

## Comunicado de Prensa No. 55/2020

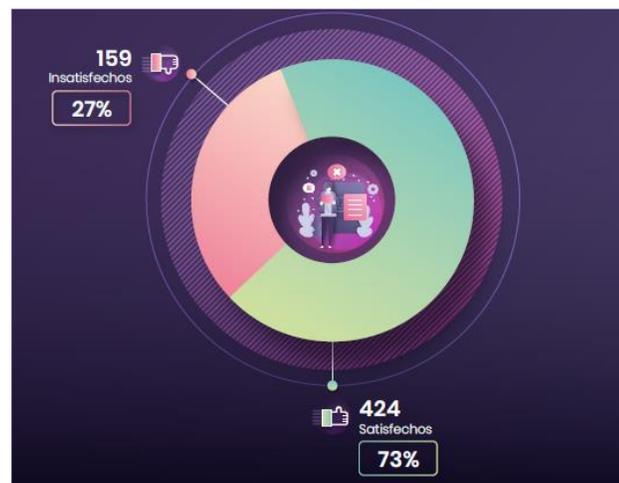
Ciudad de México, a 16 de julio de 2020

### MÁS USUARIOS SATISFECHOS CON LA ATENCIÓN QUE RECIBEN PARA RESOLVER SUS INCONFORMIDADES DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

- *La plataforma Soy Usuario también está diseñada para que los usuarios puedan medir el grado general de satisfacción en cuanto a la atención de sus inconformidades el cual, en el primer trimestre de este año, aumentó de 63.7% a 73%.*
- *En el mismo periodo la plataforma Soy Usuario registró 5 mil 3 inconformidades, de las cuales se resolvió el 65.1% y se encuentran en proceso de resolución 13.4%; el resto fueron desechadas o canceladas por duplicidad o por los propios usuarios.*
- *Entre las quejas más recurrentes se encuentran las fallas en el servicio, con 2 mil 189 inconformidades; seguidas de cargos, saldos o bonificaciones, con mil casos; y portabilidad, con 624 reportes.*

El Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT), presenta su primer informe trimestral de la plataforma Soy Usuario, en el que se registró que el grado general de satisfacción en cuanto a la atención de los problemas de los usuarios con sus inconformidades aumentó respecto al trimestre anterior al pasar de 63.7% a 73 por ciento.

El grado de satisfacción se puede medir gracias a que la plataforma Soy Usuario está diseñada para que, al recibir respuesta de la empresa, el interesado pueda calificar la atención brindada. En el periodo reportado las calificaciones se registran de la siguiente forma:



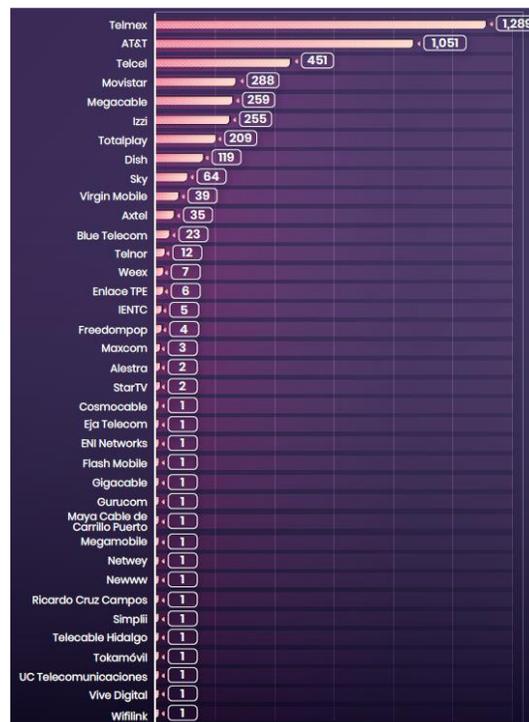
## Comunicado de Prensa No. 55/2020

Durante el periodo reportado, se registraron 5 mil 3 inconformidades, de las cuales se resolvieron 3 mil 255 folios, 670 se encuentran en proceso, 221 fueron desechadas y 857 canceladas por duplicidad o por los propios usuarios. Se tuvo un aumento del 3.3%, respecto del trimestre anterior.

Entre las quejas más recurrentes se encuentran las fallas en el servicio, con 2 mil 189 inconformidades; seguidas de cargos, saldos o bonificaciones, con mil casos; y portabilidad, con 624 reportes.

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

Del total de inconformidades, se canalizaron a los proveedores 4 mil 140 folios, repartidos de la siguiente manera:



## Comunicado de Prensa No. 55/2020

En este reporte, se hizo una diferencia en el ranking de atención, separando a las empresas con más de 100 folios y aquellas que recibieron 99 o menos inconformidades. A continuación, se presentan los resultados tanto para servicios móviles como fijos, para empresas con más de 100 reportes.

### RÁNKING DE ATENCIÓN DE OPERADORES MÓVILES CON MÁS DE 100 FOLIOS



### RÁNKING DE ATENCIÓN DE OPERADORES FIJOS CON MÁS DE 100 FOLIOS



## Comunicado de Prensa No. 55/2020

El informe también muestra el tiempo promedio que tardan los operadores en dar respuesta a las inconformidades de los usuarios; en el caso de servicios móviles, el tiempo promedio de atención fue de 9.1 días hábiles, mientras que para servicios fijos el tiempo promedio de atención fue de 11.1 días hábiles.

La herramienta Soy Usuario es resultado del Convenio de Colaboración suscrito entre el IFT y la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) con la finalidad de fortalecer los mecanismos de atención e intercambio de información en beneficio de los usuarios de telecomunicaciones.

El primer informe trimestre del Sistema Soy Usuario 2020 está disponible en:

<http://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/informe-estadistico-soy-usuario-2020-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. 4548 y 2038

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



/IFTMX @IFT\_MX IFTMEXICO IFTMX

