

Soy Usuario

SEGUNDO

INFORME ESTADÍSTICO TRIMESTRAL

2023



Contenido

Presentación	3
Resultados	5
1. Total de inconformidades recibidas en el periodo, respecto del trimestre anterior.	5
1.1 Total de inconformidades recibidas en el periodo, respecto del año anterior.	5
1.2 Inconformidades, por mes, respecto del año anterior.	6
2. Inconformidades por estado.	6
2.1 Inconformidades por cada 100,000 pobladores.	7
3. Tipos de problemáticas reportadas.	8
3.1 Motivos reportados por fallas en el servicio.	9
4. Servicios reportados.	10
5. Estatus de inconformidades.	10
6. Inconformidades por empresa.	11
6.1 Empresas y estados de la República	12
6.2 Empresas con mayor número de inconformidades.	14
6.2.1 Empresas y tipo de problemática.	14
6.2.2 Empresas y servicio.	15
6.2.3 Empresas y estatus.	15

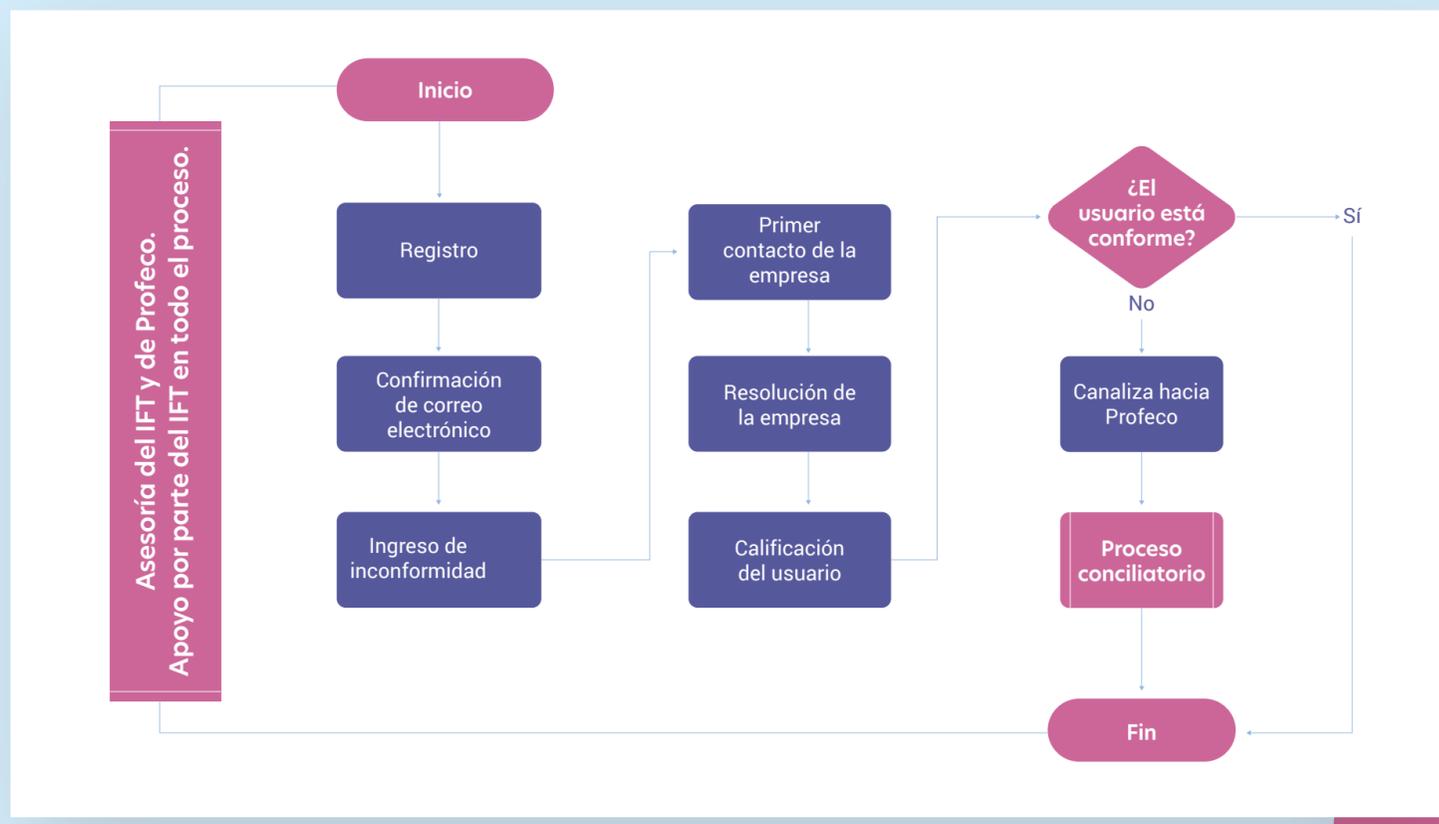
6.2.4 Empresas y tiempo de atención.	16
6.2.5 Empresas y servicio por 100,000 líneas o suscriptores.	16
6.3 Empresas con menor número de inconformidades	18
6.3.1 Empresas y estatus.	18
7. Profeco	20
7.1 Inconformidades con asesoría de la Profeco	20
7.2 Total de inconformidades canalizadas a Profeco.	20
7.3 Canalizadas a Profeco, por empresa	21
7.4 Porcentaje de folios canalizadas a Profeco, por empresa, respecto de folios atendidos.	21
8. Satisfacción del usuario	22
8.1 Calificación del usuario, por empresa.	22
8.1.1 Empresas con más de 200 folios calificados.	22
8.1.2 Empresas con calificaciones de entre 100 y 199.	23
8.1.3 Empresas con calificaciones de entre 5 y 99	23
8.1.4 Empresas con menos de 5 folios calificados	24
8.2 Perfil del usuario	26
8.3 Recomendación del sistema	27
9. Atención de folios en proceso, trimestre anterior.	27
Metodología	29

Presentación

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.

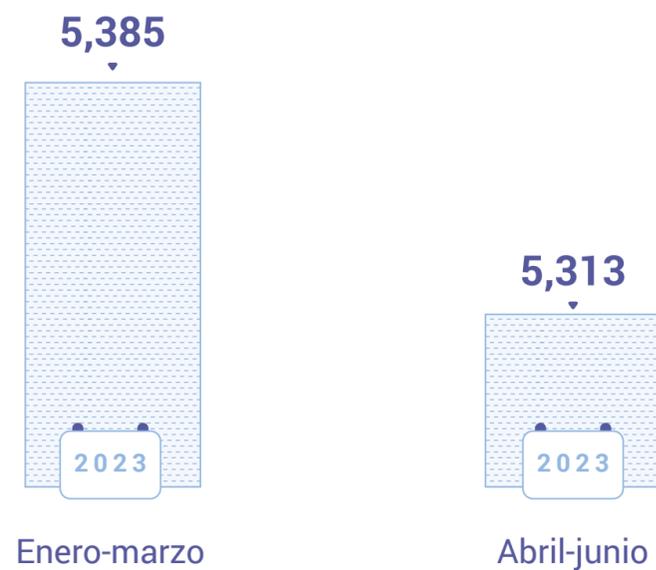
Finalmente, se presenta la metodología para cada sección y, en su caso, las fórmulas utilizadas para la obtención de los resultados.

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

Resultados

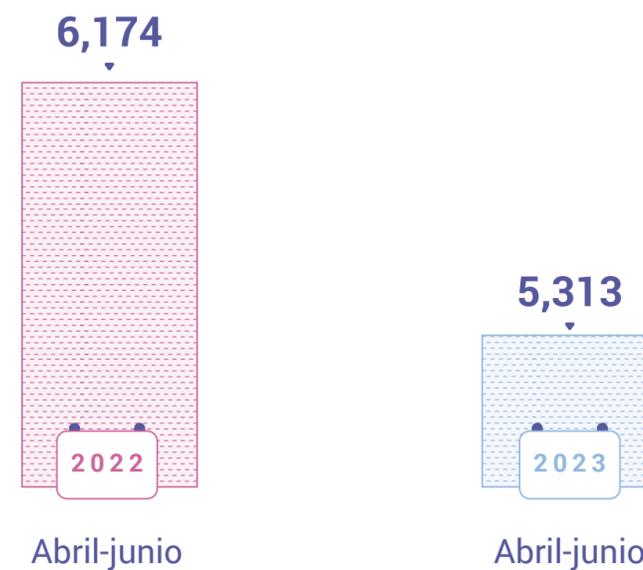
1. Total de inconformidades recibidas en el periodo, respecto del trimestre anterior.

