

## Comunicado de Prensa No.031/2022

Ciudad de México, a 6 de abril de 2022.

### EN 2021, MÁS DE 28 MIL USUARIOS UTILIZARON LA PLATAFORMA SOY USUARIO COMO MEDIO DE PRECONCILIACIÓN

- *En el cuarto trimestre 2021 se registraron 7 mil 378 inconformidades.*
- *Soy Usuario es la herramienta de preconciación de fácil uso a través de internet, que permite un acercamiento entre los prestadores de servicios de telecomunicaciones y sus clientes, con la finalidad de resolver inconformidades.*

El Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) presenta el informe trimestral de la plataforma Soy Usuario, en donde se muestra que, al cuarto trimestre de 2021, la herramienta registró 7 mil 378 inconformidades de usuarios.

Con esto, en el acumulado de 2021 se registró un total de 28 mil usuarios que decidieron acudir a la herramienta Soy Usuario para presentar sus inconformidades.

El sistema Soy Usuario es un medio de preconciación a través del cual los usuarios de servicios de telecomunicaciones pueden ingresar sus inconformidades para tener un trato directo con su prestador de servicios. La finalidad de esta herramienta es contar con un medio rápido y eficiente en la resolución de las problemáticas que enfrentan los usuarios.

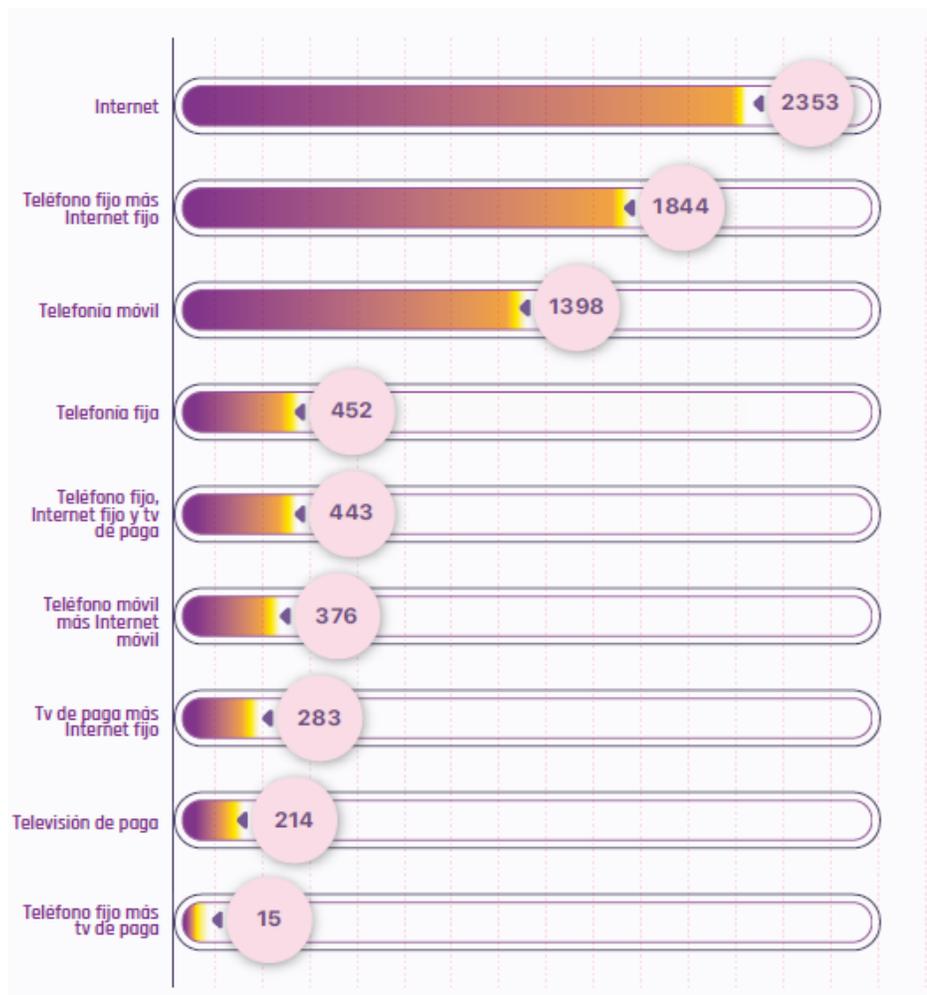
#### TOTAL DE INCONFORMIDADES RESPECTO DEL TRIMESTRE ANTERIOR



Del total de inconformidades registradas en el periodo de octubre a diciembre de 2021, se resolvieron 6 mil 133. Asimismo, 475 se encuentran en proceso, 621 fueron canceladas por duplicidad o por los propios usuarios y 149 se desecharon por falta de seguimiento de los interesados.

