

# Soy Usuario **TERCER**

INFORME ESTADÍSTICO TRIMESTRAL  
**2023**



2023

3

# Contenido

<b>Presentación</b> .....	<b>3</b>
<b>Resultados</b> .....	<b>5</b>
<b>1. Total de inconformidades recibidas en el periodo, respecto del trimestre anterior.</b> .....	<b>5</b>
<b>1.1 Total de inconformidades recibidas en el periodo, respecto del año anterior.</b> .....	<b>5</b>
<b>1.2 Inconformidades, por mes, respecto del año anterior.</b> .....	<b>6</b>
<b>2. Inconformidades por estado.</b> .....	<b>6</b>
<b>2.1 Inconformidades por cada 100,000 pobladores.</b> .....	<b>7</b>
<b>3. Tipos de problemáticas reportadas.</b> .....	<b>8</b>
<b>3.1 Motivos reportados por fallas en el servicio.</b> .....	<b>9</b>
<b>4. Servicios reportados.</b> .....	<b>10</b>
<b>5. Estatus de inconformidades.</b> .....	<b>10</b>
<b>6. Inconformidades por empresa.</b> .....	<b>11</b>
<b>6.1 Empresas y estados de la República</b> .....	<b>12</b>
<b>6.2 Empresas con mayor número de inconformidades.</b> .....	<b>14</b>
<b>6.2.1 Empresas y tipo de problemática.</b> .....	<b>14</b>
<b>6.2.2 Empresas y servicio.</b> .....	<b>15</b>
<b>6.2.3 Empresas y estatus.</b> .....	<b>15</b>
<b>6.2.4 Empresas y tiempo de atención.</b> .....	<b>16</b>
<b>6.2.5 Empresas y servicio por 100,000 líneas o suscriptores.</b> .....	<b>16</b>

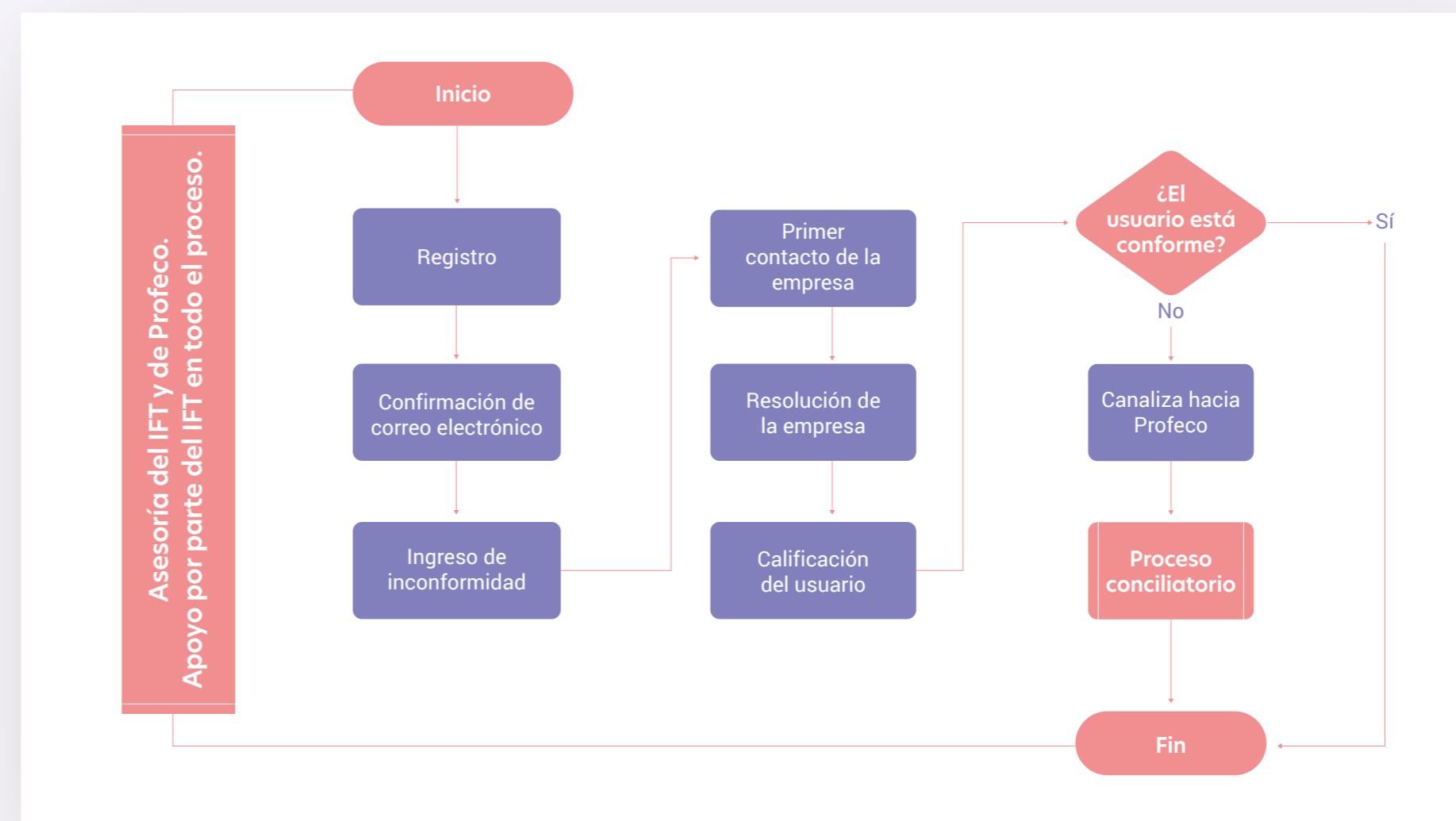
<b>6.3 Empresas con menor número de inconformidades</b> .....	<b>18</b>	
<b>6.3.1 Empresas y estatus.</b> .....	<b>18</b>	
<b>7. Profeco</b> .....	<b>20</b>	<b>1</b>
<b>7.1 Inconformidades con asesoría de la Profeco</b> .....	<b>20</b>	<b>2</b>
<b>7.2 Total de inconformidades canalizadas a Profeco.</b> .....	<b>21</b>	<b>3</b>
<b>7.3 Canalizadas a Profeco, por empresa</b> .....	<b>21</b>	<b>4</b>
<b>7.4 Porcentaje de folios canalizadas a Profeco, por empresa, respecto de folios atendidos.</b> .....	<b>22</b>	<b>5</b>
<b>8. Satisfacción del usuario</b> .....	<b>23</b>	<b>6</b>
<b>8.1 Calificación del usuario, por empresa.</b> .....	<b>23</b>	<b>7</b>
<b>8.1.1 Empresas con más de 200 folios calificados.</b> .....	<b>23</b>	<b>8</b>
<b>8.1.2 Empresas con calificaciones de entre 100 y 199</b> .....	<b>24</b>	<b>9</b>
<b>8.1.3 Empresas con calificaciones de entre 5 y 99</b> .....	<b>24</b>	<b>10</b>
<b>8.1.4 Empresas con menos de 5 folios calificados</b> .....	<b>25</b>	<b>2</b>
<b>8.2 Perfil del usuario</b> .....	<b>27</b>	
<b>8.3 Recomendación del sistema</b> .....	<b>28</b>	
<b>9. Atención de folios en proceso, trimestre anterior.</b> .....	<b>28</b>	
<b>10. Reconocimiento a las buenas prácticas de la industria 2023.</b> .....	<b>29</b>	
<b>Metodología</b> .....	<b>30</b>	

# 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, 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.

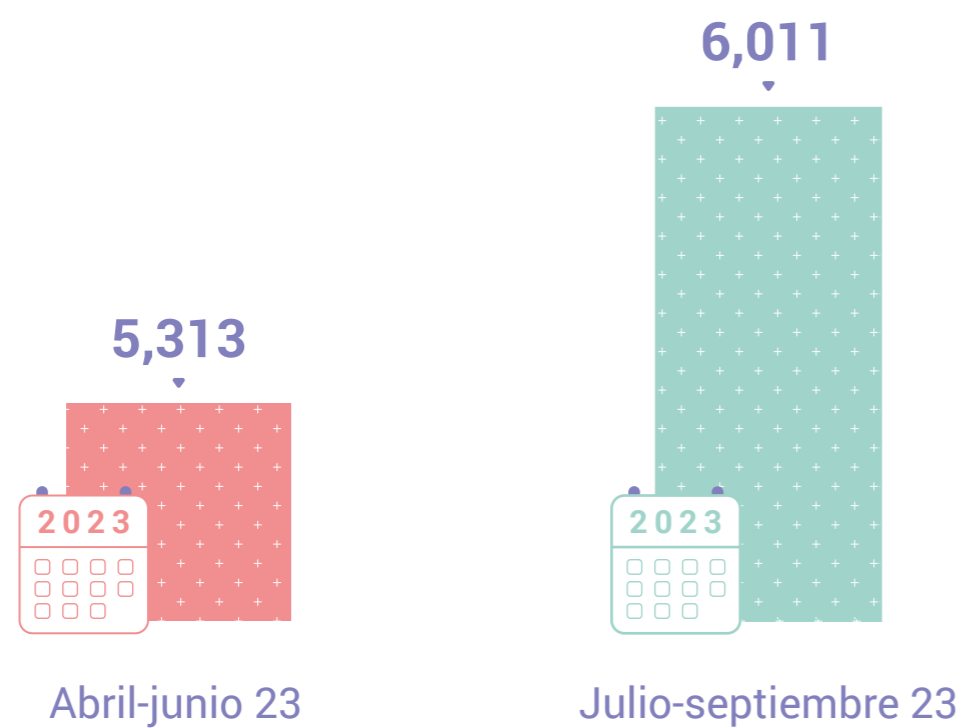
Los usuarios pueden acceder al sistema, directamente en el micrositio [www.soyusuario.ift.org.mx](http://www.soyusuario.ift.org.mx) o descargando la App "Mi IFT".



