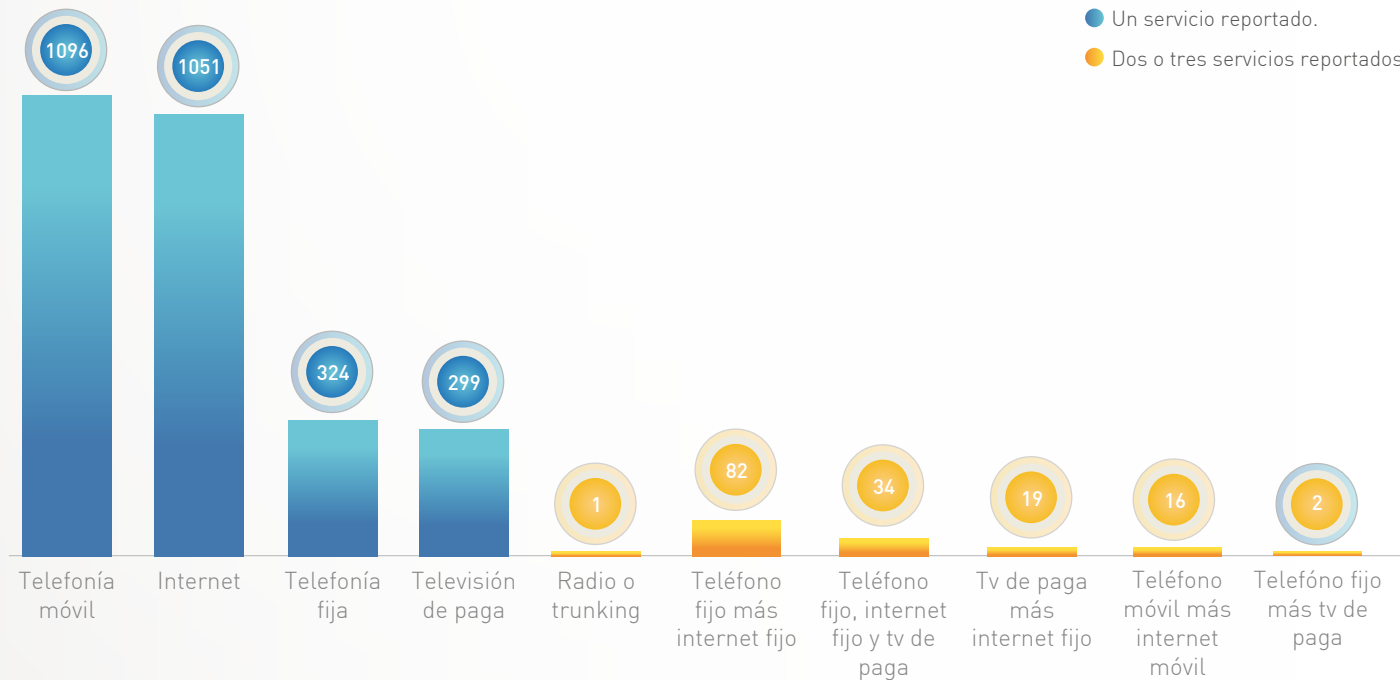
Gráfico 1. Estados de la República con mayor número de inconformidades.





De las 2,924 inconformidades recibidas, el 94.8% de los usuarios reportaron problemas en un solo servicio, mientras que el restante 5.2% informaron problemáticas con dos o tres de sus servicios contratados. En el gráfico 2 se presenta la división por tipo de servicio reportado por los usuarios.

Gráfico 2. Inconformidades por tipo de servicio.

