

SOY USUARIO

CUARTO INFORME
TRIMESTRAL

2020



CONTENIDO



INTRODUCCIÓN **3**



APARTADO 1
DATOS GENERALES **5**



APARTADO 2
SERVICIOS MÓVILES **19**



APARTADO 3
SERVICIOS FIJOS **30**



APARTADO 4
ATENCIÓN DEL TRIMESTRE ANTERIOR **40**



APARTADO 5
DATOS ANUALES **44**



CONCLUSIONES **50**



INTRODUCCIÓN

El sistema Soy Usuario es un medio de pre conciliación a través del cual los usuarios de servicios de telecomunicaciones pueden ingresar una inconformidad para tener un trato directo con su prestador de servicios. La finalidad de esta herramienta es contar con un medio rápido y eficiente en la resolución de las problemáticas que enfrentan los usuarios.

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 Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT), a través de la Coordinación General de Política del Usuario, 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. Particularmente, a los temas relacionados con portabilidad numérica, se da seguimiento puntual hasta su correcta conclusión. Además, el IFT administra la plataforma y obtiene insumos para monitorear la calidad general de los servicios.

La herramienta Soy Usuario 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, con la finalidad de fortalecer los mecanismos de atención e intercambio de información en beneficio de los usuarios de telecomunicaciones. De tal forma que, si el interesado no queda satisfecho con la atención brindada por el operador, puede solicitar la formalización del procedimiento conciliatorio ante la PROFECO, la cual cuenta con dos medios de atención, estos son, la vía electrónica a través de la plataforma electrónica Concilianet, si es que el proveedor cuenta con convenio para el

uso de este tipo de medios; o bien, de manera presencial en cualquiera de sus Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO) ubicadas al interior de la República Mexicana.

Asimismo, en cualquiera de los dos medios, una vez presentada su queja, los consumidores podrán solicitar que el procedimiento conciliatorio sea desahogado a través de un Acuerdo Telefónico Inmediato; éste último consiste en realizar un enlace telefónico con el proveedor de servicios de telecomunicaciones, a través de un conciliador de la PROFECO quien dará fe de las manifestaciones, y en caso de llegar a un acuerdo, éste será formalizado mediante un convenio donde será plasmada la obligación contraída por el operador.

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 en el marco del Foro de la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información 2017.

La información estadística que se presenta, contempla el número de inconformidades ingresadas durante el periodo comprendido del 1 de octubre al 31 de diciembre de 2020, y tiene la finalidad de dar a conocer el comportamiento de los operadores y la atención que brindan a los usuarios que ingresan inconformidades a través de la plataforma. Es de resaltar que, para los casos que se reportan en proceso, el IFT dará seguimiento hasta su conclusión, independientemente de su fecha de ingreso al sistema y del corte trimestral reportado en el presente informe.



SOY USUARIO

Introducción

- **Apartado 1**
Datos generales

- **Apartado 2**
Servicios móviles

- **Apartado 3**
Servicios fijos

- **Apartado 4**
Atención del trimestre anterior

- **Apartado 5**
Datos anuales

Conclusiones

El informe presenta 5 apartados:



Apartado 1. Datos generales

En esta sección se puede conocer diversa información, por ejemplo, la relacionada con los estados de la República de los que provienen las inconformidades, su clasificación, el perfil del usuario y el grado general de satisfacción respecto de la resolución de problemáticas. Asimismo, se presenta la información relacionada con el número de inconformidades frente al número de líneas o suscriptores, así como las asesorías otorgadas por PROFECO y los folios que les fueron canalizados.



Apartado 2. Servicios móviles

En este apartado se observa el comportamiento de los operadores de servicios móviles, del cual resaltan datos como el porcentaje de inconformidades atendidas, el número de reportes respecto de portabilidades sin consentimiento, el ranking de atención y el tiempo de atención por operador.



Apartado 3. Servicios fijos

El apartado 3 está diseñado para conocer a fondo la atención que otorgaron los operadores que prestan servicios fijos en el trimestre. Asimismo, se integra información similar a la reportada en el apartado 2, a fin de que los usuarios tengan una mejor comparativa mostrándose las mismas variables y datos que para los servicios móviles.



Apartado 4: Atención del trimestre anterior

Este apartado da a conocer la información respecto de la atención que se dio a los folios que quedaron en proceso durante el trimestre comprendido en los meses de julio a septiembre de 2020.



Apartado 5: Datos anuales

Se presentan los datos generales respecto de la atención a inconformidades durante el año 2020. Entre la información a destacar se encuentra el listado de empresas con mayor número de inconformidades, los motivos de inconformidad y el tiempo promedio de atención.

Se invita a todas las personas que tengan algún problema con su servicio, a utilizar esta valiosa herramienta, ingresando a www.soyusuario.ift.org.mx



SOY USUARIO

Introducción

- **Apartado 1**
Datos generales

- **Apartado 2**
Servicios móviles

- **Apartado 3**
Servicios fijos

- **Apartado 4**
Atención del trimestre anterior

- **Apartado 5**
Datos anuales

Conclusiones



APARTADO 1

DATOS GENERALES

SOY USUARIO
CUARTO INFORME TRIMESTRAL
2020



APARTADO 1. DATOS GENERALES

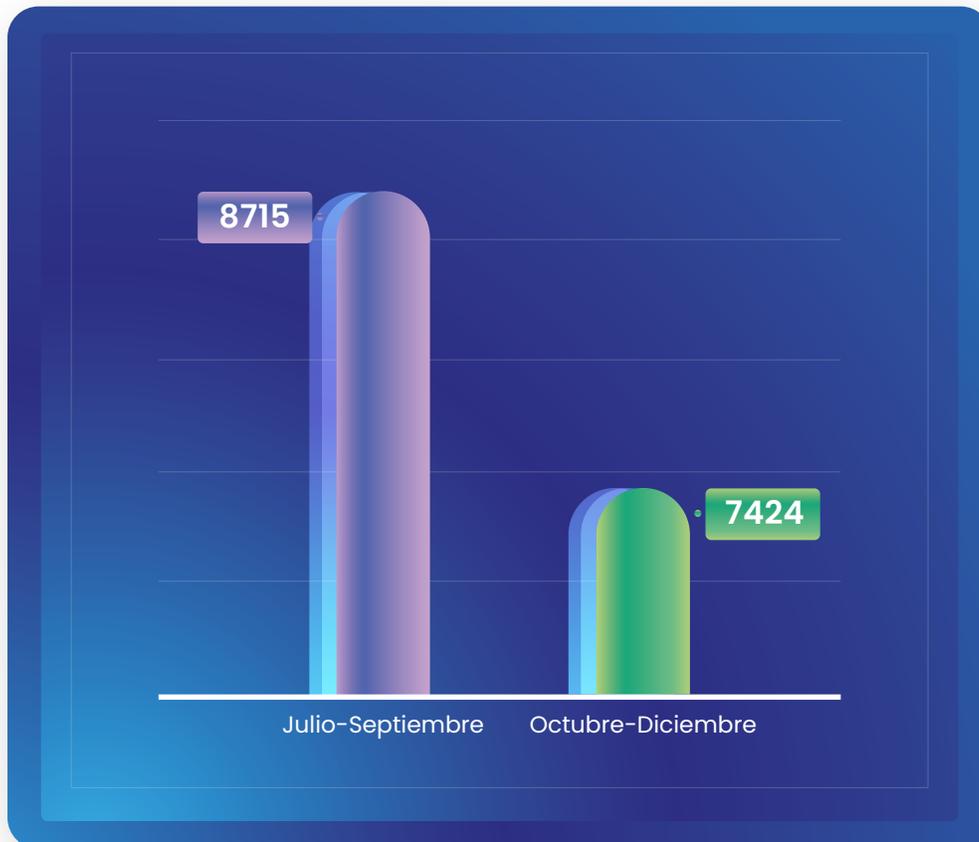
Total de inconformidades

Durante el trimestre que se reporta ingresaron 7,424 inconformidades, lo que representa una disminución del 14.8% respecto del trimestre anterior (8,715).



Gráfico 1.

Total de inconformidades respecto del trimestre anterior.



SOY USUARIO

Introducción

- **Apartado 1**
Datos generales

- **Apartado 2**
Servicios móviles

- **Apartado 3**
Servicios fijos

- **Apartado 4**
Atención del trimestre anterior

- **Apartado 5**
Datos anuales

Conclusiones

Los estados de la República de los que proviene el mayor número de inconformidades son la Ciudad de México (19.8%), el Estado de México (19.6%), Nuevo León (7.6%), Jalisco (7.6%) y Veracruz (4.7%). A continuación, se presenta el porcentaje de reportes por estado y en el gráfico se resaltan los 5 estados con mayor número de inconformidades.



Gráfico 2.

Estados de la República con mayor número de inconformidades.



Entidad	Inconformidades	Porcentaje
Ciudad de México	1,469	19.8%
Edo. de México	1,457	19.6%
Nuevo León	566	7.6%
Jalisco	561	7.6%
Veracruz	351	4.7%
Guanajuato	327	4.4%
Puebla	297	4.0%
Querétaro	272	3.7%
Yucatán	194	2.6%
Tamaulipas	173	2.3%
Michoacán	135	1.8%
Morelos	123	1.7%
Tabasco	116	1.6%
Hidalgo	114	1.5%
Quintana Roo	110	1.5%
Guerrero	106	1.4%

Entidad	Inconformidades	Porcentaje
Coahuila	105	1.4%
Oaxaca	99	1.3%
Chihuahua	94	1.3%
Sinaloa	89	1.2%
Baja California	86	1.2%
San Luis Potosí	80	1.1%
Aguascalientes	76	1.0%
Chiapas	68	0.9%
Sonora	67	0.9%
Colima	65	0.9%
Tlaxcala	57	0.8%
Durango	48	0.6%
Nayarit	36	0.5%
Campeche	34	0.5%
Zacatecas	30	0.4%
Baja California Sur	19	0.2%



SOY USUARIO

Introducción

● **Apartado 1**
Datos generales

● **Apartado 2**
Servicios móviles

● **Apartado 3**
Servicios fijos

● **Apartado 4**
Atención del trimestre anterior

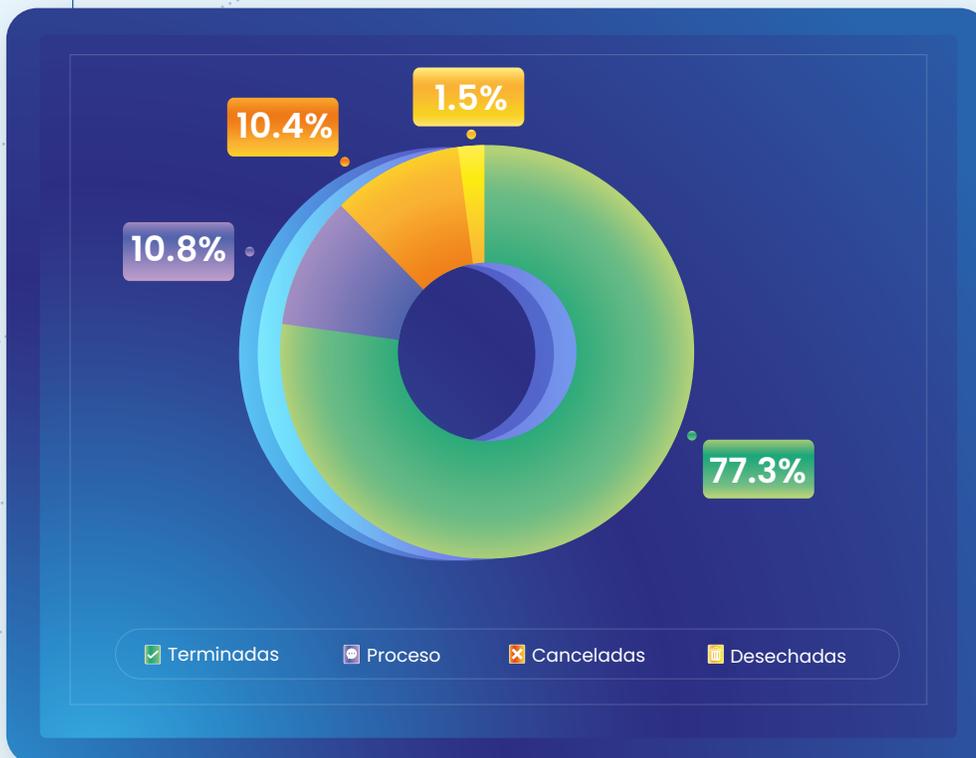
● **Apartado 5**
Datos anuales

Conclusiones

El 77.3% (5,735) de las inconformidades ingresadas fueron atendidas, el 10.8% (802) se encuentran en proceso, el 10.4% (774) fueron canceladas por duplicidad o por los propios usuarios y el 1.5% (113) se desecharon por falta de seguimiento de los interesados.



Gráfico 3.
Estatus de inconformidades recibidas.



“**Terminadas**” 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 habilitó para que, en su caso, los usuarios solicitaran la intervención de PROFECO y; iv) folios atendidos por el IFT.

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

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

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



SOY USUARIO

Introducción

- **Apartado 1**
Datos generales

- **Apartado 2**
Servicios móviles

- **Apartado 3**
Servicios fijos

- **Apartado 4**
Atención del trimestre anterior

- **Apartado 5**
Datos anuales

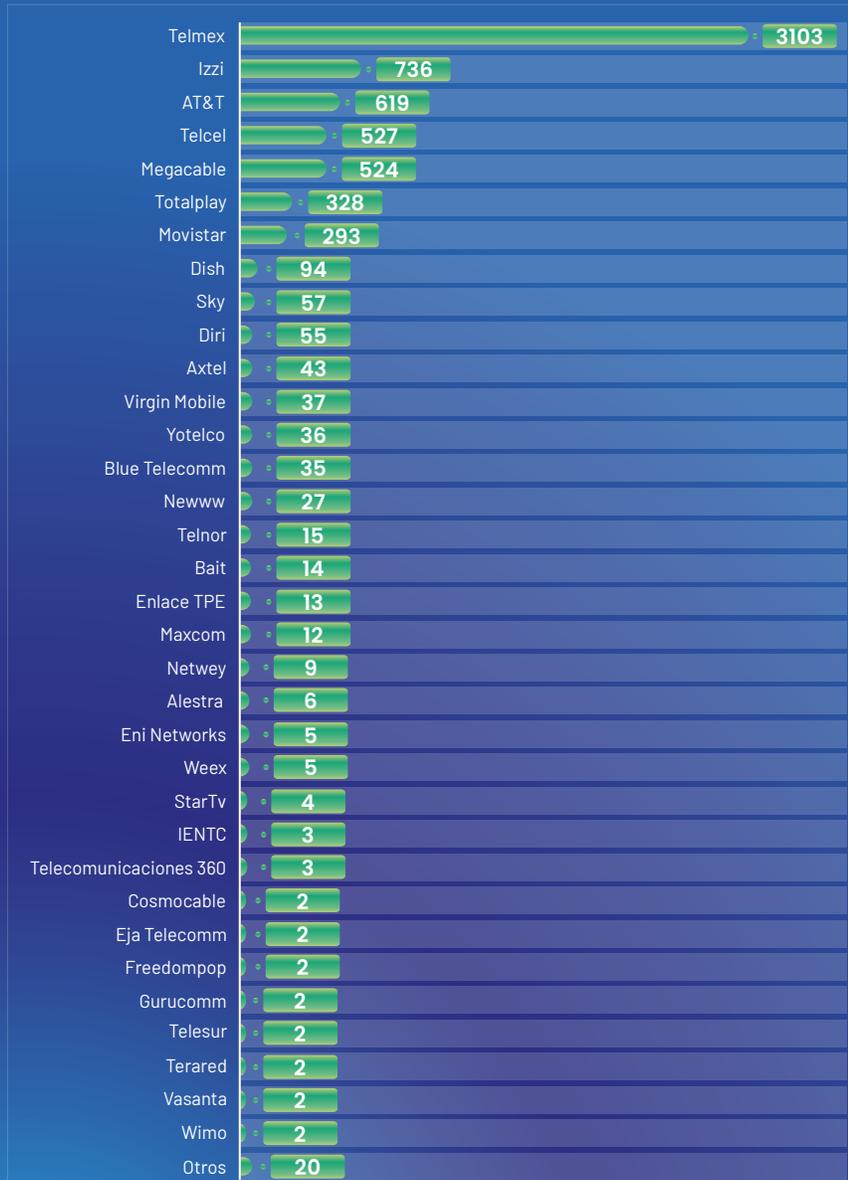
Conclusiones

Se canalizaron a los prestadores de servicios 6,639 folios, descontando 11 casos atendidos por el IFT y 774 cancelados. Se puede observar que los 6 primeros proveedores concentran el 87.9% (5,837) del total de inconformidades remitidas (6,639).

A continuación, se presenta el número de inconformidades canalizadas a cada proveedor.



Gráfico 4.
Distribución de inconformidades por operador.



*Otros corresponde a las siguientes empresas, con una inconformidad cada una: Cable Tamps, Cierto, Diveracy, Gigacable, Grupo W, Hughes México, Impacto Telecomunicaciones, Inten Plug, IP Matrix, Megamobile, Miiio, Multiplus, Nueva Red Internet México, One Way Consulting, Ricardo Cruz Campos, Simplii, Telecable de Campeche, Telecable de Mérida, Tv Rey de Occidente y Wibospot.



SOY USUARIO

Introducción

● **Apartado 1**
Datos generales

● **Apartado 2**
Servicios móviles

● **Apartado 3**
Servicios fijos

● **Apartado 4**
Atención del trimestre anterior

● **Apartado 5**
Datos anuales

Conclusiones

Para los 6 operadores con mayor número de inconformidades, se aplicó la siguiente fórmula, a fin de verificar cuál tiene un mayor número de problemáticas reportadas, con relación a sus líneas o suscriptores.