# Resultados

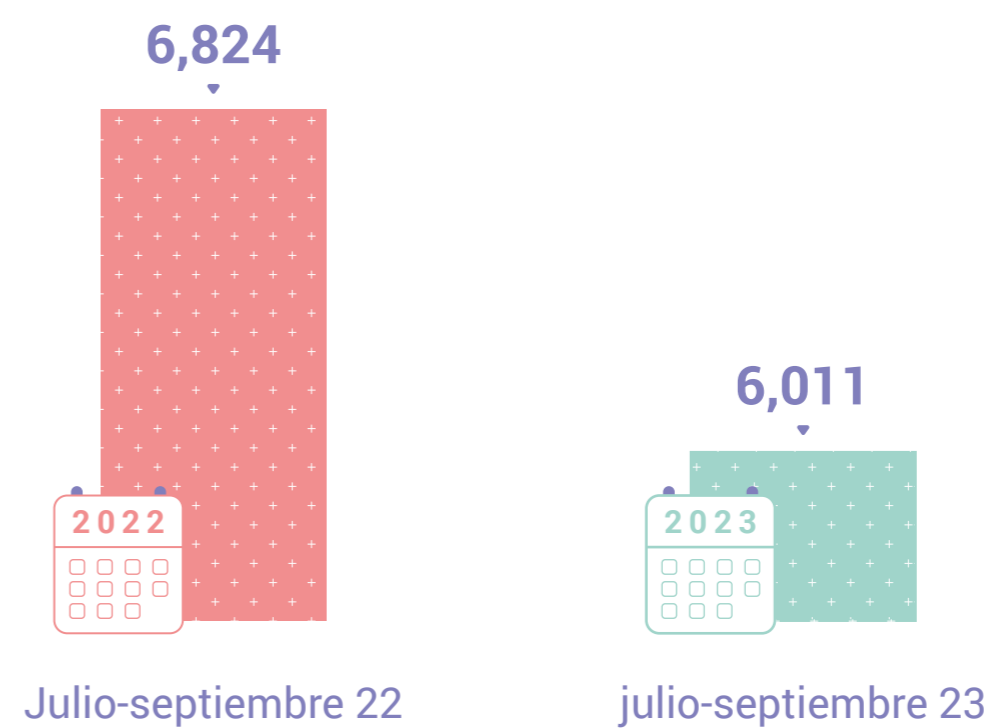
## 1. Total de inconformidades recibidas en el periodo, respecto del trimestre anterior.

▶ Gráfico 1



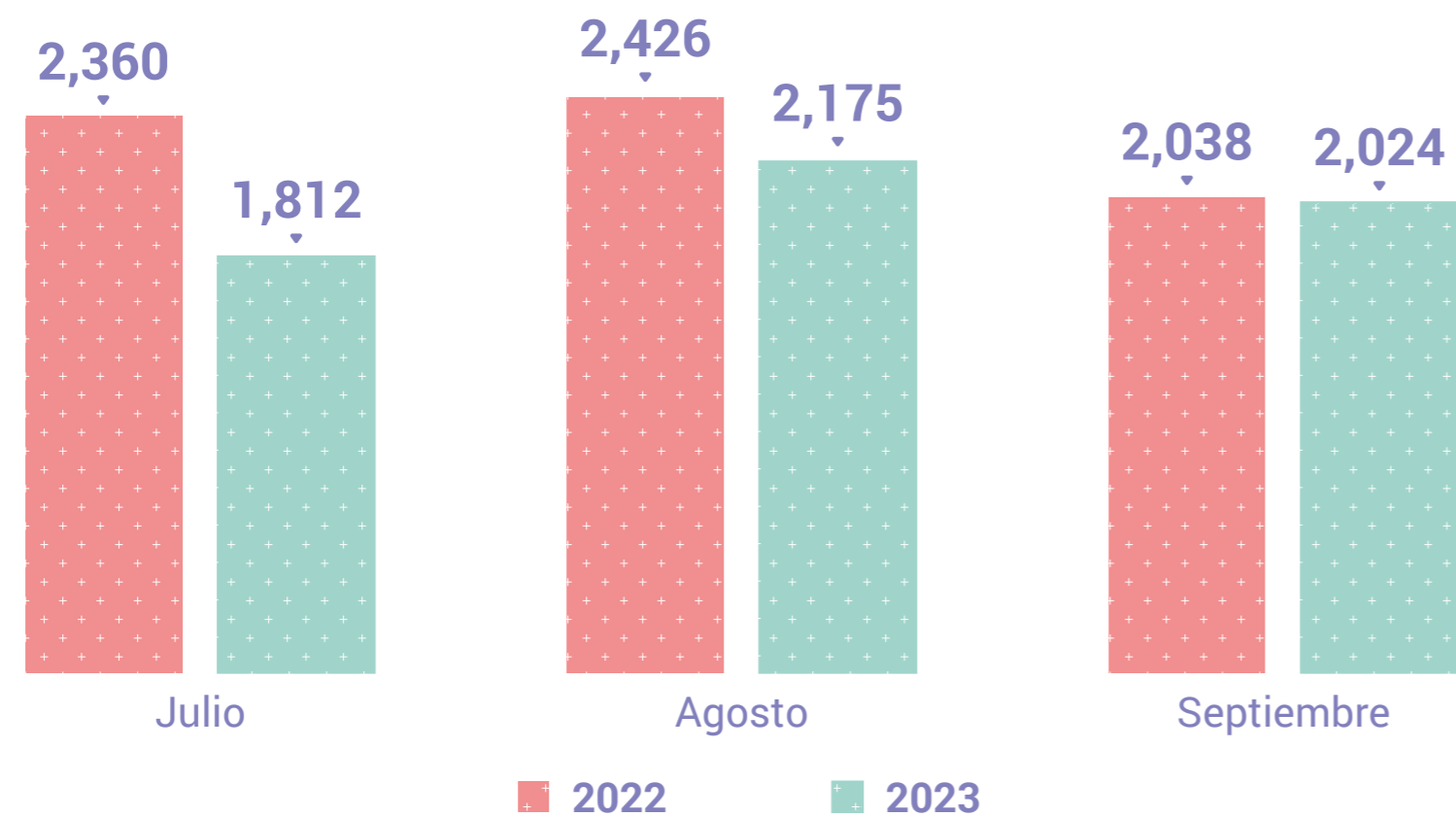
## 1.1 Total de inconformidades recibidas en el periodo, respecto del año anterior.

▶ 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 un aumento del 13.1% en el número de inconformidades recibidas.
- Con relación al tercer trimestre del año 2022, se identificó una reducción del 11.9% en el número de inconformidades recibidas en el periodo reportado.
- Comparando los datos, por mes, tanto para 2022 como para 2023, agosto fue el mes en que se recibió un mayor número de inconformidades.

## 2. Inconformidades por estado.

Tabla 1

Estado	Inconformidades	
Ciudad de México	1050	
Estado de México	1007	
Jalisco	603	
Querétaro	424	
Nuevo León	369	
Guanajuato	259	
Veracruz	209	
Tamaulipas	206	1
Puebla	191	
Sonora	167	2
Morelos	137	
San Luis Potosí	115	
Michoacán	114	3
Sinaloa	113	
Coahuila	107	4
Yucatan	99	
Baja California	94	
Chihuahua	84	5
Hidalgo	74	
Guerrero	73	6
Quintana Roo	65	
Oaxaca	63	
Tabasco	60	7
Chiapas	57	
Aguascalientes	51	8
Nayarit	46	
Durango	46	
Colima	37	9
Tlaxcala	33	
Campeche	26	10
Zacatecas	21	
Baja California Sur	11	6

## 2.1 | Inconformidades por cada 100,000 pobladores.

► Tabla 2

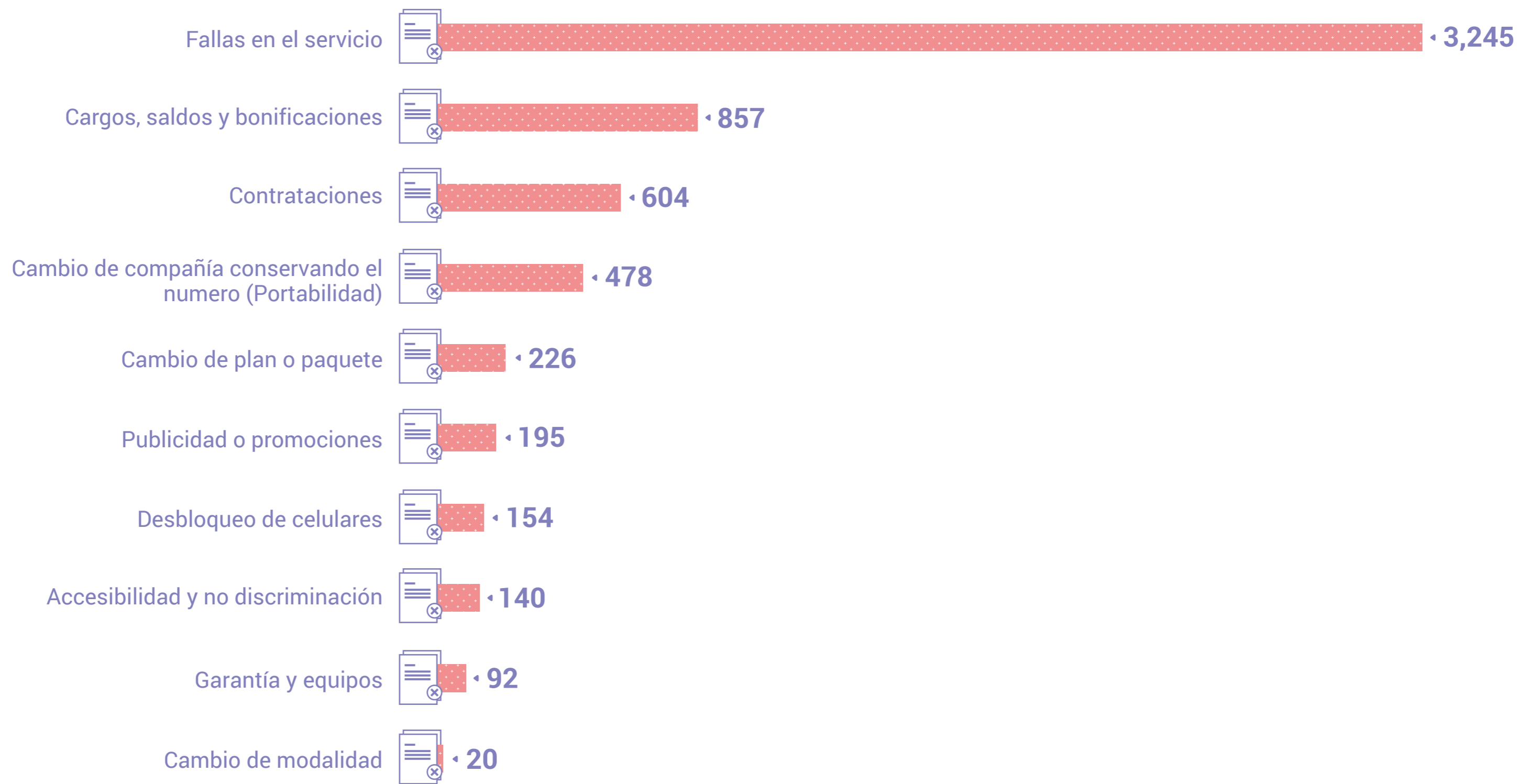
Estado	Inconformidades	Población	Inconformidades por cada 100,000 pobladores
Querétaro	424	2,368,467	17.9
Ciudad de México	1050	9,209,944	11.4
Jalisco	603	8,348,151	7.22
Morelos	137	1,971,520	6.95
Nuevo León	369	5,784,442	6.38
Estado de México	1007	16,992,418	5.93
Tamaulipas	206	3,527,735	5.84
Sonora	167	2,944,840	5.67
Colima	37	731,391	5.06
Yucatán	99	2,320,898	4.27
Guanajuato	259	6,166,934	4.2
San Luis Potosí	115	2,822,255	4.07
Sinaloa	113	3,026,943	3.73
Nayarit	46	1,235,456	3.72
Aguascalientes	51	1,425,607	3.58
Quintana Roo	65	1,857,985	3.5
Coahuila	107	3,146,771	3.4
Puebla	191	6,583,278	2.9
Campeche	26	928,363	2.8
Veracruz	209	8,062,579	2.59
Durango	46	1,832,650	2.51
Tabasco	60	2,402,598	2.5
Baja California	94	3,769,020	2.49
Tlaxcala	33	1,342,977	2.46
Hidalgo	74	3,082,841	2.4
Michoacán	114	4,748,846	2.4
Chihuahua	84	3,741,869	2.24
Guerrero	73	3,540,685	2.06
Oaxaca	63	4,132,148	1.52
Baja California Sur	11	798,447	1.38
Zacatecas	21	1,622,138	1.29
Chiapas	57	5,543,828	1.03



