

SEGUNDO

INFORME ESTADÍSTICO





2 Inconformidades por estado	8
2.1 Inconformidades por cada 100,000 pobladores.	9
3 Tipo de problemáticas reportadas.	- 10
3.1 Motivos reportados por fallas en el servicio.	- 11
4 Servicios reportados	
5 Estatus de inconformidades.	- 13
6 Inconformidades por empresa	- 14
6.1 Empresas con mayor número de inconformidades	- 16
6.1.1 Empresas y tipo de problemática	16
6.1.2 Empresas y servicio.	- 17
6.1.3 Empresas y estatus	
6.1.4 Empresas y tiempo de atención.	
6.1.5 Empresas y servicio por 100,000 líneas o suscriptores.	
6.2 Empresas con menor número de inconformidades	- 23
6.2.1 Empresas y estatus	- 23
7 Profeco	- 26
7.1 Inconformidades con asesoría de Profeco	- 26
7.2 Total de inconformidades canalizadas a Profeco	- 27
7.3 Canalizadas a Profeco, por empresa	- 27
7.4 Porcentaje de folios canalizadas a Profeco, por empresa, respecto de folios atendidos.	28
8 Satisfacción del usuario	- 29
8.1 Calificación del usuario, por empresa.	
8.1.1 Empresas con más de 200 folios calificados	30
8.1.2 Empresas con calificaciones de entre 100 y 199 folios.	30
8.1.3 Empresas con calificaciones de entre 5 y 99 folios.	31
8.1.4 Empresas con menos de 5 folios calificados.	
8.2 Perfil del usuario	- 33
8.3 Recomendación del sistema	- 34

9 Atención de folios en proceso, trimestre anterior. ------35 Metodología ------36

Presentación - - - - - 3

Resultados - - - - - 5



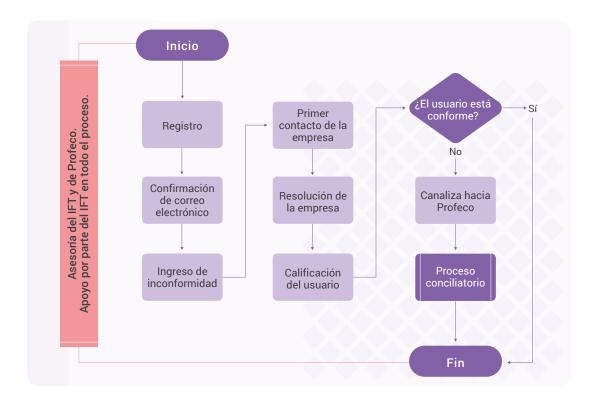


Presentación

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:





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, de tal manera 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 asesoría otorgada por la Procuraduría Federal del Consumidor (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 metodológicas 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 <u>www.soyusuario.ift.</u> <u>org.mx</u> o descargando la App "Mi IFT".





Resultados

SEGUNDO INFORME SOY USUARIO Abril - Junio 2022



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



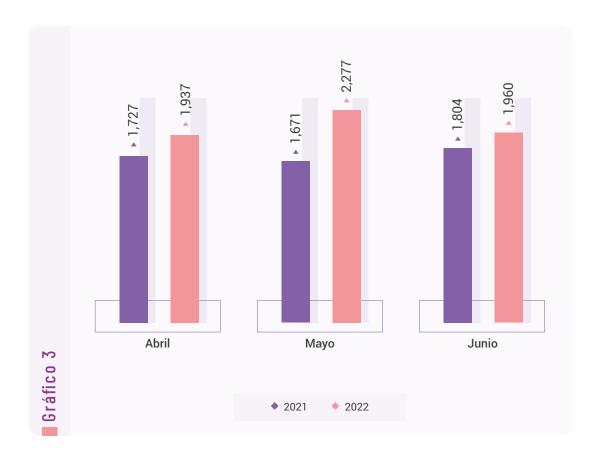
1.1

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





Inconformidades, por mes, respecto del año anterior.







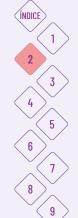
- Respecto del trimestre anterior, hubo una reducción del 15.5% en el número de inconformidades recibidas.
- En el segundo trimestre del año 2022 se recibieron 972 inconformidades más que en el mismo periodo del año 2021, lo que representa un aumento del 18.7%
- Para el año 2021, junio fue el mes en que se recibieron más reportes; mientras que en el año 2022 fue mayo el mes con mayor número de inconformidades.



Inconformidades por estado.

Estado	Inconformidades
Estado de México	1,097
Ciudad de México	1,063
Jalisco	667
Querétaro	411
Guanajuato	326
Nuevo León	322
Puebla	294
Veracruz	250
Tamaulipas	168
Sonora	139
San Luis Potosí	113
Hidalgo	112
Michoacán	108
Yucatán	100
Oaxaca	98
Morelos	98

Estado	Inconformidades
Coahuila	83
Sinaloa	79
Guerrero	77
Chiapas	76
Chihuahua	71
Aguascalientes	67
Baja California	56
Quintana Roo	52
Tlaxcala	49
Tabasco	43
Durango	37
Campeche	30
Nayarit	30
Zacatecas	26
Colima	18
Baja California Sur	14











Inconformidades por cada 100,000 pobladores.