Gráfico 1



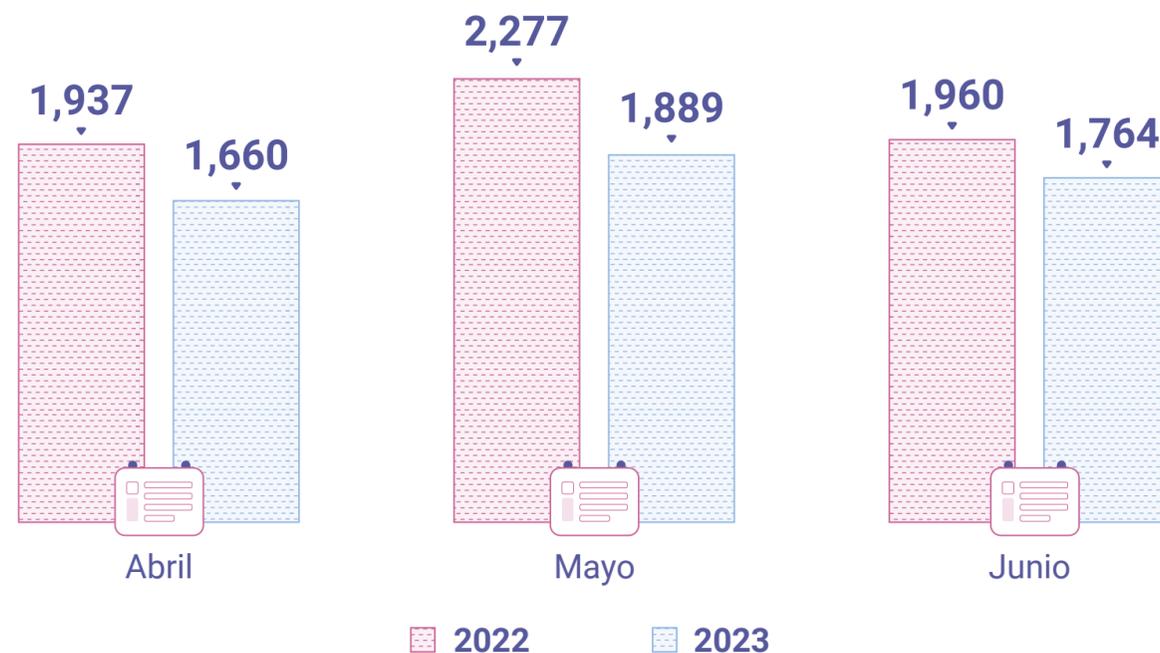
1.1 Total de inconformidades recibidas en el periodo, respecto del año anterior.

Gráfico 2



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

Gráfico 3



HALLAZGOS

- Respecto del trimestre anterior, en el periodo que se reporta hubo una disminución del 1.3% en el número de inconformidades recibidas.
- Con relación al segundo trimestre del año 2022, se identificó una reducción del 13.9% en el número de inconformidades recibidas en el periodo reportado.
- Comparando los datos, por mes, tanto para 2022 como para 2023, mayo fue el mes en que se recibió un mayor número de inconformidades.

2. | Inconformidades por estado.

Tabla 1.

Estado	Inconformidades
Estado de México	1026
Ciudad de México	922
Jalisco	505
Querétaro	345
Nuevo Leon	302
Veracruz	234
Guanajuato	224
Puebla	224
Tamaulipas	151
Morelos	142
Hidalgo	95
Coahuila	94
San Luis Potosí	80
Michoacán	80
Yucatán	77
Sonora	72
Chiapas	70
Guerrero	69
Quintana Roo	66
Chihuahua	63
Sinaloa	62
Tabasco	57
Aguascalientes	48
Baja California	48
Tlaxcala	45
Oaxaca	45
Durango	40
Campeche	40
Nayarit	31
Colima	21
Zacatecas	20
Baja California Sur	15

2.1 | Inconformidades por cada 100,000 pobladores.

Tabla 2.

Estado	Inconformidades	Población	Inconformidades por cada 100,000 pobladores
Querétaro	345	2,368,467	14.57
Ciudad de México	922	9,209,944	10.01
Morelos	142	1,971,520	7.2
Jalisco	505	8,348,151	6.05
Estado de México	1026	16,992,418	6.04
Nuevo Leon	302	5,784,442	5.22
Campeche	40	928,363	4.31
Tamaulipas	151	3,527,735	4.28
Guanajuato	224	6,166,934	3.63
Quintana Roo	66	1,857,985	3.55
Puebla	224	6,583,278	3.40
Aguascalientes	48	1,425,607	3.37
Tlaxcala	45	1,342,977	3.35
Yucatán	77	2,320,898	3.32
Hidalgo	95	3,082,841	3.08
Coahuila	94	3,146,771	2.99
Veracruz	234	8,062,579	2.9
Colima	21	731,391	2.87
San Luis Potosí	80	2,822,255	2.83
Nayarit	31	1,235,456	2.51
Sonora	72	2,944,840	2.44
Tabasco	57	2,402,598	2.37
Durango	40	1,832,650	2.18
Sinaloa	62	3,026,943	2.05
Guerrero	69	3,540,685	1.95
Baja California Sur	15	798,447	1.88
Chihuahua	63	3,741,869	1.68
Michoacán	80	4,748,846	1.68
Baja California	48	3,769,020	1.27
Chiapas	70	5,543,828	1.26
Zacatecas	20	1,622,138	1.23
Oaxaca	45	4,132,148	1.09



