



# INFORME ESTADÍSTICO **SOY USUARIO 2017**

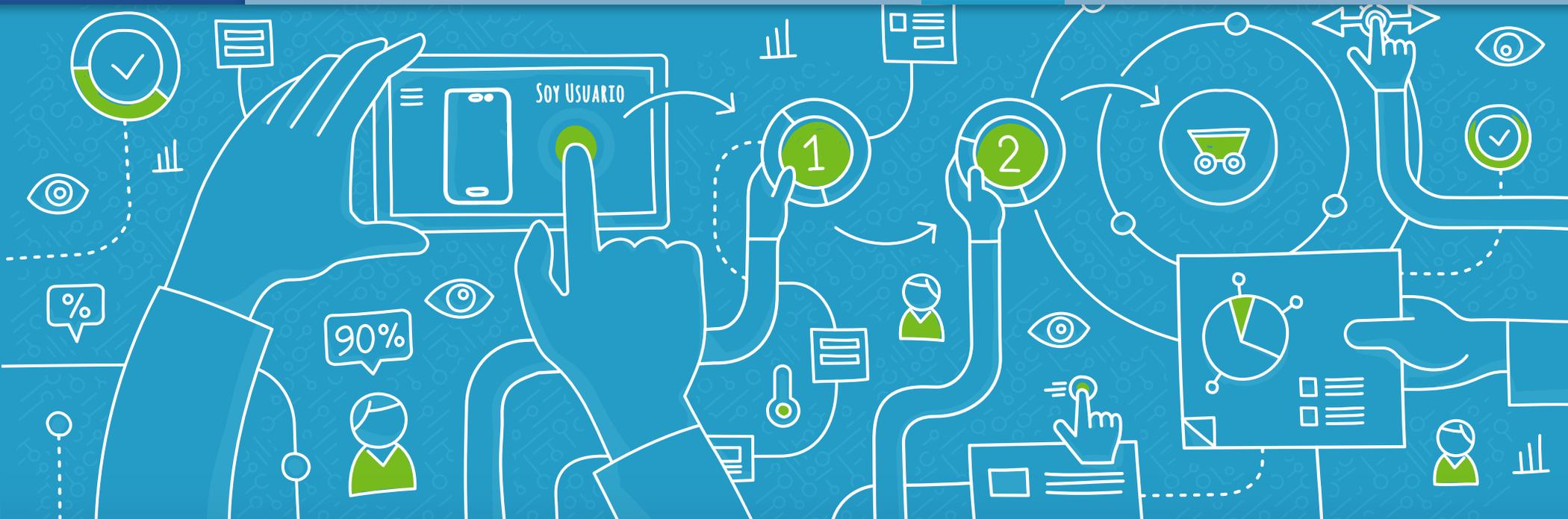
JULIO - SEPTIEMBRE 2017



# Índice

<b>01</b> Introducción .....	<b>3</b>
<b>02</b> Informe .....	<b>5</b>
<b>03</b> Conclusiones .....	<b>19</b>





## 01 | 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 del 1 de julio al 30 de septiembre de 2017 y tiene la finalidad de dar a conocer el comportamiento de las empresas y la atención que brindan a los usuarios a 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.





