

Comunicado de Prensa No.117/2022

Ciudad de México, a 22 de diciembre de 2022.

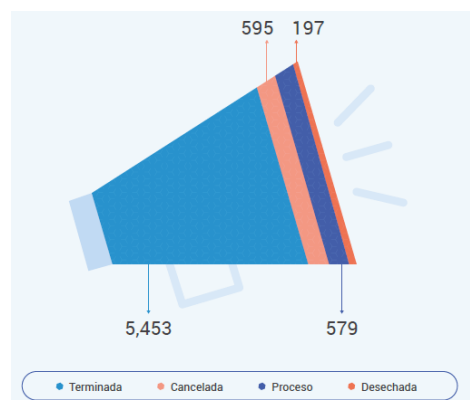
EL IFT PRESENTA EL TERCER INFORME TRIMESTRAL 2022 DE SOY USUARIO

- *En el periodo reportado, se registraron 6 mil 824 inconformidades, de las cuales se resolvieron 5 mil 453 casos; 579 siguen en proceso de atención, 595 fueron cancelados y 197 desechados.*
- *El servicio más reportado, fue el internet, seguido de telefonía móvil.*
- *Los estados de la república de los que provienen el mayor número de inconformidades son Estado de México, Ciudad de México y Jalisco.*

El Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT), presenta el tercer Informe Estadístico Trimestral 2022 de la plataforma de pre conciliación Soy Usuario. El sistema es resultado del convenio de colaboración con Profeco y es administrado por el IFT; a través de este medio, se permite un acercamiento entre las personas usuarias y proveedores de servicios de telecomunicaciones, en busca de una solución a las problemáticas.

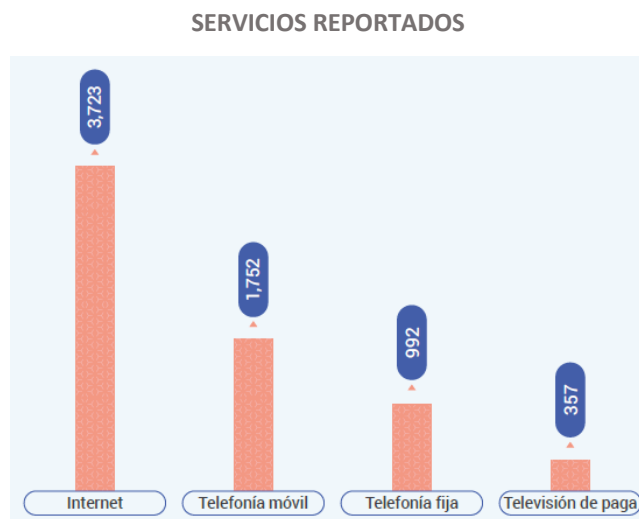
Del total de casos recibidos, el 79.9% (5,453) ya han sido atendidos; el 8.5% (579) se encuentra en proceso de resolución; el 8.7% (595) fueron cancelados por duplicidad o por los propios interesados y; el 2.9% (197) se desearon por falta de seguimiento de las personas interesadas.

ESTATUS DE INCONFORMIDADES



Comunicado de Prensa No.117/2022

El servicio más reportado, fue el internet, seguido de telefonía móvil.



En el tercer trimestre de 2022, se recibieron 6,824 inconformidades, siendo las fallas en el servicio las más recurrentes, representando el 60.2% del total de las inconformidades ingresadas. Dentro de las principales problemáticas que reportaron los usuarios están deficiencia en el servicio, falta de señal e imposibilidad para realizar o recibir llamadas.

Comunicado de Prensa No.117/2022

MOTIVOS REPORTADOS POR FALLAS EN EL SERVICIO



En términos absolutos, los estados de la república de los que se recibió mayor número de inconformidades son: Estado de México, Ciudad de México y Jalisco. No obstante, respecto de 100,000 pobladores, el estado con mayor número de inconformidades fue Querétaro, seguido de Ciudad de México y Jalisco.

