

Comunicado de Prensa **No.17/2021**

Ciudad de México, a 3 de marzo de 2021.

EN EL ÚLTIMO TRIMESTRE DE 2020 DISMINUYERON CASI 15% LAS QUEJAS EN SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

- *La plataforma Soy Usuario registró 7 mil 424 inconformidades, lo que representa una disminución de mil 291 en comparación con el trimestre anterior que se registraron 8 mil 715 quejas.*
- *De las inconformidades recibidas el 77.3% fue atendido, el 10.8% se encuentra en proceso, y el 10.4% fue cancelado por duplicidad o por los propios usuarios.*
- *Asimismo, el informe incluye que, en 2020, se recibieron 28 mil 490 inconformidades, lo que significó un incremento de 56.9% respecto del año 2019, en el que se reportaron 18 mil 155.*

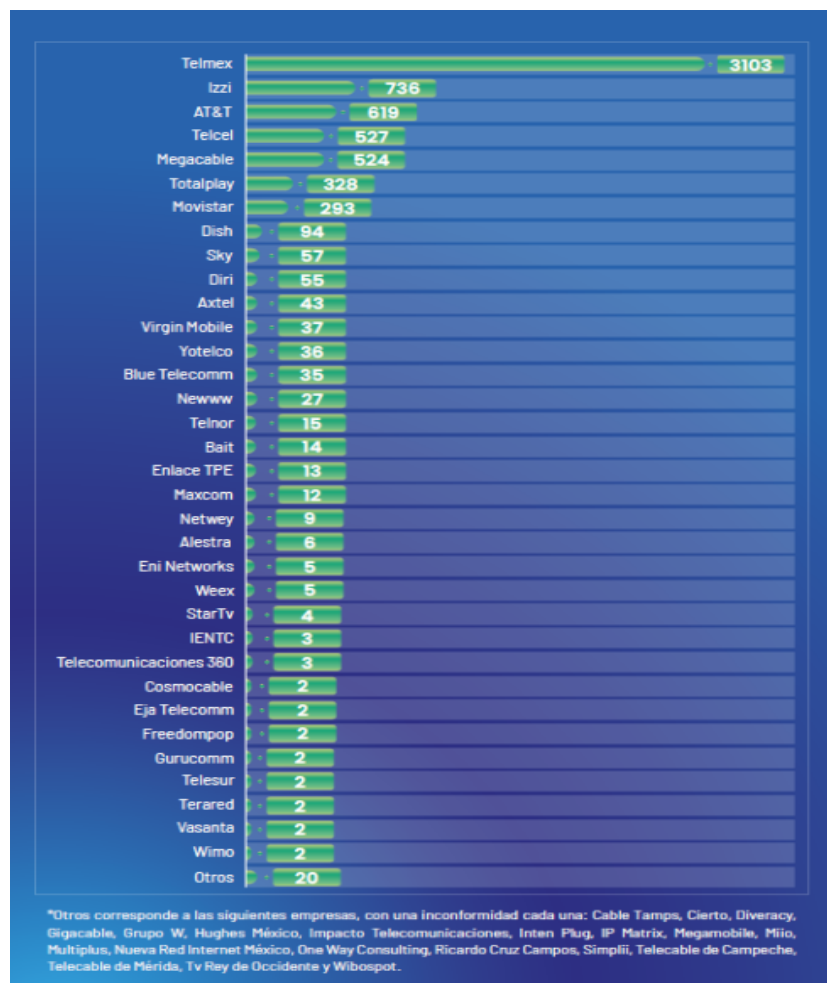
El Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) publica el informe al cuarto trimestre de 2020 de la plataforma Soy Usuario, que registró 7 mil 424 inconformidades, lo que representa una disminución de 14.8% respecto del trimestre anterior.

De acuerdo al informe de la herramienta, 77.3% de las inconformidades se atendieron, el 10.8% se encuentra en proceso, el 10.4% fue cancelado por duplicidad o por los propios usuarios y 1.5% se desechó por falta de seguimiento.

