

Soy Usuario

CUARTO

INFORME ESTADÍSTICO TRIMESTRAL

2023

4

Contenido

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

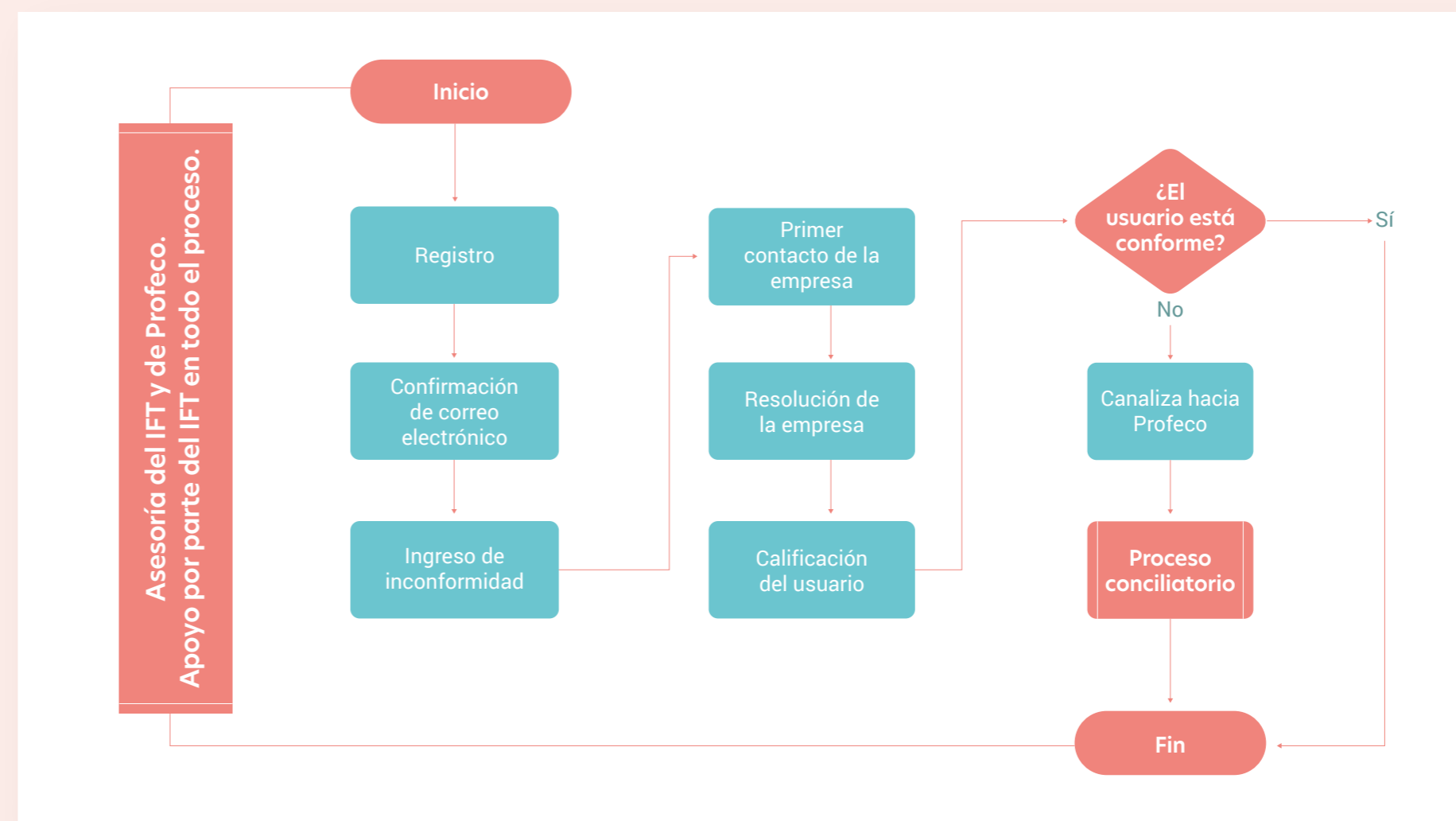
6.3 Empresas con menor número de inconformidades	18	
6.3.1 Empresas y estatus.	18	
7. Profeco	20	1
7.1 Inconformidades con asesoría de la Profeco	20	2
7.2 Total de inconformidades canalizadas a Profeco.	21	3
7.3 Canalizadas a Profeco, por empresa	21	4
7.4 Porcentaje de folios canalizadas a Profeco, por empresa, respecto de folios atendidos.	22	5
8. Satisfacción del usuario	23	6
8.1 Calificación del usuario, por empresa.	23	7
8.1.1 Empresas con más de 200 folios calificados.	23	8
8.1.2 Empresas con calificaciones de entre 100 y 199.	24	9
8.1.3 Empresas con calificaciones de entre 5 y 99	24	8
8.1.4 Empresas con menos de 5 folios calificados	25	9
8.2 Perfil del usuario	26	
8.3 Recomendación del sistema	27	
9. Atención de folios en proceso, trimestre anterior.	27	
Metodología	29	2

Presentación

El informe estadístico que se da a conocer, tiene la finalidad de ofrecer información al público interesado, respecto de la atención que otorgan las empresas a través del sistema Soy Usuario.

El sistema es resultado del Convenio de Colaboración suscrito entre el IFT y la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO o Procuraduría) en el año 2014 y renovado el 20 de septiembre de 2016, el cual tiene como objetivos establecer las bases de colaboración, coordinación y concertación, así como establecer líneas de trabajo conjunto y realizar acciones para asegurar la protección de los derechos e intereses de los consumidores como usuarios de los servicios de telecomunicaciones y; fomentar el intercambio de información que facilite el cumplimiento eficaz de las acciones que, en el ámbito de sus atribuciones y competencias, les corresponda realizar.

El proceso de pre-conciliación que se realiza a través del sistema, se ve reflejado en el siguiente esquema:



1
2
3
4
5
6
7
8
9
3

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 forma clara y se indiquen los hallazgos más sobresalientes, para que las personas usuarias puedan contar con elementos de análisis, sin que ello impida que las puedan reconocer otros cruces e interpretación de la información presentada.

En los numerales del 1 al 5 se observa información general sobre el total de inconformidades recibidas en el periodo y su clasificación. El apartado 6 está destinado a desglosar la atención que dieron las empresas a los folios canalizados; para una mejor comparación, se presentan dos partes: empresas con mayor número de folios y empresas con menor número.

El detalle de la asesoría otorgada por la PROFECO y de los folios que les fueron canalizados, están contenidos en el numeral 7. En el apartado 8 se pueden observar datos respecto de la percepción y calificación de los usuarios a sus folios ingresados; mientras que el 9 da a conocer la atención que dieron las empresas en el trimestre anteriormente reportado.

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

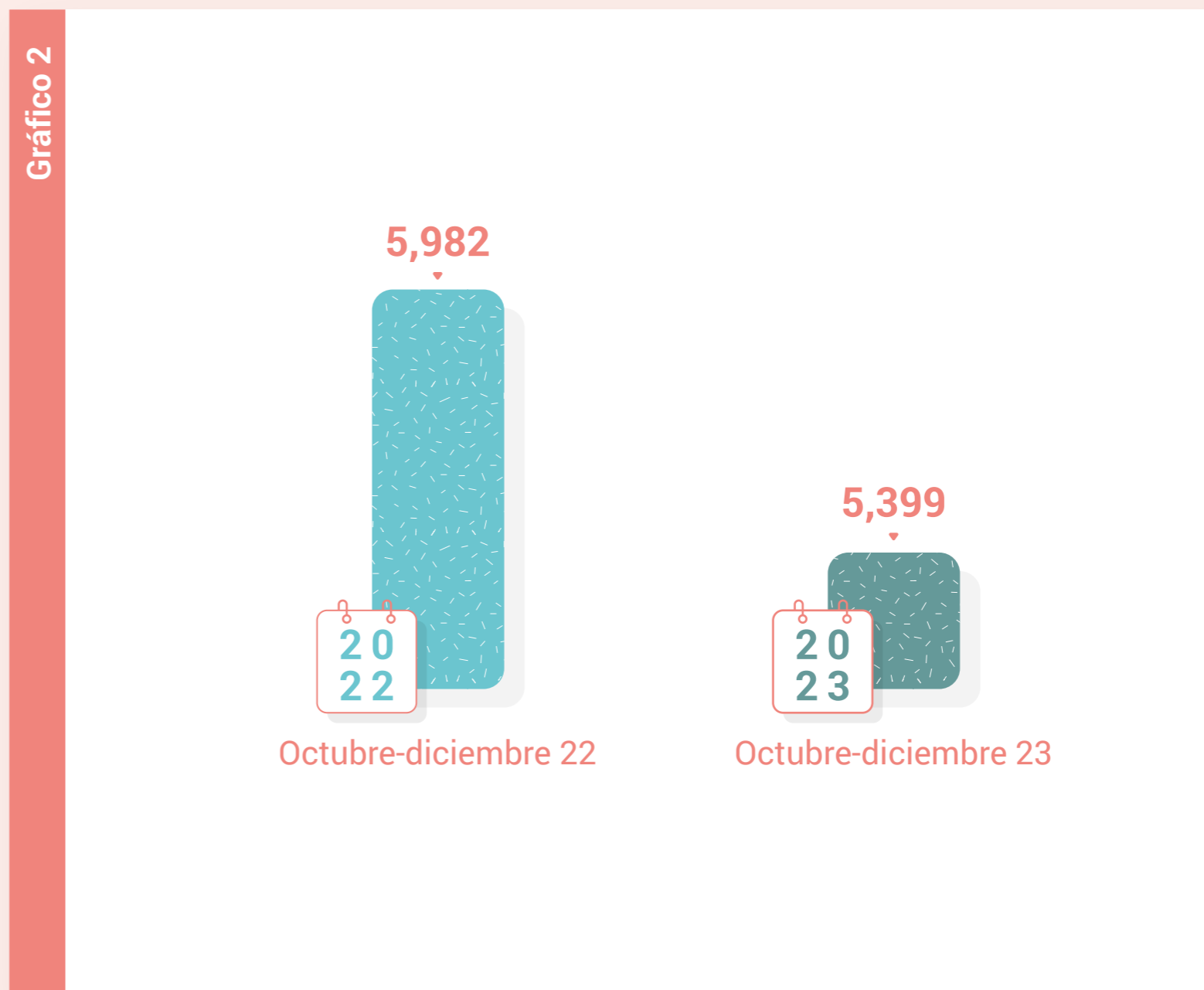
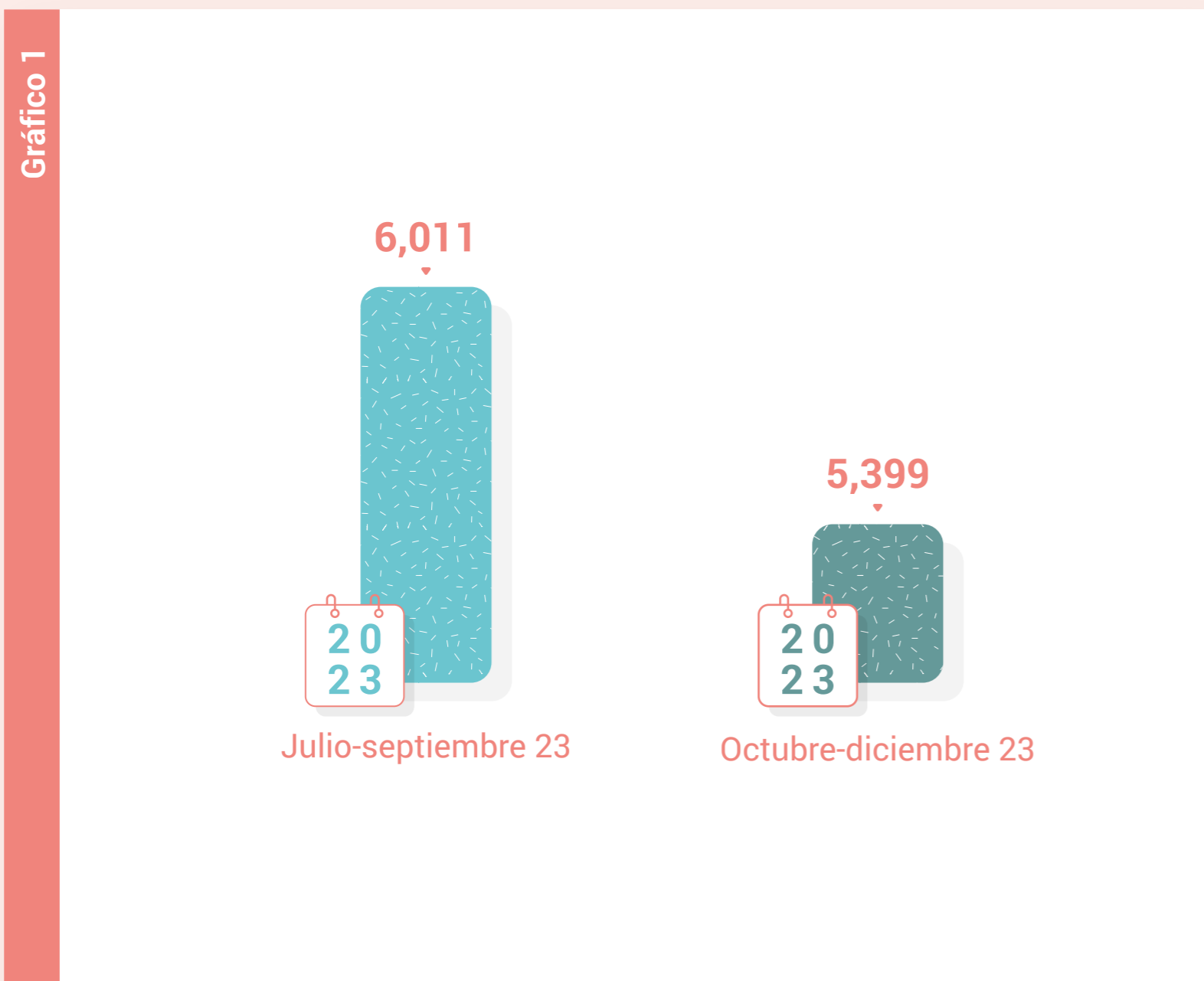
Los usuarios pueden acceder al sistema, directamente en el micrositio www.soyusuario.ift.org.mx o descargando la App “Mi IFT”.