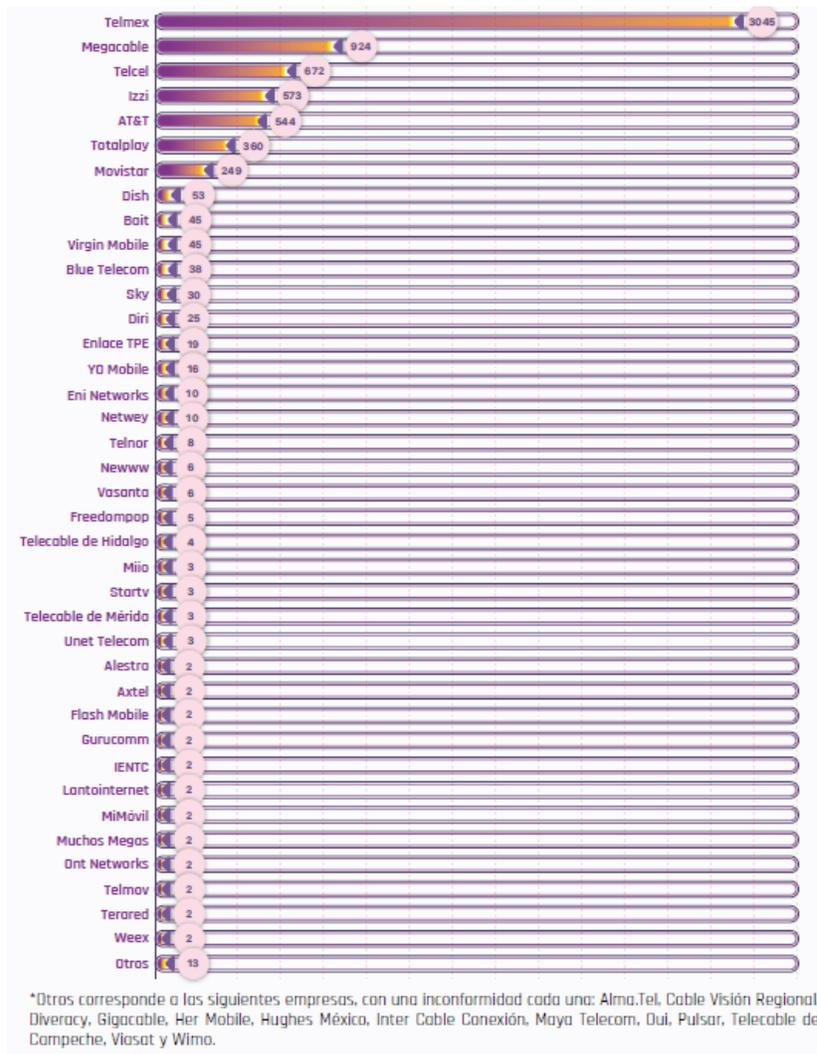
Por tipo de servicios, el de internet fue el más recurrido, seguido de la combinación teléfono e internet fijos.

### INCONFORMIDADES POR TIPO DE SERVICIO



Se canalizaron 6 mil 736 folios a los proveedores para su atención, de los cuales en 710 casos los usuarios solicitaron la intervención de la Procuraduría Federal del Consumidor, debido a que no llegaron a un acuerdo con el operador.

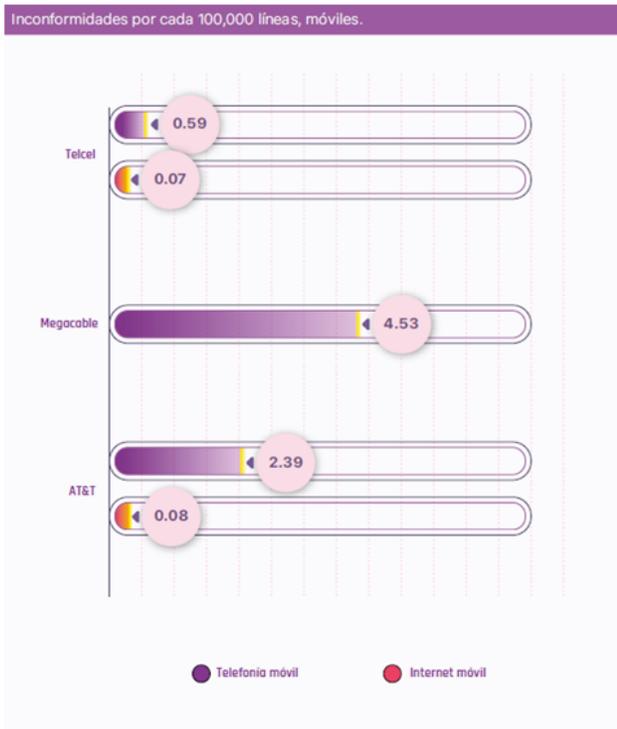
### DISTRIBUCIÓN DE INCONFORMIDADES POR OPERADOR



Al hacer el comparativo por cada 100 mil líneas, se observa que, en el servicio móvil, Megacable recibió el mayor número de inconformidades durante el periodo que se reporta, en tanto que para internet móvil, fue AT&T la empresa con más inconformidades.

