



PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR



Cuarto informe estadístico trimestral Soy Usuario 2024

CUARTO INFORME ESTADÍSTICO TRIMESTRAL SOY USUARIO, 2024

Índice

Presentación

Resultados

A.- Datos generales.....	Pág. 4
1.- Inconformidades por tipo de servicio.	
2.- Estatus de inconformidades.	
3.- Tipos de problemáticas reportadas.	
3.1.- Motivos más reportados.	
4.- Inconformidades por estado.	
4.1.- Inconformidades por cada 100,000 pobladores.	
5.- Total de inconformidades recibidas en el periodo, respecto del trimestre anterior.	
6.- Inconformidades, por mes, respecto del periodo anterior.	
B.- Atención por empresa.....	Pág. 9
1.- Inconformidades por empresa.	
2.- Inconformidades por empresa en los estados de la república con mayor número de inconformidades por cada 100,000 habitantes.	
3.- Empresas con mayor número de inconformidades.	
3.1.- Servicio reportado.	
3.2.- Estatus de inconformidades.	
3.3.- Problemáticas reportadas.	
3.4.- Inconformidades por portabilidad no consentida.	
3.5.- Tiempo promedio de atención.	
3.6.- Inconformidades y número de líneas o suscriptores.	
4.- Empresas con menor número de inconformidades.	
5.- Inconformidades canalizadas a Profeco.	
5.1.- Canalizadas a Profeco, por empresa.	
5.2.- Porcentaje de folios canalizadas a Profeco, por empresa, respecto de folios terminados.	
C.- Satisfacción de las personas usuarias.....	Pág.23
1.- Inconformidades calificadas respecto de casos terminados.	
2.- Calificación de las personas usuarias respecto de la respuesta del proveedor.	
3.- Calificación por proveedor.	
3.1 Empresas con mayor número de inconformidades.	
3.2 Empresas con menor número de inconformidades.	
4.- Recomendación del sistema.	
D.- Atención de folios del trimestre anterior.....	Pág.26
1.- Atención de folios en proceso, trimestre anterior.	

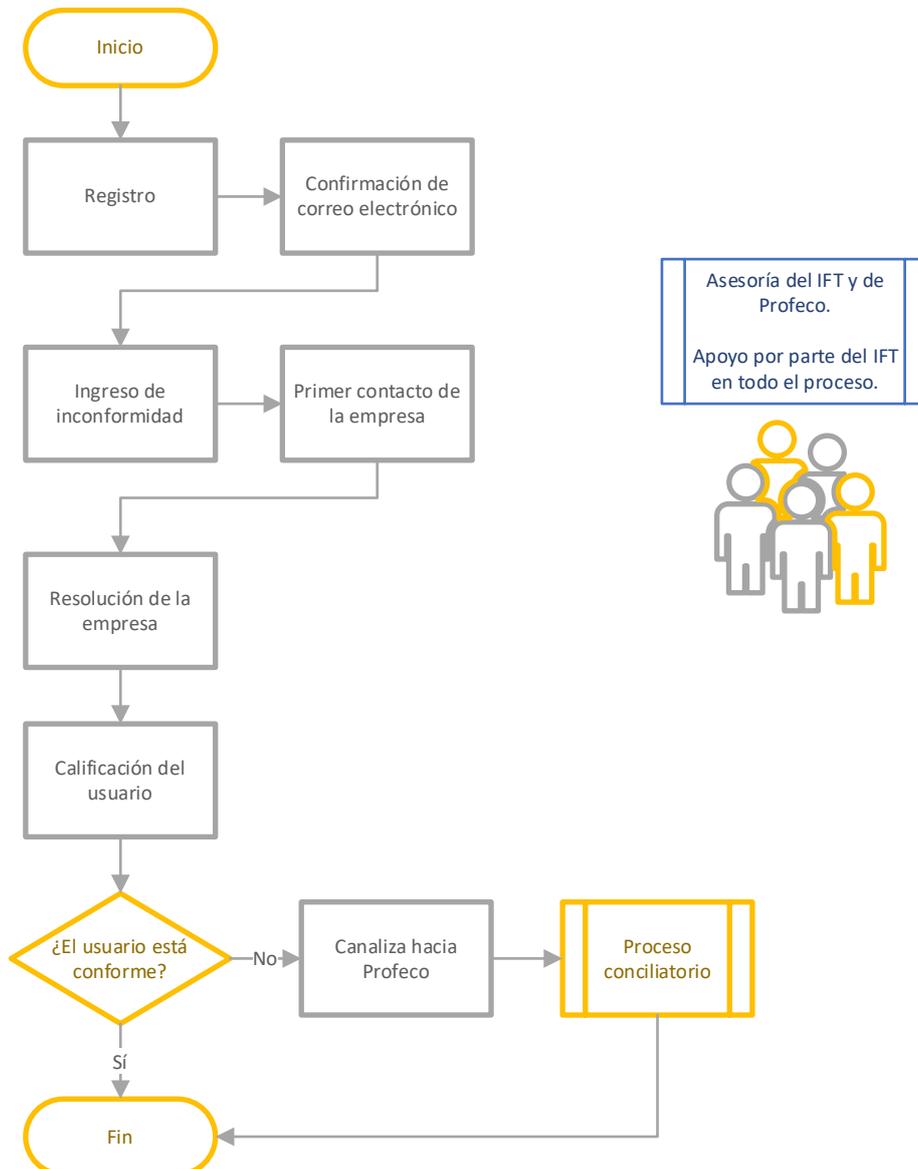
Metodología

Presentación

La Dirección de Atención al Usuario, adscrita a la Coordinación General de Política del Usuario, pone a disposición el Cuarto Informe Estadístico Trimestral Soy Usuario 2024. El sistema Soy Usuario es un medio electrónico que el IFT ha puesto a disposición de las personas usuarias de servicios de telecomunicaciones, con la finalidad de apoyar en la resolución de problemáticas con sus servicios.

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

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



La plataforma obtuvo el reconocimiento de Buenas Prácticas 2016 por parte del Foro Latinoamericano de Entes Reguladores de Telecomunicaciones (Regulatel). Además, fue galardonada con el premio *WSIS Champion* otorgado por la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) en el marco del Foro de la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información 2017.

El informe 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, a fin de que puedan tomar decisiones informadas sobre la contratación y utilización de los servicios.

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 puedan reconocer otros cruces e interpretación de la información presentada.

El informe está dividido en cuatro secciones:

En el numeral A se dan a conocer datos generales sobre el total de inconformidades recibidas, los tipos de problemáticas reportadas y su distribución por estado de la república.

En la sección B se puede encontrar información detallada sobre la atención que dieron las empresas a las problemáticas planteadas, los estatus, los servicios más reportados y los casos canalizados hacia la Procuraduría.

La información respecto de la satisfacción y calificación otorgada, por empresa, puede ser consultada en el numeral C.

Por último, en la sección D se da a conocer la atención que dieron las empresas en el trimestre anteriormente reportado a los casos que quedaron pendientes.

