

Comunicado de Prensa No.050/2024

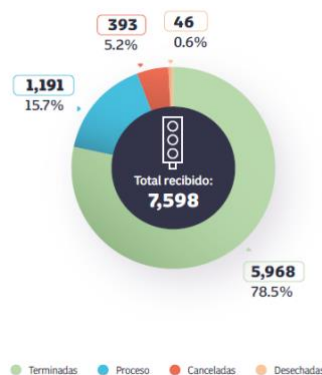
Ciudad de México, a 18 de junio de 2024.

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

- Durante el primer trimestre de 2024, se registraron 7 mil 598 inconformidades por parte de las personas usuarias de los servicios de telecomunicaciones, lo que representa un aumento de 40.7% respecto del trimestre anterior.
- Los estados de la república de los que proviene el mayor número de inconformidades, respecto de 100 mil habitantes, son Querétaro, Ciudad de México y Jalisco.
- Siete proveedores concentran 90.2% de los casos recibidos.
- 92.2% de las personas que respondieron la encuesta de satisfacción, indicaron que sí recomiendan el uso del sistema Soy Usuario.

El Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) presenta el primer informe estadístico trimestral 2024 de la plataforma Soy Usuario, en el que se recibieron 7 mil 598 inconformidades, de las cuales, 78.5% (5 mil 968) fueron atendidas, 15.7% (mil 191) se encuentran en proceso de resolución, 5.2% (393) fueron canceladas por duplicidad y 0.6% (46) se desecharon por falta de seguimiento de las personas interesadas.

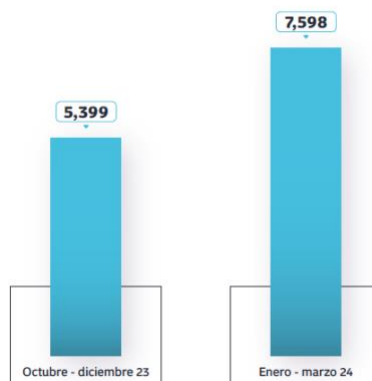
Estatus de inconformidades



Respecto del trimestre anterior, se observa un aumento de 40.7% en el ingreso de inconformidades.

Comunicado de Prensa No.050/2024

Comparativo de inconformidades oct-dic 2023 y ene-mar 2024



Los tres estados de la república de los que proviene un mayor número de inconformidades, son la Ciudad de México, el Estado de México y Jalisco; no obstante, respecto de cada 100 mil habitantes las demarcaciones con mayor registro son Querétaro, Ciudad de México y Jalisco.

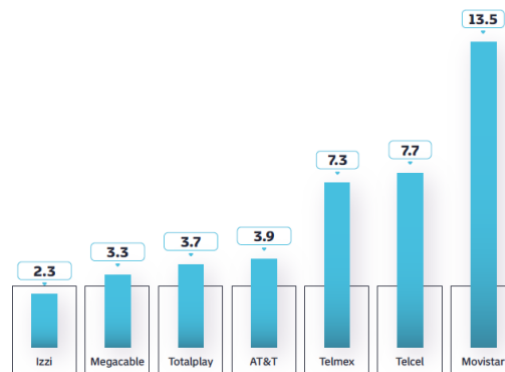
Estados de la República con más inconformidades por cada 100 mil pobladores

Estado	Inconformidades	Población	Inconformidades por cada 100,000 pobladores
Querétaro	425	2,368,467	17.94
Ciudad de México	1,237	9,209,944	13.43
Jalisco	808	8,348,151	9.68

En los primeros tres meses de este año, siete empresas recibieron el mayor número de inconformidades, concentrando 90.2% de los casos recibidos, con el siguiente tiempo promedio de atención, en días hábiles:

Comunicado de Prensa No.050/2024

Tiempo de atención



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.

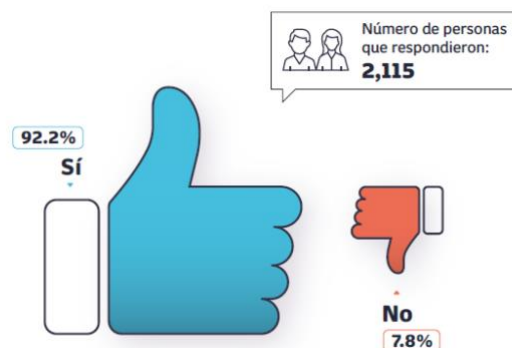
Calificación sobre la atención por parte del proveedor

Proveedor	Calificación		
	Buena	Regular	Mala
AT&T	54.0%	13.3%	32.7%
Izzi	45.2%	17.0%	37.8%
Megacable	55.4%	24.4%	20.2%
Movistar	23.8%	7.9%	68.3%
Telcel	20.3%	21.2%	58.5%
Telmex	32.7%	17.1%	50.2%
Totalplay	39.4%	20.2%	40.4%

Comunicado de Prensa No.050/2024

Respecto de la utilización de la plataforma Soy Usuario, 92.2% de las personas usuarias que respondieron la encuesta de calidad indicaron que sí la recomendarían.

Recomendación del uso del sistema Soy Usuario



La herramienta Soy Usuario es un 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.

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

Comunicado de Prensa No.050/2024

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”.

Para cualquier duda sobre el uso del sistema y respecto del ejercicio de los derechos en materia de telecomunicaciones, se ponen a disposición los siguientes medios de contacto; teléfono: 8002000120; 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 favor de hacer cita en: <https://haztucita.ift.org.mx/web/>

El reporte completo se puede consultar en la siguiente liga: <https://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/primer-informe-estadistico-trimestral-soy-usuario-2024>

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. ext. 2280 y 4548

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



/IFTmx @IFT_MX iftmexico IFTmx iftmexico

