

Comunicado de Prensa No.064/2023

Ciudad de México, a 22 de junio de 2023.

EL IFT PRESENTA EL PRIMER INFORME ESTADÍSTICO DE LA PLATAFORMA SOY USUARIO

- *El documento da cuenta de 5 mil 385 inconformidades presentadas por las personas usuarias, por servicio, empresa y entidad federativa, en el periodo de enero a marzo de este año, de las cuales se resolvió 73.5%, 13.3% están en proceso de resolución, 8.8% fueron canceladas por duplicidad y 4.4% se desecharon por falta de seguimiento de las personas.*
- *El servicio más reportado fue el internet, seguido de telefonía móvil.*
- *Las problemáticas mayormente registradas fueron fallas en el servicio, así como cargos, saldos y bonificaciones.*

El Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) presenta el primer Informe Estadístico Trimestral 2023 de la plataforma Soy Usuario, en el que se muestran los hallazgos más sobresalientes, para que las personas usuarias puedan contar con elementos de análisis que les permita tomar decisiones mejor informadas al acceder, contratar y utilizar sus servicios, así como ejercer sus derechos digitales.

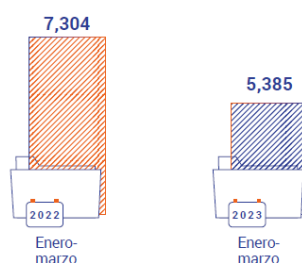
Las personas usuarias que reciban servicios de telecomunicaciones con alguna deficiencia, fallas totales o que no se respeten las condiciones contratadas, entre otros, cuentan con la herramienta “Soy Usuario”, un medio de pre-conciliación donde las inconformidades que se ingresan son enviadas directamente a los proveedores de servicios para ser atendidas.

En el periodo de referencia se registraron 5 mil 385 inconformidades, de las cuales, el 73.5% (3mil 958) fueron resueltas; el 13.3% (718) se encuentra en proceso de resolución; el 8.8% (472) fueron canceladas por duplicidad o por los propios interesados y; el 4.4% (237) se desecharon por falta de seguimiento de las personas interesadas.

Con respecto al año anterior, para el mismo periodo se registró una reducción en el número de inconformidades, pasando de 7 mil 304 en 2022 a 5 mil 385 en 2023.

Comunicado de Prensa No.064/2023

TOTAL DE INCONFORMIDADES RECIBIDAS EN EL PERIODO RESPECTO DEL AÑO ANTERIOR



Los tres estados que reportaron mayor número de inconformidades, medido en inconformidades por cada 100 mil habitantes, fueron: Querétaro, Ciudad de México y Morelos.

INCONFORMIDADES POR ESTADO

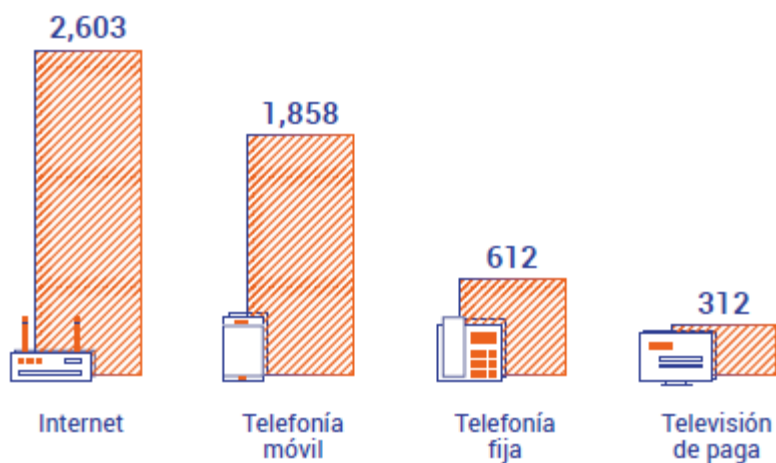
Estado	Inconformidades	Población	Inconformidades por cada 100,000 pobladores
Querétaro	431	2,368,467	18.2
Ciudad de México	906	9,209,944	9.84
Morelos	145	1,971,520	7.35

Servicios reportados

En general en todo el país, el servicio más reportado por los usuarios fue el internet con 2 mil 603 inconformidades, seguido de telefonía móvil (1,858), telefonía fija (612) y televisión de paga (312).

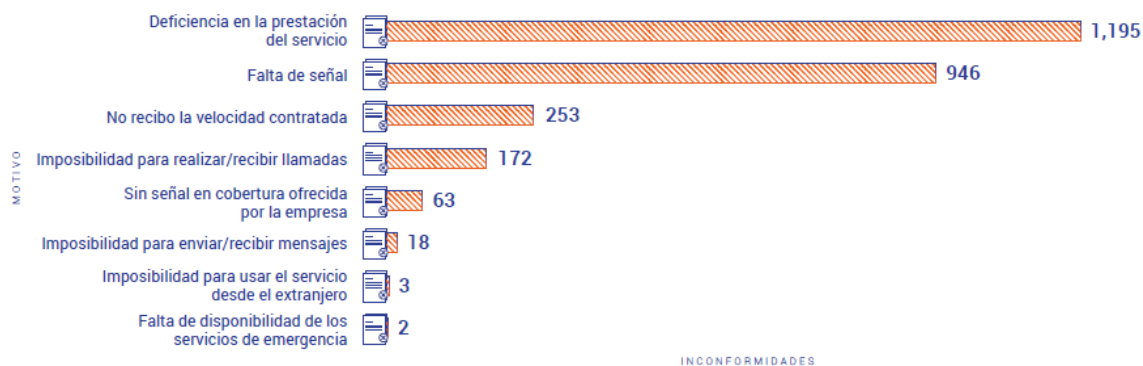
Comunicado de Prensa No.064/2023

SERVICIOS REPORTADOS



En el primer trimestre de 2023, las fallas en el servicio fueron los problemas más recurrentes, representando el 49.2% del total de las inconformidades ingresadas. Dentro de las principales fallas que reportaron las personas usuarias, están la deficiencia del servicio, la falta de señal y la no recepción de la velocidad contratada.

MOTIVOS REPORTADOS POR FALLAS EN EL SERVICIO



Comunicado de Prensa

No.064/2023

De enero a marzo de 2023, se recibieron inconformidades contra 62 empresas, de las cuales, 7 concentran el 88.6% del total.

INCONFORMIDADES POR EMPRESA

Empresa	Inconformidades
Telmex	1,555
Megacable	884
Telcel	635
Izzi	462
Totalplay	434
AT&T	432
Movistar	367

Esta plataforma creada entre el IFT y la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) en 2015, se ha consolidado como un apoyo ágil y eficiente para que las personas ejerzan sus derechos como usuarias de los diferentes servicios de telecomunicaciones.

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. En caso de que la persona afectada no esté satisfecha, se puede solicitar la intervención de la PROFECO para que inicie otro proceso conciliatorio hasta que la persona usuaria quede satisfecha.

En el periodo de referencia la PROFECO dio asesoría a 5 mil 274 personas usuarias y recibió 668 casos en los que no llegaron a un acuerdo con la empresa.

Respecto de la utilización de la plataforma, 93.7% de las personas usuarias que respondieron la encuesta de calidad indicaron que sí la recomendarían.

Comunicado de Prensa No.064/2023

RECOMENDACIÓN DEL SISTEMA



Para conocer el detalle de la atención brindada, por empresa, se invita a consultar el primer Informe Estadístico 2023 de Soy Usuario, disponible en la siguiente liga:

<https://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/primer-informe-estadistico-trimestral-soy-usuario-2023>

-----*****-----
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