Comunicado de Prensa No.117/2022

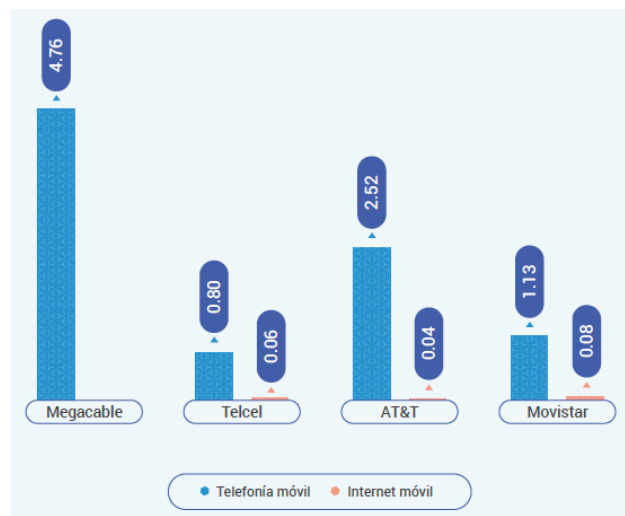
Siete operadores concentran 92.9% del total de inconformidades ingresadas.

INCONFORMIDADES POR EMPRESA

Empresa	Inconformidades
Telmex	2,817
Megacable	1,054
Telcel	689
Totalplay	577
AT&T	511
Izzi	427
Movistar	267

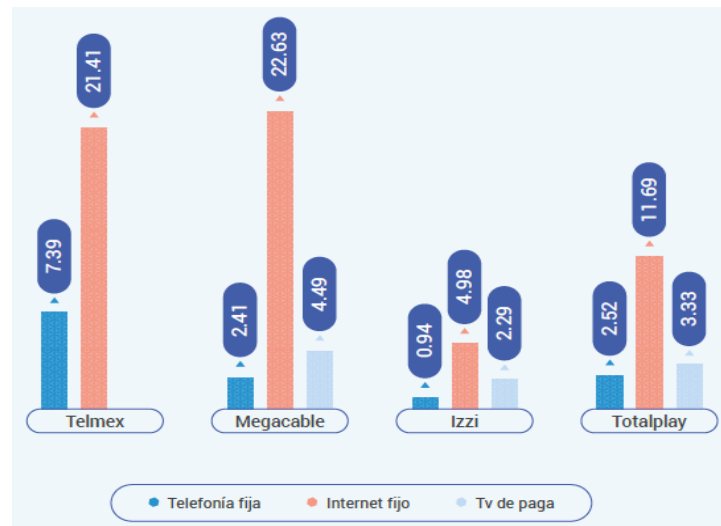
Al hacer el comparativo por cada 100,000 líneas o suscripciones y tomando en cuenta a las siete empresas con más inconformidades, Megacable es el operador con mayor número de reportes, tanto en el servicio de telefonía móvil como televisión de paga. En cuanto a internet móvil, Movistar fue la empresa con mayor número de inconformidades y Telmex para telefonía fija.

EMPRESAS Y SERVICIO POR 100,000 LÍNEAS O SUSCRIPTORES



Comunicado de Prensa No.117/2022

EMPRESAS Y SERVICIO POR 100,000 LÍNEAS O SUSCRIPTORES



Respecto de la utilización de la plataforma, 95.0% de los usuarios que respondieron la encuesta de calidad, indicaron que sí la recomendarían.

El informe incluye los datos más sobresalientes respecto de la atención a las personas usuarias, por parte de los proveedores, así como los principales hallazgos, de tal manera que las personas interesadas puedan contar con mayores elementos de análisis, sin que ello limite el que puedan reconocer otros cruces y una mayor interpretación de la información presentada.

Las personas usuarias que deseen hacer uso de la plataforma pueden ingresar a través de <https://www.soyusuario.ift.org.mx/> o en la App Mi IFT.

El tercer informe estadístico trimestral Sistema Soy Usuario 2022 puede ser consultado en la siguiente liga: <https://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/informe-estadistico-soy-usuario-2022-julio-septiembre>

Comunicado de Prensa No.117/2022

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, Col. Nochebuena,
Benito Juárez. C.P. 03720
Tels. 55 50 15 40 00 ext. 2280 y 4548

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

