



Informe estadístico Soy Usuario

May-Jun 16



Introducción



El sistema Soy Usuario es una plataforma electrónica diseñada para que los usuarios de servicios de telecomunicaciones realicen un proceso de pre conciliación con su proveedor.

Cada inconformidad es enviada directamente a la empresa que presta el servicio, quien deberá ofrecer una solución; si la atención brindada no es satisfactoria, el interesado puede solicitar la intervención de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO).

Por su parte, el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) verifica la calidad general de los servicios, orienta a los interesados tanto en el uso del sistema como en el conocimiento de sus derechos y da seguimiento y apoyo puntual en los casos de portabilidad (cambio de compañía telefónica, conservando el número).

La información estadística que se presenta, contempla los reportes ingresados del 1 de mayo al 30 de junio de 2016 y su objetivo es mostrar a los interesados el comportamiento de las empresas ante el ingreso de inconformidades; además, presenta información sobre los servicios con mayor número de inconformidades y tipo de problemáticas reportadas por los usuarios.

Soy Usuario es una herramienta de fácil uso a través de Internet que ha permitido un mayor acercamiento entre los prestadores de servicios y sus clientes, así como entre los usuarios de servicios de telecomunicaciones y las autoridades; ello con la finalidad de mejorar la experiencia del usuario final y, paulatinamente, la calidad de las telecomunicaciones en México.

Se invita a todas las personas que presenten problemas con su servicio a utilizar la herramienta.



Informe

Del 1 de mayo al 30 de junio de 2016, se recibieron **1,439** inconformidades, mismas que se encuentran divididas, según el servicio reportado, de la siguiente manera:

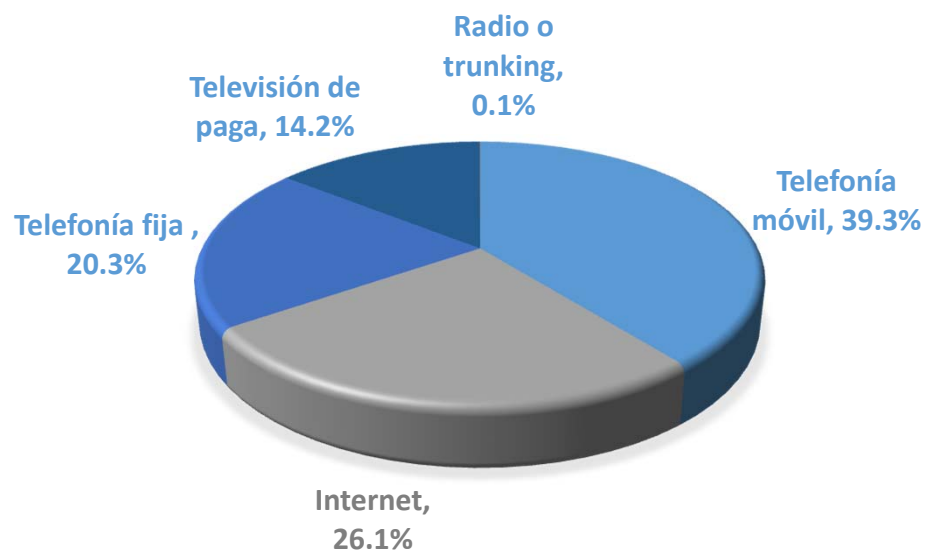


Gráfico 1. Inconformidades por tipo de servicio.

Servicio	Inconformidades
Telefonía móvil	565
Internet	376
Telefonía fija	292
Televisión de paga	205
Radio o trunking	1

Tabla 1. Inconformidades por tipo de servicio.

Adicional a lo indicado en el gráfico 1, 19 usuarios, es decir, el 1.3% del total, reportaron problemas en sus tres servicios (*triple play*: telefonía fija, televisión de paga e internet); mientras que 90 (6.2%) interesados, indicaron en la redacción de su inconformidad, que contaban con problemas en dos de sus servicios (*doble play*). Para el último caso se tiene la siguiente gráfica:

