



# ATENCIÓN AL USUARIO

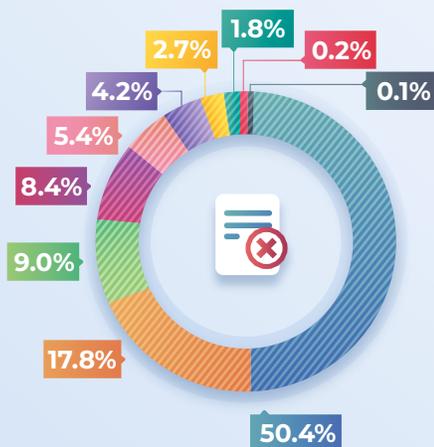
## RESUMEN EJECUTIVO ANUAL

En 2019 el IFT brindó atención a **95,196 usuarios** de los servicios de las TyR a través de los medios de contacto disponibles.

- Llamadas al 800 2000 120
- Conmutador
- Inconformidades Soy Usuario
- Correos a atención@ift.org.mx
- Chat
- Atención presencial
- Escritos



## INCONFORMIDADES POR SERVICIO



- Telefonía móvil
- Internet
- Telefonía móvil + Internet móvil
- Telefonía fija + Internet fijo
- TV de paga
- Telefonía fija
- Telefonía fija + Internet fijo + TV de paga
- TV de paga + Internet fijo
- Telefonía fija + TV de paga
- Radio o *trunking*



## SOY USUARIO

Durante 2019 ingresaron **18,155 inconformidades** por este medio, el cual permite una resolución de las problemáticas detectadas a través del contacto con el proveedor de servicios.

## INCONFORMIDADES POR PROBLEMÁTICA

6,306 3,793 3,547 1,402 772 750 737 389 282 177



- Fallas del servicio
- Portabilidad
- Cargos, saldos y bonificaciones
- Contrataciones
- Desbloqueo de celulares
- Garantía y equipos
- Publicidad y promociones
- Cambio de modalidad
- Cambio de plan por paquete
- Accesibilidad y no discriminación