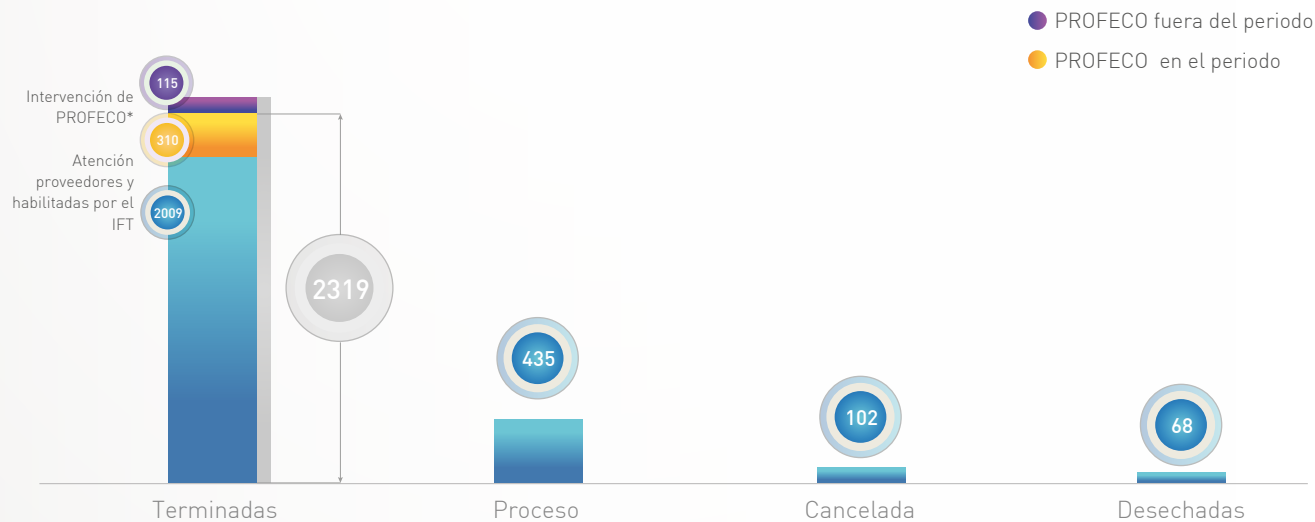




A continuación se presenta el gráfico 3 donde se informa el estatus de las 2,924 inconformidades ingresadas.

Es de resaltar que “Terminadas” corresponde a aquellas inconformidades en que el proveedor dio atención al usuario; folios en que 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 y; casos enviados a 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.

Gráfico 3. Estatus de inconformidades recibidas.



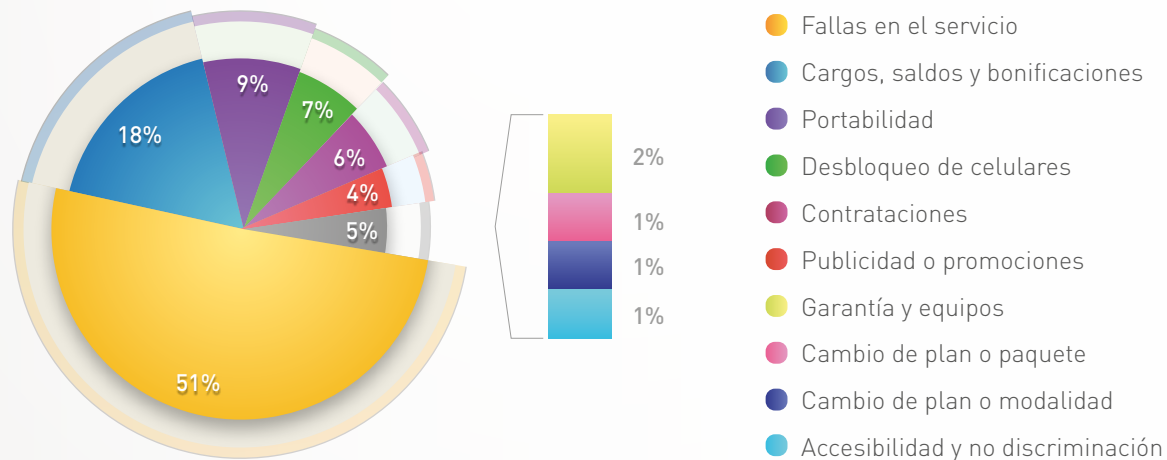
Nota. Los 425 casos enviados a PROFECO están divididos en 310 folios ingresados en el periodo reportado y 115 ingresados en meses anteriores pero que los usuarios canalizaron a PROFECO en el trimestre de abril a junio de 2017.



Como parte de las acciones de atención al usuario, la PROFECO asesoró sobre el ejercicio de sus derechos, directamente en la plataforma, a 2,825 (96.6%) de los folios recibidos; el restante 3.4% no recibió asesoría debido a que fueron folios cancelados por duplicidad o por los propios usuarios. Además, durante los meses de abril a junio, recibió 425* inconformidades en que los interesados no llegaron a un acuerdo con su operador.

En el gráfico 4 se presenta el desglose de las asesorías otorgadas por PROFECO, por tipo de problemática reportada.

Gráfico 4. Asesorías brindadas por PROFECO desglosadas por tipo de problemática.