Estado	Inconformidades	Población	Inconformidades por cada 100,000 pobladores
Querétaro	411	2,368,467	17.35
Ciudad de México	1,063	9,209,944	11.54
Jalisco	667	8,348,151	7.99
Estado de México	1,097	16,992,418	6.46
Nuevo León	322	5,784,442	5.57
Guanajuato	326	6,166,934	5.29
Morelos	98	1,971,520	4.97
Tamaulipas	168	3,527,735	4.76
Sonora	139	2,944,840	4.72
Aguascalientes	67	1,425,607	4.7
Puebla	294	6,583,278	4.47
Yucatán	100	2,320,898	4.31
San Luis Potosí	113	2,822,255	4
Tlaxcala	49	1,342,977	3.65
Hidalgo	112	3,082,841	3.63
Campeche	30	928,363	3.23

Estado	Inconformidades	Población	Inconformidades por cada 100,000 pobladores
Veracruz	250	8,062,579	3.1
Quintana Roo	52	1,857,985	2.8
Coahuila	83	3,146,771	2.64
Sinaloa	79	3,026,943	2.61
Colima	18	731,391	2.46
Nayarit	30	1,235,456	2.43
Oaxaca	98	4,132,148	2.37
Michoacán	108	4,748,846	2.27
Guerrero	77	3,540,685	2.17
Durango	37	1,832,650	2.02
Chihuahua	71	3,741,869	1.9
Tabasco	43	2,402,598	1.79
Baja California Sur	14	798,447	1.75
Zacatecas	26	1,622,138	1.6
Baja California	56	3,769,020	1.49
Chiapas	76	5,543,828	1.37

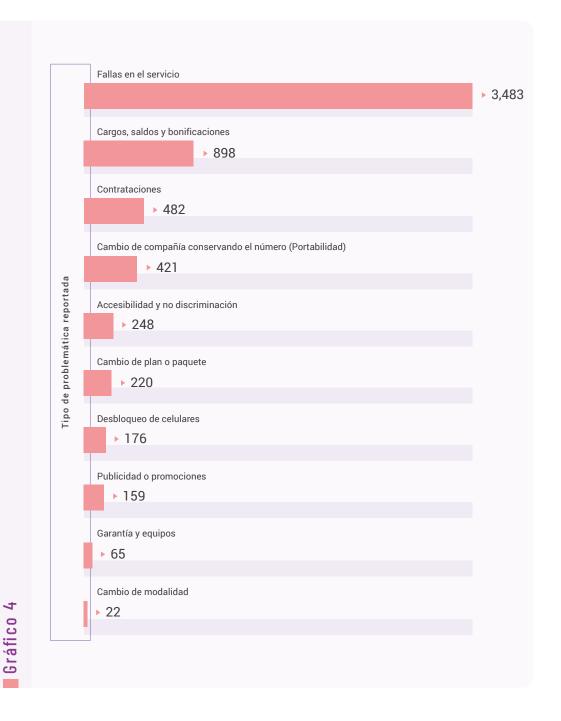




- En términos absolutos, los tres estados de la República de los que proviene un mayor número de inconformidades son Estado de México, Ciudad de México y Jalisco.
- Respecto de 100,000 pobladores, los tres estados de la República que recibieron un mayor número de inconformidades son: Querétaro, Ciudad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



Tipo de problemáticas reportadas.





Motivos reportados por fallas en el servicio.



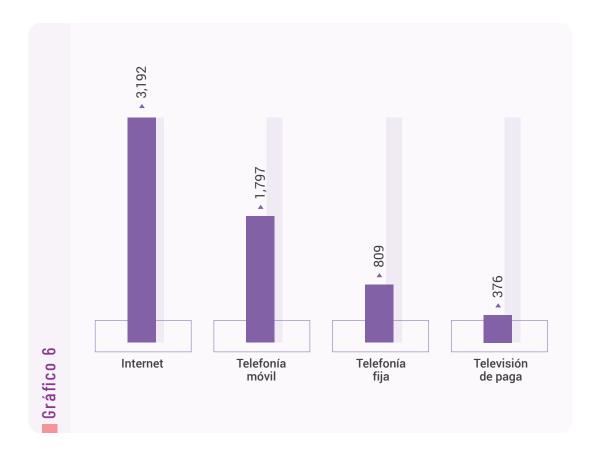




- La problemática más reportada por los usuarios corresponde a fallas con su servicio, misma que representa el 56.4% del total de inconformidades recibidas.
- Dentro de la problemática, el motivo más recurrido fue "deficiencia en la prestación del servicio" con un 42.3%, seguido de "falta de señal", con un 35.1% de los reportes.



Servicios reportados.



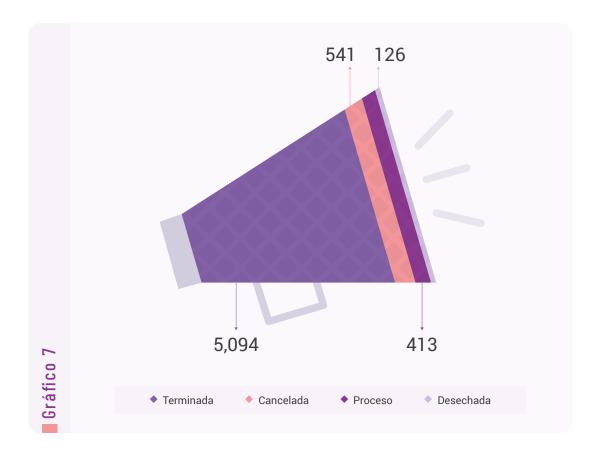




- El servicio más reportado durante el trimestre fue el internet, que concentra el 51.7% del total de inconformidades recibidas.
- La televisión de paga, fue el servicio con menor número de inconformidades recibidas.