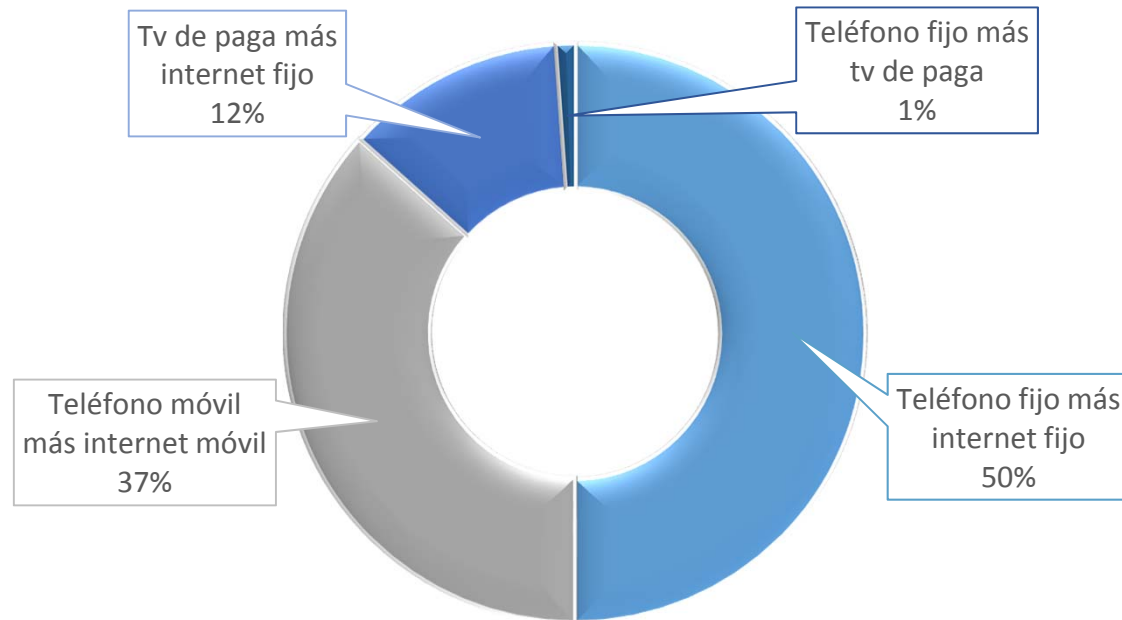


Gráfico 2. Inconformidades ingresadas como *doble play*.

De las 1,439 inconformidades ingresadas, se tienen los siguientes estatus, donde “Terminadas” corresponden aquellas en que ya se dio atención al usuario; “Proceso”, los casos que aún están en análisis por parte del proveedor; “Desechadas”, aquellas inconformidades a las que los usuarios ya no dieron seguimiento y; “Canceladas”, las que fueron inhabilitadas por duplicidad. Lo anterior se refleja en el siguiente gráfico:

