

INFORME ESTADÍSTICO
SOY USUARIO 2016

JULIO - SEPTIEMBRE

INFORME
ESTADÍSTICO



Soy Usuario 2016

 Julio - septiembre

- 1** Introducción
- 2 Informe
- 3 Conclusiones

01 INTRODUCCIÓN

#SoyUsuario2016



INFORME ESTADÍSTICO



Soy Usuario 2016

 Julio - septiembre

Introducción

Soy Usuario es una herramienta de fácil uso a través de Internet que permite un mayor acercamiento entre los prestadores de servicios y sus clientes, así como entre los usuarios de servicios de telecomunicaciones y las autoridades; ya que privilegia el proceso de pre conciliación.

La información estadística que se presenta, contempla el número de inconformidades ingresadas en el tercer trimestre de 2016 y tiene la finalidad de dar a conocer el comportamiento de las empresas respecto de la atención que brindan a través de la plataforma.

Entre la información relevante que se puede consultar, se encuentra el servicio reportado, el número de inconformidades por operador, el tipo de problemáticas que presentan los usuarios y el tiempo promedio de atención.

Soy Usuario es resultado del Convenio de Colaboración suscrito entre el IFT y PROFECO en el año de 2014 y refrendado el 20 de septiembre de 2016, con la finalidad de fortalecer los mecanismos de verificación e intercambio de información en beneficio de los usuarios de telecomunicaciones.

Al ser un medio de pre conciliación, la inconformidad es enviada directamente al proveedor de servicios para que ofrezca una solución; en caso de que la respuesta no le sea satisfactoria al usuario, éste puede solicitar la revisión del caso por parte de PROFECO. Por su parte, el IFT asesora y apoya a la resolución del 100% de los casos de portabilidad y obtiene insumos para monitorear la calidad general de los servicios.

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

- 1** Introducción
- 2 Informe
- 3 Conclusiones

INFORME
ESTADÍSTICO



Soy Usuario 2016

 Julio - Septiembre

-  1 Introducción
-  **2 Informe**
-  3 Conclusiones

02 INFORME

Del total de las inconformidades recibidas, el 93% de los usuarios reportaron un solo servicio; el 4.4% informaron tener problemas con dos servicios y; el 2.6% refirieron problemáticas con sus tres servicios fijos contratados, es decir, teléfono, internet y televisión de paga.

Por lo que hace a los casos donde se reportan dos servicios, se tiene la siguiente combinación.