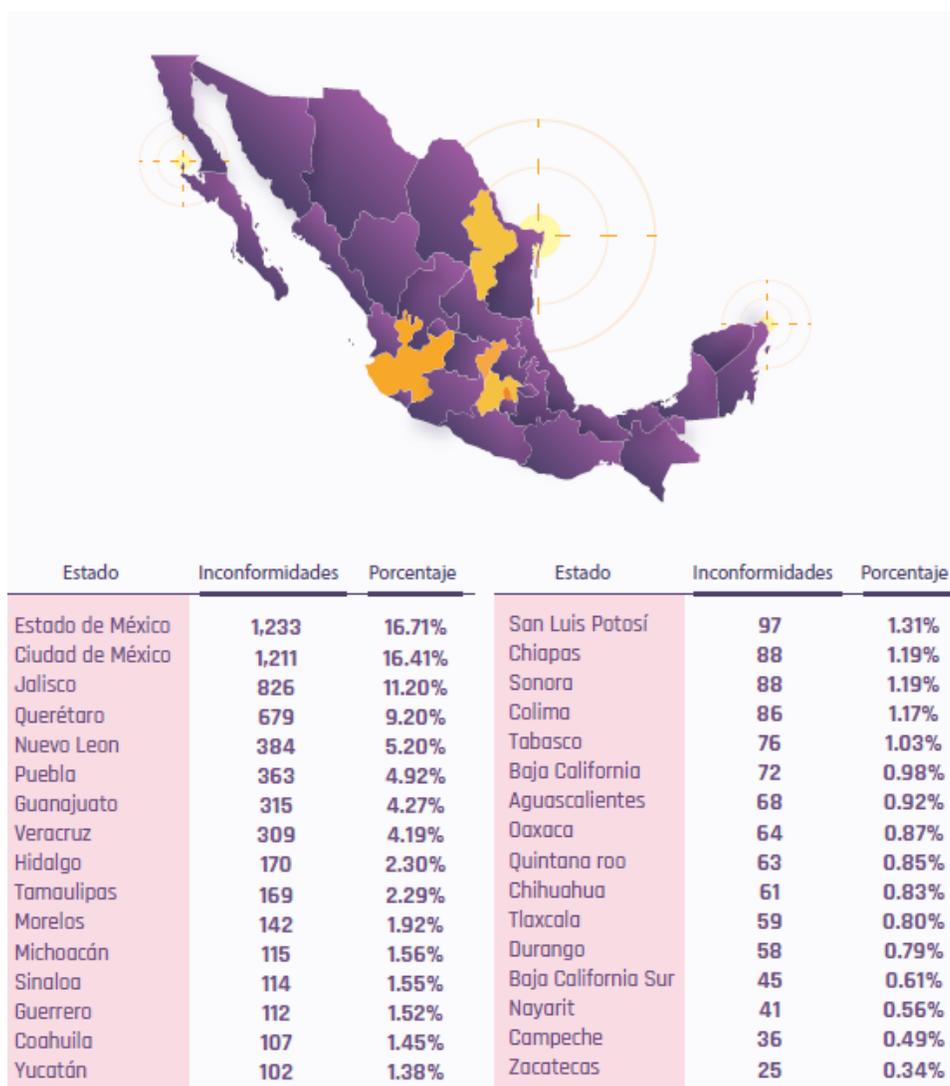
Respecto de los servicios de telefonía e internet fijos, Telmex ocupa el primer lugar en inconformidades por cada 100 mil líneas. Asimismo, para el servicio de televisión de paga, Megacable recibió un mayor número de inconformidades.

### MAYOR NÚMERO DE INCONFORMIDADES POR CADA 100,000 LÍNEAS



Los estados de la República de los que proviene el mayor número de inconformidades son: el Estado de México (16.67%), la Ciudad de México (16.40%), Jalisco (11.20%), Querétaro (9.19%) y Nuevo León (5.20%).

#### ESTADOS DE LA REPÚBLICA CON MAYOR NÚMERO DE INCONFORMIDADES



El informe también muestra la atención por empresa, el tiempo promedio de respuesta por operador, la relación entre el número inconformidades y líneas o suscriptores, el grado de satisfacción de los interesados y diversa información que sirve a los usuarios para conocer la manera de cómo los operadores dan atención a las inconformidades recibidas a través de [www.soyusuario.ift.org.mx](http://www.soyusuario.ift.org.mx).

Cabe destacar que el IFT, a través de la Coordinación General de Política del Usuario, otorga asesoría y seguimiento a las y los usuarios sobre las problemáticas presentadas y funge como vínculo entre los proveedores y los interesados a fin de verificar la atención que recibe cada una de las inconformidades. Particularmente, en los temas relacionados con portabilidad numérica, se da seguimiento puntual hasta su correcta conclusión. A través del seguimiento y administración de la plataforma, el IFT obtiene insumos para monitorear la calidad general de los servicios.

El cuarto informe trimestral de Soy Usuario 2021 puede ser consultado en la siguiente liga:

<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. 2280, 4548

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