Estatus de inconformidades.







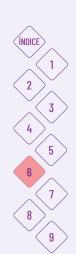
- El 82.5% de las inconformidades ingresadas en el periodo reportado fueron atendidas.
- El 8.8% de los folios se cancelaron por duplicidad o a solicitud de los interesados.
- 6.7% de los casos se encuentran en proceso de atención.
- El 2.0% de las inconformidades se desecharon por falta de seguimiento de los interesados.



Inconformidades por empresa.

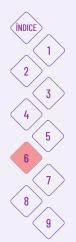
Empresa	Inconformidades
Telmex	2,317
Megacable	954
Telcel	757
AT&T	626
Izzi	483
Totalplay	399
Movistar	211
Bait	86
Dish	61
Yo Mobile	43
Diveracy	26
Enlace TPE	22
Blue Telecom	19
Sky	17
Diri	16
Newww	16
Telnor	12
Virgin Mobile	6
Mimóvil	6

Empresa	Inconformidades
Weex	5
Netwey	5
Freedompop	4
Hughes México	4
Vasanta	4
Miio	3
Yobi	3
Oxio Mobile	3
Ads Mobile	3
Cable Sur	2
Axtel	2
Red Potencia	2
Mobig	2
IENTC	2
Bromóvil	2
Muchos Megas	2
Startv	2
Unet Telecom	1
Operbes	1



Empresa	Inconformidades
Itv Play	1
Orange My Mobile	1
Axios Mobile	1
Viasat	1
Qbocel	1
Kblex	1
Coppel	1
Bridge Wireless Internet	1
Gamers	1
Icentral	1
Yuvox	1

Empresa	Inconformidades
Flash Mobile	1
Gigacable	1
Inxel	1
Telecable De Yucatan	1
ONT Networks	1
Alestra	1
Linktec	1
Telmov	1
Her Mobile	1
Megamobile	1
Atención al Usuario del IFT	24

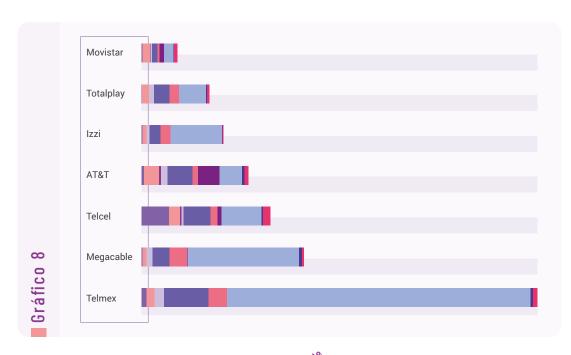




- Los usuarios ingresaron inconformidades por problemáticas con sus servicios de telecomunicaciones contra 59 empresas. Además, 24 casos fueron atendidos directamente por el área de atención al usuario del IFT.
- 7 empresas recibieron más de 100 folios durante el periodo y concentran el 93.1% de los casos ingresados.
- Telmex concentra el 37.5% del total de inconformidades recibidas en el trimestre.

Empresas con mayor número de inconformidades.

6.1.1 Empresas y tipo de problemática.



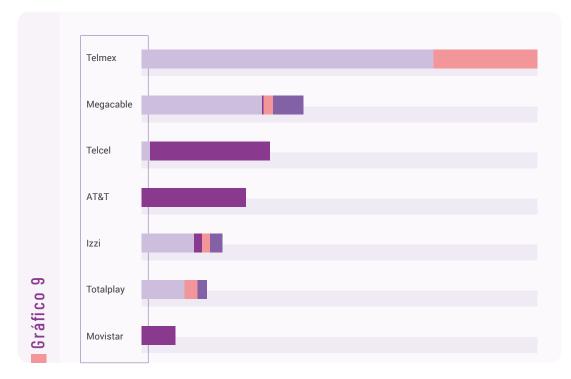
	Telnex	Hedacaple	Telcel	Mel	\TI	Totalplay	Movistal
 Accesibilidad y no discriminación 	35	10	164	17	5	5	5
 Cambio de comapía conservando el número (portabilidad) 	44	23	64	88	26	40	49
Cambio de modalidad	0	0	9	11	0	0	2
Cambio de plan o paquete	57	33	12	37	17	32	9
 Cargos, saldos y bonificaciones 	257	101	157	150	66	89	30
Contrataciones	110	103	43	32	59	58	14
Desbloqueo de celulares	0	1	21	125	0	0	25
Fallas en el servicio	1,777	654	235	132	301	157	56
Garantía y equipos	12	16	9	13	2	4	4
 Publicidad o promociones 	25	13	43	21	7	14	17





- La problemática por fallas en el servicio es la que más reportaron los usuarios para las empresas Telmex, Megacable, Izzi, Telcel y Totalplay.
- La empresa AT&T recibió un mayor número de inconformidades por temas de portabilidad.
- Las inconformidades por cambio de modalidad fueron las menos recurridas en el trimestre reportado.

6.1.2 Empresas y servicio.



	a alle					kg. 161		
	Telnex	Helacable	Telcel	Mai	YZÌ	Totalplay	Movistal	
Televisión de paga	0	172	0	0	72	60	0	
Telefonía fija	608	55	0	0	48	72	0	
Telefonía móvil	0	9	692	622	38	0	208	
Internet	1,709	718	65	4	325	267	3	



- 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.

