

Comunicado de Prensa
No. 46/2019

Ciudad de México a 4 de septiembre de 2019

**RESUELVE LA HERRAMIENTA SOY USUARIO
QUEJAS DE CASI 3 MIL 200 USUARIOS EN EL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2019**

- *De acuerdo con el Segundo Informe del sistema Soy Usuario 2019, se recibieron 4 mil 342 inconformidades, de las cuales 73.6% de los folios fueron resueltos.*
- *El mayor número de quejas se registran en el servicio de telefonía móvil, con 2 mil 196 inconformidades; mientras que la problemática más común reportada por los usuarios corresponde a fallas en el servicio con 33.3% del total de quejas.*

Durante el segundo trimestre de 2019, el sistema Soy Usuario, herramienta en línea que permite a los usuarios de servicios de telecomunicaciones recibir información y resolver sus inconformidades mediante un proceso de pre conciliación, recibió 4 mil 342 inconformidades, de las cuales se resolvieron 3 mil 197 folios, equivalente al 73.6% del total.

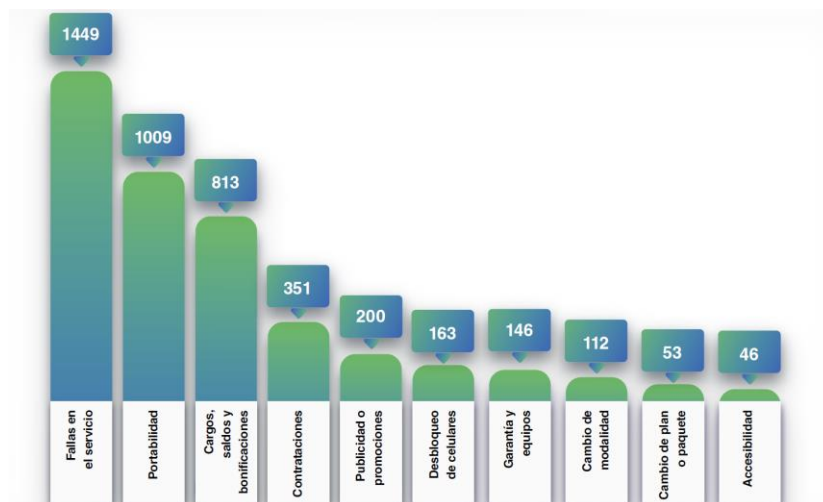
Además, se encuentran en proceso de atención 568 quejas, que representan 13.1% del total; fueron canceladas por duplicidad o por los propios usuarios 199 folios, es decir 4.6%; y se desecharon por falta de seguimiento del interesado 378 inconformidades, 8.7 por ciento.



Comunicado de Prensa No. 46/2019

Sobre las problemáticas reportadas entre el 1 de abril y el 30 de junio de este año, 33.3% corresponden a fallas en el servicio; 23.2% a portabilidad; 18.7% a cargos, saldos y bonificaciones; y el restante 24.8% a otras inconformidades, como publicidad, accesibilidad, contrataciones, entre otros.

PROBLEMÁTICA REPORTADA



Durante el segundo trimestre de 2019, el servicio de telefonía móvil fue el más reportado en la plataforma Soy Usuario, con un total de 2 mil 196 inconformidades (50.6%); seguido por internet, con 721 quejas (16.6%); e internet y telefonía fija que, en conjunto, sumaron 458 folios (10.5%).

QUEJAS POR SERVICIO



Comunicado de Prensa No. 46/2019

En cuanto a la atención brindada a los usuarios, los proveedores de servicios móviles tuvieron un tiempo promedio de respuesta de 7.4 días hábiles; mientras que, para los servicios fijos, el promedio fue de 7.7 días hábiles.

A través del Segundo Informe Trimestral Estadístico del Sistema Soy Usuario 2019, los usuarios de servicios de telecomunicaciones pueden conocer el tiempo promedio que tardan cada uno de los operadores en resolver sus inconformidades en los servicios de telefonía e internet, sea fijo o móvil, así como de televisión de paga; además del número de inconformidades y el porcentaje de atención que tiene cada una de las empresas que ofrecen esos servicios.

Soy Usuario es una herramienta implementada de manera conjunta entre IFT y PROFECO, de acceso vía Internet, que permite a los usuarios de servicios de telecomunicaciones recibir información y resolver sus inconformidades mediante un proceso de pre conciliación.

La plataforma permite que el usuario tenga acceso permanente para el ingreso y seguimiento de inconformidades, reciba notificaciones de forma automática en su correo electrónico y, en caso de solicitarlo, a su teléfono móvil, sin costo para el usuario. Además, facilita que los usuarios puedan solicitar la intervención de PROFECO, de acuerdo con sus atribuciones; permite el monitoreo y apoyo constante del IFT antes las quejas presentadas.

Dicha herramienta se puede consultar desde cualquier dispositivo móvil, sin necesidad de realizar su descarga, y cuenta con funciones de accesibilidad y seguridad de la información.

A través de herramientas como [Soy Usuario](#), el [Comparador de Servicios de Telecomunicaciones](#) –que permite conocer y contrastar los precios que dan las empresas que proveen telefonía o internet fijos y móviles, y televisión de paga-, y el [Simulador de Consumo](#) –que da al usuario información aproximada sobre las necesidades de datos (MB) que requiere según el uso de aplicaciones y otras actividades en

Comunicado de Prensa No. 46/2019

internet-, el IFT brinda elementos para empoderar a los usuarios y puedan comparar y elegir de manera más informada sobre sus servicios de telecomunicaciones.

Para consultar el informe y conocer más acerca de Soy Usuario, puedes ingresar a la página www.soyusuario.ift.org.mx, llamar al 800 2000 120 o escribir a atencion@ift.org.mx.

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 y 2729

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



/IFTMX @IFT_MX #IMEXICO #FTMX
 IFT INSTITUTO FEDERAL DE
TELECOMUNICACIONES