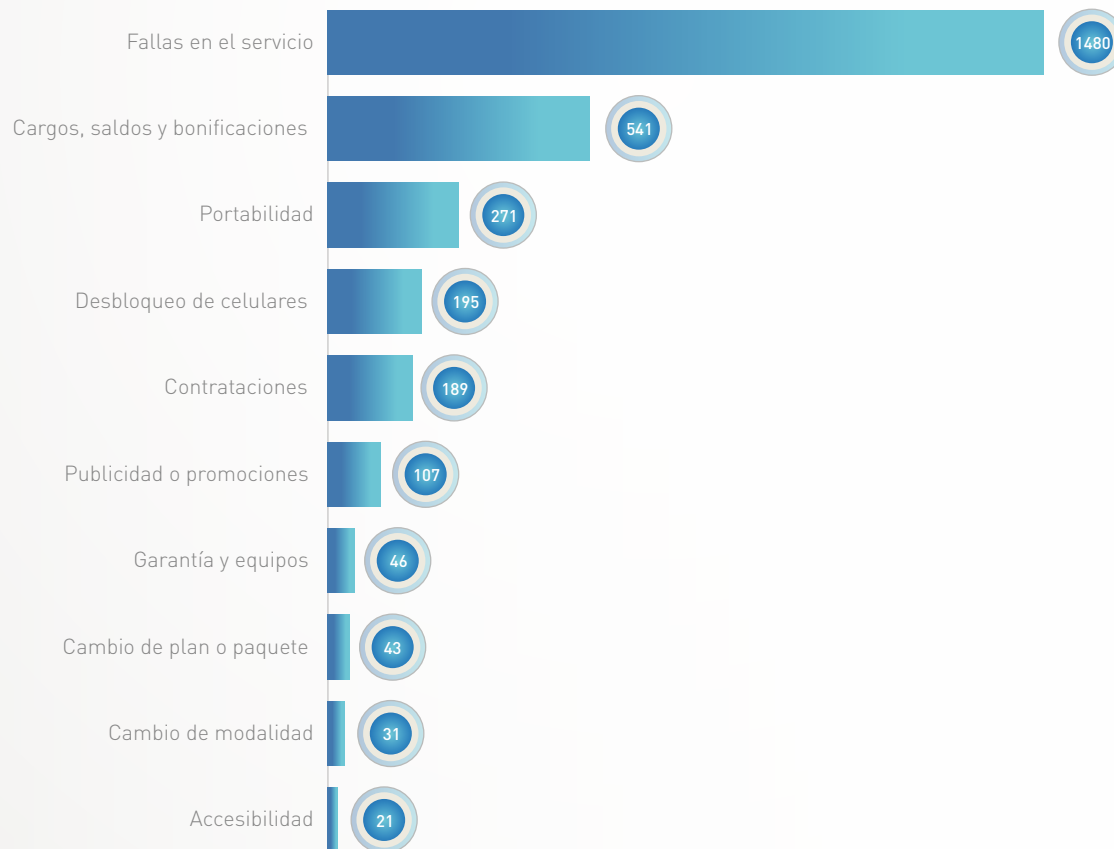


Nota. Los 425 casos enviados a PROFECO están divididos en 310 folios ingresados en el periodo reportado y 115 ingresados en meses anteriores pero que los usuarios canalizaron a PROFECO en el trimestre de abril a junio de 2017.



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 5.

Gráfico 5. Inconformidades por tipo de problemática.