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

Donde $NQ_{o,t}$ se refiere al número de inconformidades por cada 100,000 líneas por operador o; $\sum NI_{o,t}$ es el número total de quejas por operador o durante el periodo t y dividido por el número total de líneas o accesos L de cada operador.

En la tabla número 1 se observan los resultados obtenidos.



Tabla 1.
Distribución de inconformidades y cantidad de líneas o suscriptores.

Operador	Servicio	Inconformidades recibidas	Líneas o suscriptores	Inconformidades por cada 100,000
Telmex	Telefonía fija	294	11,283,230	2.61
	Internet fijo	1,227	9,258,679	13.25
	Teléfono fijo más Internet fijo	1,582	*	*
Izzi	Telefonía fija	35	3,738,355	0.94
	Internet fijo	313	4,421,288	7.08
	Tv de paga	45	4,165,797	1.08
	Telefonía móvil	10	*	*
	Teléfono móvil más Internet móvil	11	*	*
	Teléfono fijo más Internet fijo	154	*	*
	Teléfono fijo, Internet fijo y tv de paga	126	*	*
	Tv de paga más Internet fijo	42	*	*
AT&T	Telefonía móvil	534	17,578,193	3.04
	Internet móvil	9	15,496,995	0.06
	Teléfono móvil más Internet móvil	76	*	*
Telcel	Telefonía móvil	369	74,558,838	0.49
	Internet móvil	40	68,398,708	0.06
	Teléfono móvil más Internet móvil	118	*	*
Megacable	Telefonía fija	25	2,130,176	1.17
	Internet fijo	166	3,096,852	5.36
	Tv de paga	44	3,225,341	1.36
	Telefonía móvil	8	39,199	20.41
	Teléfono móvil más internet móvil	5	*	*
	Teléfono fijo más Internet fijo	71	*	*
	Teléfono fijo, Internet fijo y tv de paga	119	*	*
	Tv de paga más Internet fijo	85	*	*
Totalplay	Teléfono fijo más tv de paga	1	*	*
	Telefonía fija	44	1,623,500	2.71
	Internet fijo	101	1,512,241	6.68
	Tv de paga	7	1,063,953	0.66
	Teléfono fijo más Internet fijo	72	*	*
	Teléfono fijo, Internet fijo y tv de paga	65	*	*
	Tv de paga más Internet fijo	36	*	*
	Teléfono fijo más tv de paga	3	*	*

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/BitWebApp/descargaDatos.xhtml> Fecha de consulta: 18 de enero de 2021.

Actualización de líneas o suscriptores según el BIT: Telefonía fija, diciembre 2019; Internet fijo, diciembre 2019; Tv de paga, diciembre de 2019; Telefonía móvil, junio de 2020; Internet móvil, junio de 2020.
Modificación de nota metodológica: 19 de marzo de 2021.

*No se coloca un número específico debido a que el BIT no contempla líneas o suscriptores por dos o tres servicios, sino por servicios únicos (telefonía móvil, Internet, telefonía fija y televisión de paga), independientemente de si se ofrecen de forma autónoma o incorporados en un paquete de servicios.



SOY USUARIO

Introducción

● **Apartado 1**
Datos generales

● **Apartado 2**
Servicios móviles

● **Apartado 3**
Servicios fijos

● **Apartado 4**
Atención del trimestre anterior

● **Apartado 5**
Datos anuales

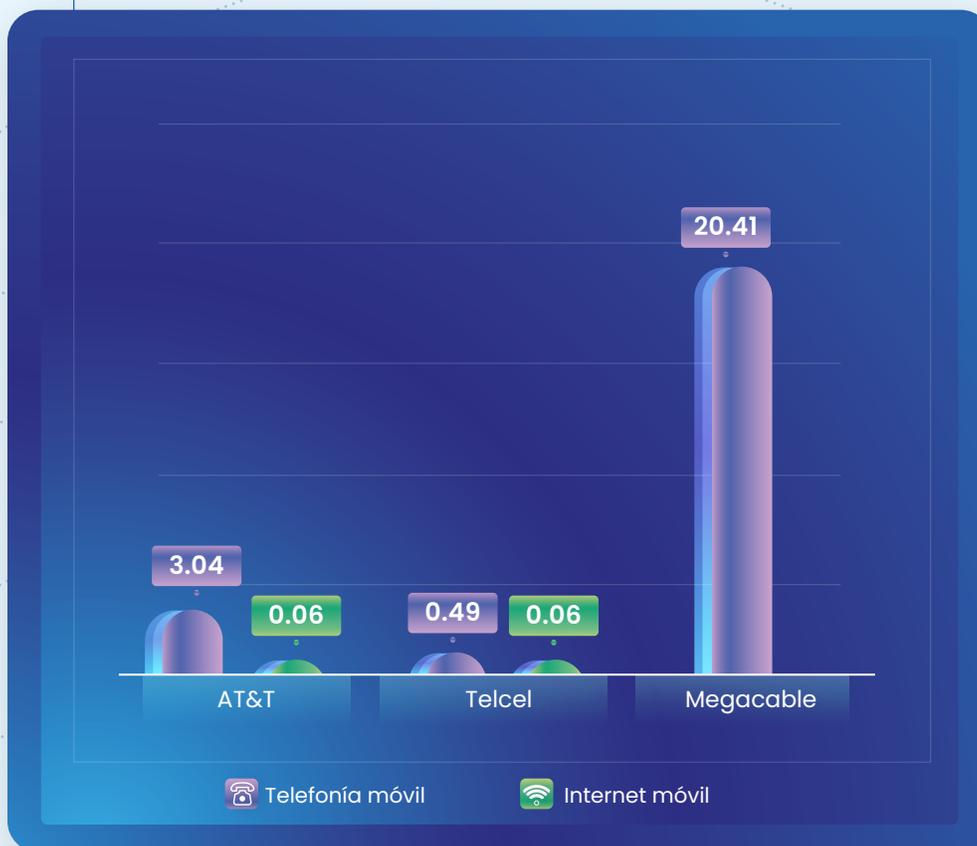
Conclusiones

Lo anterior indica que, para los operadores que prestan el servicio de telefonía móvil, Megacable es la que recibió mayor número de inconformidades por cada 100,000 líneas. Respecto del internet móvil, tanto AT&T como Telcel obtuvieron el mismo resultado. De manera gráfica, se observa lo siguiente.



Gráfico 5.

Inconformidades por cada 100,000 líneas, móviles.



SOY USUARIO

Introducción

● **Apartado 1**

Datos generales

● **Apartado 2**

Servicios móviles

● **Apartado 3**

Servicios fijos

● **Apartado 4**

Atención del trimestre anterior

● **Apartado 5**

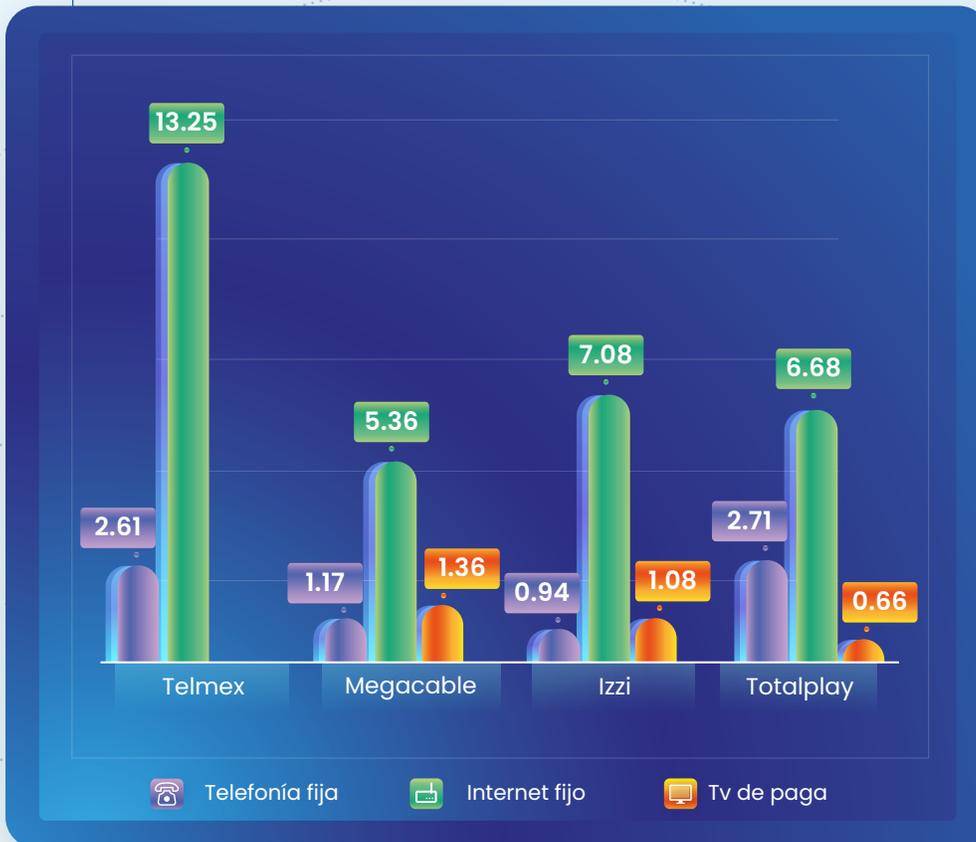
Datos anuales

Conclusiones

Respecto del servicio de telefonía fija, Totalplay ocupa el primer lugar en inconformidades por cada 100,000 líneas; para el servicio de Internet, es Telmex y; para televisión de paga, Megacable. Ello se ve reflejado en el gráfico 6.



Gráfico 6.
Inconformidades por cada 100,000 líneas o suscriptores, fijos.



SOY USUARIO

Introducción

• **Apartado 1**
Datos generales

• **Apartado 2**
Servicios móviles

• **Apartado 3**
Servicios fijos

• **Apartado 4**
Atención del trimestre anterior

• **Apartado 5**
Datos anuales

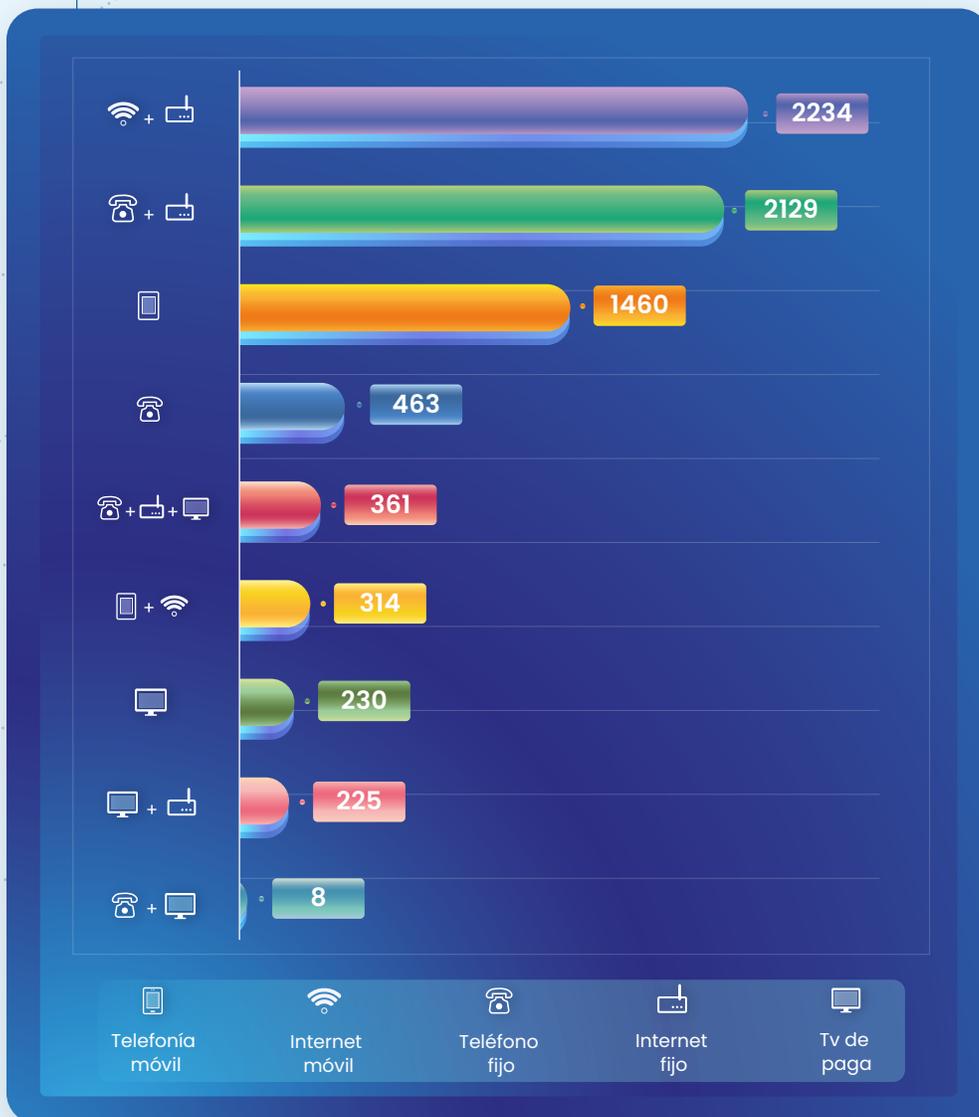
Conclusiones

Por lo que hace a los servicios reportados, el Internet fue el más recurrido, seguido de la combinación de teléfono fijo más Internet fijo y, en tercer lugar, la telefonía móvil.



Gráfico 7.

Inconformidades por tipo de servicio.



SOY USUARIO

Introducción

• Apartado 1

Datos generales

• Apartado 2

Servicios móviles

• Apartado 3

Servicios fijos

• Apartado 4

Atención del trimestre anterior

• Apartado 5

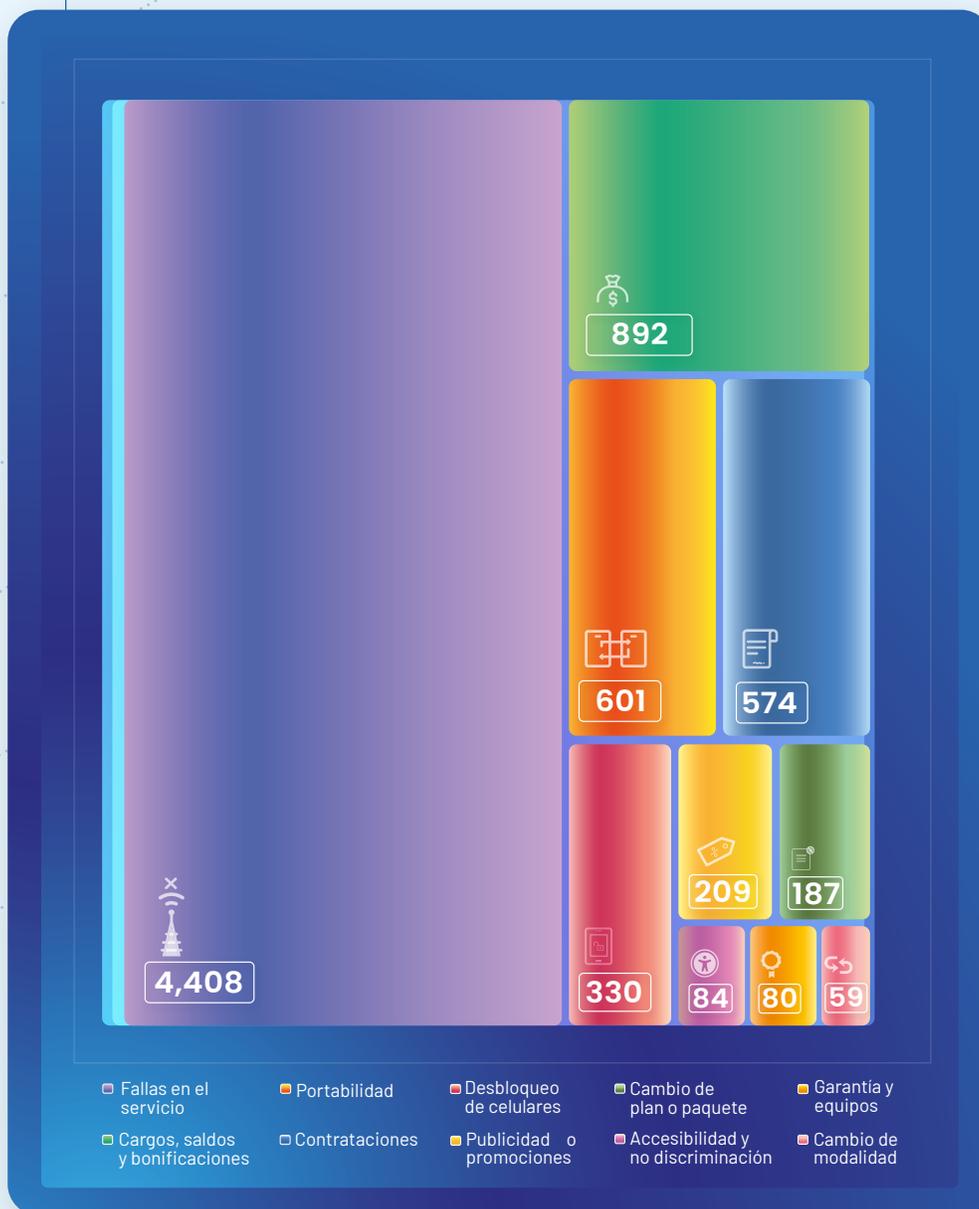
Datos anuales

Conclusiones

Las inconformidades por *fallas en el servicio* fueron las más reportadas por los usuarios, seguidas de *cargos, saldos y bonificaciones* y *portabilidad*.