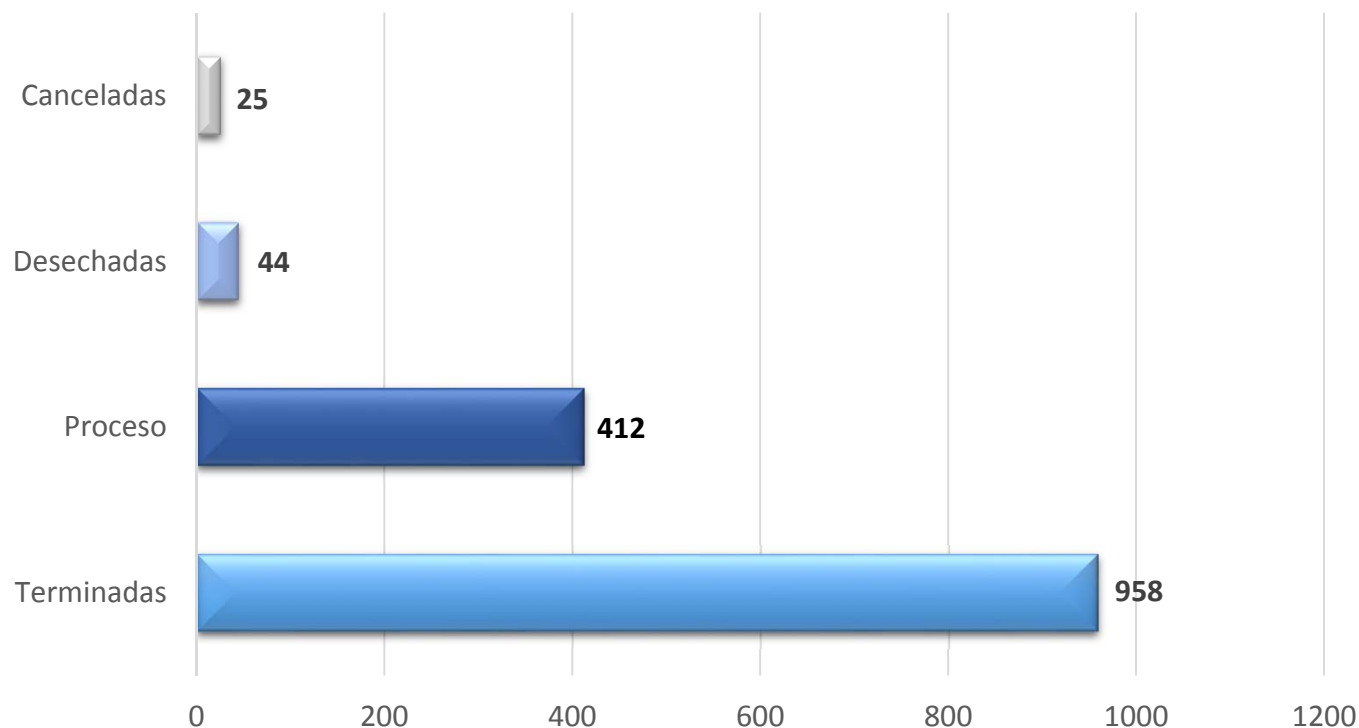


Gráfico 3. Estatus de inconformidades recibidas.

Por lo que hace a las inconformidades terminadas (958 folios), 31 fueron atendidas directamente por el IFT y 927 se remitieron a las empresas. Dentro de los casos canalizados a los proveedores, 129 folios fueron remitidos a la Procuraduría Federal del Consumidor por los interesados, al no estar conformes con la resolución de la empresa.

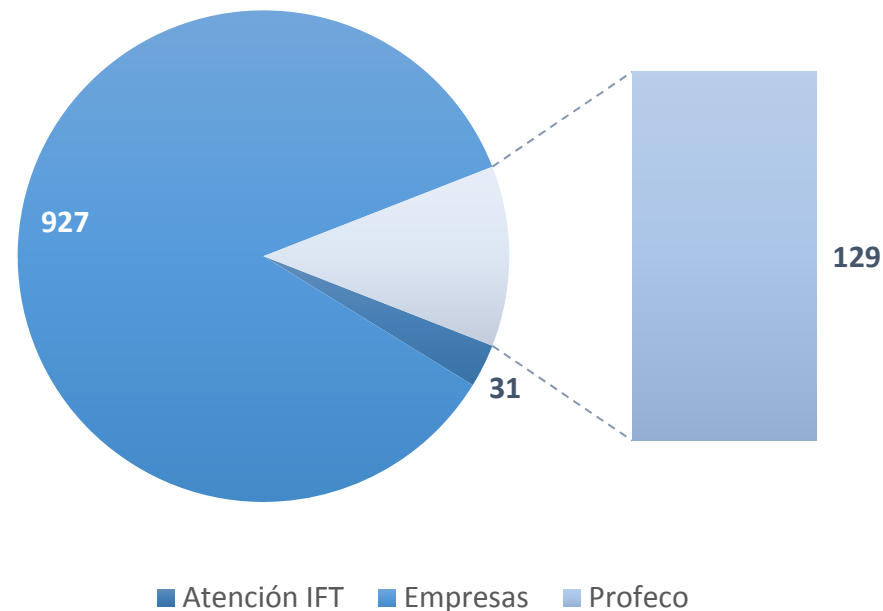


Gráfico 4. Atención de inconformidades terminadas.

Soy Usuario permite a los interesados clasificar el tipo de problemática que reportan, así, en el gráfico 6 se detallan los tipos de inconformidades ingresadas, donde el rubro “fallas en el servicio” representa la principal causal de queja, mientras que “garantía y equipos” es la menos recurrida.

