

Comunicado de Prensa No.093/2022

Ciudad de México, a 10 de octubre de 2022.

EL IFT PRESENTA EL SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL 2022 DE SOY USUARIO

- *En el periodo reportado, se registraron 6 mil 174 inconformidades, de las cuales se resolvieron 5 mil 94 folios, mientras que 413 siguen en proceso de atención, 541 fueron cancelados y 126 desechados.*
- *Las problemáticas más reportadas fueron las fallas en el servicio.*
- *El servicio más reportado, fue el internet, seguido de telefonía móvil.*
- *Los estados de la república de los que proviene el mayor número de inconformidades son Querétaro, Ciudad de México y Jalisco.*

El Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT), presenta el segundo 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.

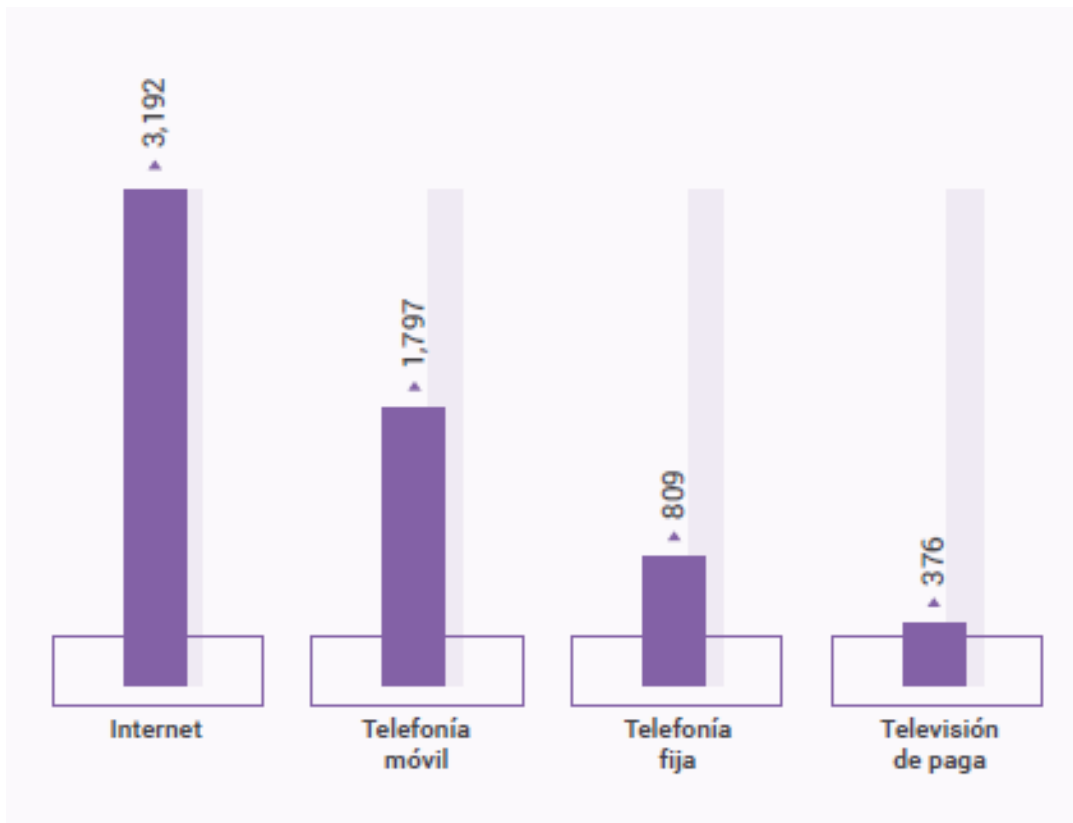
En el segundo trimestre de 2022, se recibieron 6 mil 174 inconformidades, siendo las fallas en el servicio las más recurrentes, representando 56.4% del total de las inconformidades ingresadas, seguidas de cargos, saldos y bonificaciones, así como contrataciones.

Del total de casos recibidos, el 82.5% (5 mil 094) ya han sido atendidos; el 6.7% (413) se encuentra en proceso de resolución; el 8.8% (541) fueron cancelados por duplicidad o por los propios interesados y; el 2.0% (126) se desearon por falta de seguimiento de las personas interesadas.

El servicio más reportado en el sistema Soy Usuario, fue el internet, seguido del de telefonía móvil.

