

# Segundo

Informe Estadístico Trimestral



# Soy Usuario

2024



- Presentación** ..... **3**
- Resultados** ..... **5**
- A. Datos generales** ..... **5**
  - 1. Inconformidades por tipo de servicio. .... 5
  - 2. Estatus de inconformidades. .... 5
  - 3. Tipos de problemáticas reportadas. .... 6
    - 3.1. Motivos más reportados. .... 6
  - 4. Inconformidades por estado. .... 7
    - 4.1. Inconformidades por cada 100,000 pobladores. .... 8
  - 5. Total de inconformidades recibidas en el periodo, respecto del trimestre anterior. .... 9
  - 6. Inconformidades, por mes, respecto del periodo anterior. .... 9
- B. Atención por empresa** ..... **11**
  - 1. Inconformidades por empresa. .... 11
  - 2. Inconformidades por empresa en los estados de la república con mayor número de inconformidades por cada 100,000 habitantes. .... 12
  - 3. Empresas con mayor número de inconformidades. .... 13
    - 3.1. Servicio reportado. .... 13
    - 3.2. Estatus de inconformidades. .... 13
    - 3.3. Problemáticas reportadas. .... 13
    - 3.4. Inconformidades por portabilidad no consentida. .... 14
    - 3.5. Tiempo promedio de atención. .... 14
    - 3.6. Inconformidades y número de líneas o suscriptores. .... 15
  - 4. Empresas con menor número de inconformidades. .... 18
  - 5. Inconformidades canalizadas a Profeco. .... 21
    - 5.1. Canalizadas a Profeco, por empresa. .... 21
    - 5.2. Porcentaje de folios canalizadas a Profeco, por empresa, respecto de folios terminados. .... 22
- C. Satisfacción de las personas usuarias.** ..... **23**
  - 1. Inconformidades calificadas respecto de casos terminados. .... 23
  - 2. Calificación de las personas usuarias respecto de la respuesta del proveedor. .... 23
  - 3. Calificación por proveedor. .... 24
    - 3.1. Empresas con mayor número de inconformidades. .... 24
    - 3.2. Empresas con menor número de inconformidades. .... 25
  - 4. Recomendación del sistema. .... 26
- D. Atención de folios del trimestre anterior** ..... **27**
  - 1. Atención de folios en proceso, trimestre anterior. .... 27
- Metodología** ..... **28**



# Índice

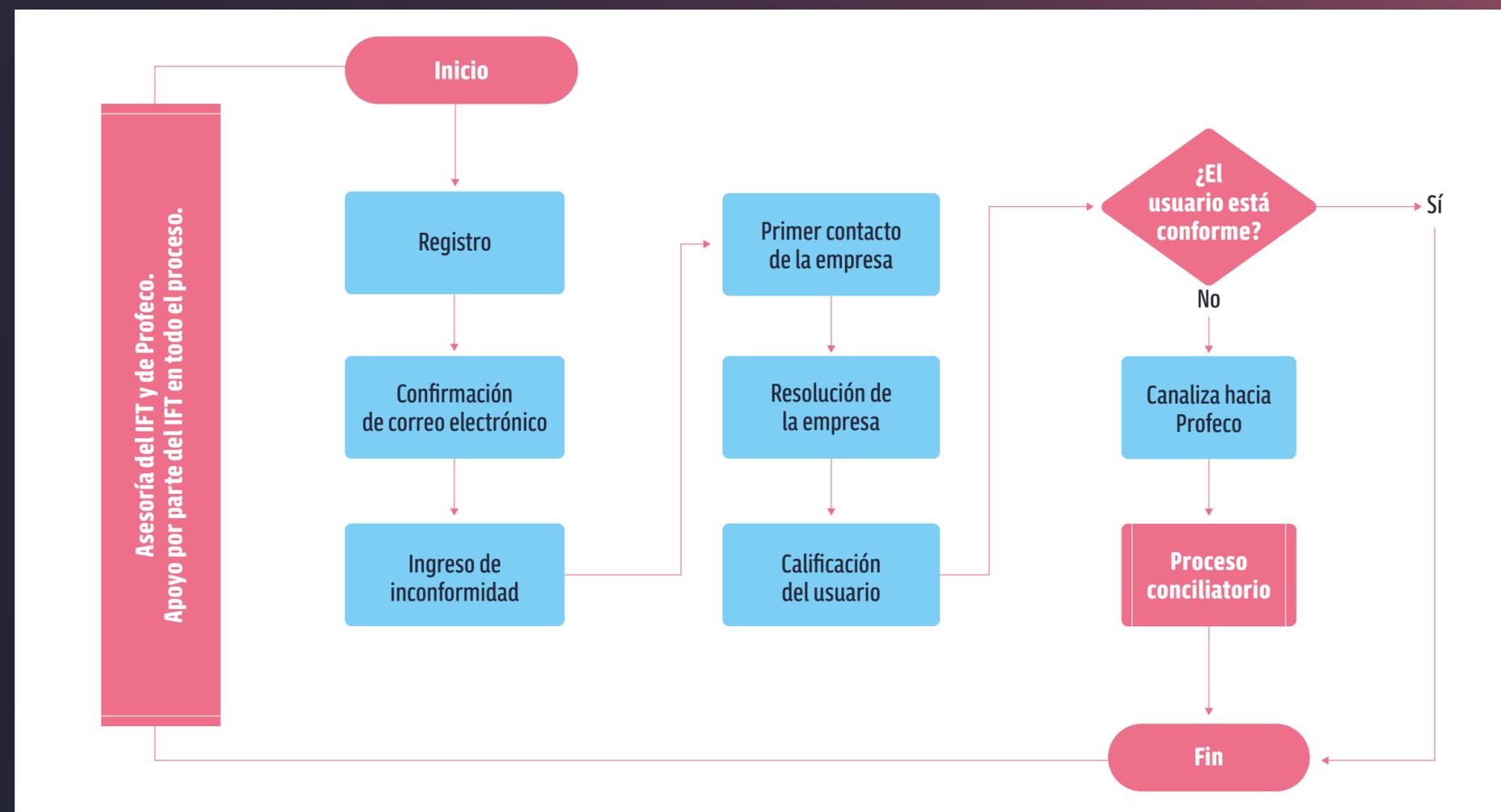


# Presentación

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 renovado el 20 de septiembre de 2016, el cual tiene, entre otros objetivos, establecer las bases de colaboración, coordinación y concertación, así como establecer líneas de trabajo conjunto y realizar acciones para asegurar la protección de los derechos e intereses de los consumidores como usuarios de los servicios de telecomunicaciones y; fomentar el intercambio de información que facilite el cumplimiento eficaz de las acciones que, en el ámbito de sus atribuciones y competencias, les corresponda realizar.

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





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](http://www.soyusuario.ift.org.mx) o descargando la App “Mi IFT”, disponible de manera gratuita en las tiendas de aplicaciones.

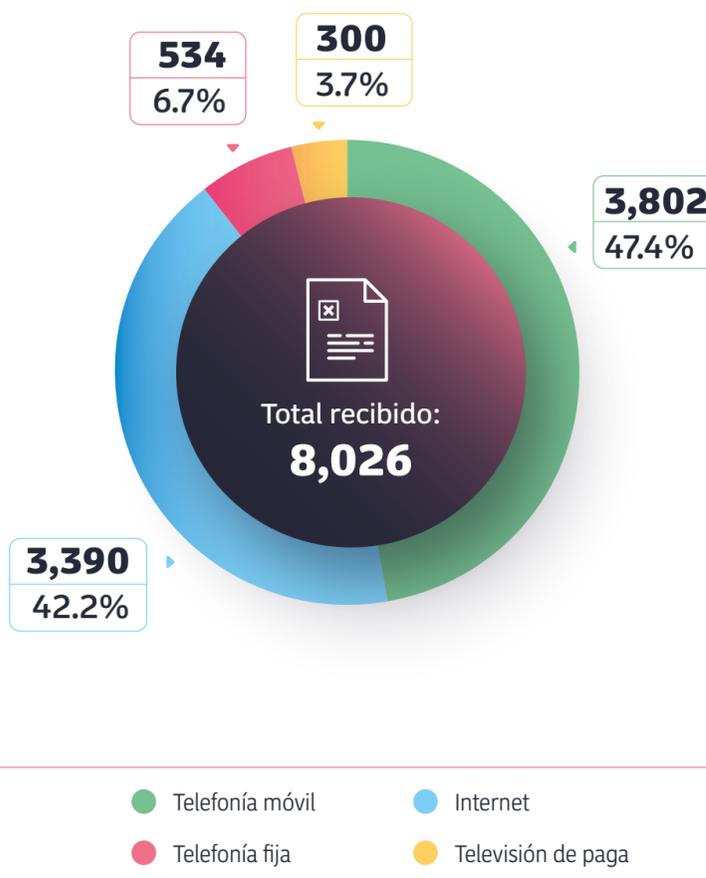




# A. Datos generales

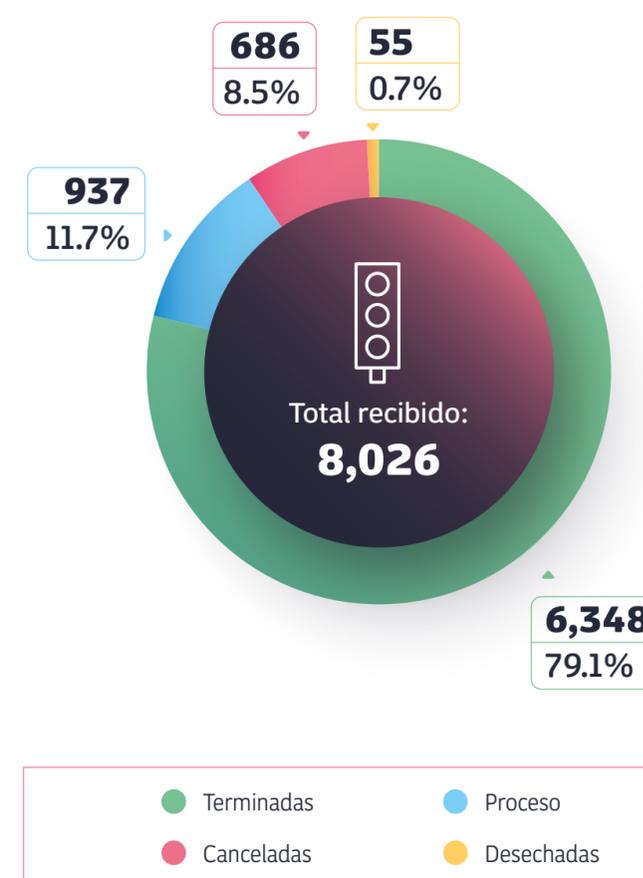
## 1. Inconformidades por tipo de servicio.