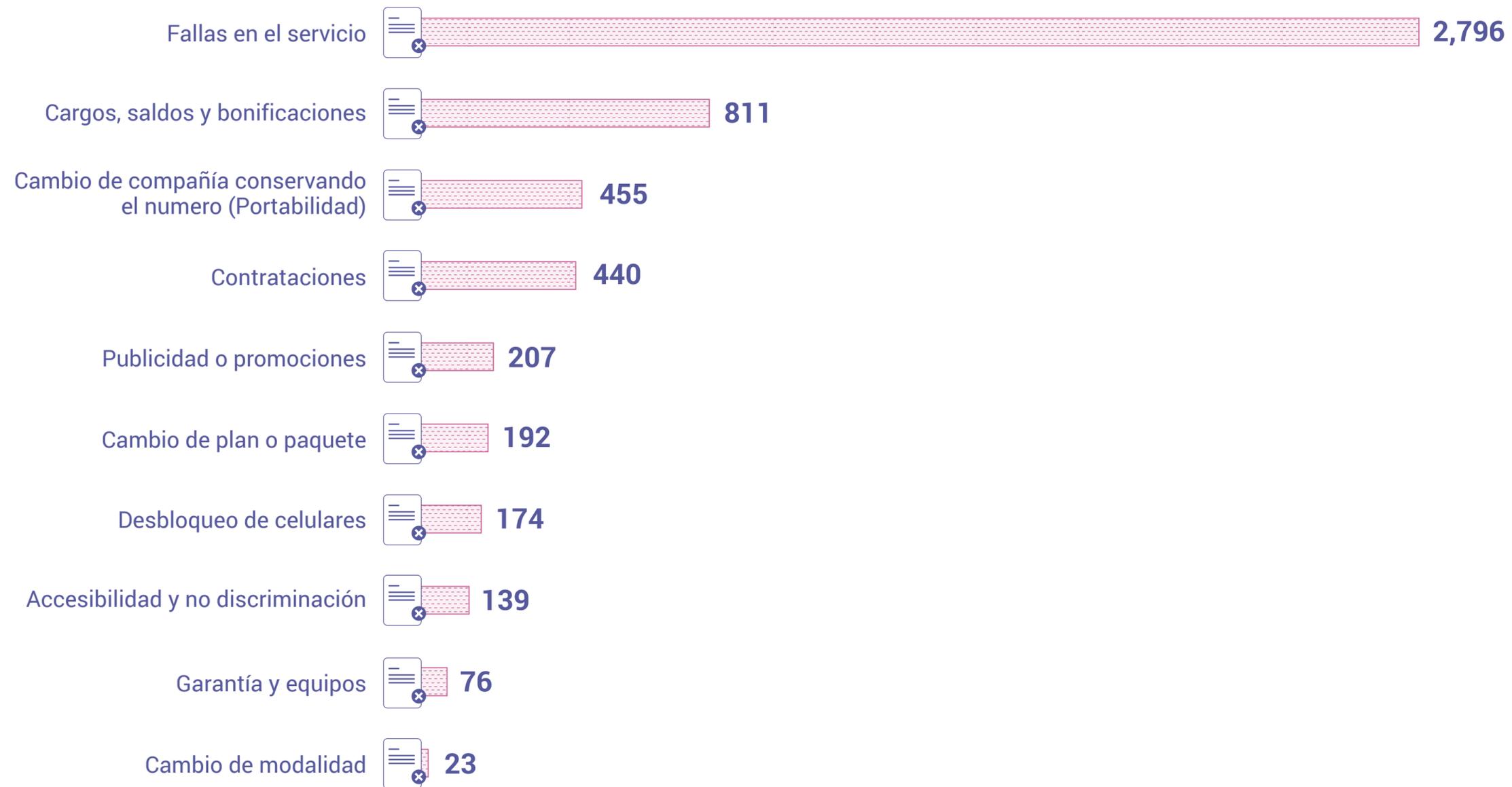
HALLAZGOS

- 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

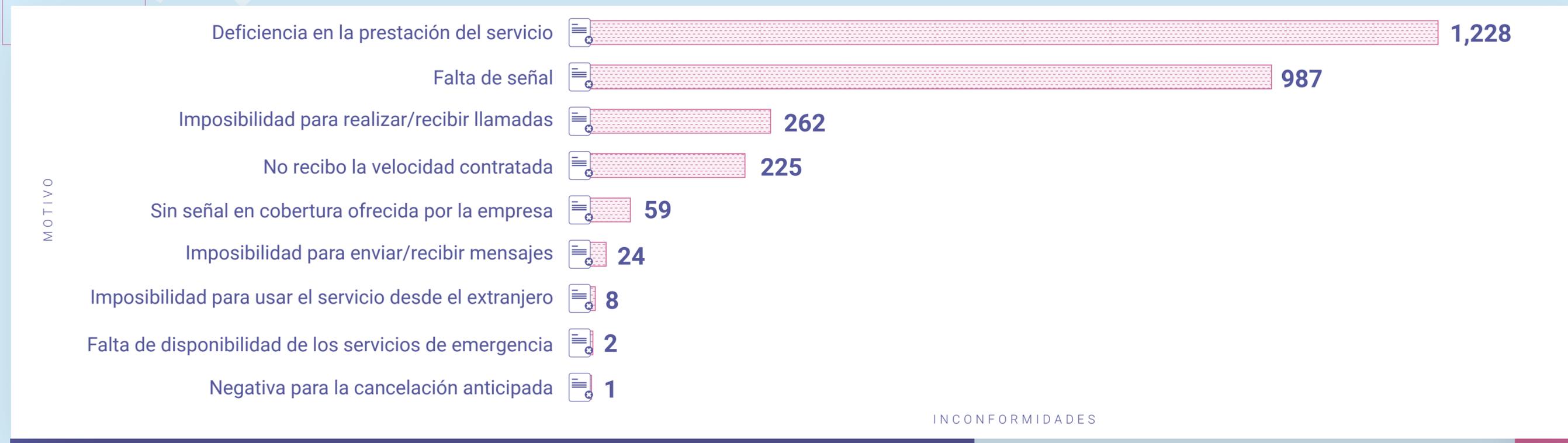
TIPO DE PROBLEMÁTICA REPORTADA



INCONFORMIDADES

3.1 | Motivos reportados por fallas en el servicio.

Gráfico 5



- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9



HALLAZGOS

- La problemática más reportada por los usuarios corresponde a fallas con su servicio, misma que representa el 52.6% 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 43.9%.

4. Servicios reportados.

Gráfico 6



HALLAZGOS

- El servicio más reportado durante el trimestre fue el internet, que concentra el 50.2% del total de las inconformidades recibidas.
- La televisión de paga, fue el servicio con menor número de inconformidades recibidas, representando el 5.2% del total.

5. Estatus de inconformidades.

Gráfico 7



HALLAZGOS

- El 78.2% de las inconformidades ingresadas en el periodo reportado fueron atendidas.
- El 9.5% de los casos se encuentran en proceso de atención.
- El restante 12.2% de los folios se cancelaron por duplicidad o a solicitud de los interesados o desecharon por falta de seguimiento de los interesados.

6. Inconformidades por empresa.

Tabla 3.

Empresa	Inconformidades
Telmex	1830
Megacable	797
Telcel	579
Izzi	455
Totalplay	401
AT&T	419
Movistar	318
Bait	157
Dish	32
Sky	31
Totalplay Empresarial	25
Diri	22
Yo Mobile	21
Newww	16
Blue telecom	9
Telnor	9
Nemi	9
Mimóvil	9
CFE telecomunicaciones e internet para todos	8
Oxio Mobile	7
Startv	6
Bromóvil	6
Netwey	5
Cosmocable	4
Freedmpop	4
Megamobile	4
Yobi	4
Oui	3
Virgin Mobile	3
Red Dog	3
Axios Mobile	3
Rincel	2
Lantointernet	2
Gurucomm	2

Empresa	Inconformidades
Unet Telecom	2
Gamers	2
Alestra	2
Starlink Satellite	2
Monet microondas	2
Mover-t Móvil	2
Muchos megas	1
Orange my Mobile	1
Interlinked	1
Eni networks	1
Axtel	1
Libre telecom	1
Ultravisión	1
Señal interactiva	1
Ont Networks	1
Flash Mobile	1
Jrmovil	1
Dialo	1
Terared	1
Miio	1
Hughes México	1
Cierto	1
lenc	1
Televisión de Atotonilco el alto	1
Viasat	1
Televisión por Cable de Tepa	1
Weex	1
Telgen	1
Eja telecomm	1
Grupo Inten	1
Telmov	1
Ads Mobile	1
Atención del IFT	22

6.1 | Empresas y estados de la República

Tabla 4.

Querétaro	
Megacable	181
Telmex	84
Telcel	21
AT&T	15
Totalplay	12
Movistar	8
Izzi	8
Bait	5
Red Dog	2
Lantointernet	2
lenc	1
Totalplay Empresarial	1
Atención al Usuario IFT	1
Megamobile	1
Dish	1
Sky	1
Starlink Satellite	1

Tabla 5.

Ciudad de México	
Telmex	385
Izzi	118
Telcel	90
AT&T	88
Totalplay	80
Movistar	74
Bait	28
Megacable	10
Sky	4
Dish	4
Totalplay Empresarial	4
Yo Mobile	3
Virgin Mobile	3
Startv	2
Freedompop	2
Bromovil	2
Diri	2
Gurucomm	2
Mimovil	2
Atención al Usuario IFT	2
Oxio Mobile	2
Nemi	2
Alestra	1
CFE Telecomunicaciones e Internet Para Todos	1
Cosmocable	1
Orange My Mobile	1
Blue Telecom	1
Oui	1
Megamobile	1
Flash Mobile	1
Gamers	1
Axios Mobile	1
Netwey	1
Newww	1
Jrmovil	1

Tabla 6.

