

## Comunicado de Prensa No.025/2024

Ciudad de México, a 21 de marzo de 2024.

### EL IFT PRESENTA EL CUARTO INFORME ESTADÍSTICO TRIMESTRAL 2023 DE LA PLATAFORMA SOY USUARIO

- *En el periodo reportado, se registraron 5 mil 399 inconformidades por parte de las personas usuarias de los servicios de telecomunicaciones, de las cuales, se atendió el 82.0%, el 9.0% se encuentra en proceso de atención y el 9.0% restante corresponde a casos duplicados o desechados por falta de seguimiento.*
- *Siete proveedores concentran el 88.3% de los casos recibidos.*

En el cuarto trimestre de 2023, se registraron un total de 5 mil 399 inconformidades en el sistema Soy Usuario, por parte de las personas usuarias de servicios de telecomunicaciones en el país. El 82.0% (4 mil 429) fueron atendidas; 9.0% (488) se encuentran en proceso de resolución; 8.1% (435) corresponde a casos cancelados por duplicidad, o por los propios interesados y; el 0.9% (47) refiere a casos desechados por falta de seguimiento de las personas interesadas.

La herramienta Soy Usuario 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 de servicios de telecomunicaciones. En caso de que la persona afectada no esté satisfecha cuando la inconformidad queda con estatus de atendida, se puede solicitar la intervención de la PROFECO para que inicie el proceso conciliatorio establecido en la Ley Federal de Protección al Consumidor.

**Comunicado de Prensa  
No.025/2024**

ESTATUS DE INCONFORMIDADES



Respecto del trimestre anterior, se observa una disminución del 10.2% en el ingreso de inconformidades.

INCONFORMIDADES RESPECTO DEL TRIMESTRE ANTERIOR



## Comunicado de Prensa No.025/2024

Los tres estados de la república de los que proviene un mayor número de inconformidades, respecto de cada 100,000 habitantes son: Querétaro, Ciudad de México y Jalisco.

### ESTADOS DE LA REPÚBLICA CON MÁS INCONFORMIDADES

Estado	Inconformidades	Población	Inconformidades por cada 100,000 pobladores
Querétaro	297	2,368,467	12.54
Ciudad de México	981	9,209,944	10.65
Jalisco	521	8,348,151	6.24

Durante el cuarto trimestre de 2023, siete empresas recibieron el mayor número de inconformidades, concentrando el 88.3% de los casos recibidos.

### EMPRESAS CON MAYOR NÚMERO DE INCONFORMIDADES

Proveedor	Inconformidades
Telmex	1,560
Megacable	844
Telcel	640
Totalplay	490
Movistar	378
AT&T	408
Izzi	358

Por lo que hace al tiempo promedio de atención, se puede observar por el número de días hábiles en cada empresa:

**Comunicado de Prensa  
No.025/2024**



Durante el periodo reportado, 730 casos fueron canalizados, por las personas usuarias, hacia la Profeco, para iniciar el proceso conciliatorio.



## Comunicado de Prensa No.025/2024

Respecto de la utilización de la plataforma, 94.5% de las personas usuarias que respondieron la encuesta de calidad indicaron que sí la recomendarían.

Para conocer más a detalle de la atención brindada, por empresa, el Cuarto Informe Estadístico Trimestral 2023 del Sistema Soy Usuario, en la siguiente liga: <https://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/cuarto-informe-estadistico-trimestral-soy-usuario-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.

Para cualquier duda sobre el uso del sistema y respecto del ejercicio de los derechos en materia de telecomunicaciones, contamos con los siguientes medios de contacto: el número 8002000120; el correo electrónico [atencion@ift.org.mx](mailto:atencion@ift.org.mx); el chat en vivo y la asesoría vía WhatsApp, cuyos enlaces están disponibles en la página principal del IFT, [www.ift.org.mx](http://www.ift.org.mx) Si se requiere asesoría presencial, en nuestras instalaciones, favor de hacer cita en <https://haztucita.ift.org.mx/web/>

\*\*\*\*\*

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. ext. 2280 y 4548

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



/IFTmx @IFT\_MX iftmexico IFTmx iftmexico

