

## Comunicado de Prensa No. 52/2020

Ciudad de México, a 22 de junio de 2020.

### **IFT PROMUEVE EL USO DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y HERRAMIENTAS DIGITALES EN CURSOS Y TALLERES PARA MÁS DE 3 MIL USUARIOS**

- *Durante 2019, el Instituto impartió 50 cursos presenciales y vía remota en diversos estados de la República, de acuerdo con el Cuarto Informe Anual de Derechos, Riesgos, Intereses, Tendencias o Patrones de Consumo de los Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones.*
- *El Instituto también brindó orientación y asesoría a más de 90 mil usuarios vía telefónica, correo, presencial, chat en línea y el sistema Soy Usuario.*
- *Hasta el 31 de diciembre de 2019, el Comparador de servicios de telecomunicaciones ha sido consultado 515 mil 863 veces; y el Comparador de Equipos Terminales Móviles, 116 mil 640 veces*

El Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) presenta el Cuarto Informe Anual de Derechos, Riesgos, Intereses, Tendencias o Patrones de Consumo de los Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones, el cual destaca que, durante el 2019, se impartieron más de 50 cursos, presenciales y vía remota, en diversos estados de la República, tales como: Michoacán, Baja California, Tlaxcala, Zacatecas, Sinaloa, Durango, Campeche, Colima, Nayarit y Ciudad de México, entre otros, los cuales permitieron capacitar a alrededor de 3 mil usuarios de servicios de telecomunicaciones.

Lo anterior, es muestra de los resultados alcanzados por las diferentes estrategias de información, capacitación y alfabetización digital, implementados por el IFT, incluidas las acciones de capacitación en favor de los usuarios con discapacidad, tales como: la publicación de materiales informativos, talleres para usuarios, webinars y el programa de alfabetización digital “Conoce tus Derechos”. Además se contó con el apoyo e interés de instituciones como la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, la Secretaría de Educación Pública, el Gobierno de la Ciudad de México y Gobiernos Estatales y Municipales.

El Informe hace una compilación de las acciones, proyectos, informes y estrategias implementadas durante 2019, con el propósito de lograr una efectiva protección de los derechos de los usuarios. En este sentido, durante el

## Comunicado de Prensa No. 52/2020

año pasado, el IFT dio atención a 95 mil 223 usuarios sobre dudas e inconformidades. Para ello, utilizó medios de orientación como la asesoría de manera presencial, la atención a escritos presentados ante el Instituto, el correo electrónico [atención@ift.org.mx](mailto:atención@ift.org.mx), la asesoría telefónica en el número 800 2000 120, así como la herramienta Soy Usuario [www.soyusuario.ift.org.mx](http://www.soyusuario.ift.org.mx) y, desde 2019, la implementación del servicio de chat en vivo.

Además, el Informe presenta los resultados de las encuestas realizadas a usuarios, por el Instituto durante el año 2019, para detectar sus intereses o patrones de consumo y los niveles de satisfacción de sus servicios de telecomunicaciones.

El reporte también señala que, hasta el 31 de diciembre de 2019, el Comparador de servicios de telecomunicaciones ha sido consultado 515 mil 863 veces; y el Comparador de Equipos Terminales Móviles, 116 mil 640 veces.

El Comparador de servicios de telecomunicaciones <http://comparador.ift.org.mx> es la herramienta en línea mediante la cual se puede consultar de manera detallada las características de la oferta vigente y disponible para los usuarios de los servicios móviles y de los servicios fijos (internet, telefonía y televisión de paga) en sus distintas modalidades de contratación single, doble y triple play; mientras que el Comparador de Equipos Terminales Móviles <http://comparador.ift.org.mx/equipos terminales/> permite al usuario comparar y consultar los distintos equipos terminales ofertados por los concesionarios en la modalidad prepago y pospago, mostrando información respecto a precios y condiciones de contratación.

Asimismo, el Informe da cuenta de los principales hallazgos derivados de los análisis a los planes y tarifas de los servicios de telecomunicaciones, ofertados por los Concesionarios y Operadores a través de sus páginas electrónicas, con los cuales se identifica el comportamiento y evolución de la oferta a la que han tenido acceso los usuarios.

## Comunicado de Prensa No. 52/2020

Como parte de las acciones de información para los usuarios, se destaca el diseño y la implementación de la herramienta en línea Ubica tu CAC, la cual tiene como objetivo informar a los usuarios acerca de la ubicación y las características específicas, que en materia de accesibilidad, tienen cada uno de los Centros de Atención a Clientes de los Concesionarios de Servicios de Telecomunicaciones, la herramienta se encuentra disponible para su consulta, en la siguiente dirección electrónica: <http://ubicatucac.ift.org.mx/> o a través de la página de internet del IFT, en el apartado de Usuarios y Audiencias, en la sección Mis Herramientas.

Por otra parte, el informe describe los resultados de diversos estudios relacionados con los servicios de telecomunicaciones entre los que destacan: el análisis al Contenido de las Políticas de Privacidad de la Información de los Usuarios en el Uso de Plataformas Digitales y los resultados obtenidos del Diagnóstico de Cobertura del Servicio Móvil en los pueblos indígenas de nuestro país.

El informe está ya disponible para su consulta en el portal de usuarios <http://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/informe-anual-2019-derechos-riesgos-intereses-preferencias-tendencias-o-patronos-de-consumo-de-los>, en la sección de “Informes y Reportes”.

\*\*\*\*\*

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. 4548 y 2038

INGRESA A NUESTRO PORTAL: [WWW.IFT.ORG.MX](http://WWW.IFT.ORG.MX)