Morelos	
Telmex	82
Megacable	19
Totalplay	8
Telcel	8
Movistar	7
AT&T	5
Izzi	5
Bait	4
Dish	1
Totalplay Empresarial	1
Muchos Megas	1
Netwey	1



HALLAZGOS

- Los usuarios ingresaron inconformidades por problemáticas con sus servicios de telecomunicaciones contra 66 empresas. Además, 22 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 91.1% 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



1

2

3

4

5

6

7

8



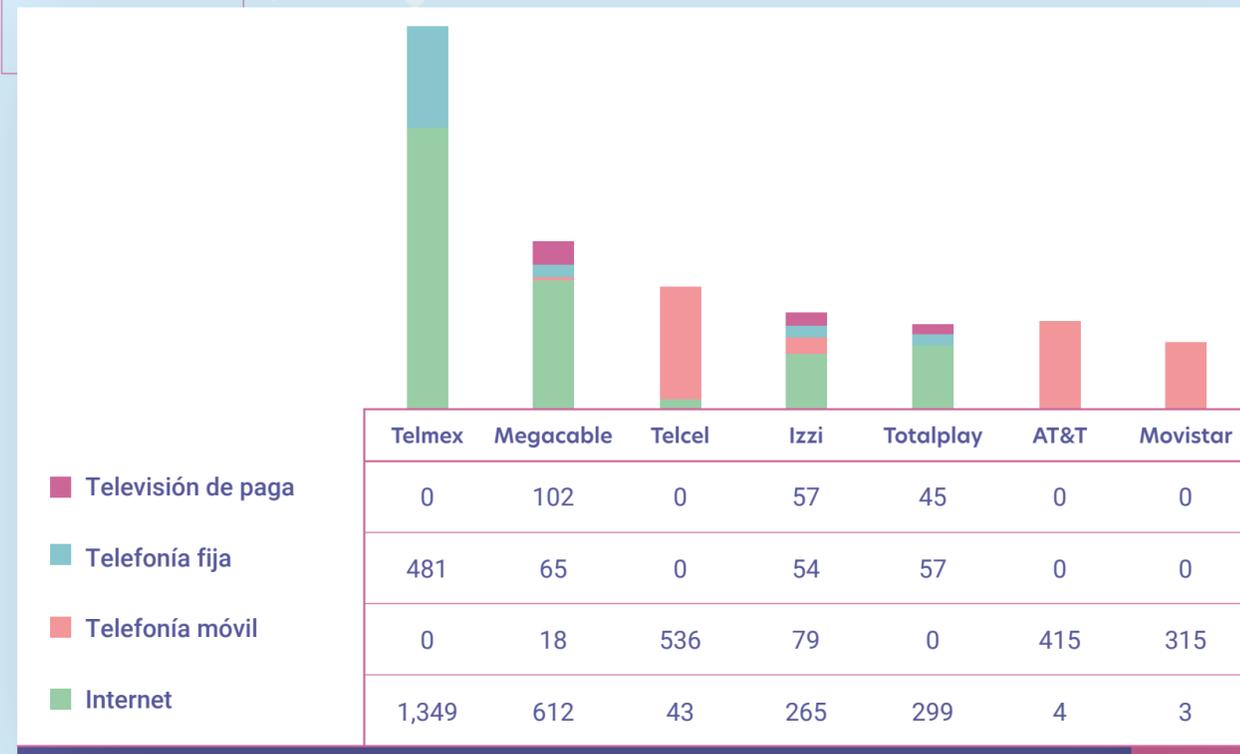
HALLAZGOS

La problemática por fallas en el servicio es la que más reportaron los usuarios para las empresas señaladas, representando el 54.3% del total de casos ingresados.

- La empresa AT&T tiene más reportes por “desbloqueo de celulares”, que por “fallas en el servicio”; mientras que la empresa Telcel, tiene más casos sobre “cargos, saldos y bonificaciones”.
- Las inconformidades por cambio de modalidad fueron las menos recurridas en el trimestre reportado.

6.2.2 Empresas y servicio.

Gráfico 9

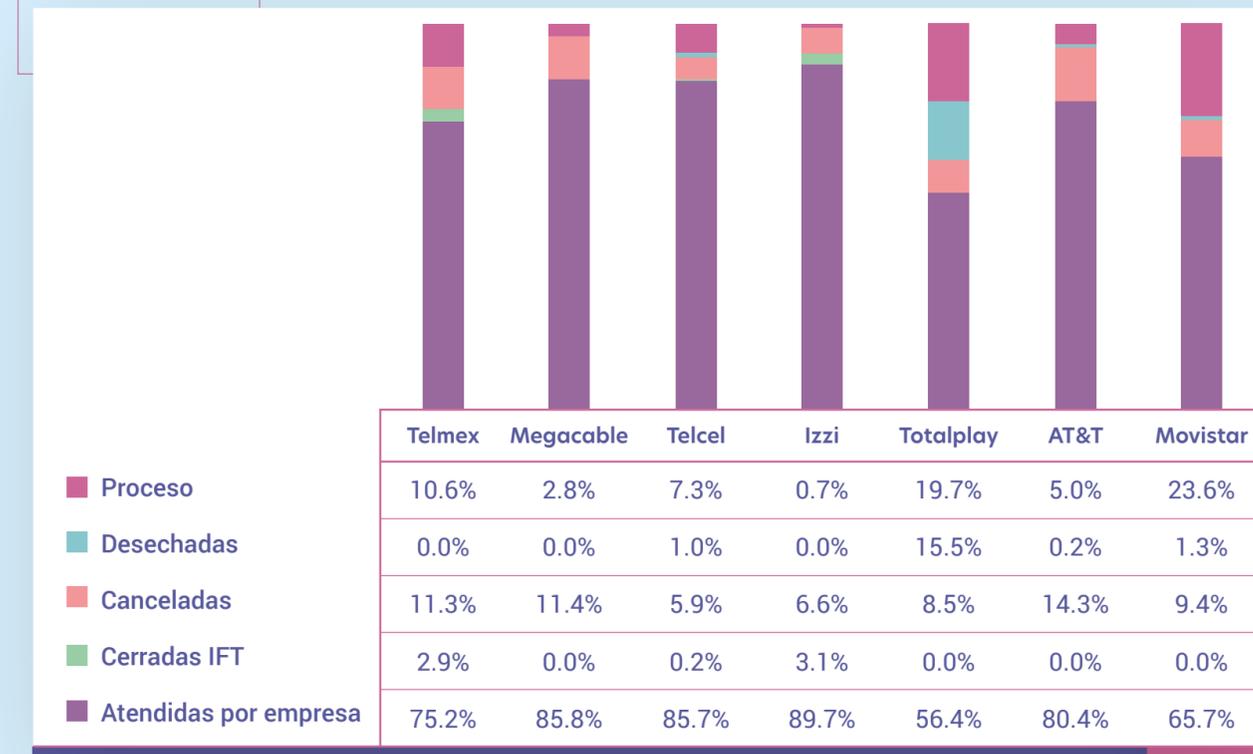


HALLAZGOS

- Las empresas Telmex, Megacable, 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 89.7%, seguida de Megacable con el 85.8%.
- Totalplay es el operador que atendió el menor porcentaje de folios en el periodo reportado, con el 56.4% y que tiene mayor porcentaje de casos desechados (15.5%)
- La empresa Movistar tiene el mayor porcentaje de inconformidades (23.6%) en proceso.

6.2.4 Empresas y tiempo de atención.

Gráfico 11



HALLAZGOS

- La empresa que dio respuesta en el menor tiempo promedio, fue Izzi, con 2.4 días hábiles.
- Movistar fue la empresa que tardó más en responder, con 12.2 días hábiles, en promedio.

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

Tabla 7.