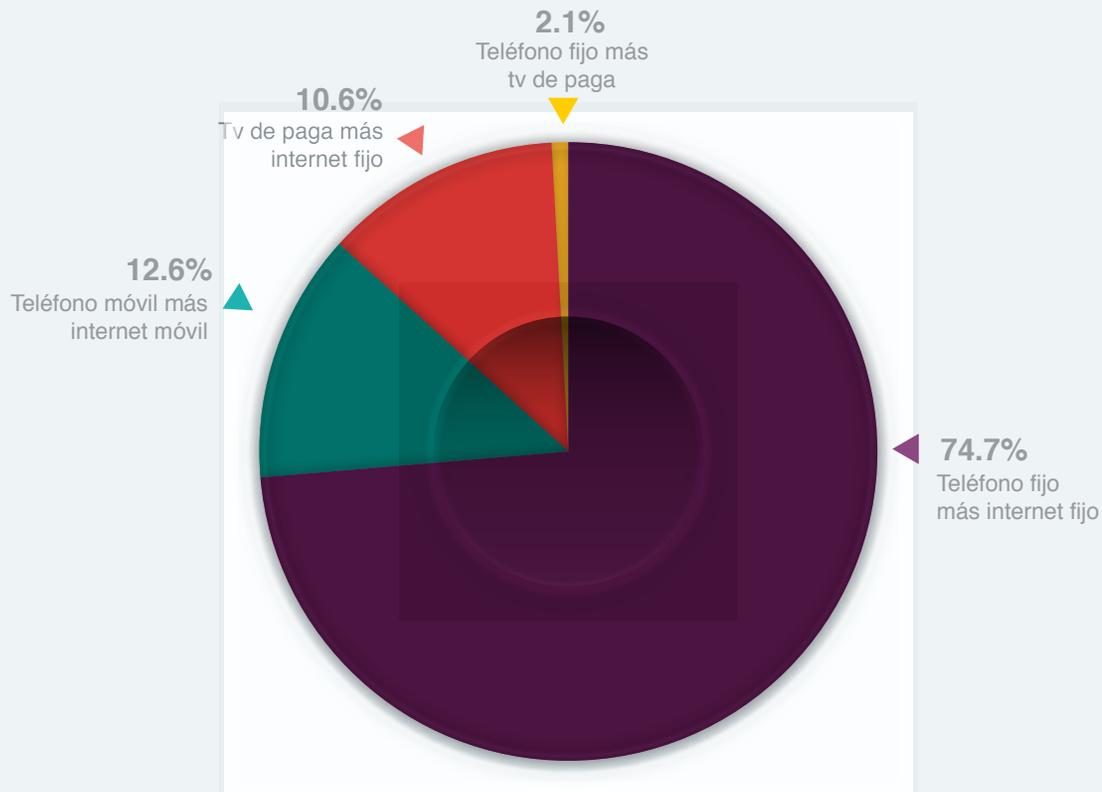


Gráfico 2. Inconformidades ingresadas por dos servicios.

INFORME ESTADÍSTICO



Soy Usuario 2016

Julio - Septiembre

- 1 Introducción
- 2 Informe**
- 3 Conclusiones

A continuación se presenta el siguiente gráfico donde se informa el estatus de las 2,156 inconformidades ingresadas; es de resaltar que “Terminadas” corresponde aquellas en que ya se dio atención al usuario, incluidas aquellas en que la empresa no dio respuesta y fueron habilitadas por el IFT, así como las remitidas a PROFECO; “Proceso”, los casos que aún están en análisis por parte del proveedor; “Desechadas”, a las inconformidades en que los usuarios ya no dieron seguimiento y; “Canceladas”, las que fueron inhabilitadas por duplicidad o a solicitud del interesado.



Dentro de las inconformidades terminadas, se incluyen 12 folios atendidos directamente por el IFT.

Gráfico 3. Estatus de inconformidades recibidas.

INFORME ESTADÍSTICO



Soy Usuario 2016

Julio - Septiembre

- 1 Introducción
- 2 Informe**
- 3 Conclusiones

Como parte de las acciones de apoyo al usuario, la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) otorgó asesoría sobre el ejercicio de sus derecho a 1,880 (87%) de los folios recibidos, a través de la plataforma. Además, durante los meses de julio a septiembre, recibió 294* inconformidades en que los interesados no llegaron a un acuerdo con su operador.



Gráfico 4. Atención brindada por PROFECO.

Nota.
*Los 294 casos están divididos en 220 folios ingresados en el periodo reportado y 74 de meses anteriores.

INFORME ESTADÍSTICO



Soy Usuario 2016

Julio - Septiembre

- 1 Introducción
- 2 Informe**
- 3 Conclusiones

Dentro de la plataforma, los interesados clasifican el tipo de problemática que reportan. A continuación se presenta el desglose, donde el rubro “fallas en el servicio” representa la principal causal de queja, mientras que “accesibilidad” es la menos recurrida.