Gráfico 8.
Inconformidades por tipo de problemática.



SOY USUARIO

Introducción

- **Apartado 1**
Datos generales

- **Apartado 2**
Servicios móviles

- **Apartado 3**
Servicios fijos

- **Apartado 4**
Atención del trimestre anterior

- **Apartado 5**
Datos anuales

Conclusiones

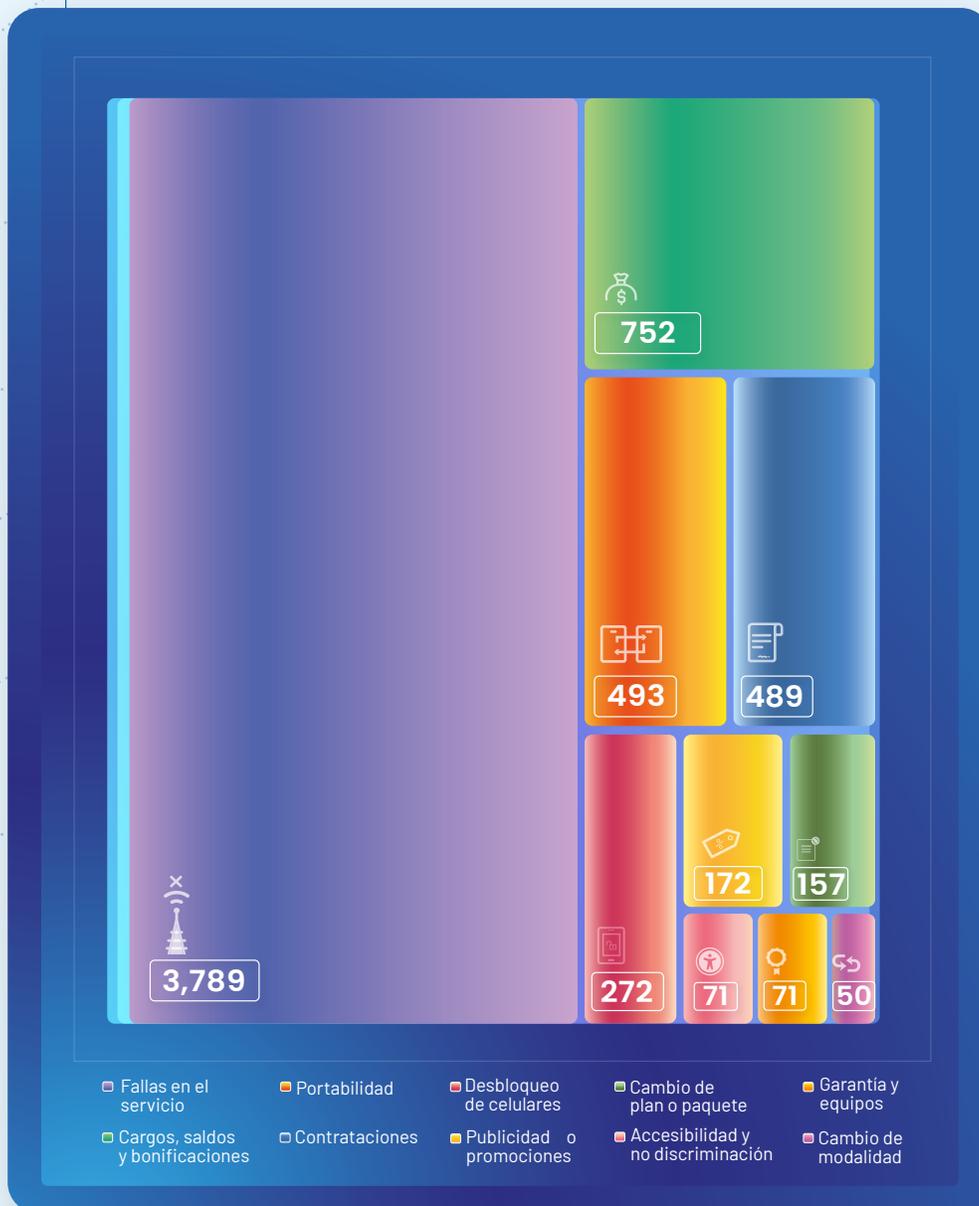
Asesoría de PROFECO

Como parte de las acciones de atención al usuario, la PROFECO otorgó asesoría sobre el ejercicio de sus derechos a 6,316 (85.1%) usuarios; los restantes 1,108 (14.9%) casos no recibieron asesoría en el periodo reportado. A continuación, puede apreciarse el desglose de las asesorías que PROFECO brindó por tipo de problemática.



Gráfico 9.

Asesorías brindadas por la PROFECO desglosadas por tipo de problemática.



SOY USUARIO

Introducción

- **Apartado 1**
Datos generales

- **Apartado 2**
Servicios móviles

- **Apartado 3**
Servicios fijos

- **Apartado 4**
Atención del trimestre anterior

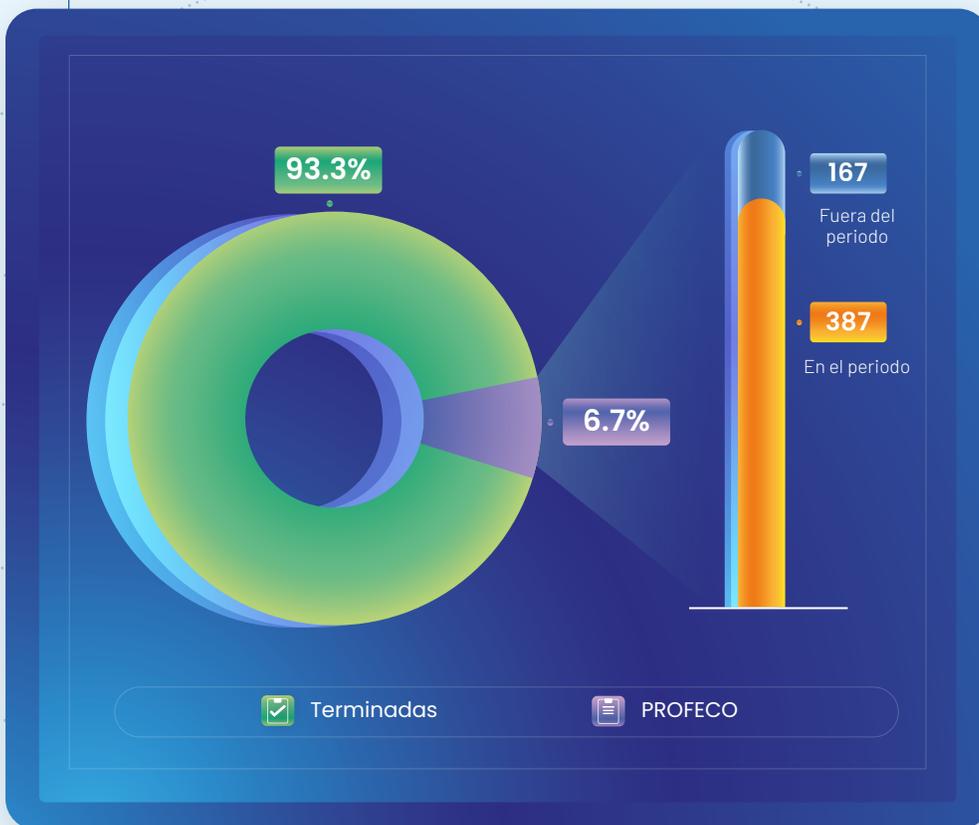
- **Apartado 5**
Datos anuales

Conclusiones

Durante el periodo reportado, la PROFECO recibió 554 inconformidades en que los interesados no llegaron a un acuerdo con su operador, siendo 387 folios ingresados en el periodo que se reporta y 167 de meses anteriores. Así, las inconformidades ingresadas en el periodo que fueron canalizadas a la PROFECO (387), representan el 6.7% de los 5,735 folios terminados.



Gráfico 10.
Inconformidades canalizadas a la PROFECO.



SOY USUARIO

Introducción

• **Apartado 1**
Datos generales

• **Apartado 2**
Servicios móviles

• **Apartado 3**
Servicios fijos

• **Apartado 4**
Atención del trimestre anterior

• **Apartado 5**
Datos anuales

Conclusiones

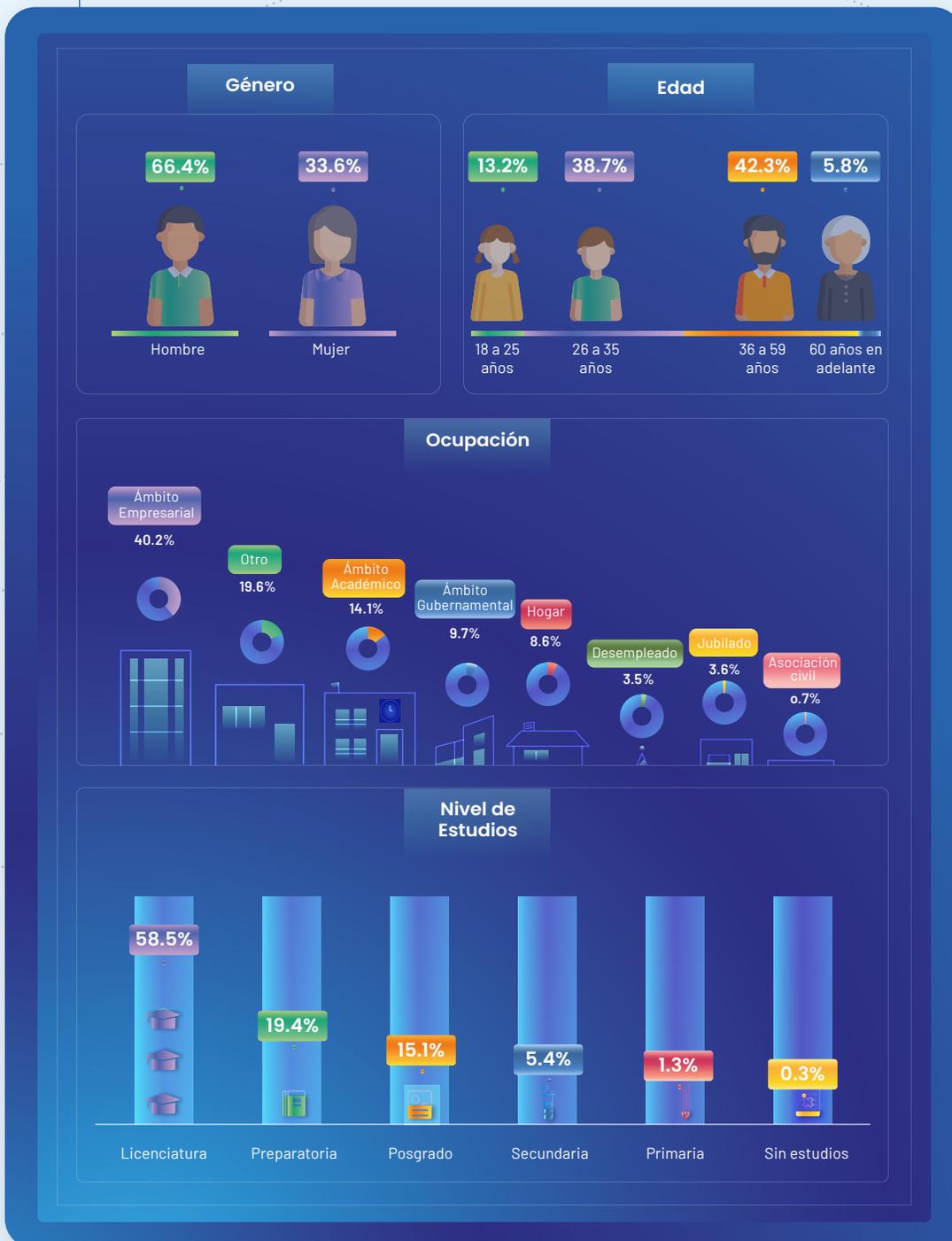
Perfil y satisfacción del usuario

Para fines estadísticos, una vez que los interesados ingresan su inconformidad, de manera opcional, proporcionan cuatro datos que permiten identificar su perfil. Así, para el presente trimestre, 6,443 usuarios otorgaron respuesta, dando los siguientes resultados:



Gráfico 11.

Resultados de la encuesta sobre información estadística.



SOY USUARIO

Introducción

- **Apartado 1**
Datos generales

- **Apartado 2**
Servicios móviles

- **Apartado 3**
Servicios fijos

- **Apartado 4**
Atención del trimestre anterior

- **Apartado 5**
Datos anuales

Conclusiones

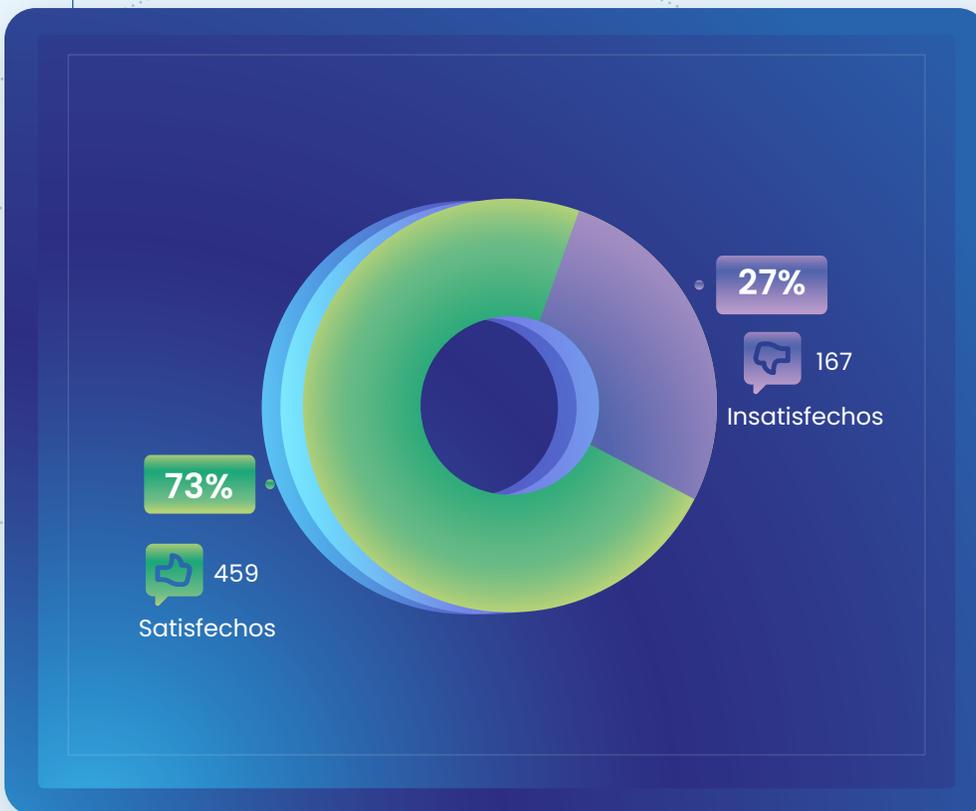
Por lo anterior, los perfiles predominantes son los siguientes:



Respecto del grado general de satisfacción, en cuanto a la atención de sus problemáticas, únicamente 626 (10.9%) usuarios con inconformidades terminadas (5,735) otorgaron una calificación, misma que se encuentra dividida de la siguiente manera:



Gráfico 12.
Nivel de satisfacción de las inconformidades.



Por lo que hace a los casos satisfechos, 186 corresponden a usuarios de operadores de servicios móviles y 273 a servicios fijos. En los apartados 2 y 3 se indicará el desglose por operador.

SOY USUARIO

Introducción

- Apartado 1**
Datos generales
- Apartado 2**
Servicios móviles
- Apartado 3**
Servicios fijos
- Apartado 4**
Atención del trimestre anterior
- Apartado 5**
Datos anuales

Conclusiones



APARTADO 2

SERVICIOS MÓVILES

SOY USUARIO
CUARTO INFORME TRIMESTRAL
2020



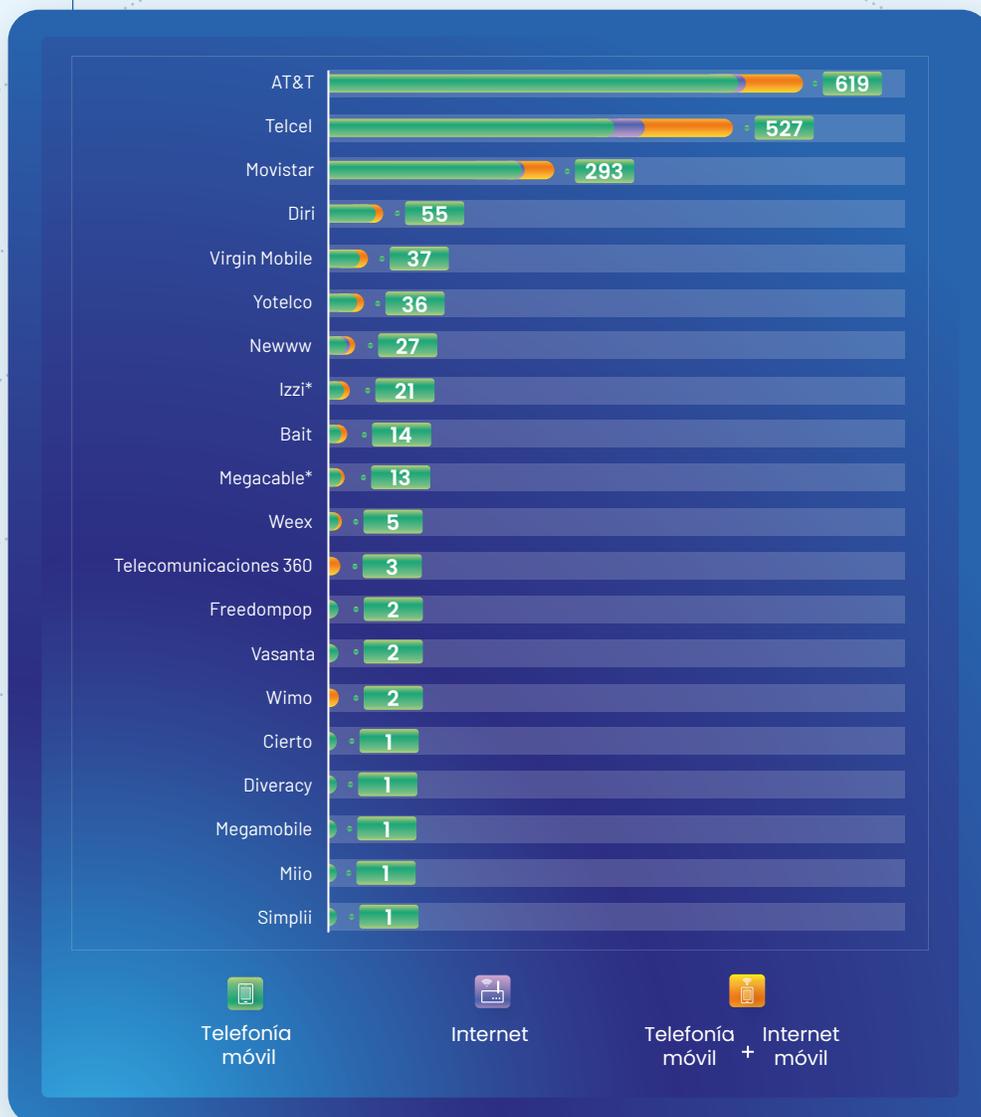
APARTADO 2. SERVICIOS MÓVILES

Clasificación de inconformidades, móviles

A continuación, se presenta el desglose de inconformidades por servicio y empresa, donde se observa que la telefonía móvil es el servicio más reportado, seguido de la combinación teléfono móvil más internet móvil.