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

Las personas usuarias que requieran hacer uso del sistema, pueden acceder directamente en el micrositio www.soyusuario.ift.org.mx o descargando la App "Mi IFT", disponible de manera gratuita en las tiendas de aplicaciones.

Resultados

A.- Datos generales

1.- Inconformidades por tipo de servicio.

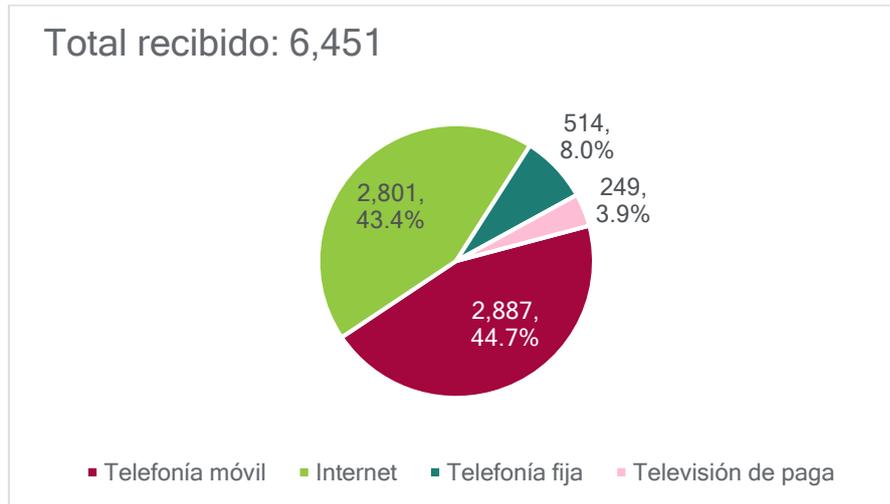


Gráfico 1.

2.- Estatus de inconformidades.

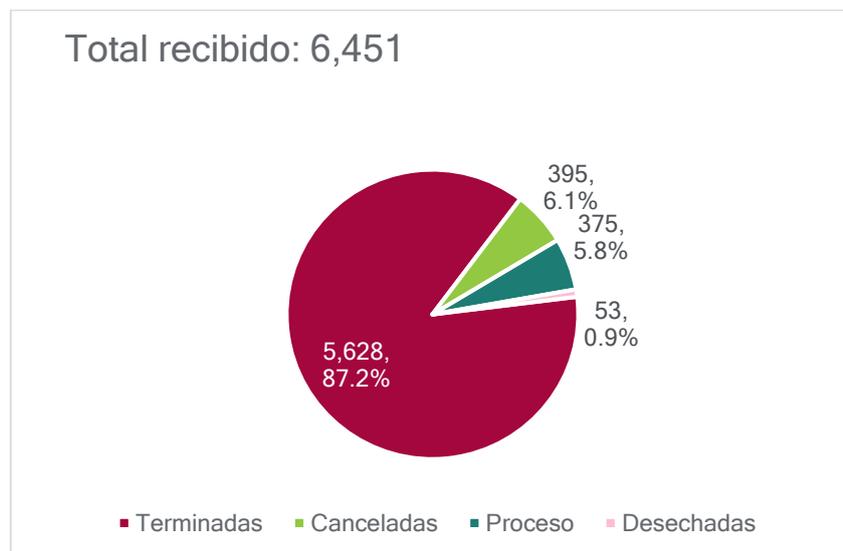


Gráfico 2.

3.- Tipos de problemáticas reportadas.



Gráfico 3.

3.1.- Motivos más reportados.

Motivo	Inconformidades
Deficiencia en la prestación del servicio	1,137
Falta de señal	1,089
Imposibilidad para realizar/recibir llamadas	195
No recibo la velocidad contratada	145
Sin señal en cobertura ofrecida por la empresa	52
Imposibilidad para enviar/recibir mensajes	34
Falta de disponibilidad de los servicios de emergencia	9
Imposibilidad para usar el servicio desde el extranjero	5
Total	2,666

Tabla 1.

4.- Inconformidades por estado.

Estado	Inconformidades
Ciudad de México	1,148
Estado de México	1,049
Jalisco	692
Nuevo León	441
Veracruz	278
Querétaro	272
Puebla	255
Guangajuato	176
Tamaulipas	172
Michoacán	147
Sonora	131
Guerrero	129
Yucatán	126
Sinaloa	123
Morelos	120
Coahuila	119

Tabla 2.

Estado	Inconformidades
Chihuahua	114
Quintana Roo	102
Baja California	101
Oaxaca	99
Hidalgo	90
San Luis Potosí	90
Chiapas	79
Colima	69
Tabasco	63
Aguascalientes	62
Durango	48
Nayarit	43
Tlaxcala	37
Baja California Sur	30
Zacatecas	28
Campeche	18

4.1.- Inconformidades por cada 100,000 pobladores.

Estado	Inconformidades	Población	Inconformidades por cada 100,000 pobladores
Ciudad de México	1,148	9,209,944	12.46
Querétaro	272	2,368,467	11.48
Colima	69	731,391	9.43
Jalisco	692	8,348,151	8.29
Nuevo León	441	5,784,442	7.62
Estado de México	1,049	16,992,418	6.17
Morelos	120	1,971,520	6.09
Quintana roo	102	1,857,985	5.49
Yucatán	126	2,320,898	5.43
Tamaulipas	172	3,527,735	4.88
Sonora	131	2,944,840	4.45
Aguascalientes	62	1,425,607	4.35
Sinaloa	123	3,026,943	4.06
Puebla	255	6,583,278	3.87
Coahuila	119	3,146,771	3.78
Baja California Sur	30	798,447	3.76
Guerrero	129	3,540,685	3.64
Nayarit	43	1,235,456	3.48
Veracruz	278	8,062,579	3.45
San Luis Potosí	90	2,822,255	3.19
Michoacán	147	4,748,846	3.10
Chihuahua	114	3,741,869	3.05
Hidalgo	90	3,082,841	2.92
Guanajuato	176	6,166,934	2.85
Tlaxcala	37	1,342,977	2.76
Baja California	101	3,769,020	2.68
Tabasco	63	2,402,598	2.62
Durango	48	1,832,650	2.62
Oaxaca	99	4,132,148	2.40
Campeche	18	928,363	1.94
Zacatecas	28	1,622,138	1.73
Chiapas	79	5,543,828	1.43

Tabla 3.

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

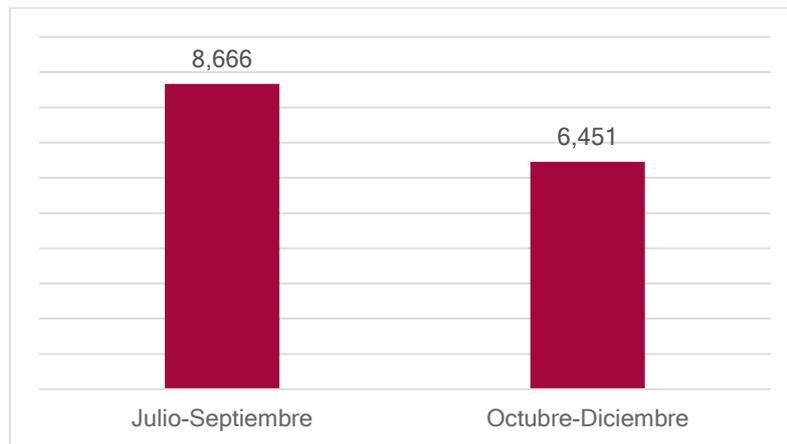


Gráfico 4.