### 3. Tipos de problemáticas reportadas.

▸ Gráfico 4

TIPO DE PROBLEMÁTICA REPORTADA

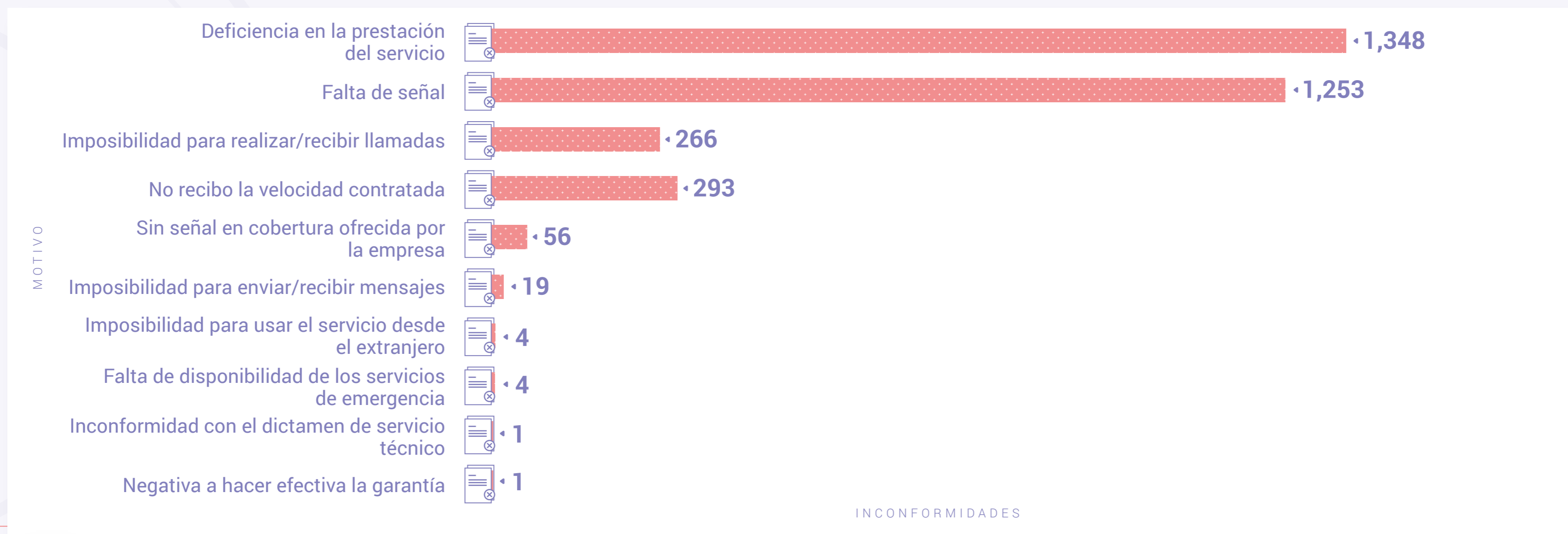


INCONFORMIDADES



### 3.1 | Motivos reportados por fallas en el servicio.

▸ Gráfico 5



SOY  
USUARIO 3

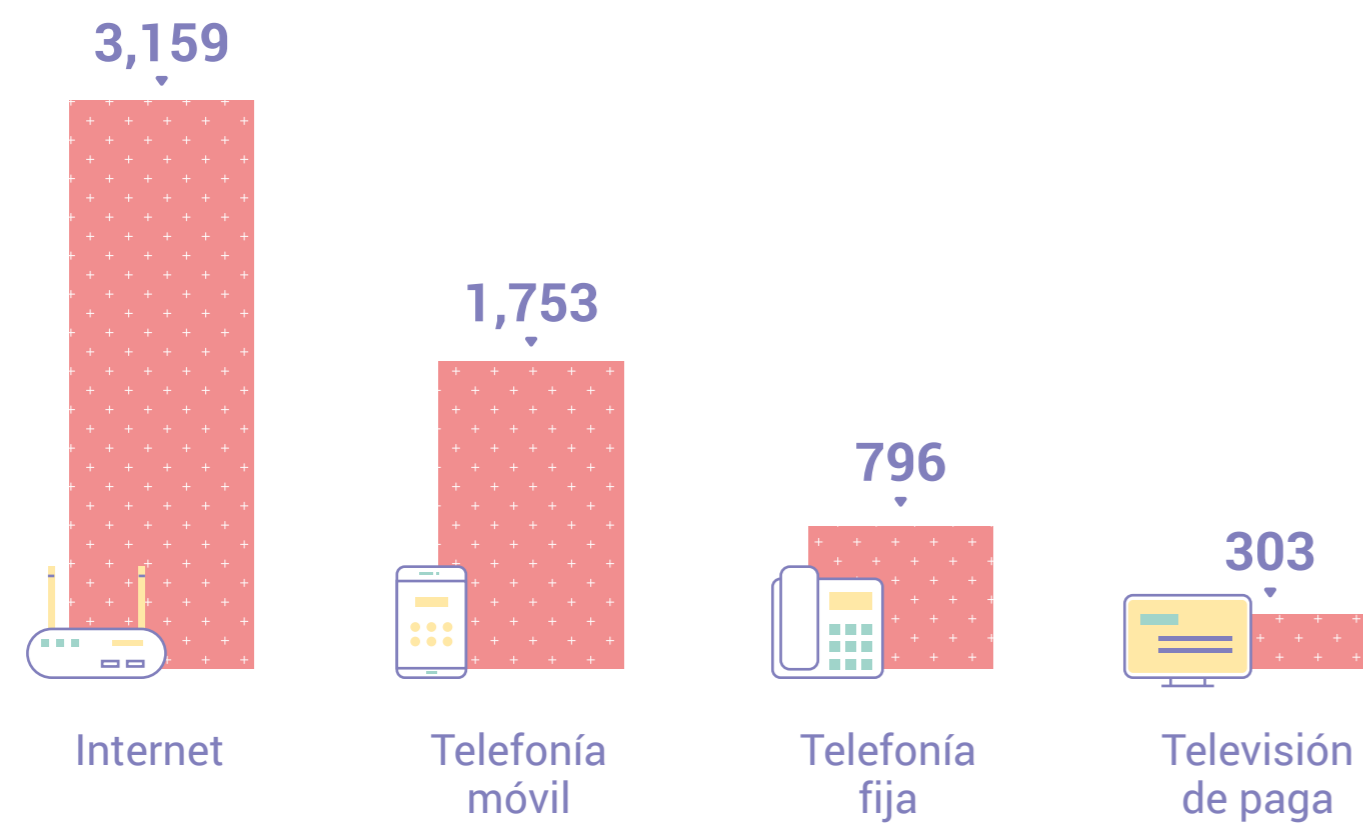
1  
2  
3  
4  
5  
6  
7  
8  
9  
10  
9

## HALLAZGOS

- La problemática más reportada por los usuarios corresponde a fallas con su servicio, misma que representa el 54.0% 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 41.5%

## 4. Servicios reportados.

▸ Gráfico 6



### HALLAZGOS

- El servicio más reportado durante el trimestre fue el internet, que concentra el 52.6% del total de las inconformidades recibidas.
- La televisión de paga, fue el servicio con menor número de inconformidades recibidas, representando el 5.0% del total.

## 5. Estatus de inconformidades.

▸ Gráfico 7



### HALLAZGOS

- El 80.4% de las inconformidades ingresadas en el periodo reportado fueron atendidas.
- El 9.1% de los casos se encuentran en proceso de atención.
- El restante 10.5% contempla folios cancelados por duplicidad o a solicitud de los interesados, así como los casos desecharlos por falta de seguimiento de las personas interesadas.

## 6. Inconformidades por empresa.

► Tabla 3

Empresa	Inconformidades
Telmex	2,059
Megacable	964
Totalplay	687
Telcel	601
AT&T	419
Movistar	408
Izzi	387
Bait	153
Sky	31
Totalplay Empresarial	31
Telnor	25
Dish	25
Diri	22
Newww	17
Blue Telecom	17
CFE Telecomunicaciones e Internet para Todos	14
Virgin Mobile	12
Mimóvil	11
Yo Mobile	10
Telmov	8
Oxio Mobile	8
Bromovil	7
Eni Networks	5
Axios Mobile	4
Netwey	4
Ultravisión	3
Flash Mobile	3
Startv	3
Alestra	3
Terared	3
Metrocel	3
Oui	3
Señal Interactiva	3
Cirion Technologies México	2
Starlink Satellite	2

Empresa	Inconformidades
Mobig	2
Comúnicalo	2
Megamobile	2
Ocean Móvil	2
Linktec	2
Ont Networks	1
Unet Telecom	1
Freedompop	1
Quadsys	1
Weex	1
Red Blakk	1
Red Potencia	1
Mio	1
Rincel	1
Viasat	1
Inxel	1
Cosmocable	1
Beneleit Móvil	1
Marcatel	1
Live Telecom	1
Comunicación B15	1
Gurucomm	1
4 Play Telecom	1
Hughes México	1
Talktel	1
Valor Telecom	1
Alma.Tel	1
IENTC	1
Telecable de Hidalgo	1
Wimo	1
Televisión por Cable de Tepa	1
Nemi	1
Lantointernet	1
Ser Tec- Int	1
<b>Atención al Usuario IFT</b>	<b>15</b>