1 2 3 4 5 6 7 8

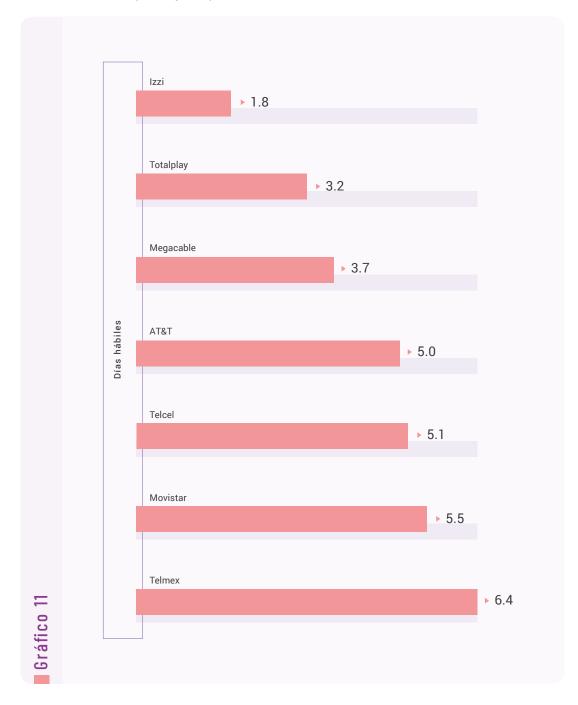
6.1.3 Empresas y estatus.

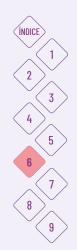




- La empresa que dio atención a un mayor porcentaje de inconformidades fue Megacable, con el 88.6%, seguida de Izzi con el 88.2%
- Totalplay es el operador que atendió el menor porcentaje de folios en el periodo reportado, con el 55.8%
- La empresa Telmex tiene el mayor porcentaje de inconformidades cerradas por el IFT.

6.1.4 Empresas y tiempo de atención.







- La empresa que dio atención en el menor tiempo promedio, fue Izzi, con 1.8 días hábiles.
- Telmex fue la empresa que tardó más en responder, con 6.4 días hábiles.
- Dentro de las inconformidades atendidas por las empresas, los siete operadores con mayor número de folios, dieron respuesta en un plazo menor a los 15 días hábiles máximos de atención, establecidos en el proceso.

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

	Servicio	Inconformidades	Líneas o suscriptores	Inconformidades por 100,000 líneas o suscriptores
Talmanı	Telefonía fija	608	10,382,090	5.86
Telmex	Internet	1709	9,572,946	17.85

	Servicio	Inconformidades	Líneas o suscriptores	Inconformidades por 100,000 líneas o suscriptores
	Telefonía fija	55	2,861,167	1.92
Megacable	Internet	718	3,610,097	19.89
	Tv de paga	172	3,318,419	5.18
	Telefonía móvil	9	399,514	2.25

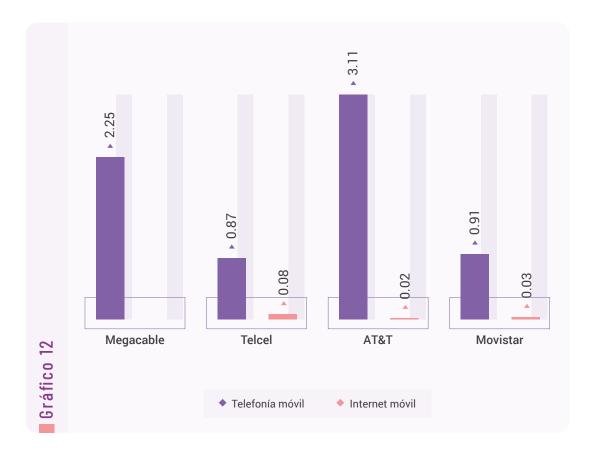
	Servicio	Inconformidades	Líneas o suscriptores	Inconformidades por 100,000 líneas o suscriptores
Talaal	Telefonía móvil	692	79,751,853	0.87
Telcel	Internet	65	76,801,010	0.08

	Servicio	Inconformidades	Líneas o suscriptores	Inconformidades por 100,000 líneas o suscriptores
AT&T	Telefonía móvil	622	19,995,643	3.11
	Internet	4	19,128,540	0.02

	Servicio	Inconformidades	Líneas o suscriptores	Inconformidades por 100,000 líneas o suscriptores
lzzi	Telefonía fija	48	4,798,729	1.00
	Internet	325	4,941,218	6.58
	Tv de paga	72	4,089,088	1.76

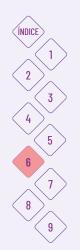
	Servicio	Inconformidades	Líneas o suscriptores	Inconformidades por 100,000 líneas o suscriptores
	Telefonía fija	72	3,811,604	1.89
Totalplay	Internet	267	3,488,837	7.65
	Tv de paga	60	2,193,267	2.74

	Servicio	Inconformidades	Líneas o suscriptores	Inconformidades por 100,000 líneas o suscriptores
Movistar	Telefonía móvil	208	22,953,701	0.91
	Internet	3	10,489,770	0.03







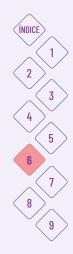




- Para el servicio de telefonía móvil, la empresa AT&T es la que recibió un mayor número de inconformidades, respecto de 100,000 líneas.
- Para internet móvil, fue la empresa Telcel quien se encuentra en primer lugar de inconformidades recibidas.
- Telmex tuvo el mayor número de reportes, por cada 100,000 líneas o suscripciones, en telefonía fija; para internet fijo, fue Megacable.
- Para el servicio de televisión de paga, Megacable recibió un mayor número de reportes, respecto de 100,000 suscripciones.

