

Comunicado de Prensa No. 108/2020

Ciudad de México, a 28 de diciembre de 2020

REPORTAN USUARIOS 8 MIL 715 QUEJAS EN LA PLATAFORMA SOY USUARIO

- *De acuerdo con el Tercer Informe Trimestral de la Plataforma Soy Usuario, se resolvieron 6 mil 195 folios, 1 mil 701 se encuentran en proceso, 679 fueron canceladas y 104 desechadas por falta de seguimiento.*
- *El documento destaca que 71.6 por ciento de los usuarios que evaluaron la atención, indicaron estar satisfechos*
- *Del 1 de julio al 30 de septiembre se recibieron 8,715 inconformidades.*
- *El operador que atendió el mayor porcentaje de inconformidades para servicios móviles fue Telcel; en tanto que, para servicios fijos fue Izzi.*

Según el Tercer Informe Trimestral de la Plataforma Soy Usuario que presenta el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) en el periodo de julio a septiembre de este año, 71.6% de los usuarios que evaluaron la atención, indicaron estar satisfechos con la atención que se dio a sus inconformidades.

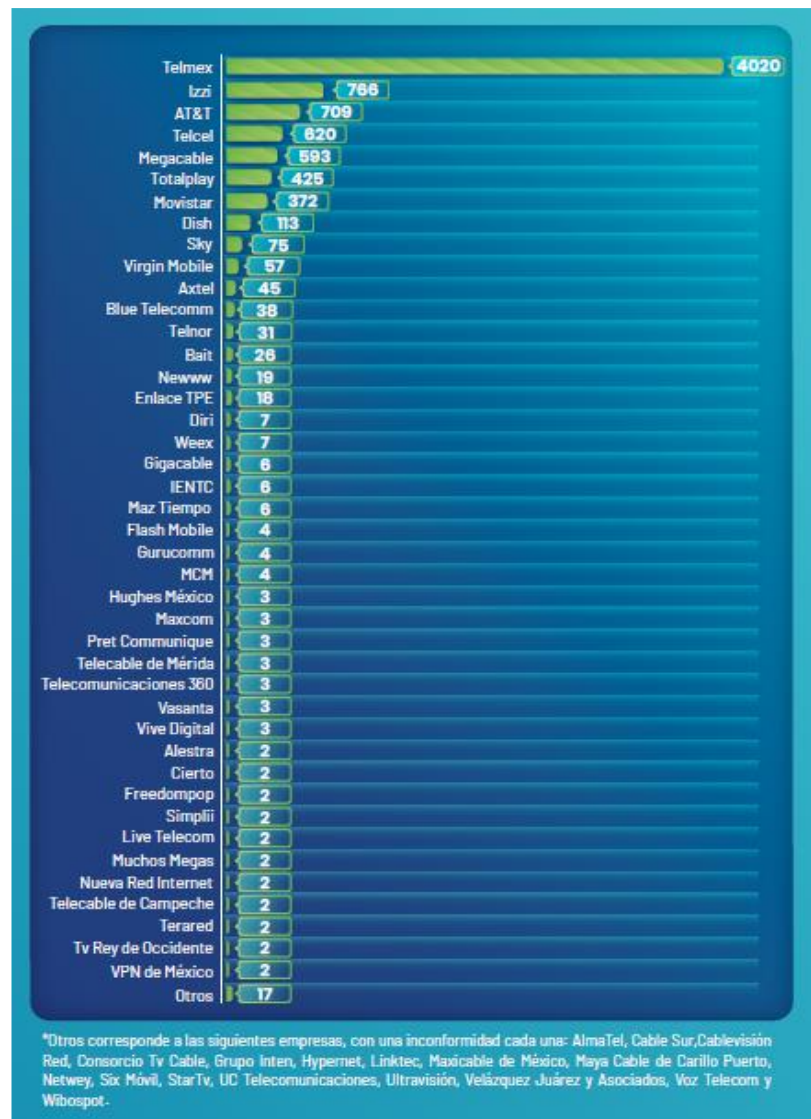
Entre los hallazgos más importantes se desprende que, del 1 de julio al 30 de septiembre de 2020, se recibieron 8 mil 715 inconformidades; de las cuales se resolvieron 6 mil 195 folios; mil 701 se encuentran en proceso; 679 fueron canceladas y 140 desechadas por falta de seguimiento.

El operador que atendió el mayor porcentaje de inconformidades para servicios móviles fue Telcel; en tanto que, para servicios fijos fue Izzi; además de que el tiempo promedio de atención para servicios móviles fue de 12.1 días hábiles; por otra parte, los operadores de servicios fijos respondieron las inconformidades en un tiempo promedio de 9.5 días hábiles.

Entre las quejas más recurrentes se encuentran las fallas en el servicio, con 5 mil 278 inconformidades; seguidas de cargos, saldos o bonificaciones, con 1 mil 021 casos; y portabilidad, con 787 reportes.

Comunicado de Prensa No. 108/2020

Del total de inconformidades, se canalizaron a los proveedores 8 mil 031 folios, repartidos de la siguiente manera:



Comunicado de Prensa No. 108/2020

Por lo que hace a la relación entre el número de líneas y quejas de los usuarios o suscriptores, Megacable tuvo un mayor número de inconformidades en el servicio de telefonía móvil; y, para internet móvil, Telcel.

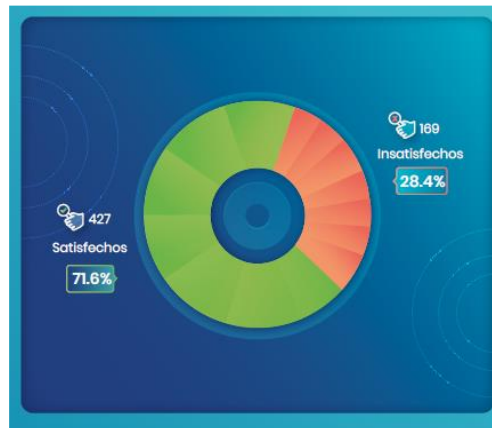


Para los servicios de telefonía fija y televisión de paga, la empresa que tuvo mayor número de inconformidades para telefonía fija fue Totalplay; para internet fijo, Telmex.



Respecto del grado de satisfacción en el uso de la herramienta, el 71.6% de los usuarios que calificaron la atención, indicaron estar satisfechos, mientras que el restante 28.4% indicó no estar conforme.

Comunicado de Prensa No. 108/2020



Adicionalmente, el informe muestra la atención por empresa, el tiempo promedio de respuesta, el *ranking* de atención y diversa información que sirve a los usuarios para conocer la manera como los operadores dan atención a las inconformidades.

El tercer informe trimestre del Sistema Soy Usuario 2020 podrá ser consultado en la página <http://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/informes-estadisticos-soy-usuario>.

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