Gráfico 13.
Inconformidades por operador y servicios, móviles.



SOY USUARIO

Introducción

- **Apartado 1**
Datos generales

- **Apartado 2**
Servicios móviles

- **Apartado 3**
Servicios fijos

- **Apartado 4**
Atención del trimestre anterior

- **Apartado 5**
Datos anuales

Conclusiones



SOY USUARIO

Introducción

● Apartado 1

Datos generales

● Apartado 2

Servicios móviles

● Apartado 3

Servicios fijos

● Apartado 4

Atención del trimestre anterior

● Apartado 5

Datos anuales

Conclusiones

Tabla 2.

Inconformidades por operador y servicios, móvil.

Operador	Telefonía móvil	Teléfono móvil más internet móvil	Internet móvil
AT&T	534	76	9
Telcel	369	118	40
Movistar	250	41	2
Diri	47	8	0
Virgin Mobile	26	11	0
Yotelco	31	5	0
Newww	20	4	3
Izzi*	10	11	0
Bait	9	5	0
Megacable*	8	5	0
Weex	4	1	0
Telecomunicaciones 360	1	2	0
Freedompop	2	0	0
Vasanta	2	0	0
Wimo	1	1	0
Cierto	1	0	0
Diveracy	1	0	0
Megamobile	1	0	0
Miio	1	0	0
Simplii	1	0	0
TOTAL	1319	288	54

*Nota. Se contemplan 21 folios de Izzi y 13 de Megacable ingresados por servicios móviles; el detalle de la atención brindada por dichos proveedores se indicará en el apartado 3.

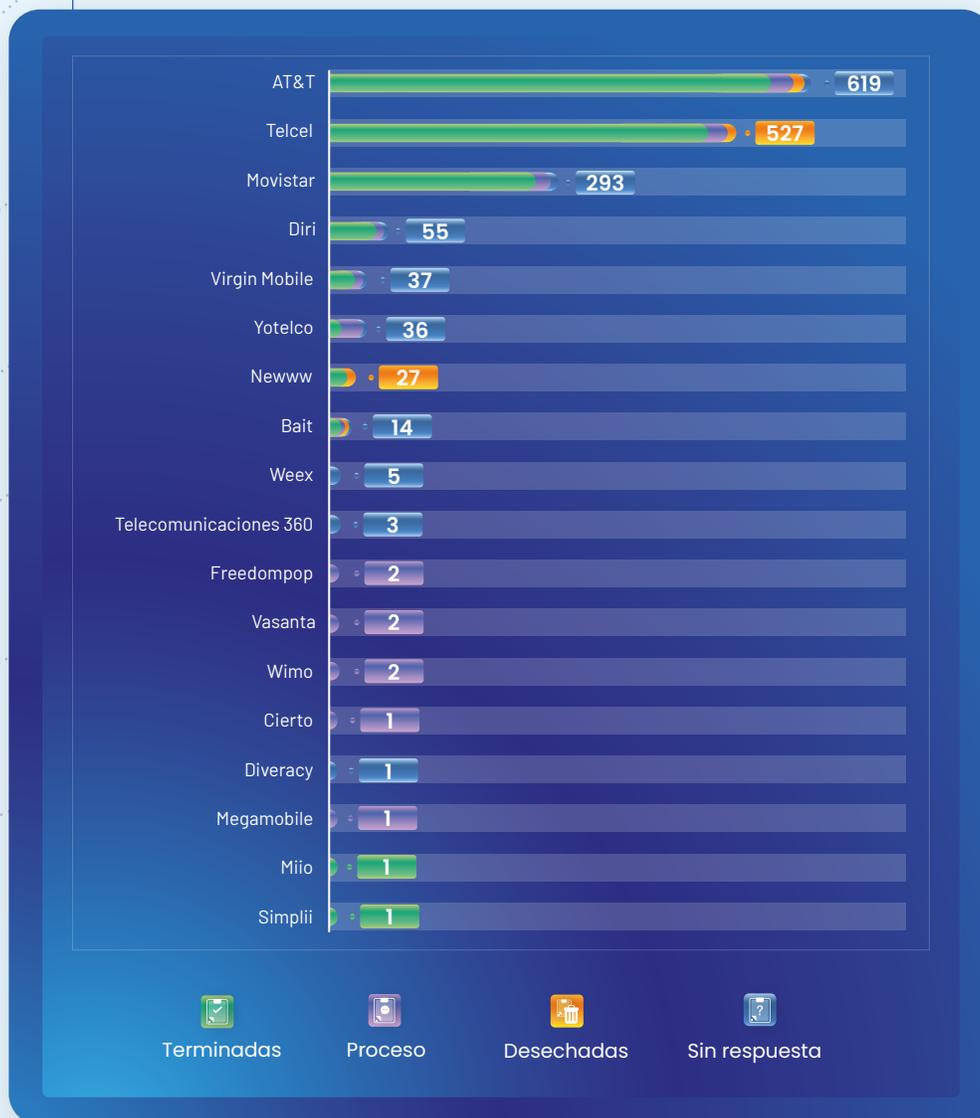
Atención de inconformidades, móviles

Por lo que hace a la atención que otorgó cada uno de los proveedores durante el trimestre reportado, se presentan el gráfico 14 con la correspondiente tabla 3, donde se observa que, para los 3 operadores con mayor número de folios, Telcel dio atención a un mayor porcentaje de sus inconformidades recibidas.



Gráfico 14.

Atención de inconformidades por operador, móviles



SOY USUARIO

Introducción

● **Apartado 1**
Datos generales

● **Apartado 2**
Servicios móviles

● **Apartado 3**
Servicios fijos

● **Apartado 4**
Atención del trimestre anterior

● **Apartado 5**
Datos anuales

Conclusiones



Tabla 3.
Atención de inconformidades por operador, móviles.

Operador	Terminadas		Proceso		Desechadas		Sin respuesta		Total de inconformidades
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	
AT&T	575	92.9%	34	5.5%	5	0.8%	5	0.8%	619
Telcel	495	93.9%	24	4.6%	8	1.5%	0	0.0	527
Movistar	270	92.2%	20	6.8%	0	0.0	3	1.0%	293
Diri	44	80.0%	9	16.4%	0	0.0	2	3.6%	55
Virgin Mobile	19	51.4%	11	29.7%	2	5.4%	5	13.5%	37
Yotelco	10	27.8%	24	66.7%	0	0.0	2	5.6%	36
Newww	26	96.3%	0	0.0	1	3.7%	0	0.0	27
Bait	8	57.1%	3	21.4%	2	14.3%	1	7.1%	14
Weex	2	40.0%	0	0.0	0	0.0	3	60.0%	5
Telecomunicaciones 360	0	0.0	1	33.3%	0	0.0	2	66.7%	3
Freedompop	2	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2
Vasanta	1	50.0%	1	50.0%	0	0.0	0	0.0	2
Wimo	1	50.0%	1	50.0%	0	0.0	0	0.0	2
Cierto	1	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1
Diveracy	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	100.0%	1
Megamobile	0	0.0	1	100.0%	0	0.0	0	0.0	1
Miio	1	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1
Simplii	1	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1

- “Terminadas” 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.
- “Proceso” se refiere a los folios que aún están en análisis por parte del proveedor.
- “Desechadas”, hace referencia a aquellas inconformidades en que los usuarios ya no dieron seguimiento, no obstante, si hubo contacto por parte del proveedor.
- “Sin respuesta” folios en que el operador no dio contestación 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.



SOY USUARIO

Introducción

• **Apartado 1**
Datos generales

• **Apartado 2**
Servicios móviles

• **Apartado 3**
Servicios fijos

• **Apartado 4**
Atención del trimestre anterior

• **Apartado 5**
Datos anuales

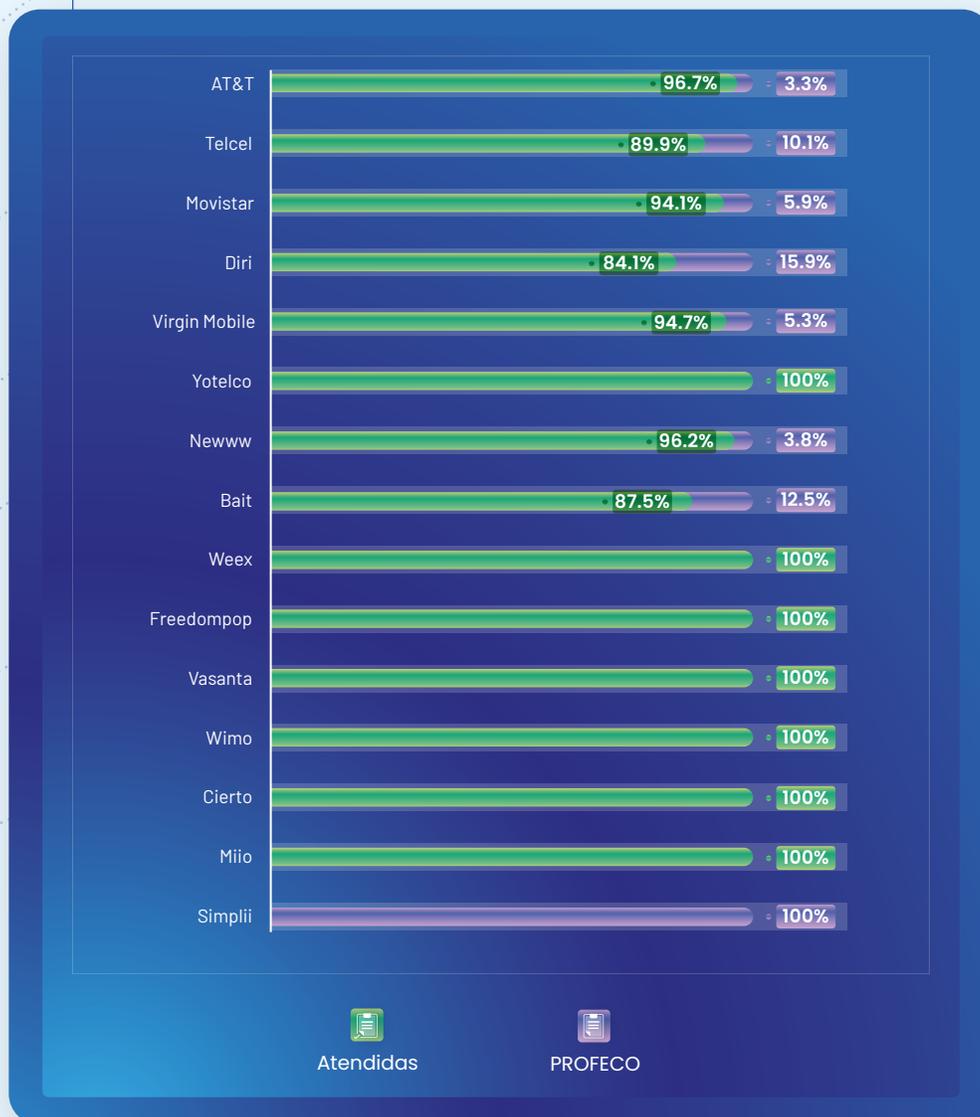
Conclusiones

Las inconformidades “terminadas” refieren a los folios que tuvieron una respuesta por parte del operador; sin embargo, están divididas entre las que fueron atendidas (consideradas cerradas), y aquellas que los interesados canalizaron hacia PROFECO por no estar conformes con la atención. A continuación, se presenta el desglose por empresa.



Gráfico 15.

Inconformidades atendidas vs canalizadas a PROFECO.



SOY USUARIO

Introducción

● **Apartado 1**
Datos generales

● **Apartado 2**
Servicios móviles

● **Apartado 3**
Servicios fijos

● **Apartado 4**
Atención del trimestre anterior

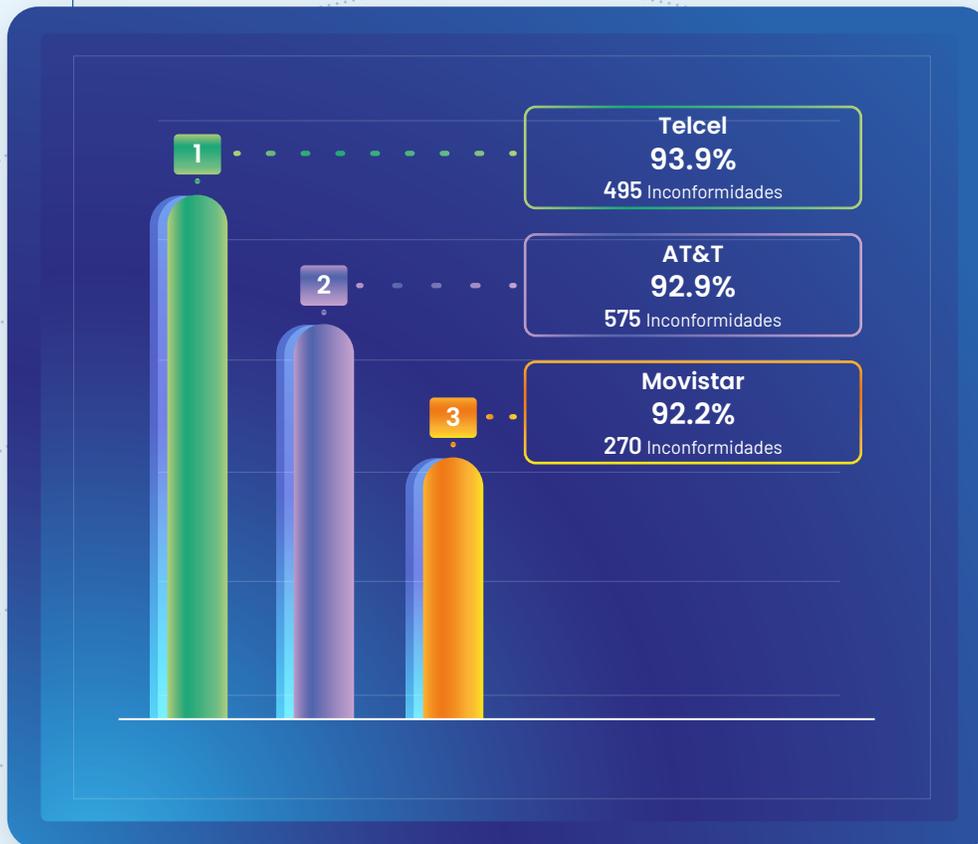
● **Apartado 5**
Datos anuales

Conclusiones

Para realizar una comparación equitativa, se presentan dos rankings, el primero agrupa a los operadores con más de 100 folios y, el segundo, con 99 o menos. Para ello, se tomó en cuenta únicamente el porcentaje de folios atendidos por los operadores.



Gráfico 16.
Ranking de atención operadores con más de 100 folios, móviles.