6.-Inconformidades, por mes, respecto del periodo anterior.

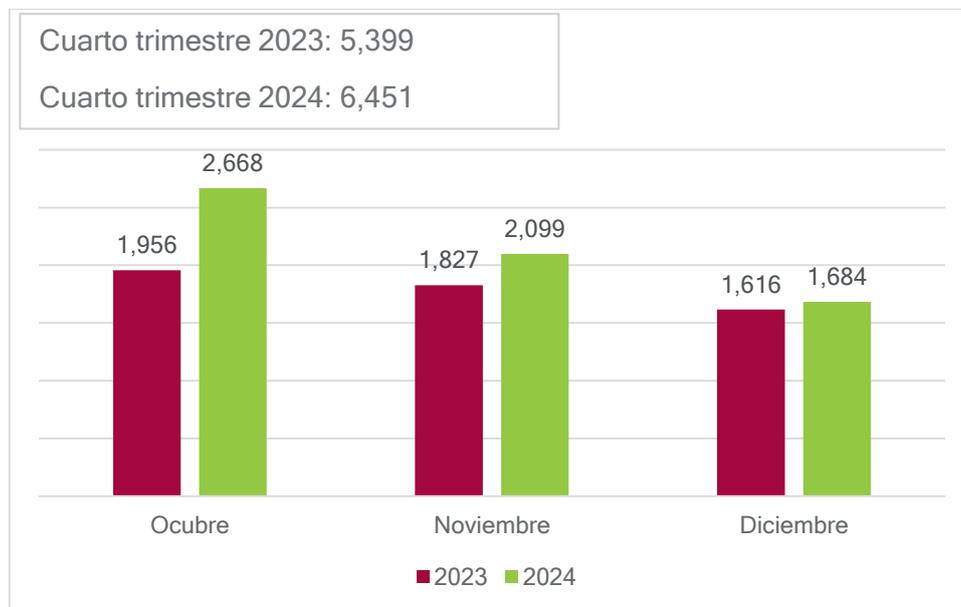


Gráfico 5

Hallazgos:

- En el trimestre reportado se recibieron 6,451 inconformidades, de las cuales, el 44.7% corresponden a problemáticas con el servicio de telefonía móvil, el 43.4% a internet, el 8.0% a telefonía fija y el 3.9% a televisión de paga.
- En cuanto a la atención de las inconformidades, el 87.2% de los casos tuvieron una atención por parte de los proveedores, el 5.8% se encuentran en proceso de resolución, el 6.1% se cancelaron por duplicidad o a petición de las personas interesadas y el 0.9% corresponden a casos desechados por falta de seguimiento de las personas usuarias.
- El 41.3% de los casos corresponden a problemas relacionados con "fallas en el servicio".
- En términos absolutos, los tres estados de la república de los que se recibieron un mayor número de inconformidades son la Ciudad de México, el Estado de México y Jalisco. Respecto de 100,000 pobladores, el orden cambia a Ciudad de México, Querétaro y Colima.
- Con relación al trimestre anterior (tercero de 2024), se identificó una reducción del 25.6% en el número de inconformidades recibidas en el periodo reportado.
- En el periodo que se reporta se presenta un incremento del 19.5% en el número de inconformidades recibidas, respecto del cuarto trimestre del año 2023.

B.- Atención por empresa

1.- Inconformidades por empresa.

Proveedor	Inconformidades	Proveedor	Inconformidades
Telmex	1,717	Rincel	4
Telcel	1,345	Unet Telecom	3
Megacable	727	Tokamóvil	3
Totalplay	585	Axios Mobile	3
AT&T	533	Telgen	2
Movistar	436	Figou	2
Izzi	408	Ont Networks	2
Bait	281	Móvil para Todos	2
CFE Telecomunicaciones e Internet para Todos	52	Gane Móvil	1
Totalplay Empresarial	45	Red Blakk	1
Diri	43	Abib	1
Sky	29	Maxicable de México	1
Newww	23	Alestra	1
Dish	22	Eni Networks	1
Virgin Mobile	17	Comunícalo	1
Telnor	13	Totalnet	1
FreedomPop	13	Jose Antonio Chavero Sousa	1
Yo México	12	Linktec	1
Bromóvil	11	Redphone	1
Weex	9	IENTC	1
Dalefon	9	Maxcom	1
Wim es como quieres	9	Ocean Móvil	1
StarTv	7	Gotv	1
Ultravisión	7	Megamobile	1
Oui	6	Bigcel	1
Oxio Mobile	5	Señal interactiva	1
Netwey	5	Dialo	1
Mexfon	5	Glovo Telecom	1
Lantointernet	4	Mimóvil	1
Telmóvil	4	Mobig	1
Blue Telecom	4	Atención al Usuario IFT	22

Tabla 4.

2.- Inconformidades por empresa en los estados de la república con mayor número de inconformidades por cada 100,000 habitantes.

Ciudad de México	
Telmex	289
Telcel	268
AT&T	122
Totalplay	117
Movistar	112
Izzi	106
Bait	50
Megacable	19
Totalplay empresarial	12
Diri	9
Dish	6
Virgin Mobile	6
CFE Telecomunicaciones e Internet para Todos	4
Weex	4
Sky	3
FreedomPop	3
Dalefon	2
Newww	2
Yo México	2
Figou	1
Oui	1
Bromóvil	1
Wim es como quieres	1
Red Blakk	1
Abib	1
Startv	1
Alestra	1
Mexfon	1
Mobig	1
Atención al Usuario IFT	2
Total	1,148

Tabla 5.

Querétaro	
Megacable	126
Telcel	39
Telmex	35
AT&T	16
Totalplay	13
Movistar	12
Izzi	9
Bait	7
Diri	4
Lantointernet	4
Sky	1
Dish	1
Gane Móvil	1
Wim es como quieres	1
Bromóvil	1
Jose Antonio Chavero Sousa	1
Atención al Usuario IFT	1
Total	272

Tabla 6.

Colima	
Telmex	39
AT&T	9
Telcel	8
Megacable	6
Totalplay	4
Bait	1
Sky	1
Movistar	1
Total	69

Tabla 7.

3.- Empresas con mayor número de inconformidades.

3.1.- Servicio reportado.

Proveedor	Internet	Telefonía móvil	Telefonía fija	Televisión de paga
Telmex	1372	0	345	0
Telcel	58	1287	0	0
Megacable	560	17	54	96
Totalplay	466	0	67	52
AT&T	5	528	0	0
Movistar	3	433	0	0
Izzi	233	97	31	47
Total	2697	2,362	497	195

Tabla 8.