Resultados

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

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



1

2

3

4

5

6

7

8

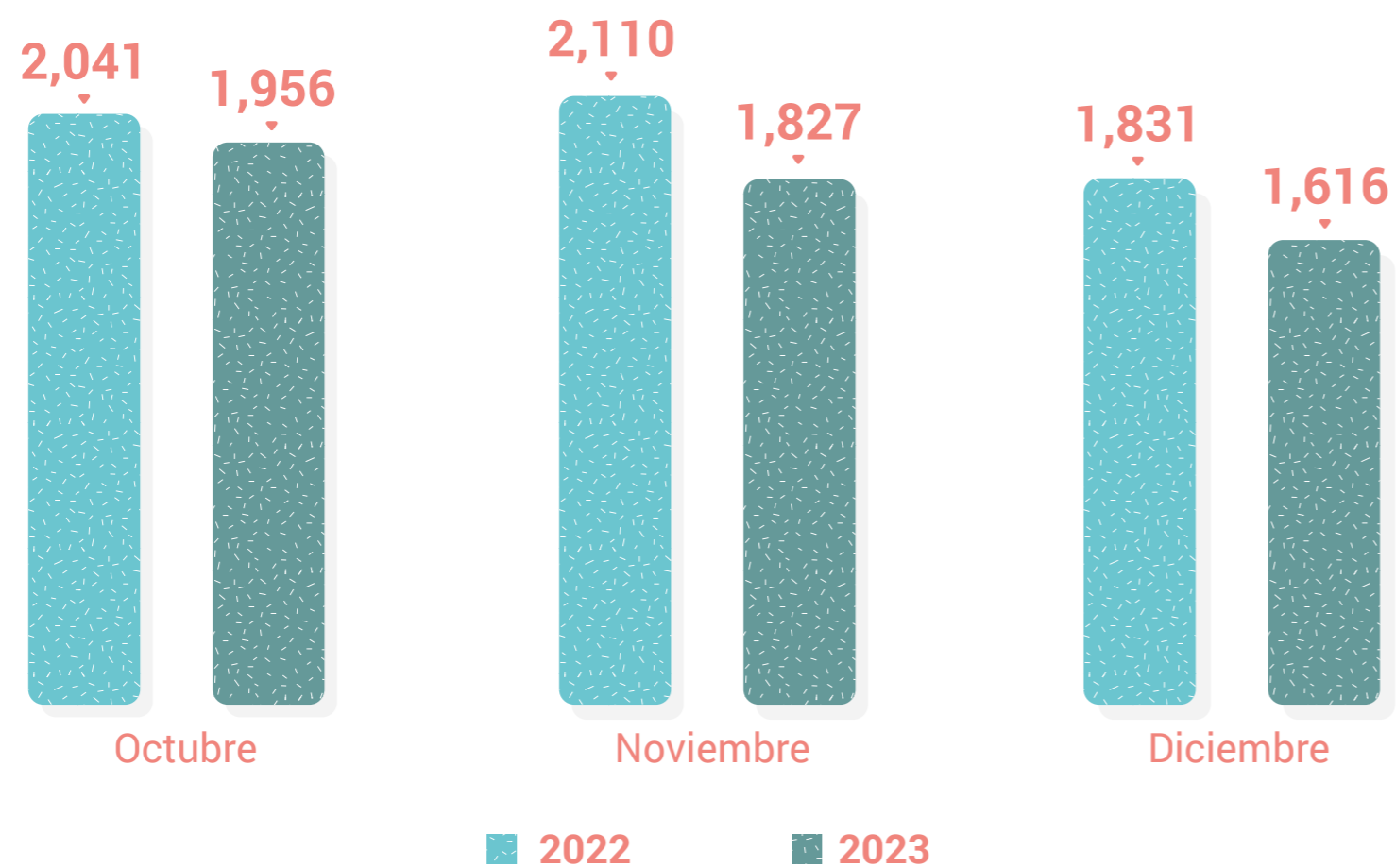
9

5

1.1

Inconformidades, por mes, respecto del año anterior.

Gráfico 3



- Respecto del trimestre anterior, en el periodo que se reporta hubo un decremento del 10.2% en el número de inconformidades recibidas.
- Con relación al cuarto trimestre del año 2022, se identificó una reducción del 9.7% en el número de inconformidades recibidas en el periodo reportado.
- Comparando los datos, por mes, tanto para 2022 como para 2023, diciembre fue el mes en que se recibió un menor número de inconformidades.

HALLAZGOS



2.

Inconformidades por estado.

Tabla 1

Estado	Inconformidades
Ciudad de México	981
Estado de México	955
Jalisco	521
Nuevo León	324
Querétaro	297
Veracruz	252
Guanajuato	209
Puebla	185
Tamaulipas	150
Guerrero	142
Sonora	120
Morelos	101
Michoacán	94
Sinaloa	91
Baja California	89
Coahuila	88
San Luis Potosí	87
Hidalgo	72
Yucatán	69
Chihuahua	66
Chiapas	63
Tabasco	52
Oaxaca	48
Tlaxcala	47
Aguascalientes	44
Nayarit	43
Baja California Sur	43
Colima	41
Quintana Roo	41
Durango	30
Zacatecas	28
Campeche	26

SOY
USUARIO 4

1

2

3

4

5

6

7

8

9

6

2.1 Inconformidades por cada 100,000 pobladores.

Tabla 2

Estado	Inconformidades	Población	Inconformidades por cada 100,000 pobladores
Querétaro	297	2,368,467	12.54
Ciudad de México	981	9,209,944	10.65
Jalisco	521	8,348,151	6.24
Estado de México	955	16,992,418	5.62
Colima	41	731,391	5.61
Nuevo León	324	5,784,442	5.60
Baja California Sur	43	798,447	5.39
Morelos	101	1,971,520	5.12
Tamaulipas	150	3,527,735	4.25
Sonora	120	2,944,840	4.07
Guerrero	142	3,540,685	4.01
Tlaxcala	47	1,342,977	3.50
Nayarit	43	1,235,456	3.48
Guanajuato	209	6,166,934	3.39
Veracruz	252	8,062,579	3.13
Aguascalientes	44	1,425,607	3.09
San Luis Potosí	87	2,822,255	3.08
Sinaloa	91	3,026,943	3.01
Yucatán	69	2,320,898	2.97
Puebla	185	6,583,278	2.81
Campeche	26	928,363	2.80
Coahuila	88	3,146,771	2.80
Baja California	89	3,769,020	2.36
Hidalgo	72	3,082,841	2.34
Quintana Roo	41	1,857,985	2.21
Tabasco	52	2,402,598	2.16
Michoacán	94	4,748,846	1.98
Chihuahua	66	3,741,869	1.76
Zacatecas	28	1,622,138	1.73
Durango	30	1,832,650	1.64
Oaxaca	48	4,132,148	1.16
Chiapas	63	5,543,828	1.14

HALLAZGOS

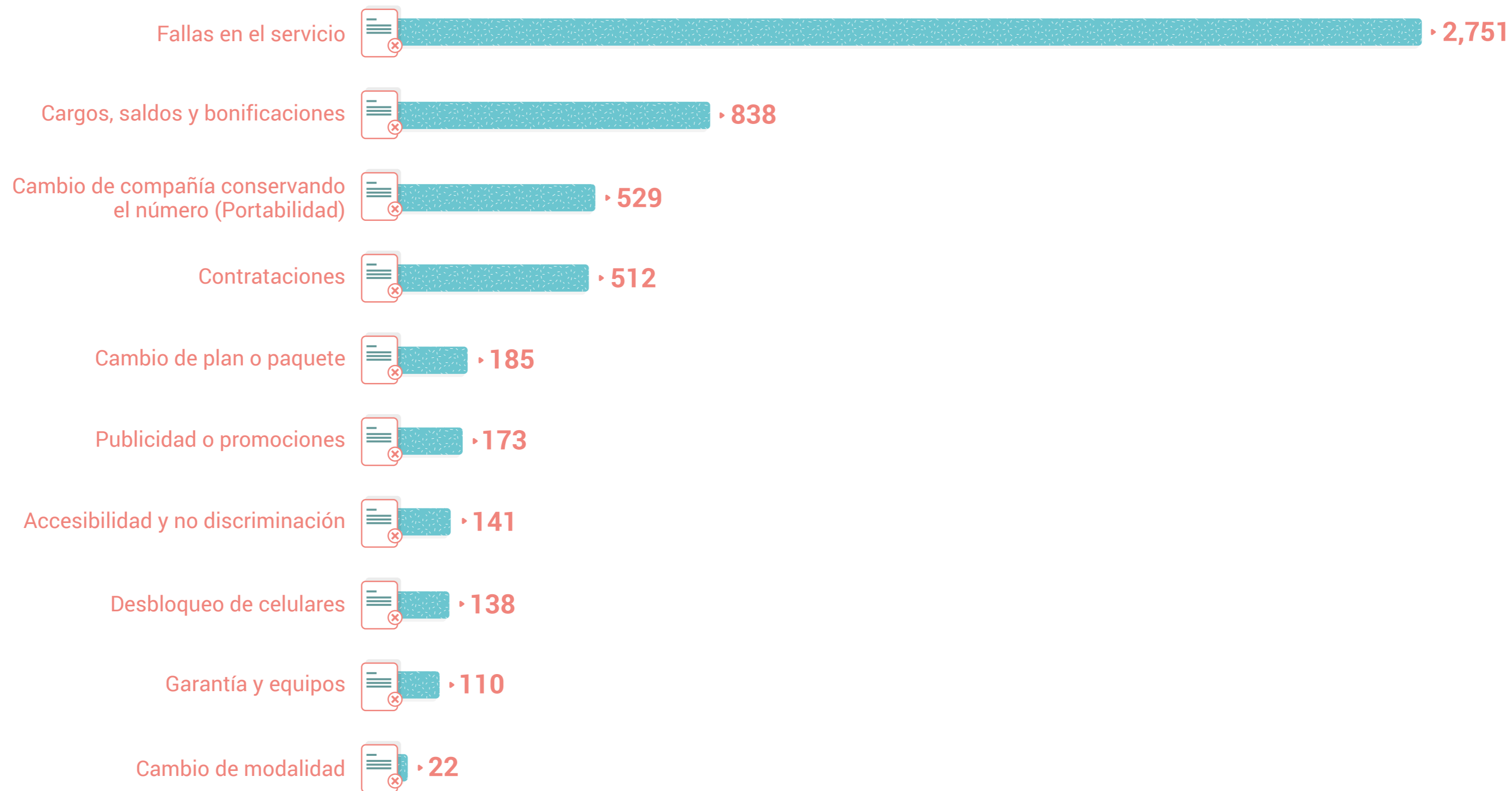
- En términos absolutos, los tres estados de la República de los que proviene un mayor número de inconformidades son Ciudad de México, Estado de México y Jalisco.
- Respecto de 100,000 pobladores, los tres estados de la República que recibieron un mayor número de inconformidades son: Querétaro, Ciudad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

3.

Tipos de problemáticas reportadas.

Gráfico 4

TIPO DE PROBLEMÁTICA REPORTADA



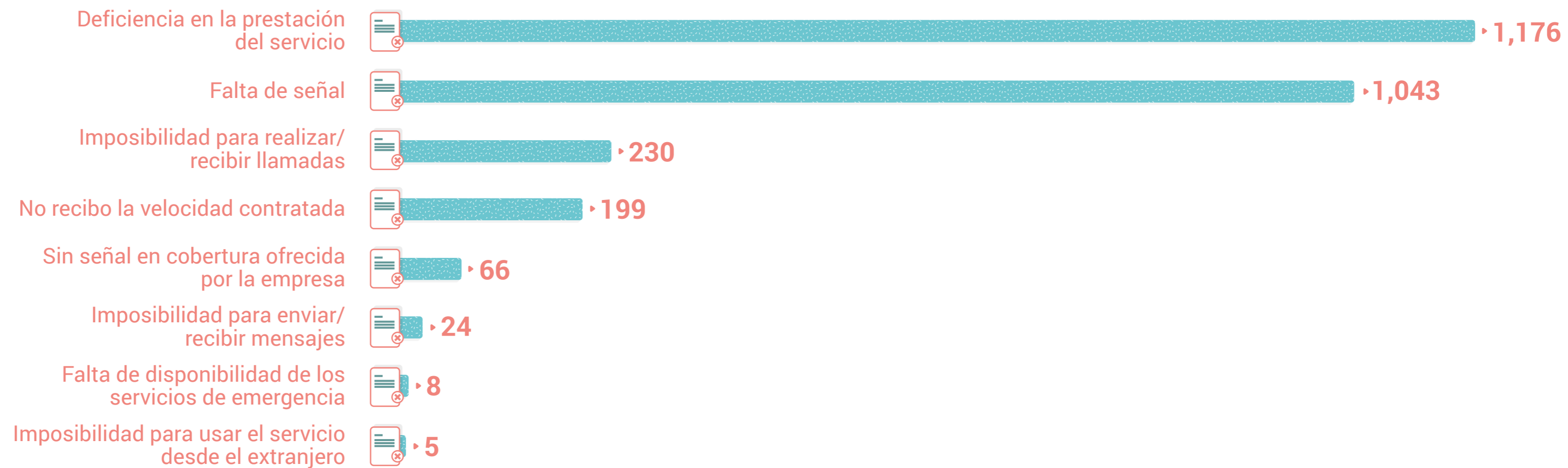
INCONFORMIDADES

3.1

Motivos reportados por fallas en el servicio.