Telcel	Servicio	Inconformidades	Líneas o suscriptores	Inconformidades por 100,000 líneas o suscriptores
	Telefonía fija	481	10,014,799	4.80
Internet	1,349	9,628,500	14.01	

Megacable	Servicio	Inconformidades	Líneas o suscriptores	Inconformidades por 100,000 líneas o suscriptores
	Telefonía fija	65	3,245,021	2.00
	Internet	612	3,656,408	16.74
	Tv de paga	102	3,322,141	3.07
Telefonía móvil	18	425,692	4.23	

Telcel	Servicio	Inconformidades	Líneas o suscriptores	Inconformidades por 100,000 líneas o suscriptores
	Telefonía móvil	536	80,851,691	0.66
Internet	43	78,500,176	0.05	

Izzi	Servicio	Inconformidades	Líneas o suscriptores	Inconformidades por 100,000 líneas o suscriptores
	Telefonía fija	54	5,242,245	1.03
	Internet	265	5,417,936	4.89
	Tv de paga	57	4,255,276	1.34
Telefonía móvil	79	213,527	37.00	

Totalplay	Servicio	Inconformidades	Líneas o suscriptores	Inconformidades por 100,000 líneas o suscriptores
	Telefonía fija	57	4,574,883	1.25
	Internet	299	3,763,721	7.94
	Tv de paga	45	2,406,118	1.87

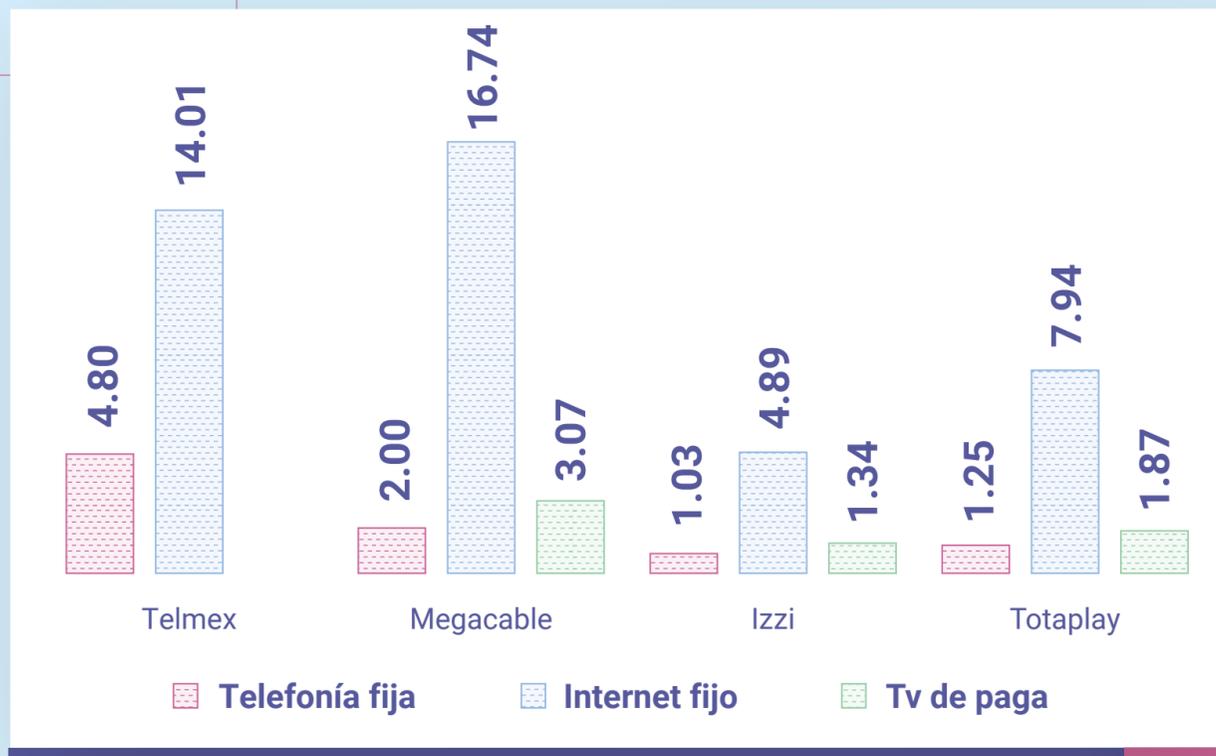
AT&T	Servicio	Inconformidades	Líneas o suscriptores	Inconformidades por 100,000 líneas o suscriptores
	Telefonía móvil	415	20,583,570	2.02
	Internet	4	20,129,487	0.02

Movistar	Servicio	Inconformidades	Líneas o suscriptores	Inconformidades por 100,000 líneas o suscriptores
	Telefonía móvil	315	21,908,004	1.44
	Internet	3	9,979,560	0.03

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, la empresa Telcel 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.

1

2

3

4

5

6

7

8

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	130	0	15	11	1
	82.8%	0.0	9.6%	7.0%	0.6%
Dish	23	0	0	5	4
	71.9%	0.0	0.0	15.6%	12.5%
Sky	0	30	0	1	0
	0.0	96.8%	0.0	3.2%	0.0
Totalplay Empresarial	8	0	4	6	7
	32.0%	0.0	16.0%	24.0%	28.0%
Diri	17	0	1	2	2
	77.3%	0.0	4.5%	9.1%	9.1%
Yo Mobile	1	0	2	4	14
	4.8%	0.0	9.5%	19.0%	66.7%
Newww	7	0	4	4	1
	43.8%	0.0	25.0%	25.0%	6.3%
Blue telecom	0	8	0	1	0
	0.0	88.9%	0.0	11.1%	0.0
Telnor	8	0	1	0	0
	88.9%	0.0	11.1%	0.0	0.0
Nemi	1	6	0	2	0
	11.1%	66.7%	0.0	22.2%	0.0
Mimóvil	0	3	3	3	0
	0.0	33.3%	33.3%	33.3%	0.0
CFE telecomunicaciones e internet para todos	2	0	2	4	0
	25.0%	0.0	25.0%	50.0%	0.0
Oxio Mobile	3	0	2	2	0
	42.9%	0.0	28.6%	28.6%	0.0
Startv	3	0	1	2	0
	50.0%	0.0	16.7%	33.3%	0.0
Bromóvil	3	0	1	1	1
	50.0%	0.0	16.7%	16.7%	16.7%
Netwey	3	0	0	1	1
	60.0%	0.0	0.0	20.0%	20.0%
Cosmocable	2	0	1	0	1
	50.0%	0.0	25.0%	0.0	25.0%
Freedmpop	4	0	0	0	0
	100.0%	0.0	0.0	0.0	0.0

Empresa	Atendidas por empresa	Cerradas IFT	Canceladas	Proceso	Desechadas
Megamobile	0	0	4	0	0
	0.0	0.0	100.0%	0.0	0.0
Yobi	3	0	0	1	0
	75.0%	0.0	0.0	25.0%	0.0
Oui	3	0	0	0	0
	100.0%	0.0	0.0	0.0	0.0
Virgin Mobile	1	0	0	1	1
	33.3%	0.0	0.0	33.3%	33.3%
Red Dog	1	1	1	0	0
	33.3%	33.3%	33.3%	0.0	0.0
Axios Mobile	2	0	0	1	0
	66.7%	0.0	0.0	33.3%	0.0
Rincel	1	0	1	0	0
	50.0%	0.0	50.0%	0.0	0.0
Lantointernet	0	2	0	0	0
	0.0	100.0%	0.0	0.0	0.0
Gurucomm	2	0	0	0	0
	100.0%	0.0	0.0	0.0	0.0
Unet Telecom	2	0	0	0	0
	100.0%	0.0	0.0	0.0	0.0
Gamers	2	0	0	0	0
	100.0%	0.0	0.0	0.0	0.0
Alestra	1	0	0	0	1
	50.0%	0.0	0.0	0.0	50.0%
Starlink Satellite	0	0	0	2	0
	0.0	0.0	0.0	100.0%	0.0
Monet microondas	0	0	2	0	0
	0.0	0.0	100.0%	0.0	0.0
Mover-t Móvil	1	0	0	1	0
	50.0%	0.0	0.0	50.0%	0.0
Muchos megas	1	0	0	0	0
	100.0%	0.0	0.0	0.0	0.0
Orange my Mobile	0	0	0	1	0
	0.0	0.0	0.0	100.0%	0.0
Interlinked	0	0	1	0	0
	0.0	0.0	100.0%	0.0	0.0
Eni networks	1	0	0	0	0
	100.0%	0.0	0.0	0.0	0.0