3.2.- Estatus de inconformidades.

Proveedor	Terminadas	Cerradas IFT	Canceladas	Desechadas	Proceso
Telmex	1,400	81	106	6	124
	81.5%	4.7%	6.2%	0.3%	7.2%
Telcel	1,208	1	40	11	85
	89.8%	0.1%	3.0%	0.8%	6.3%
Megacable	615	0	66	9	37
	84.6%	0	9.1%	1.2%	5.1%
Totalplay	540	0	30	0	15
	92.3%	0	5.1%	0	2.6%
AT&T	477	3	36	0	14
	90.0%	0.6%	6.8%	0	2.6%
Movistar	366	2	31	7	30
	83.9%	0.5%	7.1%	1.6%	6.9%
Izzi	375	3	23	0	7
	91.9%	0.7%	5.6%	0	1.7%
Total	4,981	90	332	33	315

Tabla 9.

3.3.- Problemáticas reportadas.

Proveedor	Accesibilidad y no discriminación	Cambio de compañía conservando el número (Portabilidad)	Cambio de modalidad	Cambio de plan o paquete	Cargos, saldos y bonificaciones
Telmex	20	38	0	28	157
Telcel	33	130	13	24	869
Megacable	16	22	0	77	86
Totalplay	6	28	0	31	120
AT&T	19	81	5	20	143

Movistar	11	118	7	45	77
Izzi	2	48	0	32	61
Total	107	465	25	257	1,513

Proveedor	Contrataciones	Desbloqueo de celulares	Fallas en el servicio	Garantía y equipos	Publicidad o promociones
Telmex	91	0	1,336	19	28
Telcel	33	24	134	38	47
Megacable	82	2	423	8	11
Totalplay	192	0	178	7	23
AT&T	49	92	63	47	14
Movistar	29	43	50	22	34
Izzi	46	1	200	5	13
Total	522	162	2,384	146	170

Tabla 10.

3.4.- Inconformidades por portabilidad no consentida.

Proveedor	Inconformidades por portabilidad no consentida (reversión)	Inconformidades recibidas	Porcentaje respecto del total
Telcel	70	1,345	5.2%
Movistar	33	436	7.6%
AT&T	31	533	5.8%
Bait	18	281	6.4%
CFE Telecomunicaciones e Internet para Todos	4	52	7.7%
Diri	3	43	7.0%
Megacable	3	727	0.4%
Izzi	2	408	0.5%
Newww	1	23	4.3%

Tabla 11.

3.5.- Tiempo promedio de atención.

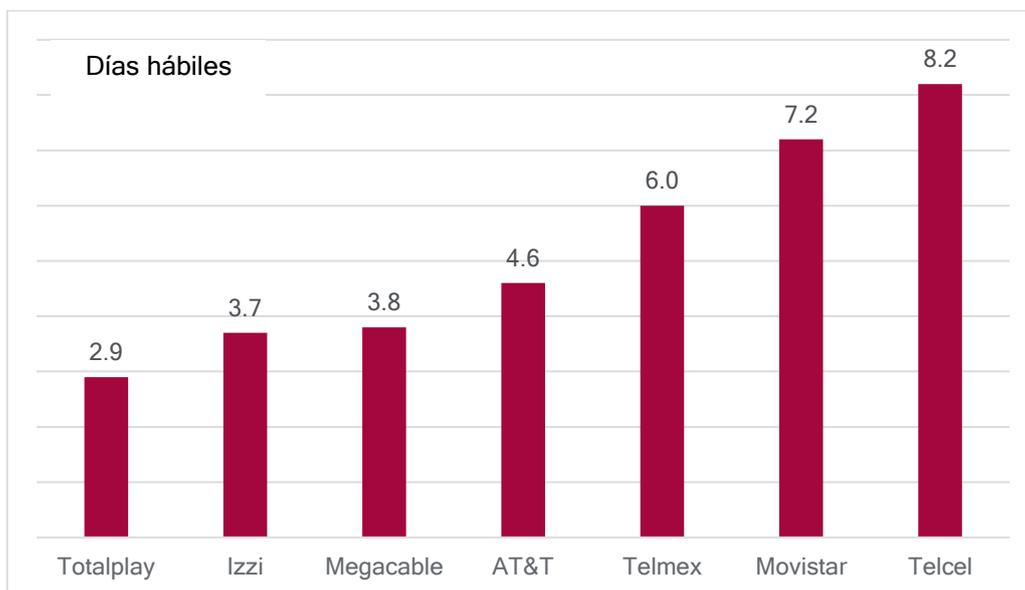


Gráfico 6.

3.6.- Inconformidades y número de líneas o suscriptores.

Compañía	Servicio	Inconformidades	Líneas o suscriptores	Inconformidades por 100,000 líneas o suscriptores
	Telcel	Telefonía móvil	1,287	83,349,123
Telcel	Internet	58	80,774,242	0.07

Compañía	Servicio	Inconformidades	Líneas o suscriptores	Inconformidades por 100,000 líneas o suscriptores
	Telmex	Telefonía fija	345	9,782,003
Telmex	Internet	1,372	10,431,812	13.15

Compañía	Servicio	Inconformidades	Líneas o suscriptores	Inconformidades por 100,000 líneas o suscriptores
	Megacable	Telefonía fija	54	4,340,483
Megacable	Internet	560	4,704,662	11.90

	Tv de paga	96	3,642,834	2.64
	Telefonía móvil	17	444,764	3.82

	Servicio	Inconformidades	Líneas o suscriptores	Inconformidades por 100,000 líneas o suscriptores
AT&T	Telefonía móvil	528	22,059,526	2.39
	Internet	5	19,605,420	0.03

	Servicio	Inconformidades	Líneas o suscriptores	Inconformidades por 100,000 líneas o suscriptores
Movistar	Telefonía móvil	433	22,980,926	1.88
	Internet	3	9,610,714	0.03

	Servicio	Inconformidades	Líneas o suscriptores	Inconformidades por 100,000 líneas o suscriptores
Totalplay	Telefonía fija	67	5,366,357	1.25
	Internet	466	4,991,897	9.34
	Tv de paga	52	2,539,106	2.05

	Servicio	Inconformidades	Líneas o suscriptores	Inconformidades por 100,000 líneas o suscriptores
Izzi	Telefonía fija	31	5,732,831	0.54
	Internet	233	5,691,495	4.09
	Tv de paga	47	3,993,957	1.18
	Telefonía móvil	97	323,229	30.01

Tabla 12.