## 6.1 | Empresas y estados de la República

► Tabla 4

Querétaro	
Megacable	265
Telmex	64
AT&T	20
Telcel	17
Totalplay	14
Movistar	13
Bait	8
Izzi	5
Eni Networks	4
Blue Telecom	4
Dish	2
Lantointernet	1
Totalplay Empresarial	1
Diri	1
Wizz	1
Newww	1
Sky	1
Atención al Usuario IFT	1
Mobig	1

► Tabla 5

Ciudad de México	
Telmex	396
Totalplay	147
Telcel	135
Izzi	105
Movistar	76
AT&T	77
Bait	32
Megacable	26
Totalplay Empresarial	13
Bromóvil	5
Dish	5
Blue Telecom	4
Virgin Mobile	4
Sky	4
Oxio Mobile	4
Metrocel	3
Newww	3
Diri	3
Flash Mobile	1
Nemi	1
Alestra	1
Yo Mobile	1
Red Potencia	1
Red Blakk	1
Mobig	1
Inxel	1

▶ Tabla 6

Jalisco	
Megacable	189
Telmex	176
Totalplay	84
Telcel	42
AT&T	39
Movistar	25
Izzi	20
Bait	7
Dish	3
Mimóvil	3
Blue Telecom	2
Sky	2
Ultravisión	1
CFE Telecomunicaciones e Internet para Todos	1
Virgin Mobile	1
Yo Mobile	1
Totalplay Empresarial	1
Alma.Tel	1
Newww	1
Televisión por Cable de Tepa	1
Alestra	1
Diri	1
Starlink Satellite	1



## HALLAZGOS

- Los usuarios ingresaron inconformidades por problemáticas con sus servicios de telecomunicaciones contra 69 empresas. Además, 15 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 91.9% de los casos ingresados.
- Para los tres estados que cuentan con mayor número de inconformidades, respecto de 100,000 habitantes, Megacable es la empresa con mayor número de reportes en los estados de Querétaro y Jalisco, mientras que Telmex, recibió más inconformidades en la Ciudad de México.



## 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

9

10

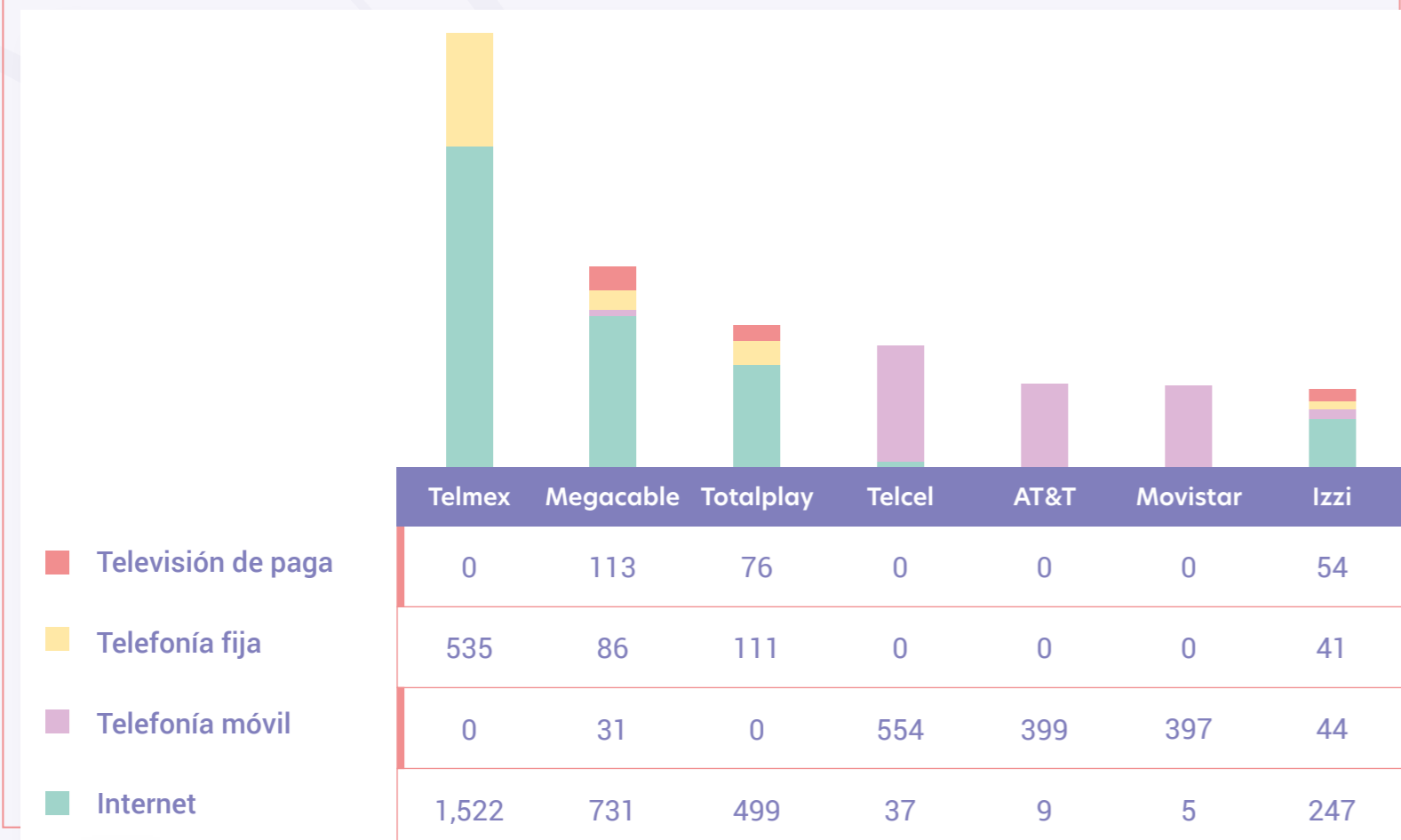
14

## HALLAZGOS

- La problemática por fallas en el servicio es la que más reportaron los usuarios para las empresas señaladas, representando el 55.1% del total de casos ingresados.
- La empresa Telcel tiene más reportes por “cargos, saldos y bonificaciones”, que por “fallas en el servicio”.
- Respecto de problemáticas por “contrataciones”, Totalplay es la empresa con mayor número de reportes.

## 6.2.2 Empresas y servicio.

► Gráfico 9

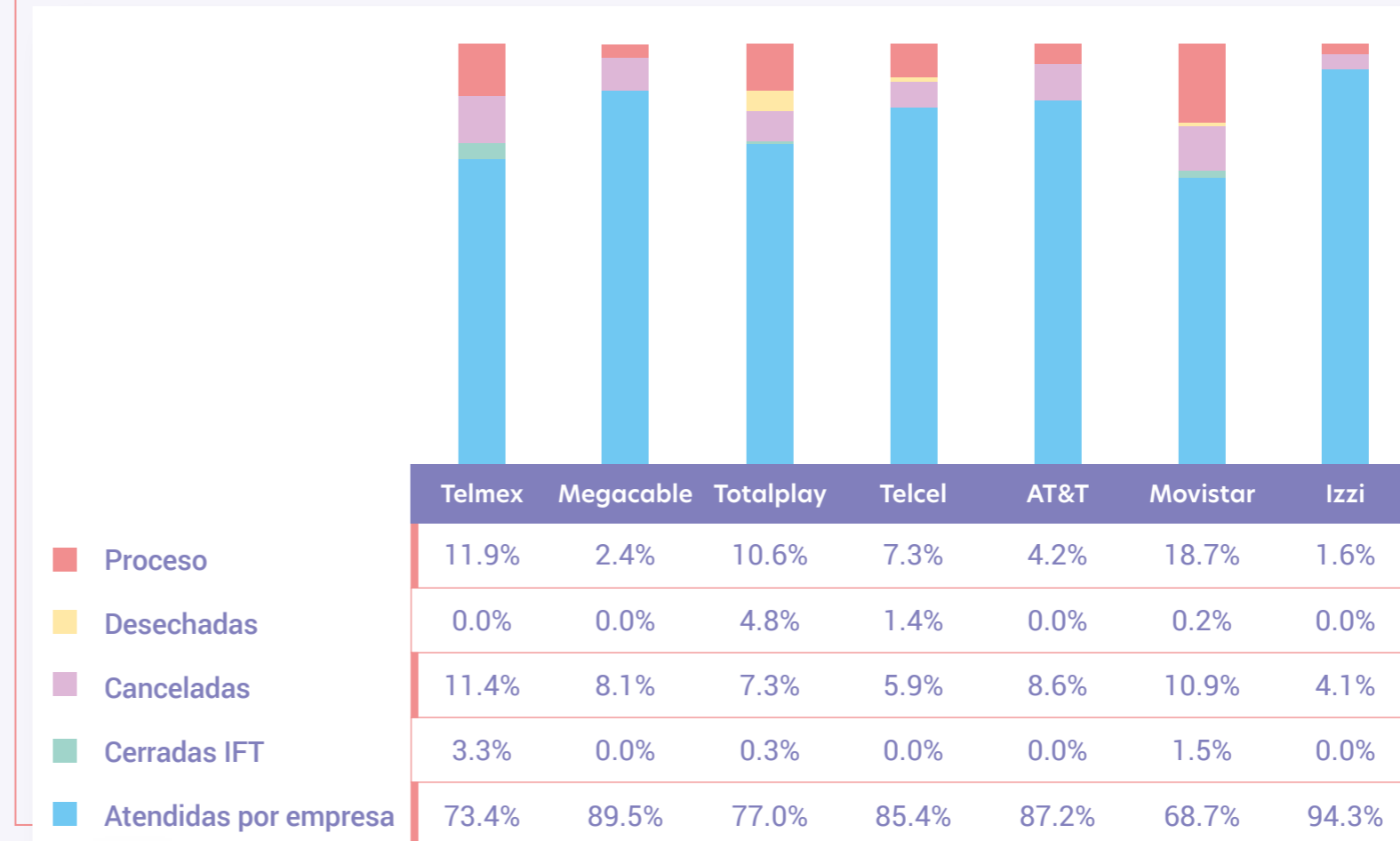


### HALLAZGOS

- 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, siendo Megacable, la empresa con mayor número de casos.