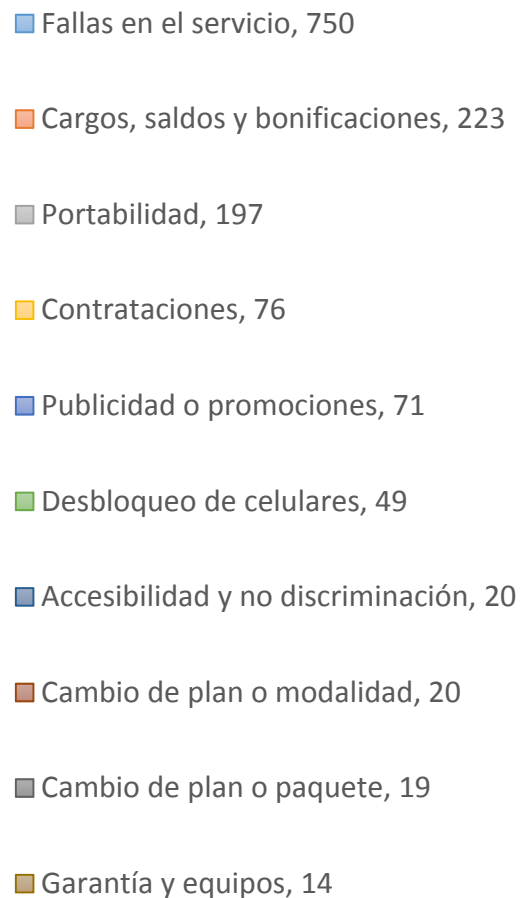


Gráfico 5. Inconformidades por tipo de problemática.

Debido a que las “fallas en el servicio” representan el 52.1% del total de inconformidades ingresadas, a continuación se presenta el desglose tanto por tipo de servicio como por estatus.

Las problemáticas relacionadas con servicios de Internet ocupan el primer lugar, seguidas de telefonía móvil.

En cuanto a la atención brindada, el 66% se encuentran terminadas, el 30% en proceso de atención y el restante 4% corresponde a las desechadas y canceladas.

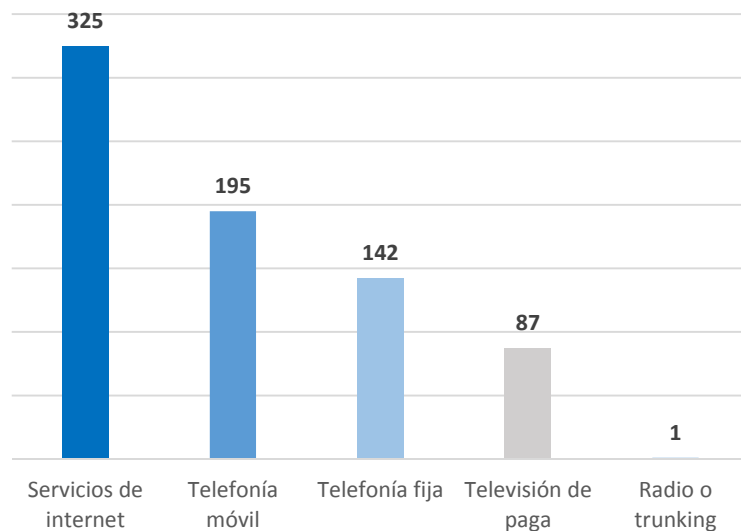


Gráfico 6. Inconformidades sobre “fallas en el servicio” por tipo de servicio.

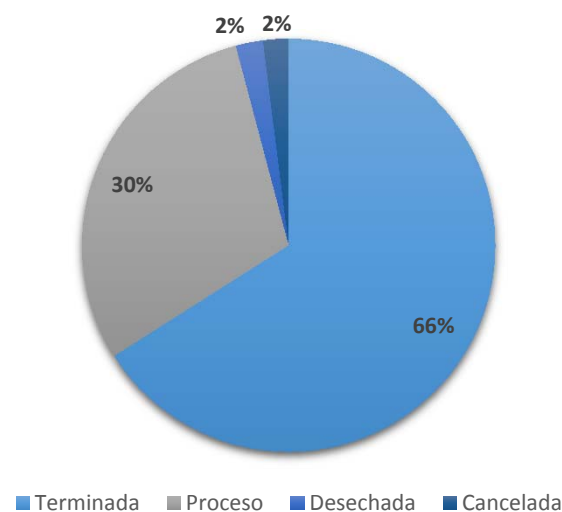


Gráfico 7. Estatus de las inconformidades ingresadas como “fallas en el servicio”.

Del total de inconformidades ingresadas, se canalizaron a los prestadores de servicios 1,383 folios, mismos que corresponden a los estatus “terminadas”, “proceso” y “desechadas”. De esta clasificación se eliminaron los 31 folios atendidos por el IFT.