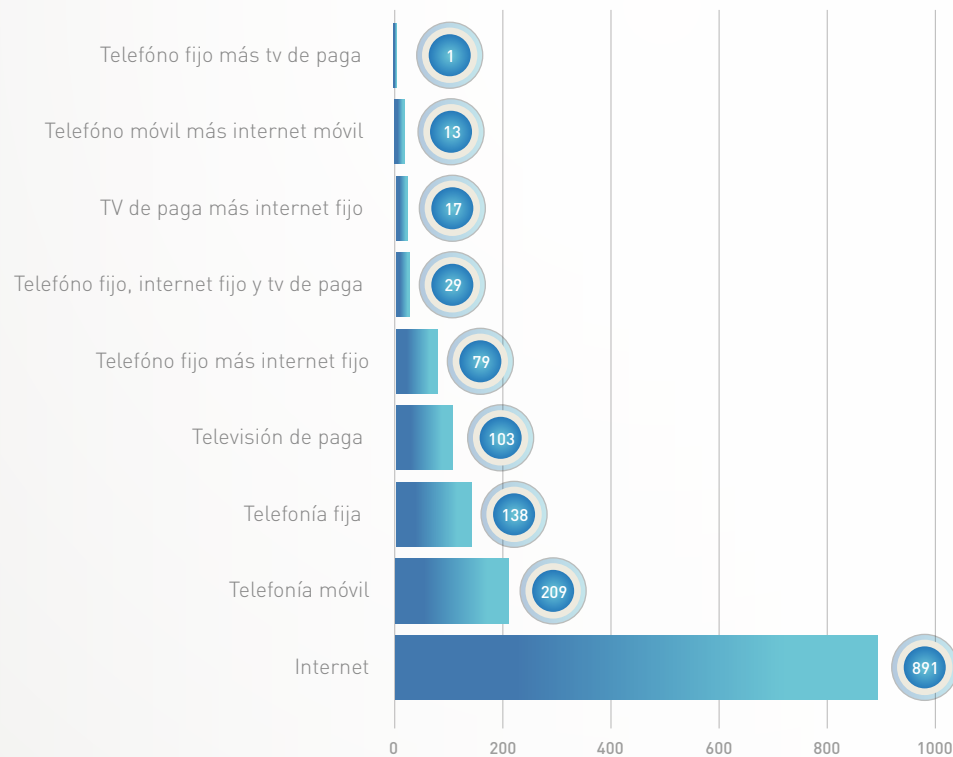




Debido a que las “Fallas en el servicio” representan el 50.6% del total de inconformidades ingresadas, a continuación se presenta el desglose tanto por tipo de servicio como por estatus.

Es de mencionar que, de acuerdo con el gráfico 6, las problemáticas relacionadas con servicios de Internet ocupan el primer lugar, mientras que la combinación de teléfono fijo más televisión de paga fue la menos recurrida.

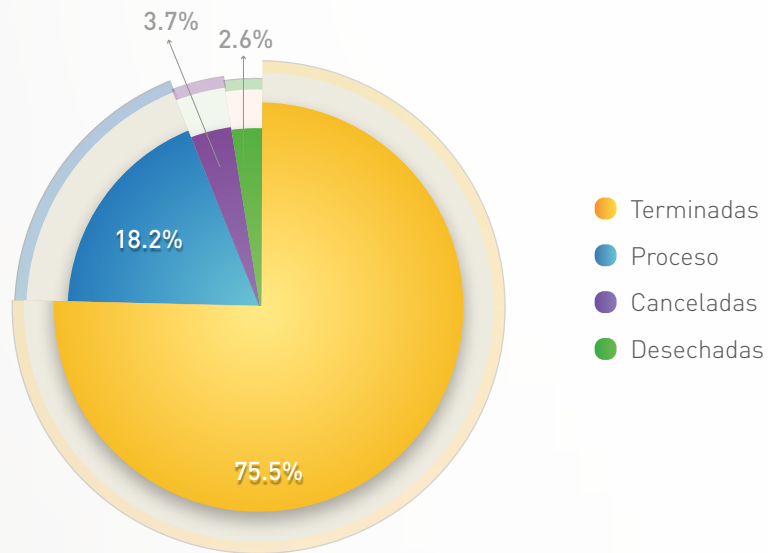
Gráfico 6. Inconformidades sobre “fallas en el servicio” por tipo de servicio.





Respecto del estatus, el 75.5% están terminadas y el 18.2% se encuentran en proceso de resolución, según el gráfico 7.