## 6.2.3 Empresas y estatus.

► Gráfico 10

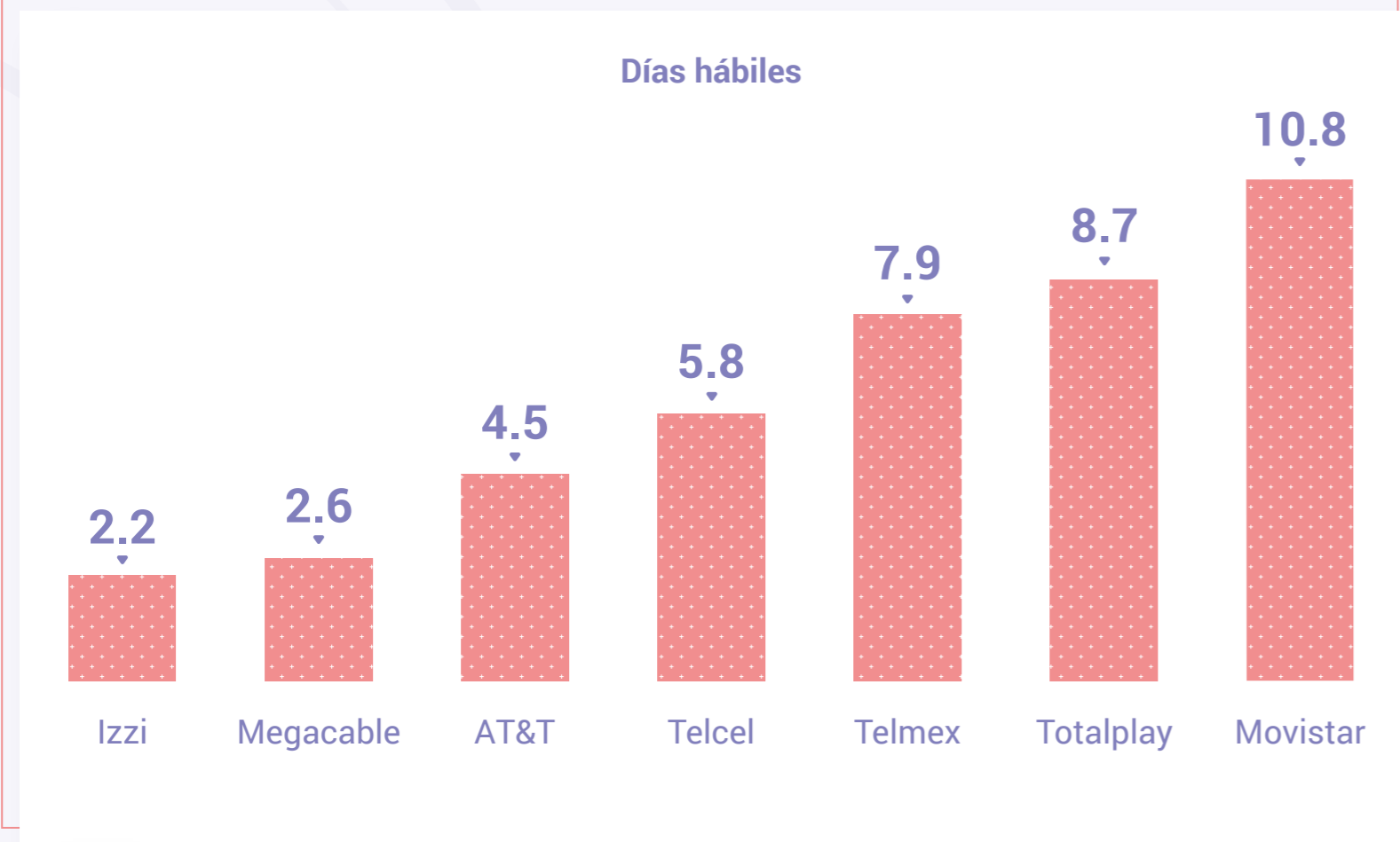


### HALLAZGOS

- La empresa que dio atención a un mayor porcentaje de inconformidades fue Izzi, con 94.3%, seguida de Megacable con el 89.5%.
- Movistar es el operador que atendió el menor porcentaje de folios en el periodo reportado, con el 68.7%
- La empresa Movistar tiene el mayor porcentaje de inconformidades en proceso (18.7%) e Izzi el menor (1.6%)

### 6.2.4 Empresas y tiempo de atención.

► Gráfico 11



## HALLAZGOS

- La empresa que dio respuesta en el menor tiempo promedio, fue Izzi, con 2.2 días hábiles.
- Movistar fue la empresa que tardó más en responder, con 10.8 días hábiles, en promedio.

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

Telmex	Servicio	Inconformidades	Líneas o suscriptores	Inconformidades por 100,000 líneas o suscriptores
	Telefonía fija	535	9,801,796	5.46
Internet	1,522	9,677,372	15.73	

Megacable	Servicio	Inconformidades	Líneas o suscriptores	Inconformidades por 100,000 líneas o suscriptores
	Telefonía fija	86	3,578,587	2.40
	Internet	731	4,036,742	18.11
	Tv de paga	113	3,531,440	3.20
Telefonía móvil	31	376,849	8.23	

Telcel	Servicio	Inconformidades	Líneas o suscriptores	Inconformidades por 100,000 líneas o suscriptores
	Telefonía móvil	554	82,069,182	0.68
Internet	37	78,358,591	0.05	

Izzi	Servicio	Inconformidades	Líneas o suscriptores	Inconformidades por 100,000 líneas o suscriptores
	Telefonía fija	41	4,994,207	0.82
	Internet	247	6,028,629	4.10
	Tv de paga	54	4,398,858	1.23
Telefonía móvil	44	Sin dato	Sin dato	

Totalplay	Servicio	Inconformidades	Líneas o suscriptores	Inconformidades por 100,000 líneas o suscriptores
	Telefonía fija	111	4,780,966	2.32
	Internet	499	4,440,295	11.24
Tv de paga	76	2,567,976	2.96	



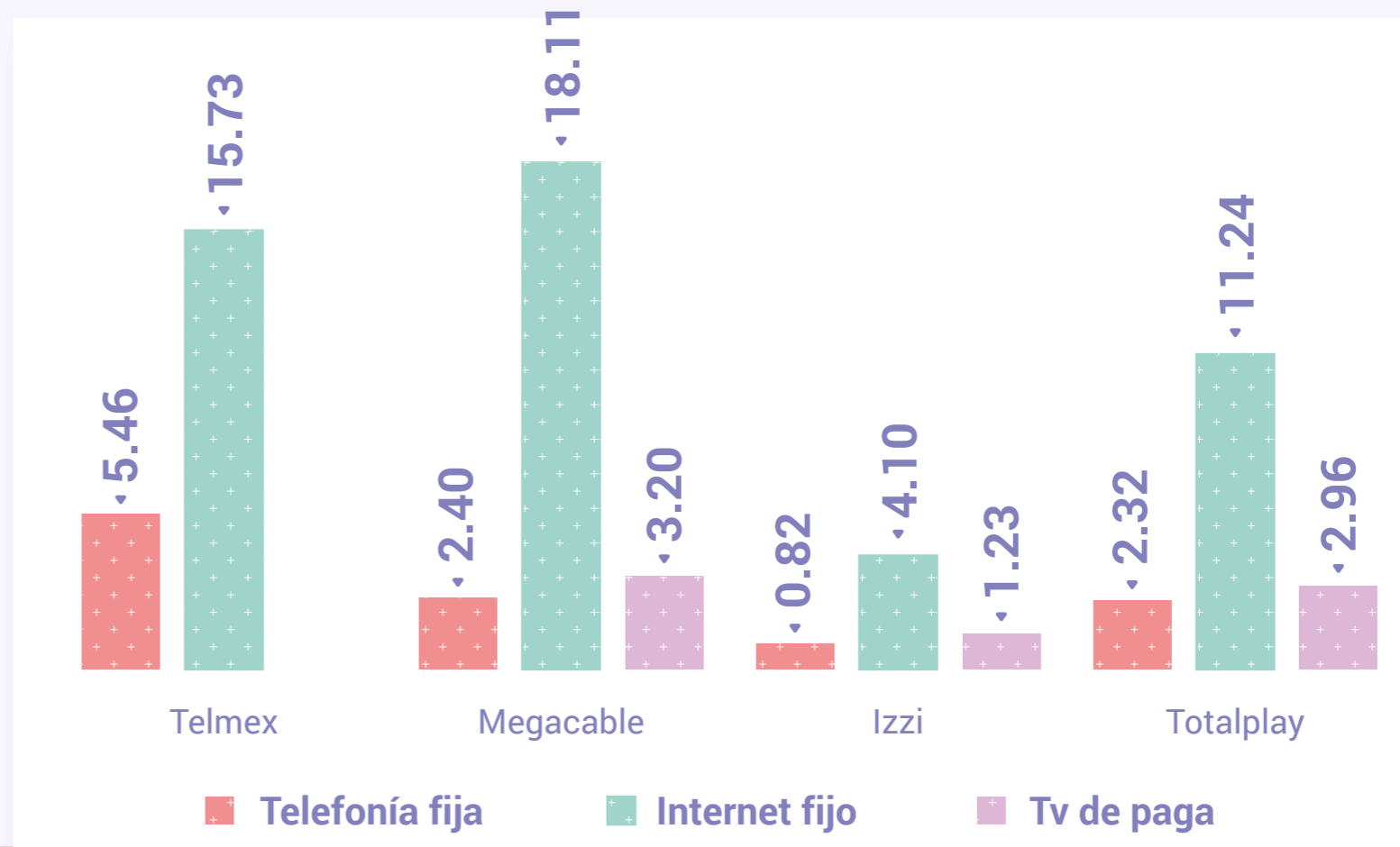
AT&T	Servicio	Inconformidades	Líneas o suscriptores	Inconformidades por 100,000 líneas o suscriptores
	Telefonía móvil	399	21,179,038	1.88
Internet	9	20,586,603	0.04	

Movistar	Servicio	Inconformidades	Líneas o suscriptores	Inconformidades por 100,000 líneas o suscriptores
	Telefonía móvil	397	21,969,423	1.81
Internet	5	9,804,687	0.05	

► Gráfico 12



► Gráfico 13



## HALLAZGOS

- Para el servicio de telefonía móvil, la empresa Megacable recibió un mayor número de inconformidades, respecto de 100,000 líneas, seguida de AT&T.
- Para internet móvil, las empresas Telcel y Movistar 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

