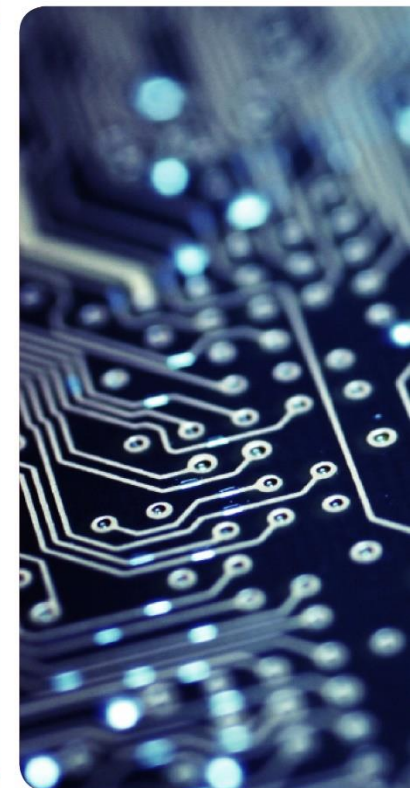


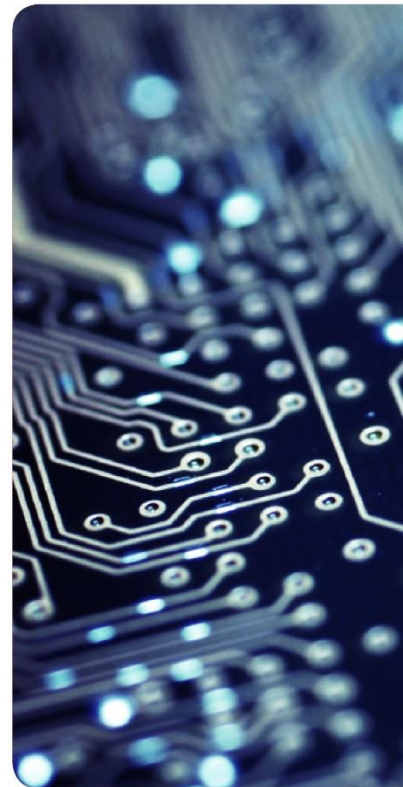
Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones

Ejecutorias
Departamento de Asistencia al Usuario
(DAU)

