



## Comunicado de Prensa

Ciudad de México, a 5 de julio de 2024.

### **LA HERRAMIENTA SOY USUARIO CUMPLE 9 AÑOS Y REPORTA UN AUMENTO DE 278% EN SU USABILIDAD**

- *Durante nueve años de operación se han recibido 181 mil 304 inconformidades, a través de la herramienta pre conciliatoria Soy Usuario.*
- *La usabilidad del sistema aumentó 278% respecto de su año de lanzamiento en 2015.*
- *Soy Usuario, es operado de manera conjunta entre el IFT y la PROFECO, lo cual, permite intercambiar información, planear y coordinar acciones en defensa de los derechos de las personas usuarias.*
- *La herramienta ha sido reconocida en el ámbito internacional, tanto por la Unión Internacional de Telecomunicaciones como por REGULATEL.*

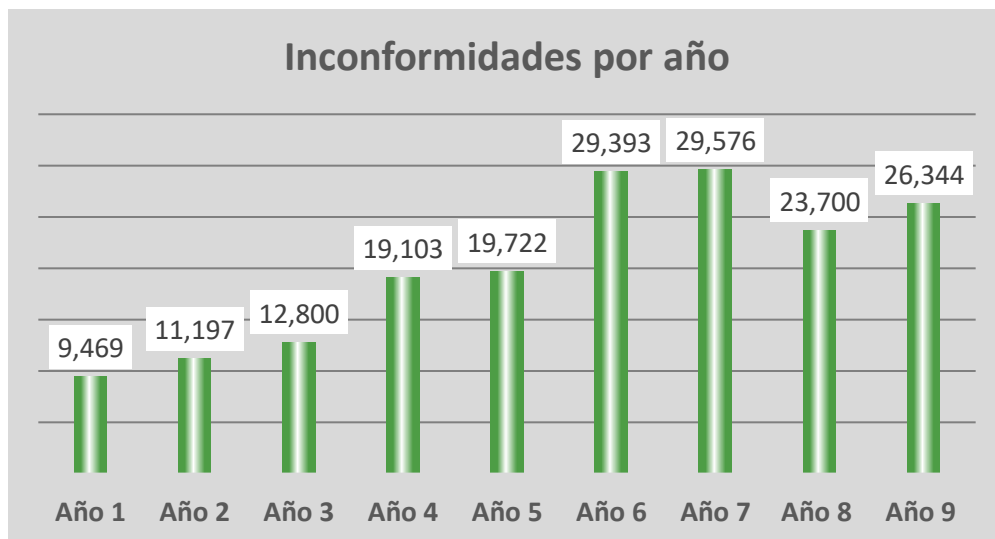
La herramienta Soy Usuario cumple 9 años de operación y ha beneficiado **181,304** personas usuarias de los servicios de telecomunicaciones que han registrado sus inconformidades. Ello representa un aumento en el uso de la plataforma del 278%, respecto de su año de lanzamiento en 2015.

Soy Usuario es una herramienta de pre conciliación que permite interponer inconformidades en contra de los proveedores de servicios de telecomunicaciones cuando una persona usuaria considera que se han vulnerado sus derechos, permitiendo una respuesta ágil a sus problemáticas, en las que, además, cada interesado puede consultar el estatus de las mismas y darles un seguimiento puntual. La plataforma posibilita un acercamiento entre persona usuaria y proveedor gracias a la disposición que han mostrado las empresas que se han sumado a este mecanismo.