SOY USUARIO

Introducción

- **Apartado 1**
Datos generales

- **Apartado 2**
Servicios móviles

- **Apartado 3**
Servicios fijos

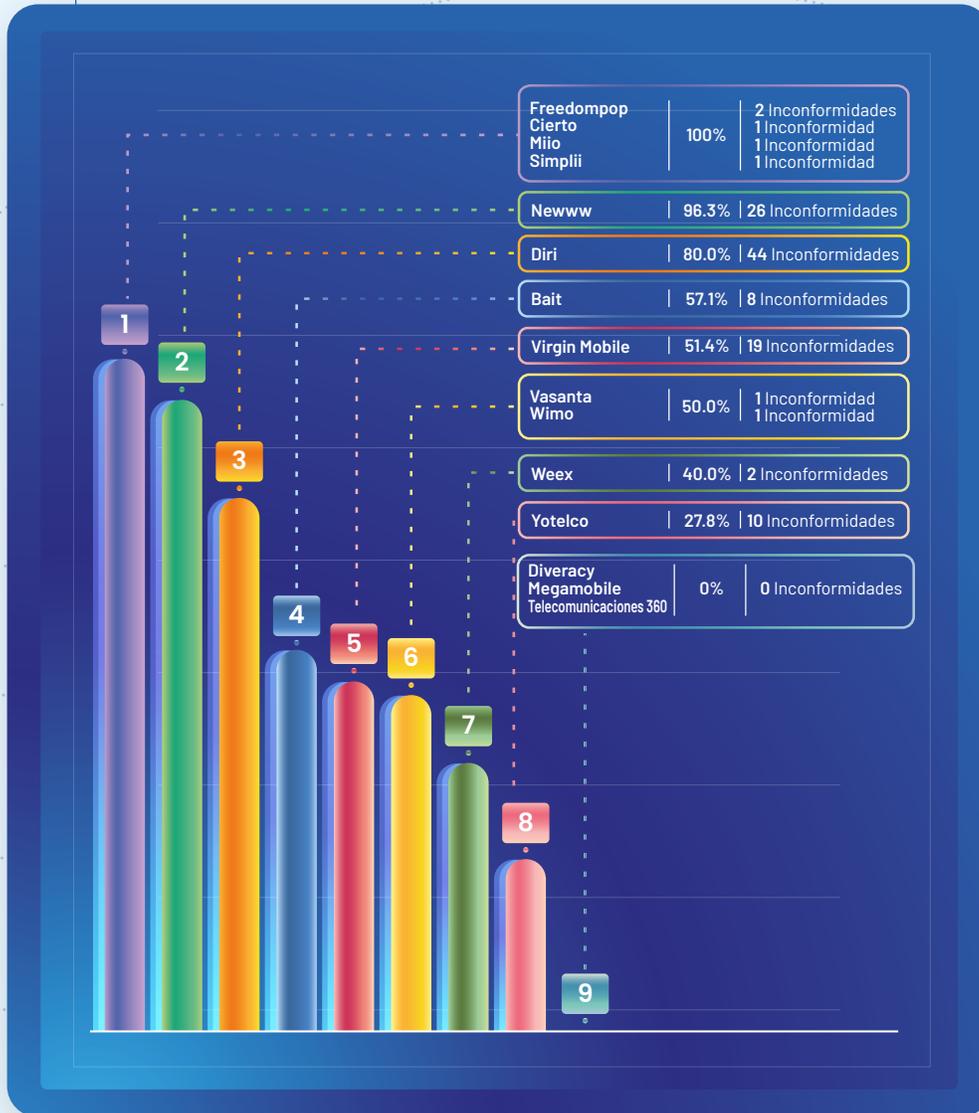
- **Apartado 4**
Atención del trimestre anterior

- **Apartado 5**
Datos anuales

Conclusiones



Gráfico 17.
Ranking atención de operadores con menos de 99 folios, móviles.



SOY USUARIO

Introducción

- **Apartado 1**
Datos generales

- **Apartado 2**
Servicios móviles

- **Apartado 3**
Servicios fijos

- **Apartado 4**
Atención del trimestre anterior

- **Apartado 5**
Datos anuales

Conclusiones

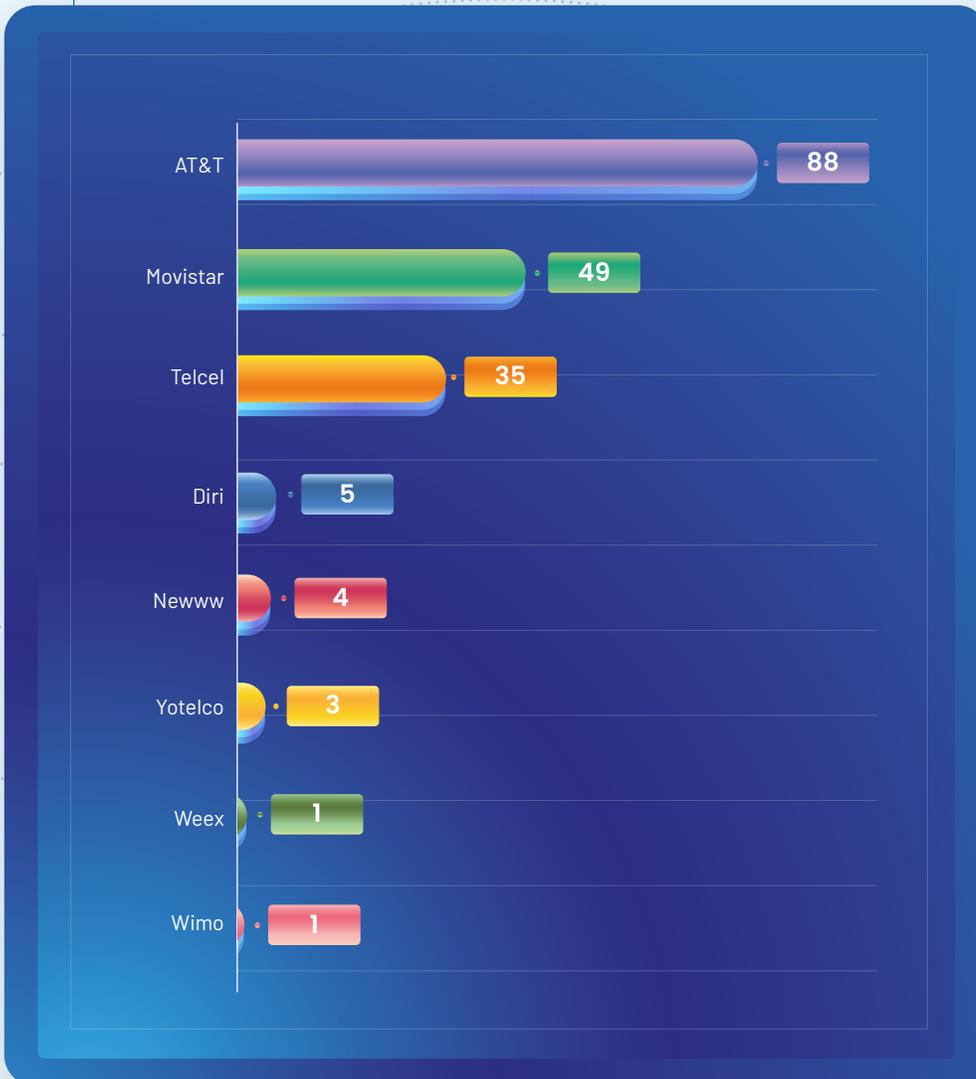
Grado de satisfacción, móviles

Dentro de los 459 folios calificados como satisfechos, 186 corresponden a operadores que prestan servicios móviles, cuya proporción se presenta a continuación.



Gráfico 18.

Grado de satisfacción por operador, móviles.



SOY USUARIO

Introducción

- **Apartado 1**
Datos generales

- **Apartado 2**
Servicios móviles

- **Apartado 3**
Servicios fijos

- **Apartado 4**
Atención del trimestre anterior

- **Apartado 5**
Datos anuales

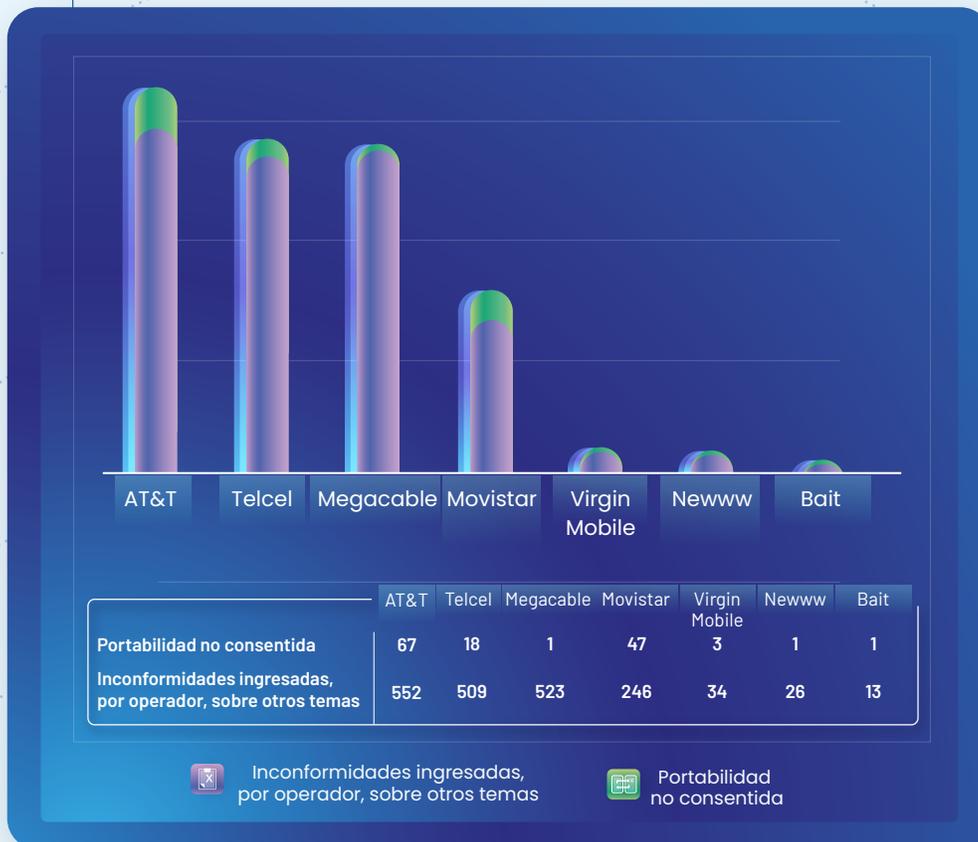
Conclusiones

Portabilidades no consentidas

Durante el trimestre en comento, se detectaron 138 casos ingresados por “portabilidad no consentida”, mismos que fueron asignados al proveedor responsable de la reversión, es decir, se canalizaron al operador con el que el usuario deseaba permanecer.



Gráfico 19.
Inconformidades sobre portabilidad no consentida, por operador.



SOY USUARIO

Introducción

- **Apartado 1**
Datos generales

- **Apartado 2**
Servicios móviles

- **Apartado 3**
Servicios fijos

- **Apartado 4**
Atención del trimestre anterior

- **Apartado 5**
Datos anuales

Conclusiones

Tiempo de atención, móviles

El tiempo promedio de atención fue de 8.9 días hábiles, siendo Weex la empresa que respondió en el menor tiempo, mientras que Virgin Mobile fue la que más tardó. Los operadores que no dieron respuesta durante el trimestre reportado son: Diveracy, Megamobile y Telecomunicaciones 360.



Gráfico 20.

Días promedio de atención a las inconformidades, por operador de servicios móviles.



SOY USUARIO

Introducción

- **Apartado 1**
Datos generales

- **Apartado 2**
Servicios móviles

- **Apartado 3**
Servicios fijos

- **Apartado 4**
Atención del trimestre anterior

- **Apartado 5**
Datos anuales

Conclusiones



APARTADO 3

SERVICIOS FIJOS

SOY USUARIO
CUARTO INFORME TRIMESTRAL
2020



APARTADO 3. SERVICIOS FIJOS

Clasificación de inconformidades, fijos

Se presenta la tabla 4 donde se aprecia que el servicio de Internet y la combinación de teléfono fijo e Internet fijo, fueron los más reportados por parte de los usuarios.



Tabla 4.
Inconformidades por operador y servicios, fijos.

Operador	Internet fijo	Teléfono fijo más Internet fijo	Telefonía fija	Teléfono fijo, Internet fijo y tv de paga	Televisión de paga	Tv de paga más Internet fijo	Teléfono fijo más tv de paga
Telmex	1227	1582	294	0	0	0	0
Izzi*	313	154	35	126	45	42	0
Megacable*	166	71	25	119	44	85	1
Totalplay	101	72	44	65	7	36	3
Dish	15	0	0	0	64	15	0
Sky	4	0	0	0	38	15	0
Axtel	18	14	5	6	0	0	0
Blue Telecomm	28	0	0	0	0	7	0
Telnor	11	4	0	0	0	0	0
Enlace TPE	5	6	2	0	0	0	0
Maxcom	2	5	5	0	0	0	0
Netwey	9	0	0	0	0	0	0
Alestra	2	1	3	0	0	0	0
Eni Networks	5	0	0	0	0	0	0
StarTv	0	0	0	0	4	0	0
IENTC	3	0	0	0	0	0	0
Cosmocable	1	0	0	0	1	0	0
Eja Telecomm	0	2	0	0	0	0	0



SOY USUARIO

Introducción

- **Apartado 1**
Datos generales

- **Apartado 2**
Servicios móviles

- **Apartado 3**
Servicios fijos

- **Apartado 4**
Atención del trimestre anterior

- **Apartado 5**
Datos anuales

Conclusiones



Tabla 4.

Inconformidades por operador y servicios, fijos.

Operador	Internet fijo	Teléfono fijo más Internet fijo	Telefonía fija	Teléfono fijo, Internet fijo y tv de paga	Televisión de paga	Tv de paga más Internet fijo	Teléfono fijo más tv de paga
Gurucomm	2	0	0	0	0	0	0
Telesur	2	0	0	0	0	0	0
Terared	2	0	0	0	0	0	0
Cable Tamps	1	0	0	0	0	0	0
Gigacable	1	0	0	0	0	0	0
Grupo W	1	0	0	0	0	0	0
Hughes México	1	0	0	0	0	0	0
Impacto Telecomunicaciones	1	0	0	0	0	0	0
Inten Plug	1	0	0	0	0	0	0
IP Matrix	1	0	0	0	0	0	0
Multiplus	0	0	0	0	0	1	0
Nueva Red Internet México	1	0	0	0	0	0	0
One Way Consulting	1	0	0	0	0	0	0
Ricardo Cruz Campos	1	0	0	0	0	0	0
Telecable de Campeche	0	0	0	0	0	1	0
Telecable de Mérida	1	0	0	0	0	0	0
Tv Rey de Occidente	0	0	0	1	0	0	0
Wibospot	1	0	0	0	0	0	0
Total	1,928	1,911	413	317	203	202	4

Nota.

*No se consideran 21 folios de Izzi y 13 de Mega Cable ingresados por servicios móviles reportados en el apartado 2.



SOY USUARIO

Introducción

● Apartado 1

Datos generales

● Apartado 2

Servicios móviles

● Apartado 3

Servicios fijos

● Apartado 4

Atención del trimestre anterior

● Apartado 5

Datos anuales

Conclusiones

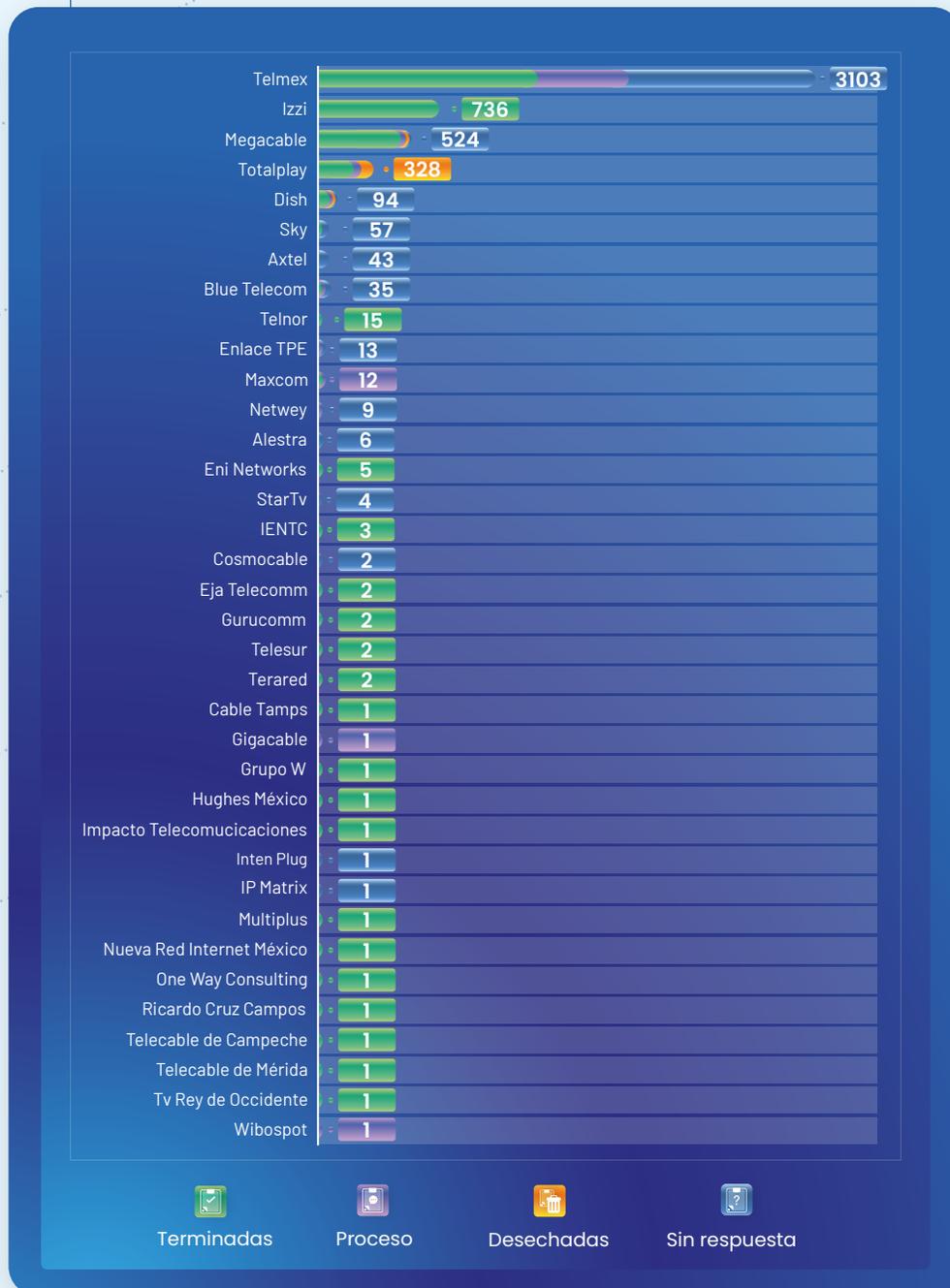
Atención de inconformidades, fijos

Respecto de la atención que otorgó cada uno de los proveedores, se puede observar que Telmex concentra el 61.9% (3,103) de las 5,012 inconformidades ingresadas contra proveedores que prestan servicios fijos. A continuación, se presenta el estatus de atención por cada uno de los operadores.



