

Comunicado de Prensa No.119/2024

Ciudad de México, a 6 de diciembre de 2024.

EL IFT PRESENTA EL TERCER INFORME ESTADÍSTICO TRIMESTRAL 2024 DE LA PLATAFORMA SOY USUARIO

- *En el tercer trimestre de 2024, 8 mil 666 personas usuarias de servicios de telecomunicaciones ingresaron inconformidades en el sistema pre conciliatorio Soy Usuario.*
- *83.7% de los casos fueron atendidos; 9.3% se encuentran en proceso de atención y; 7% restante, refiere a casos que fueron cancelados o desechados por falta de seguimiento de las personas interesadas.*
- *Siete empresas concentran 90.4 por ciento de las inconformidades recibidas.*
- *92.3% de las personas que respondieron la encuesta de satisfacción, indicaron que sí recomiendan el uso del sistema.*

El Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) presenta el Tercer informe estadístico trimestral 2024 de la plataforma “Soy Usuario”, el medio de pre conciliación que sirve de apoyo a las personas, cuando reciben servicios de telecomunicaciones con alguna deficiencia, fallas totales o en los casos en que no les respetan las condiciones contratadas.

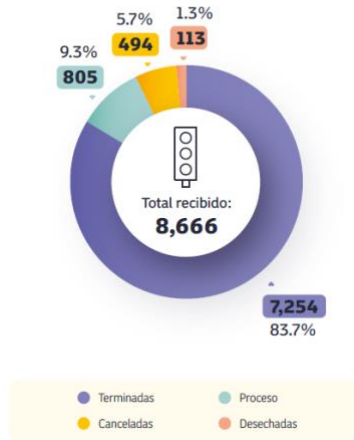
A través de este mecanismo, el IFT hace llegar a la empresa en cuestión la inconformidad recibida en la plataforma con el fin de que ofrezca una solución a la problemática planteada. En caso de que la persona afectada no esté satisfecha cuando la inconformidad queda con estatus de atendida, se puede solicitar la intervención de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) para que inicie el proceso conciliatorio establecido en la Ley Federal de Protección al Consumidor.

En el tercer trimestre de 2024, se recibieron 8 mil 666 inconformidades, lo que representa un aumento de 8.0 por ciento respecto al mismo trimestre del año anterior (6 mil 11).

Por lo que hace a la atención brindada, 83.7% de los casos fueron atendidos; 9.3% se encuentran en proceso de atención y 7% restante fueron cancelados o desechados por falta de seguimiento de las personas interesadas.

Comunicado de Prensa No.119/2024

ESTATUS DE INCONFORMIDADES



Las problemáticas más reportadas por las personas usuarias fueron “fallas en el servicio”, “cargos, saldos y bonificaciones” y “cambio de compañía conservando el mismo número (portabilidad)”.

PROBLEMÁTICAS REPORTADAS



Comunicado de Prensa No.119/2024

Siete empresas recibieron el mayor número de inconformidades, concentrando 90.4% de los casos recibidos:

EMPRESAS CON MAYOR NÚMERO DE INCONFORMIDADES

Proveedor	Inconformidades
Telmex	2,881
Telcel	1,391
Megacable	1,088
Totalplay	817
AT&T	595
Movistar	548
Izzi	510

El tiempo promedio de atención, en días hábiles:



Una vez que se obtiene respuesta final al caso, las personas tienen la opción de calificar la atención dada por la empresa, a continuación, se presentan los resultados para los proveedores con mayor número de inconformidades recibidas.

Comunicado de Prensa No.119/2024

Proveedor			
	Buena	Regular	Mala
Telcel	16.0%	18.8%	65.2%
Telmex	38.7%	15.8%	45.5%
Megacable	54.0%	19.6%	26.4%
AT&T	56.9%	13.8%	29.3%
Totalplay	41.7%	17.0%	41.3%
Izzi	42.3%	18.0%	39.7%
Movistar	42.3%	17.6%	40.1%

Respecto de la utilización de la plataforma, 92.3% de las personas usuarias que respondieron la encuesta de calidad indicaron que sí la recomendarían.

El IFT publicó recientemente 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://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjojNDZmNjQ0OVMtZDM4Yi00YjI1LWlyMGQtdDgyMjMwMjE2ZDI2IiwidCI6IjdmNGQyNWRjLTBjYjAtNDkwOC04OWJmLTE2MTAyYTE5MzdINiIsImMiOiR9>

Para conocer más a detalle de la atención brindada, por empresa, el Tercer Informe Estadístico Trimestral 2024 del Sistema Soy Usuario, está disponible en la siguiente liga: <https://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/tercer-informe-estadistico-trimestral-soy-usuario#overlay-context=usuarios-y-audiencias/informes-estadisticos-soy-usuario>

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.

Comunicado de Prensa No.119/2024

Para cualquier duda sobre el uso del sistema y respecto del ejercicio de los derechos en materia de telecomunicaciones, contamos con los siguientes medios de contacto: el número 8002000120; el correo electrónico atencion@ift.org.mx; el chat en vivo y la asesoría vía WhatsApp, cuyos enlaces están disponibles en la página principal del IFT: www.ift.org.mx Si se requiere asesoría presencial, en nuestras instalaciones, favor de hacer cita en <https://haztucita.ift.org.mx/web/>

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