Comunicado de Prensa No.17/2021

La distribución de inconformidades, por empresa, se muestra a continuación:

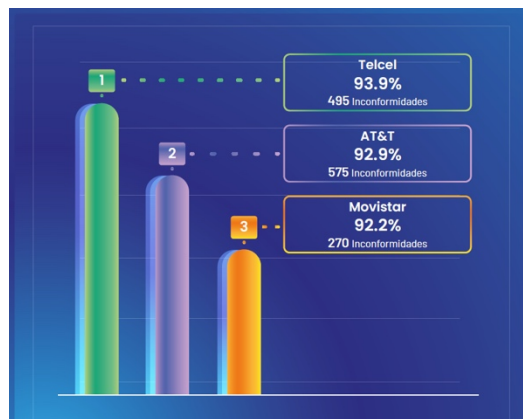
DISTRIBUCIÓN DE INCONFORMIDADES POR OPERADOR



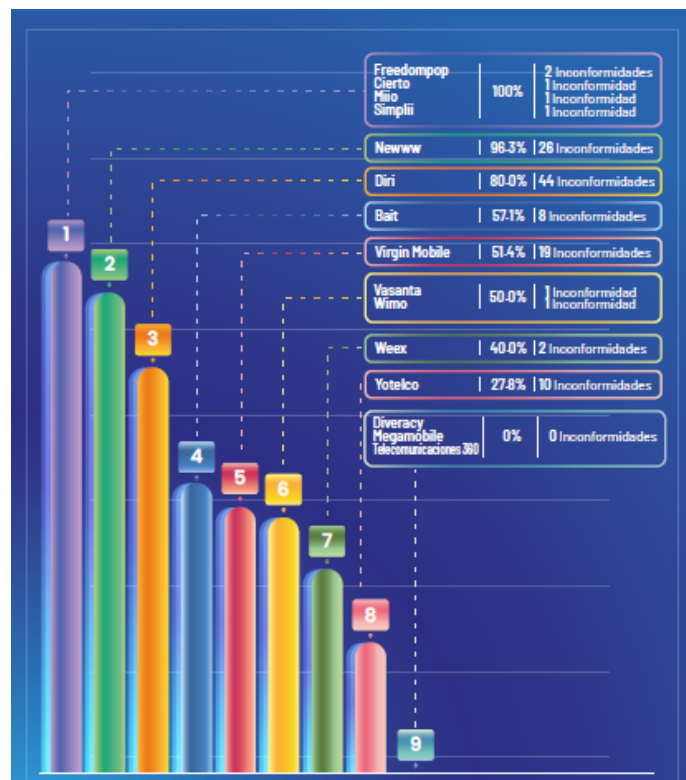
Comunicado de Prensa No.17/2021

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

RANKING DE ATENCIÓN DE OPERADORES MÓVILES
CON MÁS DE 100 FOLIOS



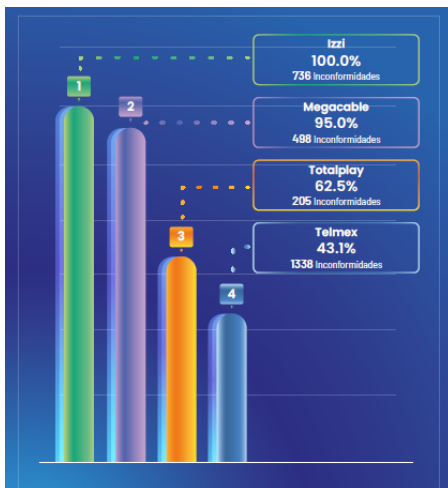
RANKING DE ATENCIÓN DE OPERADORES MÓVILES
CON MENOS DE 99 FOLIOS



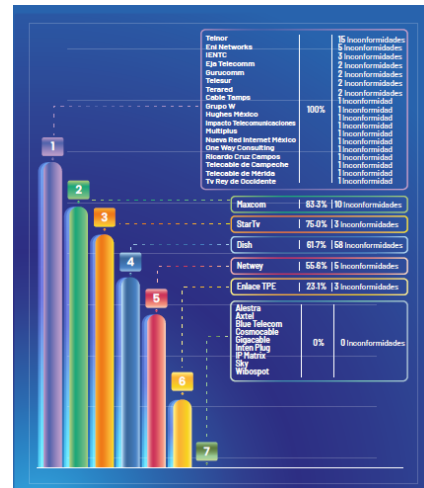
Comunicado de Prensa No.17/2021

En tanto cuanto al ranking de atención operadores con más de 100 folios, fijos, se obtuvieron los siguientes resultados:

