

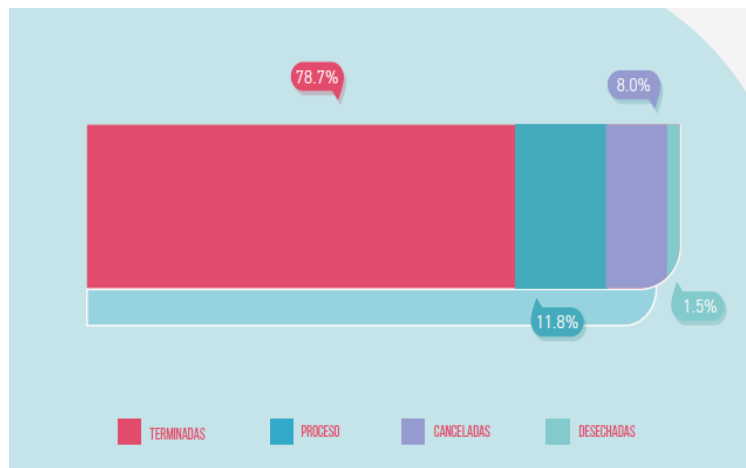
Comunicado de Prensa
No. 074/2020

Ciudad de México, a 6 de septiembre de 2021.

**DISMINUYEN 27.8% LAS INCONFORMIDADES PRESENTADAS
 POR USUARIOS DE TELECOMUNICACIONES**

- *Del 1 de abril al 30 de junio de 2021, se recibieron 5 mil 202 inconformidades, de las cuales 78% fueron resueltas; 11.8% se encuentran en proceso de resolución y el resto fueron desechadas o canceladas por duplicidad o por los propios usuarios.*
- *El 70.9% de los usuarios que evaluaron la atención, indicaron estar satisfechos.*

El Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) presenta el segundo informe trimestral de la plataforma Soy Usuario, que en el periodo reportado registró una disminución del 27.8% respecto del trimestre anterior con 5 mil 202 inconformidades, de las cuales, se resolvieron 4 mil 094 folios, 613 se encuentran en proceso, 418 canceladas por duplicidad o por los propios usuarios y 77 fueron desechadas por falta de seguimiento de los interesados.

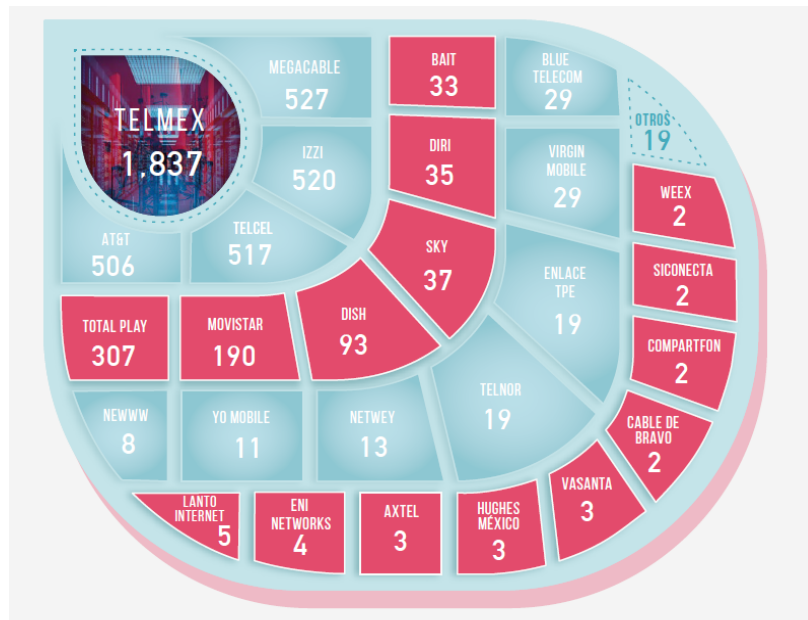


Comunicado de Prensa No. 074/2020

Los estados de la República de los que proviene el mayor número de inconformidades son: Ciudad de México, Estado de México, Jalisco, Querétaro y Nuevo León.

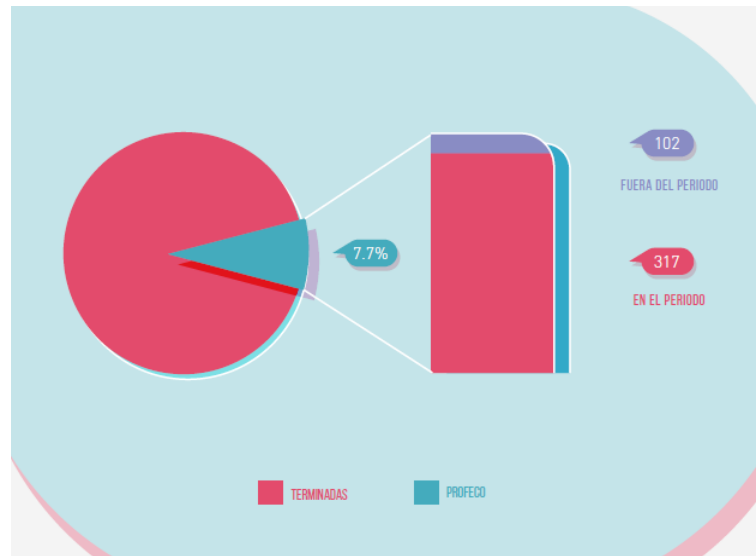


Del total de inconformidades, se canalizaron a los proveedores 4 mil 775 folios, repartidos de la siguiente manera:



Comunicado de Prensa No. 074/2020

En el periodo reportado, 419 casos fueron remitidos a Profeco, por los usuarios, al no estar conformes con la respuesta del proveedor.



Los proveedores del servicio móvil respondieron en un tiempo promedio de 14.5 días hábiles, mientras que, para servicios fijos, en 8.1 días hábiles.

El informe muestra la atención por empresa, el tiempo promedio de respuesta, la relación entre el número inconformidades y líneas o suscriptores, el ranking de atención y diversa información que sirve a los usuarios para conocer la manera como los operadores dan atención a las inconformidades recibidas en www.soyusuario.ift.org.mx

Es importante recordar que, Soy Usuario, es una herramienta 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 mediante un proceso de pre conciliación.

Comunicado de Prensa No. 074/2020

El segundo informe trimestre del Sistema Soy Usuario 2021 podrá ser consultado en la página <http://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/informe-estadistico-soy-usuario-2021-abril-junio>

-----*****-----
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. 4735, 2729 y 2038

INGRESA A NUESTRO PORTAL: WWW.IFT.ORG.MX