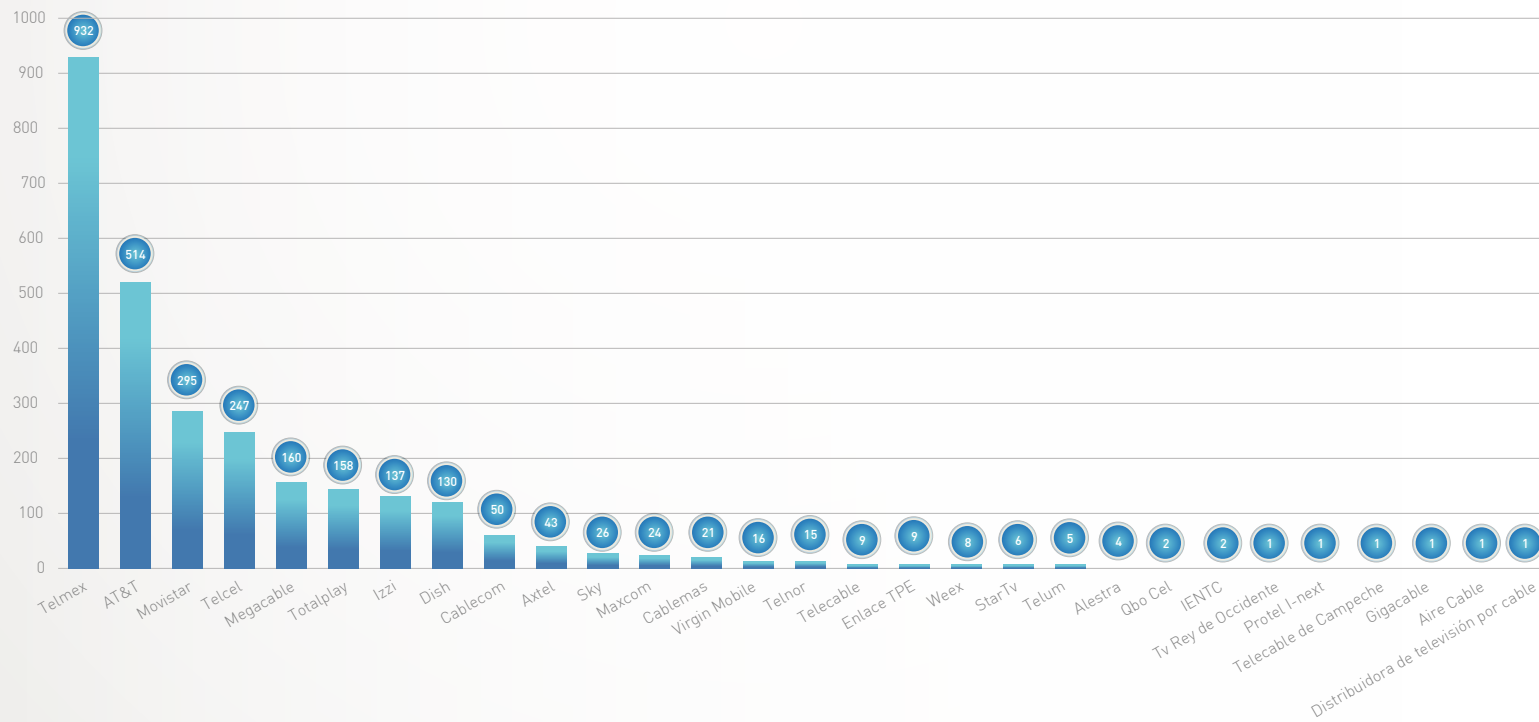
Gráfico 7. Estatus de las inconformidades ingresadas como "fallas en el servicio".





Del total de inconformidades ingresadas, se canalizaron a los prestadores de servicios 2,819 folios, eliminando los 3 casos atendidos por el IFT y los 102 cancelados. A continuación se presenta el gráfico por operador responsable.

Gráfico 8. Distribución de inconformidades por operador.





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 6 operadores con mayor número de inconformidades ingresadas por un solo servicio.

Servicios Fijos

Tabla 1. Distribución de inconformidades y cantidad de líneas o suscriptores por operador, por servicios fijos.

Empresa	Servicio	Inconformidades	Líneas o suscriptores	Porcentaje
Telmex	Telefonía fija	191	11,940,488	0.001600%
	Internet	687	8,860,792	0.007753%
Megacable	Telefonía fija	21	1,174,369	0.001788%
	Internet	87	2,134,833	0.004075%
	Tv de paga	39	2,930,264	0.001331%
Totalplay	Telefonía fija	25	631,349	0.003960%
	Internet	72	557,478	0.012915%
	Tv de paga	35	401,980	0.008707%

Nota.- El número de líneas o suscriptores se tomó del Banco de Información de Telecomunicaciones (BIT) del IFT, disponible en https://bit.ift.org.mx/SASVisualAnalyticsViewer/VisualAnalyticsViewer_quest.jsp?appSwitcherDisabled=false&reportName=%C3%8Dndice+Descarga+de+Datos&reportPath=/Shared+Data/SAS+Visual+Analytics/Tablas+de+consulta/&appSwitcherDisabled=true Fecha de consulta: 17 de julio de 2017.

Dado que el BIT no contempla el número de líneas o suscriptores por dos o tres servicios, se reportan las inconformidades por un solo servicio.



Servicios móviles

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

Empresa	Servicio	Inconformidades	Líneas o suscriptores	Porcentaje
AT&T	Telefonía móvil	505	11,913,344	0.004239%
	Internet	2	9,759,128	0.000020%
Movistar	Telefonía móvil	287	26,055,532	0.001101%
	Internet	2	10,598,819	0.000019%
Telcel	Telefonía móvil	238	72,535,690	0.000328%
	Internet	6	53,489,004	0.000011%

Nota.- El número de líneas o suscriptores se tomó del Banco de Información de Telecomunicaciones (BIT) del IFT, disponible en https://bit.ift.org.mx/SASVisualAnalyticsViewer/VisualAnalyticsViewer_quest.jsp?appSwitcherDisabled=false&reportName=%C3%8Dndice+Descarga+de+Datos&reportPath=/Shared+Data/SAS+Visual+Analytics/Tablas+de+consulta/&appSwitcherDisabled=true Fecha de consulta: 17 de julio de 2017. Dado que el BIT no contempla el número de líneas o suscriptores por dos o tres servicios, se reportan las inconformidades por un solo servicio.