Gráfico 1



## 2. Estatus de inconformidades.

Gráfico 2

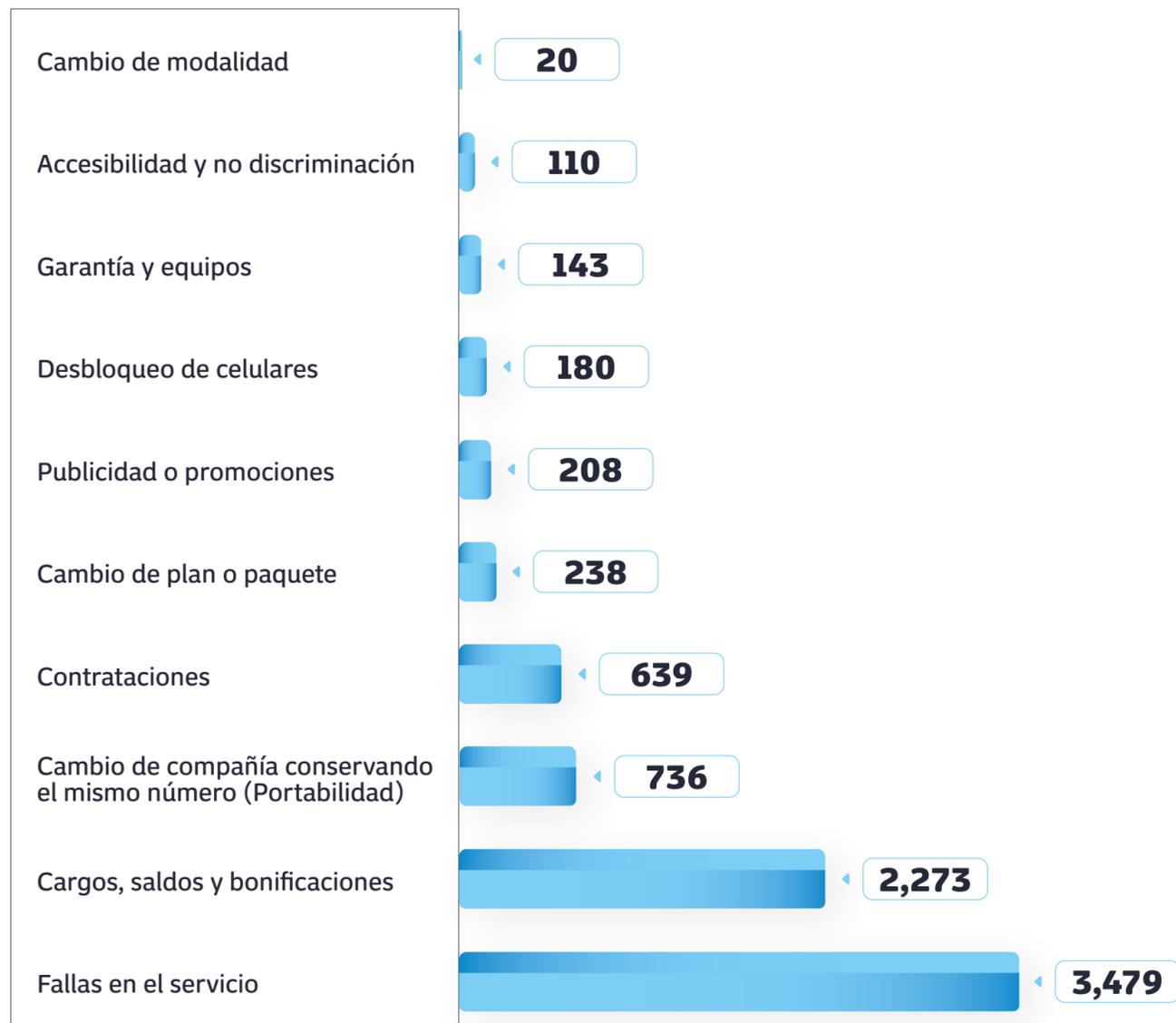


# Resultados

### 3. Tipos de problemáticas reportadas.

Gráfico 3

Total recibido **8,026**



### 3.1. Motivos más reportados.

Tabla 1.

Motivo	Inconformidades
Falta de señal	1,438
Deficiencia en la prestación del servicio	1,169
Imposibilidad para realizar/recibir llamadas	276
No recibo la velocidad contratada	180
Deficiencia en la prestación del servicio de telefonía móvil	145
Deficiencia en la prestación del servicio de Internet	115
Sin señal en cobertura ofrecida por la empresa	108
Imposibilidad para enviar/recibir mensajes	32
Falta de disponibilidad de los servicios de emergencia	11
Imposibilidad para usar el servicio desde el extranjero	5
<b>Total</b>	<b>3,479</b>



#### 4. Inconformidades por estado.

**Tabla 2.**

Estado	Inconformidades
Estado de México	1,350
Ciudad de México	1,286
Jalisco	991
Nuevo León	558
Querétaro	552
Guanajuato	349
Puebla	285
Veracruz	248
Tamaulipas	206
Michoacán	164
Sinaloa	161
Sonora	148
Chihuahua	137
Coahuila	135
Morelos	133
Yucatán	124

Estado	Inconformidades
San Luis Potosí	123
Baja California	116
Guerrero	112
Oaxaca	106
Chiapas	95
Hidalgo	92
Quintana Roo	83
Aguascalientes	77
Durango	72
Tabasco	64
Baja California Sur	54
Nayarit	45
Tlaxcala	43
Zacatecas	43
Colima	39
Campeche	35



#### 4.1. Inconformidades por cada 100,000 pobladores.

**Tabla 3.**

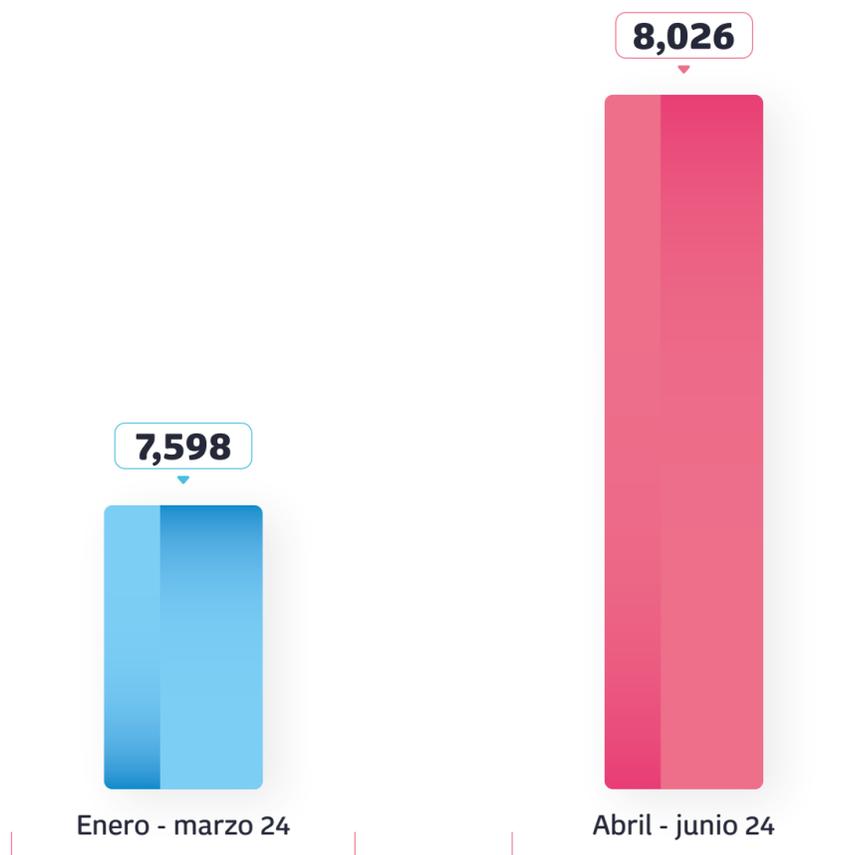
Estado	Inconformidades	Población	Inconformidades por cada 100,000 pobladores
Querétaro	552	2,368,467	23.31
Ciudad de México	1,286	9,209,944	13.96
Jalisco	991	8,348,151	11.87
Nuevo Leon	558	5,784,442	9.65
Estado de México	1,350	16,992,418	7.94
Baja California Sur	54	798,447	6.76
Morelos	133	1,971,520	6.75
Tamaulipas	206	3,527,735	5.84
Guanajuato	349	6,166,934	5.66
Aguascalientes	77	1,425,607	5.4
Yucatán	124	2,320,898	5.34
Colima	39	731,391	5.33
Sinaloa	161	3,026,943	5.32
Sonora	148	2,944,840	5.03
Quintana Roo	83	1,857,985	4.47
San Luis Potosí	123	2,822,255	4.36

Estado	Inconformidades	Población	Inconformidades por cada 100,000 pobladores
Puebla	285	6,583,278	4.33
Coahuila	135	3,146,771	4.29
Durango	72	1,832,650	3.93
Campeche	35	928,363	3.77
Chihuahua	137	3,741,869	3.66
Nayarit	45	1,235,456	3.64
Michoacán	164	4,748,846	3.45
Tlaxcala	43	1,342,977	3.2
Guerrero	112	3,540,685	3.16
Baja California	116	3,769,020	3.08
Veracruz	248	8,062,579	3.08
Hidalgo	92	3,082,841	2.98
Tabasco	64	2,402,598	2.66
Zacatecas	43	1,622,138	2.65
Oaxaca	106	4,132,148	2.57
Chiapas	95	5,543,828	1.71