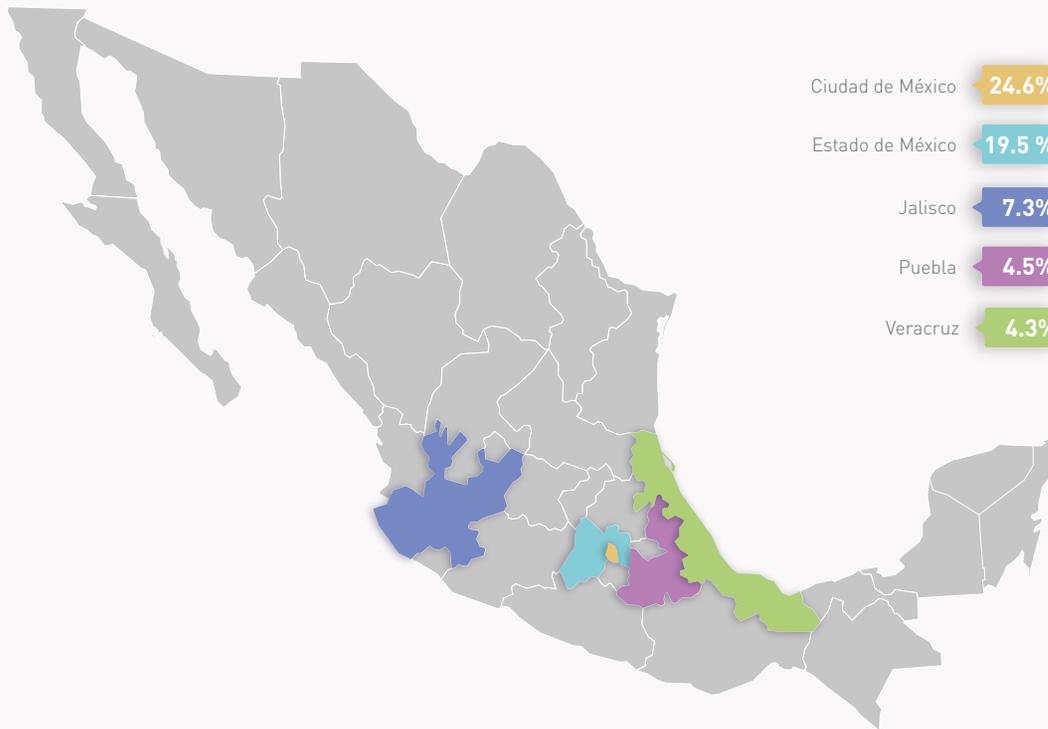
## 02 Informe





Durante el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 30 de septiembre de 2017, se recibieron **3,526** inconformidades. Los estados de la República donde se concentra el 60.2% de las inconformidades recibidas son:

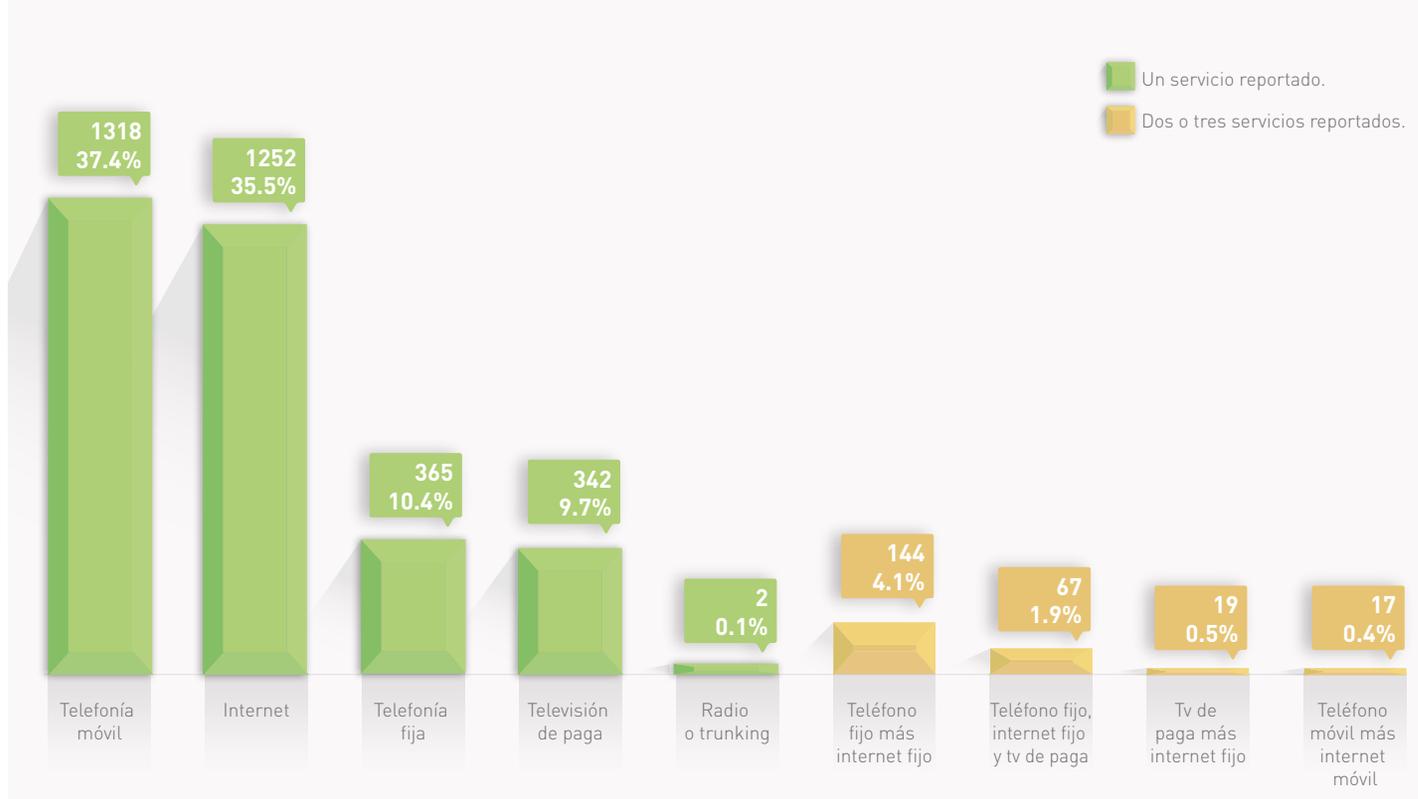
**Gráfico 1** Estados de la República con mayor número de inconformidades.





