

**Comunicado de Prensa**  
**No.083/2024**

Ciudad de México, a 6 de septiembre de 2024.

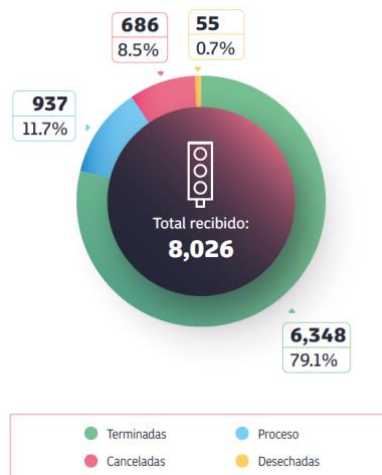
**EL IFT PRESENTA EL SEGUNDO INFORME ESTADÍSTICO TRIMESTRAL 2024  
DE LA PLATAFORMA SOY USUARIO**

- *De abril a junio de 2024, 8 mil 26 personas usuarias de servicios de telecomunicaciones, ingresaron inconformidades en el sistema pre conciliatorio Soy Usuario.*
- *79.1% de los casos fueron atendidos; 11.7% se encuentran en proceso de atención y; 9.2% fueron cancelados o desechados por falta de seguimiento de las personas interesadas.*

El Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) presenta el segundo informe estadístico trimestral 2024 de la plataforma Soy Usuario, en el que se da a conocer que de abril a junio de este año se recibieron 8 mil 26 inconformidades, lo que representa un aumento de 5.6% respecto del trimestre anterior.

Respecto de la atención brindada, 79.1% (6 mil 348) de los casos, fueron atendidos; 11.7% (937) se encuentran en el proceso de atención y; 9.2% (741) fueron cancelados o desechados por falta de seguimiento de las personas interesadas.

**ESTATUS DE INCONFORMIDADES**



## Comunicado de Prensa No.083/2024

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






Siete empresas recibieron el mayor número de inconformidades, concentrando el 88.7% de los casos recibidos, con el siguiente tiempo promedio de atención, en días hábiles:



## Comunicado de Prensa No.083/2024

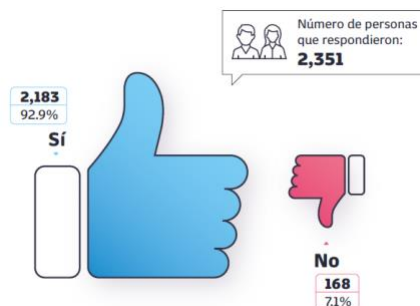
Una vez que se obtiene respuesta final al caso las personas tienen la opción de calificar la atención dada por la empresa, a continuación, se presentan los resultados para los proveedores con mayor número de inconformidades recibidas.

### CALIFICACIÓN SOBRE LA ATENCIÓN DADA POR PROVEEDOR

Proveedor			
	Buena	Regular	Mala
Telcel	19.1%	19.1%	61.8%
Telmex	31.8%	19.5%	48.7%
Megacable	49.1%	18.5%	32.4%
AT&T	53.1%	9.4%	37.6%
Totalplay	43.4%	17.6%	38.9%
Izzi	44.2%	16.3%	39.4%
Movistar	31.7%	6.5%	61.8%

Respecto de la utilización de la plataforma, 92.9% de las personas usuarias que respondieron la encuesta de calidad indicaron que sí la recomendarían.

### RECOMENDACIÓN DEL USO DEL SISTEMA SOY USUARIO



## Comunicado de Prensa No.083/2024

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=eyJrIjoiaWVudmNGQyNWRjLTBjYjAtNDkwOC04OWJmLTE2MTAyYTE5MzdINiIsImMiOiR9Dg2ZDI2liwidCI6IjdmNGQyNWRjLTBjYjAtNDkwOC04OWJmLTE2MTAyYTE5MzdINiIsImMiOiR9>

Para conocer más a detalle de la atención brindada, por empresa, el Segundo Informe Estadístico Trimestral 2024 del Sistema Soy Usuario, está disponible en la siguiente liga: <https://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/segundo-informe-estadistico-trimestral-soy-usuario-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, contamos con los siguientes medios de contacto: el número 8002000120; el correo electrónico [atencion@ift.org.mx](mailto: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](http://www.ift.org.mx) Si se requiere asesoría presencial, en nuestras instalaciones, favor de hacer cita en <https://haztucita.ift.org.mx/web/>

## Comunicado de Prensa No.083/2024

\*\*\*\*\*

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, 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)