Gráfico 5

MOTIVO



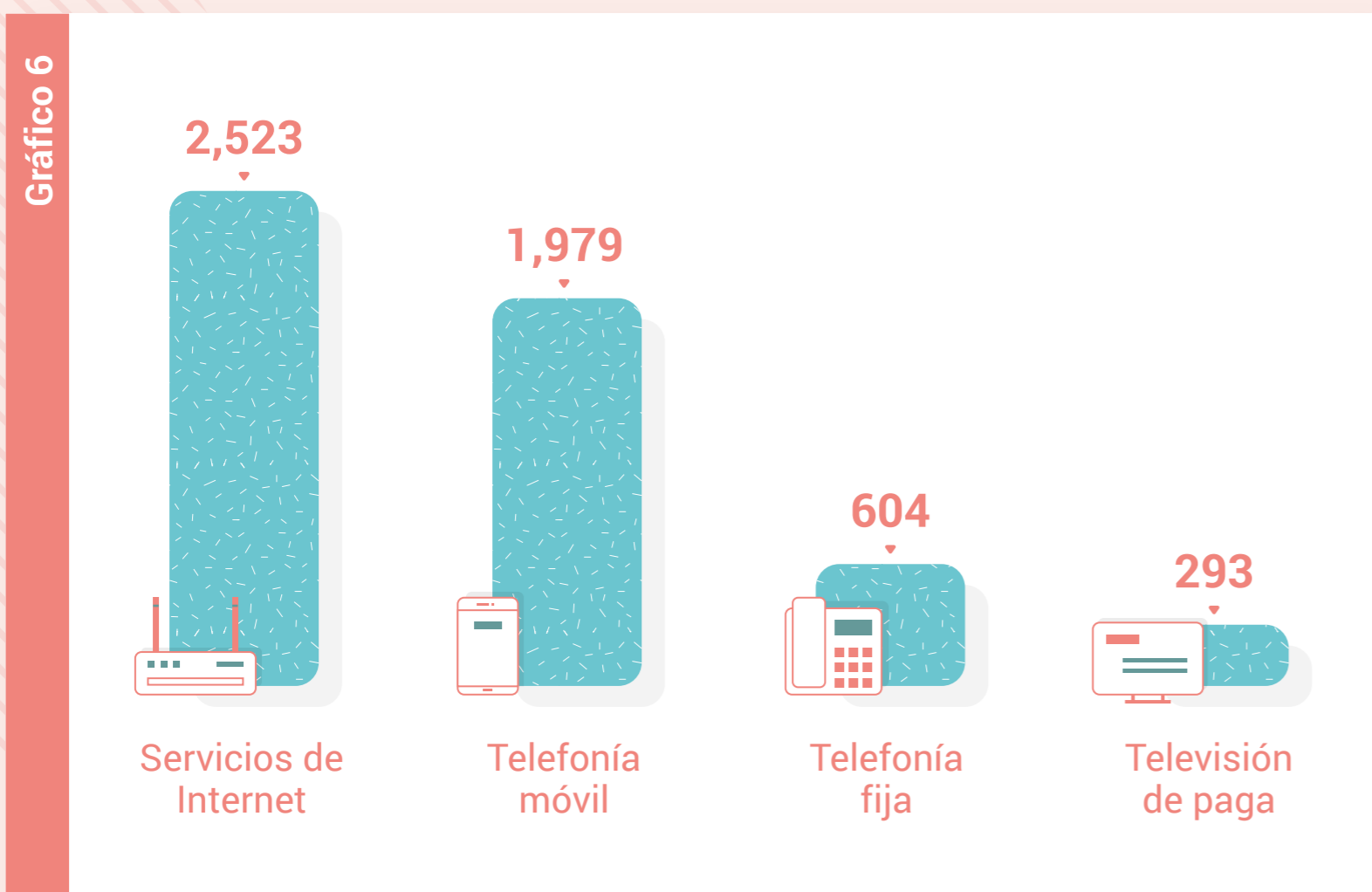
INCONFORMIDADES

HALLAZGOS

- La problemática más reportada por los usuarios corresponde a fallas con su servicio, misma que representa el 51.0% 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 42.7%



4. Servicios reportados.

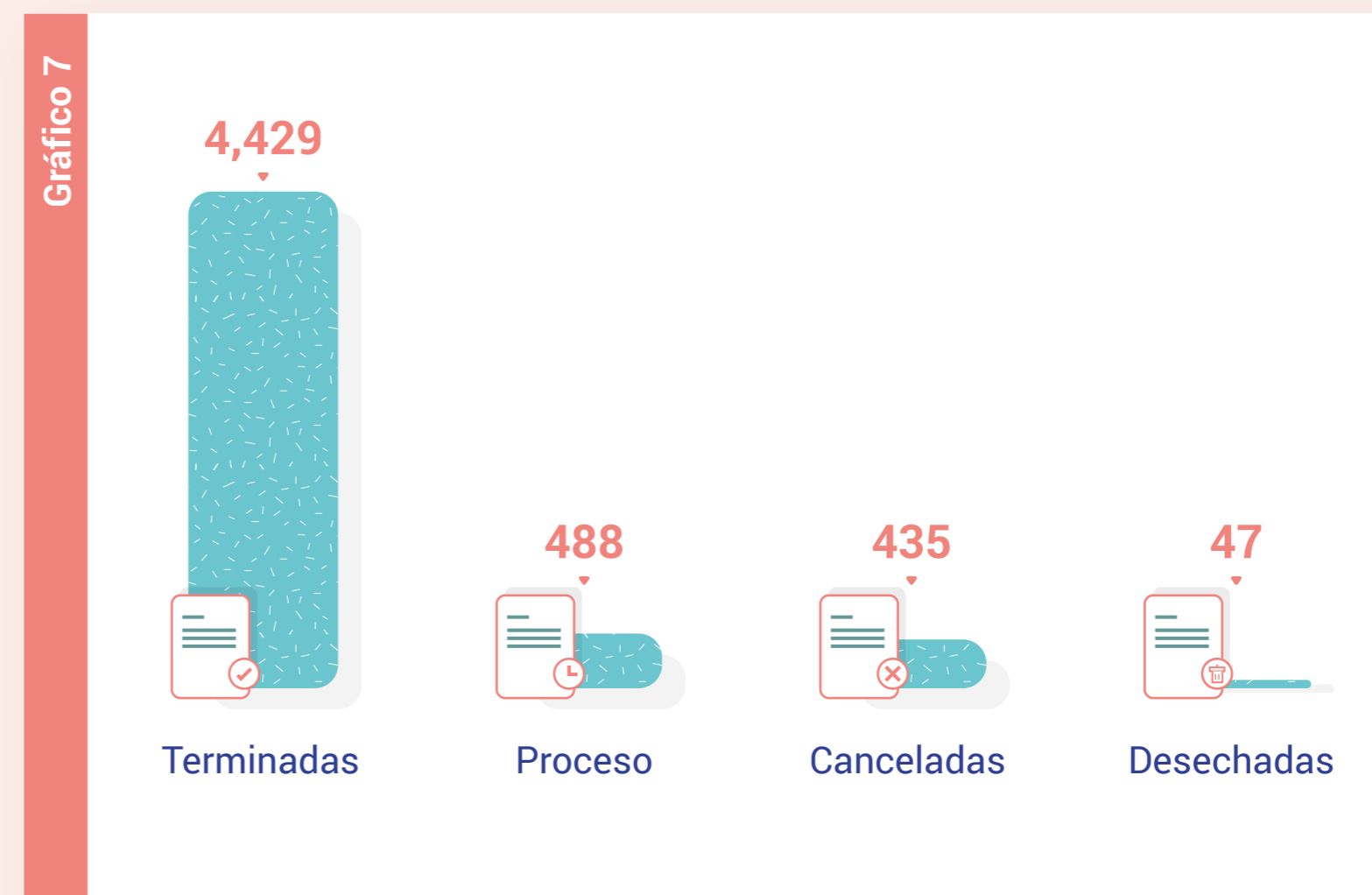


- El servicio más reportado durante el trimestre fue el internet, que concentra el 46.7% del total de las inconformidades recibidas.
- La televisión de paga, fue el servicio con menor número de inconformidades recibidas, representando el 5.4% del total.

HALLAZGOS



5. Estatus de inconformidades.



- El 82.0% de las inconformidades ingresadas en el periodo reportado fueron atendidas.
- El 9.0% de los casos se encuentran en proceso de atención.
- El restante 9.0% contempla folios cancelados por duplicidad o a solicitud de los interesados, así como los casos desechadas por falta de seguimiento de las personas interesadas.

HALLAZGOS



6.

Inconformidades por empresa.

► Tabla 3

Proveedor	Inconformidades
Telmex	1,560
Megacable	844
Telcel	640
Totalplay	490
Movistar	378
AT&T	408
Izzi	358
Bait	172
Diri	54
Sky	48
Yo México	44
Telnor	27
Totalplay Empresarial	26
Dish	24
Mimóvil	18
Newww	15
Oxio Mobile	14
CFE Telecomunicaciones e Internet para Todos	12
Oui	10
Telmov	9
Startv	9
Axios Mobile	8
Netwey	8
Virgin Mobile	6
Freedompop	6
Eni Networks	6
Dalefon	6
Blue Telecom	5
Ads Mobile	5
Frc Mobile	5
Starlink Satellite	4
Gugacom	4
Nemi	4
Weex	4
Bromovil	4
Mobig	3
Gurucomm	3
Yobi	2
Telesistemas Digitales De México	2
Alma.Tel	2

Proveedor	Inconformidades
Hughes México	2
Cirion Technologies México	2
Comunicalo	2
Terared	2
Mayatelecom	2
Metrocel	2
Alestra	1
Abib	1
Grupo Inten	1
Fibratec	1
Conecta Altcell li	1
Linktec	1
Red Blakk	1
Beneleit Móvil	1
Red Potencia	1
Axtel	1
Reditmex	1
Wifmax	1
RINCEL	1
GANE MOVIL	1
Convergía	1
Maifon	1
Cool Mobile	1
Terabyte	1
IENTC	1
Inxel	1
Ultravision	1
Tele Cable	1
Vasanta	1
Telecable De Hidalgo	1
Mover-T Movil	1
Telecom Nacional	1
Compartfon	1
Cable Visión Regional	1
Gamers	1
Televisión por Cable de Tepa	1
Orange My Mobile	1
Telgen	1
Atención al Usuario IFT	7

1

2

3

4

5

6

7

8

9

11

6.1

Empresas y estados de la República

► Tabla 4

Querétaro	
Megacable	192
Telmex	27
Movistar	13
Telcel	12
AT&T	18
Izzi	12
Totalplay	4
Sky	4
Bait	3
Eni Networks	3
Dish	2
Yo México	1
Hughes México	1
Yobi	1
IENTC	1
Ads Mobile	1

► Tabla 5

Ciudad de México	
Telmex	321
Telcel	157
Izzi	106
Movistar	89
Totalplay	84
AT&T	80
Bait	28
Diri	17
Megacable	14
Totalplay Empresarial	7
Newww	7
Dish	6
CFE Telecomunicaciones e Internet para Todos	5
Yo México	10
Sky	4
Freedompop	3
Virgin Mobile	2
Weex	2
Axios Mobile	2
Oxio Mobile	2
Mimovil	2
Dalefon	1
Mobig	1
Ads Mobile	1
Nemi	1
Rincel	1
Metrocel	1
Gugacom	1
Abib	1
Inxel	1
Blue Telecom	1
Convergía	1
Bromóvil	1
Telmov	1

► **Tabla 6**

Jalisco	
Megacable	185
Telmex	116
Telcel	62
Totalplay	46
Movistar	36
At&T	35
Izzi	14
Bait	4
Dish	4
Mimovil	3
Sky	3
Diri	2
Telesistemas Digitales de México	2
Yo México	1
Terabyte	1
Oui	1
Gugacom	1
Televisión por Cable de Tapa	1
Orange My Mobile	1

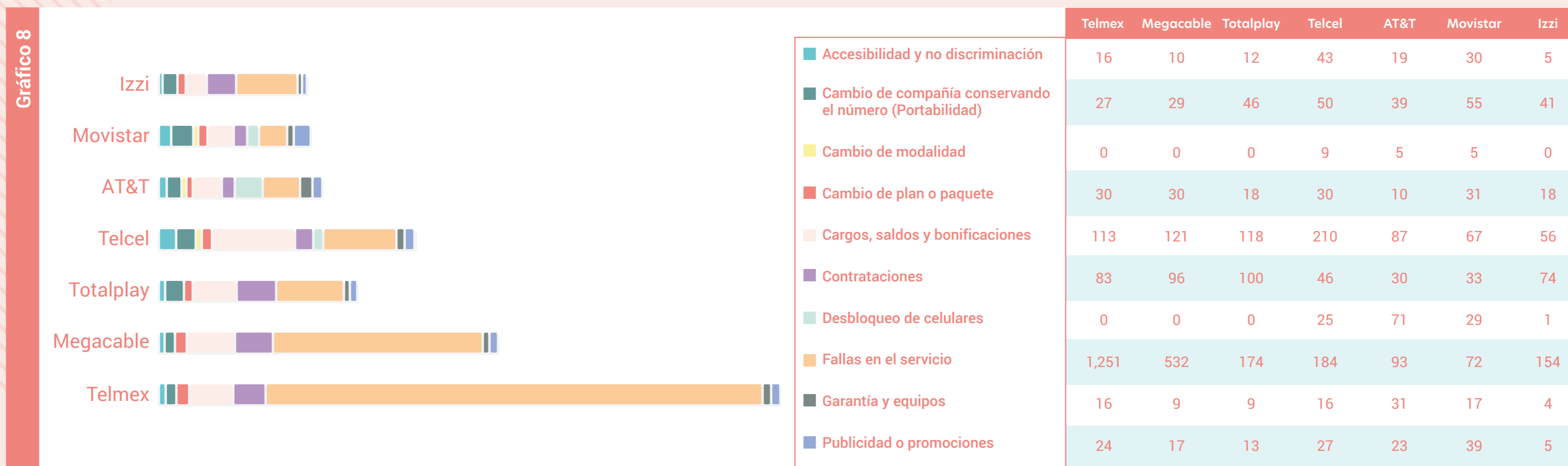
- Las personas usuarias ingresaron inconformidades por problemáticas con sus servicios de telecomunicaciones contra 78 empresas. Además, 7 casos fueron atendidos directamente por el área de atención al usuario del IFT.
- 7 empresas recibieron más de 300 folios durante el periodo y concentran el 88.3% de los casos canalizados.
- 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.