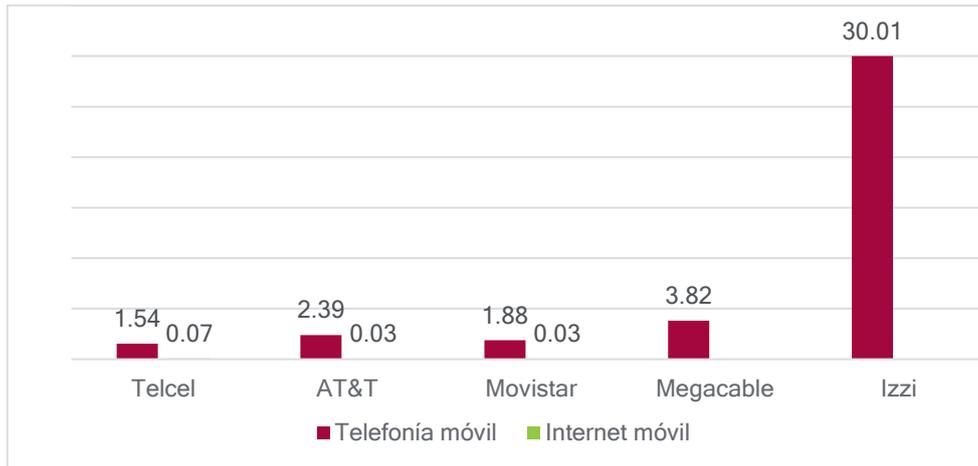


Gráfico 7.

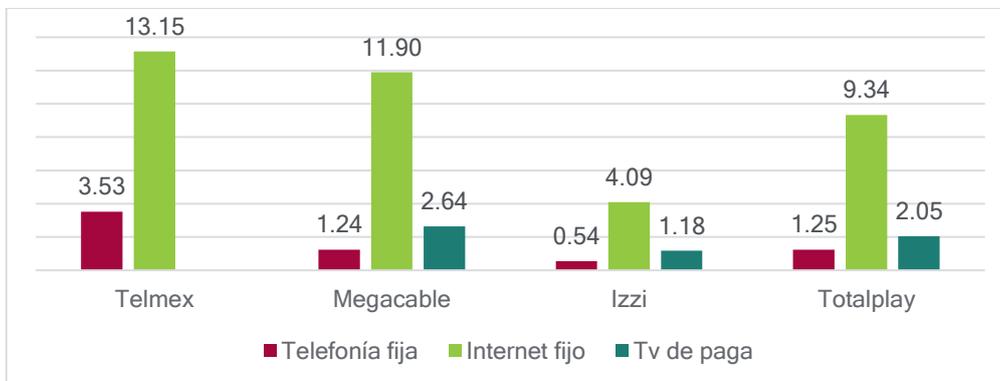


Gráfico 8.

Hallazgos:

- Las personas usuarias ingresaron inconformidades por problemáticas con sus servicios de telecomunicaciones contra 61 empresas. Además, 22 casos fueron atendidos directamente por el área de atención al usuario del IFT.
- 7 empresas concentran el 89.1% de los casos recibidos, siendo Telmex el proveedor con el mayor número de inconformidades.
- Para los tres estados que cuentan con mayor número de inconformidades, respecto de 100,000 habitantes, Telmex es la empresa con mayor número de reportes tanto en la Ciudad de México como en Colima, mientras que, para Querétaro es Megacable la que recibió más reportes.
- La empresa que dio atención a un mayor porcentaje de inconformidades fue Totalplay (92.3%)
- Respecto de 100,000 líneas o suscripciones, la empresa con mayor número de reportes por el servicio de telefonía móvil fue Izzi; para internet móvil, fue Telcel.
- Telmex recibió mayor número de inconformidades por el servicio de telefonía fija e internet fijo. Para televisión de paga fue Megacable.
- La empresa que dio respuesta en el menor tiempo promedio, fue Totalplay, con 2.9 días hábiles; Telcel fue la empresa que tardó más en responder, con 8.2 días hábiles.

4.- Empresas con menor número de inconformidades.

Proveedor	Terminadas	Atendidas IFT	Canceladas	Proceso	Desechadas
Bait	245	0	27	8	1
	87.2%	0	9.6%	2.8%	0.4%
CFE Telecomunicaciones e Internet para Todos	23	1	5	16	7
	44.2%	1.9%	9.6%	30.8%	13.5%
Totalplay Empresarial	37	0	5	3	0
	82.2%	0	11.1%	6.7%	0
Diri	38	0	2	2	1
	88.4%	0	4.7%	4.7%	2.3%
Sky	16	5	3	2	3
	55.2%	17.2%	10.3%	6.9%	10.3%
Newww	17	0	4	2	0
	73.9%	0	17.4%	8.7%	0
Dish	14	3	1	3	1
	63.6%	13.6%	4.5%	13.6%	4.5%
Virgin Mobile	13	0	2	0	2
	76.5%	0	11.8%	0	11.8%
Telnor	13	0	0	0	0
	100.0%	0	0	0	0
FreedomPop	9	0	0	2	2
	69.2%	0	0	15.4%	15.4%
Yo México	8	0	0	4	0
	66.7%	0	0	33.3%	0
Bromóvil	6	0	1	2	2
	54.5%	0	9.1%	18.2%	18.2%
Weex	5	0	1	3	0
	55.6%	0	11.1%	33.3%	0
Dalefon	4	0	0	5	0
	44.4%	0	0	55.6%	0.0%
Wim es como quieres	8	0	0	1	0
	88.9%	0	0	11.1%	0
Startv	6	0	1	0	0
	55.7%	0	14.3%	0	0
Ultravisión	4	0	1	2	0
	57.1%	0	14.3%	28.6%	0
Oui	5	0	1	0	0
	83.3%	0	16.7%	0	0
Oxio Mobile	5	0	0	0	0
	100.0%	0	0	0	0
Netwey	1	4	0	0	0
	20.0%	80.0%	0	0	0
Mexfon	4	0	1	0	0
	80.0%	0	20.0%	0	0

Lantointernet	2	0	2	0	0
	50.0%	0	50.0%	0	0
Telmóvil	1	0	3	0	0
	25.0%	0	75.0%	0	0
Blue Telecom	2	0	1	1	0
	50.0%	0	25.0%	25.0%	0
Rincel	2	0	1	1	0
	50.0%	0	25.0%	25.0%	0
Unet Telecom	3	0	0	0	0
	100.0%	0	0	0	0
Tokamóvil	2	0	0	1	0
	66.7%	0	0	33.3%	0
Axios Mobile	3	0	0	0	0
	100.0%	0	0	0	0
Telgen	2	0	0	0	0
	100.0%	0	0	0	0
Figou	2	0	0	0	0
	100.0%	0	0	0	0
Ont Networks	2	0	0	0	0
	100.0%	0	0	0	0
Móvil para todos	0	1	0	1	0
	0	50.0%	0	50.0%	0
Gane móvil	0	0	1	0	0
	0	0	100.0%	0	0
Red Blakk	0	1	0	0	0
	0	100.0%	0	0	0
Abib	1	0	0	0	0
	100.0%	0	0	0	0
Maxicable de México	0	0	0	1	0
	0	0	0	100.0%	0
Alestra	1	0	0	0	0
	100.0%	0	0	0	0
ENI Networks	1	0	0	0	0
	100.0%	0	0	0	0
Comunicalo	1	0	0	0	0
	100.0%	0	0	0	0
Totalnet	0	0	0	1	0
	0	0	0	100.0%	0
José Antonio Chavero Sousa	1	0	0	0	0
	100.0%	0	0	0	0
Linktec	0	1	0	0	0
	0	100.0%	0	0	0
Redphone	1	0	0	0	0
	100.0%	0	0	0	0
IENTC	1	0	0	0	0
	100.0%	0	0	0	0