Gráfico 21.

Atención de inconformidades por operador, fijos.



SOY USUARIO

Introducción

- Apartado 1**
Datos generales

- Apartado 2**
Servicios móviles

- Apartado 3**
Servicios fijos

- Apartado 4**
Atención del trimestre anterior

- Apartado 5**
Datos anuales

Conclusiones

Tabla 5.

Atención de inconformidades por operador, fijos.

Operador	Terminadas		Proceso		Desechadas		Sin respuesta		TOTAL
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	
Telmex	1338	43.1%	565	18.2%	0	0.0	1200	38.7%	3103
Izzi	736	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0	736
Megacable	498	95.0%	22	4.2%	1	0.2%	3	0.6%	524
Totalplay	205	62.5%	45	13.7%	78	23.8%	0	0.0	328
Dish	58	61.7%	19	20.2%	16	17.0%	1	1.1%	94
Sky	13	22.8%	2	3.5%	0	0.0	42	73.7%	57
Axtel	3	7.0%	0	0.0	0	0.0	40	93.0%	43
Blue Telecomm	8	22.9%	5	14.3%	0	0.0	22	62.9%	35
Telnor	15	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0	15
Enlace TPE	3	23.1%	8	61.5%	0	0.0	2	15.4%	13
Maxcom	10	83.3%	2	16.7%	0	0.0	0	0.0	12
Netwey	5	55.6%	3	33.3%	0	0.0	1	11.1%	9
Alestra	1	16.7%	0	0.0	0	0.0	5	83.3%	6
Eni Networks	5	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0	5
StarTv	3	75.0%	0	0.0	0	0.0	1	25.0%	4
IENTC	3	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0	3
Cosmocable	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2	100.0%	2
Eja Telecom	2	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2
Gurucomm	2	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2
Telesur	2	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2
Terared	2	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2
Cable Tamps	1	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1
Gigacable	0	0.0	1	100.0%	0	0.0	0	0.0	1
Grupo W	1	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1
Hughes México	1	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1
Impacto Telecomunicaciones	1	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1
Inten Plug	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	100.0%	1
IP Matrix	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	100.0%	1
Multiplus	1	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1
Nueva Red Internet México	1	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1
One Way Consulting	1	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1
Ricardo Cruz Campos	1	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1
Telecable de Campeche	1	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1
Telecable de Mérida	1	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1
Tv Rey de Occidente	1	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1
Wibospot	0	0.0	1	100.0%	0	0.0	0	0.0	1

- "Terminadas" 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.
- "Proceso" se refiere a los folios que aún están en análisis por parte del proveedor.
- "Sin respuesta" folios en que el operador no dio contestación 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.
- "Desechadas", hace referencia a aquellas inconformidades en que los usuarios ya no dieron seguimiento, no obstante, si hubo contacto por parte del proveedor.

Nota:

*Si se consideran los folios ingresados por servicios móviles para Izzi (21) y Megacable (13) reportados en el apartado 2.


SOY USUARIO
Introducción

- **Apartado 1**
Datos generales

- **Apartado 2**
Servicios móviles

- **Apartado 3**
Servicios fijos

- **Apartado 4**
Atención del trimestre anterior

- **Apartado 5**
Datos anuales

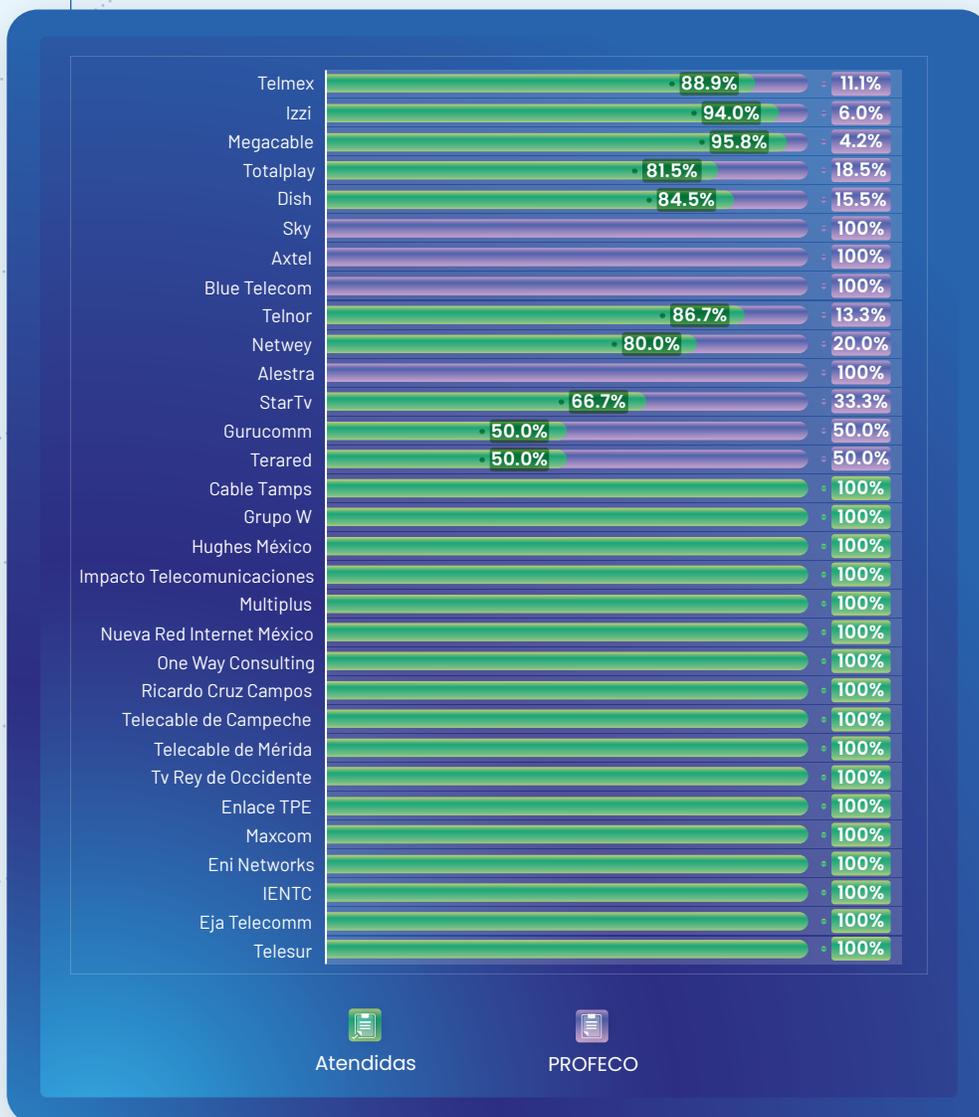
Conclusiones

A continuación, se presenta el porcentaje, por empresa, de las inconformidades terminadas, mismas que comprenden las atendidas (casos cerrados) y las canalizadas a PROFECO por los usuarios, al no estar conformes con la respuesta de los operadores.



Gráfico 22.

Inconformidades atendidas vs canalizadas a PROFECO.



SOY USUARIO

Introducción

• **Apartado 1**
Datos generales

• **Apartado 2**
Servicios móviles

• **Apartado 3**
Servicios fijos

• **Apartado 4**
Atención del trimestre anterior

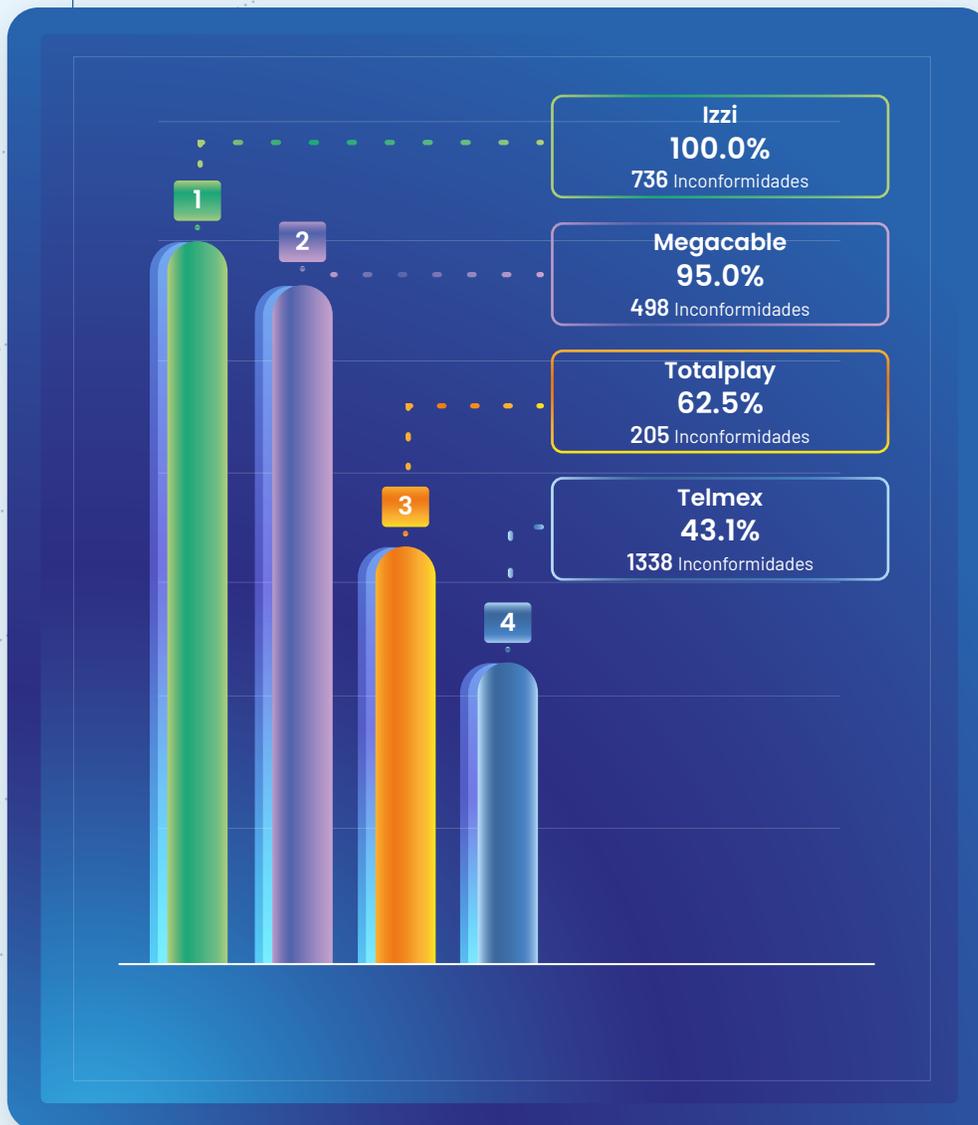
• **Apartado 5**
Datos anuales

Conclusiones

Respecto del ranking de atención, para operadores con más de 100 folios, se tienen los siguientes resultados:



Gráfico 23.
Ranking de atención operadores con más de 100 folios, fijos.



SOY USUARIO

Introducción

- **Apartado 1**
Datos generales

- **Apartado 2**
Servicios móviles

- **Apartado 3**
Servicios fijos

- **Apartado 4**
Atención del trimestre anterior

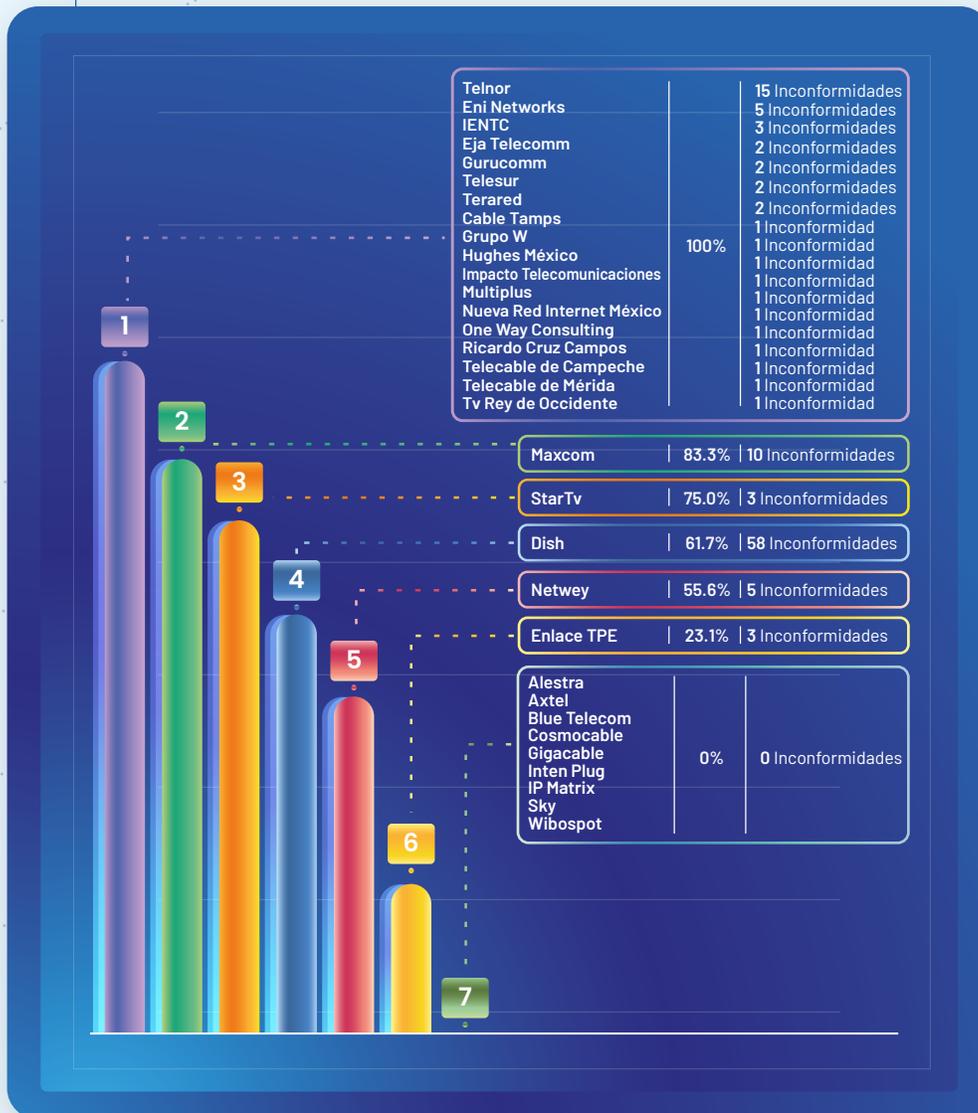
- **Apartado 5**
Datos anuales

Conclusiones

El ranking correspondiente a operadores con 99 o menos inconformidades se presenta a continuación:



Gráfico 24.
Ranking atención de operadores con menos de 99 folios, fijos.



SOY USUARIO

Introducción

● **Apartado 1**
Datos generales

● **Apartado 2**
Servicios móviles

● **Apartado 3**
Servicios fijos

● **Apartado 4**
Atención del trimestre anterior

● **Apartado 5**
Datos anuales

Conclusiones

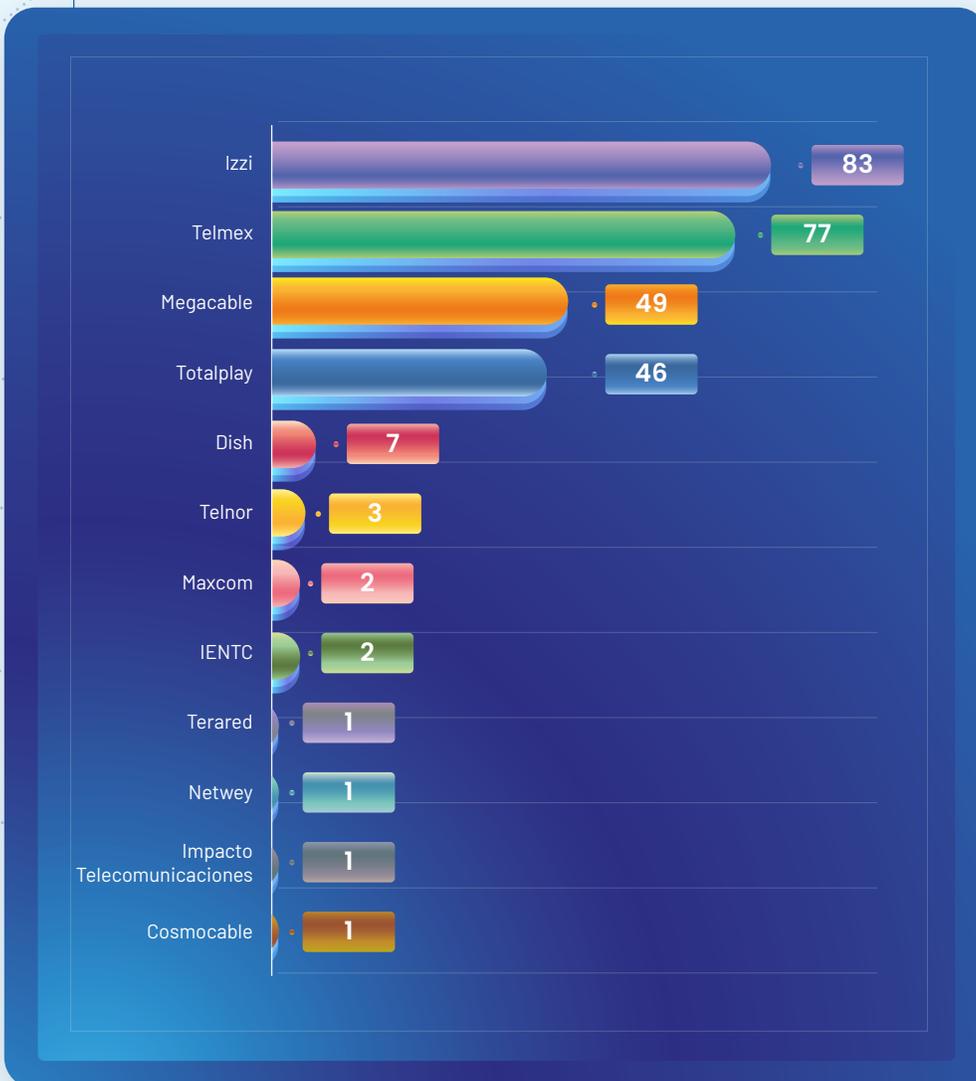
Grado de satisfacción, fijos

De los 459 folios calificados como satisfechos, 273 corresponden a proveedores que prestan servicios fijos, mismos que se muestran a continuación.



