

## Comunicado de Prensa No.082/2023

Ciudad de México, a 1 de septiembre de 2023.

### **EL IFT PRESENTA EL SEGUNDO INFORME ESTADÍSTICO TRIMESTRAL 2023 DE SOY USUARIO**

- ***En el periodo que se reporta se registraron 5 mil 313 inconformidades, de las cuales, se resolvieron 4 mil 157; 506 siguen en proceso de atención; 542 fueron canceladas y 108 desechadas.***
- ***El servicio más reportado fue el internet, seguido de telefonía móvil.***
- ***Los estados de la República con mayor número de reportes, por cada 100 mil pobladores, fueron Querétaro, la Ciudad de México y Morelos.***

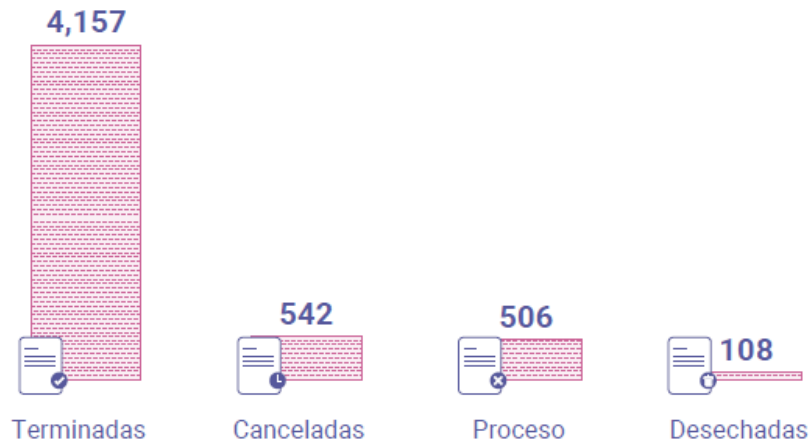
El Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) presenta el segundo Informe Estadístico Trimestral 2023 de la plataforma Soy Usuario, en la que se muestran los hallazgos más sobresalientes, para que las personas usuarias puedan contar con elementos de análisis que les permitan tomar decisiones mejor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

A través de este mecanismo, el IFT hace llegar a las empresas las inconformidades recibidas en la plataforma con el fin de que ofrezcan 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.

De abril a junio, se registraron 5 mil 313 inconformidades, de las cuales, 78.2% (4 mil 157) fueron atendidas; 9.5% (506) se encuentran en proceso de resolución; 10.2% (542) fueron canceladas por duplicidad, o por los propios interesados y; 2.1% (108) se desecharon por falta de seguimiento de las personas interesadas.

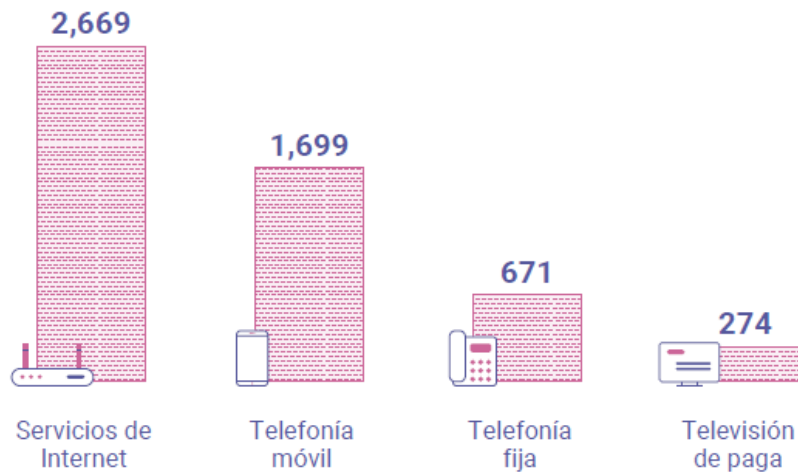
## Comunicado de Prensa No.082/2023

### ESTATUS DE INCONFORMIDADES



El servicio que más se reportó por los usuarios fue el internet con 2 mil 669 inconformidades, seguido de telefonía móvil (1 mil 699), telefonía fija (671) y televisión de paga (274).

### SERVICIOS REPORTADOS



Los tres estados que reportaron mayor número de inconformidades, respecto de 100,000 habitantes, fueron: el Querétaro, Ciudad de México y Morelos.

