

Comunicado de Prensa No.029/2023

Ciudad de México, a 15 de marzo de 2023.

EL IFT PRESENTA LA HERRAMIENTA PARA PERSONAS USUARIAS “MAPA DE QUEJAS”

- *Ahora la población podrá conocer las empresas de telecomunicaciones que tienen más inconformidades en su entidad federativa.*
- *“Mapa de Quejas” se suma a las 20 herramientas electrónicas que el Instituto ha elaborado con el objetivo de empoderar a la población.*
- *Desde el ámbito regulatorio, el Instituto ha emitido disposiciones normativas para que los servicios fijos y móviles se presten en condiciones de calidad, así como para promover que las personas con discapacidad tengan acceso a los servicios de telecomunicaciones en igualdad de condiciones.*

Como parte del trabajo permanente de empoderar a las personas usuarias con información sobre los servicios de telecomunicaciones, y en el marco del Día Mundial de los Derechos del Consumidor, el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) presenta la herramienta “Mapa de Quejas”, que permite consultar el número de inconformidades por estado y por tipo registradas a través de la plataforma “Soy Usuario”.

La herramienta, disponible en <https://mapadequejas.ift.org.mx/>, muestra en una representación gráfica comparable, la estadística de las inconformidades que las personas usuarias han presentado para cada concesionario y autorizado en la entidad federativa que se desee revisar. Para realizar las consultas, únicamente se tienen que realizar los siguientes pasos: 1) Elegir el tipo de servicio; 2) Seleccionar el tipo de inconformidad; 3) Escoger el estado a consultar y; 4) Poner el año de consulta.

La implementación del “Mapa de Quejas” se suma a las [20 herramientas electrónicas](#) que el Instituto ha elaborado con el objetivo de empoderar a la población con información transparente como un elemento para la mejor toma de decisiones al acceder, contratar y utilizar sus servicios, así como promover la eliminación de las asimetrías de información.

Comunicado de Prensa No.029/2023

El IFT desde su creación está comprometido en promover la protección de los derechos de las personas usuarias de los servicios de telecomunicaciones, así como conocer sus niveles de satisfacción, experiencia y patrones de consumo, por ello ha aplicado más de 218 mil entrevistas a personas usuarias y 4 mil 761 encuestas en el sector empresarial. Los resultados han sido publicados en más de 31 reportes disponibles en la página del [Instituto](#).

Acciones como estas refrendan el compromiso del IFT para ubicar al ciudadano en el centro de gravedad, para que pueda gozar de sus derechos fundamentales en materia de telecomunicaciones, además de garantizar a la población su integración a la sociedad de la información y el conocimiento, como lo mandata la Constitución. Adicionalmente, el IFT impulsa la competencia, calidad, pluralidad y cobertura universal, entre otros aspectos, para que se amplíe siempre el bienestar de la sociedad al acceder a los servicios públicos de telecomunicaciones.

Desde el ámbito regulatorio, el IFT ha emitido disposiciones normativas para que los servicios fijos y móviles se presten en condiciones de calidad, así como para promover que las personas con discapacidad tengan acceso a los servicios de telecomunicaciones en igualdad de condiciones.

Destaca también, la determinación de los derechos mínimos de las personas usuarias de los servicios de telecomunicaciones y la participación activa en la emisión de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, elementos normativos y obligaciones específicas que deben observar los proveedores para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones.

Asimismo, se han realizado análisis comparables de los planes y tarifas de los servicios de telecomunicaciones fijos y móviles, así como de la evolución en el tiempo de dicha oferta, cuyos resultados se han integrado en 43 reportes, 7 reportes especiales y 3 notas informativas que contienen el análisis de la demanda de las personas

Comunicado de Prensa

No.029/2023

usuarias medida a través de los patrones de consumo, así como de la oferta de planes y tarifas para los servicios de internet fijo o telefonía móvil.

En materia de alfabetización digital, el Instituto ha impartido alrededor de 200 charlas, cursos y talleres a personas usuarias de los servicios de telecomunicaciones, incluyendo, niñas, niños, adolescentes, adultos mayores y personas con alguna discapacidad, con ello se ha beneficiado a más de 28 mil personas.

Adicionalmente, se han desarrollado y difundido alrededor de 600 materiales informativos para que la población conozca sus derechos, las herramientas y las acciones que el Instituto ha realizado para su beneficio.

Asimismo, el Instituto ha trabajado para generar insumos importantes para la focalización de acciones a favor de las personas usuarias de los pueblos y comunidades indígenas, así como de la población agricultora del país. Se han realizado 5 diagnósticos de Cobertura Móvil en Pueblos Indígenas y 3 diagnósticos de Cobertura del Servicio Móvil en las Zonas Agrícolas de México.

Para promover el acceso seguro a internet y el uso responsable de las plataformas digitales, el Instituto ha impulsado acciones coordinadas con los diversos actores y autoridades que participan en el ecosistema digital, para fomentar una cultura de ciberseguridad, confianza en el entorno digital y uso responsable del acceso a internet. Para ello, se han elaborado más de 100 materiales informativos en coordinación con otras instituciones.

Con la finalidad de acercar a la población información transparente sobre las políticas de privacidad y los términos y condiciones de las plataformas digitales, el Instituto ha publicado 5 reportes en los cuales se expone de forma concisa qué información es recopilada por las plataformas y el tratamiento que se le da.

Comunicado de Prensa No.029/2023

Las personas usuarias son el elemento más importante de los servicios de telecomunicaciones y el ecosistema digital, la protección y promoción de sus derechos es un objetivo prioritario para el Instituto, por ello seguirá trabajando en acciones que generen acceso a más y mejores servicios.

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

