

Comunicado de Prensa
No.050/2021

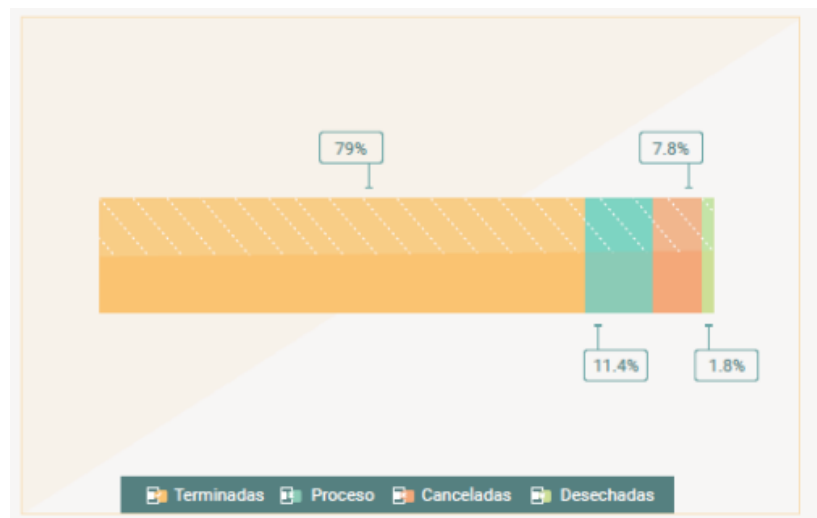
Ciudad de México, a 2 de junio de 2021.

**DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE DE 2021, SE REGISTRARON
7 MIL 204 INCONFORMIDADES EN SOY USUARIO**

- *Esta cifra representa un aumento de 44% respecto al mismo periodo de 2020, cuando se reportaron 5 mil 3 quejas.*
- *Del total de inconformidades recibidas, se resolvieron 79% y se encuentran en proceso de resolución 11.4%; el resto fueron desechadas o canceladas por duplicidad o por los propios usuarios.*
- *Respecto al grado general de satisfacción, 72.2% de los usuarios que evaluaron la atención, indicaron estar satisfechos.*

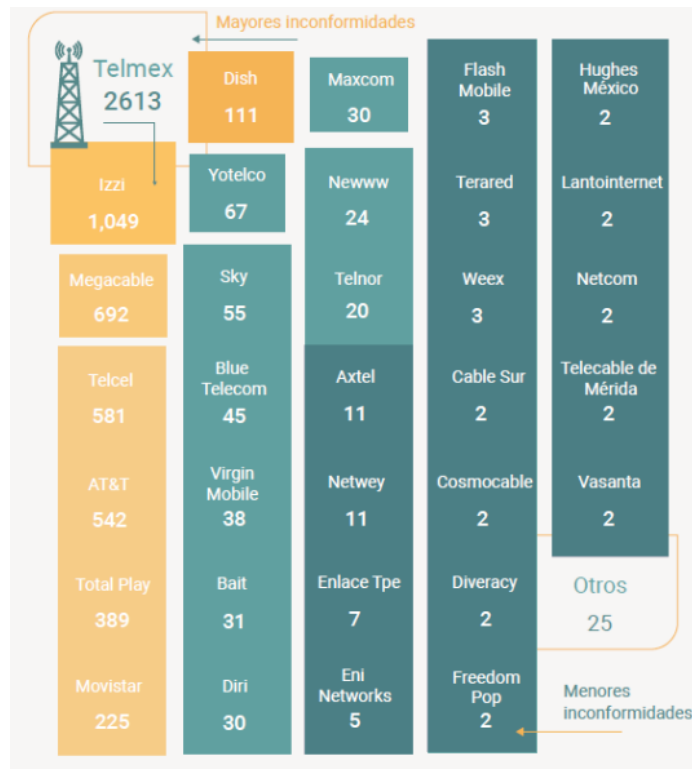
El Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) presenta el informe trimestral de la plataforma Soy Usuario, correspondiente al primer trimestre de este año, el cual registró 7 mil 204 inconformidades, lo que representa un aumento de 44% respecto al mismo periodo de 2020, cuando se reportaron 5 mil 3 quejas.

De enero a marzo de este año, se resolvieron 5 mil 694 folios, 818 se encuentran en proceso, 564 canceladas por duplicidad o por los propios usuarios y 128 fueron desechadas por falta de seguimiento de los interesados.