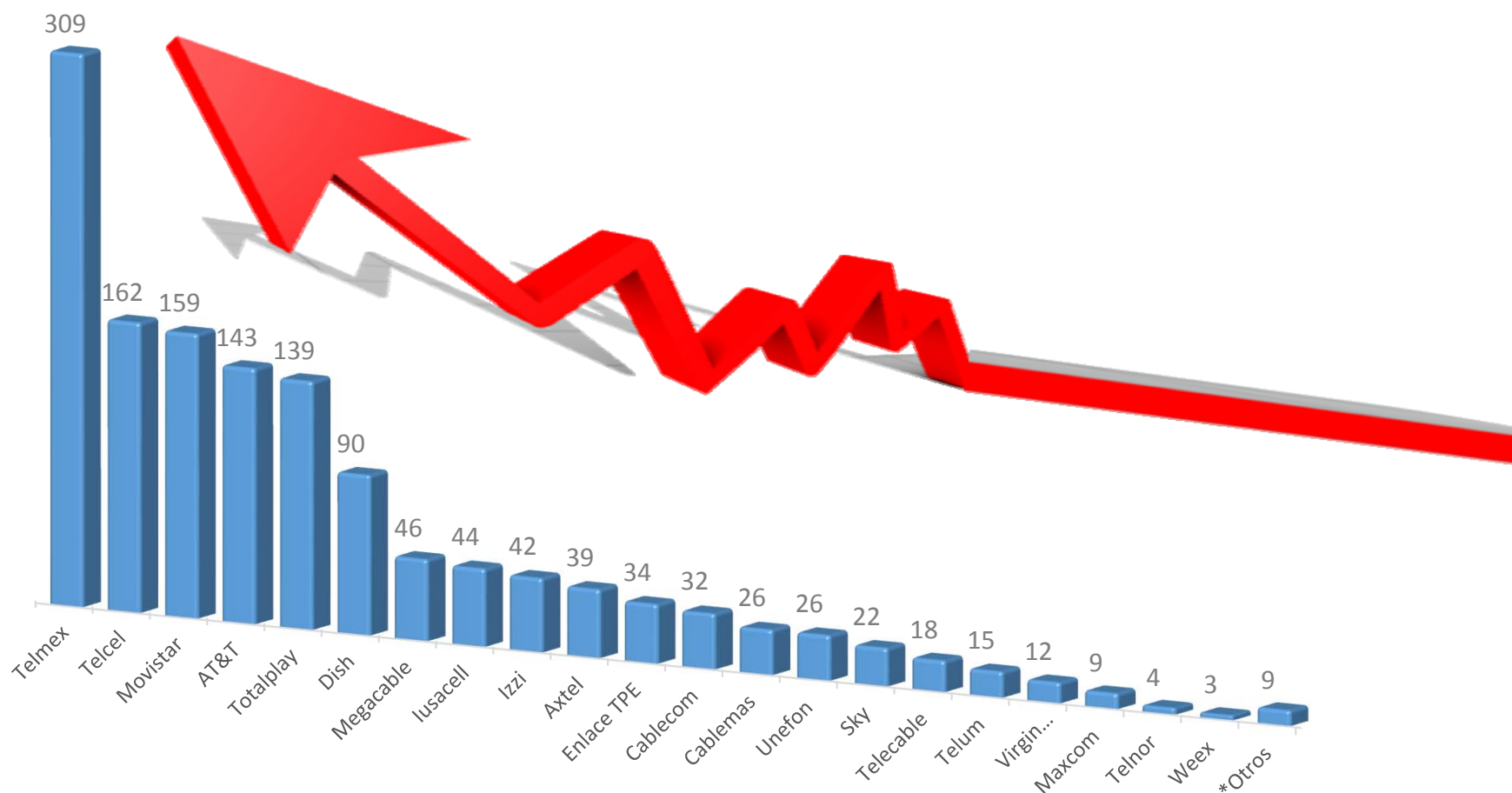


Gráfico 8. Distribución de inconformidades por operador.

*Otros: Alestra 2, Cablevisión Regional 2, Vive Digital 2, Gigacable 1, MCM 1 y Tv Rey de Occidente 1.

A continuación se presenta la relación entre el número de inconformidades y el número de líneas, contemplando a los diez operadores con el mayor número de inconformidades.