A continuación se presenta el estatus de atención, por operador.

- **Atendidas.** 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.
- **Intervención PROFECO.** Dirigidas a la Procuraduría por parte del usuario, contemplando sólo folios ingresados en el periodo reportado.

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

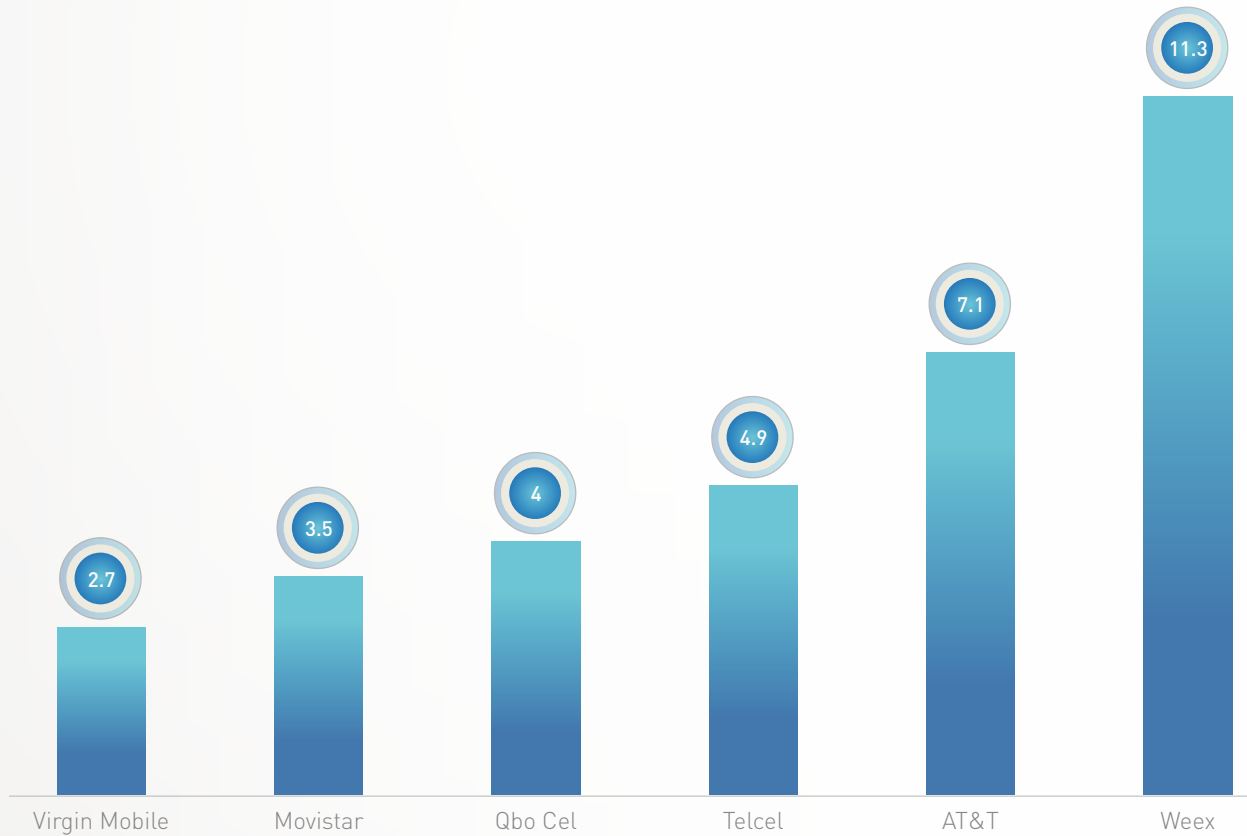
	Atendidas	Sin respuesta	Desechadas	Proceso	Intervención PROFECO	Total Inconformidades
Telmex	62.0%	6.9%	0.4%	18.1%	12.6%	932
AT&T	68.5%	6.8%	3.3%	14.8%	6.6%	514
Movistar	83.4%	0.0	0.0	3.1%	13.6%	295
Telcel	79.4%	0.0	1.2%	3.6%	15.8%	247
Megacable	83.8%	1.9%	0.6%	6.9%	6.9%	160
Totalplay	45.6%	0.6%	9.5%	38.0%	6.3%	158
Izzi	49.6%	1.5%	8.8%	28.5%	11.7%	137
Dish	66.9%	2.3%	2.3%	12.3%	16.2%	130
Cablecom	38.0%	12.0%	8.0%	36.0%	6.0%	50
Axtel	72.1%	2.3%	4.7%	2.3%	18.6%	43
Sky	0.0	69.2%	0.0	11.5%	19.2%	26
Maxcom	83.3%	0.0	4.2%	4.2%	8.3%	24
Cablemas	61.9%	0.0	9.5%	23.8%	4.8%	21
Virgin Mobile	75.0%	0.0	12.5%	6.3%	6.3%	16
Telnor	13.3%	60.0%	0.0	20.0%	6.7%	15
Telecable	55.6%	0.0	0.0	44.4%	0.0	9
Enlace TPE	22.2%	11.1%	0.0	55.6%	11.1%	9
Weex	87.5%	12.5%	0.0	0.0	0.0	8
StarTV	16.7%	66.7%	0.0	16.7%	0.0	6
Telum	80.0%	0.0	0.0	20.0%	0.0	5
Alestra	75.0%	25.0%	0.0	0.0	0.0	4
Qbo Cel	50.0%	0.0	0.0	50.0%	0.0	2
IENTC	50.0%	0.0	50.0%	0.0	0.0	2
Tv Rey de Occidente	100.0%	0.0	0.0	0.0	0.0	1
Protel I-next	0.0	100.0%	0.0	0.0	0.0	1
Telecable de Campeche	0.0	0.0	0.0	100.0%	0.0	1
Gigacable	0.0	0.0	0.0	100.0%	0.0	1
Aire Cable	0.0	100.0%	0.0	0.0	0.0	1
Distribuidora de televisión por cable	0.0	100.0%	0.0	0.0	0.0	1