HALLAZGOS



6.2 Empresas con mayor número de inconformidades.

6.2.1 Empresas y tipo de problemática.



1

2

3

4

5

6

7

8

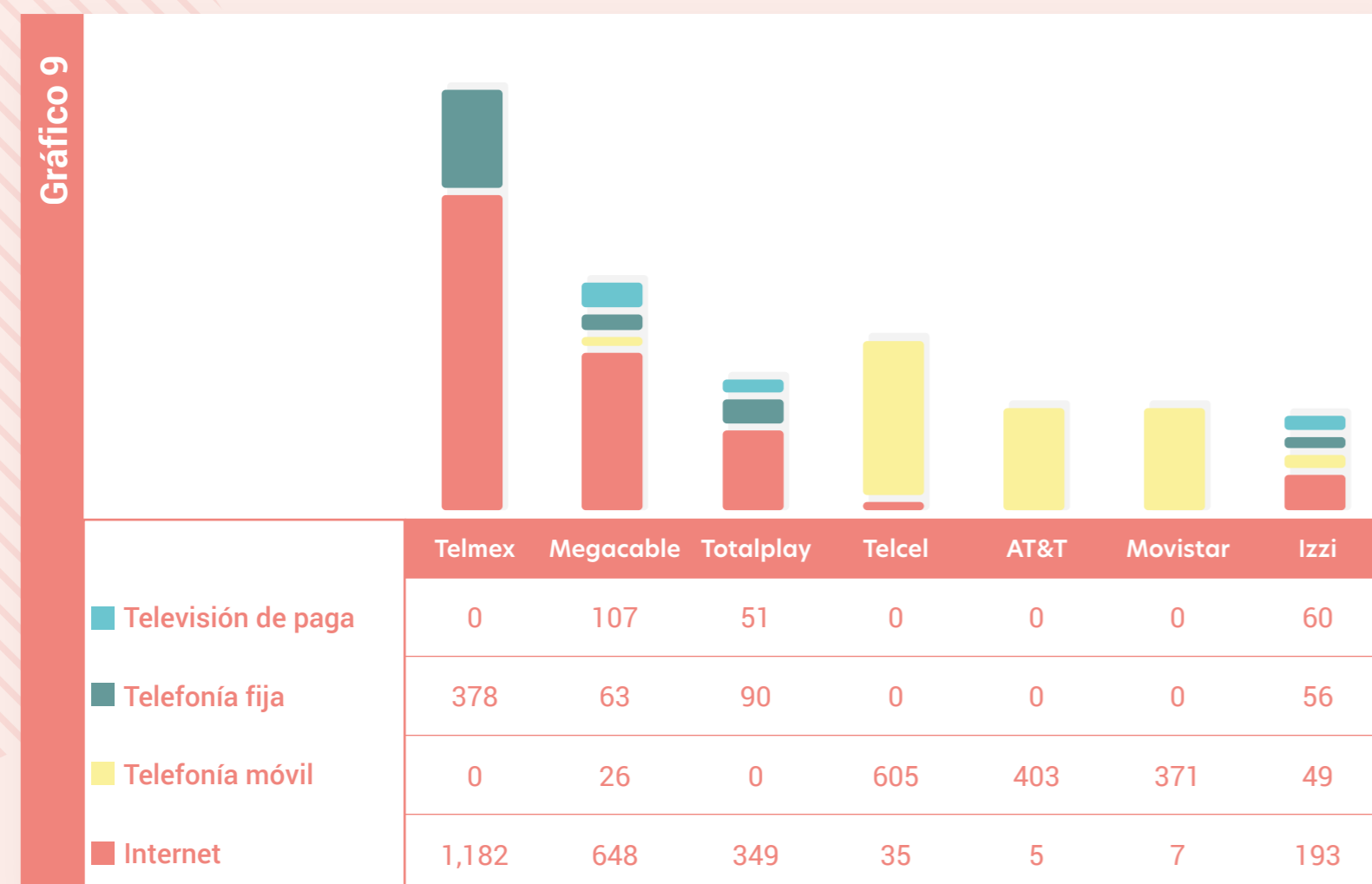
9

HALLAZGOS



- La problemática por fallas en el servicio es la que más reportaron los usuarios para las empresas señaladas, representando el 52.6% del total de casos ingresados.
- Telmex es la empresa con más casos de “fallas en el servicio”.
- La empresa Telcel tiene más reportes por “cargos, saldos y bonificaciones”.

6.2.2 Empresas y servicio.

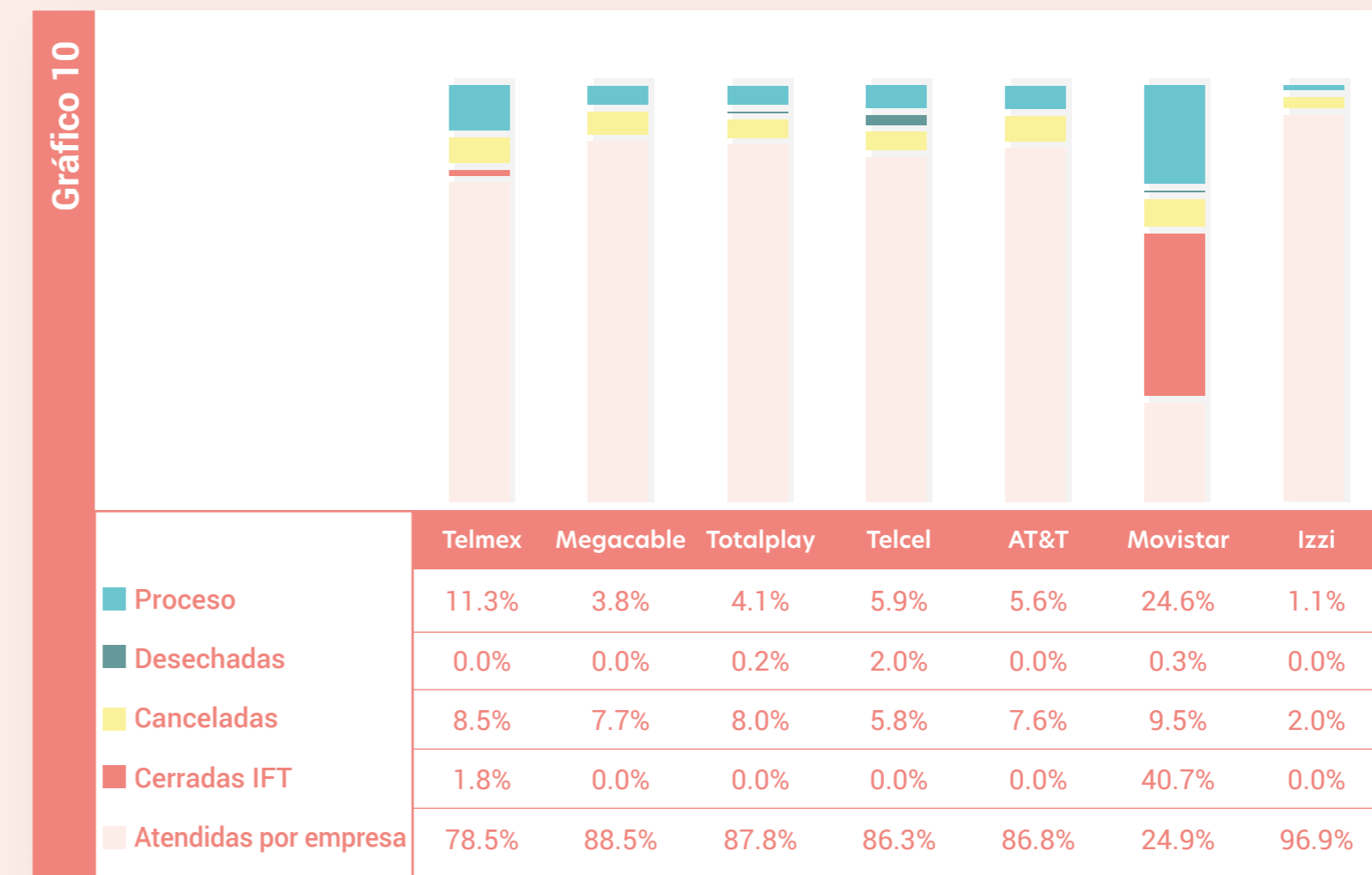


- Las empresas Telmex, Megacable, Izzi y Totalplay, recibieron un mayor número de reportes por el servicio de internet.
- Telcel, AT&T y Movistar, tuvieron un mayor número de inconformidades relacionados con el servicio de telefonía móvil.
- El servicio menos reportado por los usuarios fue la televisión de paga, siendo Megacable, la empresa con mayor número de casos.

HALLAZGOS



6.2.3 Empresas y estatus.

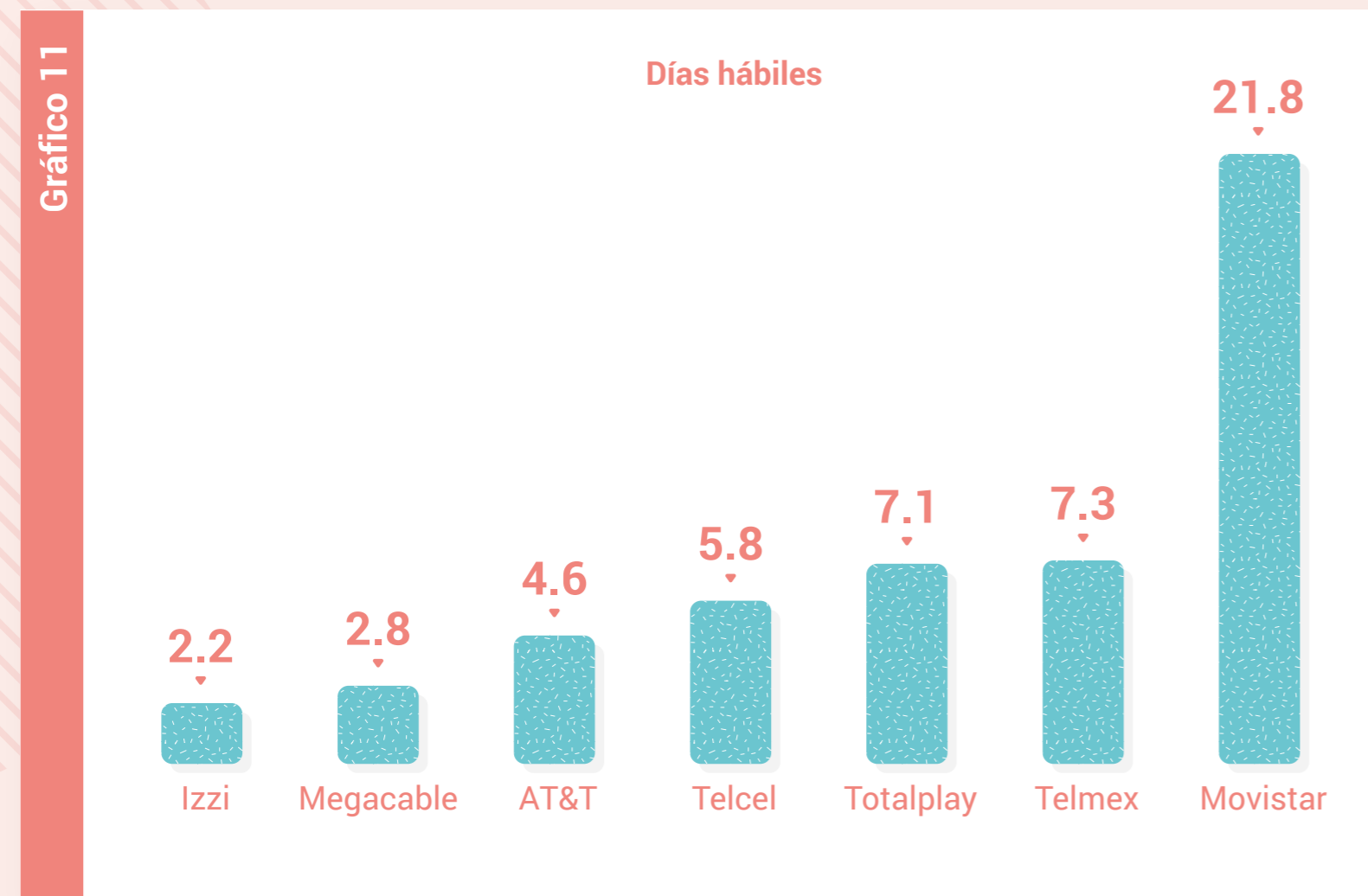


- La empresa que dio atención a un mayor porcentaje de inconformidades fue Izzi, con 96.9%, seguida de Megacable con el 88.5%.
- Movistar es el operador que atendió el menor porcentaje de folios en el periodo reportado, con el 24.9%
- La empresa Movistar tiene el mayor porcentaje de inconformidades en proceso (24.6%).

HALLAZGOS



6.2.4 Empresas y tiempo de atención.



- 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 21.8 días hábiles, en promedio.