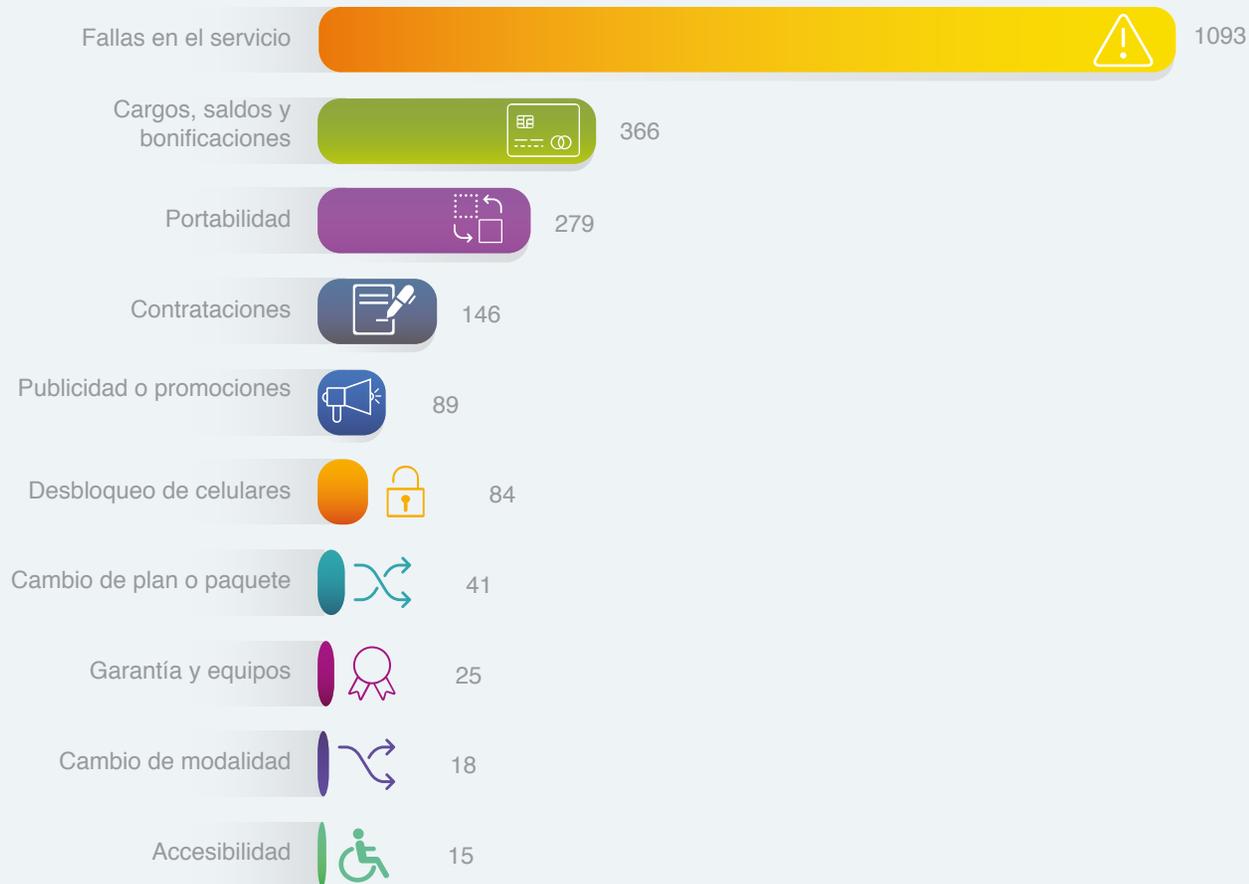


Gráfico 5. Inconformidades por tipo de problemática.

INFORME ESTADÍSTICO



Soy Usuario 2016

Julio - Septiembre

- 1 Introducción
- 2 Informe**
- 3 Conclusiones

Debido a que las “fallas en el servicio” representan el 50.7% del total de inconformidades ingresadas, a continuación se presenta el desglose tanto por tipo de servicio como por estatus.

Es de mencionar que de acuerdo con el gráfico 6, las problemáticas relacionadas con servicios de Internet ocupan el primer lugar, mientras que el de Radio o trunking fue el menos recurrido.

Por otro lado, el 68.5% de las inconformidades ya están terminadas y el 24.8% aún se encuentran en proceso de resolución, según se muestra en el gráfico 7.