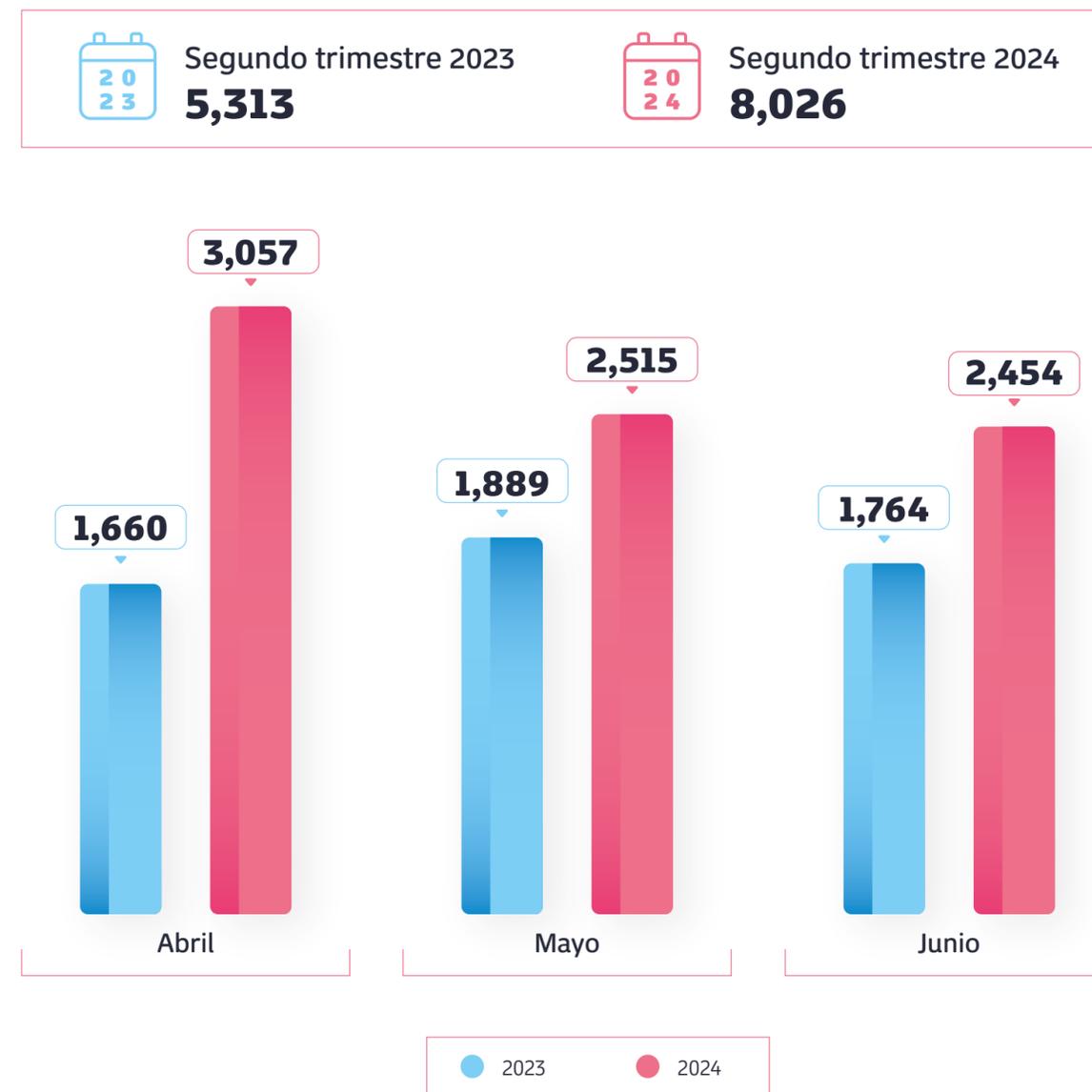
### 5. Total de inconformidades recibidas en el periodo, respecto del trimestre anterior.

Gráfico 4



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

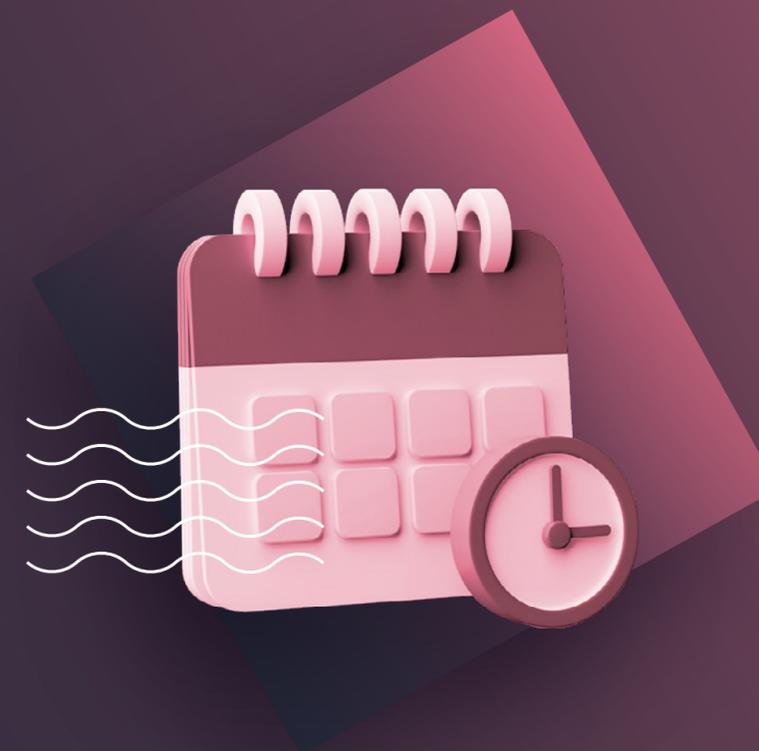
Gráfico 5





## Hallazgos:

- En el trimestre reportado se recibieron 8,026 inconformidades, de las cuales, el 47.4% corresponden a problemáticas con el servicio de telefonía móvil, el 42.2% a internet, el 6.7% a telefonía fija y el 3.7% a televisión de paga.
- En cuanto a la atención de las inconformidades, el 79.1% de los casos tuvieron una atención por parte de los proveedores, el 11.7% se encuentran en proceso de resolución, el 8.5% se cancelaron por duplicidad o a petición de las personas interesadas y el 0.7% corresponden a casos desechados por falta de seguimiento de las personas usuarias.
- El 43.3% 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 el Estado de México, la Ciudad de México y Jalisco. Respecto de 100,000 pobladores, el orden cambia a Querétaro, Ciudad de México y Jalisco.
- Con relación al primer trimestre del año 2024, se identificó un aumento del 5.6% en el número de inconformidades recibidas en el periodo reportado.
- En el periodo que se reporta se presenta un incremento del 51.1% en el número de inconformidades recibidas, respecto del segundo trimestre del año 2023.





## B. Atención por empresa

### 1. Inconformidades por empresa.

**Tabla 4.**

Proveedor	Inconformidades	Proveedor	Inconformidades
Telcel	1,833	Oui	12
Telmex	1,725	Freedompop	10
Megacable	1,257	Oxio Mobile	10
AT&T	651	Blue Telecom	8
Totalplay	576	Bromovil	8
Izzi	579	Alma.Tel	8
Movistar	497	Telnor	8
Bait	399	Netwey	7
Diri	55	Mobig	7
CFE Telecomunicaciones e Internet para Todos	49	Rincel	6
Yo México	46	Ultravisión	5
Newww	43	Ads Mobile	4
Sky	36	Axios Mobile	4
Totalplay Empresarial	24	IENTC	4
Dish	20	Unet Telecom	3
Mimóvil	19	Metrocel	3
Dalefon	14	Terared	3
Virgin Mobile	13	Yobi	3

Proveedor	Inconformidades	Proveedor	Inconformidades
Comunicalo	3	Midflix	1
Telmov	2	Beneleit Móvil	1
Metrobox	2	Tele Cable	1
Conecta Altcell Li	2	Glovo Telecom	1
Flash Mobile	2	Grupo Inten	1
Telgen	2	Turbored	1
Weex	2	Lantointernet	1
Hughes México	2	Gotv	1
Ont Networks	2	Red Potencia	1
Megamobile	2	Telecable de Hidalgo	1
Alestra	2	Bigcel	1
Mover-T Móvil	2	Eni Networks	1
Abib	2	Tokamovil	1
Telesur	2	Wimo	1
Vasanta	2	Gugacom	1
Televisión por Cable de Tepa	2	Starlink Satellite	1
Caba Tv por Cable Poza Rica	2	Cosmocable	1
Telesistemas Digitales de México	1	Atención al Usuario IFT	24

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

**Tabla 5**

**Querétaro**

Megacable	354	Yo México	2
Telcel	60	Mimóvil	1
Telmex	52	Lantointernet	1
Movistar	16	Diri	1
AT&T	17	Eni Networks	1
Izzi	14	CFE	
Bait	13	Telecomunicaciones e Internet para Todos	1
Totalplay	11		
IENTC	2	Alestra	1
Totalplay Empresarial	2	Megamobile	1
Sky	2	<b>Total</b>	<b>552</b>



**Tabla 7**

**Jalisco**

Megacable	335	CFE Telecomunicaciones e Internet para Todos	4	Grupo Inten	1
Telmex	221			Blue Telecom	1
Telcel	192	Sky	3	Virgin Mobile	1
Totalplay	69	Dalefon	2	Unet Telecom	1
Movistar	51	Televisión por Cable de Tepa	2	Yobi	1
AT&T	48	Alma.Tel	2	Mimovil	1
Bait	19	Yo México	2	Telesistemas Digitales de México	1
Izzi	19	Newww	1	Dish	1
Diri	6	Rincel	1	Telesur	1
Atención al Usuario IFT	4	Telgen	1	<b>Total</b>	<b>991</b>

**Ciudad de México**

**Tabla 6**

Telmex	311	CFE	
Telcel	293	Telecomunicaciones e Internet para Todos	3
AT&T	151		
Izzi	140	Mobig	3
Totalplay	115	Oxio Mobile	2
Movistar	96	Bromóvil	2
Bait	72	Metrocel	2
Megacable	18	Weex	1
Yo México	12	Mover-T Móvil	1
Newww	11	Gugacom	1
Diri	8	Alestra	1
Sky	8	Alma.Tel	1
Virgin Mobile	7	Telgen	1
Totalplay Empresarial	5	Wimo	1
Dish	5	Red Potencia	1
Mimóvil	4	Dalefon	1
Atención al Usuario IFT	4	Ads Mobile	1
Freedompop	4	<b>Total</b>	<b>1,286</b>

### 3. Empresas con mayor número de inconformidades.

#### 3.1. Servicio reportado.

Tabla 8

Proveedor	Internet	Telefonía móvil	Telefonía fija	Televisión de paga
Telcel	75	1758	0	0
Telmex	1,366	0	359	0
Megacable	1,044	37	55	121
AT&T	15	636	0	0
Izzi	320	132	48	79
Totalplay	462	0	59	55
Movistar	4	493	0	0
Total	3,286	3,056	521	255

#### 3.2. Estatus de inconformidades.

Tabla 9.