HALLAZGOS



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

Telcel	Servicio	Inconformidades	Líneas o suscriptores	Inconformidades por 100,000 líneas o suscriptores
	Telefonía fija	378	9,789,993	3.86
Internet	1,182	9,805,949	12.05	

Megacable	Servicio	Inconformidades	Líneas o suscriptores	Inconformidades por 100,000 líneas o suscriptores
	Telefonía fija	63	3,556,322	1.77
	Internet	648	4,197,321	15.44
	Tv de paga	107	3,610,510	2.96
Telefonía móvil	26	390,776	6.65	

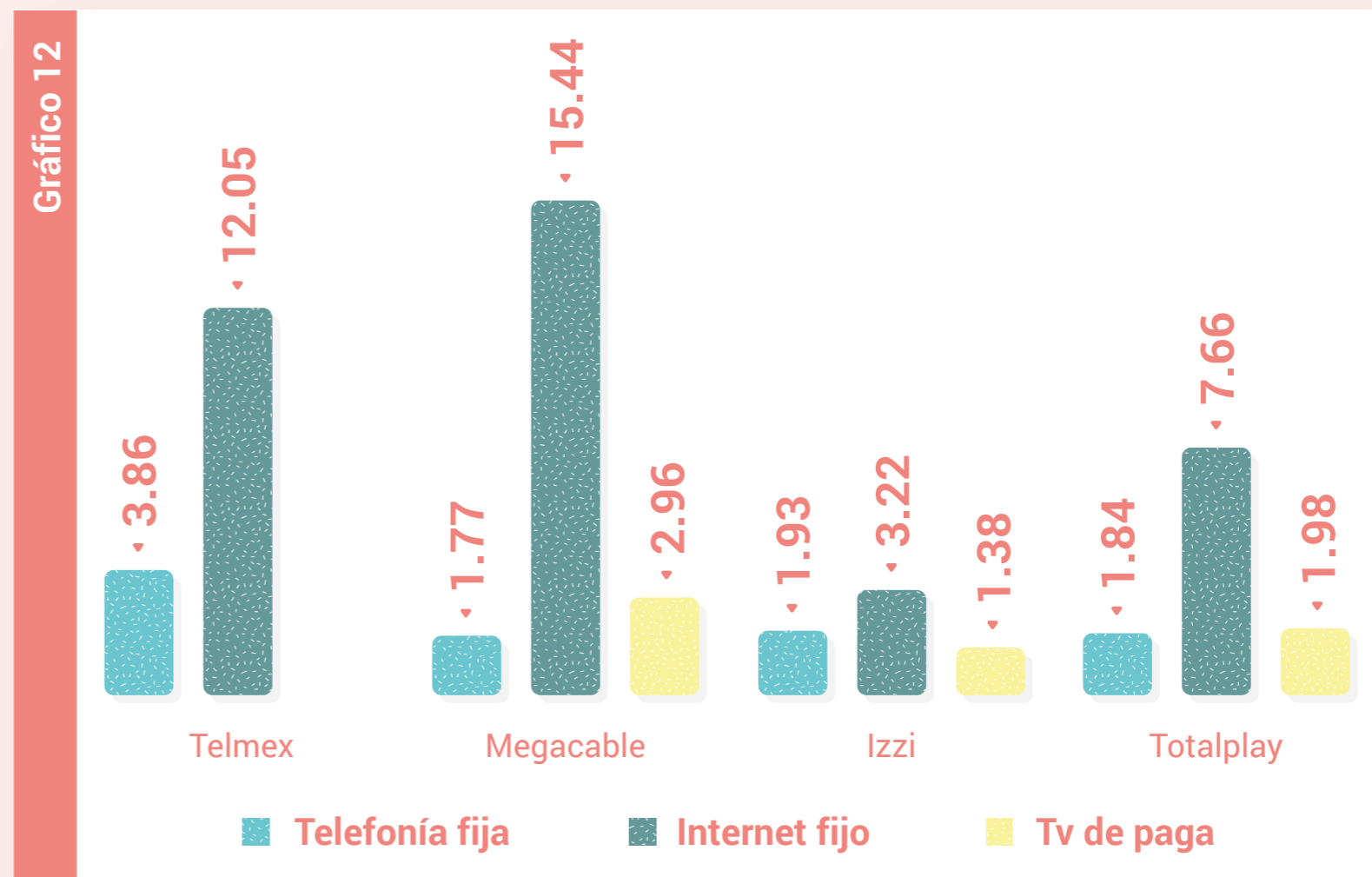
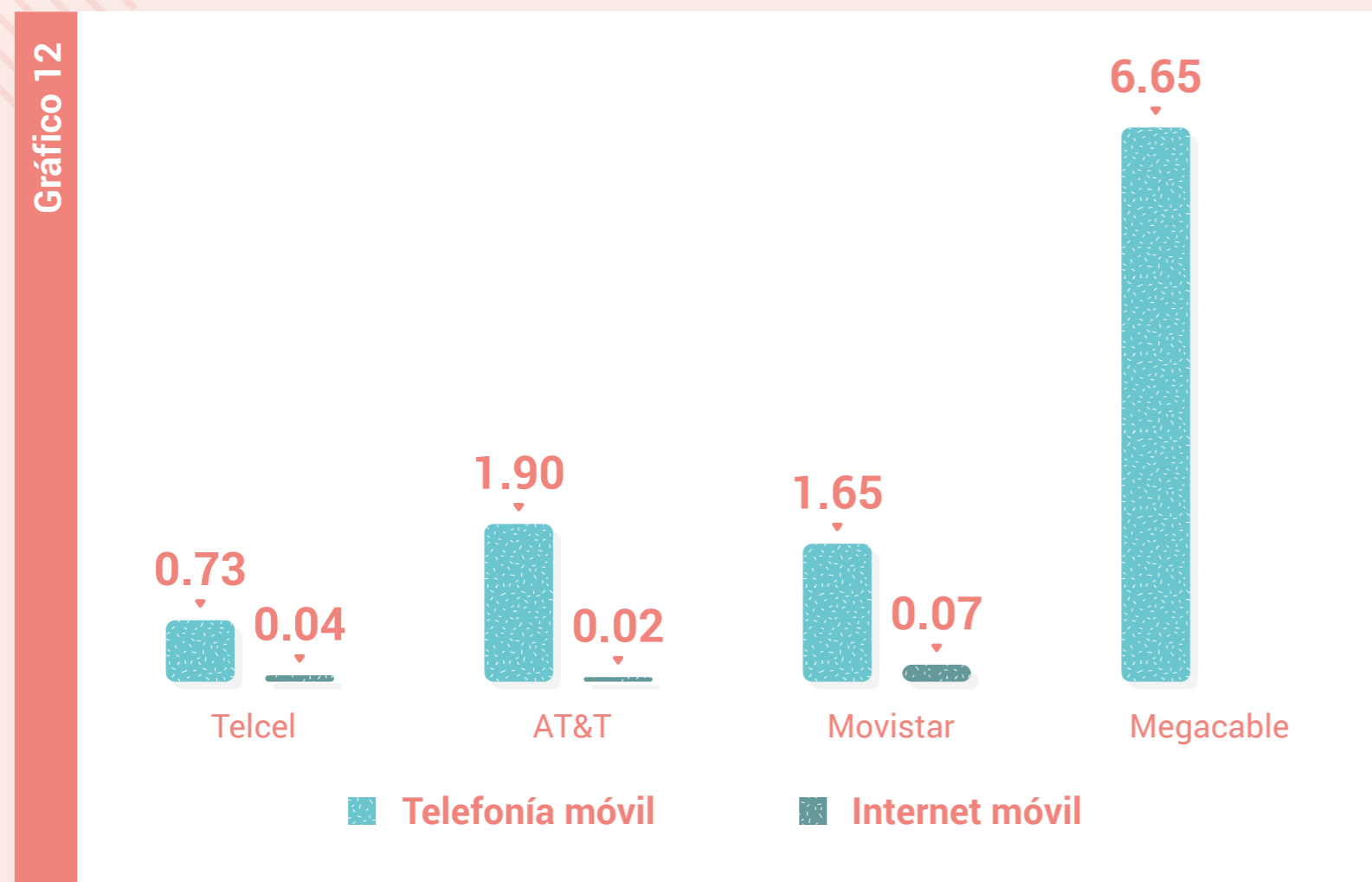
Telcel	Servicio	Inconformidades	Líneas o suscriptores	Inconformidades por 100,000 líneas o suscriptores
	Telefonía móvil	605	82,315,550	0.73
Internet	35	78,299,794	0.04	

Izzi	Servicio	Inconformidades	Líneas o suscriptores	Inconformidades por 100,000 líneas o suscriptores
	Telefonía fija	56	2,908,076	1.93
	Internet	193	5,991,771	3.22
	Tv de paga	60	4,335,405	1.38
Telefonía móvil	49	Sin dato	-	

Totalplay	Servicio	Inconformidades	Líneas o suscriptores	Inconformidades por 100,000 líneas o suscriptores
	Telefonía fija	90	4,900,819	1.84
	Internet	349	4,554,669	7.66
Tv de paga	51	2,576,424	1.98	

AT&T	Servicio	Inconformidades	Líneas o suscriptores	Inconformidades por 100,000 líneas o suscriptores
	Telefonía móvil	403	21,243,334	1.90
Internet	5	20,752,964	0.02	

Movistar	Servicio	Inconformidades	Líneas o suscriptores	Inconformidades por 100,000 líneas o suscriptores
	Telefonía móvil	371	22,451,052	1.65
Internet	7	9,702,055	0.07	



HALLAZGOS

- Para el servicio de telefonía móvil, la empresa Megacable recibió 6.65 inconformidades, respecto de 100,000 líneas.
- Para internet móvil, Movistar recibió el mayor número de inconformidades, respecto de 100,000 líneas.
- 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.

6.3 Empresas con menor número de inconformidades

6.3.1 Empresas y estatus.

► Tabla 8

Proveedor	Atendidas por empresa	Cerradas IFT	Canceladas	Proceso	Desechadas
Bait	131	0	31	10	0
	76.2%	0.0	18.0%	5.8%	0.0
Diri	32	0	3	14	5
	59.3%	0.0	5.6%	25.9%	9.3%
Sky	0	33	10	5	0
	0.0	68.8%	20.8%	10.4%	0.0
Yo México	6	0	6	17	15
	13.6%	0.0	13.6%	38.6%	34.1%
Telnor	25	0	1	1	0
	92.6%	0.0	3.7%	3.7%	0.0
Totalplay Empresarial	24	0	0	2	0
	92.3%	0.0	0.0	7.7%	0.0
Dish	15	2	2	2	3
	62.5%	8.3%	8.3%	8.3%	12.5%
Mimóvil	13	3	2	0	0
	72.2%	16.7%	11.1%	0.0	0.0
Newww	4	0	2	6	3
	26.7%	0.0	13.3%	40.0%	20.0%
Oxio Mobile	8	0	1	4	1
	57.1%	0.0	7.1%	28.6%	7.1%
CFE Telecomunicaciones e Internet para Todos	8	0	3	1	0
	66.7%	0.0	25.0%	8.3%	0.0
Oui	3	0	7	0	0
	30.0%	0.0	70.0%	0.0	0.0
Telmov	5	0	3	1	0
	55.6%	0.0	33.3%	11.1%	0.0
Startv	8	0	1	0	0
	88.9%	0.0	11.1%	0.0	0.0
Axios Mobile	6	1	1	0	0
	75.0%	12.5%	12.5%	0.0	0.0
Netwey	6	0	1	1	0
	75.0%	0.0	12.5%	12.5%	0.0
Virgin Mobile	1	0	2	0	3
	16.7%	0.0	33.3%	0.0	50.0%

► Tabla 8

Proveedor	Atendidas por empresa	Cerradas IFT	Canceladas	Proceso	Desechadas
Freedompop	6	0	0	0	0
	100.0%	0.0	0.0	0.0	0.0
Eni Networks	5	0	0	1	0
	83.3%	0.0	0.0	16.7%	0.0
Dalefon	3	0	0	3	0
	50.0%	0.0	0.0	50.0%	0.0
Blue Telecom	0	5	0	0	0
	0.0	100.0%	0.0	0.0	0.0
Ads Mobile	5	0	0	0	0
	100.0%	0.0	0.0	0.0	0.0
FRC Mobile	0	0	0	5	0
	0.0	0.0	0.0	100.0%	0.0
Starlink Satellite	3	0	1	0	0
	75.0%	0.0	25.0%	0.0	0.0
Gugacom	3	1	0	0	0
	75.0%	25.0%	0.0	0.0	0.0
Nemi	2	1	0	0	1
	50.0%	25.0%	0.0	0.0	25.0%
Weex	4	0	0	0	0
	100.0%	0.0	0.0	0.0	0.0
Bromóvil	3	0	0	0	1
	75.0%	0.0	0.0	0.0	25.0%
Mobig	3	0	0	0	0
	100.0%	0.0	0.0	0.0	0.0
Gurucomm	2	0	1	0	0
	66.7%	0.0	33.3%	0.0	0.0
Yobi	2	0	0	0	0
	100.0%	0.0	0.0	0.0	0.0
Telesistemas Digitales de México	0	0	1	1	0
	0.0	0.0	50.0%	50.0%	0.0
Alma.Tel	0	0	1	1	0
	0.0	0.0	50.0%	50.0%	0.0
Hughes México	2	0	0	0	0
	100.0%	0.0	0.0	0.0	0.0
Cirion Technologies México	1	0	0	1	0
	50.0%	0.0	0.0	50.0%	0.0

▶ Tabla 8


Proveedor	Atendidas por empresa	Cerradas IFT	Canceladas	Proceso	Desechadas
Comunicalo	2	0	0	0	0
	100.0%	0.0	0.0	0.0	0.0
Terared	1	0	0	1	0
	50.0%	0.0	0.0	50.0%	0.0
Mayatelecom	2	0	0	0	0
	100.0%	0.0	0.0	0.0	0.0
Metrocel	0	0	0	2	0
	0.0	0.0	0.0	100.0%	0.0
Alestra	0	0	0	1	0
	0.0	0.0	0.0	100.0%	0.0
Abib	0	0	0	1	0
	0.0	0.0	0.0	100.0%	0.0
Grupo Inten	0	1	0	0	0
	0.0	100.0%	0.0	0.0	0.0
Fibratec	0	0	0	1	0
	0.0	0.0	0.0	100.0%	0.0
Conecta Altcell li	1	0	0	0	0
	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
Red Blakk	0	1	0	0	0
	0.0	100.0%	0.0	0.0	0.0
Beneleit Móvil	1	0	0	0	0
	100.0%	0.0	0.0	0.0	0.0
Red Potencia	1	0	0	0	0
	100.0%	0.0	0.0	0.0	0.0
Axtel	0	0	0	1	0
	0.0	0.0	0.0	100.0%	0.0
Reditmex	0	0	0	1	0
	0.0	0.0	0.0	100.0%	0.0
Wifmax	0	0	1	0	0
	0.0	0.0	100.0%	0.0	0.0
RINCEL	0	1	0	0	0
	0.0	100.0%	0.0	0.0	0.0
Gane Móvil	1	0	0	0	0
	100.0%	0.0	0.0	0.0	0.0

▶ Tabla 8

Proveedor	Atendidas por empresa	Cerradas IFT	Canceladas	Proceso	Desechadas
Convergía	0	0	1	0	0
	0.0	0.0	100.0%	0.0	0.0
Maifon	1	0	0	0	0
	100.0%	0.0	0.0	0.0	0.0
Cool Mobile	1	0	0	0	0
	100.0%	0.0	0.0	0.0	0.0
Terabyte	1	0	0	0	0
	100.0%	0.0	0.0	0.0	0.0
IENTC	1	0	0	0	0
	100.0%	0.0	0.0	0.0	0.0
Inxel	0	0	0	1	0
	0.0	0.0	0.0	100.0%	0.0
Ultravisión	1	0	0	0	0
	100.0%	0.0	0.0	0.0	0.0
Tele Cable	0	0	1	0	0
	0.0	0.0	100.0%	0.0	0.0
Vasanta	0	1	0	0	0
	0.0	100.0%	0.0	0.0	0.0
Telecable de Hidalgo	0	0	0	1	0
	0.0	0.0	0.0	100.0%	0.0
Mover-T Móvil	1	0	0	0	0
	100.0%	0.0	0.0	0.0	0.0
Telecom Nacional	0	0	0	1	0
	0.0	0.0	0.0	100.0%	0.0
Compartfon	0	0	0	1	0
	0.0	0.0	0.0	100.0%	0.0
Cable Visión Regional	0	0	0	1	0
	0.0	0.0	0.0	100.0%	0.0
Gamers	1	0	0	0	0
	100.0%	0.0	0.0	0.0	0.0
Televisión por Cable de Tepa	0	0	0	1	0
	0.0	0.0	0.0	100.0%	0.0
Orange My Mobile	1	0	0	0	0
	100.0%	0.0	0.0	0.0	0.0
Telgen	0	0	1	0	0
	0.0	0.0	100.0%	0.0	0.0

HALLAZGOS

- Se turnaron 613 casos a empresas con menor número de inconformidades, donde el 58.2% (357) de casos fueron atendidos, el 8.2% (50) fueron cerrados por el IFT y el 14.7% (90) se encuentran en proceso de atención. El restante 18.9% (116) corresponde a casos cancelados o desechados.



