

Comunicado de Prensa No.059/2023

Ciudad de México, a 2 de junio de 2023.

EL IFT PUBLICA EL INFORME ANUAL DE DERECHOS, RIESGOS, INTERESES, PREFERENCIAS, TENDENCIAS O PATRONES DE CONSUMO DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES 2022

- *Durante el 2022, se orientó a 73 mil 305 personas usuarias, a través de los diferentes medios de contacto con que cuenta el Instituto, tales como: el correo electrónico, atención presencial, la plataforma Soy Usuario, mediante la operación del conmutador, así como atención vía chat y WhatsApp.*
- *Para promover un entorno digital seguro, se llevó a cabo la primera edición del concurso “Navega seguro, seguro lo logras” que contó con la participación de 2 mil 560 niñas, niños y adolescentes de al menos 20 estados de la República.*
- *Como resultado de las acciones de capacitación emprendidas por el Programa de Alfabetización Digital, se ofrecieron alrededor de 25 cursos organizados en 82 grupos y 17 charlas dirigidas a personas usuarias con lo que se logró tener un alcance de aproximadamente 2 mil 500 personas.*

El Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) presenta el Séptimo Informe Anual de Derechos, Riesgos, Intereses, Tendencias o Patrones de Consumo de los Usuarios, que da a conocer las acciones, proyectos, informes y estrategias efectuadas por el Instituto durante 2022, con el propósito de lograr una efectiva protección de los derechos de las personas usuarias.

Derechos de las personas usuarias

El Informe detalla los principales hallazgos derivados de los análisis a los planes y tarifas de los servicios de telecomunicaciones, mismos que permiten conocer la oferta de los servicios móviles (telefonía e internet móvil, en sus diferentes modalidades de contratación: pospago y prepago) y fijos (internet fijo, telefonía fija y televisión de paga, en sus diferentes modalidades de contratación: single, doble y triple play), con el propósito de que las personas usuarias puedan comparar y tomar decisiones informadas.

Comunicado de Prensa

No.059/2023

De igual manera, se destacan las labores del IFT efectuadas en el marco del Programa de Alfabetización Digital (PAD) 2022, cuyo propósito es promover la creación y desarrollo de aptitudes digitales en la utilización de las nuevas tecnologías, así como, contribuir en la eliminación de las brechas de género.

En el marco del PAD se ofrecieron alrededor de 25 cursos, organizados en 82 grupos, cuyos contenidos tuvieron como objetivo promover las habilidades digitales en niñas, niños y adolescentes, mujeres, personas con discapacidad visual y personas adultas mayores. También se realizaron 17 charlas dirigidas a personas usuarias, en las cuales se impartió información para la protección de sus derechos, además de los beneficios de uso de los servicios y equipos de telecomunicaciones y Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC). Como resultado de dichas acciones, se logró tener un alcance de aproximadamente 2 mil 500 personas.

Es importante destacar que, el Informe da cuenta de la colaboración efectuada con diversas instituciones en la realización de las actividades de alfabetización y promoción de derechos de las personas usuarias.

Como parte de las acciones de información para las personas usuarias, se destaca la implementación de nuevas herramientas digitales, tales como: Catálogo de Internet de las Cosas (IoT), el cual ofrece información sobre las principales características y políticas de privacidad definidas por los fabricantes de algunos dispositivos que se comercializan en México y que han sido homologados ante el IFT y; Calidad en el Servicio Móvil, una herramienta que permite a usuarias y usuarios consultar los resultados de mediciones del servicio móvil que realiza el IFT, para garantizar el derecho de los usuarios finales al acceso a servicios de telecomunicaciones de calidad. Actualmente el Portal de Usuarios suma un total de 20 herramientas digitales.

Comunicado de Prensa

No.059/2023

Como parte de las labores a favor de las personas usuarias con discapacidad se presentan los principales resultados del Quinto Informe en Materia de Accesibilidad a Servicios de Telecomunicaciones para Personas con Discapacidad, así como los reconocimientos que, a nivel internacional, obtuvo el Instituto durante 2022, tal es el caso del primer lugar otorgado al IFT por el Foro Latinoamericano de Entes Reguladores de Telecomunicaciones (REGULATEL), en la categoría de Calidad de Servicio al Usuario, por el proyecto “Acciones en Materia de Accesibilidad a Servicios de Telecomunicaciones”.

Asimismo, en materia de atención a las personas usuarias durante 2022 se orientó a 73 mil 305 personas, a través de los diferentes medios de contacto con que cuenta el Instituto, tales como: el correo electrónico, atención presencial, Soy Usuario, la operación del conmutador, atención vía chat y WhatsApp, donde se apoyó con la gestión, seguimiento y resolución de 26 mil 284 inconformidades de servicios de telecomunicaciones.

Intereses, Preferencias, Tendencias o Patrones de Consumo

Este Informe también da cuenta de las encuestas realizadas a las personas usuarias de los servicios de telecomunicaciones, destacan los estudios efectuados para conocer los patrones de consumo y experiencia de las personas usuarias de servicios de telecomunicaciones con algún tipo de discapacidad, la Tercera Encuesta 2021 de MiPymes, así como, el reporte especial Conocimiento, Percepción y Uso de la Inteligencia Artificial por los Usuarios de Internet fijo y/o móvil, entre otros.

Acciones para promover un ecosistema digital seguro

El Informe da cuenta de la realización de la primera edición del concurso nacional de video “Navega Seguro, Seguro lo logras”, el cual se realizó con el propósito de promover el conocimiento en la

Comunicado de Prensa No.059/2023

población de los riesgos y posibles consecuencias de interactuar en el ecosistema digital sin atender las recomendaciones relacionadas con ciberseguridad.

Cabe resaltar que, a dicho concurso se inscribieron 2 mil 560 niñas, niños y adolescentes de 20 estados de la República. Del universo de personas inscritas, 227 concluyeron exitosamente la etapa de registro, de las cuales 212 enviaron sus videos y en la última etapa del concurso se evaluaron 68 piezas, las cuales acreditaron los requisitos técnicos y documentales: 23 de primaria, 13 de secundaria y 32 de preparatoria. Resultaron ganadores 5 mujeres y 4 hombres de 5 entidades federativas. Las piezas ganadoras pueden consultarse en el Micrositio de Ciberseguridad del IFT.

El Informe puede ser consultado en la siguiente liga: <https://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/informe-anual-2022-derechos-riesgos-intereses-preferencias-tendencias-o-patrones-de-consumo-de-las>

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