De las 3,526 inconformidades recibidas, el 93.1% de los usuarios reportaron problemas en un solo servicio, mientras que el restante 6.9% 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.

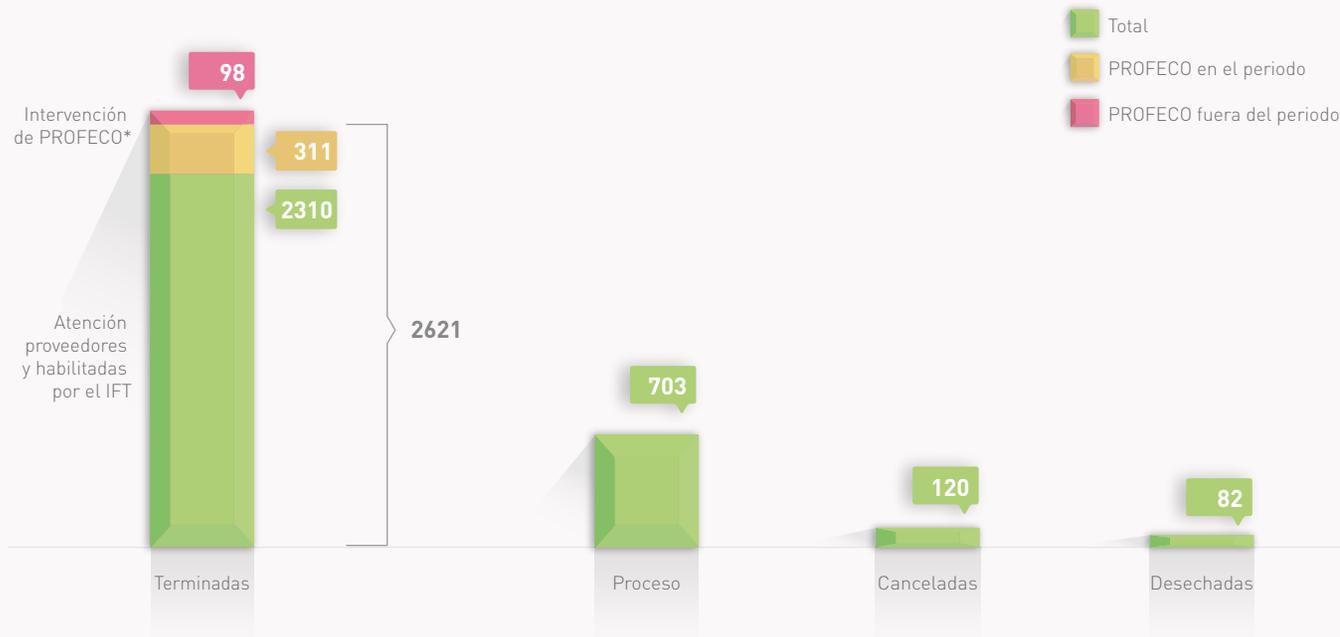




A continuación se presenta el gráfico 3 donde se informa el estatus de las 3,526 inconformidades ingresadas.

Es de resaltar que “Terminadas” corresponde a: i) inconformidades en que el proveedor dio atención al usuario; ii) 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, iii) 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 409 casos enviados a PROFECO están divididos en 311 folios ingresados en el periodo reportado y 98 ingresados en meses anteriores pero que los usuarios canalizaron a PROFECO en el trimestre de julio a septiembre de 2017.