7. Profeco

7.1 Inconformidades con asesoría de la Profeco

Gráfico 14

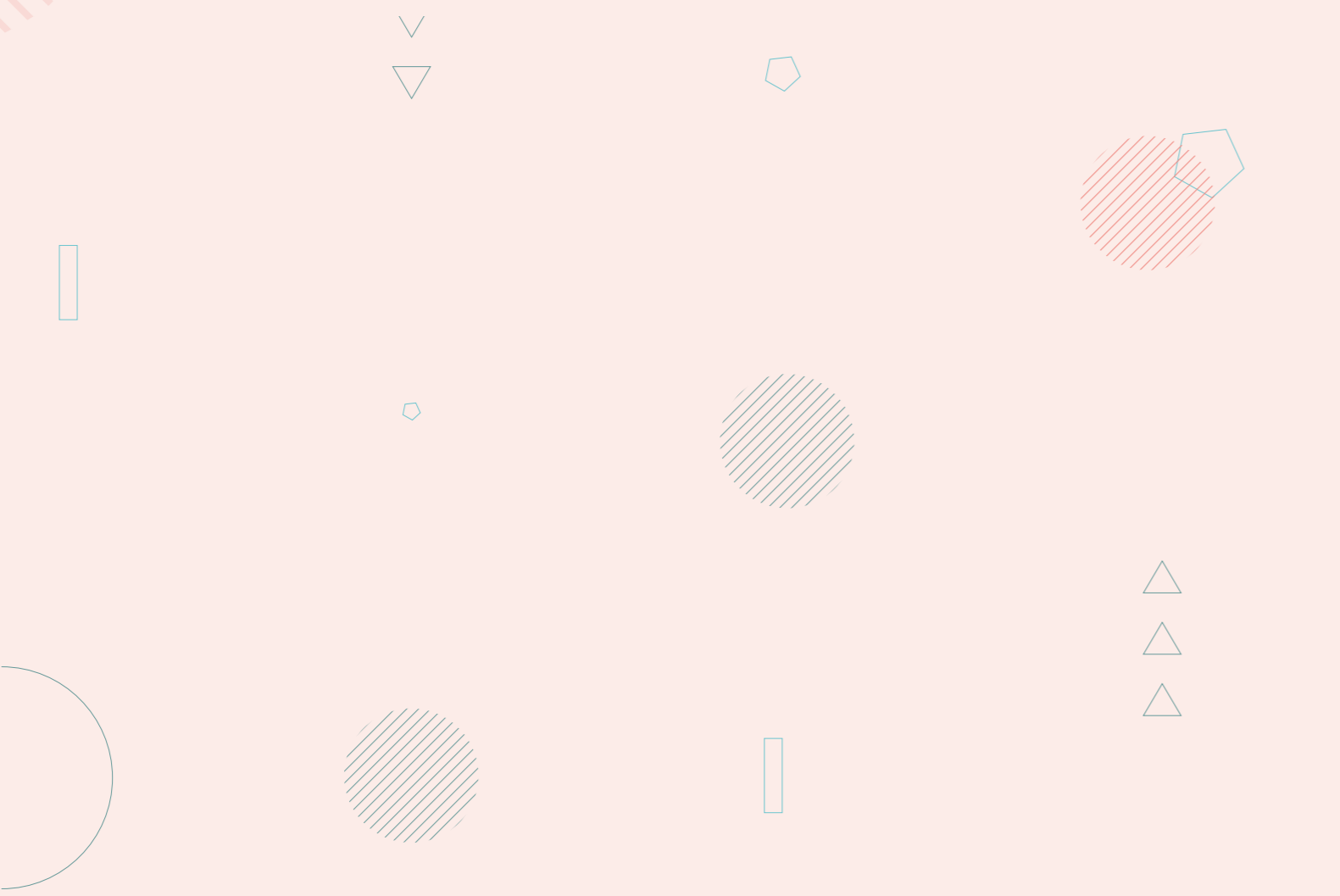
TIPO DE PROBLEMÁTICA REPORTADA

Fallas en el servicio	▬ 2,302
Cargos, saldos y bonificaciones	▬ 728
Cambio de compañía conservando el número (portabilidad)	▬ 440
Contrataciones	▬ 426
Publicidad o promociones	▬ 148
Cambio de plan o paquete	▬ 146
Accesibilidad y no discriminación	▬ 115
Desbloqueo de celulares	▬ 108
Garantía y equipos	▬ 84
Cambio de plan o modalidad	▬ 16

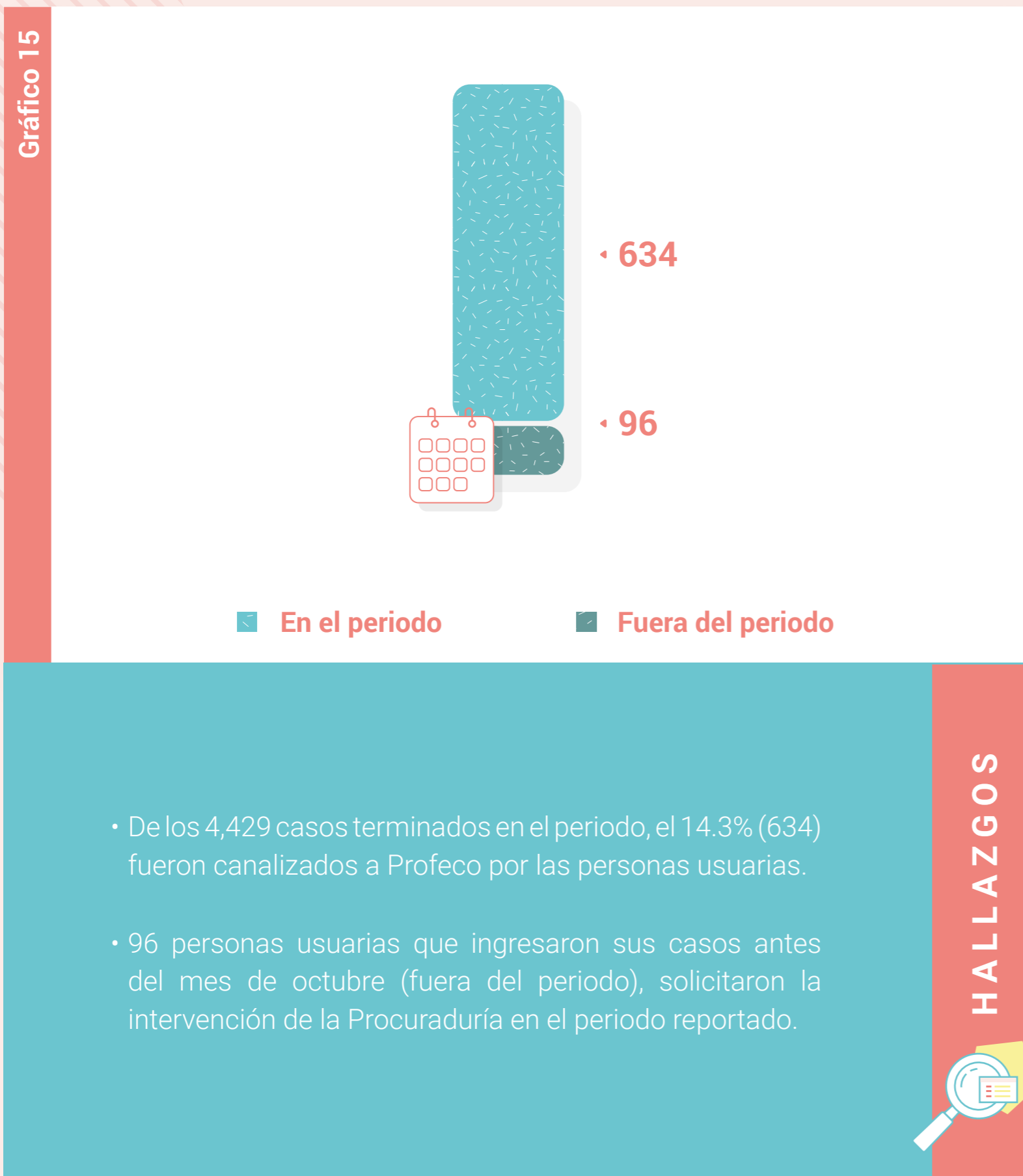
INCONFORMIDADES ASESORADAS

HALLAZGOS

- En el periodo reportado, la Profeco dio asesoría a 4,513 folios.
- El 51.0% de los casos asesorados corresponden a fallas en el servicio

7.2 Total de inconformidades canalizadas a Profeco.



7.3 Canalizadas a Profeco, por empresa

► Tabla 9

Proveedor	En el periodo	Fuera del periodo	Total de folios canalizados a Profeco
Telmex	168	39	207
Telcel	132	15	147
Megacable	82	3	85
Movistar	54	15	69
Totalplay	52	7	59
Izzi	40	1	41
AT&T	34	5	39
Bait	19	1	20
Mimóvil	6	3	9
Sky	9	0	9
Diri	8	0	8
Bromóvil	1	3	4
Dish	4	0	4
Startv	4	0	4
Axios Mobile	3	0	3
Totalplay Empresarial	3	0	3
Ocean Móvil		2	2
Telmov	2	0	2
Telnor	2	0	2
Blue Telecom	1	0	1
CFE Telecomunicaciones e Internet para Todos	1	0	1
Cirion Technologies México	1	0	1
Gugacom	1	0	1
Hughes México	1	0	1
Linktec	1	0	1
Metrocel		1	1
Netwey	1	0	1
Newww	1	0	1
Oxio Mobile	1	0	1
Starlink Satellite	1	0	1
Televisión por Cable de Tepa		1	1
Yo México	1	0	1

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

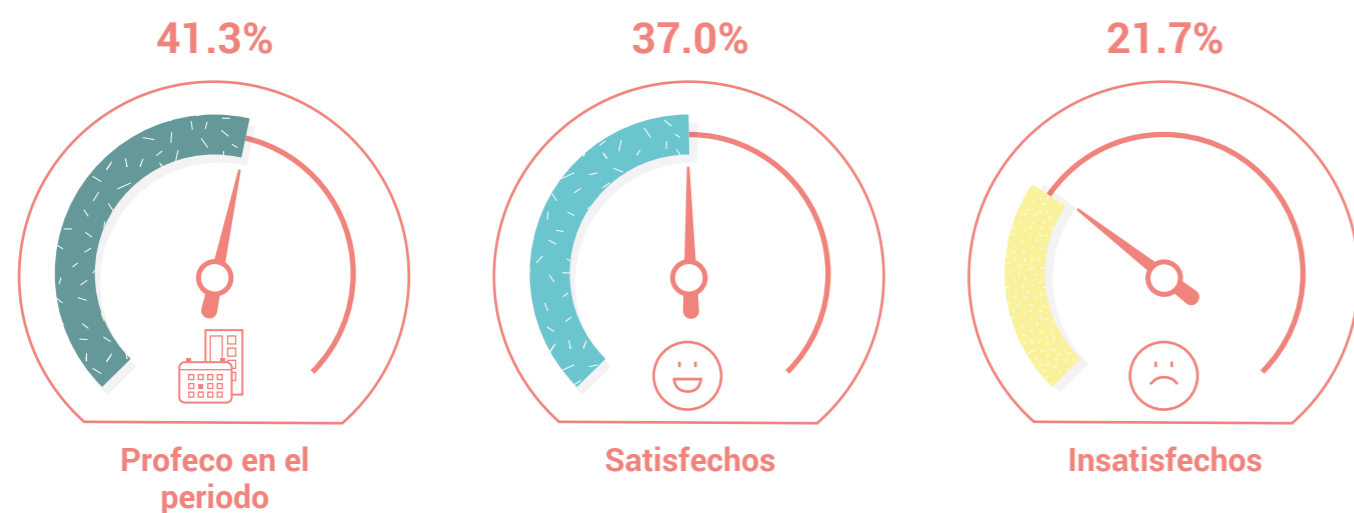
Tabla 10

Proveedor	En el periodo	Folios atendidos por la empresa	Porcentaje canalizado a Profeco
Cirion Technologies México	1	1	100.0%
Linktec	1	1	100.0%
Movistar	54	94	57.4%
Startv	4	8	50.0%
Axios Mobile	3	6	50.0%
Hughes México	1	2	50.0%
Mimóvil	6	13	46.2%
Telmov	2	5	40.0%
Bromóvil	1	3	33.3%
Gugacom	1	3	33.3%
Starlink Satellite	1	3	33.3%
Dish	4	15	26.7%
Diri	8	32	25.0%
Newww	1	4	25.0%
Telcel	132	552	23.9%
Netwey	1	6	16.7%
Yo México	1	6	16.7%
Bait	19	131	14.5%
Telmex	168	1,224	13.7%
Totalplay Empresarial	3	24	12.5%
CFE Telecomunicaciones e Internet para Todos	1	8	12.5%
Oxio Mobile	1	8	12.5%
Totalplay	52	430	12.1%
Izzi	40	347	11.5%
Megacable	82	747	11.0%
AT&T	34	354	9.6%
Telnor	2	25	8.0%
Sky	9	0	Sin folios atendidos
Blue Telecom	1	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 13.7% de casos remitidos a la Procuraduría.
 - Las empresas que no atendieron folios en el periodo reportado fueron Blue Telecom y Sky.
 - El proveedor con el menor porcentaje de casos canalizados a Profeco, fue Telnor.