9

10

17

## 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	107	0	26	13	0
	73.3%	0.0	17.8%	8.9%	0.0
Sky	0	31	0	0	0
	0.0	100.0%	0.0	0.0	0.0
Totalplay Empresarial	16	0	5	4	6
	51.6%	0.0	16.1%	12.9%	19.4%
Telnor	23	0	2	0	0
	92.0%	0.0	8.0%	0.0	0.0
Dish	18	0	2	2	3
	72.0%	0.0	8.0%	8.0%	12.0%
Diri	16	0	0	6	0
	72.7%	0.0	0.0	27.3%	0.0
Newww	11	0	2	2	2
	64.7%	0.0	11.8%	11.8%	11.8%
Blue Telecom	0	15	1	1	0
	0.0	88.2%	5.9%	5.9%	0.0
CFE Telecomunicaciones e Internet para Todos	3	0	10	1	0
	21.4%	0.0	71.4%	7.1%	0.0
Virgin Mobile	8	0	0	2	2
	66.7%	0.0	0.0	16.7%	16.7%
Mimóvil	3	2	0	6	0
	27.3%	18.2%	0.0	54.5%	0.0
Yo Mobile	2	0	1	3	3
	22.2%	0.0	11.1%	33.3%	33.3%
Telmov	2	2	3	1	0
	25.0%	25.0%	37.5%	12.5%	0.0
Oxio Mobile	5	0	1	2	0
	62.5%	0.0	12.5%	25.0%	0.0
Bromovil	2	0	2	3	0
	28.6%	0.0	28.6%	42.9%	0.0

► Tabla 8

Empresa	Atendidas por empresa	Cerradas IFT	Canceladas	Proceso	Desechadas
Eni Networks	3	0	1	1	0
	60.0%	0.0	20.0%	20.0%	0.0
Axios Mobile	1	0	2	1	0
	25.0%	0.0	50.0%	25.0%	0.0
Netwey	0	0	2	1	1
	0.0	0.0	50.0%	25.0%	25.0%
Ultravisión	2	0	0	0	0
	100.0%	0.0	0.0	0.0	0.0
Flash Mobile	2	0	0	0	1
	66.7%	0.0	0.0	0.0	33.3%
Startv	2	0	0	1	0
	66.7%	0.0	0.0	33.3%	0.0
Alestra	1	0	0	0	2
	33.3%	0.0	0.0	0.0	66.7%
Terared	1	0	0	2	0
	33.3%	0.0	0.0	66.7%	0.0
Metrocel	0	0	1	2	0
	0.0	0.0	33.3%	66.7%	0.0
Oui	1	0	1	0	1
	33.3%	0.0	33.3%	0.0	33.3%
Señal Interactiva	1	0	1	1	0
	33.3%	0.0	33.3%	33.3%	0.0
Cirion Technologies México	1	0	1	0	0
	50.0%	0.0	50.0%	0.0	0.0
Starlink Satellite	1	1	0	0	0
	50.0%	50.0%	0.0	0.0	0.0
Mobig	1	0	1	0	0
	50.0%	0.0	50.0%	0.0	0.0
Comunicalo	2	0	0	0	0
	100.0%	0.0	0.0	0.0	0.0
Megamobile	0	0	2	0	0
	0.0	0.0	100.0%	0.0	0.0
Ocean Móvil	0	0	0	2	0
	0.0	0.0	0.0	100.0%	0.0

▶ Tabla 8

Empresa	Atendidas por empresa	Cerradas IFT	Canceladas	Proceso	Desechadas
Linktec	2 100.0%	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
Ont Networks	1 100.0%	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
Unet Telecom	1 100.0%	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
Freedompop	1 100.0%	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
Quadsys	1 100.0%	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
Weex	1 100.0%	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
Red Blakk	0 0.0	1 100.0%	0 0.0	0 0.0	0 0.0
Red Potencia	1 100.0%	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
Mio	1 100.0%	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
Rincel	1 100.0%	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
Viasat	1 100.0%	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
Inxel	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 100.0%	0 0.0
Cosmocable	1 100.0%	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
Beneleit Móvil	1 100.0%	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
Marcatel	1 100.0%	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
Live Telecom	1 100.0%	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
Comunicación B15	0 0.0	0 0.0	1 100.0%	0 0.0	0 0.0

▶ Tabla 8

Empresa	Atendidas por empresa	Cerradas IFT	Canceladas	Proceso	Desechadas
Gurucomm	1 100.0%	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
4 Play Telecom	0 0.0	0 0.0	1 100.0%	0 0.0	0 0.0
Hughes México	1 100.0%	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
Talktel	0 0.0	0 0.0	1 100.0%	0 0.0	0 0.0
Valor Telecom	1 100.0%	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
Alma.Tel	1 100.0%	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
IENTC	1 100.0%	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
Telecable de Hidalgo	1 100.0%	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
Wimo	1 100.0%	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
Televisión por Cable de Tepa	1 100.0%	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
Nemi	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 100.0%	0 0.0
Lantointernet	1 100.0%	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
Ser Tec- Int	0 0.0	0 0.0	1 100.0%	0 0.0	0 0.0

## HALLAZGOS

- Se turnaron 462 casos a empresas con menor número de inconformidades, donde el 56.1% (259) de casos fueron atendidos, el 11.3% (52) fueron cerrados por el IFT y el 12.8% (59) se encuentran en proceso de atención. El restante 19.9% (92) son casos cancelados o desechados.

## 7. Profeco

### 7.1 | Inconformidades con asesoría de la Profeco

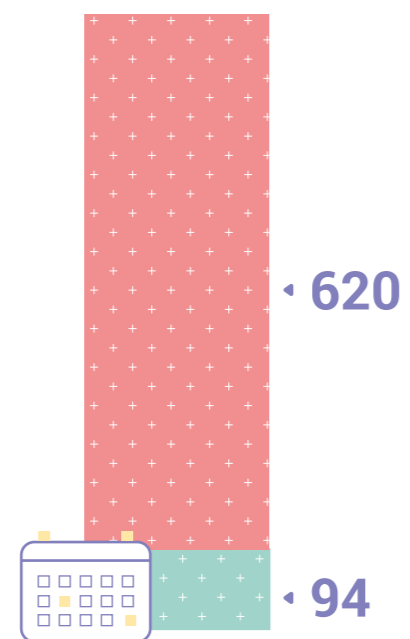


## HALLAZGOS

- En el periodo reportado, la Profeco dio asesoría a 5,778 folios.
- El 54.1% de los casos asesorados corresponden a fallas en el servicio.

## 7.2 | Total de inconformidades canalizadas a Profeco.

▶ Gráfico 15



■ En el periodo    ■ Fuera del periodo

## HALLAZGOS

- De los 4,831 casos terminados en el periodo, el 12.8% (620) fueron canalizados a Profeco por las personas usuarias.
- 94 personas usuarias que ingresaron sus casos antes del mes de julio (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	222	30	252
Telcel	116	17	133
Megacable	80	5	85
Movistar	33	21	54
Izzi	40	0	40
AT&T	33	5	38
Totalplay	34	4	38
Bait	18	2	20
Sky	14	1	15
Blue Telecom	5	1	6
Dish	4	2	6
Diri	3	1	4
Mimóvil	3	1	4
Señal Interactiva	1	1	2
Starlink Satellite	2	0	2
Axtel	0	1	1
CFE Telecomunicaciones e Internet para Todos	1	0	1
Cirion Technologies México	1	0	1
Comúnalo	1	0	1
Flash Mobile	1	0	1
IENTC	1	0	1
Live Telecom	1	0	1
Marcatel	1	0	1
Nemi	0	1	1
Netwey	0	1	1
Newww	1	0	1
Startv	1	0	1
Totalplay Empresarial	1	0	1
Valor Telecom	1	0	1
Yo Mobile	1	0	1

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

► Tabla 10

Empresa	En el periodo	Folios atendidos por la empresa	Porcentaje canalizado a Profeco
Starlink Satellite	2	1	200.0%
Cirion Technologies México	1	1	100.0%
IENTC	1	1	100.0%
Live Telecom	1	1	100.0%
Marcatel	1	1	100.0%
Mimóvil	3	3	100.0%
Señal Interactiva	1	1	100.0%
Valor Telecom	1	1	100.0%
Comunícalo	1	2	50.0%
Flash Mobile	1	2	50.0%
Startv	1	2	50.0%
Yo Mobile	1	2	50.0%
CFE Telecomunicaciones e Internet para Todos	1	3	33.3%
Telcel	116	505	23.0%
Dish	4	18	22.2%
Diri	3	16	18.8%
Bait	18	107	16.8%
Telmex	222	1511	14.7%
Movistar	33	276	12.0%
Izzi	40	364	11.0%
Megacable	80	860	9.3%
AT&T	33	356	9.3%
Newww	1	11	9.1%
Totalplay	34	528	6.4%
Totalplay Empresarial	1	16	6.3%
Blue Telecom	5	0	Sin folios atendidos
Sky	14	0	Sin folios atendidos

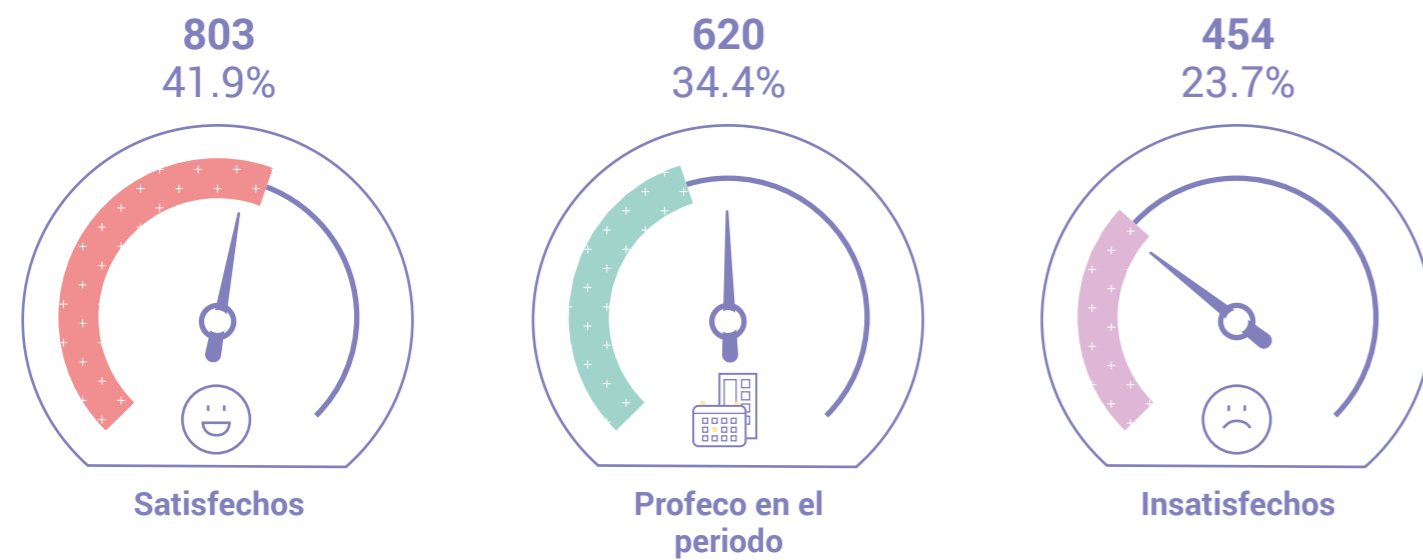


### HALLAZGOS

- 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 14.7% de casos remitidos a la Procuraduría.
- Las empresas que no atendieron folios en el periodo reportado fueron Blue Telecom y Sky.
- Respecto de la empresa Starlink Satellite, de acuerdo con la información de la tabla 8, ésta atendió 1 caso, mientras que el IFT cerró 1 folio. Ambos casos fueron canalizados a la Profeco, por parte de las personas usuarias.