Empresa	*Líneas	Inconformidades	Porcentaje de inconformidades en relación con el número de líneas
Totalplay	195827	139	0.07098
Izzi	647374	42	0.00649
Megacable	849514	46	0.00541
Axtel	822366	39	0.00474
AT&T	3209913	143	0.00445
Dish**	2913676	90	0.00309
Telmex	12562133	309	0.00246
Iusacell	2346963	44	0.00187
Movistar	23404988	159	0.00068
Telcel	72544996	162	0.00022

Tabla 2. Distribución de inconformidades y cantidad de líneas por operador.

Notas.

*Número de líneas a diciembre de 2015.

**Para el caso de Dish se presenta la información referente al número de suscriptores.

A continuación se presenta el estatus de atención, por operador.

Empresa	Atendidas	Proceso	Sin respuesta	Desechadas
Telmex	73.8%	25.9%	0.3%	0%
Telcel	90.7%	9.3%	0%	0%
Movistar	67.9%	32.1%	0%	0%
AT&T	23.8%	52.4%	0%	23.8%
Totalplay	20.9%	42.4%	36.7%	0%
Dish	52.2%	28.9%	15.6%	3.3%
Megacable	87.0%	10.9%	0%	2.2%
Iusacell	63.6%	29.5%	2.3%	4.5%
Izzi	16.7%	35.7%	47.6%	0%
Axtel	74.4%	20.5%	5.1%	0%
Enlace TPE	14.7%	14.7%	70.6%	0%
Cablecom	3.1%	53.1%	40.6%	3.1%
Cablemas	30.8%	26.9%	42.3%	0%
Unefon	50.0%	46.2%	0%	3.8%
Sky	13.6%	18.2%	68.2%	0%
Telecable	38.9%	44.4%	11.1%	5.6%
Telum	80.0%	20.0%	0%	0%
Virgin Mobile	100.0%	0%	0%	0%
Maxcom	44.4%	33.3%	22.2%	0%
Telnor	100.0%	0%	0%	0%
Weex	66.7%	33.3%	0%	0%
Alestra	0%	100.0%	0%	0%
Cablevisión regional	50.0%	0%	0%	50%
Vive Digital	50.0%	50.0%	0%	0%
Gigacable	100.0%	0%	0%	0%
MCM	0%	100%	0%	0%
Tv Rey de Occidente	0%	100%	0%	0%

-Atendidas. Inconformidades que tuvieron una respuesta por parte del proveedor de servicios. Incluye los folios dirigidos a PROFECO.

-Proceso. Folios que aún se encuentran en análisis por parte de la empresa y la misma no ha otorgado una respuesta final.

-Sin respuesta. Folios que no recibieron una respuesta final en un plazo máximo de 15 días hábiles y fueron habilitados para que el usuario decidiera si deseaba solicitar la intervención de la PROFECO.

-Desechadas. Inconformidades en que el usuario no otorgó mayores elementos para la resolución de su problemática.

Tabla 3. Estatus de atención a las inconformidades por operador.

El menor tiempo promedio de atención registrado para la empresas que prestan servicios móviles, es para Virgin Mobile con 2.2 días hábiles; mientras que la empresa que registró el mayor tiempo fue Weex, con 16.5 días hábiles.

