

Ciudad de México, a 01 de marzo de 2023.

ASUNTO: Síntesis del **COMUNICADO:** EL IFT PRESENTA LA HERRAMIENTA “MÉTRICAS DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES”.

1. El martes 28 de febrero de 2023, el IFT emitió el comunicado 019/2023. [i]

(https://www.ift.org.mx/sites/default/files/comunicacion-y-medios/comunicados-ift/comunicado19ift_1.pdf)

De dicho **COMUNICADO** se destaca lo siguiente:

El Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) pone a disposición de la ciudadanía la herramienta “**Métricas de Satisfacción de Servicios de Telecomunicaciones**”, la cual ofrece información sencilla y clara sobre los niveles de satisfacción a nivel nacional y por proveedor, para los servicios de internet fijo, televisión de paga, telefonía fija y telefonía móvil.

Las personas que usen esta herramienta podrán seleccionar la información por servicio (internet fijo, televisión de paga, telefonía fija y telefonía móvil), y por las métricas de satisfacción sobre:

- **Índice General de Satisfacción:** Conoce qué tan satisfechas se encuentran las personas usuarias con los servicios de telecomunicaciones.
- **Índice de Calidad percibida:** Conoce cómo califican las personas usuarias la calidad de los servicios que reciben por parte de su proveedor.
- **Índice de Confianza o Lealtad:** Conoce cómo califican las personas usuarias a su proveedor en cuanto a si lo recomendarían, si lo volverían a contratar y si se sienten valorados por su lealtad.
- **Índice de Valor por el dinero:** Conoce cómo califican las personas usuarias a su proveedor por el precio que pagan y la calidad que reciben.
- **Índice de Experiencia:** Conoce cómo califican las personas usuarias a su proveedor por las quejas que han presentado y la resolución de problemas.

La nueva herramienta permite vincular las consultas con otras herramientas como el “**Comparador de Servicios de Telecomunicaciones**” y “**Conozco Mi Consumo**”, a fin de revisar la oferta de planes y tarifas vigente de los servicios fijos y móviles en un mismo portal. El IFT actualizará la información de esta herramienta periódicamente cuyos resultados son públicos y pueden ser consultados en el portal de IFT.

La herramienta de “**Métricas de Satisfacción de Servicios de Telecomunicaciones**” puede consultarse en: <https://metricassatisfaccion.ift.org.mx/>

A t e n t a m e n t e

Rubén Salazar Guerra y Sofía Solís Mora
Salazar & Solís Abogados, S.C.