6.2.1 Empresas y estatus.

Empresa	Atendidas por empresa	Cerradas IFT	Canceladas	Proceso	Desechadas
Doi:t	56	1	9	12	8
Bait	65.1%	1.2%	10.5%	14.0%	9.3%
Dish	23	7	6	18	7
DISH	37.7%	11.5%	9.8%	29.5%	11.5%
Yo Mobile	4	0	8	13	18
TO MODILE	9.3%	0.0%	18.6%	30.2%	41.9%
Diveracy	1	20	4	1	0
Diverdey	3.8%	76.9%	15.4%	3.8%	0.0%
Enlace TPE	13	1	4	3	1
Emace II E	59.1%	4.5%	18.2%	13.6%	4.5%
Blue Telecom	0	17	1	1	0
Blue releasin	0.0%	89.4%	5.3%	5.3%	0.0%
Sky	0	17	0	0	0
Sity	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Diri	8	0	4	4	0
5	50.0%	0.0%	25.0%	25.0%	0.0%
Newww	8	0	3	4	1
	50.0%	0.0%	18.8%	25.0%	6.2%
Telnor	11	0	1	0	0
	91.7%	0.0%	8.3%	0.0%	0.0%
Virgin Mobile	2	1	2	1	0
Ü	33.3%	16.7%	33.3%	16.7%	0.0%
Mimovil	0	2	2	2	0
	0.0%	33.3%	33.3%	33.3%	0.0%
Weex	0	2	0	3	0
	0.0%	40.0%	0.0%	60.0%	0.0%
Netwey	4	0	0	1	0
	80.0%	0.0%	0.0%	20.0%	0.0%
Freedompop	4	0	0	0	0
	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Hughes México	3	0	0	1	0
	75.0%	0.0%	0.0%	25.0%	0.0%
Vasanta	1	0	1	2	0
v acamta	25.0%	0.0%	25.0%	50.0%	0.0%



SEGUNDO INFORME SOY USUARIO Abril - Junio 2022

1 2 3 4 5 6 7 8 9

Tabla 5 Atendidas por Cerradas IFT Canceladas Desechadas **Empresa** Proceso empresa 0 1 1 0 1 Miio 0.0% 33.3% 0.0% 33.3% 33.3% 3 0 0 0 0 Yobi 100.0% 0.0% 0.0% 0.0% 0.0% 3 0 0 0 0 Oxio Mobile 100.0% 0.0% 0.0% 0.0% 0.0% 2 0 0 1 0 Ads Mobile 0.0% 0.0% 66.7% 33.3% 0.0% 0 1 0 1 0 Cable Sur 50.0% 0.0% 0.0% 50.0% 0.0% 2 0 0 0 0 Axtel 100.0% 0.0% 0.0% 0.0% 0.0% 2 0 0 0 0 Red Potencia 0.0% 100.0% 0.0% 0.0% 0.0% 0 0 1 0 1 Mobig 0.0% 0.0% 50.0% 50.0% 0.0% 0 0 1 0 1 **IENTC** 0.0% 50.0% 0.0% 50.0% 0.0% 0 1 1 0 0 Bromovil 0.0% 50.0% 50.0% 0.0% 0.0% 1 0 0 1 0 Muchos Megas 50.0% 0.0% 0.0% 50.0% 0.0% 0 0 1 0 1 Startv 0.0% 0.0% 50.0% 0.0% 50.0% 1 0 0 0 0 **Unet Telecom** 0.0% 0.0% 0.0% 0.0% 100.0% 0 0 1 0 0 Operbes 0.0% 0.0% 100.0% 0.0% 0.0% 0 0 0 0 1 Itv Play 100.0% 0.0% 0.0% 0.0% 0.0% 0 1 0 0 0 Orange My Mobile 0.0% 100.0% 0.0% 0.0% 0.0% 0 1 0 0 0 Axios Mobile 0.0% 100.0% 0.0% 0.0% 0.0% 0 0 0 0 1 Viasat 100.0% 0.0% 0.0% 0.0% 0.0% 0 0 0 1 0 Qbocel 0.0% 0.0% 0.0% 100.0% 0.0% 0 1 0 0 0 Kblex