**RANKING DE ATENCIÓN DE OPERADORES FIJOS
CON MÁS DE 100 FOLIOS**



**RANKING DE ATENCIÓN DE OPERADORES FIJOS
CON MENOS DE 99 FOLIOS**



Por otra parte, el documento incluye las cifras registradas en el año 2020, por lo que, del 1 de enero al 31 de diciembre del año pasado, se recibieron 28 mil 490 inconformidades, lo que significó un incremento de 56.9% respecto del año 2019, en el que se reportaron 18 mil 155.

Por trimestre se registraron los siguientes resultados:

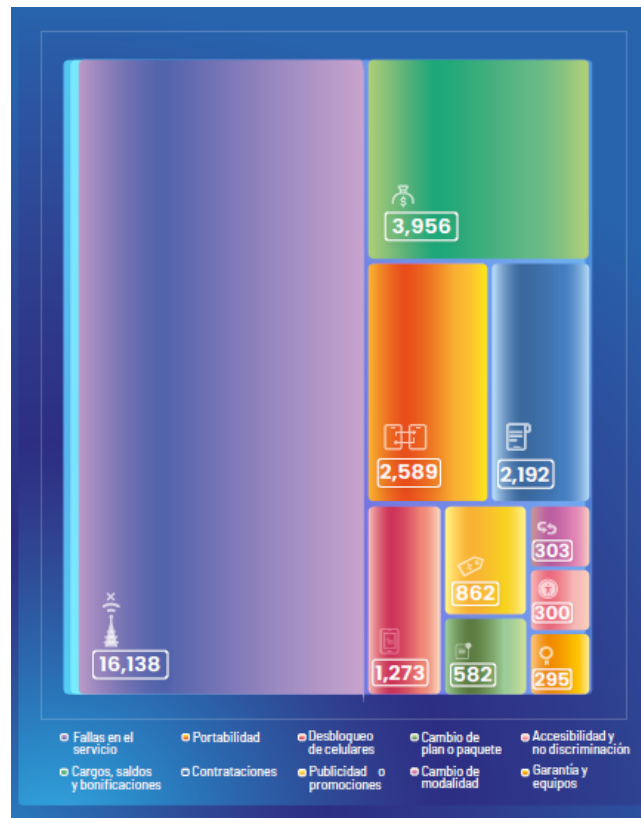
INCONFORMIDADES TRIMESTRALES REGISTRADAS DURANTE 2020



Comunicado de Prensa
No.17/2021

Respecto de las problemáticas reportadas durante el año 2020, las relacionadas con fallas en el servicio ocupan el primer lugar, seguidas de portabilidad y cargos, saldos y bonificaciones.

INCONFORMIDADES POR TIPO DE PROBLEMÁTICA, ANUAL.



Comunicado de Prensa **No.17/2021**

Es importante recordar que el sistema Soy Usuario es un medio de pre conciliación a través del cual los usuarios de servicios de telecomunicaciones pueden ingresar una inconformidad para tener un trato directo con su prestador de servicios y su finalidad es que los usuarios cuenten con un medio rápido y eficiente en la resolución de las problemáticas en torno a los servicios de telecomunicaciones.

El informe se puede consultar en: <http://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/informe-estadistico-soy-usuario-2020-octubre-diciembre>

El Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) es el órgano autónomo encargado de regular, promover y supervisar el desarrollo eficiente en los sectores de radiodifusión y telecomunicaciones en México, además de ejercer de forma exclusiva las facultades en materia de competencia económica en dichos sectores, de conformidad con el Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de los artículos 6, 7, 27, 28, 94 y 105 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en materia de telecomunicaciones, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 11 de junio de 2013.

Coordinación General de Comunicación Social
Insurgentes Sur 1143 1er. Piso, Col. Nochebuena,
Benito Juárez. C.P. 03720
Tels. 55 50 15 40 00 ext. 4735, 2729 y 2038

INGRESA A NUESTRO PORTAL: WWW.IFT.ORG.MX