## Comunicado de Prensa No.082/2023

### INCONFORMIDADES POR CADA 100 MIL POBLADORES

Estado	Inconformidades	Población	Inconformidades por cada 100,000 pobladores
Querétaro	345	2,368,467	14.57
Ciudad de México	922	9,209,944	10.01
Morelos	142	1,971,520	7.2
Jalisco	505	8,348,151	6.05
Estado de México	1026	16,992,418	6.04
Nuevo Leon	302	5,784,442	5.22
Campeche	40	928,363	4.31
Tamaulipas	151	3,527,735	4.28
Guanajuato	224	6,166,934	3.63
Quintana Roo	66	1,857,985	3.55
Puebla	224	6,583,278	3.40
Aguascalientes	48	1,425,607	3.37
Tlaxcala	45	1,342,977	3.35
Yucatán	77	2,320,898	3.32
Hidalgo	95	3,082,841	3.08
Coahuila	94	3,146,771	2.99
Veracruz	234	8,062,579	2.9
Colima	21	731,391	2.87
San Luis Potosí	80	2,822,255	2.83
Nayarit	31	1,235,456	2.51
Sonora	72	2,944,840	2.44
Tabasco	57	2,402,598	2.37
Durango	40	1,832,650	2.18
Sinaloa	62	3,026,943	2.05
Guerrero	69	3,540,685	1.95
Baja California Sur	15	798,447	1.88
Chihuahua	63	3,741,869	1.68
Michoacán	80	4,748,846	1.68
Baja California	48	3,769,020	1.27
Chiapas	70	5,543,828	1.26
Zacatecas	20	1,622,138	1.23
Oaxaca	45	4,132,148	1.09

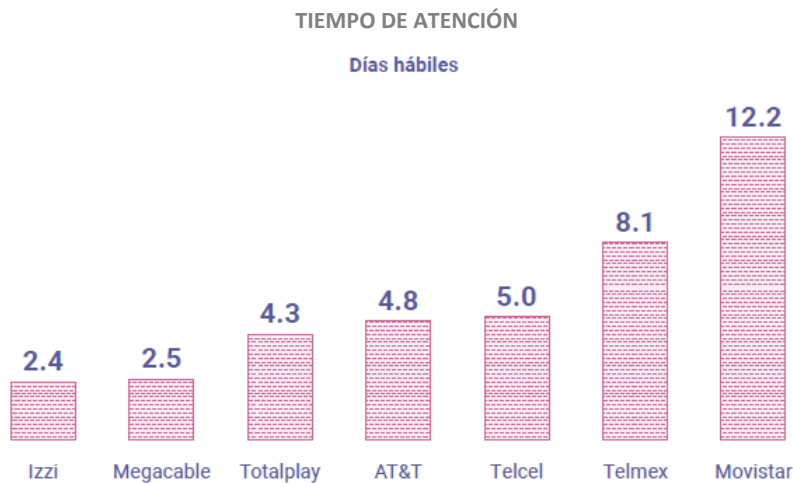
## Comunicado de Prensa No.082/2023

En el segundo trimestre de 2023, siete empresas concentraron el 91.1% de las inconformidades ingresadas.

**INCONFORMIDADES POR EMPRESAS**

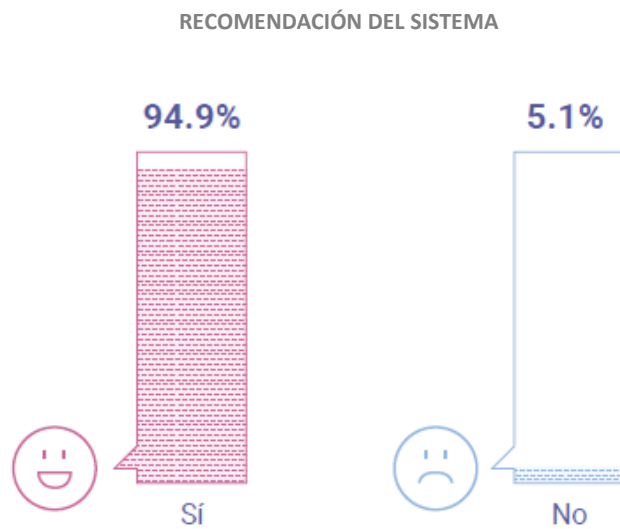
Empresa	Inconformidades
Telmex	1830
Megacable	797
Telcel	579
Izzi	455
Totalplay	401
AT&T	419
Movistar	318

Por lo que hace al tiempo de atención, Izzi fue la empresa que dio respuesta en el menor número de días hábiles, mientras que, Movistar fue la que más tardó.



## Comunicado de Prensa No.082/2023

Por su parte, la PROFECO dio asesoría a 5 mil 128 personas usuarias y recibió 646 casos en el que no llegaron a un acuerdo con la empresa. Respecto de la utilización de la plataforma, 94.9% de las personas usuarias que respondieron la encuesta de calidad indicaron que sí la recomendarían.



El sistema Soy Usuario, creado en el año 2015 como resultado de un un trabajo conjunto entre el IFT y la PROFECO, se ha consolidado como una herramienta de apoyo a las personas usuarias de los servicios de telecomunicaciones en caso de que sus servicios presenten fallas, deficiencias o ante falta de cumplimiento de las condiciones contratadas.

Para conocer más detalles, se invita a consultar el Segundo Informe Estadístico Trimestral 2023 del Sistema Soy Usuario, disponible en:

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

## Comunicado de Prensa No.082/2023

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

\*\*\*\*\*

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](http://WWW.IFT.ORG.MX)



/FTMX @IFT\_MX IFTMEXICO FTMX