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

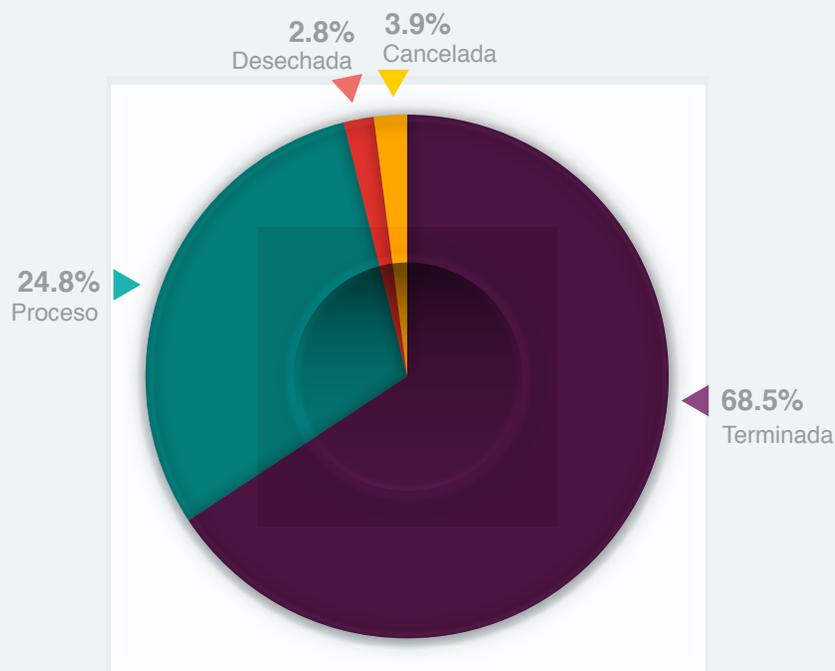


Gráfico 7. Estatus de las inconformidades ingresadas como “fallas en el servicio”.

INFORME ESTADÍSTICO



Soy Usuario 2016

Julio - Septiembre

- 1 Introducción
- 2 Informe**
- 3 Conclusiones

Del total de inconformidades ingresadas, se canalizaron a los prestadores de servicios **2,052 folios**, eliminando los 12 casos atendidos por el IFT y los 92 cancelados. A continuación se presenta el gráfico por empresa responsable de la atención.



Gráfico 8. Distribución de inconformidades por operador.

INFORME ESTADÍSTICO



Soy Usuario 2016

Julio - Septiembre

- 1 Introducción
- 2 Informe**
- 3 Conclusiones

Por lo que hace a la relación existente entre el número de líneas o suscriptores y las inconformidades recibidas, a continuación se presenta el porcentaje, contemplando a los operadores con más de 100 casos turnados.

Empresa	Líneas o suscriptores	Inconformidades	Porcentaje de inconformidades en relación con el número de líneas o suscriptores
Totalplay	302,559	228	0.07536%
Megacable	929,578	106	0.01140%
*Dish	3,332,434	145	0.00435%
Telmex	11,828,611	495	0.00418%
*At&t	9,955,098	275	0.00276%
*Movistar	25,928,806	171	0.00066%
*Telcel	72,674,661	255	0.00035%

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

Notas.

- 1.- Para los concesionarios marcados con (*) se reporta el número de suscriptores.
- 2.-El número de líneas o suscriptores se tomó del "Segundo Informe Trimestral estadístico 2016" del IFT, disponible en <http://www.ift.org.mx/estadisticas/informes-estadisticos-1er-y-2do-trimestre-2016>

INFORME ESTADÍSTICO



Soy Usuario 2016

 Julio - Septiembre

1 Introducción

2 Informe

3 Conclusiones

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

	Terminadas	Sin respuesta	Desechadas	En proceso	Profeco
Voz Telecom	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Gigacable	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
MCM	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Tv Rey de Occidente	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Megacable	72.6%	0.0%	0.0%	18.9%	8.5%
Telcel	70.6%	0.0%	0.4%	13.3%	15.7%
Maxcom	68.8%	0.0%	0.0%	25.0%	6.3%
Axtel	63.4%	2.4%	0.0%	24.4%	9.8%
Movistar	63.2%	0.0%	3.5%	24.6%	8.7%
Telnor	60.0%	0.0%	0.0%	40.0%	0.0%
Telmex	59.4%	0.0%	0.2%	27.9%	12.5%
Virgin Mobile	55.6%	0.0%	0.0%	44.4%	0.0%
Dish	53.1%	8.3%	4.1%	24.8%	9.7%
At&t	48.0%	0.7%	12.7%	32.4%	6.2%
Telecable	46.0%	8.0%	4.0%	22.0%	20.0%
Enlace TPE	29.0%	38.7%	0.0%	29.0%	3.2%
Totalplay	19.7%	31.1%	9.2%	29.8%	10.1%
Telum	19.2%	15.4%	0.0%	61.5%	3.8%
Cablecom	3.2%	45.2%	0.0%	43.5%	8.1%
Izzi	0.0%	55.4%	0.0%	33.8%	10.8%
Cablemas	0.0%	36.4%	0.0%	42.4%	21.2%
Sky	0.0%	55.0%	0.0%	35.0%	10.0%
Weex	0.0%	33.3%	0.0%	66.7%	0.0%
Kubo Cel	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
Protel I-next	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
Alestra	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%