Proveedor	Terminadas	Cerradas IFT	Canceladas	Desechadas	Proceso
Telcel	1,530, 83.5%	10, 0.5%	64, 3.5%	18, 1.0%	211, 11.5%
Telmex	1,232, 71.4%	57, 3.3%	168, 9.7%	0	268, 15.5%
Megacable	922, 73.3%	1, 0.1%	238, 18.9%	15, 1.2%	81, 6.4%
AT&T	562, 86.3%	0	46, 7.1%	0	43, 6.6%
Izzi	485, 83.8%	4, 0.7%	32, 5.5%	2, 0.3%	56, 9.7%
Totalplay	491, 85.2%	0	30, 5.2%	0	55, 9.6%
Movistar	140, 28.2%	167, 33.6%	41, 8.2%	7, 1.4%	142, 28.6%

#### 3.3. Problemáticas reportadas.

Tabla 10.

Proveedor	Accesibilidad y no discriminación	Cambio de compañía conservando el número (Portabilidad)	Cambio de modalidad	Cambio de plan o paquete	Cargos, saldos y bonificaciones
Telcel	24	180	5	33	1,318
Telmex	12	27	0	25	241
Megacable	6	23	0	24	120
AT&T	16	101	6	28	208
Izzi	7	57	0	29	95
Totalplay	13	28	0	45	112
Movistar	18	115	8	36	98
Total	96	531	19	220	2,192

Proveedor	Contrataciones	Desbloqueo de celulares	Fallas en el servicio	Garantía y equipos	Publicidad o promociones
Telcel	34	32	142	24	41
Telmex	62	0	1,327	11	20
Megacable	226	1	825	16	16
AT&T	41	89	97	45	20
Izzi	47	5	320	7	12
Totalplay	139	0	202	5	32
Movistar	44	37	91	18	32
Total	593	164	3,004	126	173

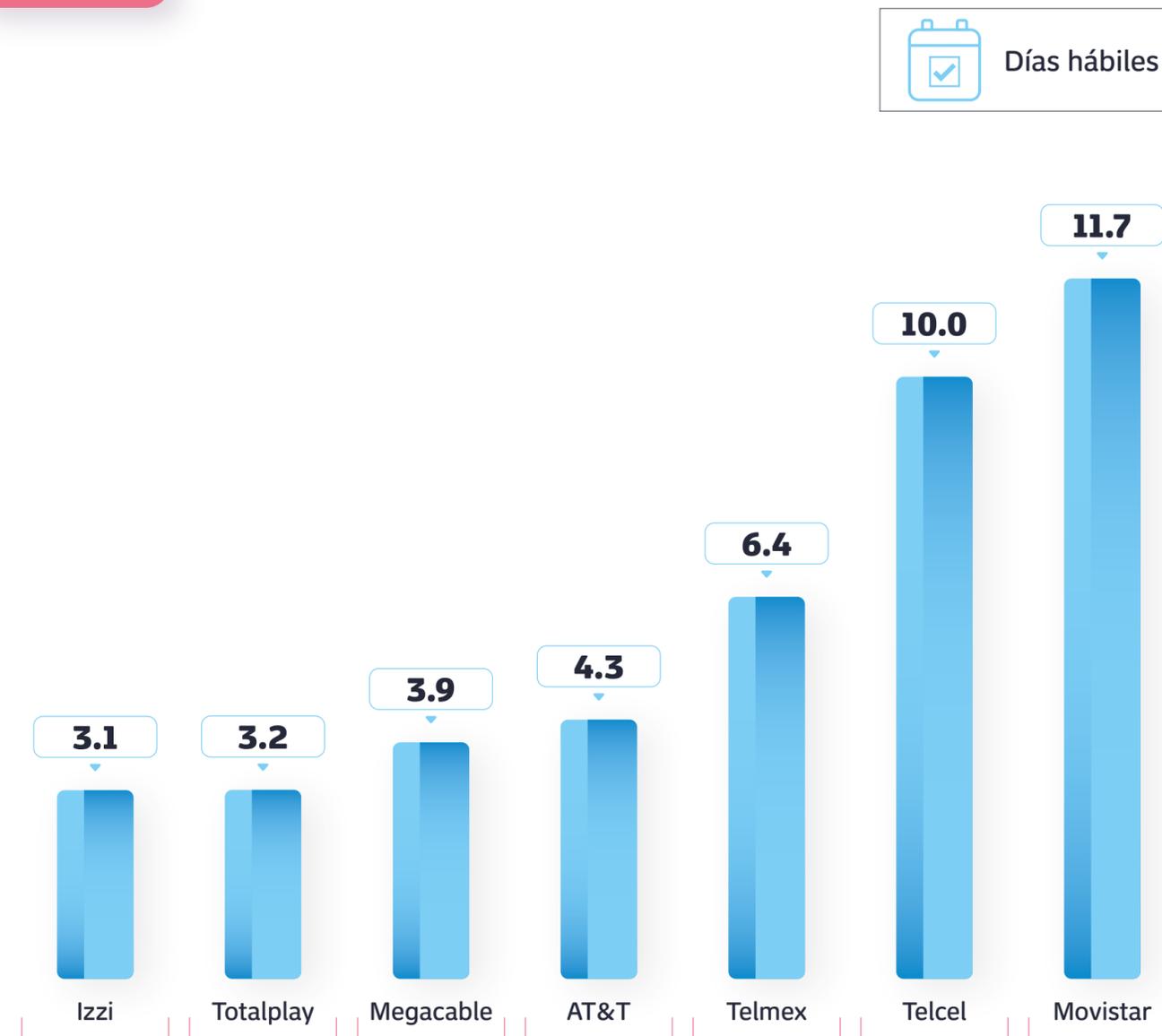
### 3.4. Inconformidades por portabilidad no consentida.

Tabla 11.

Proveedor	Inconformidades por portabilidad no consentida (reversión)	Inconformidades recibidas	Porcentaje respecto del total
Telcel	119	1833	6.5%
Movistar	33	497	6.6%
Bait	33	399	8.3%
AT&T	29	651	4.5%
Izzi	4	579	0.7%
Yo Mexico	4	46	8.7%
Megacable	3	1257	0.2%
CFE telecomunicaciones e Internet para Todos	3	49	6.1%
Virgin Mobile	2	13	15.4%
Oui	1	12	8.3%
Rincel	1	6	16.7%
Mimóvil	1	19	5.3%
Metrocel	1	3	33.3%

### 3.5. Tiempo promedio de atención.

Gráfico 6



### 3.6. Inconformidades y número de líneas o suscriptores.

**Tabla 12.**

	Servicio	Inconformidades	Líneas o suscriptores	Inconformidades por 100,000 líneas o suscriptores
<b>Telcel</b>	Telefonía móvil	1758	82,519,160	2.13
	Internet	75	79,900,913	0.09
<b>Telmex</b>	Telefonía fija	359	9,693,540	3.70
	Internet	1366	9,816,536	13.92
<b>Megacable</b>	Telefonía fija	55	3,688,356	1.49
	Internet	1044	4,498,592	23.21
	Tv de paga	121	3,434,492	3.52
	Telefonía móvil	37	388,389	9.53
<b>AT&amp;T</b>	Telefonía móvil	636	21,296,998	2.99
	Internet	15	20,887,167	0.07

	Servicio	Inconformidades	Líneas o suscriptores	Inconformidades por 100,000 líneas o suscriptores
<b>Movistar</b>	Telefonía móvil	493	22,275,330	2.21
	Internet	4	9,659,089	0.04
<b>Totalplay</b>	Telefonía fija	59	5,024,802	1.17
	Internet	462	4,661,281	9.91
	Tv de paga	55	2,555,909	2.15
<b>Izzi</b>	Telefonía fija	48	5,565,741	0.86
	Internet	320	5,642,668	5.67
	Tv de paga	79	3,995,951	1.98
	Telefonía móvil	132	285,398	46.25