Gráfico 25.

Grado de satisfacción por operador, fijos.



SOY USUARIO

Introducción

- **Apartado 1**

Datos generales

- **Apartado 2**

Servicios móviles

- **Apartado 3**

Servicios fijos

- **Apartado 4**

Atención del trimestre anterior

- **Apartado 5**

Datos anuales

Conclusiones

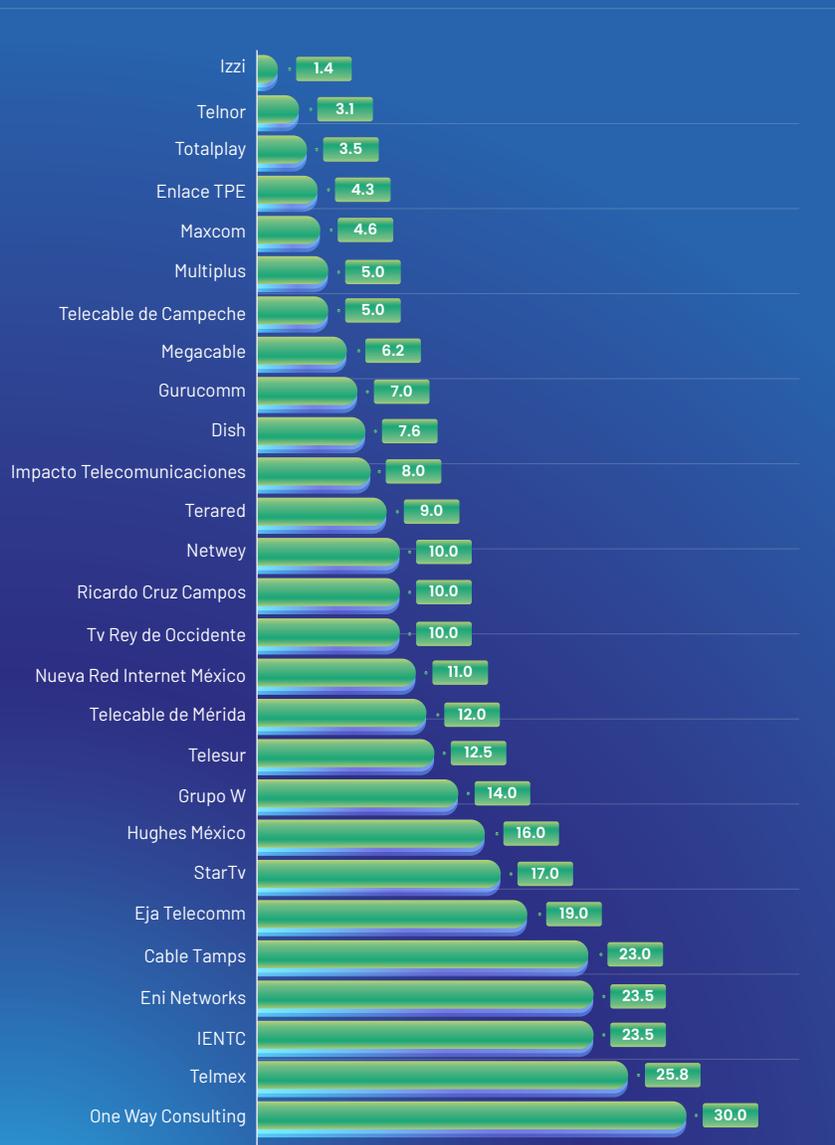
Tiempo de atención, fijos

El tiempo promedio de atención fue de 11.9 días hábiles. El operador que dio atención en el menor tiempo fue Izzzi, con 1.4 días hábiles, mientras que One Way Consulting tuvo un tiempo promedio de atención de 30 días hábiles. Los operadores que no dieron respuesta en la plataforma durante el trimestre reportado son: Alestra, Axtel, Blue Telecom, Cosmocable, Gigacable, Inten Plug, IP Matrix, Sky y Wibospot.



Gráfico 26.

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



SOY USUARIO

Introducción

● **Apartado 1**
Datos generales

● **Apartado 2**
Servicios móviles

● **Apartado 3**
Servicios fijos

● **Apartado 4**
Atención del trimestre anterior

● **Apartado 5**
Datos anuales

Conclusiones



4

APARTADO 4 ATENCIÓN DEL TRIMESTRE ANTERIOR

SOY USUARIO
CUARTO INFORME TRIMESTRAL
2020



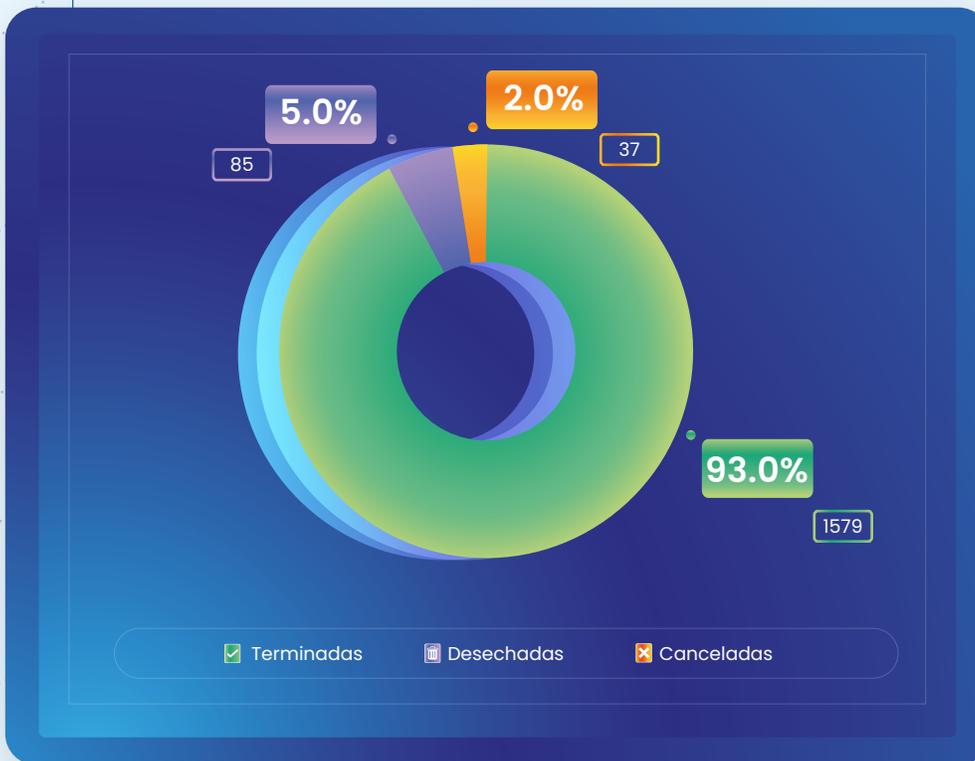
APARTADO 4: ATENCIÓN DEL TRIMESTRE ANTERIOR

A continuación, se da a conocer la atención que se dio a los 1,701 folios que se reportaron en proceso durante el trimestre anterior.



Gráfico 27.

Atención a inconformidades en proceso del trimestre anterior.



“**Terminadas**” 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 habilitó para que, en su caso, los usuarios solicitaran la intervención de PROFECO y; iv) folios atendidos por el IFT.

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

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



SOY USUARIO

Introducción

- **Apartado 1**
Datos generales

- **Apartado 2**
Servicios móviles

- **Apartado 3**
Servicios fijos

- **Apartado 4**
Atención del trimestre anterior

- **Apartado 5**
Datos anuales

Conclusiones

Respecto de la atención brindada por cada empresa, se tiene el siguiente resultado, eliminando 1 caso atendido por el IFT.



Tabla 6.

Atención de inconformidades por operador, trimestre anterior.

Operador	Terminadas		Sin respuesta		Desechadas		Canceladas	
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
Telmex	1331	96.6%	0	0.0	21	1.5%	26	1.9%
Totalplay	16	24.6%	0	0.0	48	73.8%	1	1.5%
AT&T	39	86.7%	0	0.0	6	13.3%	0	0.0
Megacable	42	95.5%	0	0.0	0	0.0	2	4.5%
Movistar	40	97.6%	0	0.0	0	0.0	1	2.4%
Telcel	37	97.4%	0	0.0	1	2.6%	0	0.0
Axtel	0	0.0	2	66.7%	0	0.0	1	33.3%
Bait	2	40.0%	2	40.0%	0	0.0	1	20.0%
Blue Telecom	0	0.0	1	100.0%	0	0.0	0	0.0
Diri	4	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Dish	11	57.9%	0	0.0	8	42.1%	0	0.0
Enlace TPE	5	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Flash Mobile	1	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Grupo Inten	1	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Gurucomm	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	100.0%
Hughes México	3	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Izzi	5	83.3%	0	0.0	0	0.0	1	16.7%
MCM	1	50.0%	1	50.0%	0	0.0	0	0.0
Virgin Mobile	7	33.3%	12	57.1%	1	4.8%	1	4.8%
Newww	5	83.3%	0	0.0	0	0.0	1	16.7%
Sky	0	0.0	3	100.0%	0	0.0	0	0.0
Vasanta	2	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Muchos megas	1	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Six Movil	1	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Telnor	1	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Voz Telecom	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	100.0%
VPN México	1	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Weex	1	100.0%	0	0.0	0	0.0	0	0.0

- “Terminadas” 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.
- “Desechadas”, hace referencia a aquellas inconformidades en que los usuarios ya no dieron seguimiento, no obstante, sí hubo contacto por parte del proveedor.
- “Sin respuesta” folios en que el operador no dio contestación 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.
- “Canceladas”, corresponde a las inconformidades que fueron inhabilitadas por duplicidad o por los propios interesados.



SOY USUARIO

Introducción

• Apartado 1

Datos generales

• Apartado 2

Servicios móviles

• Apartado 3

Servicios fijos

• Apartado 4

Atención del trimestre anterior

• Apartado 5

Datos anuales

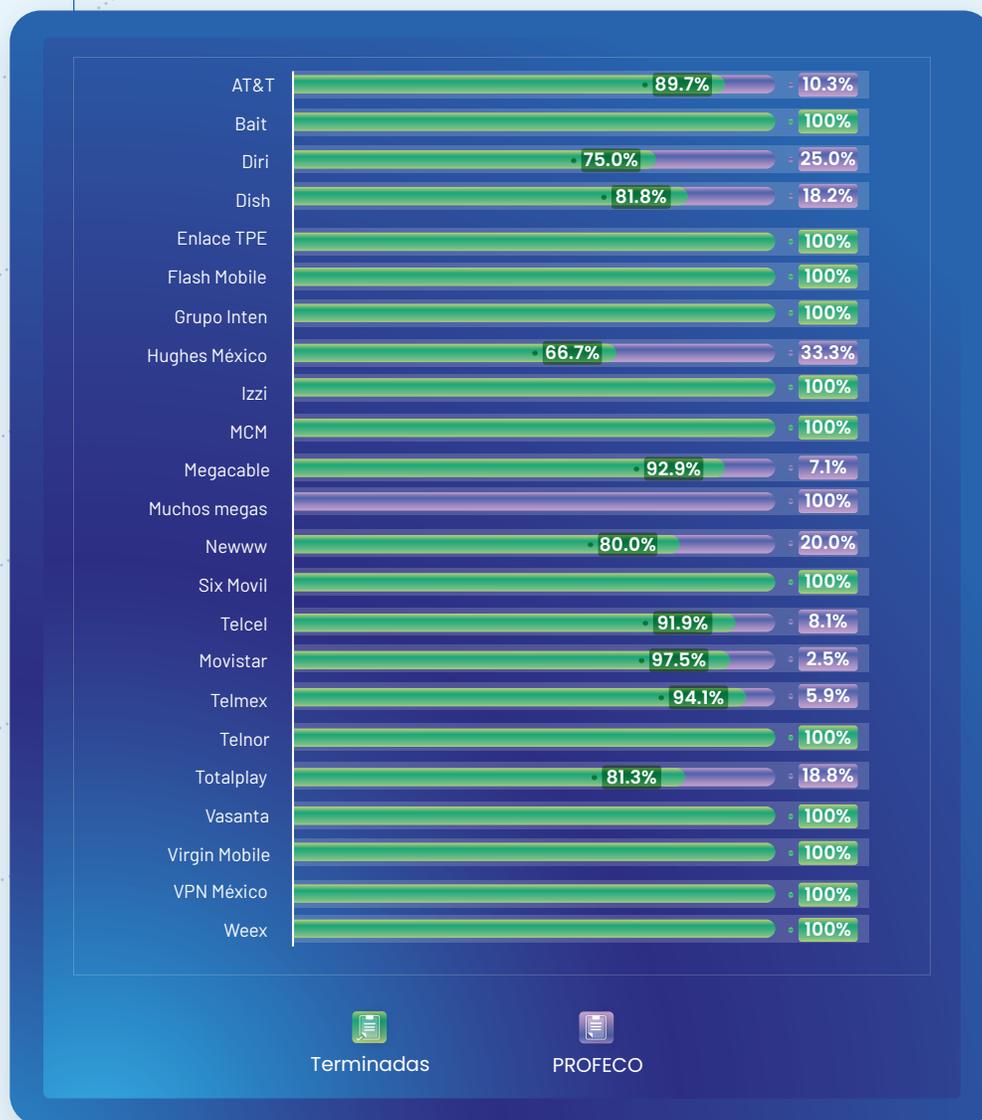
Conclusiones

Dentro de las inconformidades terminadas se encuentran aquellas que se consideran atendidas (cerradas) y las que fueron canalizadas hacia PROFECO por los usuarios, debido a que no estuvieron de acuerdo con la atención del operador. A continuación, se presenta el porcentaje por empresa.



Gráfico 28.

Inconformidades atendidas vs canalizadas a PROFECO, trimestre anterior.



Terminadas



PROFECO



SOY USUARIO

Introducción

• Apartado 1

Datos generales

• Apartado 2

Servicios móviles

• Apartado 3

Servicios fijos

• Apartado 4

Atención del trimestre anterior

• Apartado 5

Datos anuales

Conclusiones



5

APARTADO 5 DATOS ANUALES

SOY USUARIO
CUARTO INFORME TRIMESTRAL
2020



APARTADO 5. DATOS ANUALES

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2020 se recibieron 28,490 inconformidades, con un incremento del 56.9% respecto del año 2019 (18,155)



Gráfico 29.
Inconformidades respecto del año anterior.



