

Comunicado de Prensa No.059/2022

Ciudad de México, a 15 de junio de 2022.

EL IFT PRESENTA EL INFORME TRIANUAL SOBRE LAS INCONFORMIDADES INGRESADAS EN LA PLATAFORMA SOY USUARIO

- *El informe comprende las estadísticas más relevantes del periodo de 2019 a 2021, sobre el tipo de inconformidades, satisfacción del usuario y aquellos del conocimiento de Profeco.*
- *En los tres años de referencia se registraron 75 mil 305 inconformidades de personas usuarias por problemas con sus servicios de telecomunicaciones.*

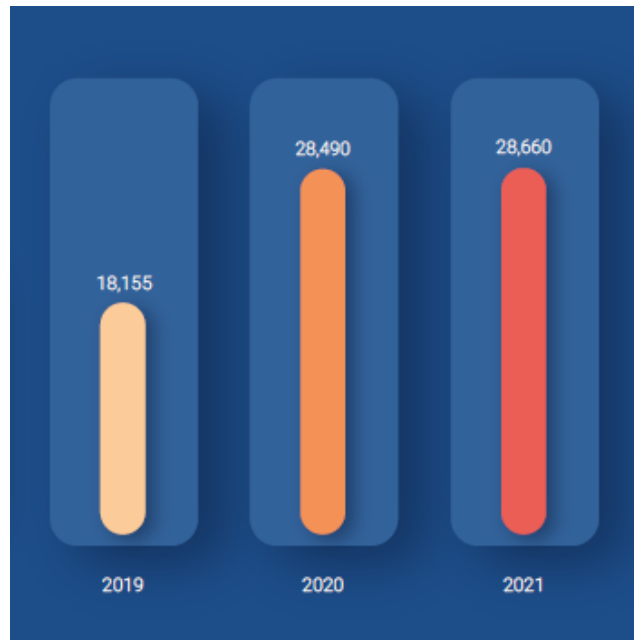
El Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) presenta el Informe Estadístico Trianual de la plataforma Soy Usuario, correspondiente al periodo de 2019 a 2021, en el que se observa la manera en que fluctuaron las inconformidades de los usuarios y tiene la finalidad de brindar un panorama más amplio respecto de la atención otorgada por las empresas en la plataforma.

El sistema Soy Usuario es un medio de conciliación a través del cual las personas usuarias 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.

En los tres años de referencia se registraron 75 mil 305 inconformidades de personas usuarias por problemas con sus servicios de telecomunicaciones.

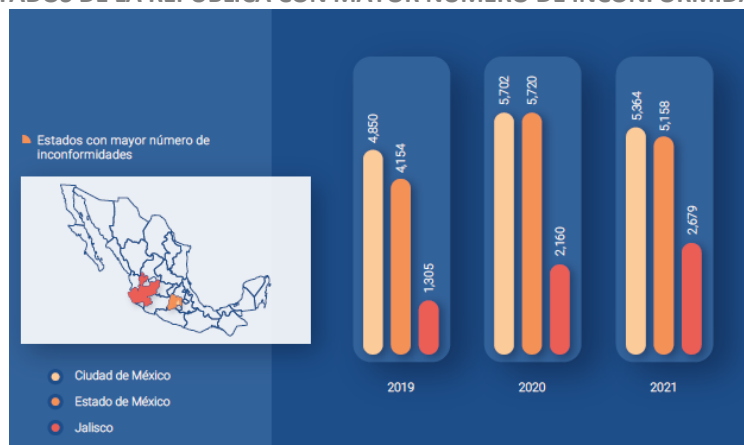
Comunicado de Prensa
No.059/2022

TOTAL DE INCONFORMIDADES ANUALES



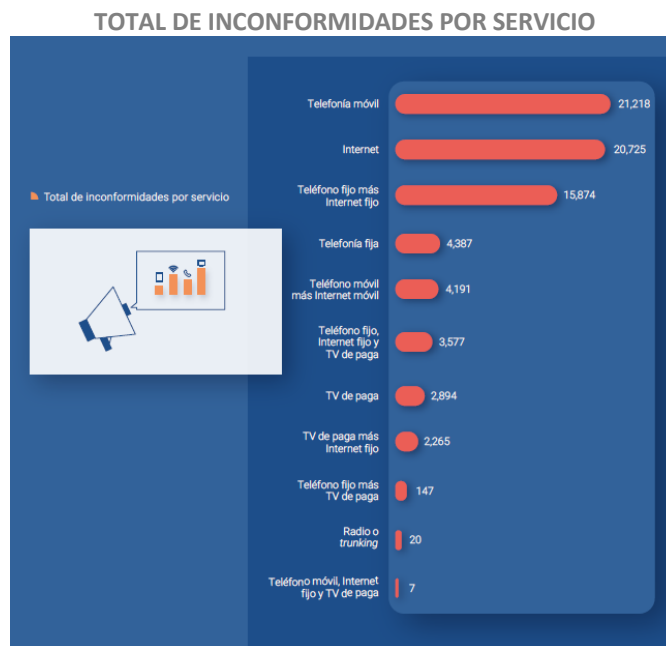
Las tres entidades de la República que concentraron el 49.3% de las inconformidades ingresadas son la Ciudad de México, el Estado de México y Jalisco, este último, incrementó el número de reportes 105.3% en 2021, respecto de 2019.

ESTADOS DE LA REPÚBLICA CON MAYOR NÚMERO DE INCONFORMIDADES



Comunicado de Prensa No.059/2022

Los servicios con el mayor número de reportes por parte de las personas usuarias fueron telefonía móvil e internet.



Las fallas en el servicio, fue la inconformidad más recurrente presentada en la plataforma Soy Usuario.

Comunicado de Prensa No.059/2022

PROBLEMÁTICAS DE INCONFORMIDAD

Servicio	2019	2020	2021
Fallas en el servicio	6,306	16,138	17,341
Cargos saldos y bonificaciones	3,547	3,956	3,900
Portabilidad	3,793	2,589	1,932
Contrataciones	1,402	2,192	2,115
Desbloqueo de celulares	772	1,273	959
Publicidad o promociones	737	862	837
Cambio de plan o paquete	282	582	842
Garantía y equipos	750	295	318
Cambio de modalidad	389	303	106
Accesibilidad y no discriminación	177	300	310

En el periodo reportado, 132 operadores recibieron inconformidades; 8 de ellos concentraron el 94.7% de los folios ingresados por los usuarios: AT&T, Dish, Izzi, Megacable, Movistar, Telcel, Telmex y Totalplay. Dish fue la empresa con el mayor número de casos canalizados a la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco), seguida de Telcel y Movistar.

EMPRESAS Y FOLIOS REMITIDOS A PROFECO



Comunicado de Prensa No.059/2022

En el Informe se presentan datos detallados sobre las empresas con mayor número de folios, el tipo de inconformidad, los casos canalizados a Profeco y la satisfacción del usuario.

El IFT 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 Informe Estadístico Trianual Soy Usuario 2019-2021 puede ser consultado en la siguiente liga:

<http://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/informe-estadistico-trianual-soy-usuario-2019-2021>

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