Gráfico 7

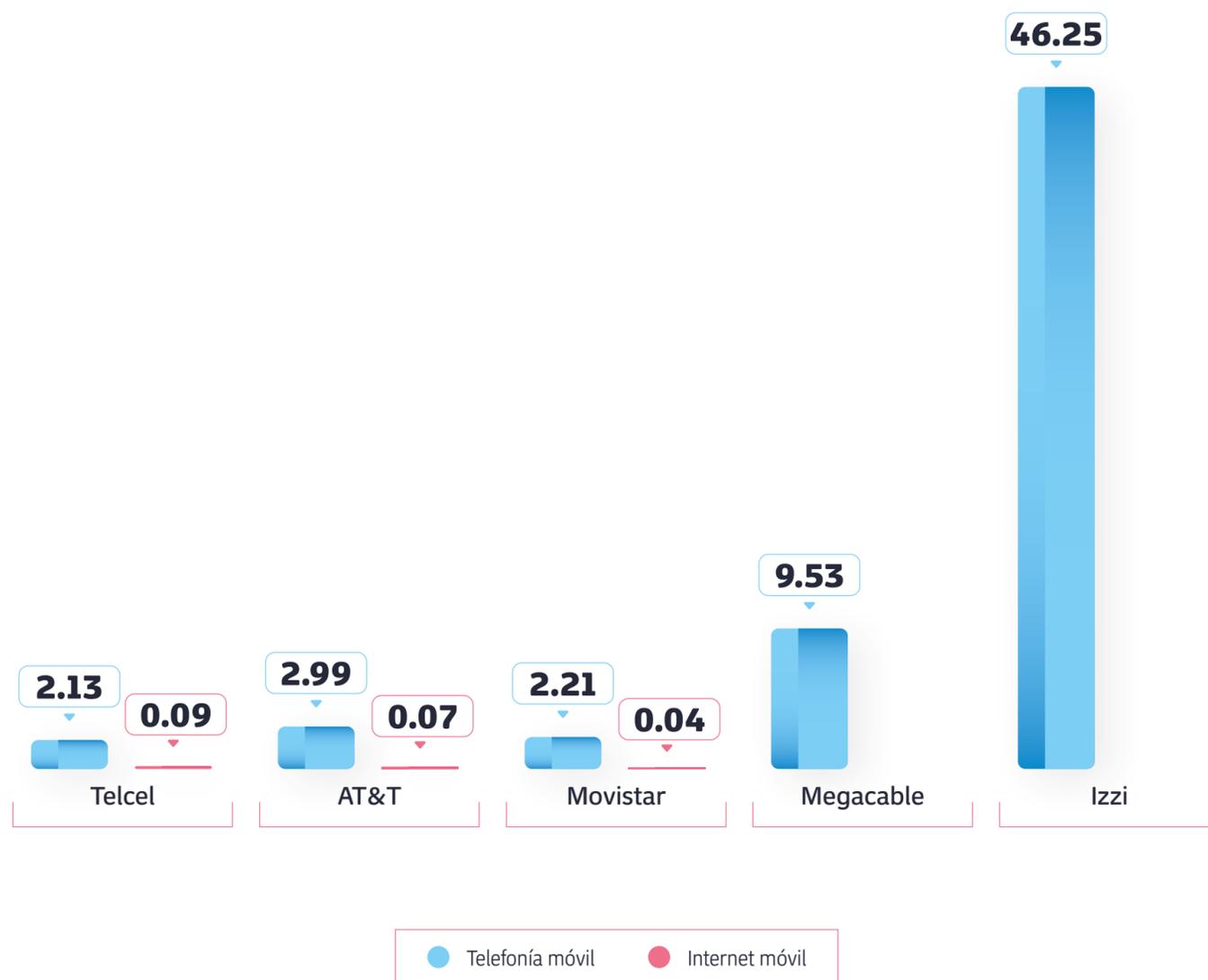
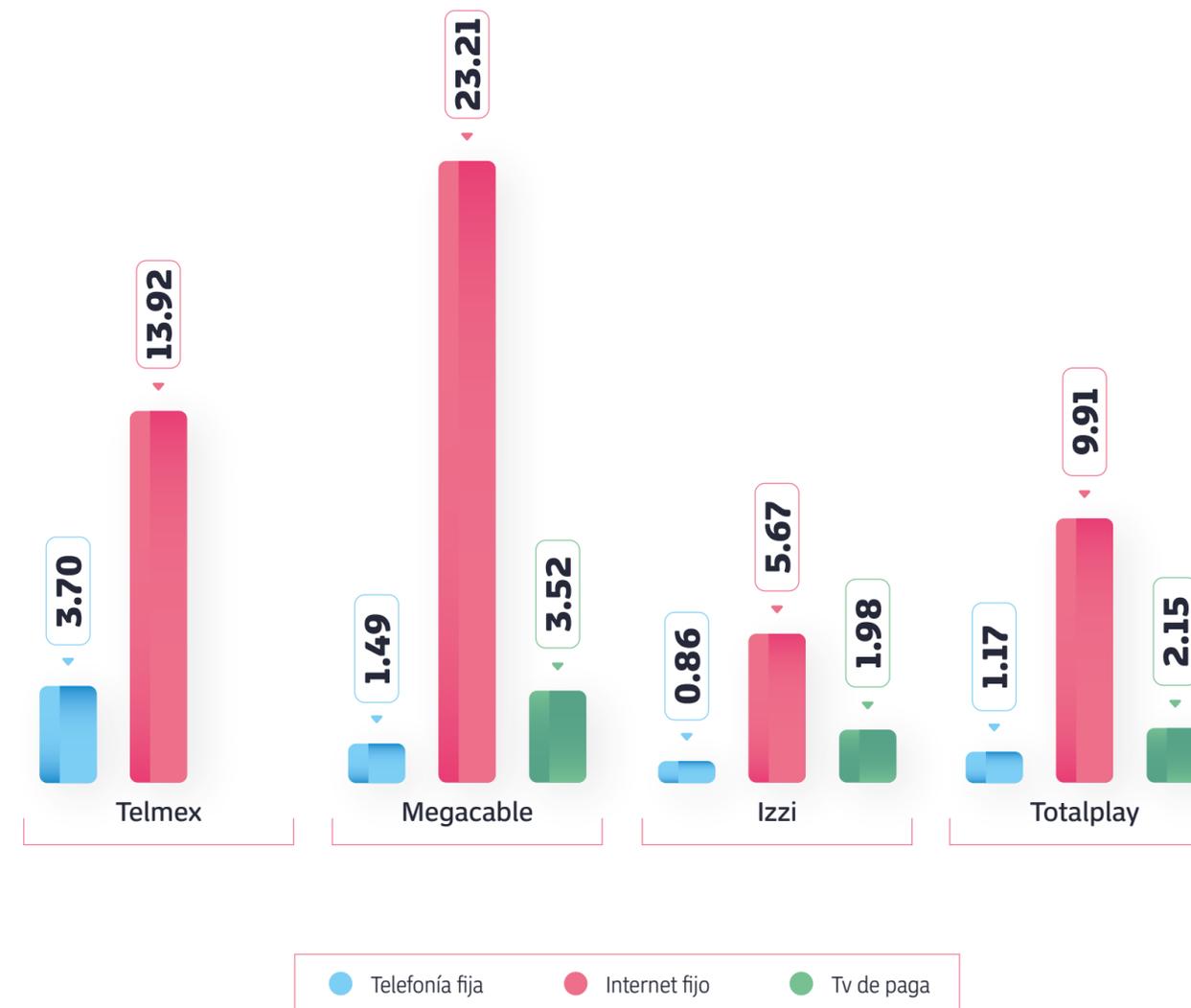


Gráfico 8





## Hallazgos:

- Las personas usuarias ingresaron inconformidades por problemáticas con sus servicios de telecomunicaciones contra 71 empresas. Además, 24 casos fueron atendidos directamente por el área de atención al usuario del IFT.
- 7 empresas concentran el 88.7% de los casos recibidos, siendo Telcel el proveedor con el mayor número de inconformidades.
- Para los tres estados que cuentan con mayor número de inconformidades, respecto de 100,000 habitantes, Megacable es la empresa con mayor número de reportes en los estados de Querétaro y Jalisco, mientras que, para la Ciudad de México, Telmex es el proveedor con más reportes.
- La empresa que dio atención a un mayor porcentaje de inconformidades fue AT&T (86.3%), mientras que Movistar es el proveedor con mayor porcentaje de casos en proceso (28.2%).
- La empresa que dio respuesta en el menor tiempo promedio, fue Izzi, con 3.1 días hábiles; Movistar fue la empresa que tardó más en responder, con 11.7 días hábiles.
- 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. Para internet fijo y televisión de paga fue Megacable.



## 4. Empresas con menor número de inconformidades.

**Tabla 13.**

Proveedor	Terminadas	Atendidas IFT	Canceladas	Proceso	Desechadas
Bait	349	0	26	24	0
	87.5%	0.0	6.5%	6.0%	0.0
Diri	45	0	2	7	1
	81.8%	0.0	3.6%	12.7%	1.8%
CFE Telecomunicaciones e Internet para Todos	35	1	6	6	1
	71.4%	2.0%	12.2%	12.2%	2.0%
Yo México	39	1	2	2	2
	84.8%	2.2%	4.3%	4.3%	4.3%
Newww	29	1	4	7	2
	67.4%	2.3%	9.3%	16.3%	4.7%
Sky	0	32	4	0	0
	0.0	88.9%	11.1%	0.0	0.0
Totalplay Empresarial	19	0	1	4	0
	79.2%	0.0	4.2%	16.7%	0.0
Dish	8	2	3	6	1
	40.0%	10.0%	15.0%	30.0%	5.0%
Mimóvil	1	15	1	2	0
	5.3%	78.9%	5.3%	10.5%	0.0
Dalefon	12	0	1	1	0
	85.8%	0.0	7.1%	7.1%	0.0
Virgin Mobile	10	0	0	3	0
	76.9%	0.0	0.0	23.1%	0.0
Oui	10	0	2	0	0
	83.3%	0.0	16.7%	0.0	0.0
Freedompop	8	0	0	0	2
	80.0%	0.0	0.0	0.0	20.0%

Proveedor	Terminadas	Atendidas IFT	Canceladas	Proceso	Desechadas
Oxio Mobile	7	0	3	0	0
	70.0%	0.0	30.0%	0.0	0.0
Blue Telecom	0	6	1	1	0
	0.0	75.0%	12.5%	12.5%	0.0
Bromovil	3	0	0	1	4
	37.5%	0.0	0.0	12.5%	50.0%
Alma.Tel	7	0	1	0	0
	87.5%	0.0	12.5%	0.0	0.0
Telnor	7	0	0	1	0
	87.5%	0.0	0.0	12.5%	0.0
Netwey	6	0	0	1	0
	85.7%	0.0	0.0	14.3%	0.0
Mobig	7	0	0	0	0
	100.0%	0.0	0.0	0.0	0.0
Rincel	4	0	1	1	0
	66.6%	0.0	16.7%	16.7%	0.0
Ultravisión	4	0	1	0	0
	80.0%	0.0	20.0%	0.0	0.0
Ads Mobile	4	0	0	0	0
	100.0%	0.0	0.0	0.0	0.0
Axios Mobile	3	0	0	1	0
	75.0%	0.0	0.0	25.0%	0.0
IENTC	2	1	1	0	0
	50.0%	25.0%	25.0%	0.0	0.0
Unet Telecom	2	0	0	1	0
	66.7%	0.0	0.0	33.3%	0.0



Tabla 13.