SOY USUARIO

Introducción

- **Apartado 1**
Datos generales

- **Apartado 2**
Servicios móviles

- **Apartado 3**
Servicios fijos

- **Apartado 4**
Atención del trimestre anterior

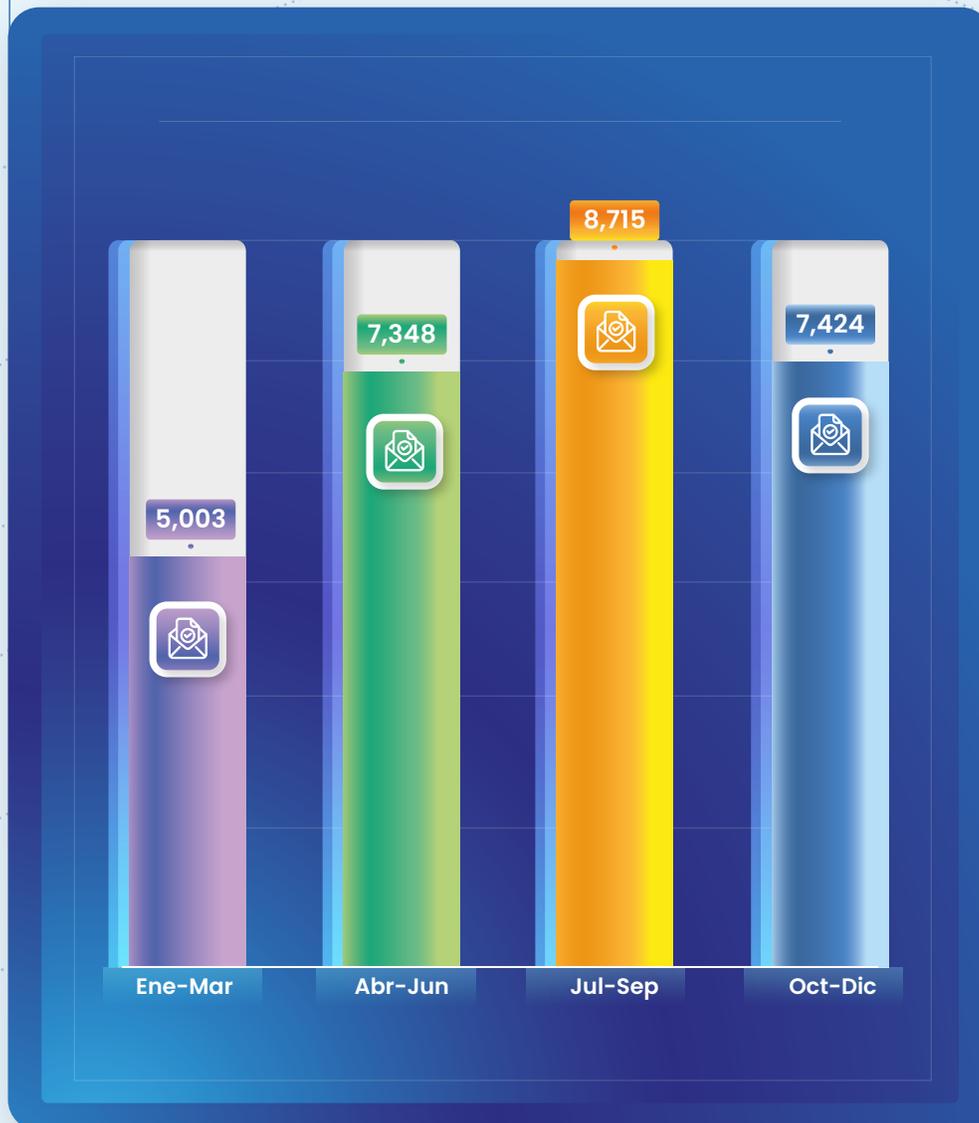
- **Apartado 5**
Datos anuales

Conclusiones

El desglose trimestral, respecto de las inconformidades ingresadas para el año 2020, se presenta a continuación.



Gráfico 30.
Inconformidades ingresadas por trimestre, anual.



SOY USUARIO

Introducción

- **Apartado 1**
Datos generales

- **Apartado 2**
Servicios móviles

- **Apartado 3**
Servicios fijos

- **Apartado 4**
Atención del trimestre anterior

- **Apartado 5**
Datos anuales

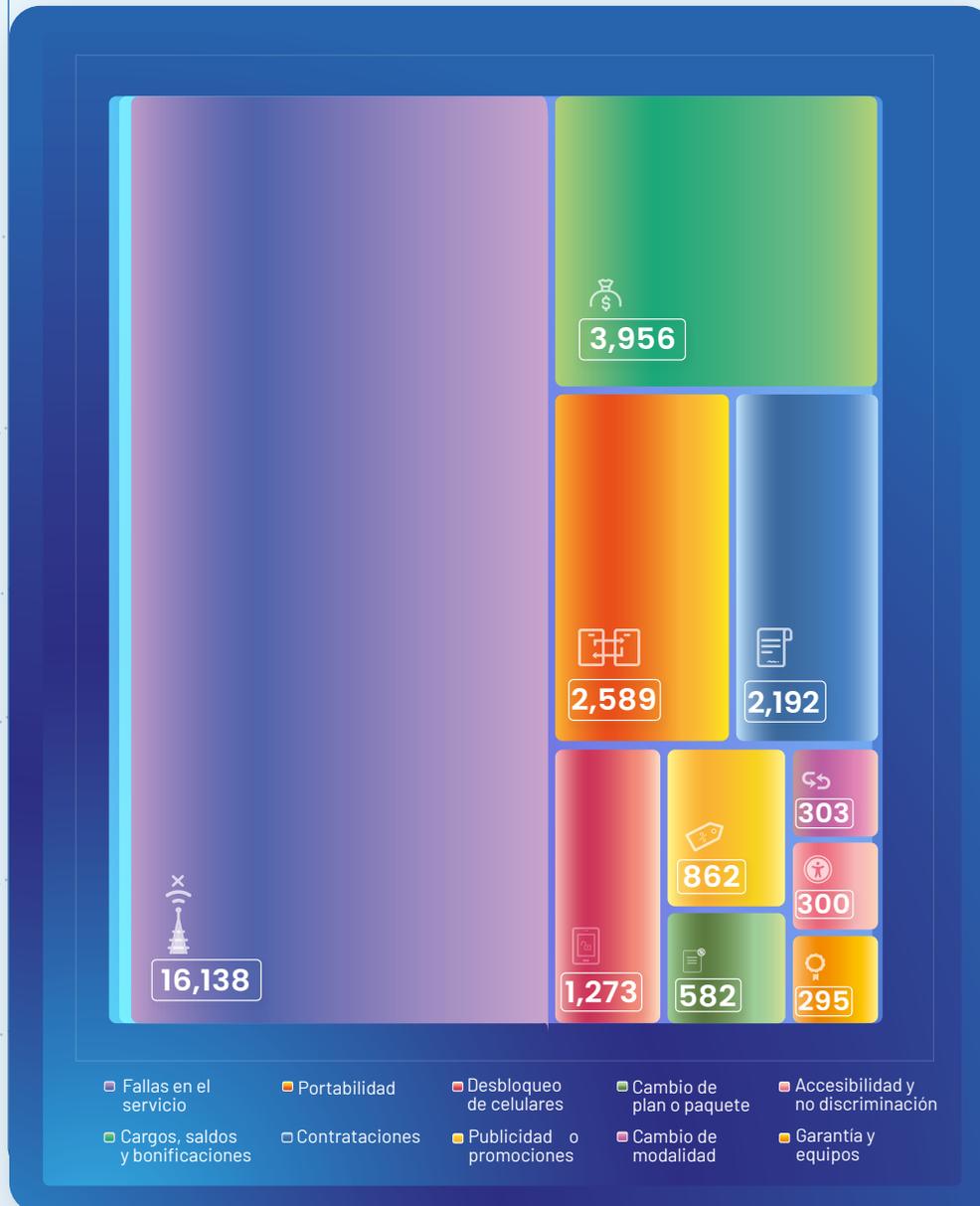
Conclusiones

Por lo que hace al motivo de las inconformidades recibidas, el más recurrido fue "fallas en el servicio", seguido de "portabilidad".



Gráfico 31.

Inconformidades por tipo de problemática, anual.



SOY USUARIO

Introducción

● **Apartado 1**
Datos generales

● **Apartado 2**
Servicios móviles

● **Apartado 3**
Servicios fijos

● **Apartado 4**
Atención del trimestre anterior

● **Apartado 5**
Datos anuales

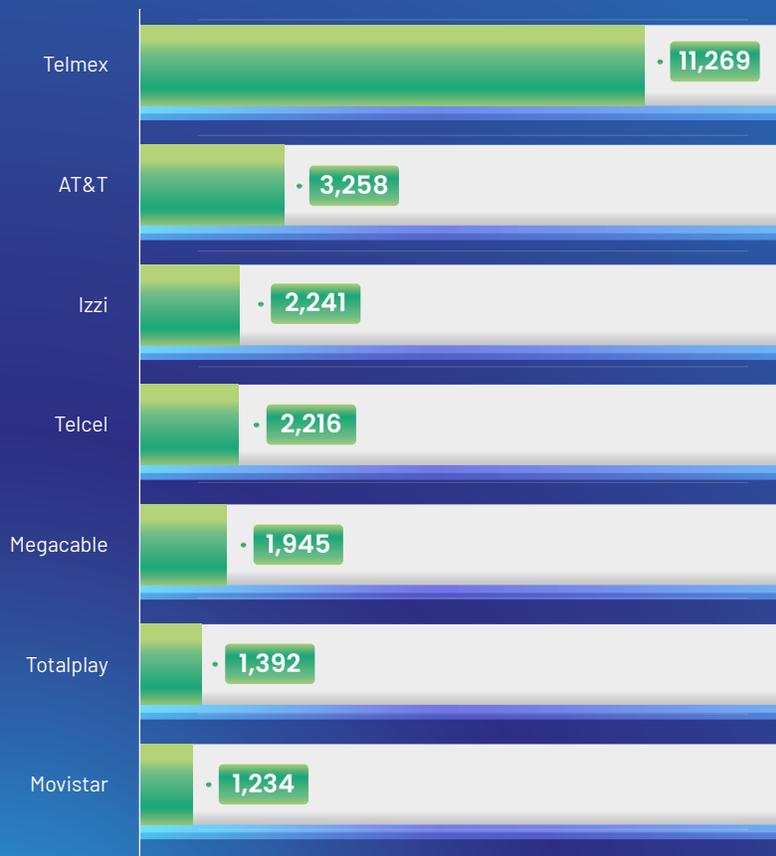
Conclusiones

En el siguiente gráfico se observa a las empresas que tuvieron el mayor número de inconformidades durante el año 2020.



Gráfico 32.

Operadores con el mayor número de inconformidades, anual.



SOY USUARIO

Introducción

- **Apartado 1**
Datos generales

- **Apartado 2**
Servicios móviles

- **Apartado 3**
Servicios fijos

- **Apartado 4**
Atención del trimestre anterior

- **Apartado 5**
Datos anuales

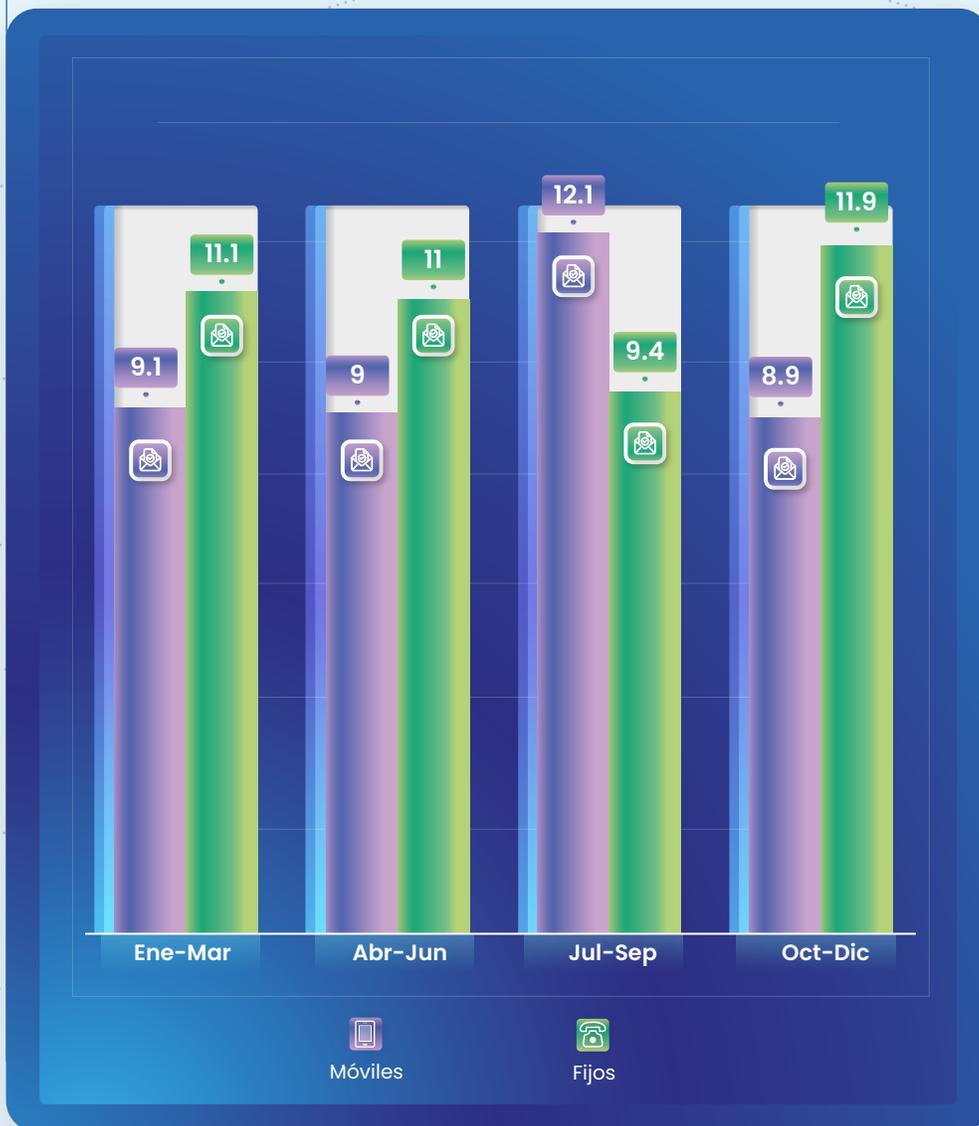
Conclusiones

A continuación, se presenta el tiempo promedio de atención, en días hábiles, tanto para servicios móviles como fijos.



Gráfico 33.

Días promedio de atención a las inconformidades, por operadores fijos y móviles, anual.



SOY USUARIO

Introducción

- **Apartado 1**

Datos generales

- **Apartado 2**

Servicios móviles

- **Apartado 3**

Servicios fijos

- **Apartado 4**

Atención del trimestre anterior

- **Apartado 5**

Datos anuales

Conclusiones



CONCLUSIONES

- Del 1 de octubre al 31 de diciembre de 2020, se recibieron 7,424 inconformidades, lo que representa una disminución del 14.8% respecto del trimestre anterior.
- Los cinco estados de la República de donde proviene el mayor número de reportes son: Ciudad de México, Estado de México, Nuevo León, Jalisco y Veracruz.
- El 77.3% de las inconformidades fueron terminadas, el 10.8% se encuentran en proceso de atención, mientras que el 10.4% fueron canceladas por duplicidad o por los propios usuarios y el 1.5% se desecharon por falta de seguimiento de los interesados.
- El operador con el mayor número de inconformidades para telefonía móvil, respecto de su número de líneas, fue Megacable; para Internet móvil, se presentó un empate entre AT&T y Telcel.
- Totalplay recibió un mayor número de inconformidades, respecto de 100,000 líneas, para el servicio de telefonía fija; para Internet fijo, el primer lugar lo obtuvo Telmex y, para televisión de paga, Megacable.
- Los servicios con un mayor número de incidencias reportadas son el Internet y la combinación de teléfono fijo e Internet fijo.
- La PROFECO asesoró a 6,316 usuarios sobre sus derechos y recibió 554 casos en que los interesados no llegaron a un acuerdo con su operador.
- Respecto al grado general de satisfacción, el 73% de los usuarios que evaluaron la atención, indicaron estar satisfechos.
- Dentro de los usuarios que utilizan la plataforma, destacan hombres y mujeres de entre 36 y 59 años, que tienen actividades dentro del ámbito empresarial y cuentan con estudios de licenciatura.
- El operador que atendió el mayor porcentaje de inconformidades, para servicios móviles, fue Telcel y; para servicios fijos, Izzi.
- El tiempo promedio de atención para servicios móviles fue de 8.9 días hábiles.
- Los operadores de servicios fijos respondieron las inconformidades en un tiempo promedio de 11.9 días hábiles.
- Respecto de la satisfacción por empresa, AT&T e Izzi fueron las que recibieron el mayor número de usuario que calificaron la atención como satisfactoria.
- Los 1,701 folios que quedaron pendientes de atención en el trimestre anterior, fueron cerrados de la siguiente manera: 1,579 terminados, 85 desechados por falta de seguimiento de los usuarios y 37 cancelados.



SOY USUARIO

Introducción

● **Apartado 1**
Datos generales

● **Apartado 2**
Servicios móviles

● **Apartado 3**
Servicios fijos

● **Apartado 4**
Atención del trimestre anterior

● **Apartado 5**
Datos anuales

Conclusiones



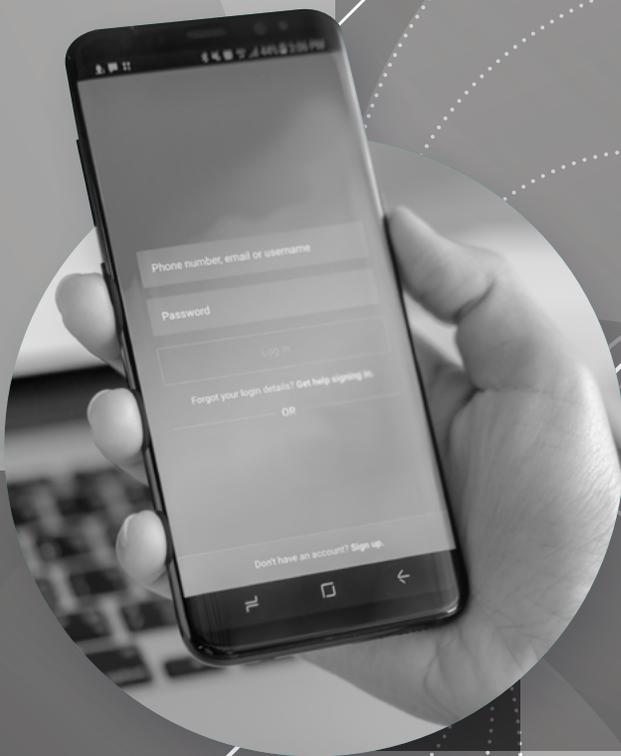
**SOY USUARIO
2020**

Ingresa a la página de Soy Usuario:

www.soyusuario.ift.org.mx

Correo electrónico:

atencion@ift.org.mx



 **ift** INSTITUTO FEDERAL DE
TELECOMUNICACIONES



<http://www.ift.org.mx>

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

Tel: 800 2000 120 / 55 5015 4000



PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



www.profeco.gob.mx

José Vasconcelos 208, Col. Condesa,
Demarcación Territorial Cuauhtémoc,
C.P. 06140, CDMX

Tel: 55 5625 6700