## 8. Satisfacción del usuario

▶ Gráfico 16



### HALLAZGOS

- 1,877 usuarios otorgaron una calificación a la atención brindada por la empresa, lo que representa el 38.9% del total de casos atendidos (4,831)
- El 42.8% de las personas que calificaron la atención, indicaron estar satisfechos con la atención dada; el 33.0% remitió su caso a Profeco y; el 24.2% indicó no estar conforme.

## 8.1 Calificación del usuario, por empresa.

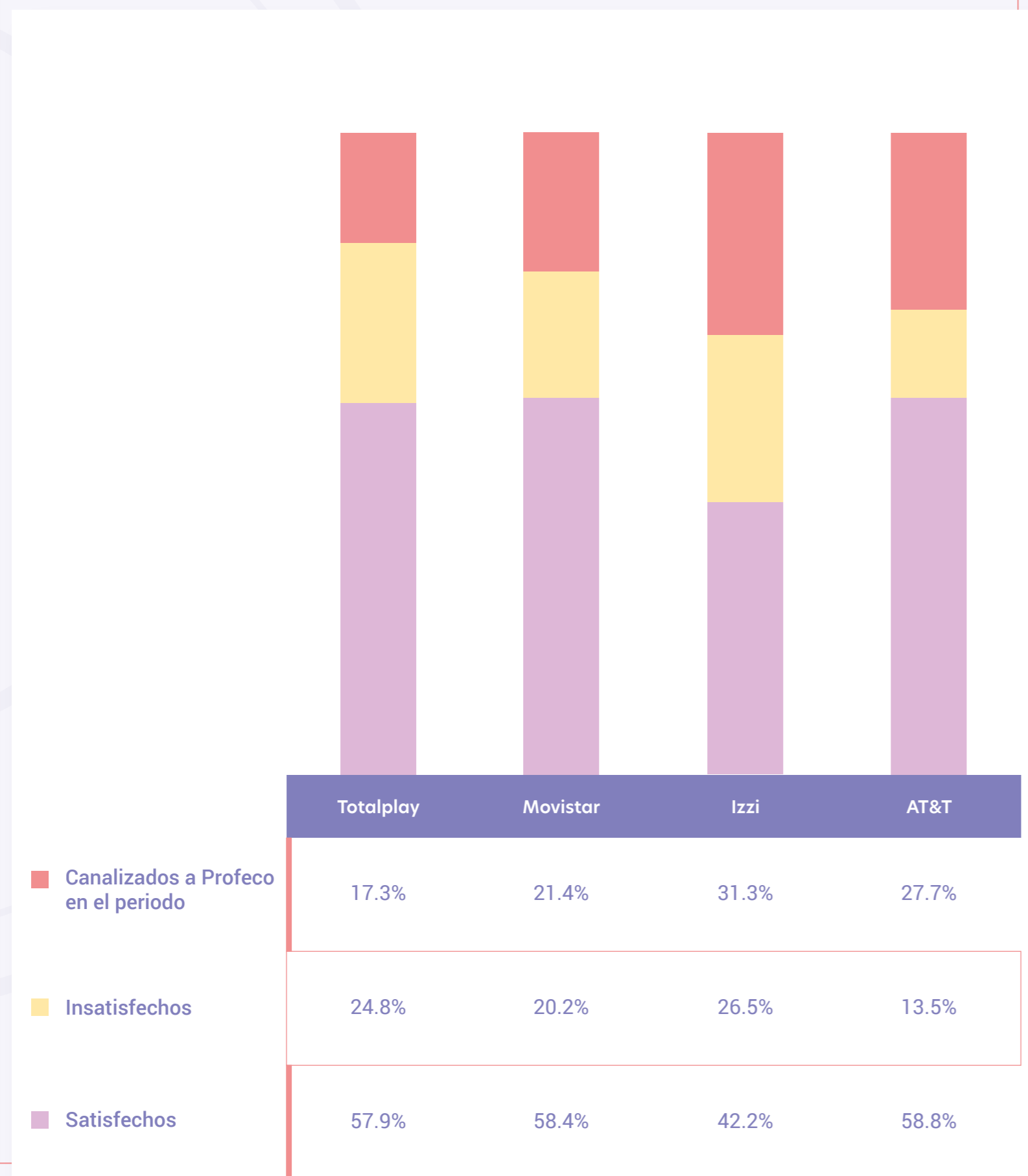
### 8.1.1 Empresas con más de 200 folios calificados.

▶ 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



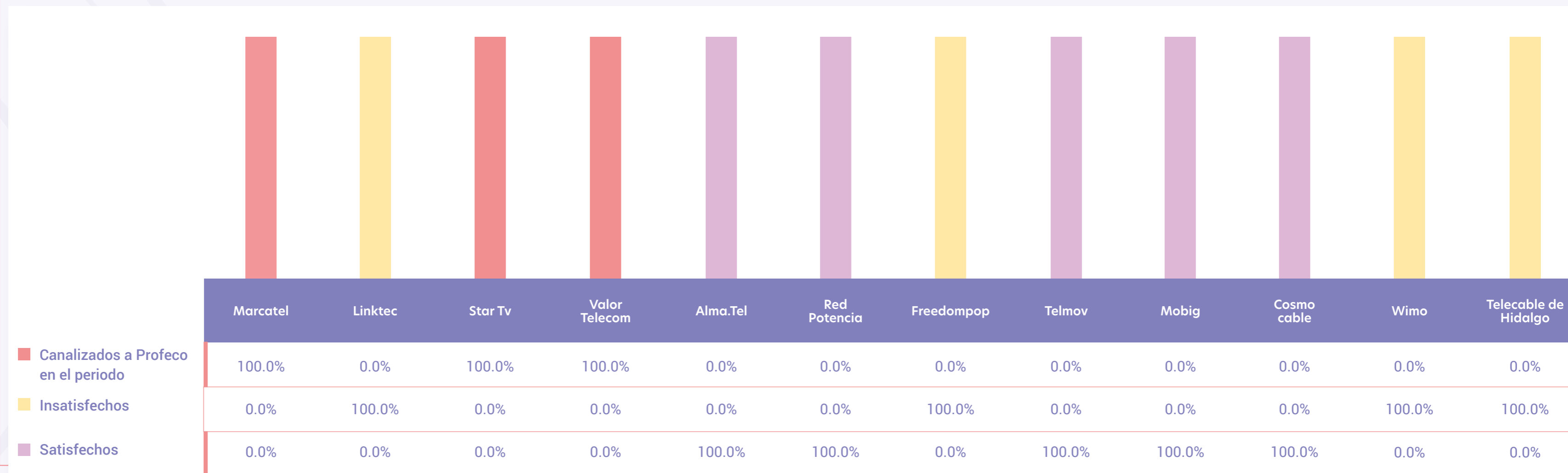


8.1.4 Empresas con menos de 5 folios calificados

▶ Gráfico 20 A



▶ Gráfico 20 B

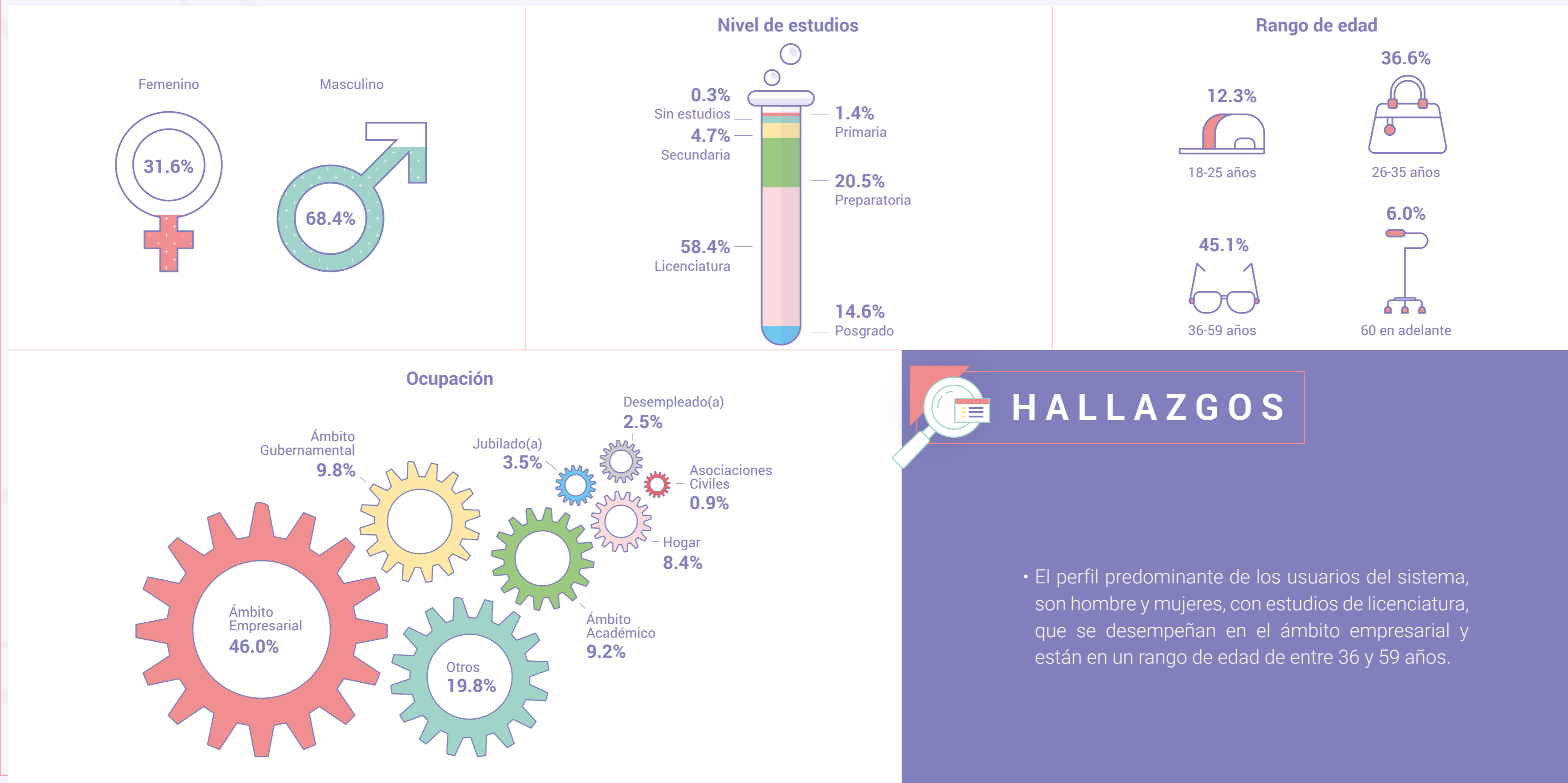


## HALLAZGOS

- 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 AT&T informaron un porcentaje de satisfacción del 58.8%, 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 Virgin Mobile.

