



Comunicado de Prensa No. 81/2020

Ciudad de México, a 30 de octubre de 2020

RESUELVE PLATAFORMA SOY USUARIO MÁS DE 5 MIL QUEJAS EN EL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2020

- *La plataforma Soy Usuario registró de abril a junio de este año 7 mil 358 inconformidades.*
- *Se resolvió el 69.1%; se encuentran en proceso de resolución 20.4% y el resto fueron desechadas o canceladas por duplicidad o por los propios usuarios.*
- *Respecto del grado de satisfacción en el uso de la herramienta, 79.4% de los usuarios que calificaron la atención indicaron, estar satisfechos.*

El Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT), presenta el segundo informe trimestral de la plataforma Soy Usuario, herramienta que tiene como finalidad dar a conocer el comportamiento de los operadores y la atención que brindan a los usuarios que ingresan inconformidades a través de la plataforma.

Durante el periodo reportado, se registraron 7 mil 348 inconformidades, de las cuales se resolvieron 5 mil 80 folios, 1 mil 495 se encuentran en proceso, 669 fueron canceladas por duplicidad o por los propios usuarios y 104 desechadas por falta de seguimiento de los interesados.

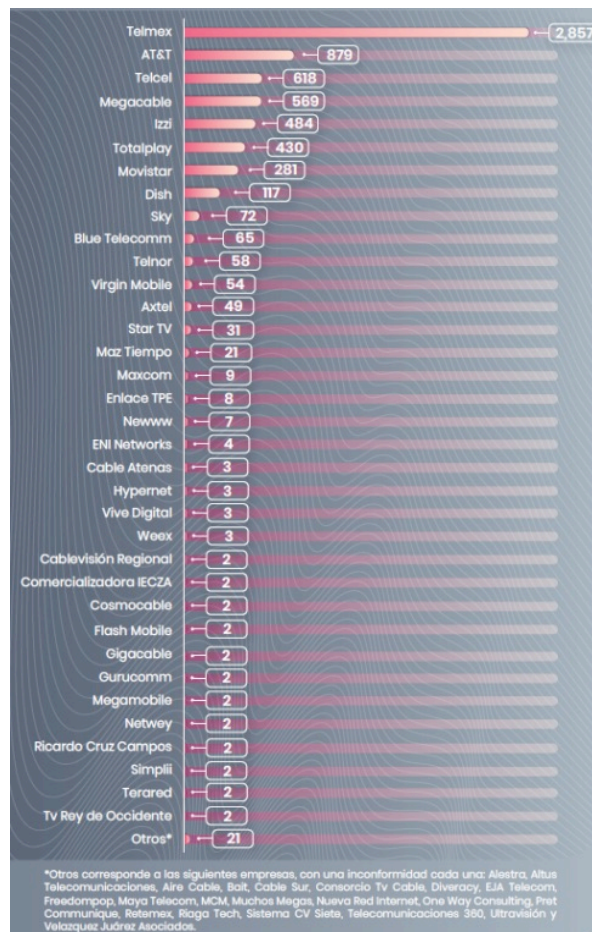
Entre las quejas más recurrentes se encuentran las fallas en el servicio, con 4 mil 263 inconformidades; seguidas de cargos, saldos o bonificaciones, con mil 43 casos; y portabilidad, con 577 reportes.



Comunicado de Prensa No. 81/2020

Del total de inconformidades, se canalizaron a los proveedores 6 mil 670 folios, repartidos de la siguiente manera:

INCONFORMIDADES POR PROVEEDOR DEL SERVICIO

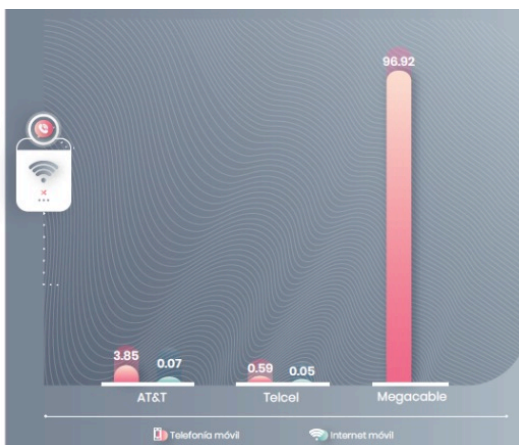


Por lo que hace a la relación entre el número de líneas o suscriptores y las inconformidades recibidas, se tiene el siguiente resultado, para las 6 empresas con mayor número de inconformidades recibidas.