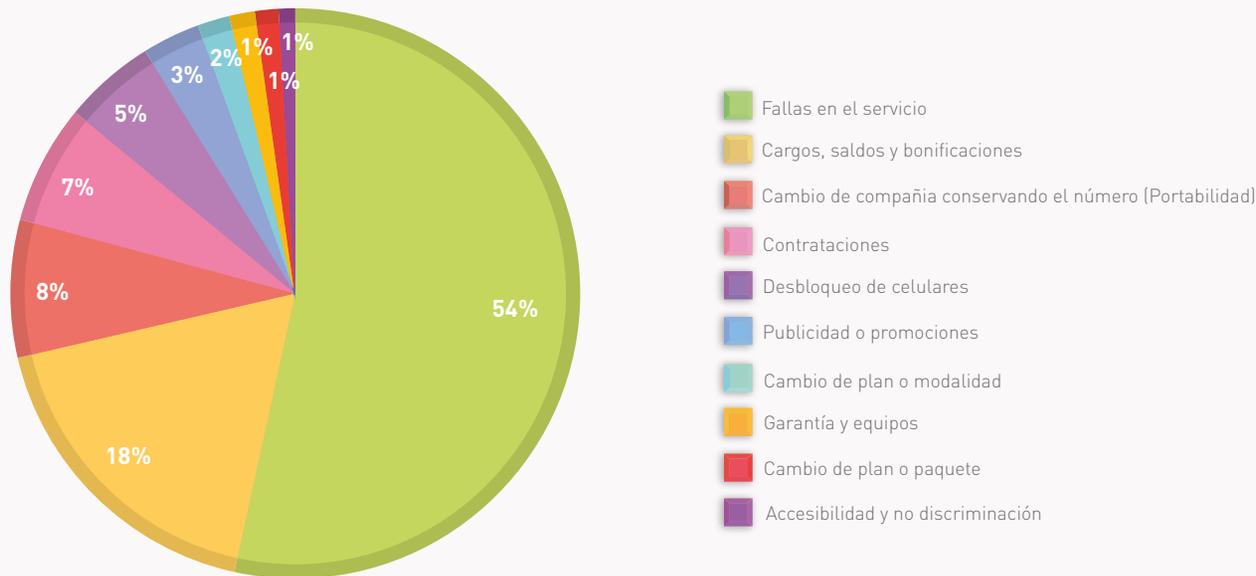




Como parte de las acciones de atención al usuario, la PROFECO otorgó asesoría sobre el ejercicio de sus derechos a 3,466 (98.3%) de los folios recibidos a través de la plataforma Soy Usuario; el restante 1.7% no recibió asesoría debido a que fueron folios cancelados por duplicidad o por los propios usuarios. Además, durante los meses de julio a septiembre, recibió 409\* 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.



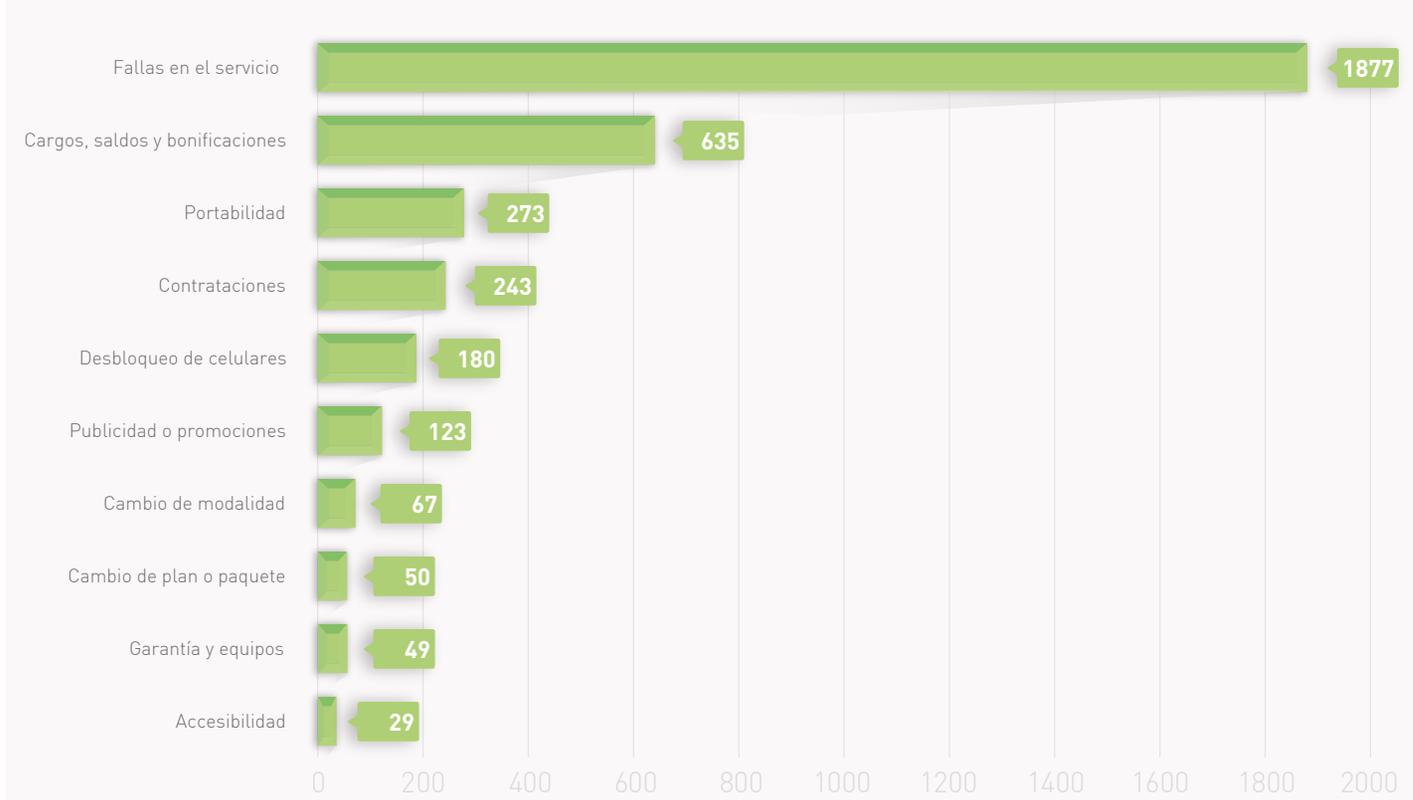
Nota.  
Los 409 casos enviados a PROFECO están divididos en 311 folios ingresados en el periodo reportado y 98 ingresados en meses anteriores pero que los usuarios canalizaron a PROFECO en el trimestre de julio a septiembre de 2017.