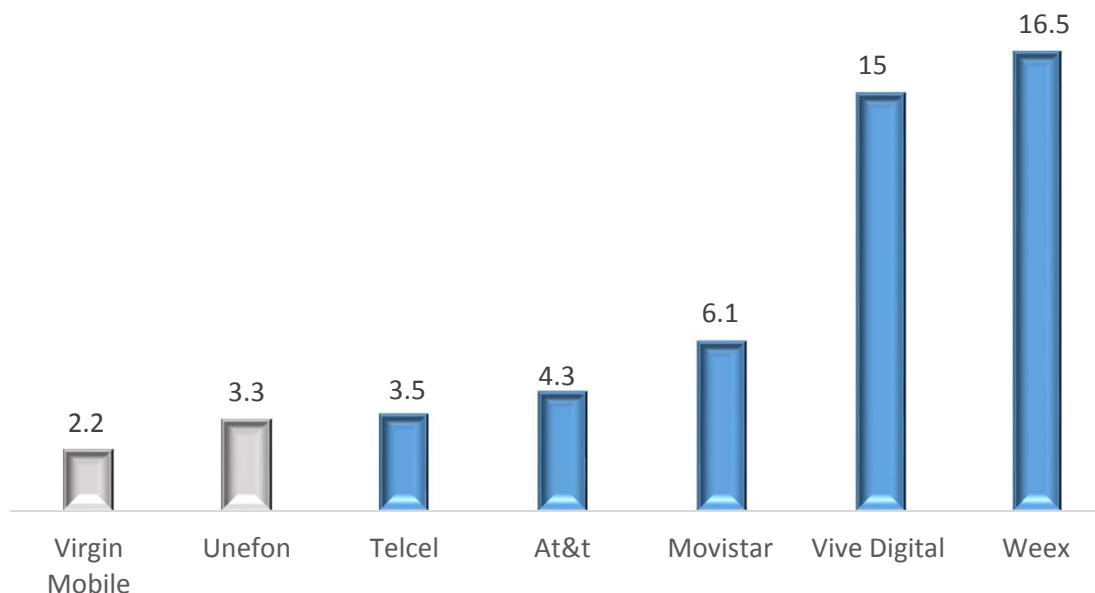


Gráfico 9. Tiempo promedio de atención a las inconformidades, por operador de servicios móviles.

Nota. Los operadores que no están enlistados, en algunos casos aún se encuentran en proceso de atención al usuario, y en otros, no han dado respuesta a las inconformidades.

Con relación a las empresas que prestan servicios fijos (internet, telefonía y televisión de paga), el tiempo promedio de respuesta, por operador, se ve reflejado en el siguiente gráfico, donde el menor tiempo es para la empresa Maxcom con 2.5 días hábiles y el mayor para Telnor con 19.

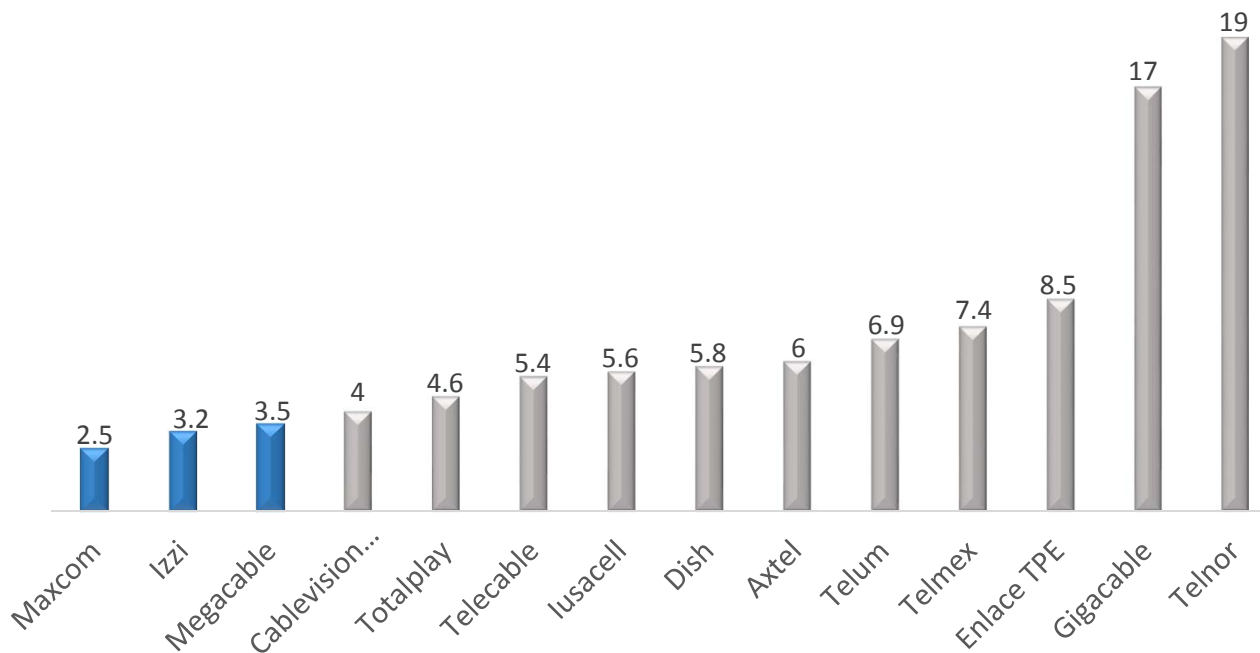


Gráfico 10. Tiempo promedio de atención a las inconformidades, por operador de servicios fijos.