Empresa	Atendidas por empresa	Cerradas IFT	Canceladas	Proceso	Desechadas
Axtel	0	0	0	1	0
	0.0	0.0	0.0	100.0%	0.0
Libre telecom	1	0	0	0	0
	100.0%	0.0	0.0	0.0	0.0
Ultravisión	0	1	0	0	0
	0.0	100.0%	0.0	0.0	0.0
Señal interactiva	1	0	0	0	0
	100.0%	0.0	0.0	0.0	0.0
Ont Networks	1	0	0	0	0
	100.0%	0.0	0.0	0.0	0.0
Flash Mobile	1	0	0	0	0
	100.0%	0.0	0.0	0.0	0.0
Jrmovil	1	0	0	0	0
	100.0%	0.0	0.0	0.0	0.0
Dialo	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
Miio	1	0	0	0	0
	100.0%	0.0	0.0	0.0	0.0
Hughes México	0	0	0	1	0
	0.0	0.0	0.0	100.0%	0.0
Cierto	0	1	0	0	0
	0.0	100.0%	0.0	0.0	0.0
lenc	1	0	0	0	0
	100.0%	0.0	0.0	0.0	0.0
Televisión de Atotonilco el Alto	1	0	0	0	0
	100.0%	0.0	0.0	0.0	0.0
Viasat	0	1	0	0	0
	0.0	100.0%	0.0	0.0	0.0
Televisión por Cable de Tepa	1	0	0	0	0
	100.0%	0.0	0.0	0.0	0.0
Weex	1	0	0	0	0
	100.0%	0.0	0.0	0.0	0.0
Telgen	0	0	1	0	0
	0.0	0.0	100.0%	0.0	0.0
Eja telecomm	0	0	0	1	0
	0.0	0.0	0.0	100.0%	0.0
Grupo Inten	0	1	0	0	0
	0.0	100.0%	0.0	0.0	0.0
Telmov	0	1	0	0	0
	0.0	100.0%	0.0	0.0	0.0
Ads Mobile	1	0	0	0	0
	100.0%	0.0	0.0	0.0	0.0



HALLAZGOS

- Se turnaron 444 folios a empresas con menor número de inconformidades, donde el 55.9% (248) de casos fueron atendidos, el 12.6% (56) fueron cerrados por el IFT y el 13.3% (59) se encuentran en proceso de atención. El restante 18.2% (81) son casos cancelados o desechados.

7. Profeco

7.1 | Inconformidades con asesoría de la Profeco

Gráfico 14



HALLAZGOS

- En el periodo reportado, la Profeco dio asesoría a 5,128 folios.
- El 52.4% de los casos asesorados corresponden a fallas en el servicio.

7.2 | Total de inconformidades canalizadas a Profeco.

Gráfico 15



HALLAZGOS

- De los 4,157 casos atendidos en el periodo, el 13.2% (550) fueron canalizados a Profeco por los usuarios.
- 96 personas usuarias que ingresaron sus casos antes del mes de abril (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
Telmex	198	41	239
Telcel	100	18	118
Megacable	63	5	68
Izzi	52	2	54
AT&T	38	8	46
Movistar	27	10	37
Bait	23	1	24
Totalplay	16	4	20
Sky	12	1	13
Dish	5	1	6
Blue Telecom	5	0	5
Mimóvil	1	2	3
Diri	2	0	2
Nemi	2	0	2
Ads Mobile	0	1	1
Alestra	1	0	1
Freedompop	1	0	1
Grupo Inten	1	0	1
Mover-T Móvil	1	0	1
Newww	1	0	1
Oxio Mobile	0	1	1
Red Dog	1	0	1
Viasat	0	1	1

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

Tabla 10.

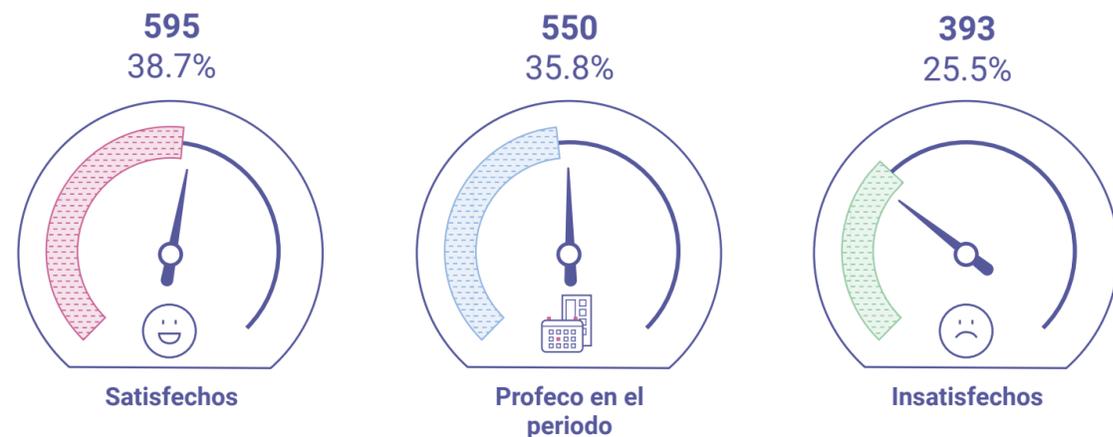
Empresa	Canalizados a Profeco en el periodo	Folios atendidos por la empresa	Porcentaje canalizado a Profeco
Nemi	2	1	200.0%
Red Dog	1	1	100.0%
Alestra	1	1	100.0%
Mover-T Móvil	1	1	100.0%
Freedompop	1	4	25.0%
Dish	5	23	21.7%
Telcel	100	496	20.2%
Bait	23	130	17.7%
Telmex	198	1376	14.4%
Newww	1	7	14.3%
Movistar	27	209	12.9%
Izzi	52	408	12.7%
Diri	2	17	11.8%
AT&T	38	337	11.3%
Megacable	63	684	9.2%
Totalplay	16	226	7.1%
Blue Telecom	5	0	Sin folios atendidos
Grupo Inten	1	0	Sin folios atendidos
Mimóvil	1	0	Sin folios atendidos
Sky	12	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 14.4% de casos remitidos a la Procuraduría.
- Las empresas que no atendieron folios en el periodo reportado fueron Blue Telecom, Grupo Inten, Mimóvil y Sky.
- Respecto de la empresa Nemi, de acuerdo con la información de la tabla 8, ésta atendió 1 caso, mientras que el IFT cerró 6 folios a fin de que los usuarios que así lo considerarán, pudieran canalizar de queja hacia Profeco.

8. Satisfacción del usuario

Gráfico 16



HALLAZGOS

- 1,538 usuarios otorgaron una calificación a la atención brindada por la empresa, lo que representa el 37.0% del total de casos atendidos (4,157)
- El 38.7% de las personas que calificaron la atención, indicaron estar satisfechos con la atención dada; el 35.8% remitió su caso a Profeco y; el 25.5% indicó no estar conforme.

8.1 | Calificación del usuario, por empresa.