8. Satisfacción del usuario

Gráfico 16



- 1,939 usuarios otorgaron una calificación a la atención brindada por la empresa, lo que representa el 43.8% del total de casos atendidos (4,429)
- El 37.0% de las personas que calificaron la atención, indicaron estar satisfechos con la atención dada por la empresa; el 41.3% remitió su caso a Profeco y; el 21.7% indicó no estar conforme

HALLAZGOS



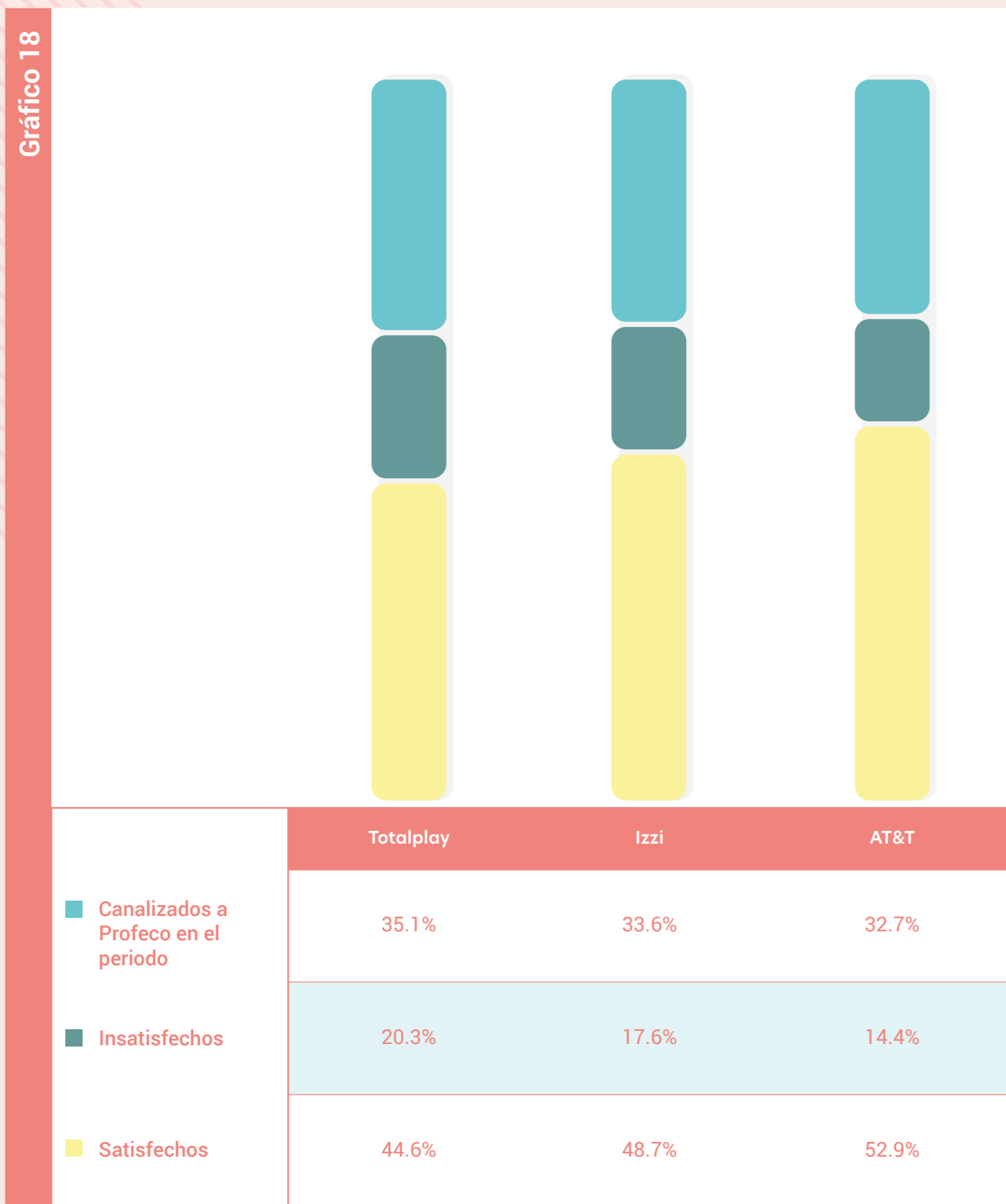
8.1 Calificación del usuario, por empresa.

8.1.1 Empresas con más de 200 folios calificados.

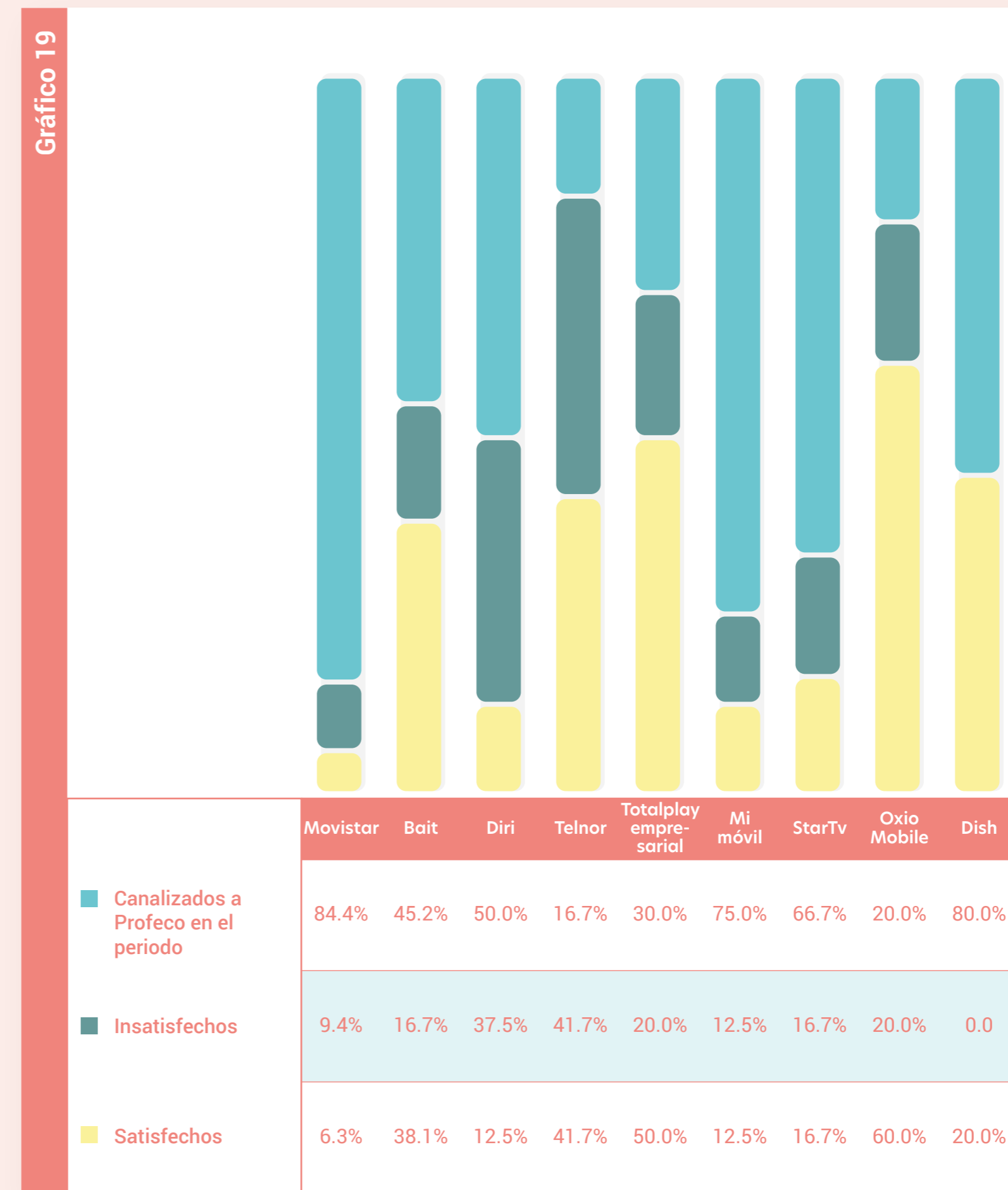
Gráfico 17



8.1.2 Empresas con calificaciones de entre 100 y 199

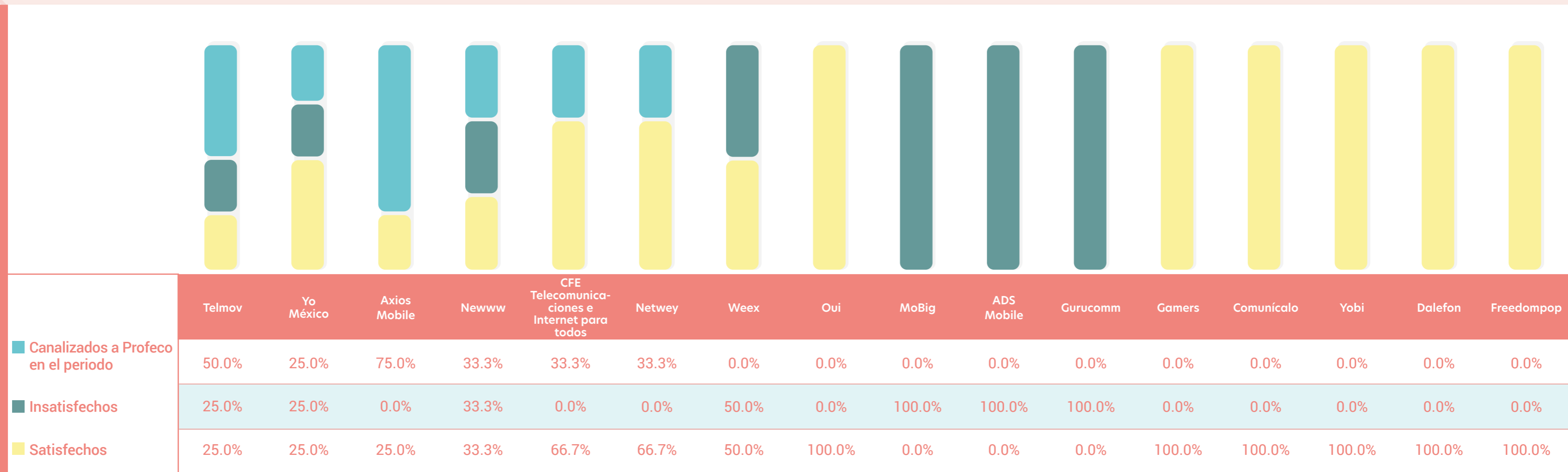


8.1.3 Empresas con calificaciones de entre 5 y 99



8.1.4 Empresas con menos de 5 folios calificados

Gráfico 20



- 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, fueron 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 52.9%, 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 Oxio Mobile.