0.0

100.0%

0.0

0.0

0.0%

SEGUNDO INFORME SOY USUARIO Abril - Junio 2022

1 2 3 4 5 6 7 8 9

Empresa	Atendidas por empresa	Cerradas IFT	Canceladas	Proceso	Desechadas
Cannal	0	0	1	0	0
Coppel	0.0	0.0	100.0%	0.0	0.0%
Bridge Wireless	0	0	1	0	0
Internet	0.0	0.0	100.0%	0.0	0.0%
Gamers	1	0	0	0	0
Gamers	100.0%	0.0	0.0	0.0	0.0%
Icentral	0	0	0	1	0
icential	0.0	0.0	0.0	100.0%	0.0%
Yuvox	1	0	0	0	0
TUVOX	100.0%	0.0	0.0	0.0	0.0%
Flash Mobile	1	0	0	0	0
1 Id3H MODIIC	100.0%	0.0	0.0	0.0	0.0%
Gigacable	1	0	0	0	0
diguodale	100.0%	0.0	0.0	0.0	0.0%
Inxel	0	0	1	0	0
IIIXCI	0.0	0.0	100.0%	0.0	0.0%
Telecable de Yucatán	1	0	0	0	0
releasie de radatair	100.0%	0.0	0.0	0.0	0.0%
Ont Networks	0	0	1	0	0
onervervone	0.0	0.0	100.0%	0.0	0.0%
Alestra	1	0	0	0	0
7com u	100.0%	0.0	0.0	0.0	0.0%
Linktec	1	0	0	0	0
	100.0%	0.0	0.0	0.0	0.0%
Telmov	1	0	0	0	0
	100.0%	0.0	0.0	0.0%	0.0%
Her Mobile	0	0	1	0	0
	0.0	0.0	100.0%	0.0%	0.0%
Megamobile	0	0	1	0	0
	0.0	0.0	100.0%	0.0%	0.0%



- Para las empresas con menor número de inconformidades, el 38.9% (166) de folios han sido atendidos, el 22.5% (96) fueron cerrados por el IFT y el 17.1% (73) se encuentran en proceso de atención. El restante 21.5% (92) son casos cancelados o desechados.
- La empresa, con 5 folios o más, que dio atención a un mayor porcentaje de inconformidades fue Telnor (91.7%)

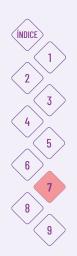


Profeco

7.1

Inconformidades con asesoría de Profeco







- De las 6,174 inconformidades ingresadas, un total de 6,017 recibieron asesoría por parte de la Profeco en el periodo reportado, lo cual representa el 97.5%.
- El 56.0% de los casos asesorados corresponden a fallas en el servicio.

Total de inconformidades canalizadas a Profeco.





- De los 5,094 casos atendidos en el periodo, el 14.4% (735) fueron canalizados a Profeco por los usuarios.
- 71 usuarios que ingresaron sus casos antes del mes de abril, solicitaron la intervención de la Procuraduría en el periodo reportado.

7.3

Canalizadas a Profeco, por empresa



Empresa	En el periodo	Fuera del periodo	Total folios canalizados
Telmex	343	35	378
Telcel	128	10	138
Megacable	91	5	96
Izzi	50	4	54
AT&T	42	4	46
Totalplay	23	2	25
Bait	11	2	13
Movistar	12	0	12
Dish	8	1	9
Sky	7	2	9
Blue Telecom	5	0	5

Empresa	En el periodo	Fuera del periodo	Total folios canalizados
Diveracy	4	1	5
Enlace TPE	3	2	5
Diri	3	0	3
Cable Sur	1	0	1
Gamers	1	0	1
Grupo Inten	0	1	1
Lantointernet	0	1	1
Mobig	1	0	1
Ultravisión	0	1	1
Weex	1	0	1
Yobi	1	0	1

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

Empresa	Canalizados a Profeco en el periodo	Folios atendidos por la empresa	Porcentaje canalizado a Profeco
Diveracy	4	1	400.0%
Cable Sur	1	1	100.0%
Gamers	1	1	100.0%
Mobig	1	1	100.0%
Diri	3	8	37.5%
Dish	8	23	34.8%
Yobi	1	3	33.3%
Enlace TPE	3	13	23.1%
Telcel	128	641	20.0%
Bait	11	56	19.6%
Telmex	343	1,943	17.7%
Izzi	50	426	11.7%
Megacable	91	845	10.8%
Totalplay	23	223	10.3%
AT&T	42	507	8.3%
Movistar	12	172	7.0%
Blue Telecom	5	0	No atendió folios.
Sky	7	0	No atendió folios.
Weex	1	0	No atendió folios.

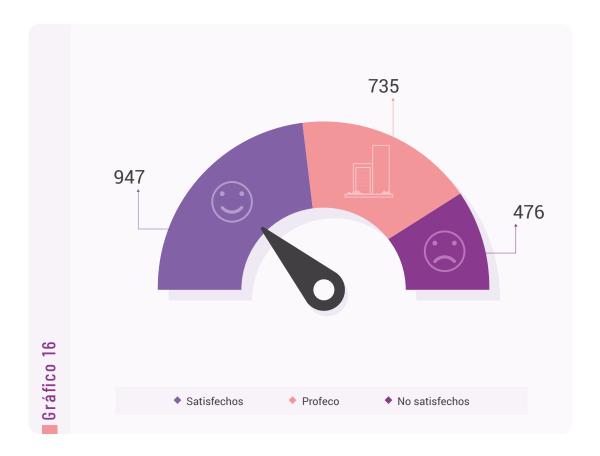




- Telmex fue la empresa con más folios canalizados hacia Profeco, no obstante, con relación al número de folios atendidos, se colocó en el onceavo lugar, con el 17.7% remitido a la Procuraduría.
- La empresa de la que se canalizó un menor porcentaje de casos hacia Profeco, respecto de los folios atendidos, fue Movistar (7.0%)
- Debido a que la empresa Diveracy, atendió 1 folio y el IFT cerró 20 (datos de la tabla 5); 4 usuarios remitieron a Profeco, por lo que el porcentaje canalizado hacia la Procuraduría es del 400%



Satisfacción del usuario



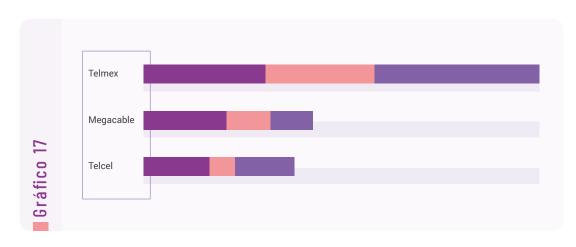




- 2,158 usuarios otorgaron una calificación a la atención brindad por la empresa, lo que representa el 42.4% del total de casos atendidos (5,094)
- El 43.9% de las personas que calificaron la atención, indicaron estar satisfechos con la atención dada; el 34.1% remitió su caso a Profeco y; el 22.1% indició no estar satisfecho.