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.





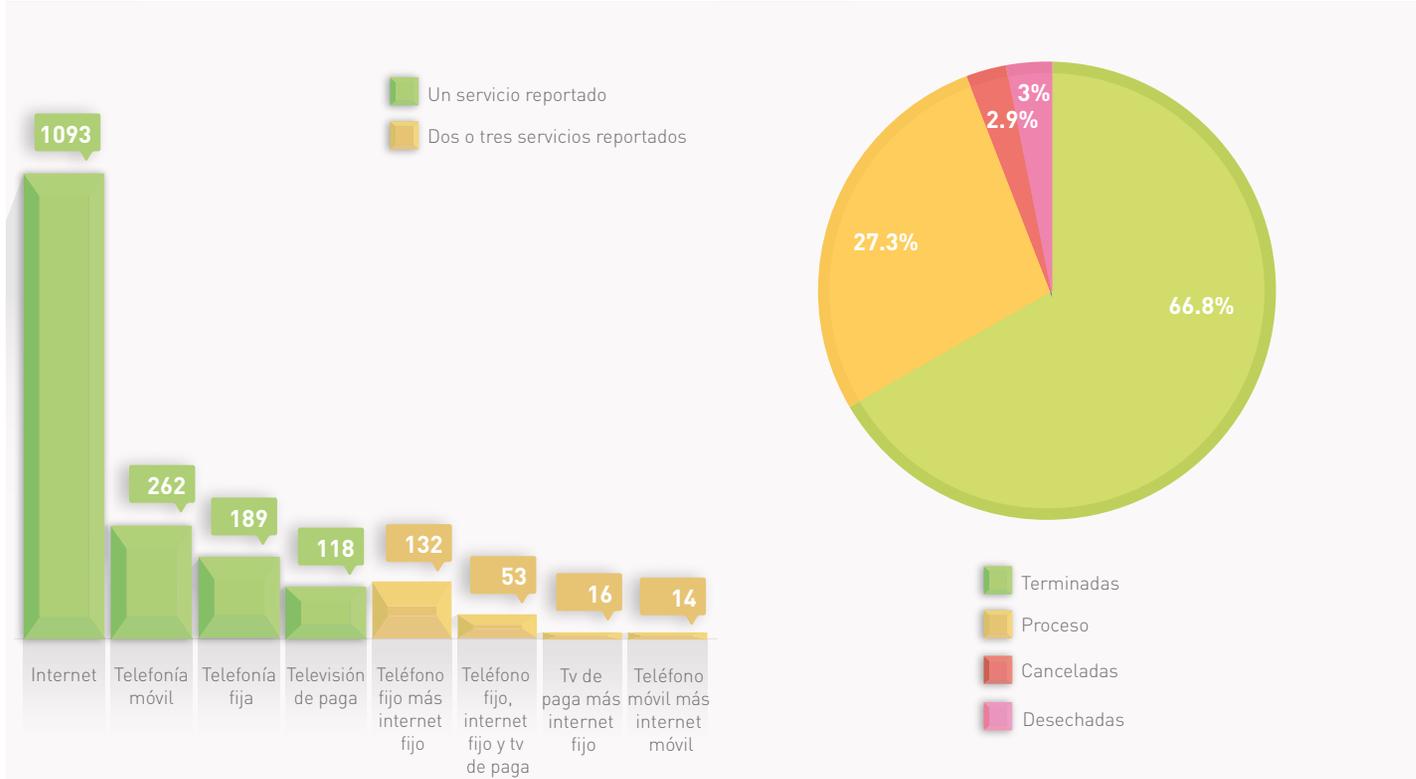
Debido a que las **“Fallas en el servicio”** representan el 53.2% del total de inconformidades ingresadas, a continuación se presenta el desglose tanto por tipo de servicio como por estatus.

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 móvil más internet móvil fue la menos recurrida.