*Nota. No se contemplan los 102 folios cancelados ni los 3 atendidos por el IFT.



El menor tiempo promedio de atención registrado para las empresas que prestan servicios móviles, es para Virgin Mobile con 2.7 días hábiles; mientras que la empresa que registró el mayor tiempo fue Weex con 11.3 días hábiles. El promedio de atención es de 5.6 días hábiles.

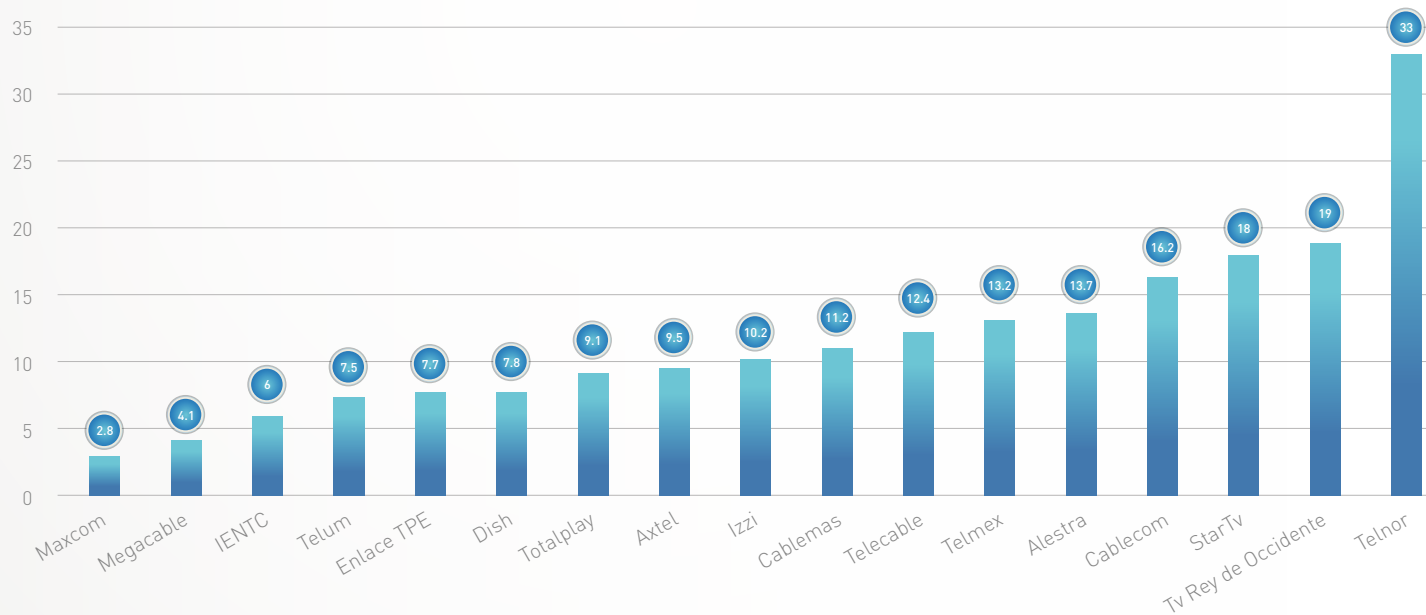
Gráfico 9. Días promedio de atención a las inconformidades, por operador de servicios móviles.





