

Comunicado de Prensa No.067/2022

Ciudad de México, a 3 de agosto de 2022.

EL IFT PRESENTA EL PRIMER INFORME TRIMESTRAL 2022 DE SOY USUARIO

- *En el periodo reportado, se registraron 7 mil 304 inconformidades, de las cuales se resolvieron 6 mil 85 folios, 405 se encuentran en proceso, 638 fueron canceladas por duplicidad o por los propios usuarios y 176 fueron desechadas por falta de seguimiento de los interesados.*
- *Para este año el informe se rediseñó y muestra una mayor cantidad de datos estadísticos respecto a la atención que dieron las empresas a través de la plataforma.*
- *Los estados de la República de los que proviene un mayor número de inconformidades son: Querétaro, Ciudad de México y Yucatán.*

El Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT), presenta su primer Informe Estadístico Trimestral 2022 de la plataforma Soy Usuario, herramienta de preconiliación 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 Informe se rediseñó y muestra una mayor cantidad de datos estadísticos respecto de la atención que dieron las empresas en la plataforma durante el primer trimestre de 2022, de tal manera que las personas usuarias puedan contar con mayores elementos de análisis.

Durante el periodo reportado, se registraron 7 mil 304 inconformidades, de las cuales se resolvieron 6 mil 85 folios, 405 se encuentran en proceso, 638 fueron canceladas por duplicidad o por los propios usuarios y 176 fueron desechadas por falta de seguimiento de los interesados.

En los primeros apartados, el informe presenta información general, respecto de las inconformidades ingresadas, estatus, tipos de problemáticas reportadas y estados de la República. Posteriormente, se puede observar a detalle la atención de las empresas a los casos remitidos, así como la atención que dio la

Comunicado de Prensa No.067/2022

Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) y la evaluación y satisfacción de los usuarios. En el último apartado, se observa la atención que brindaron las empresas a las inconformidades pendientes de atención en el reporte anterior.

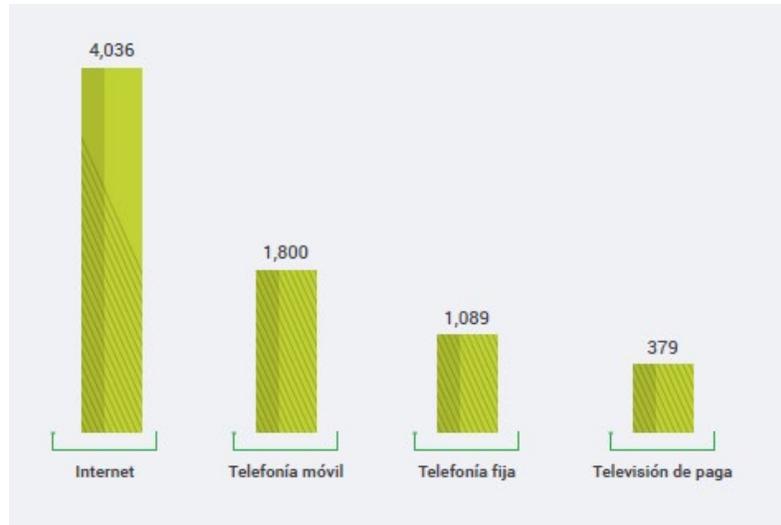


Al revisar el número de inconformidades por cada 100 mil habitantes, se observó que los estados de la República de los que proviene un mayor número de inconformidades son: Querétaro, Ciudad de México y Yucatán.

El servicio más reportado fue el internet, concentrando 55.3% del total de inconformidades recibidas.

Comunicado de Prensa No.067/2022

SERVICIOS REPORTADOS



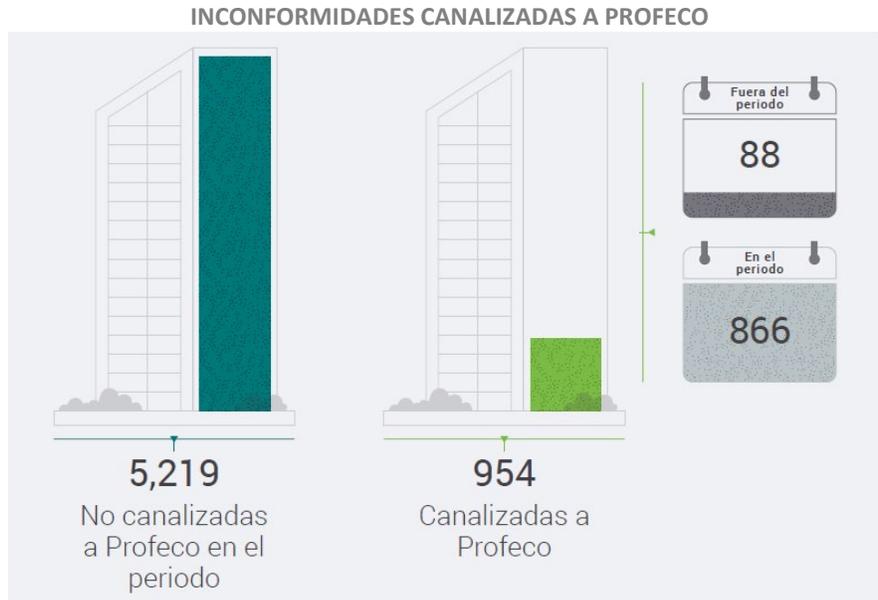
Ocho operadores concentran 94.28% del total de inconformidades ingresadas.

INCONFORMIDADES POR EMPRESA

Empresa	Inconformidades
Telmex	3,053
Megacable	1,030
Izzi	755
Telcel	711
AT&T	512
Totalplay	385
Movistar	252
Yo Mobile	188

La Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) asesoró a 7 mil 090 usuarios a través de la plataforma. Además, recibió 954 casos en que los interesados no llegaron a un acuerdo con su proveedor.

Comunicado de Prensa No.067/2022



Durante el periodo reportado, 2 mil 508 usuarios calificaron la atención brindada por la empresa; 43.9% (1,102) indicaron estar satisfechos, el 34.5% (866) remitió su caso a Profeco y; el 21.5% (540) indicó no estar satisfecho.



Comunicado de Prensa No.067/2022

Respecto de la utilización de la plataforma, 94.6% de los usuarios que respondieron la encuesta de calidad, indicaron que sí la recomendarían.



Las personas usuarias que deseen hacer uso de la plataforma pueden ingresar a través de www.soyusuario.ift.org.mx o en la App Mi IFT.

El primer informe estadístico trimestral del Sistema Soy Usuario 2022 puede ser consultado en la página:

<https://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/informe-estadistico-soy-usuario-2022-enero-marzo>

Comunicado de Prensa No.067/2022

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