Proveedor	Terminadas	Atendidas IFT	Canceladas	Proceso	Desechadas
Metrocel	1	2	0	0	0
	33.3%	66.7%	0.0	0.0	0.0
Terared	3	0	0	0	0
	100.0%	0.0	0.0	0.0	0.0
Yobi	1	0	0	2	0
	33.3%	0.0	0.0	66.7%	0.0
Comunicalo	2	1	0	0	0
	66.7%	33.3%	0.0	0.0	0.0
Telmov	1	0	0	1	0
	50.0%	0.0	0.0	50.0%	0.0
Metrobox	0	1	1	0	0
	0.0	50.0%	50.0%	0.0	0.0
Conecta Altcell Li	2	0	0	0	0
	100.0%	0.0	0.0	0.0	0.0
Flash Mobile	1	0	1	0	0
	50.0%	0.0	50.0%	0.0	0.0
Telgen	0	2	0	0	0
	0.0	100.0%	0.0	0.0	0.0
Weex	2	0	0	0	0
	100.0%	0.0	0.0	0.0	0.0
Hughes México	2	0	0	0	0
	100.0%	0.0	0.0	0.0	0.0
Ont Networks	2	0	0	0	0
	100.0%	0.0	0.0	0.0	0.0
Megamobile	0	0	1	1	0
	0.0	0.0	50.0%	50.0%	0.0

Proveedor	Terminadas	Atendidas IFT	Canceladas	Proceso	Desechadas
Alestra	2	0	0	0	0
	100.0%	0.0	0.0	0.0	0.0
Mover-T Móvil	0	1	1	0	0
	0.0	50.0%	50.0%	0.0	0.0
Abib	2	0	0	0	0
	100.0%	0.0	0.0	0.0	0.0
Telesur	1	1	0	0	0
	50.0%	50.0%	0.0	0.0	0.0
Vasanta	1	1	0	0	0
	50.0%	50.0%	0.0	0.0	0.0
Televisión por Cable de Tepa	1	0	1	0	0
	50.0%	0.0	50.0%	0.0	0.0
Caba Tv por Cable Poza Rica	1	0	1	0	0
	50.0%	0.0	50.0%	0.0	0.0
Telesistemas Digitales de México	1	0	0	0	0
	100.0%	0.0	0.0	0.0	0.0
Midflix	1	0	0	0	0
	100.0%	0.0	0.0	0.0	0.0
Beneleit Móvil	1	0	0	0	0
	100.0%	0.0	0.0	0.0	0.0
Tele Cable	0	0	0	1	0
	0.0	0.0	0.0	100.0%	0.0
Glovo Telecom	0	1	0	0	0
	0.0	100.0%	0.0	0.0	0.0
Grupo Inten	0	0	0	1	0
	0.0	0.0	0.0	100.0%	0.0

**Tabla 13.**

Proveedor	Terminadas	Atendidas IFT	Canceladas	Proceso	Desechadas
Turboled	0	1	0	0	0
	0.0	100.0%	0.0	0.0	0.0
Lantointernet	1	0	0	0	0
	100.0%	0.0	0.0	0.0	0.0
Gotv	1	0	0	0	0
	100.0%	0.0	0.0	0.0	0.0
Red Potencia	1	0	0	0	0
	100.0%	0.0	0.0	0.0	0.0
Telecable de Hidalgo	1	0	0	0	0
	100.0%	0.0	0.0	0.0	0.0
Bigcel	0	0	0	1	0
	0.0	0.0	0.0	100.0%	0.0
Eni Networks	0	0	0	1	0
	0.0	0.0	0.0	100.0%	0.0
Tokamovil	0	0	0	1	0
	0.0	0.0	0.0	100.0%	0.0
Wimo	1	0	0	0	0
	100.0%	0.0	0.0	0.0	0.0
Gugacom	0	0	0	1	0
	0.0	0.0	0.0	100.0%	0.0
Starlink Satellite	1	0	0	0	0
	100.0%	0.0	0.0	0.0	0.0
Cosmocable	1	0	0	0	0
	100.0%	0.0	0.0	0.0	0.0

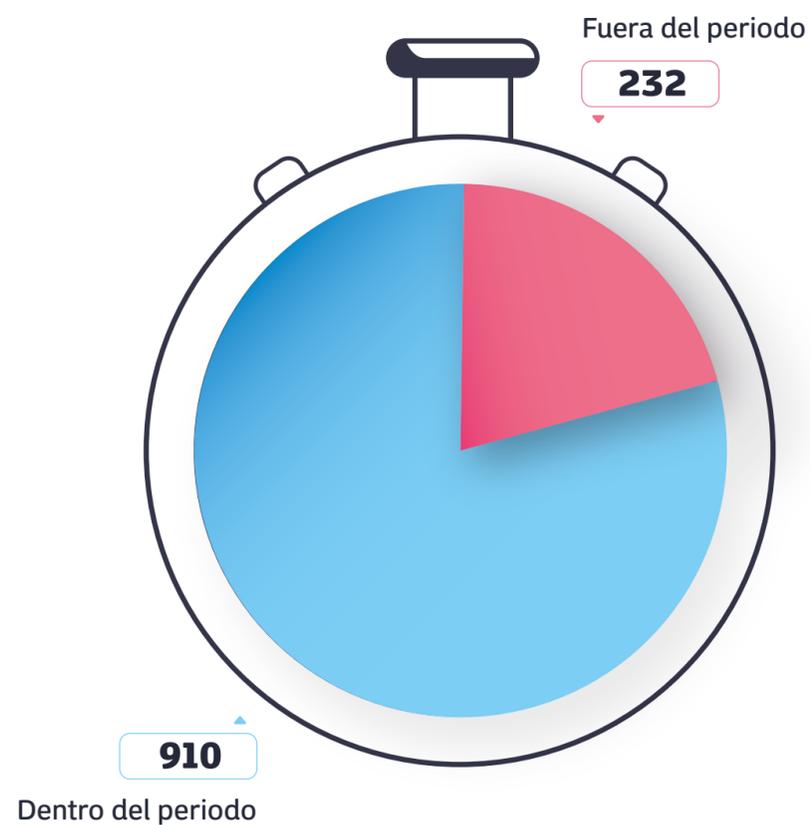


## Hallazgos:

- 64 empresas concentran el 11.0% del total de inconformidades ingresadas; 14 proveedores recibieron 10 o más casos.
- Respecto de las empresas que recibieron más de 10 inconformidades, Bait atendió un mayor porcentaje de casos (87.5%)
- El 74.3% (656) de casos fueron atendidos, el 7.9% (70) fueron cerrados por el IFT y el 8.9% (79) se encuentran en proceso de atención. El restante 8.9% (79) corresponde a casos cancelados o desechados.

**5. Inconformidades canalizadas a Profeco.**

**Gráfico 9**



**5.1. Canalizadas a Profeco, por empresa.**

**Tabla 14.**

Proveedor	Dentro del periodo	Fuera del periodo	Total
Telcel	256	103	359
Telmex	214	33	247
Megacable	93	9	102
Movistar	56	45	101
AT&T	72	16	88
Totalplay	68	7	75
Izzi	61	3	64
Bait	28	4	32
Diri	10	2	12
Sky	9	2	11
Yo México	9	1	10
Mimóvil	5	0	5
Totalplay Empresarial	5	0	5
Bromóvil	3	1	4
Virgin Mobile	2	0	2
CFE Telecomunicaciones e Internet para Todos	1	1	2
Dalefon	2	0	2
Starlink Satellite	1	1	2
Weex	1	1	2
Dish	2	1	3
Mobig	2	0	2
Telecable de Hidalgo	1	1	2
Ads Mobile	1	0	1
Rincel	1	0	1
Yobi	1	0	1
Abib	1	0	1
Blue Telecom	1	0	1
Telnor	1	0	1
Conecta Altcell li	1	0	1
IENTC	1	0	1
Newww	1	0	1
Vasanta	0	1	1

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

**Tabla 15.**

Proveedor	Canalizados a la Profeco dentro del periodo	Folios terminados por la empresa	Porcentaje canalizado a la Profeco
Mimóvil	5	1	500.0%
Bromóvil	3	3	100.0%
Starlink Satellite	1	1	100.0%
Telecable de Hidalgo	1	1	100.0%
Yobi	1	1	100.0%
Abib	1	2	50.0%
Conecta Altcell li	1	2	50.0%
IENTC	1	2	50.0%
Weex	1	2	50.0%
Movistar	56	140	40.0%
Mobig	2	7	28.6%
Totalplay Empresarial	5	19	26.3%
Ads Mobile	1	4	25.0%
Dish	2	8	25.0%
Rincel	1	4	25.0%
Yo México	9	39	23.1%
Diri	10	45	22.2%
Virgin Mobile	2	10	20.0%
Telmex	214	1232	17.4%
Telcel	256	1520	16.8%
Dalefon	2	12	16.7%
Telnor	1	7	14.3%
Totalplay	68	491	13.8%
AT&T	72	562	12.8%
Izzi	61	485	12.6%
Megacable	93	922	10.1%
Bait	28	349	8.0%
Newww	1	29	3.4%
CFE Telecomunicaciones e Internet para Todos	1	35	2.9%
Sky	9	0	Sin folios atendidos
Blue Telecom	1	0	Sin folios atendidos



### Hallazgos:

- De los 6,348 casos terminados en el periodo, el 14.3% (910) fueron canalizados a Profeco por las personas usuarias.
- 232 personas usuarias que ingresaron sus casos antes del mes de abril (fuera del periodo), solicitaron la intervención de la Procuraduría en el periodo reportado.
- La empresa con mayor número de inconformidades canalizadas hacia la Profeco, fue Telcel; no obstante, con relación al número de folios atendidos, dicho proveedor, se ubicó en el lugar 20.
- Las empresas Mimóvil, Bromóvil, Starlink Satellite, Telecable de Hidalgo y Yobi, tuvieron el mayor porcentaje de casos canalizados hacia la Profeco. Cabe aclarar que para la empresa Mimóvil, el IFT cerró 15 folios por falta de atención y la empresa atendió únicamente 1 caso.
- Las empresas que no atendieron folios en el periodo reportado fueron Blue Telecom y Sky.