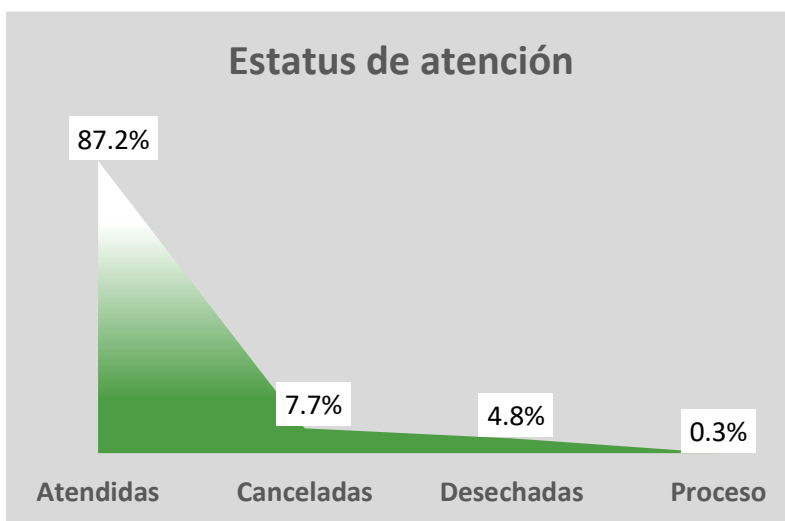
La plataforma permite identificar a las empresas que muestran mayores incidencias de fallas, a partir de los reportes de las personas usuarias, así como empoderar a los consumidores mediante la difusión de información relevante sobre los servicios de telecomunicaciones, el ejercicio de sus derechos y en la mayoría de los casos agilizar la atención, razones por las cuales ha aumentado la utilización de la misma.



## Comunicado de Prensa



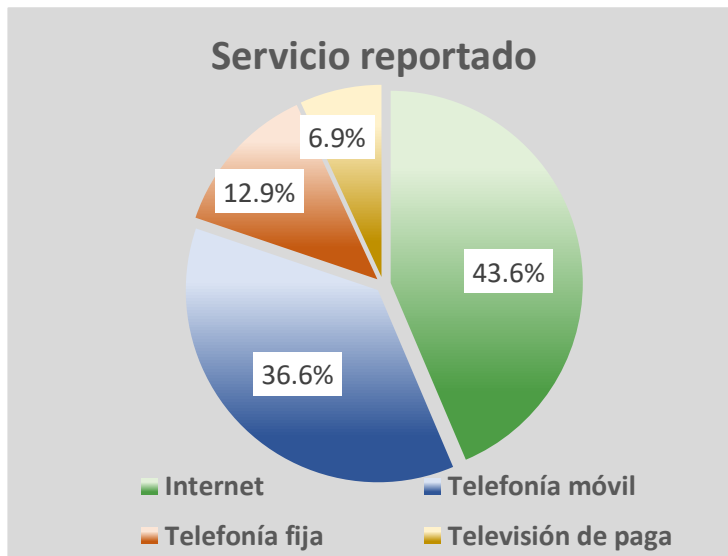
Del total de inconformidades presentadas en estos nueve años de operación, 87.2% han sido atendidas y el 0.3% se encuentra en proceso de resolución, mientras que, el 7.7% de los folios, fueron cancelados por duplicidad o a petición de las personas usuarias interesadas y, el 4.8% fueron desechados por falta de seguimiento por parte de quienes interpusieron las inconformidades.