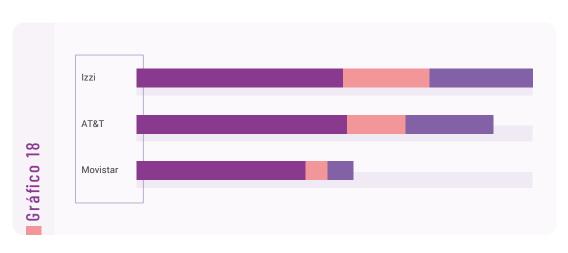
Calificación del usuario, por empresa.

8.1.1 Empresas con más de 200 folios calificados.



	Telmex	Megacable	Telcel
 Canalizados a Profeco en el periodo 	343	91	128
Insatisfechos	224	90	51
Satisfechos	257	175	138

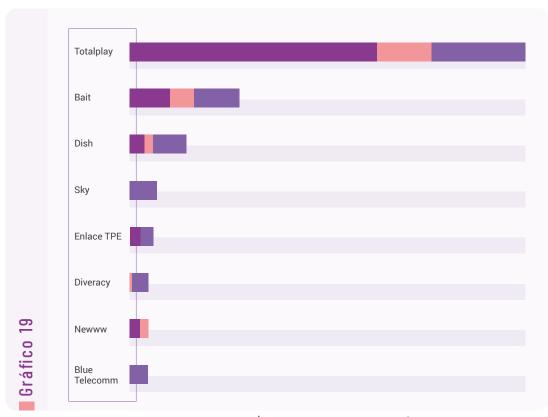
8.1.2 Empresas con calificaciones de entre 100 y 199 folios.



	Izzi	AT&T	Movistar
Canalizados a Profeco en el periodo	50	42	12
Insatisfechos	41	28	11
Satisfechos	99	101	81



8.1.3 Empresas con calificaciones de entre 5 y 99 folios.

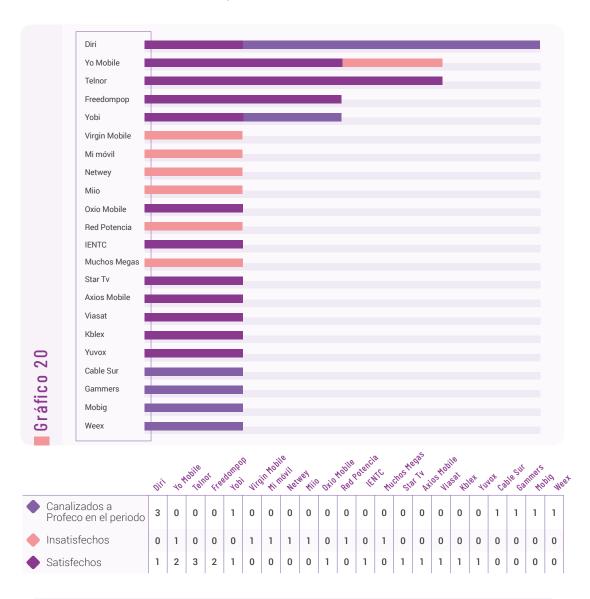


	les l				13CE 3CT 14 16 OFF			
	Totalpie	Bait	Dish	SKY	FULL	Divers	HEWWW	Blue lecom
Canalizados a Profeco en el periodo	23	11	8	7	3	4	0	5
Insatisfechos	13	6	2	0	0	1	2	0
Satisfechos	60	10	4	0	3	0	3	0





8.1.4 Empresas con menos de 5 folios calificados.





- 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 Telmex.
- Dentro del rango de entre 100 y 199 folios calificados, los usuarios de la empresa Movistar informaron un porcentaje de satisfacción del 77.9%
- Para las empresas que obtuvieron calificaciones de entre 5 y 99 usuarios, el mayor porcentaje de satisfacción fue para Totalplay con el 62.5%
- En cuanto a las empresas con menos de 5 folios calificados, las empresas que obtuvieron el 100% de satisfacción son: Telnor, Freedompop, Oxio Mobile, IENTC, Startv, Axios Mobile, Viasat, Kblex y Yuvox.

SS

8.2

Perfil del usuario.







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

Recomendación del sistema.







• Durante el periodo reportado, el 95.6% de los usuarios que respondieron la encuesta de calidad indicaron que sí recomiendan el uso del sistema Soy Usuario.



Atención de folios en proceso, trimestre anterior.