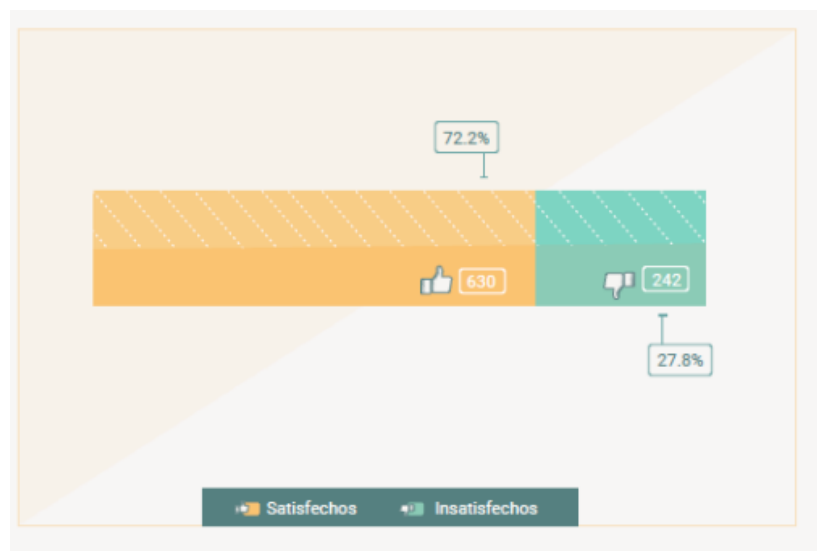


Comunicado de Prensa No.050/2021

Del total de inconformidades, se canalizaron a los proveedores 6 mil 628 folios, repartidos de la siguiente manera:

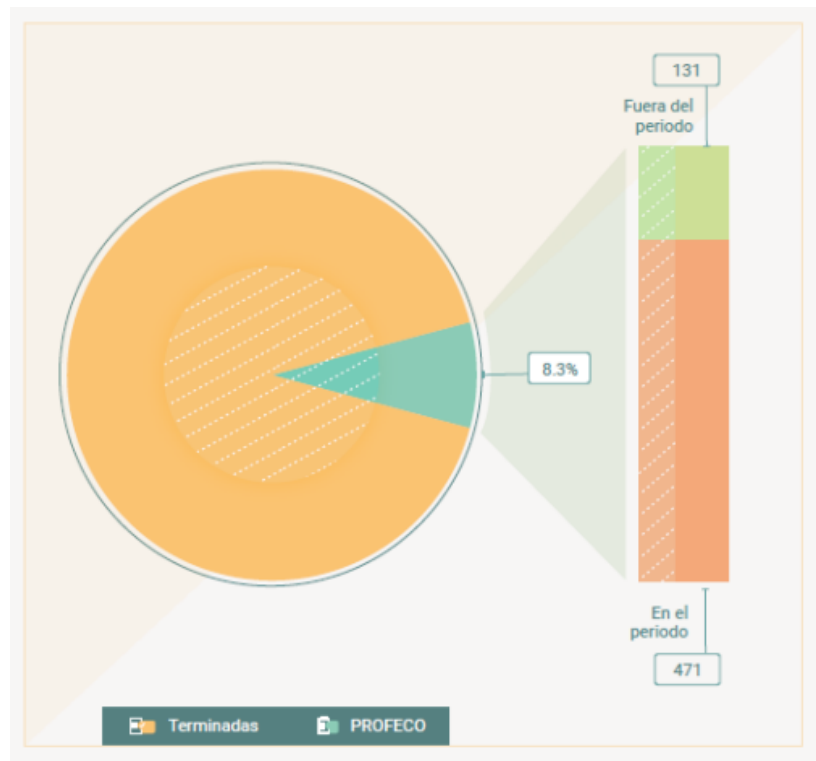


El 72.2% de los usuarios que calificaron la atención, indicaron estar satisfechos, el restante 27.8% no estuvieron de acuerdo con la atención brindada.



Comunicado de Prensa No.050/2021

La Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) asesoró a 6 mil 832 usuarios sobre sus derechos y recibió 602 casos en que los interesados no llegaron a un acuerdo con su operador.



Los proveedores del servicio móvil, respondieron en un tiempo promedio de 14.6 días hábiles, mientras que, para servicios fijos, en 9.3 días hábiles.

Los estados de la República de los que proviene el mayor número de inconformidades son: Ciudad de México, Estado de México, Nuevo León, Jalisco y Puebla.

Comunicado de Prensa No.050/2021



El informe muestra la atención por empresa, el tiempo promedio de respuesta, la relación entre el número inconformidades y líneas o suscriptores, y diversa información que sirve a los usuarios para conocer la manera como los operadores dan atención a las inconformidades recibidas en www.soyusuario.ift.org.mx.

El primer informe trimestre del Sistema Soy Usuario 2021 podrá ser consultado en la página <http://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/informe-estadistico-soy-usuario-2021-enero-marzo>

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



 INSTITUTO FEDERAL DE
TELECOMUNICACIONES