Comunicado de Prensa No.093/2022

SERVICIOS REPORTADOS



Por cada 100 mil pobladores, el estado con mayor número de inconformidades fue Querétaro, seguido de Ciudad de México y Jalisco. En términos absolutos, los estados de la república de los que se recibió un mayor número de inconformidades son Estado de México, Ciudad de México y Jalisco.

Comunicado de Prensa No.093/2022

INCONFORMIDADES POR CADA 100,000 POBLADORES

Estado	Inconformidades	Población	Inconformidades por cada 100,000 pobladores	Estado	Inconformidades	Población	Inconformidades por cada 100,000 pobladores
Querétaro	411	2,368,467	17.35	Veracruz	250	8,062,579	3.1
Ciudad de México	1,063	9,209,944	11.54	Quintana Roo	52	1,857,985	2.8
Jalisco	667	8,348,151	7.99	Coahuila	83	3,146,771	2.64
Estado de México	1,097	16,992,418	6.46	Sinaloa	79	3,026,943	2.61
Nuevo León	322	5,784,442	5.57	Colima	18	731,391	2.46
Guanajuato	326	6,166,934	5.29	Nayarit	30	1,235,456	2.43
Morelos	98	1,971,520	4.97	Oaxaca	98	4,132,148	2.37
Tamaulipas	168	3,527,735	4.76	Michoacán	108	4,748,846	2.27
Sonora	139	2,944,840	4.72	Guerrero	77	3,540,685	2.17
Aguascalientes	67	1,425,607	4.7	Durango	37	1,832,650	2.02
Puebla	294	6,583,278	4.47	Chihuahua	71	3,741,869	1.9
Yucatán	100	2,320,898	4.31	Tabasco	43	2,402,598	1.79
San Luis Potosí	113	2,822,255	4	Baja California Sur	14	798,447	1.75
Tlaxcala	49	1,342,977	3.65	Zacatecas	26	1,622,138	1.6
Hidalgo	112	3,082,841	3.63	Baja California	56	3,769,020	1.49
Campeche	30	928,363	3.23	Chiapas	76	5,543,828	1.37

Siete operadores concentran 93.1% del total de inconformidades ingresadas.

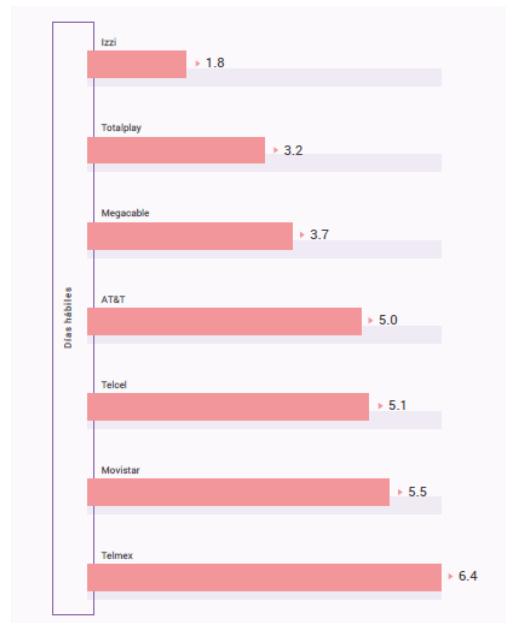
Comunicado de Prensa No.093/2022

INCONFORMIDADES POR EMPRESA

Empresa	Inconformidades
Telmex	2,317
Megacable	954
Telcel	757
AT&T	626
Izzi	483
Totalplay	399
Movistar	211

Los operadores con mayor número de inconformidades respondieron con anterioridad a los 15 días hábiles máximos de atención, establecidos en el proceso de uso de la plataforma.

EMPRESAS Y TIEMPO DE ATENCIÓN



Comunicado de Prensa No.093/2022

Respecto de la utilización de la plataforma, 95.6% de los usuarios que respondieron la encuesta de calidad, indicaron que sí la recomendarían.

El informe incluye los datos más sobresalientes respecto de la atención a las personas usuarias, por parte de los proveedores, así como los principales hallazgos, de tal manera que las personas interesadas puedan contar con mayores elementos de análisis, sin que ello limite el que puedan reconocer otros cruces y una mayor interpretación de la información presentada.

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 segundo informe estadístico trimestre Sistema Soy Usuario 2022 puede ser consultado en la siguiente liga: <https://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/informe-estadistico-soy-usuario-2022-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, 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