Tabla 8

Proveedor	Atendidas por empresa	Cerradas IFT	Canceladas	Desechadas	Profeco
Ads Mobile	0	0	1	0	0
Alestra	0	1	0	0	0
AT&T	15	1	2	0	1
Atención al Usuario IFT	0	0	0	5	0
Bait	3	0	0	3	2
Blue Telecom	0	1	0	0	0
Bromóvil	0	1	0	0	0
Conexión Digital De Jerez	0	1	0	0	0
Diri	5	0	0	0	0
Dish	1	1	1	5	0
Diveracy	0	5	0	0	1
Enlace TPE	3	0	0	0	1
Grupo Inten	0	0	0	0	1
IENTC	1	0	0	1	0
Lantointernet	0	0	0	0	1
Megacable	31	0	2	1	1
Mimóvil	0	2	0	0	0
Movistar	13	0	0	0	0
Netwey	0	0	0	1	0
Newww	3	0	0	0	0
Sky	0	3	0	0	0
Telcel	39	0	0	2	7
Telmex	122	14	0	0	23
Totalplay	17	1	0	52	2
Ultravisión	0	0	0	0	1
Yo Mobile	0	0	0	4	0



HALLAZ-GOS

- El 62.5% de los casos que quedaron en proceso de atención en el trimestre anterior, fueron atendidos por las empresas.
- El IFT cerró el 7.7% de folios.
- 10.1% de los casos fueron canalizados a Profeco.
- El 18.2% de los folios se desecharon por falta de seguimiento de las personas interesadas y, el restante 1.5% fueron cancelados.



Metodología

Para la elaboración del informe se tomaron en cuenta el total de inconformidades ingresadas en el sistema Soy Usuario del 1 de abril al 30 de junio de 2022. El corte de la base de datos se realizó el día 1 de julio de 2022, tomando en cuenta la fecha de estatus al 30 de junio de 2022 a las 23:59hrs.

- 1. Total de inconformidades recibidas en el periodo, respecto del mes anterior. Suma total de informidades del primer y segundo trimestre de 2022.
 - **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 2021 y 2022.
 - **1.2 Inconformidades, por mes, respecto del año anterior.** Comparativo mensual del total del segundo trimestre de 2021 y 2022.
- **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:

$$NQ_{0,t} = ((\Sigma NI_{0,t})/(L_{0,t}))*100,000$$

Donde $NQ_{o,t}$ se refiere al número de inconformidades por cada 100,000 pobladores o; $\Sigma NI_{o,t}$ 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/



3. Tipo de problemáticas reportadas. Total de folios por cada tipo de problemática.

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

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

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

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

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

- **5. Estatus de inconformidades.** Total de inconformidades respecto de la atención dada por la empresa.
 - "Atendidas" corresponde a: i) inconformidades en que el operador dio respuesta al usuario y se cerraron; ii) casos enviados a PROFECO por los usuarios, debido a que no estuvieron de acuerdo con la respuesta del operador; iii) folios en que el operador no dio respuesta en el plazo máximo de 15 días hábiles y el IFT las cerró para que, en su caso, los usuarios solicitaran la intervención de PROFECO y; iv) folios atendidos por el IFT.
 - "Proceso" se refiere a los folios que aún están en análisis por parte del proveedor.
 - "Canceladas", corresponde a las inconformidades que fueron inhabilitadas por duplicidad o por los propios interesados.
 - "Desechadas", hace referencia a aquellas inconformidades en que los usuarios ya no dieron seguimiento, no obstante, sí hubo contacto por parte del proveedor.
- **6. Inconformidades por empresa.** Total de casos remitidos a cada empresa durante el periodo.

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

- **6.1 Empresas con mayor número de inconformidades.** Proveedores que recibieron el mayor número de inconformidades en el trimestre.
 - **6.1.1 Empresas y tipo de problemática**. Total de inconformidades, según la problemática reportada, por cada empresa.
 - **6.1.2 Empresas y servicio.** Total de inconformidades, según el servicio reportado, por cada empresa.



1 2 3 4 5 6 7 8 9

- **6.1.3 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.
- **6.1.4 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)

6.1.5 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:

$$NQ_{ot} = ((\Sigma NI_{ot})/(L_{ot}))*100,000$$

Donde $NQ_{o,t}$ se refiere al número de inconformidades por cada 100,000 pobladores o; $\Sigma NI_{o,t}$ 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 de líneas o suscriptores se tomó del Banco de Información de Telecomunicaciones (BIT) del IFT, disponible en la liga https://bit.ift.org.mx/ <u>BitWebApp/descargaDatos.xhtml</u> Fecha de consulta: 3 de agosto de 2022.

Mes de actualización de datos en BIT: Telefonía móvil, banda ancha fija, telefonía fija, banda ancha móvil y televisión de paga, diciembre de 2021.

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

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

No se contemplan 24 folios atendidos por el IFT.

- **6.2.1 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 24 casos atendidos por el IFT.

- 7. Profeco. Total de folios canalizados a Profeco.
 - **7.1 Inconformidades con asesoría de Profeco.** Total de folios asesorados por Profeco, según la problemática reportada.
 - **7.2 Inconformidades canalizadas a Profeco.** Total de inconformidades canalizadas a Profeco, dentro y fuera del periodo reportado.
 - **7.3 Canalizadas a Profeco, por empresa.** Total de folios canalizados a Profeco, por empresa.
 - **7.4** Porcentaje de folios canalizadas a Profeco, por empresa, respecto de folios atendidos. Porcentaje de casos canalizados a Profeco, por empresa.

La fórmula utilizada es:

(Folios canalizados a Profeco en el periodo*100) / 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.
- 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.





SEGUNDO















http://www.ift.org.mx

Insurgentes Sur #1143, Col. Noche Buena, Demarcación Territorial Benito Juárez, C.P. 03720, CDMX

Tel: 55 5015 4000 / 800 2000 120



www.gob.mx/profeco

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

Tel: 555625 6700

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.