Nota. Los operadores que no están enlistados, en algunos casos aún se encuentran en proceso de atención al usuario, y en otros, no han dado respuesta a las inconformidades.

El sistema Soy Usuario está diseñado para que, al recibir respuesta de la empresa, el interesado pueda calificar la atención brindada. Para los meses de mayo y junio, 228 usuarios calificaron la atención, misma que se encuentra dividida de la siguiente manera.

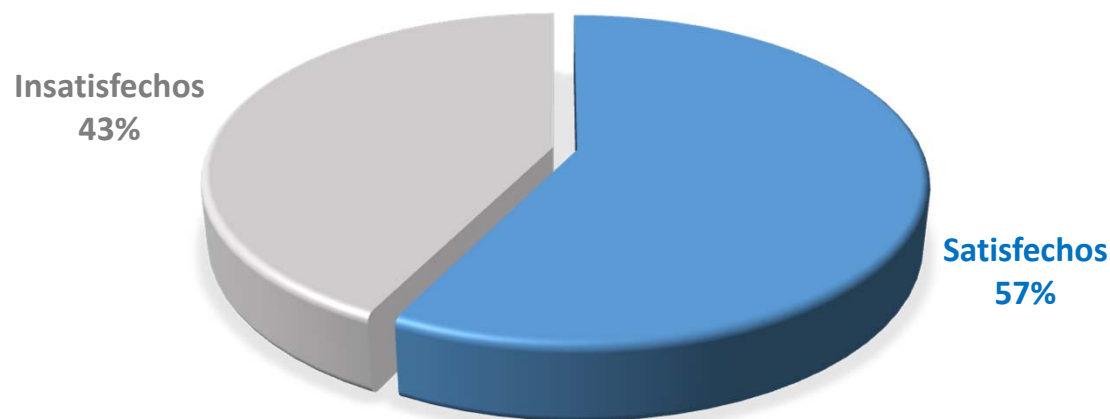


Gráfico 11. Nivel de satisfacción de las inconformidades.

Es de resaltar que esta funcionalidad es opcional para los interesados, razón por la cual sólo el 15.8% del total reportaron su grado de satisfacción en la propia plataforma.



Conclusiones

Soy Usuario es una herramienta que facilita la pre conciliación entre las empresas y sus clientes, además es un medio a través del cual las autoridades pueden asesorar y apoyar a los interesados en la resolución de sus problemáticas. En el periodo reportado se tienen los siguientes resultados:

- La mayoría de las inconformidades ingresadas (39.3%) corresponden al servicio de telefonía móvil.
- Del total de inconformidades presentadas por los usuarios, el 52.1% corresponden a “fallas en el servicio”, de las cuales el 43.4% son por fallas de internet, el 26% en el servicio de telefonía móvil, 19% de telefonía fija, el 11.5% es para televisión de paga y el 0.1% para radio o trunking.

- El 66.6% del total de las inconformidades presentadas en el periodo reportado se encuentran terminadas, es decir, se dio atención a los interesados; mientras que el 28.6% están en proceso de atención. El porcentaje restante se divide de la siguiente manera: 3.1% desechadas y 1.7% canceladas.
- Dentro de las inconformidades terminadas, 129 usuarios decidieron solicitar la intervención de PROFECO a fin de que, en términos contractuales, se revise su caso.
- El tiempo promedio de atención para los servicios móviles es de 7 días hábiles, mientras que para los fijos es de 6.7
- El 57.5% de los usuarios que calificaron la atención indicaron estar satisfechos; el restante 42.5% dijo que no se encontraba de acuerdo con la respuesta otorgada por la empresa, no obstante, no solicitó la intervención de PROFECO.

Los usuarios que tengan dudas sobre el uso de la herramienta, el proceso de levantamiento y seguimiento de sus inconformidades, o deseen recibir mayor información, pueden hacerlo a través de los siguientes medios:

1. Vía telefónica: 01800 2000 120
2. Vía correo electrónico: atencion@ift.org.mx



www.ift.org.mx



Insurgentes Sur #1143 Col Nochebuena – Benito Juárez
C.P. 03720 D.F. Tel: 50154000 / 01800 2000 120