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

-Terminadas. Inconformidades que tuvieron una respuesta por parte del proveedor de servicios. No incluye casos remitidos a PROFECO.

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

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

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

-Profeco. Dirigidas a la Procuraduría por parte del usuario, contemplando sólo folios ingresados en el periodo reportado.

INFORME ESTADÍSTICO



Soy Usuario 2016



Julio - Septiembre



Introducción



Informe



Conclusiones

El menor tiempo promedio de atención registrado para las empresas que prestan servicios móviles, es para Virgin Mobile con 2.6 días hábiles; mientras que la empresa que registró el mayor tiempo fue Movistar, con 6.6 días hábiles.

Los operadores Weex y Kubo Cel no han reportado las respuestas a las inconformidades canalizadas.

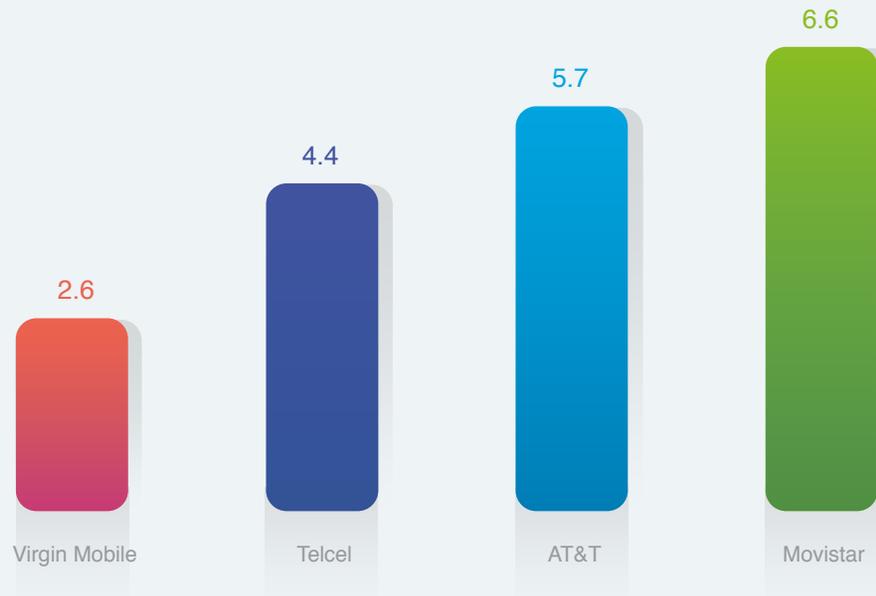


Gráfico 9. Días promedio de atención a las inconformidades, por operador de servicios móviles.

INFORME ESTADÍSTICO



Soy Usuario 2016



Julio - Septiembre



Introducción



Informe



Conclusiones

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 Gigacable con 5 días hábiles y el mayor para Voz Telecom con 28.