Respecto del estatus, el 66.8% están terminadas y el 27.3% se encuentran en proceso de resolución, según el gráfico 7.

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

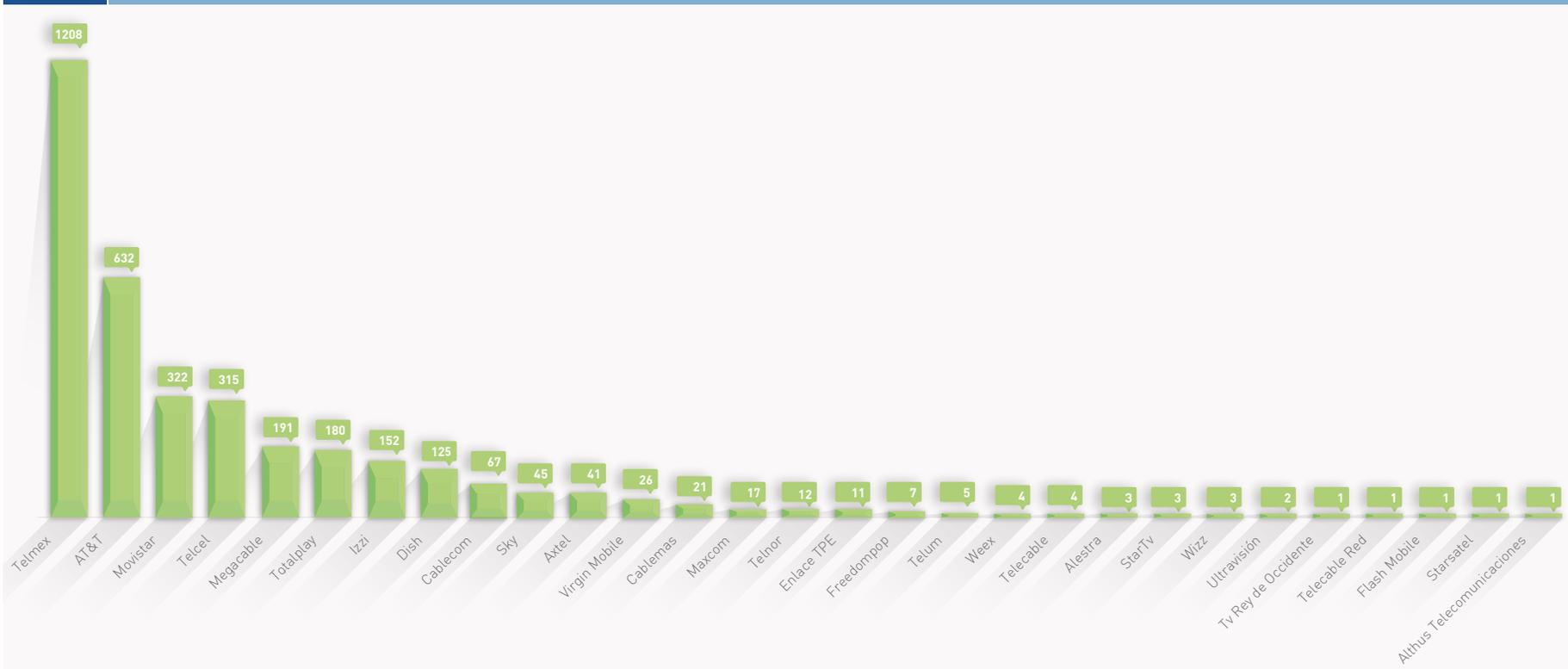
**Gráfico 7** Estatus de las inconformidades ingresadas como “fallas en el servicio”.





Del total de inconformidades ingresadas, se canalizaron a los prestadores de servicios 3,401 folios, eliminando los 5 casos atendidos por el IFT y los 120 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.

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

Servicios fijos				
Empresa	Servicio	Inconformidades	Líneas o suscriptores	Porcentaje
Telmex	Telefonía fija	231	12,361,357	0.001869%
	Internet	882	8,866,712	0.009947%
Megacable	Telefonía fija	11	1,197,125	0.000919%
	Internet	93	2,284,578	0.004071%
	Tv de paga	54	2,920,901	0.001849%
Totalplay	Telefonía fija	27	676,868	0.003989%
	Internet	75	619,653	0.012104%
	Tv de paga	25	437,385	0.005716%

**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](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: 5 de octubre 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.