8.1.1 Empresas con más de 200 folios calificados.

Gráfico 17



8.1.2 Empresas con calificaciones de entre 100 y 199

Gráfico 18



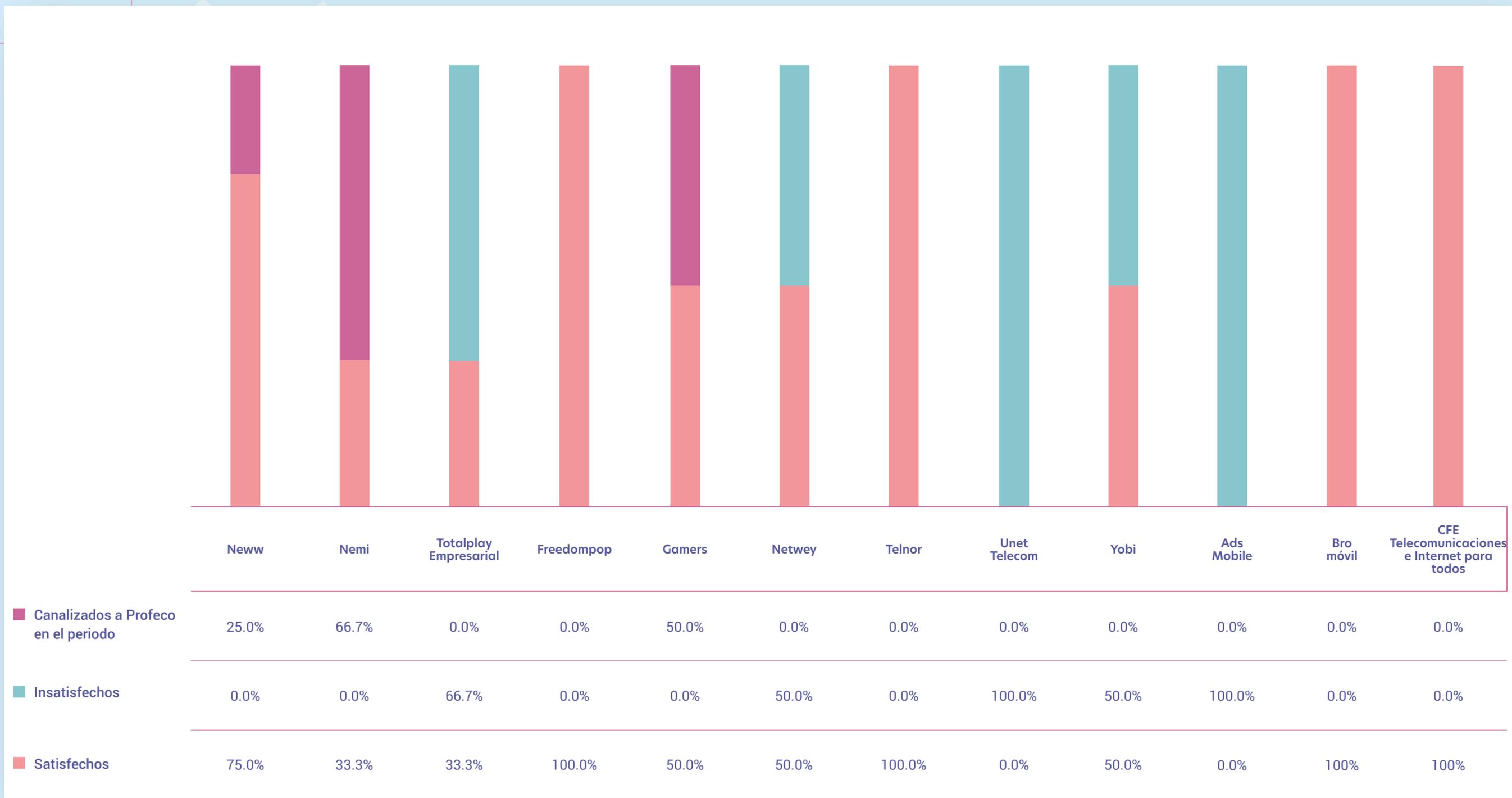
8.1.3 Empresas con calificaciones de entre 5 y 99

Gráfico 19



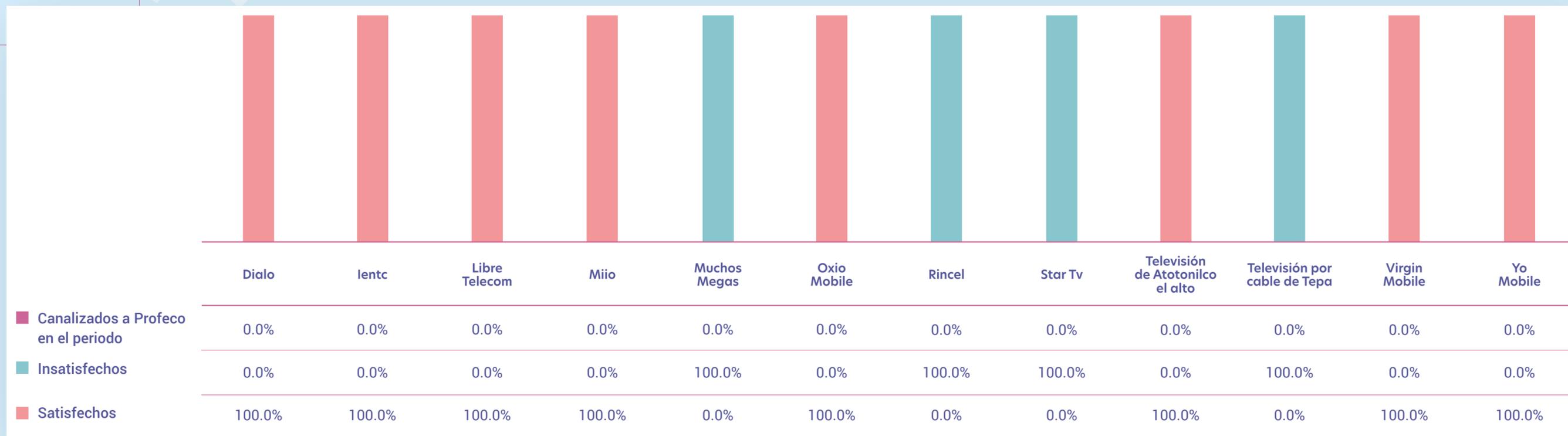
8.1.4 Empresas con menos de 5 folios calificados