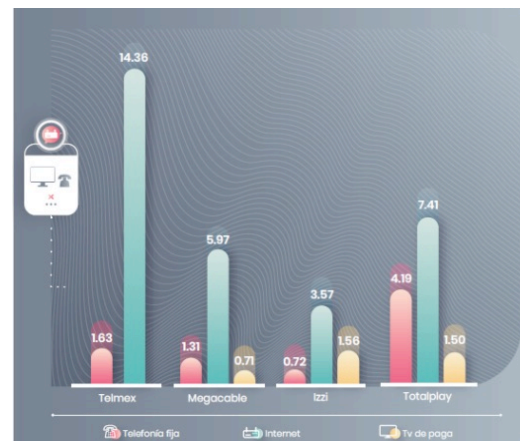


Comunicado de Prensa No. 81/2020

INCONFORMIDADES POR CADA 100,000 LÍNEAS, MÓVILES



INCONFORMIDADES POR CADA 100,000 LÍNEAS O SUSCRIPTORES, FIJOS



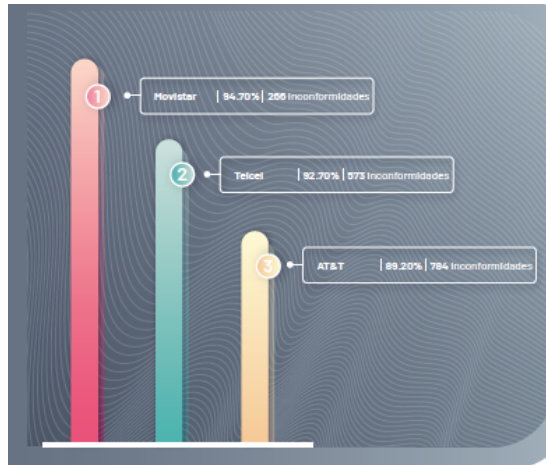
Respecto del grado de satisfacción en el uso de la herramienta, 79.4% de los usuarios que calificaron la atención, indicaron estar satisfechos, mientras que el restante 20.6% indicó no estar conforme.

El informe trimestral también muestra el tiempo promedio que tardan los operadores en dar respuesta a las inconformidades de los usuarios; en el caso de servicios móviles, el tiempo promedio de atención fue de 9 días hábiles, mientras que para servicios fijos el tiempo promedio de atención fue de 11 días hábiles.

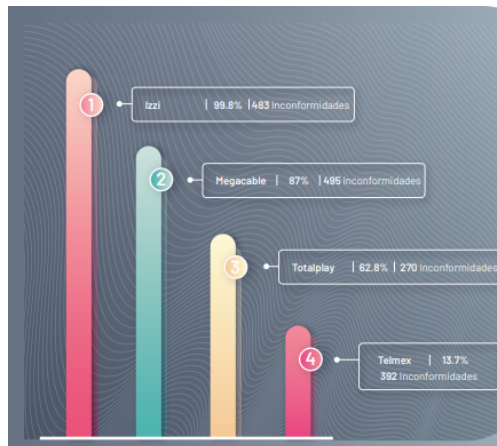
Asimismo, el documento incluye el *ranking* de atención, separando a las empresas con más de 100 folios y aquellas que recibieron 99 o menos inconformidades. A continuación, se presentan los resultados tanto para servicios móviles como fijos, para empresas con más de 100 reportes.

Comunicado de Prensa No. 81/2020

RÁNKING DE ATENCIÓN DE OPERADORES MÓVILES CON MÁS DE 100 FOLIOS



RÁNKING DE ATENCIÓN DE OPERADORES FIJOS CON MÁS DE 100 FOLIOS



Por primera vez, el Estado de México registró el mayor número de inconformidades con el 20.1%; seguido de la Ciudad de México con 18.3%; Jalisco con 7.5%; Nuevo León con 4.7% y Puebla con 4.6%.



Comunicado de Prensa No. 81/2020

INCONFORMIDADES POR ESTADO

Estado	Número de inconformidades	Porcentaje	Estado	Número de inconformidades	Porcentaje
Estado de México	1476	20.1%	Quintana Roo	114	1.6%
Ciudad de México	1343	18.3%	Guerrero	108	1.5%
Jalisco	549	7.5%	San Luis Potosí	107	1.5%
Nuevo León	344	4.7%	Tabasco	107	1.5%
Puebla	342	4.6%	Oaxaca	93	1.3%
Veracruz	322	4.4%	Durango	90	1.2%
Guanajuato	316	4.3%	Aguascalientes	82	1.1%
Querétaro	274	3.7%	Sonora	80	1.1%
Tamaulipas	239	3.2%	Sinaloa	78	1.1%
Hidalgo	189	2.6%	Tlaxcala	64	0.9%
Coahuila	143	1.9%	Chiapas	61	0.8%
Morelos	143	1.9%	Colima	52	0.7%
Yucatán	138	1.9%	Nayarit	45	0.6%
Michoacán	128	1.7%	Zacatecas	31	0.4%
Baja California	123	1.7%	Campeche	23	0.3%
Chihuahua	122	1.7%	Baja California Sur	22	0.2%

El primer informe trimestre del Sistema Soy Usuario 2020 podrá ser consultado en la página:

<http://www.ift.org.mx/usuarios-y-audencias/informe-estadistico-soy-usuario-2020-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 1er. Piso, Col. Nochebuena,
Benito Juárez. C.P. 03720
Tels. 55 50 15 40 00 ext. 4735, 2729 y 2038

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



/IFTMX @IFT_MX #FTMEXICO #FTMX