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

Servicios móviles				
Empresa	Servicio	Inconformidades	Líneas o suscriptores	Porcentaje
At&t	Telefonía móvil	626	12,503,185	0.005007%
	Internet	2	10,552,165	0.000019%
Movistar	Telefonía móvil	313	25,803,432	0.001213%
	Internet	1	11,533,437	0.000009%
Telcel	Telefonía móvil	301	72,537,853	0.000415%
	Internet	8	53,963,685	0.000015%

**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](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: 5 de octubre 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	Sin respuesta	Desechada	Proceso	Intervención Profeco	Total inconformidades
Telmex	42.1%	16.5%	0.3%	32.7%	8.4%	1208
At&t	83.5%	2.8%	1.3%	7.6%	4.8%	632
Movistar	73.3%	1.2%	0.0	11.5%	14.0%	322
Telcel	85.4%	0.0	0.3%	1.9%	12.4%	315
Megacable	89.0%	0.5%	0.0	6.8%	3.7%	191
Totalplay	38.3%	1.1%	17.2%	34.5%	8.9%	180
Izzi	41.4%	5.3%	8.6%	34.2%	10.5%	152
Dish	60.8%	2.4%	8.0%	14.4%	14.4%	125
Cablecom	23.9%	9.0%	10.4%	44.8%	11.9%	67
Sky	0.0	64.4%	0.0	15.6%	20.0%	45
Axtel	12.2%	51.2%	2.5%	26.8%	7.3%	41
Virgin Mobile	57.7%	0.0	11.5%	0.0	30.8%	26
Cablemas	28.6%	28.6%	9.5%	28.6%	4.7%	21
Maxcom	88.2%	0.0	0.0	0.0	11.8%	17
Telnor	16.7%	16.7%	8.3%	50.0%	8.3%	12
Enlace TPE	45.5%	9.0%	0.0	18.2%	27.3%	11
Freedompop	71.4%	0.0	0.0	28.6%	0.0	7
Telum	0.0	20.0%	0.0	60.0%	20.0%	5
Weex	50.0%	0.0	25.0%	25.0%	0.0	4
Telecable	0.0	25.0%	0.0	50.0%	25.0%	4
Alestra	66.7%	0.0	0.0	0.0	33.3%	3
StarTv	33.3%	66.7%	0.0	0.0	0.0	3
Wizz	33.3%	0.0	0.0	66.7%	0.0	3
Ultravisión	0.0	50.0%	0.0	0.0	50.0%	2
Tv Rey de Occidente	100.0%	0.0	0.0	0.0	0.0	1
Telecable Red	0.0	0.0	100.0%	0.0	0.0	1
Flash Mobile	100.0%	0.0	0.0	0.0	0.0	1
Starsatel	0.0	100.0%	0.0	0.0	0.0	1
Althus Telecomunicaciones	0.0	100.0%	0.0	0.0	0.0	1

\*Nota. No se contemplan los 120 folios cancelados ni los 5 atendidos por el IFT.

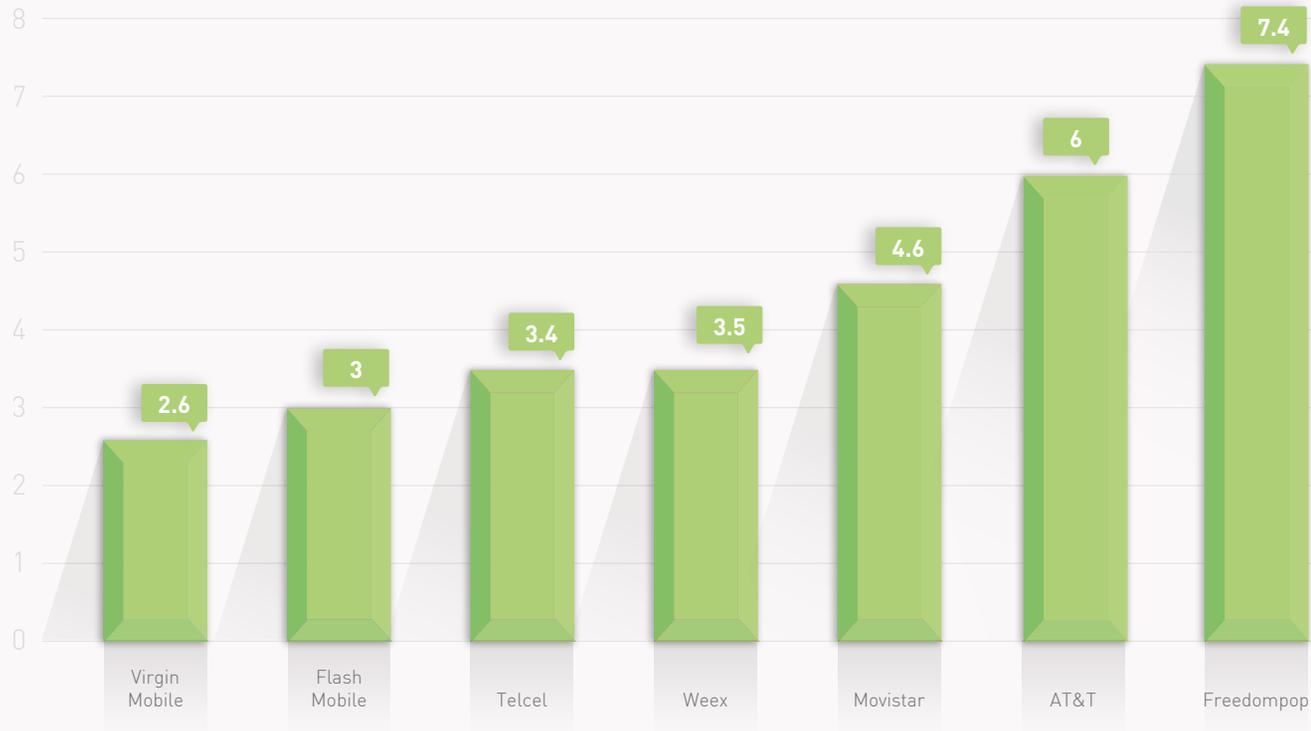
- **Atendidas.** Inconformidades que tuvieron una respuesta por parte del proveedor de servicios. No incluye casos remitidos a PROFECO.
- **Sin respuesta.** Folios que no recibieron una respuesta final en un plazo máximo de 15 días hábiles y fueron habilitados por el IFT para que el usuario decidiera 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.