Los proveedores que no han brindado respuesta a las inconformidades remitidas son: Izzi, Cablemas, Sky, Protel I-Next y Alestra

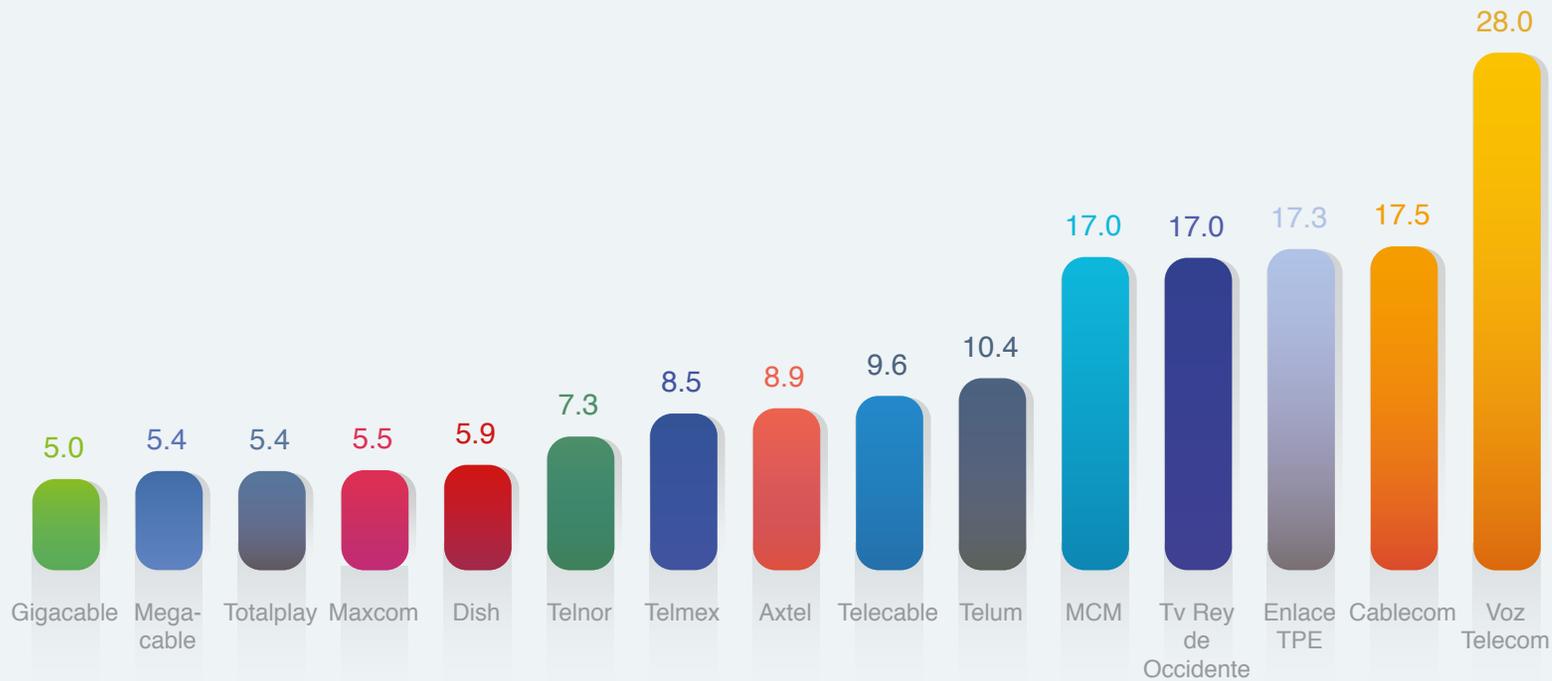


Gráfico 10. Días promedio de atención a las inconformidades, por operador de servicios fijos.

INFORME ESTADÍSTICO



Soy Usuario 2016



Julio - Septiembre

- 1 Introducción
- 2 Informe**
- 3 Conclusiones



Soy Usuario está diseñado para que, al recibir respuesta de la empresa, el interesado pueda calificar la atención brindada. Para el periodo reportado, 283 usuarios otorgaron una calificación, misma que se encuentra dividida de la siguiente manera.

Es de resaltar que esta funcionalidad es opcional para los interesados, razón por la cual sólo el 19.7% del total de casos terminados reportaron su grado de satisfacción.