Maxcom	0	0	0	0	1
	0	0	0	0	100.0%
Ocean Móvil	0	0	0	1	0
	0	0	0	100.0%	0
Gotv	1	0	0	0	0
	100.0%	0	0	0	0
Megamobile	1	0	0	0	0
	100.0%	0	0	0	0
Bigcel	1	0	0	0	0
	100.0%	0	0	0	0
Señal Interactiva	1	0	0	0	0
	100.0%	0	0	0	0
Dialo	1	0	0	0	0
	100.0%	0	0	0	0
Glovo Telecom	0	1	0	0	0
	0	100.0%	0	0	0
Mimóvil	0	0	0	1	0
	0	0	0	100.0%	0
Mobig	1	0	0	0	0
	100.0%	0	0	0	0

Tabla 13.

Hallazgos:

- 54 empresas concentran el 10.5% del total de inconformidades ingresadas; 12 proveedores recibieron 10 o más casos.
- Respecto de las empresas que recibieron más de 10 inconformidades, Telnor atendió el mayor porcentaje de casos (100%)
- El 76.0% (515) de casos fueron atendidos, el 2.5% (17) fueron cerrados por el IFT y el 9.3% (63) se encuentran en proceso de atención. El restante 12.2% (83) corresponde a casos cancelados o desechados.

5.- Inconformidades canalizadas a Profeco.

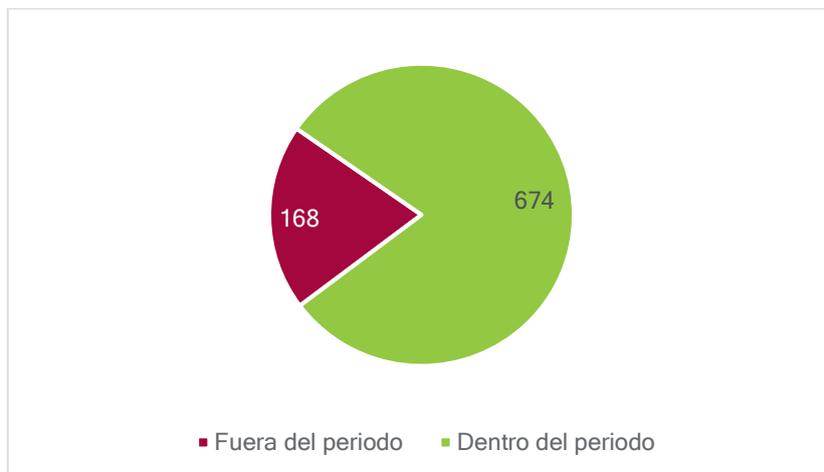


Gráfico 9.

5.1.- Canalizadas a Profeco, por empresa.

Proveedor	Dentro del periodo	Fuera del periodo	Total
Alestra	0	1	1
AT&T	36	5	41
Axios Mobile	0	1	1
Bait	26	4	30
Bromóvil	3	0	3
CFE Telecomunicaciones e Internet para Todos	0	1	1
Diri	11	0	11
Dish	4	1	5
FreedomPop	1	0	1
Gotv	1	0	1
Izzi	27	0	27
Lantointernet	1	0	1
Linktec	1	0	1
Megacable	47	8	55
Mexfon	1	0	1
Mimóvil	0	1	1
Movistar	60	24	84
Netwey	3	0	3
Newww	2	1	3
Red Blakk	1	0	1
Sky	2	0	2
Startv	1	0	1
Telcel	183	43	226
Telmex	183	71	254
Telnor	2	0	2
Tokamóvil	1	0	1

Totalplay	67	6	73
Totalplay Empresarial	4	0	4
Ultravisión	2	0	2
Weex	3	0	3
Yo México	1	1	2

Tabla 14.

5.2.- Porcentaje de folios canalizadas a Profeco, por empresa, respecto de folios terminados.

Proveedor	Dentro del periodo	Folios terminados por la empresa	Porcentaje canalizado a la Profeco
AT&T	36	477	7.5%
Bait	26	245	10.6%
Bromóvil	3	6	50.0%
Diri	11	38	28.9%
Dish	4	14	28.6%
FreedomPop	1	9	11.1%
Gotv	1	1	100.0%
Izzi	27	375	7.2%
Lantointernet	1	2	50.0%
Linktec	1	0	Sin folios atendidos
Megacable	47	615	7.6%
Mexfon	1	4	25.0%
Movistar	60	366	16.4%
Netwey	3	1	300.0%
Newww	2	17	11.8%
Red Blakk	1	0	Sin folios atendidos
Sky	2	16	12.5%
StarTv	1	4	25.0%
Telcel	183	1,208	15.1%
Telmex	183	1,400	13.1%
Telnor	2	13	15.4%
Tokamóvil	1	2	50.0%
Totalplay	67	540	12.4%
Totalplay Empresarial	4	37	10.8%
Ultravisión	2	4	50.0%
Weex	3	5	60.0%
Yo México	1	8	12.5%

Tabla 15.

Hallazgos:

- De los 5,628 casos terminados en el periodo, el 11.9% (674) fueron canalizados a Profeco por las personas usuarias.
- 168 personas usuarias que ingresaron sus casos antes del mes de octubre (fuera del periodo), solicitaron la intervención de la Procuraduría en el periodo reportado.
- Las empresas con mayor número de inconformidades canalizadas hacia la Profeco, fueron Telcel y Telmex.

C.- Satisfacción de las personas usuarias.

1.- Inconformidades calificadas respecto de casos terminados.

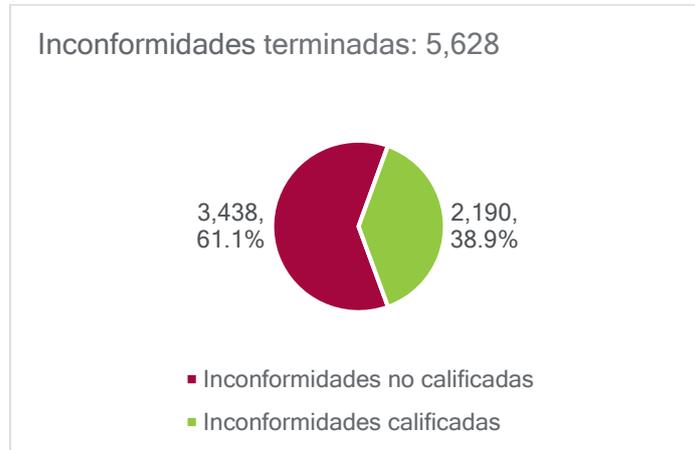


Gráfico 10.