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 2.8 días hábiles y el mayor para Telnor con 33.0. El promedio es de 11.8 días hábiles.

Gráfico 10. Días promedio de atención a las inconformidades, por operador de servicios fijos.

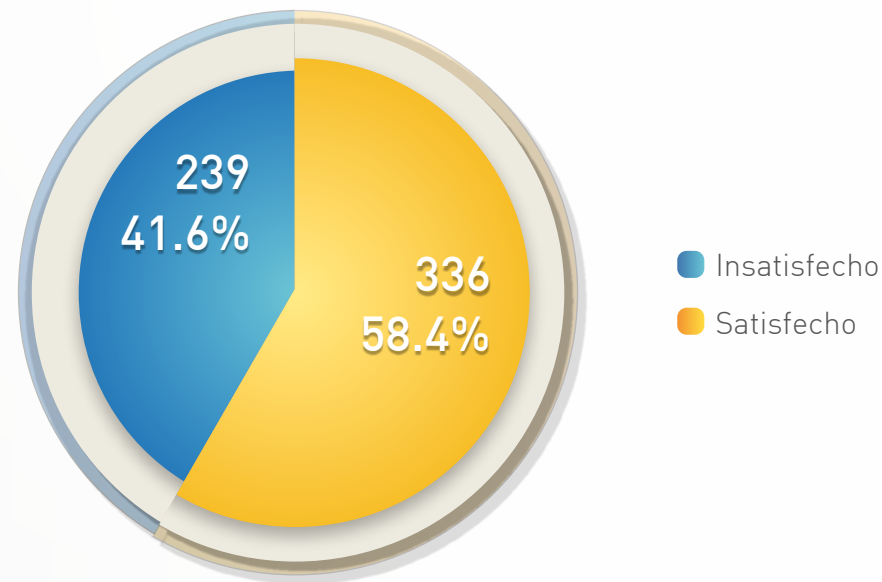


Nota. Los proveedores que no han brindado respuesta a las inconformidades remitidas son: Sky, Protel I-next, Telecable de Campeche, Gigacable, Aire Cable y Distribuidora de Televisión por Cable.



Soy Usuario está diseñado para que, al recibir respuesta de la empresa, el interesado pueda calificar la atención brindada. Para el periodo reportado, 575 usuarios otorgaron una calificación, misma que se encuentra dividida de la siguiente manera:

Gráfico 11. Nivel de satisfacción de las inconformidades.



Es de resaltar que esta funcionalidad es opcional para los interesados, razón por la cual sólo el 24.8% del total de casos terminados reportaron su grado de satisfacción.



Soy Usuario 2017

Conclusiones



Soy Usuario 2017



En el periodo reportado se tienen los siguientes resultados:

- Del total de inconformidades ingresadas, el 37.5% corresponden al servicio de telefonía móvil, seguido de Internet con el 35.9%
- 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”, mientras que el tema menos recurrido es el relacionado con “Accesibilidad”.
- El tiempo promedio de atención para las empresas que prestan servicios móviles es de 5.6 días hábiles, mientras que para servicios fijos es de 11.8.
- El 58.4% de los usuarios que calificaron la atención indicaron estar satisfechos; el restante 41.6% dijo que no se encontraba de acuerdo con la respuesta otorgada por la empresa.

Soy Usuario es una herramienta de gran utilidad para el IFT y la PROFECO, ya que tiene la finalidad de informar, proteger y orientar a los usuarios acerca de sus derechos como consumidores de los servicios de telecomunicaciones.

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:
01800 2000 120



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

Ingresa a la página de Soy Usuario:

www.soyusuario.ift.org.mx



Soy Usuario 2017



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

Insurgentes Sur #1143 Col. Nochebuena – Delegación Benito Juárez
CP 03720 D.F. Tel 5015 4000 / 01800 2000 120



www.profeco.gob.mx

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