## C. Satisfacción de las personas usuarias.

### 1. Inconformidades calificadas respecto de casos terminados.

Gráfico 10

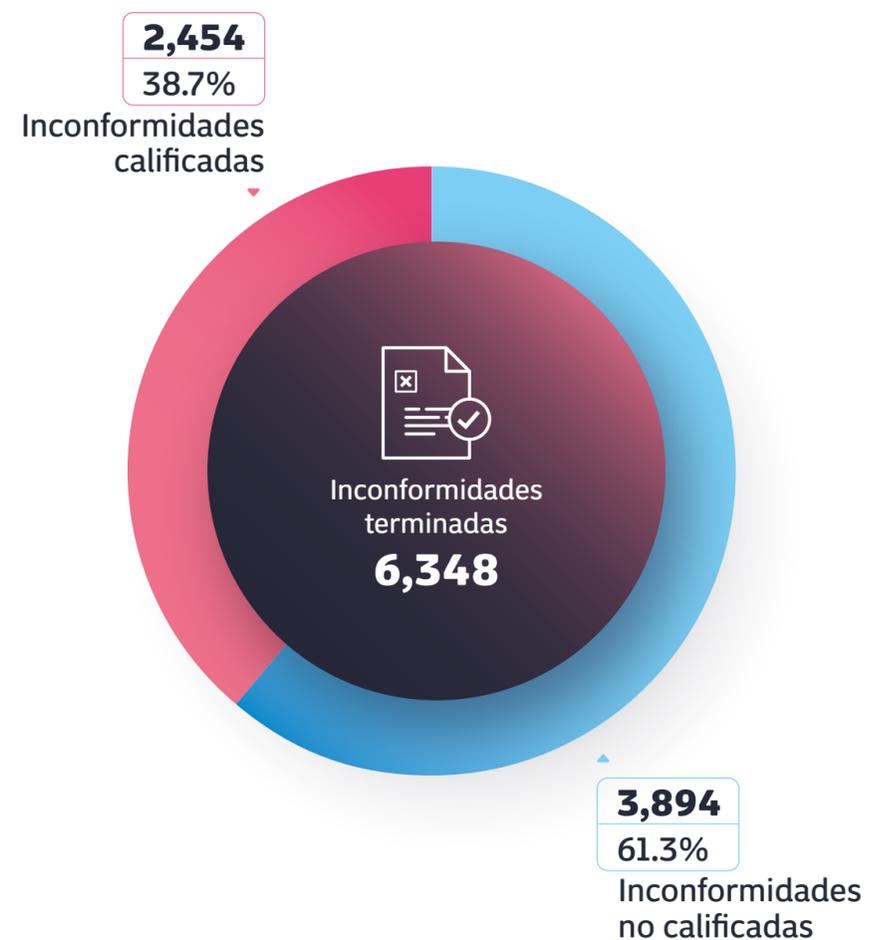
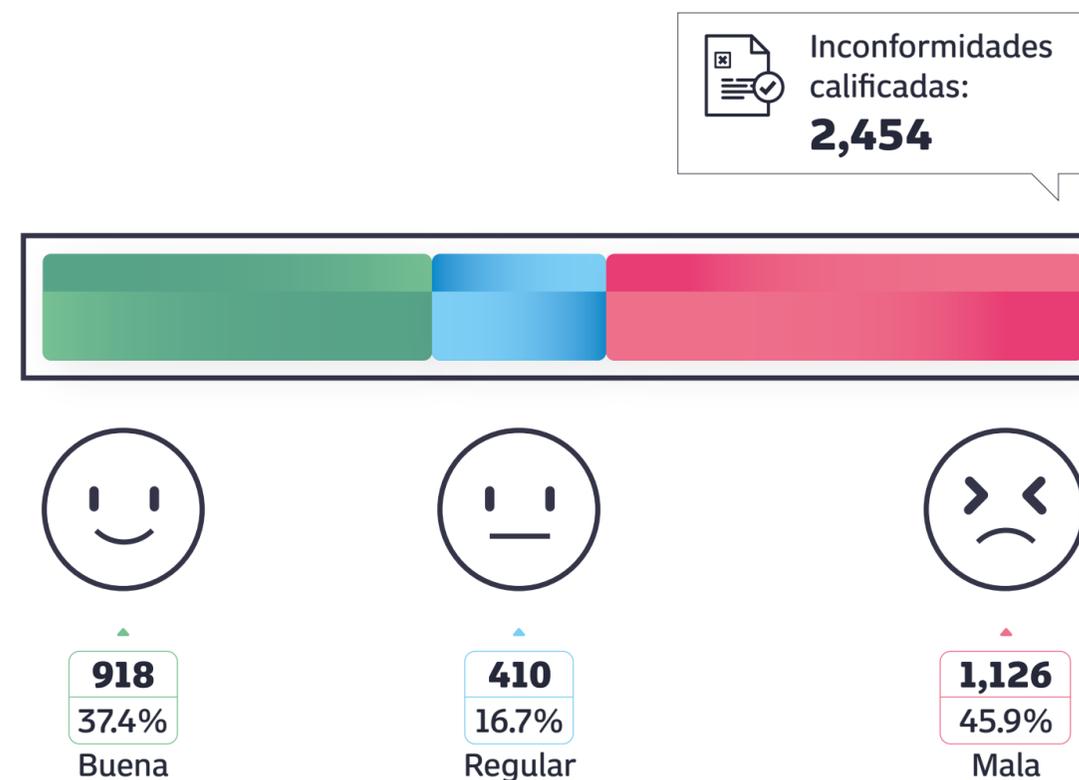


Gráfico 11



### 3. Calificación por proveedor.

#### 3.1 Empresas con mayor número de inconformidades.

Gráfico 12

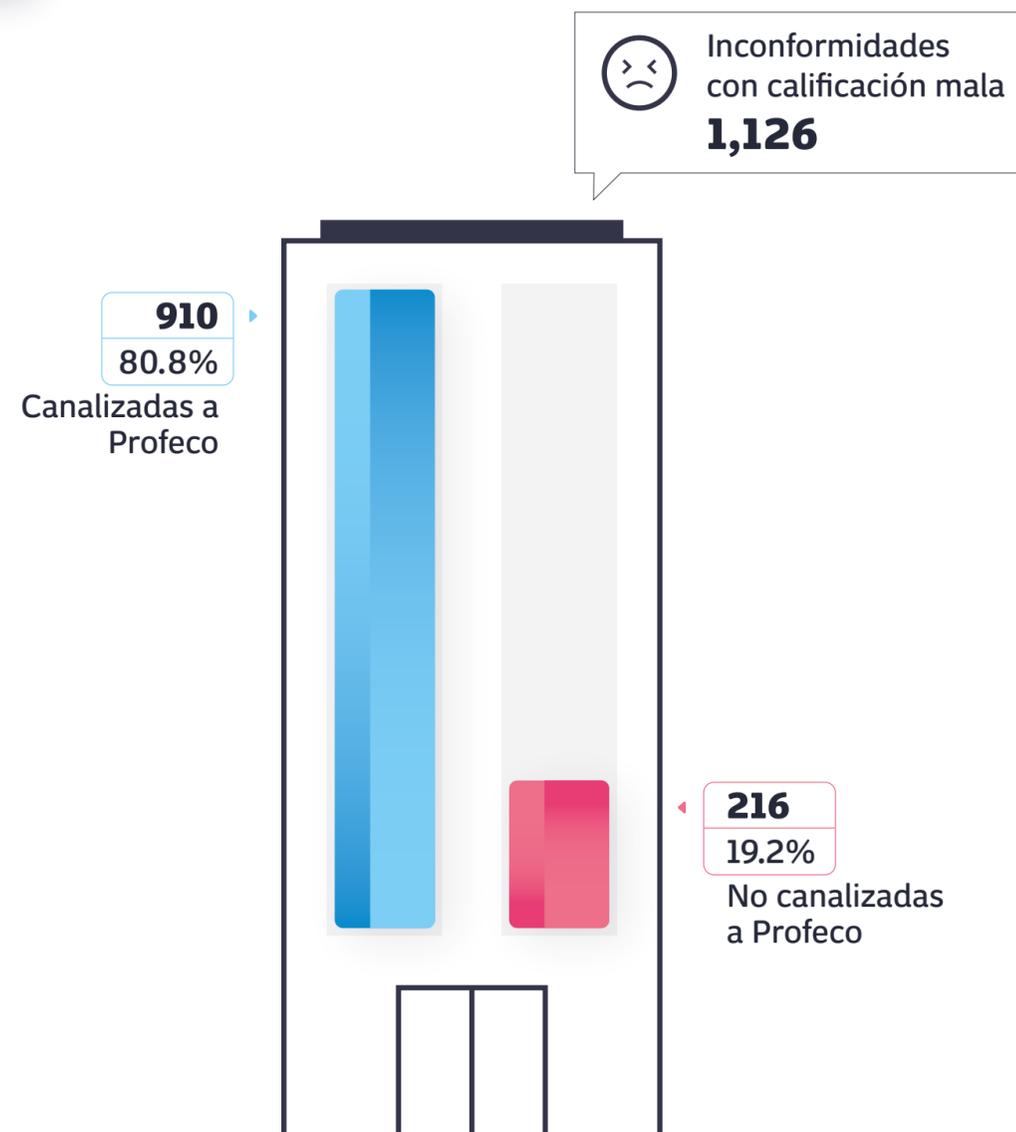


Gráfico 13

Proveedor	Buena	Regular	Mala
Telcel	19.1%	19.1%	61.8%
Telmex	31.8%	19.5%	48.7%
Megacable	49.1%	18.5%	32.4%
AT&T	53.1%	9.4%	37.6%
Totalplay	43.4%	17.6%	38.9%
Izzi	44.2%	16.3%	39.4%
Movistar	31.7%	6.5%	61.8%