Gráfico 20 A



1
2
3
4
5
6
7

Gráfico 20 B



1

2

3

4

5

6

7

8

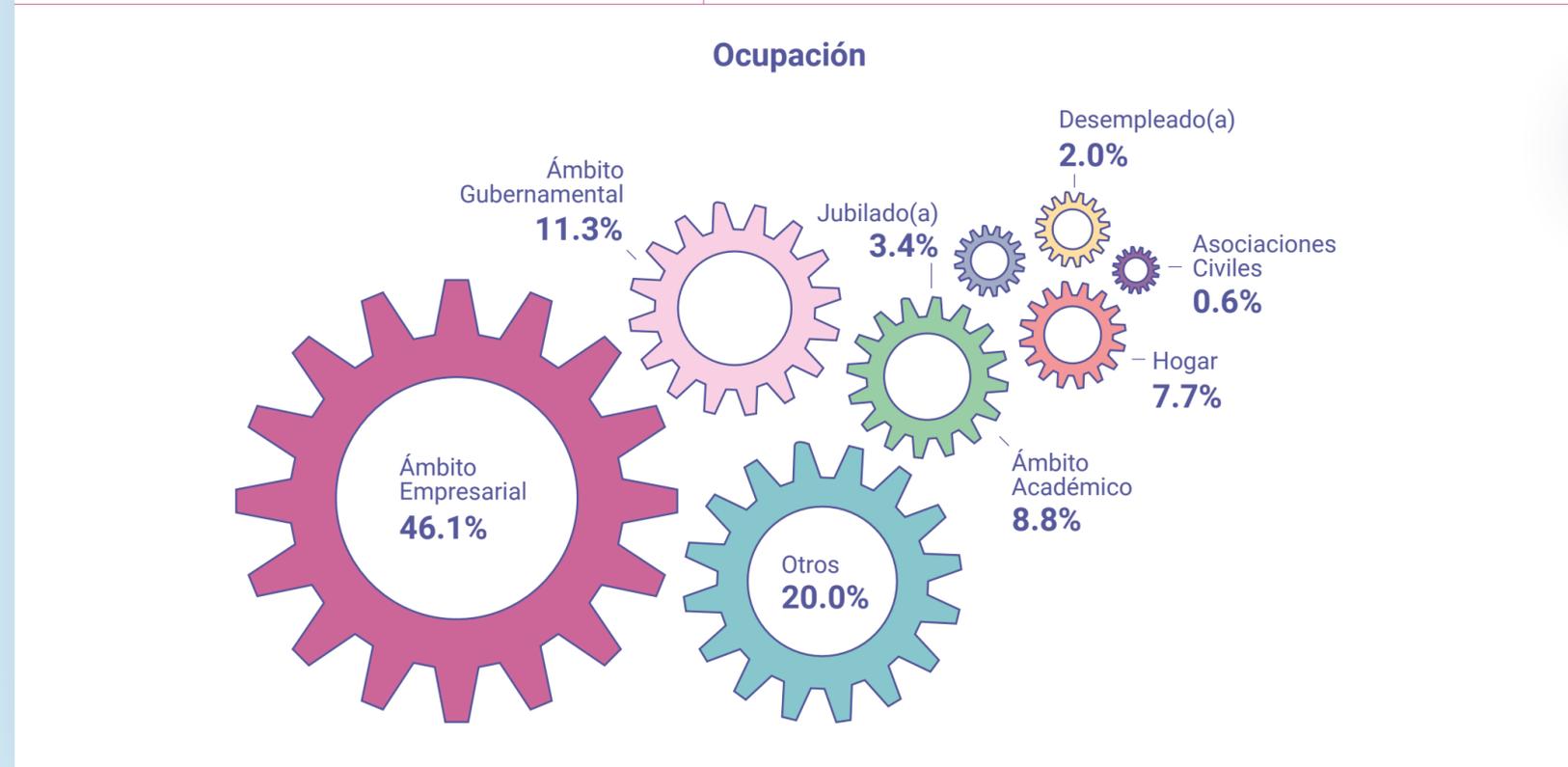
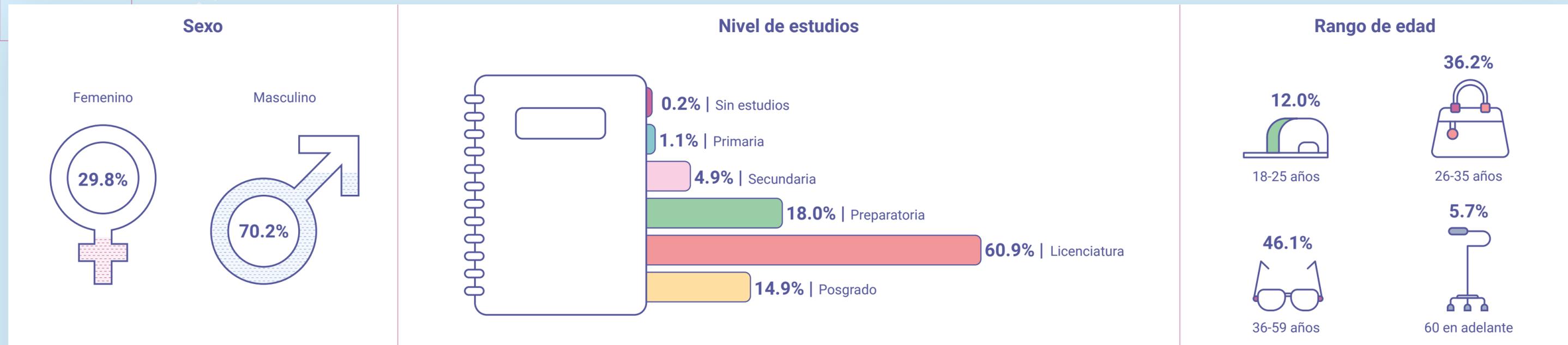


HALLAZGOS

- 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 58.0%, 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 con el 57.5%

8.2 | Perfil del usuario

Gráfico 21



HALLAZGOS

- El perfil predominante de los usuarios del sistema, son hombre 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 94.9% de las personas usuarias 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	Proceso
Addinteli	1	0	0	0	0	0
Ads Mobile	0	0	0	0	1	0
AT&T	32	0	0	0	3	0
Axios Mobile	1	0	0	0	0	0
Bait	27	0	2	3	1	0
Bromóvil	1	0	0	0	0	0
CFE Telecomunicaciones e Internet para Todos	1	0	0	1	0	0
Concabletv	1	0	0	0	0	0
Diri	4	0	0	2	0	0
Dish	6	0	0	1	0	0
Ientc	1	0	0	0	0	0
Inxel	1	0	0	0	0	0
Izzi	32	0	0	0	1	0
Lantointernet	0	0	0	1	0	0
Live Telecom	1	0	0	0	0	0
Megacable	89	0	1	0	1	0
Metrocel	0	2	0	0	0	0
Mimóvil	0	5	1	0	0	0
Movistar	59	0	1	1	10	0
Nemi	1	1	0	0	0	0
Netwey	1	0	0	0	0	0

Proveedor	Atendidas por empresa	Cerradas IFT	Canceladas	Desechadas	Profeco	Proceso
Newww	2	0	0	1	0	0
Oxio Mobile	0	0	0	0	1	0
Qbocel	0	1	0	0	0	0
Sky	0	2	0	0	0	0
Telcel	67	0	0	2	9	0
Telecomunicacionext	0	1	0	0	0	0
Telmex	195	27	4	0	30	0
Telmov	0	1	0	0	0	0
Totalplay	31	0	1	24	3	1
Totalplay Empresarial	1	0	0	0	0	0
Virgin Mobile	2	0	0	0	0	0
Yo Mobile	1	0	0	13	0	0



HALLAZGOS

- El 77.7% de los casos que quedaron en proceso de atención en el trimestre anterior, fueron atendidos por las empresas.
- El IFT cerró el 5.6% de folios.
- El 8.4% de los casos fueron canalizados a Profeco.
- El 6.8% de los folios se desecharon por falta de seguimiento de las personas interesadas y, el restante 1.4% fueron cancelados.
- La empresa Totalplay mantiene un caso en proceso, lo que representa el 0.1%

Metodología

Para la elaboración del informe se tomaron en cuenta el total de inconformidades ingresadas en el sistema Soy Usuario del 1 de abril al 30 de junio de 2023. El corte de la base de datos se realizó el día 1 de julio de 2023, tomando en cuenta la fecha del estatus al 30 de junio de 2023 a las 23:59hrs.

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

Suma total de informidades del primer trimestre 2023 y el segundo trimestre de 2023.

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

Suma total de informidades correspondientes a los meses de abril, mayo y junio de los años 2022 y 2023.

1.2 Inconformidades, por mes, respecto del año anterior. Comparativo mensual del total del segundo 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.

 1
 2
 3
 4
 5
 6
 7
 8

- “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.

Se eliminaron 48 casos ingresados por “portabilidad no consentida”, lo que representa el .9% del total de los folios ingresados. Estos casos fueron turnados a la empresa con la que la persona usuaria deseaba continuar, para apoyarle respecto de la reversión; en ese sentido, no se considera inconformidad contra el proveedor donador (responsable de la reversión).

No se contemplan 22 folios atendidos por el IFT.

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: 13 de julio 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 22 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 22 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.

No se contabiliza 1 caso atendido por el IFT.

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.

1

2

3

4

5

6

7

8

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.

Soy Usuario

SEGUNDO

INFORME ESTADÍSTICO TRIMESTRAL
2023



Contáctanos

Teléfono: **800 2000 120**

Correo electrónico: atencion@ift.org.mx

Ingresa a la página de Soy Usuario:

www.soyusuario.ift.org.mx

Descarga la App MI IFT.

 **ift** INSTITUTO FEDERAL DE
TELECOMUNICACIONES



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