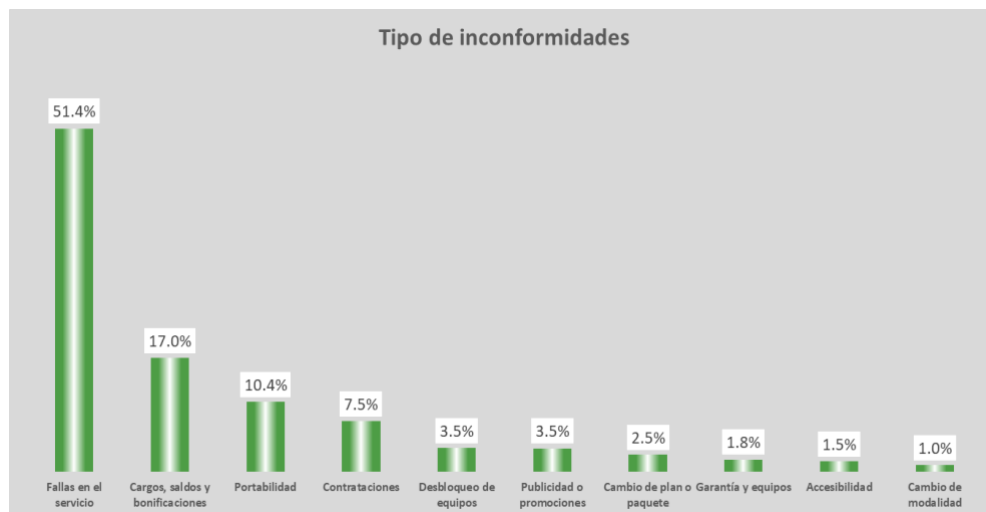


## Comunicado de Prensa

Por lo que hace a los servicios reportados, 43.6% de las personas usuarias indicaron tener problemas con el internet; 36.6% con la telefonía móvil; 12.9% con telefonía fija y; 6.9% refirieron dificultades relacionadas con televisión de paga.



Las fallas en el servicio han sido las problemáticas más reportadas por las personas usuarias (51.4%), seguidas de las correspondientes a cargos, saldos y bonificaciones (17%) y portabilidad (10.4%).





## Comunicado de Prensa

Los estados de la república de los que provino el mayor número de inconformidades son la Ciudad de México con 20.8%; el Estado de México con 17.2%; Jalisco con 8.0%; Guanajuato con 6.6%; y Querétaro con 4.9%.

La PROFECO ha realizado 164 mil738 asesorías a los usuarios sobre sus derechos en la materia dentro de la propia plataforma. En aquellos casos en los que no se logra la pre conciliación, la PROFECO cuenta con mecanismos de atención para dichas inconformidades, como son: CONCILIANET y conciliación presencial en las Oficinas de Defensa del Consumidor en la República Mexicana, así también, mediante asesorías por el teléfono del consumidor 55 5568 8722 o al 800 468 8722 y a través del correo electrónico [quejastelecomunicaciones@profeco.gob.mx](mailto:quejastelecomunicaciones@profeco.gob.mx)

La plataforma obtuvo el reconocimiento de Buenas Prácticas 2016 por parte de la organización internacional REGULATEL, que congrega a 20 organismos reguladores de telecomunicaciones de Latinoamérica y 3 europeos. Además, fue galardonada con el reconcomiendo *WSIS Champion* otorgado por la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), en el marco de la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información 2017.

Ingresa a Soy Usuario a través de [www.soyusuario.ift.org.mx](http://www.soyusuario.ift.org.mx) o en la aplicación “Mi IFT”, y haz valer tus derechos.

Además, el IFT publicó la sección denominada “Información estadística de inconformidades y orientación”, herramienta interactiva que permite conocer, de manera rápida y sencilla, distintas estadísticas respecto de la atención a las inconformidades provenientes del sistema Soy Usuario, así como de la orientación que otorga el Instituto respecto del ejercicio de derechos. Se invita a consultarla en [https://www.ift.org.mx/portalusuarios#tus\\_herramientas](https://www.ift.org.mx/portalusuarios#tus_herramientas)



## Comunicado de Prensa

Ante cualquier duda sobre el uso del sistema, llama al 800 2000 120, escribe a [atencion@ift.org.mx](mailto:atencion@ift.org.mx), chatea en [https://chat.ift.org.mx/form\\_buzz\\_chat.aspx?ch=c](https://chat.ift.org.mx/form_buzz_chat.aspx?ch=c) o manda WhatsApp a través de [https://chat.ift.org.mx/form\\_buzz\\_chat.aspx?ch=w](https://chat.ift.org.mx/form_buzz_chat.aspx?ch=w)

\*\*\*\*\*

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. 2280 y 4548

INGRESA A NUESTRO PORTAL: [WWW.IFT.ORG.MX](http://WWW.IFT.ORG.MX)



/IFTmx @IFT\_MX iftmexico IFTmx iftmexico