### 3.2 Empresas con menor número de inconformidades.

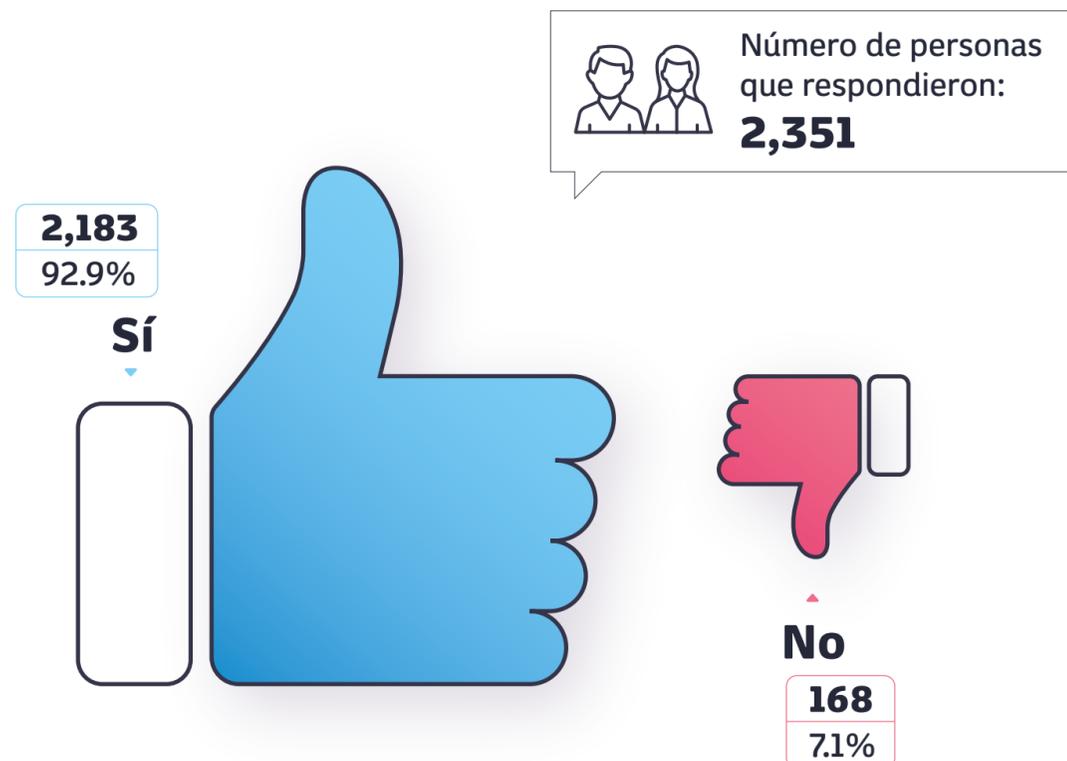
**Tabla 16.**

Proveedor	Buena	Regular	Mala
Bait	57.8%	14.8%	27.4%
Diri	14.3%	23.8%	61.9%
CFE Telecomunicaciones e Internet para Todos	62.5%	12.5%	25.0%
Yo México	4.8%	4.8%	90.5%
Newww	45.5%	27.3%	27.3%
Sky	0.0	18.2%	81.8%
Totalplay Empresarial	37.5%	0.0	62.5%
Dish	50.0%	0.0	50.0%
Mimóvil	16.7%	0.0	83.3%
Dalefon	25.0%	0.0	75.0%
Virgin Mobile	50.0%	16.7%	33.3%
Oui	87.5%	12.5%	0.0
Freedompop	40.0%	40.0%	20.0%
Oxio Mobile	50.0%	50.0%	0.0
Blue Telecom	50.0%	0.0	50.0%
Bromóvil	0.0	0.0	100.0%
Alma.Tel	66.7%	0.0	33.3%
Telnor	50.0%	0.0	50.0%
Netwey	100.0%	0.0	0.0
Mobig	33.3%	0.0	66.7%
Rincel	0.0	0.0	100.0%

Proveedor	Buena	Regular	Mala
Ultravisión	33.3%	66.7%	0.0
Ads Mobile	0.0	50.0%	50.0%
Axios Mobile	100.0%	0.0	0.0
IENTC	0.0	0.0	100.0%
Unet Telecom	100.0%	0.0	0.0
Metrocel	100.0%	0.0	0.0
Terared	33.3%	66.7%	0.0
Yobi	0.0	0.0	100.0%
Telmov	100.0%	0.0	0.0
Conecta Altcell li	0.0	0.0	100.0%
Telgen	50.0%	0.0	50.0%
Weex	0.0	50.0%	50.0%
Hughes México	100.0%	0.0	0.0
Alestra	100.0%	0.0	0.0
Abib	0.0	0.0	100.0%
Televisión por Cable de Tepa	100.0%	0.0	0.0
Midflix	0.0	100.0%	0.0
Lantointernet	0.0	0.0	100.0%
Gotv	100.0%	0.0	0.0
Telecable de Hidalgo	0.0	0.0	100.0%
Starlink Satellite	0.0	0.0	100.0%

#### 4. Recomendación del sistema.

Gráfico 14



#### Hallazgos:



- Del total de inconformidades terminadas, el 38.7% de las personas otorgaron una calificación a la atención dada por el proveedor.
- De las calificaciones otorgadas a la atención de los proveedores, el 45.9% de las personas refirieron que la atención fue mala, el 37.4% que fue buena y el 16.7% informó que la atención le pareció regular.
- Dentro de los proveedores con mayor número de inconformidades, las personas usuarias calificaron a AT&T con un mayor porcentaje bueno; mientras que Telcel y Movistar fueron calificadas, en su mayoría, como mala.
- 2,315 personas respondieron la encuesta de satisfacción del sistema, donde el 92.9% indica que sí recomendaría el uso del sistema, mientras que el 7.1% no lo recomendaría.

# D. Atención de folios del trimestre anterior

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

**Tabla 17.**

Proveedor	Terminadas	Cerradas IFT	Canceladas	Desechadas	Profeco
AT&T	47	0	0	0	0
Atención al Usuario IFT	3	0	0	0	0
Bait	12	0	0	0	3
Bromóvil	3	1	1	0	1
Cable Visión Regional	1	0	0	0	0
CFE Telecomunicaciones e Internet para Todos	4	0	0	0	1
Comunicalo	1	1	0	0	0
Diri	5	0	1	2	2
Dish	2	1	0	1	1
Gugacom	1	0	0	0	0
Gurucomm	1	0	0	0	0
Izzi	4	0	0	0	0
Maxcom	0	1	0	0	0
Megacable	35	0	1	2	7
Metrocel	0	2	0	0	0
Mimóvil	0	5	0	0	0
Mobig	1	0	0	0	0
Movistar	34	48	4	40	40
Newww	3	0	0	3	0
Ont Networks	1	0	0	0	0
Oui	1	0	0	0	0
Red Potencia	1	0	0	0	0
Sky	0	14	0	0	2

Proveedor	Terminadas	Cerradas IFT	Canceladas	Desechadas	Profeco
Starlink Satellite	0	0	0	0	1
Telcel	530	0	6	9	93
Telecable De Hidalgo	0	0	0	0	1
Telgen	1	0	0	0	0
Telmex	138	3	2	0	30
Totalplay	13	0	0	0	4
Totalplay Empresarial	3	0	0	0	0
Vasanta	0	0	0	0	1
Web Home	0	0	0	0	1
Weex	0	0	0	0	1
Wimo	1	0	0	0	0
Yo México	1	2	0	4	1
<b>Total</b>	<b>847</b>	<b>78</b>	<b>15</b>	<b>61</b>	<b>190</b>



### Hallazgos:

De los 1,191 folios que quedaron pendientes de atención en el trimestre anterior, 847 fueron atendidos por los proveedores; 78 casos fueron cerrados por el IFT; 15 cancelados por duplicidad o por las personas interesadas; 61 desechados por falta de seguimiento de los interesados y; 190 canalizados a la Profeco.



# Metodología

Para la elaboración del presente informe se tomaron en cuenta el total de inconformidades ingresadas en el sistema Soy Usuario del 1 de abril al 30 de junio de 2024. El corte de la base de datos se realizó el día 1 de julio de 2024, tomando en cuenta la fecha del estatus al 30 de junio 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:

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

Donde  $NQ_{o,t}$  se refiere al número de inconformidades por cada 100,000 pobladores  $o$ ;  $\sum N_{o,t}$  es el número total de inconformidades por operador  $o$  durante el periodo  $t$  y dividido por el número total de 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 primer trimestre de 2024 y el segundo trimestre de 2024.

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

Suma total de informidades correspondientes a los meses de abril, mayo y junio 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.

**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:

$$\frac{(\text{Número de folios por portabilidad no consentida} \times 100)}{\text{número de folios recibidos por el proveedor}}$$

**3.5.-** Tiempo promedio de atención.

Tiempo promedio de atención, respecto de folios atendidos por la empresa, en días hábiles.

La fórmula utilizada es:

$$\frac{(\text{Suma de los días totales de atención})}{\text{Total de inconformidades atendidas}}$$

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:

$$NQ_{o,t} = \left( \frac{\sum N_{o,t}}{L_{o,t}} \right) \times 100,000$$

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

El número de líneas o suscriptores se tomó del Banco de Información de Telecomunicaciones (BIT) del IFT, disponible en la liga <https://bit.ift.org.mx/BitWebApp/descargaDatos.xhtml> Fecha de consulta: 11 de julio de 2024.

Mes de actualización de datos en BIT:

Telefonía fija, banda ancha fija y televisión de paga: septiembre de 2023.

Telefonía móvil y banda ancha móvil: septiembre de 2023.

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.



## 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.

### 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 mayor 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.

“Terminadas”, corresponde a: i) inconformidades en que el operador dio respuesta al usuario y se cerraron.

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

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

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

“Profeco”, se trata de casos enviados a PROFECO por las personas usuarias, debido a que no estuvieron de acuerdo con la respuesta del operador.

# Segundo

Informe Estadístico Trimestral



## Soy Usuario 2024

### Contáctanos

Teléfono: 800 2000 120

Correo electrónico: [atencion@ift.org.mx](mailto:atencion@ift.org.mx)

Haz tu cita:

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

Ingresa a la página de Soy Usuario:

[www.soyusuario.ift.org.mx](http://www.soyusuario.ift.org.mx)

**Descarga la App MI IFT.**



INSTITUTO FEDERAL DE  
TELECOMUNICACIONES



[www.ift.org.mx](http://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](http://www.gob.mx/profeco)

José Vasconcelos 208, Col. Condesa, C.P. 06140,  
Demarcación Territorial Cuauhtémoc, Ciudad de México  
Tel: 555625 6700 / 800 468 8722