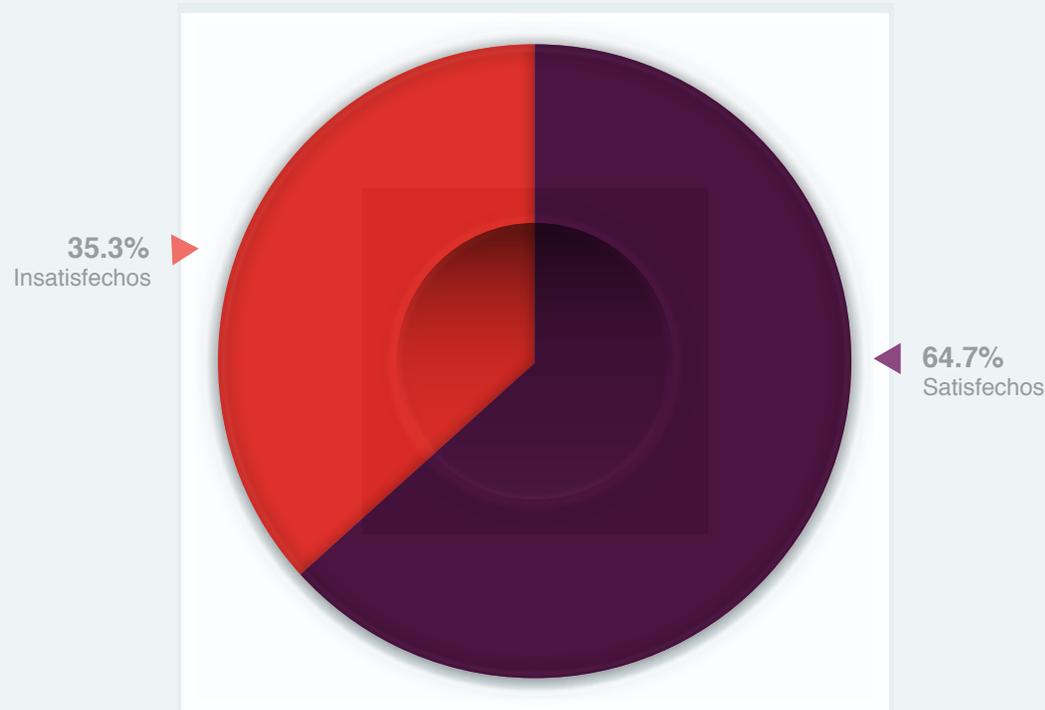


Gráfico 11. Nivel de satisfacción de las inconformidades.

INFORME ESTADÍSTICO



Soy Usuario 2016

 Julio - Septiembre

- 1 Introducción
- 2 Informe**
- 3 Conclusiones

INFORME
ESTADÍSTICO



Soy Usuario 2016

 Julio - Septiembre

-  1 Introducción
-  2 Informe
-  3 Conclusiones

03 CONCLUSIONES

Conclusiones

- Del total de inconformidades ingresadas, el 34.6% corresponden al servicio de telefonía móvil.
- Dentro de los reportes por dos servicios, la combinación con mayor número de inconformidades es teléfono fijo más internet fijo, con un 74.7% del total.
- Dentro del universo de inconformidades ingresadas, el mayor número de problemas reportados son aquellos relacionados con las “Fallas en el servicio”, seguidos de “Cargos, saldos y bonificaciones” y “Portabilidad”, mientras que el tema menos recurrido es el relacionado con “Accesibilidad”.
- El tiempo promedio de atención para las empresas que prestan servicios móviles es de 4.9 días hábiles, mientras que para servicios fijos el promedio es de 11.2.
- El 64.7% de los usuarios que calificaron la atención indicaron estar satisfechos; el restante 35.3% dijo que no se encontraba de acuerdo con la respuesta otorgada por la empresa.



Soy Usuario 2016



Julio - Septiembre



Introducción



Informe



Conclusiones

INFORME
ESTADÍSTICO



Soy Usuario 2016

 Julio - Septiembre

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:
01 800 2000 120



2. Vía correo electrónico:
atencion@ift.org.mx

Ingresa a la página de Soy Usuario:

www.soyusuario.ift.org.mx

1 Introducción

2 Informe

3 Conclusiones



#soyusuario



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

*Insurgentes Sur #1143 Col. Noche Buena – Delegación Benito Juárez CP 03720 Ciudad de México
Tel 5015 4000 / 01800 2000 120*