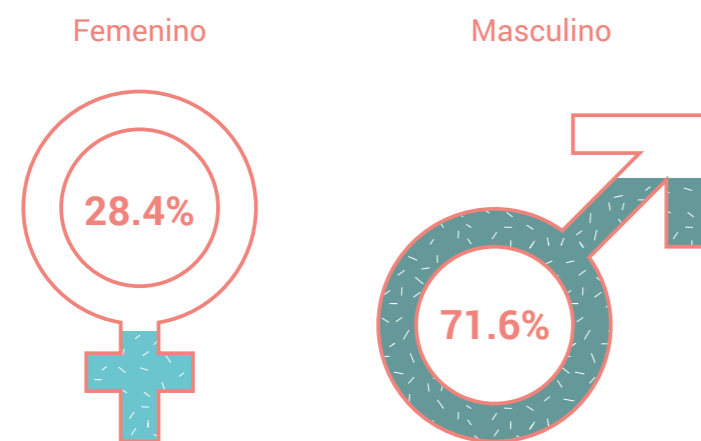
HALLAZGOS



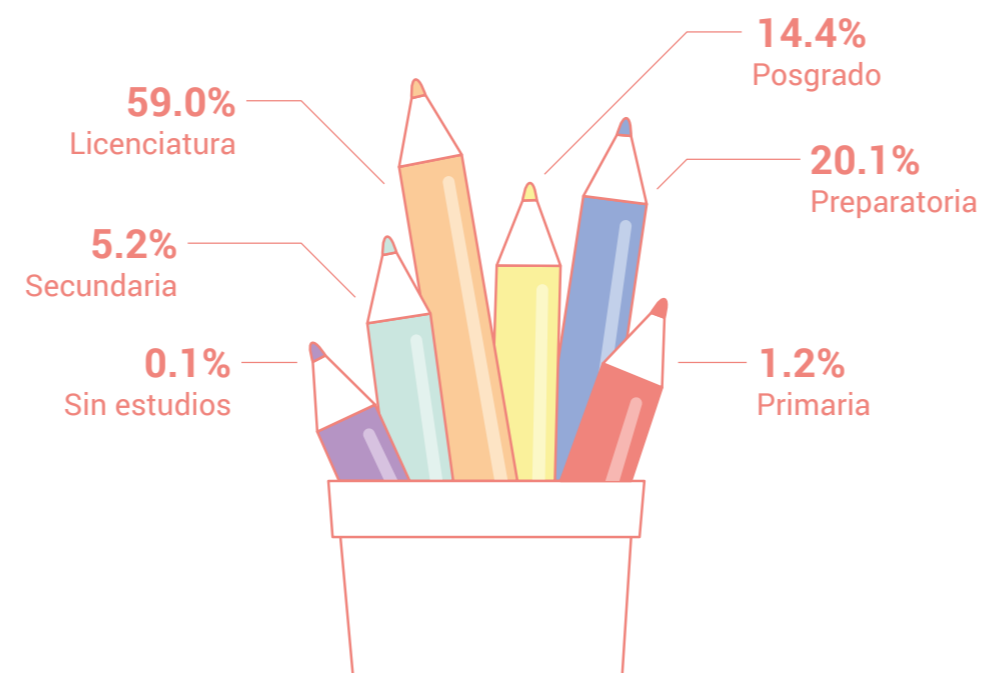
8.2 Perfil del usuario

Gráfico 21

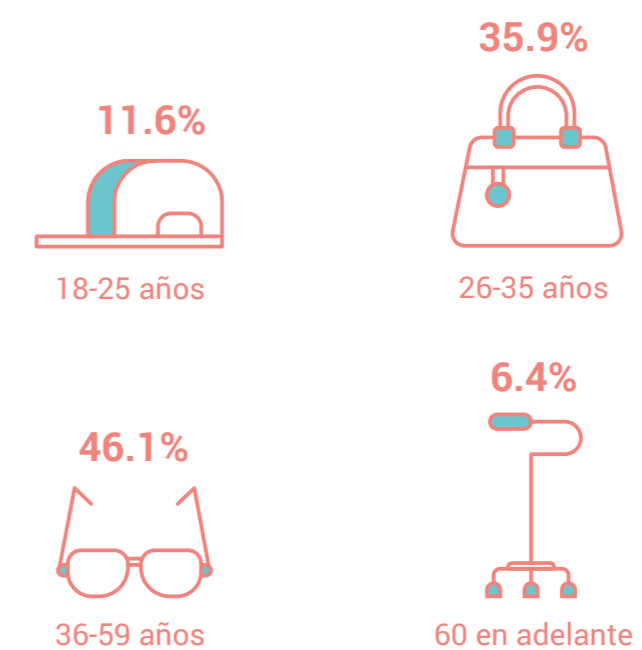
Sexo



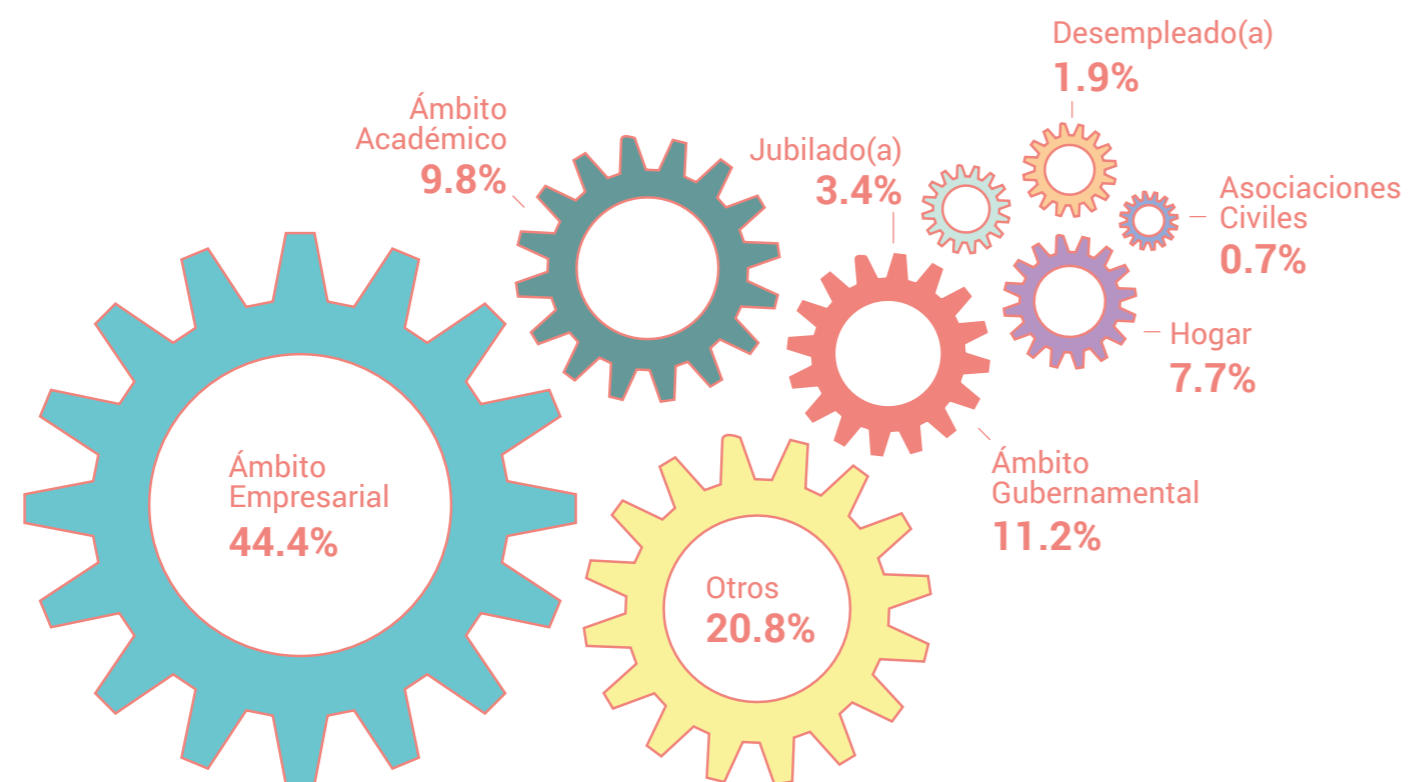
Nivel de estudios



Rango de edad



Ocupación



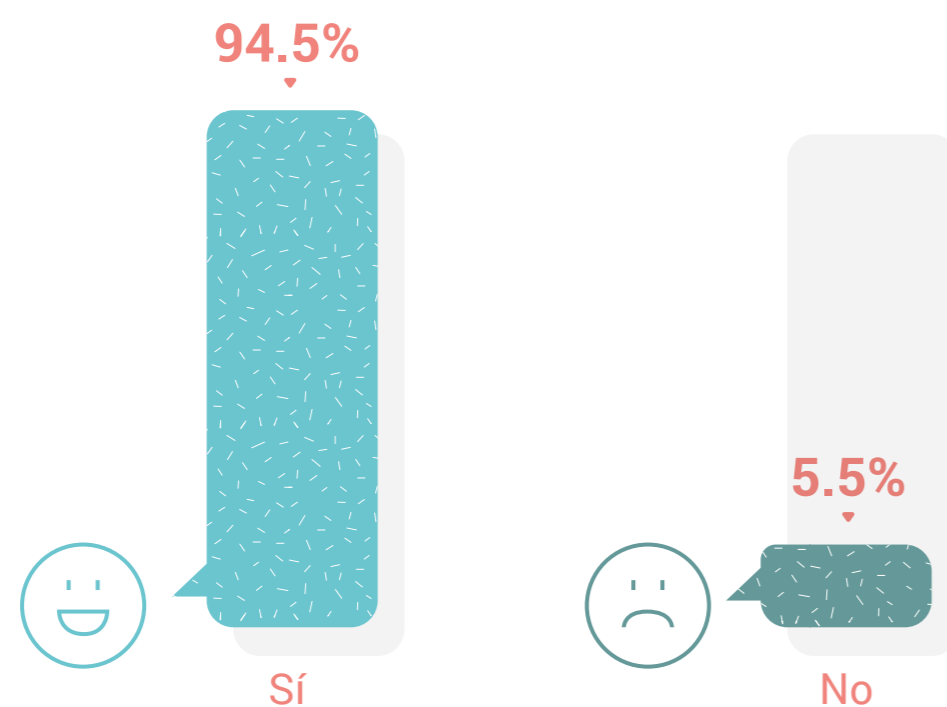
- El perfil predominante de los usuarios del sistema, son hombre y mujeres, con estudios de licenciatura, que se desempeñan en el ámbito empresarial y están en un rango de edad de entre 36 y 59 años.

HALLAZGOS



8.3 Recomendación del sistema

Gráfico 22



- Durante el periodo reportado, 1,939 personas usuarias respondieron la encuesta de calidad del sistema, donde el 94.5% indicaron que sí recomiendan el uso del sistema Soy Usuario.

HALLAZGOS



9.

Atención de folios en proceso, trimestre anterior.

► Tabla 11

Proveedor	Atendidas por empresa	Cerradas IFT	Canceladas	Desechadas	Profeco
Telmex	203	9	2	0	30
Movistar	39	18	4	5	12
Totalplay	65	0	1	1	6
Telcel	23	0	0	8	13
Megacable	22	0	0	0	1
AT&T	17	0	0	0	2
Bait	12	0	2	0	1
Diri	2	0	0	4	0
Mimóvil	3	0	0	0	3
Izzi	5	0	0	0	1
Totalplay Empresarial	4	0	0	0	0
YO México	1	0	0	3	0
Bromóvil	1	0	0	0	2
Metrocel	0	1	0	0	1
Oxio Mobile	2	0	0	0	0
Terared	2	0	0	0	0
Ocean Movil	0	0	0	0	2
Dish	0	0	0	2	0
Virgin Mobile	0	0	0	2	0
Newww	1	0	0	1	0
Blue Telecom	0	1	0	0	0
Eni Networks	0	0	0	1	0
Inxel	1	0	0	0	0
StarTv	1	0	0	0	0

► **Tabla 11**

Proveedor	Atendidas por empresa	Cerradas IFT	Canceladas	Desechadas	Profeco
CFE Telecomunicaciones e internet para todos	0	0	0	1	0
Netwey	1	0	0	0	0
Axios Mobile	1	0	0	0	0
Señal interactiva	1	0	0	0	0
Telmov	1	0	0	0	0
Nemi	1	0	0	0	0
Total	409	29	9	28	74

1

2

3

4

5

6

7

8

9

28

HALLAZGOS

- 549 de los casos que quedaron en proceso de atención en el trimestre anterior, 409 fueron atendidos por las empresas y 74 fueron canalizados hacia Profeco.
- 29 casos fueron cerrados por el IFT; 28 se desecharon por falta de seguimiento de los usuarios y 9 se cancelaron por duplicidad.



Metodología

Para la elaboración del informe se tomaron en cuenta el total de inconformidades ingresadas en el sistema Soy Usuario del 1 de octubre al 31 de diciembre de 2023. El corte de la base de datos se realizó el día 1 de enero de 2024, tomando en cuenta la fecha del estatus al 31 de diciembre de 2023 a las 23:59hrs.

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

Suma total de informidades del tercer trimestre 2023 y el cuarto 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 octubre, noviembre y diciembre de los años 2022 y 2023.

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

- “Proceso” se refiere a los folios que aún están en análisis por parte del proveedor.

1

2

3

4

5

6

7

8

9

29

- “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 101 casos ingresados por “portabilidad no consentida”, lo que representa el 1.9% del total de los folios ingresados. Estos casos fueron turnados a la empresa con la que la persona usuaria deseaba continuar, para apoyarle respecto de la reversión; en ese sentido, no se considera inconformidad contra el proveedor donador (responsable de la reversión).

No se contemplan 7 folios atendidos por el IFT.

6.1 Empresas y estados de la República. Para los tres estados de la República con mayor número de inconformidades, respecto de 100,000 habitantes, se presenta la relación de empresas.

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

6.2.1 Empresas y tipo de problemática. Total de inconformidades, según la problemática reportada, por cada empresa.

6.2.2 Empresas y servicio. Total de inconformidades, según el servicio reportado, por cada empresa.

6.2.3 Empresas y estatus. Total de inconformidades, según la atención dada por la empresa.

- “Atendidas por empresa”, corresponde a: i) inconformidades en que el operador dio respuesta al usuario y se cerraron y; ii) casos enviados a PROFECO por los usuarios, debido a que no estuvieron de acuerdo con la respuesta del operador;

- “Cerradas IFT”, refiere a folios en que el operador no dio respuesta en el plazo máximo de 15 días hábiles y el IFT las cerró para que, en su caso, los usuarios solicitaran la intervención de PROFECO.

- “Proceso” se refiere a los folios que aún están en análisis por parte del proveedor.

- “Canceladas”, corresponde a las inconformidades que fueron inhabilitadas por duplicidad o por los propios interesados.

- “Desechadas”, hace referencia a aquellas inconformidades en que los usuarios ya no dieron seguimiento, no obstante, sí hubo contacto por parte del proveedor.

6.2.4 Empresas y tiempo de atención. Tiempo promedio de atención, respecto de folios atendidos por la empresa, en días hábiles.

La fórmula utilizada es:

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

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

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 o 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: 17 de enero de 2024.

Mes de actualización de datos en BIT:

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

1

2

3

4

5

6

7

8

9

30

Se tomaron en cuenta los servicios que reportaron las personas usuarias 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 7 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 7 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.

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:

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

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.
- “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.

1

2

3

4

5

6

7

8

9

31

Soy Usuario

CUARTO

INFORME ESTADÍSTICO TRIMESTRAL

2023



4

Contáctanos

Teléfono: **800 2000 120**

Correo electrónico: atencion@ift.org.mx

Ingresa a la página de Soy Usuario:

www.soyusuario.ift.org.mx

Descarga la App MI IFT.

 **ift** INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES



www.ift.org.mx

Insurgentes Sur #1143 Col Nochebuena, C.P. 03720,
Demarcación Territorial Benito Juárez, Ciudad de México

Tel: 555015 4000 / 800 2000 120

 **PROFECO**
PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

www.gob.mx/profeco

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

Tel: 555625 6700