El menor tiempo promedio de atención registrado para la empresas que prestan servicios móviles, es para Virgin Mobile con 2.6 días hábiles; mientras que la empresa que registró el mayor tiempo fue Freedompop con 7.4 días hábiles. El promedio de atención es de **4.4 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 Tv Rey de Occidente con 2 días hábiles y el mayor para StarTV con 18. El promedio es de **9 días hábiles**.

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



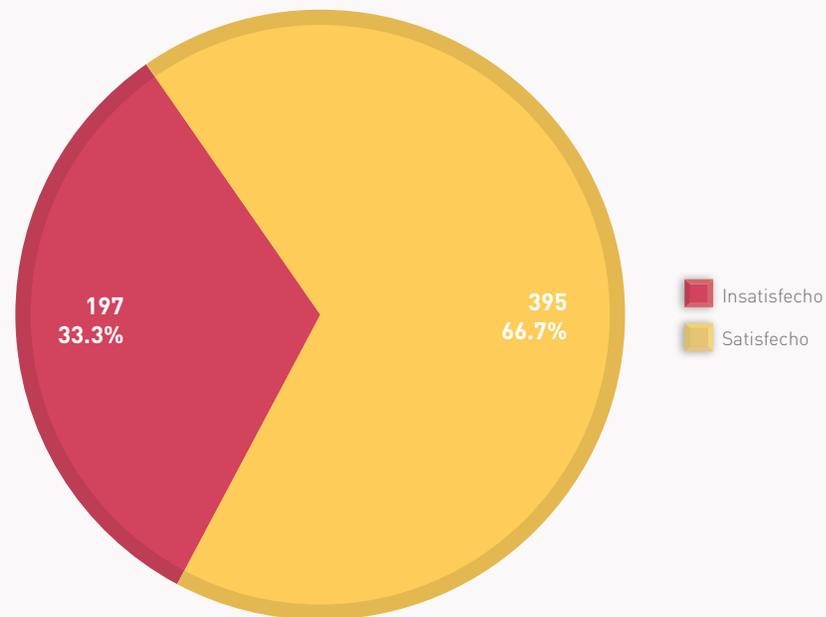
Nota. Los proveedores que no han brindado respuesta a las inconformidades remitidas son: Sky, Telum, Ultravisión, Starsatel y Althus Telecomunicaciones. Para el caso de Telecable Red se solicitó información al usuario a fin de confirmar el nombre del proveedor, no obstante, no se recibió respuesta y, por lo tanto, el folio fue desechado.





Soy Usuario está diseñado para que, al recibir respuesta de la empresa, el interesado pueda calificar la atención brindada. Para el periodo reportado, 592 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 22.5% del total de casos terminados reportaron su grado de satisfacción.



# 03 Conclusiones





En el periodo reportado se tienen los siguientes resultados:

- Del total de inconformidades ingresadas, el 37.4% corresponden al servicio de telefonía móvil, seguido de internet con el 35.5%
- 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 4.4 días hábiles, mientras que para servicios fijos es de 9.
- El 66.7% de los usuarios que calificaron la atención indicaron estar satisfechos; el restante 33.3% 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](http://www.soyusuario.ift.org.mx)





Soy Usuario 2017



INSTITUTO FEDERAL DE  
TELECOMUNICACIONES



<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](http://www.profeco.gob.mx)

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

Tel: (55) 5625 6700