

## Comunicado de Prensa No.122/2023

Ciudad de México, a 28 de diciembre de 2023.

### EL IFT PRESENTA EL TERCER INFORME ESTADÍSTICO TRIMESTRAL 2023 DE SOY USUARIO

- *Por la utilidad de esta plataforma y con el fin de ofrecer información a las personas usuarias, respecto de la atención que otorgan las empresas a través del sistema Soy Usuario, este órgano regulador presenta cada trimestre un informe en el que da cuenta de las inconformidades presentadas, por servicio, empresa y entidad federativa.*
- *En el periodo reportado, se registraron 6 mil 011 inconformidades, de las cuales, se atendió el 80.4%, el 9.1% se encuentra en proceso de atención y, el restante 10.5% corresponde a casos duplicados o desechados por falta de seguimiento.*
- *Siete proveedores concentran el 91.1% de los casos recibidos.*

El sistema Soy Usuario, creado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT), en coordinación con la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), en el año 2015, se ha consolidado como una herramienta que sirve de apoyo a las personas cuando reciben servicios de telecomunicaciones con alguna deficiencia, fallas totales o en los casos en que no les respetan las condiciones contratadas.

A través de este mecanismo, el IFT hace llegar a la empresa en cuestión la inconformidad recibida en la plataforma, con el fin de que ofrezca una solución a las y los usuarios. En caso de que la persona afectada no esté satisfecha, se puede solicitar la intervención de la PROFECO para que inicie otro proceso conciliatorio hasta que considere que su caso ha quedado resuelto.

En el trimestre que va de julio a septiembre de 2023, se registraron 6 mil 011 inconformidades, de las cuales, 80.1% (4 mil 831) fueron atendidas; 9.1% (549) se encuentran en proceso de resolución; 10.5% (631) corresponde a casos cancelados por duplicidad, o por los propios interesados, y desechados por falta de seguimiento de las personas interesadas.

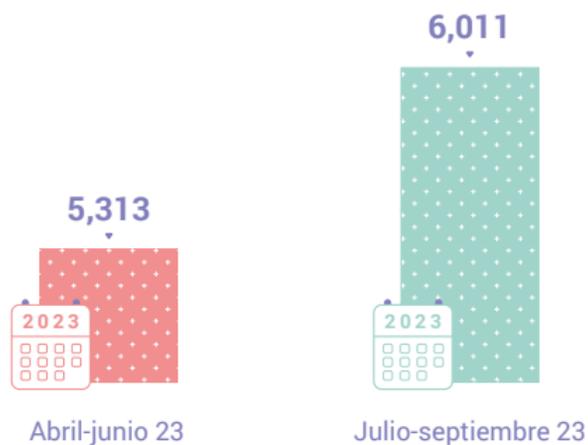
## Comunicado de Prensa No.122/2023

ESTATUS DE INCONFORMIDADES



Respecto del trimestre anterior, se observa el aumento de 13.1% en el ingreso de inconformidades.

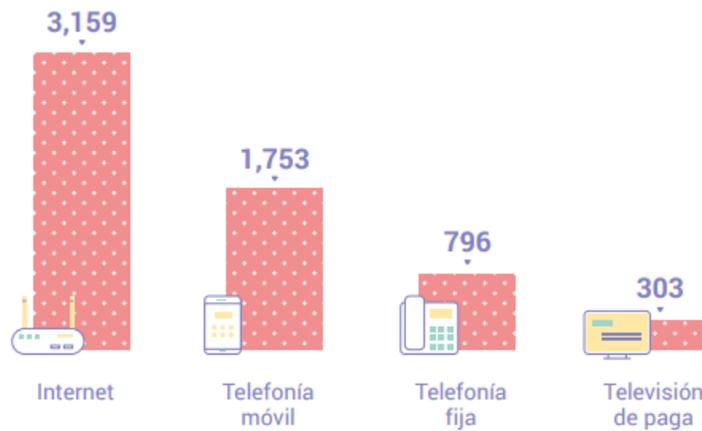
INCONFORMIDADES RESPECTO DEL TRIMESTRE ANTERIOR



El servicio más reportado por los usuarios fue el internet con 3 mil 159 inconformidades, seguido de telefonía móvil (mil 753), telefonía fija (796) y televisión de paga (303).

## Comunicado de Prensa No.122/2023

### SERVICIOS REPORTADOS



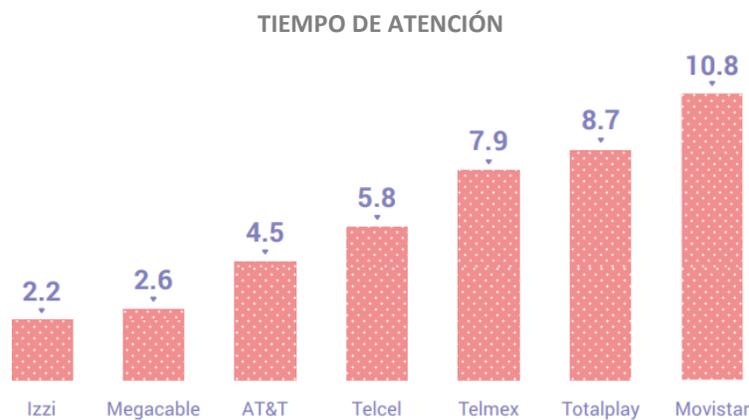
Durante el tercer trimestre de 2023, la problemática por fallas en el servicio fue la más reportada por las personas usuarias, para las empresas con mayor número de inconformidades, representando el 55.1% del total de casos canalizados.

### EMPRESAS Y TIPO DE PROBLEMÁTICA



## Comunicado de Prensa No.122/2023

Por lo que hace al tiempo de atención, Izzi fue la empresa que dio respuesta en el menor número de días hábiles, mientras que Movistar fue la que más tardó.

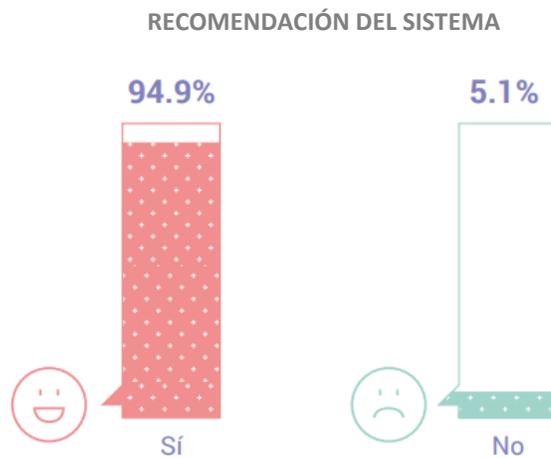


Durante el periodo reportado, 620 casos fueron canalizados, por las personas usuarias, hacia Profeco, para iniciar el proceso conciliatorio.



## Comunicado de Prensa No.122/2023

Respecto de la utilización de la plataforma, 94.9% de las personas usuarias que respondieron la encuesta de calidad indicaron que sí la recomendarían.



Como en cada reporte trimestral, se muestran los hallazgos más sobresalientes, para que las personas usuarias puedan contar con elementos de análisis que les permita tomar decisiones mejor informadas al acceder, contratar y utilizar sus servicios, así como ejercer sus derechos digitales.

Para conocer más a detalle de la atención brinda, por empresa, se invita a consultar el Tercer Informe Estadístico Trimestral 2023 del Sistema Soy Usuario, en la siguiente liga:

<https://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/tercer-informe-estadistico-trimestral-soy-usuario-2023>

## Comunicado de Prensa No.122/2023

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 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](http://WWW.IFT.ORG.MX)