2.- Calificación de las personas usuarias respecto de la respuesta del proveedor.

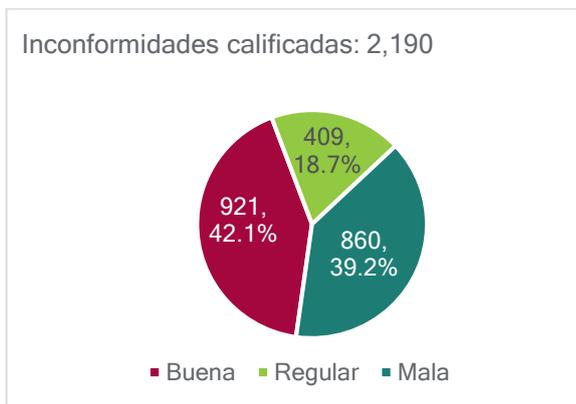


Gráfico 11.

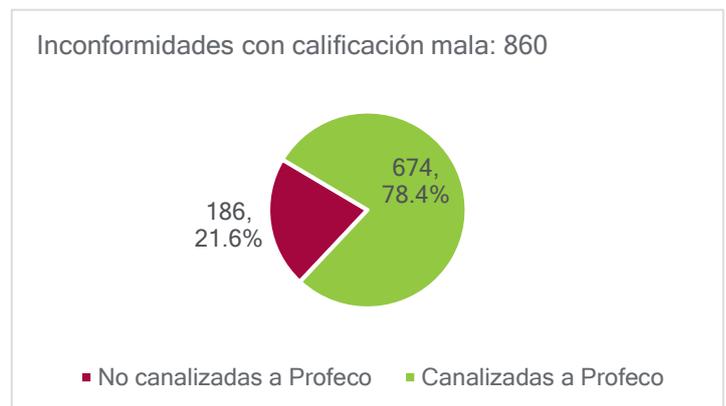


Gráfico 12.

3.-Calificación por proveedor.

3.1 Empresas con mayor número de inconformidades.

Proveedor	Buena	Regular	Mala
Telcel	21.3%	20.7%	58.0%
Telmex	44.6%	17.9%	37.5%
Megacable	48.9%	24.5%	26.6%
AT&T	65.0%	11.0%	24.0%
Totalplay	40.4%	21.1%	38.5%
Izzi	51.7%	22.8%	25.5%
Movistar	34.5%	12.3%	53.2%

Tabla 16.

3.2 Empresas con menor número de inconformidades.

Proveedor	Buena	Regular	Mala
Bait	47.3%	16.1%	36.6%
Diri	15.8%	10.5%	73.7%
CFE Telecomunicaciones e Internet para Todos	100.0%	0	0
Yo México	50.0%	25.0%	25.0%
Newww	50.0%	12.5%	37.5%
Sky	45.5%	27.3%	27.3%
Totalplay Empresarial	40.0%	26.7%	33.3%
Dish	25.0%	25.0%	50.0%
Dialo	100.0%	0	0
Virgin Mobile	75.0%	0	25.0%
Oui	100.0%	0	0
FreedomPop	42.9%	28.6%	28.6%
Oxio Mobile	100.0%	0	0
Blue Telecom	100.0%	0	0
Bromóvil	0	25.0%	75.0%
Telnor	20.0%	40.0%	40.0%
Netwey	25.0%	0	75.0%
Ultravisión	0	50.0%	50.0%
Unet Telecom	100.0%	0	0
Telmóvil	0	100.0%	0
Ont Networks	50.0%	50.0%	0
Telgen	0	100.0%	0
Weex	0	0	100.0%
Abib	100.0%	0	0
Lantointernet	0	0	100.0%
Telecable de Hidalgo	0	0	100.0%
Mexfon	50.0%	0	50.0%
Red blakk	0	0	100.0%
Megamobile	0	100.0%	0
Eni networks	0	100.0%	0
Linktec	0	0	100.0%
Wim es como quieres	100.0%	0	0
Tokamóvil	0	0	100.0%
Startv	25.0%	50.0%	25.0%

Tabla 17.

4.- Recomendación del sistema.

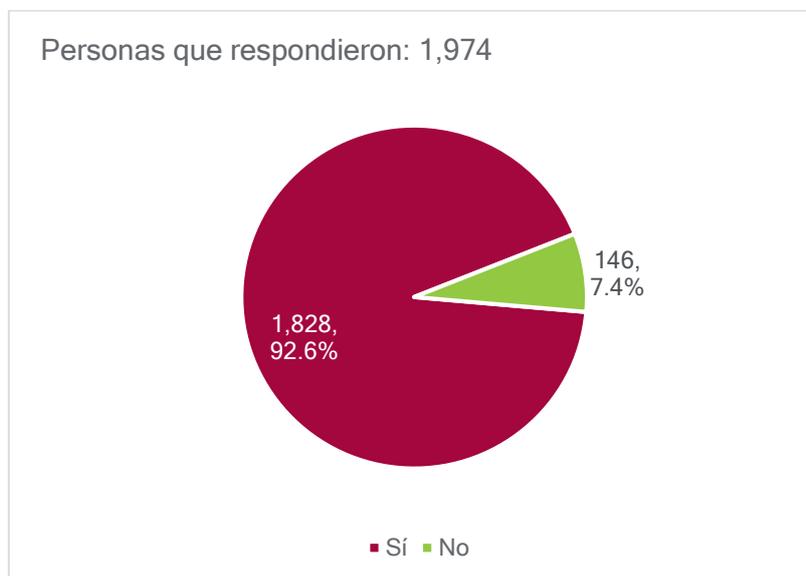


Gráfico 13.

Hallazgos:

- Del total de inconformidades terminadas (5,628), el 35.1% de las personas otorgaron una calificación a la atención dada por el proveedor.
- De las calificaciones otorgadas a la atención de los proveedores, el 42.1% que fue buena, el 18.7% informó que la atención le pareció regular y el 39.3% de las personas refirieron que la atención fue mala.
- Dentro de los proveedores con mayor número de inconformidades, las personas usuarias calificaron a AT&T con un mayor porcentaje bueno (65.0%); mientras que Telcel fue calificada en un mayor porcentaje atención mala (58.0%).
- 1,974 personas respondieron la encuesta de satisfacción del sistema, donde el 92.6% indica que sí recomendaría el uso del mismo.

D.- Atención de folios del trimestre anterior

1.- Atención de folios en proceso, trimestre anterior.