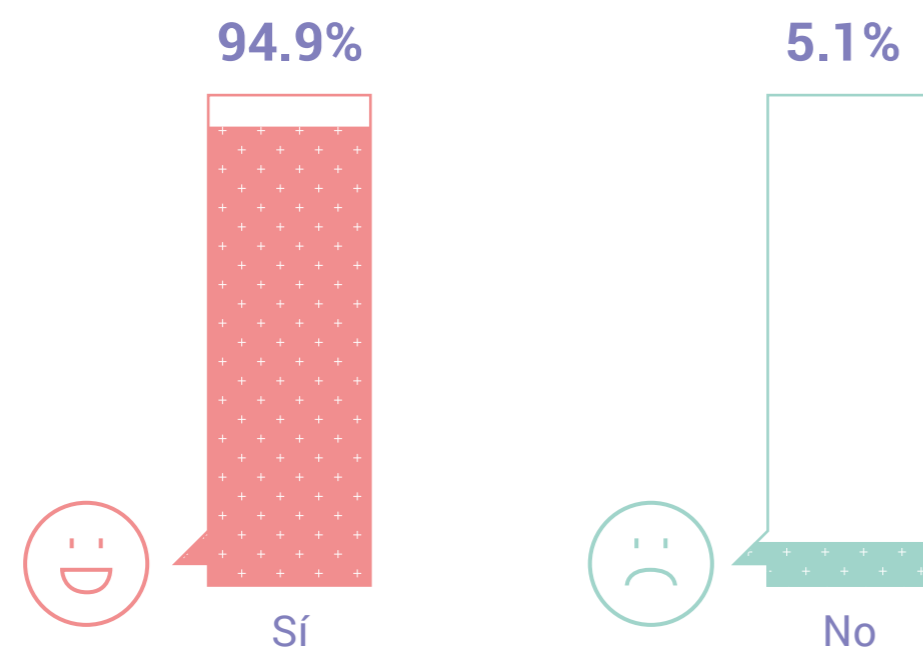
## 8.2 Perfil del usuario

Gráfico 21



### 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	Canceladas	Desechadas	Profeco	Proceso
Telmex	142	4	0	48	0
Totalplay	33	2	31	12	1
Movistar	39	1	0	39	0
Telcel	25	1	3	14	0
Megacable	17	1	0	4	0
At&T	16	3	1	2	0
Bait	8	2	0	2	0
Totalplay Empresarial	4	0	2	0	0
Dish	0	0	3	2	0
Yo Mobile	0	0	2	2	0
Newww	4	0	0	0	0
Cfe Telecomunicaciones E Internet Para Todos	3	1	0	0	0
Atención Al Usuario Ift	1	0	0	2	0
Mimovil	1	0	0	1	0
Startv	2	0	0	0	0
Virgin Mobile	0	0	1	1	0
Diri	2	0	0	0	0
Nemi	3	0	0	0	0
Izzi	2	0	0	0	0
Starlink Satellite	0	0	1	1	0
Oxio Mobile	0	0	0	1	0
Eja Telecomm, S. De R.L.	1	0	0	0	0
Orange My Mobile	0	0	0	1	0
Netwey	0	0	0	1	0
Blue Telecom	1	0	0	0	0
Axios Mobile	0	0	0	1	0

▶ Tabla 11

Proveedor	Atendidas por empresa	Canceladas	Desechadas	Profeco	Proceso
Sky	0	0	0	1	0
Hughes México	1	0	0	0	0
Bromovil	0	0	0	1	0
Axtel	1	0	0	0	0
Cablevision Red	0	0	0	1	0
Yobi	1	0	0	0	0
Mover-T Movil	0	0	0	0	1



## HALLAZGOS

- 443 de los casos que quedaron en proceso de atención en el trimestre anterior, fueron atendidos por las empresas.
- 44 casos se desecharon por falta de seguimiento de los usuarios y 15 se cancelaron por duplicidad.
- La empresa Totalplay mantiene un caso en atención, lo que representa el 0.2%

## 10. Reconocimiento a las buenas prácticas de la industria 2023.

A fin de incentivar la provisión de mejores servicios para los usuarios y promover una sana competencia entre las empresas del sector, tomando como referencia buenas prácticas similares, tanto nacionales como internacionales, el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) otorgó el Premio a las Buenas Prácticas de la Industria de Telecomunicaciones 2023.

Respecto de la categoría de atención a inconformidades, se tomaron en cuenta seis variables: tiempo de atención, folios calificados como satisfechos, folios calificados como insatisfechos, folios no atendidos (cerrados por el IFT), inconformidades asignadas a Profeco y porcentaje de atención.

Se realizó un análisis de los folios recibidos entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2022. El corte para realizar el análisis de la información se dio el 31 de diciembre de 2022, a las 23:59hrs.

Se contempló a aquellas empresas que recibieron, para atención, 10 folios o más, tanto para servicios fijos como móviles.

Para esta edición, los ganadores fueron:

Servicios móviles: Movistar y Yobi

Servicios fijos: Telnor

El reconocimiento fue entregado el 22 de septiembre de 2023 y toda la información puede ser consultada en <https://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/reconocimiento-las-buenas-practicas-de-la-industria-de-telecomunicaciones-2023>

# Metodología

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

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

Suma total de informidades del segundo trimestre 2023 y el tercer 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 junio, julio y septiembre de los años 2022 y 2023.

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

9

10

30

- “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 43 casos ingresados por “portabilidad no consentida”, lo que representa el .7% 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 15 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.

(Suma de los días totales de atención / Total de inconformidades atendidas)

Días de atención: DIAS.LAB(fecha inicial,fecha final)

**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:

$$NQ_{o,t} = ((\sum N_{o,t}) / (L_{o,t})) * 100,000$$

Donde  $NQ_{o,t}$  se refiere al número de inconformidades por cada 100,000 líneas por operador  $o$ ;  $\sum N_{o,t}$  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: 11 de octubre de 2023.

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

31

Mes de actualización de datos en BIT:

Telefonía fija, telefonía móvil, banda ancha móvil, banda ancha fija y televisión de paga: marzo de 2023.

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 15 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 15 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 contabilizan 2 casos atendidos por el IFT; 1 fuera del periodo y 1 en el periodo reportado.

**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.

La fórmula utilizada es:

$(\text{Folios canalizados a Profeco en el periodo} \times 100) / \text{Folios atendidos por la empresa en el periodo}$ .

**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.

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

32



- “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.

No se contabiliza 1 folio que fue atendidos por el IFT.

### 10. Reconocimiento a las buenas prácticas de la industria 2023.

Para el cálculo de los puntos se tomó en cuenta lo siguiente:

Variables	Puntos máximos	Asignación	Fórmula del criterio	
Tiempo de atención	20	Entre 0 y 3 días hábiles: 20 Entre 3.1 y 8 días hábiles: 15 Entre 8.1 y 12 días hábiles: 10 Entre 12.1 y 15 días hábiles: 5 Mayor a 15.1 días hábiles: 0	Días de atención/número de folios cerrados por el proveedor.	1
Folios calificados como satisfechos	10	Entre el 90 y 100% de folios atendidos: 10 Entre 80% y 89% de folios atendidos: 8 Entre 60% y 79% de folios atendidos: 6 Entre el 40 y el 59% de folios atendidos: 4 Menos del 39% de folios atendidos: 0	$(\text{Folios satisfechos} \times 100) / (\text{folios satisfechos} + \text{folios insatisfechos})$	2 3
Folios calificados como insatisfechos	15	Menos del 19% calificados como insatisfechos: 15 Entre el 20% y el 39% calificados insatisfechos: 10 Entre el 40 y el 59% calificados insatisfechos: 5 Entre 60% y 79% calificados como insatisfechos: 3 Entre 80% y 100% calificados como insatisfechos: 0	$(\text{Folios insatisfechos} \times 100) / (\text{folios satisfechos} + \text{folios insatisfechos})$	4 5
Folios no atendidos (cerrados por IFT)	15	Entre 0 y 5% de folios cerrados por el IFT: 15 Entre 6% y 10% de folios cerrados por el IFT: 10 Entre 11% y 15% de folios cerrados por el IFT: 5 Más del 16% de folios cerrados por el IFT: 0	$(\text{Folios cerrados por el IFT} \times 100) / \text{Total de folios asignados al proveedor.}$  *Folios asignados al proveedor = folios canalizados al proveedor - (folios cancelados+folios desechados+folios en proceso)	6 7
Inconformidades asignadas a Profeco	20	Entre el 0% y el 5% canalizados a Profeco: 20 Entre el 6% y el 10% calificados a Profeco: 15 Entre 11% y 15% canalizados a Profeco: 10 Entre 16% y 20% canalizados a Profeco: 5 Más del 21% canalizados a Profeco: 0	$(\text{Folios asignados a Profeco} \times 100) / \text{Total de folios asignados al proveedor.}$  *Folios asignados al proveedor = folios canalizados al proveedor - (folios cancelados+folios desechados+folios en proceso)	8
Porcentaje de atención	20	Entre el 90 y 100% de folios atendidos: 20 Entre 80% y 89% de folios atendidos: 15 Entre 60% y 79% de folios atendidos: 10 Entre el 40 y el 59% de folios atendidos: 5 Menos del 39% de folios atendidos: 0	$(\text{Folios cerrados por el proveedor} \times 100) / \text{Total de folios asignados al proveedor.}$  *Folios asignados al proveedor = folios canalizados al proveedor - (folios cancelados+folios desechados+folios en proceso)	9 10
<b>Puntos totales</b>	<b>100</b>			<b>33</b>

# Soy Usuario

**TERCER**  
INFORME ESTADÍSTICO TRIMESTRAL  
**2023**



# 3

## Contáctanos

Teléfono: **800 2000 120**

Correo electrónico: [atencion@ift.org.mx](mailto:atencion@ift.org.mx)

Ingresa a la página de Soy Usuario:

[www.soyusuario.ift.org.mx](http://www.soyusuario.ift.org.mx)

**Descarga la App MI IFT.**

 **ift** INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES



[www.ift.org.mx](http://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](http://www.gob.mx/profeco)

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

Tel: 555625 6700