Proveedor	Terminadas	Cerradas IFT	Canceladas	Desechadas
Alestra	2	0	0	0
AlmaTel	0	4	0	0
AT&T	19	0	1	0
Bait	20	0	0	0
Bromóvil	2	1	0	1
CFE Telecomunicaciones e Internet para Todos	6	0	0	5
Dalefon	3	0	0	0
Diri	3	0	0	2
Dish	2	0	0	0
Eii Telecom	1	0	0	0
Gigacable	1	0	0	0
Izzi	15	0	0	1
Megacable	34	0	1	9
Mexfon	2	0	0	0
Mimóvil	0	1	0	0
Móvil para Todos	1	0	0	0
Movistar	64	1	0	15
Newww	7	0	0	2
Redphone	1	0	0	0
Sky	0	2	0	0
StarTv	1	0	0	0
Telcel	174	1	2	10
Telmex	230	106	1	6
Telnor	1	0	0	0
Totalplay	33	0	0	0
Tv Rey de Occidente	1	0	0	0
Vasanta	0	1	0	0
Virgin Mobile	0	0	0	2
Wim es como quieres	1	0	0	0
Yo México	2	0	0	1
Atención al Usuario IFT	3	0	0	0
Total	629	117	5	54

Tabla 18.

Hallazgos:

- De los 805 folios que quedaron pendientes de atención en el trimestre anterior, 629 fueron atendidos por los proveedores; 117 casos fueron cerrados por el IFT; 5 cancelados por duplicidad o por las personas interesadas y 54 desechados por falta de seguimiento de los interesados.

Metodología

Para la elaboración del presente informe se tomaron en cuenta el total de inconformidades ingresadas en el sistema Soy Usuario del 1 de octubre al 31 de diciembre de 2024. El corte de la base de datos se realizó el día 1 de enero de 2025, tomando en cuenta la fecha del estatus al 31 de diciembre de 2024 a las 23:59hrs.

A.- Datos generales

1.- Inconformidades por tipo de servicio.

Total de inconformidades ingresadas por tipo de servicio.

Los servicios corresponden a aquellos seleccionados por las personas usuarias al momento de ingresar la inconformidad, del catálogo preexistente en el sistema.

2.- Estatus de inconformidades.

Total de inconformidades respecto de la atención dada por la empresa.

- “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 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.
- “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.

3.- Tipos de problemáticas reportadas.

Total de folios por cada tipo de problemática.

Los tipos de problemáticas son seleccionados directamente por las personas usuarias al momento de ingresar su inconformidad, del catálogo preexistente en el sistema.

3.1.- Motivos más reportados.

Total de motivos respecto de la problemática más reportada.

Los motivos de problemáticas son seleccionados directamente por las personas usuarias al momento de ingresar su inconformidad, del catálogo preexistente en el sistema.

4.- Inconformidades por estado.

Total de informidades recibidas, por estado de la república.

4.1.- 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:

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

Donde $NQ_{o,t}$ se refiere al número de inconformidades por cada 100,000 pobladores o ; $\sum NI_{o,t}$ 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/>

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

Suma total de informidades del tercer trimestre de 2024 y el cuarto trimestre de 2024.

6.- Inconformidades, por mes, respecto del periodo anterior.

Suma total de informidades correspondientes a los meses de octubre, noviembre y diciembre de los años 2023 y 2024.

B.- Atención por empresa

1.- Inconformidades por empresa.

Total de inconformidades ingresadas, por empresa.

Los casos identificados como "Atención al usuario, IFT", refiere a aquellos que no corresponden a un tema de telecomunicaciones; en que las personas interesadas no aportaron datos para la identificación de la empresa a que se referían 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.

2.- Inconformidades por empresa en los estados de la república con mayor número de inconformidades por cada 100,000 habitantes.

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

3.- Empresas con mayor número de inconformidades.

3.1.- Servicio reportado.

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

3.2.- Estatus de inconformidades.

Total de inconformidades, según la atención dada por la empresa.

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

No se contabilizan los casos “Atención al usuario, IFT”.

3.3.- Problemáticas reportadas.

Total de inconformidades, según la problemática reportada, por cada empresa.

3.4.- Inconformidades por portabilidad no consentida.

Total de inconformidades recibidas, respecto de portabilidad no consentida.

El nombre del proveedor corresponde a aquel que dio apoyo a la persona usuaria con el proceso de reversión de la portabilidad, es decir, refiere a la empresa con quien la persona interesada desea continuar.

La fórmula es:

(Número de folios por portabilidad no consentida*100)/ número de folios recibidos por el proveedor

3.5.- Tiempo promedio 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)

3.6.- Inconformidades y número de 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:

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

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 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: 15 de enero 2025.

Mes de actualización de datos en BIT: Telefonía fija e internet fijo; telefonía móvil e internet móvil y; televisión de paga: junio de 2024.

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

4.- Empresas con menor número de inconformidades.

Total de inconformidades, según la atención dada por la empresa.

- "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;
- "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 contabilizan los casos "Atención al usuario, IFT".

5.- Inconformidades canalizadas a Profeco.

Total de folios canalizados a Profeco.

Dentro del periodo, corresponde a los meses reportados.

Fuera del periodo, corresponde a meses anteriores a los reportados.

Nota: para los reportes específicos que emite la Profeco, se contabilizan solo los días hábiles.

5.1.- Canalizadas a Profeco, por empresa.

Total de inconformidades canalizadas a Profeco, dentro y fuera del periodo reportado, por empresa.

5.2.- Porcentaje de folios canalizadas a Profeco, por empresa, respecto de folios terminados.

Total de folios canalizados a Profeco, por empresa, respecto de los folios terminados.

Fórmula (folios canalizados a Profeco*100)/ folios terminados

C.- Satisfacción del usuario.

1.- Inconformidades calificadas respecto de casos terminados.

Total de folios calificados por el usuario, una vez atendidos por la empresa.

2.- Calificación de las personas usuarias respecto de la respuesta del proveedor.

Folios calificados según la percepción de las personas usuarias, con las siguientes opciones: buena, regular y mala.

En caso de seleccionar la opción "mala", el sistema permite canalizar el caso a la Profeco.

3.- Calificación por proveedor.

3.1 Empresas con mayor número de inconformidades.

Folios calificados, según la percepción de las personas usuarias, respecto de las empresas con mayor número de casos.

3.2 Empresas con menor número de inconformidades.

Folios calificados, según la percepción de las personas usuarias, respecto de las empresas con menor número de casos.

4.- Recomendación del sistema.

Total de las respuestas obtenidas de la encuesta de calidad de uso del sistema Soy Usuario, respecto de la pregunta "¿Recomendarías el uso del sistema?".

D.- Atención de folios del trimestre anterior

1.- Atención de folios en proceso, trimestre anterior.

Atención dada a por las empresas a folios que quedaron en proceso durante el trimestre anterior al que se reporta.

- "Terminadas", corresponde a: i) inconformidades en que el operador dio respuesta al usuario y se cerraron y ii) casos enviados a PROFECO por las personas usuarias.
- "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.

Contáctanos

Teléfono: 5550154000

Correo electrónico: atencion@ift.org.mx

Haz tu cita: <https://haztucita.ift.org.mx/web/faces/xhtml/citas/inicioExternos.xhtml>

Ingresar a la página de Soy Usuario:

www.soyusuario.ift.org.mx

Descarga la App **MI IFT.**



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 / 800 468 8722