Ejecutorias hasta el año 2016



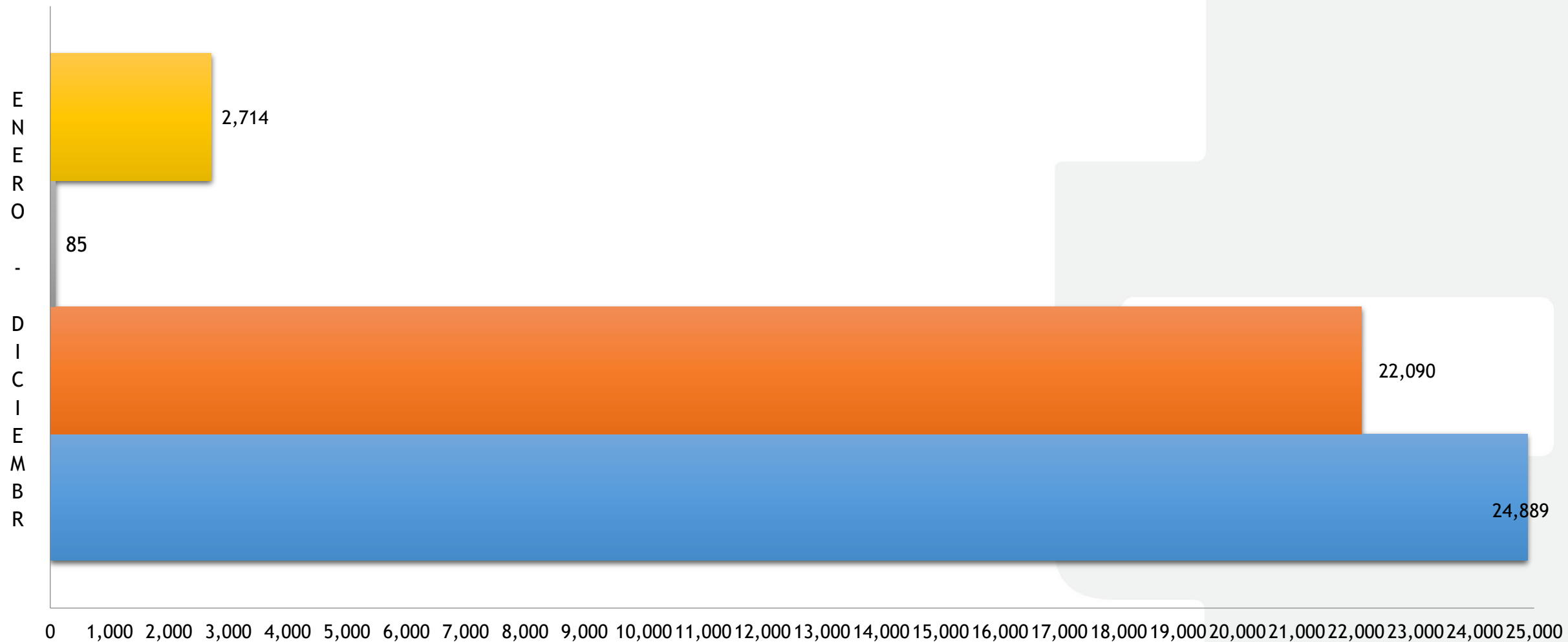
Casos Recibidos en el DAU 2017



Casos Recibidos en el DAU, Enero – Diciembre 2017



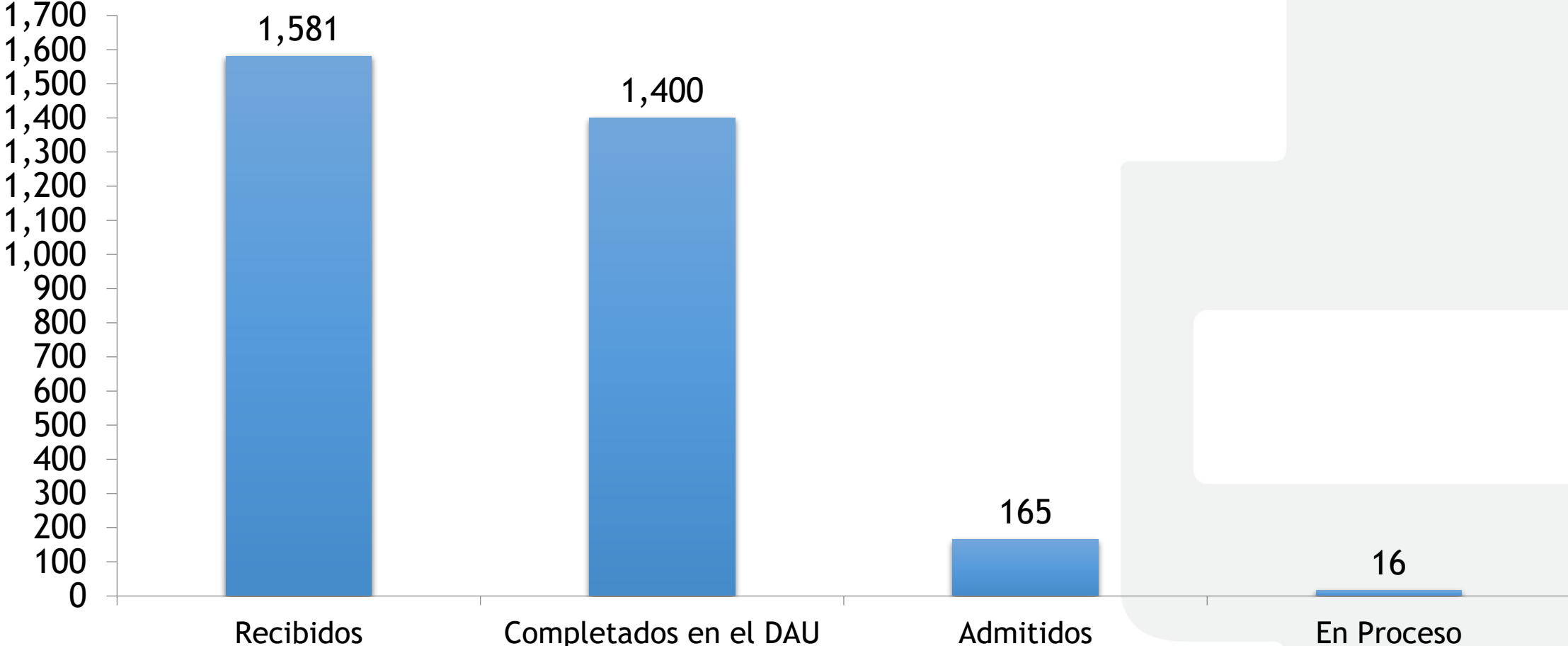
■ Admitidos ■ En Proceso ■ Completados CAU ■ Recibidos



Casos Recibidos en el DAU, Enero 2017



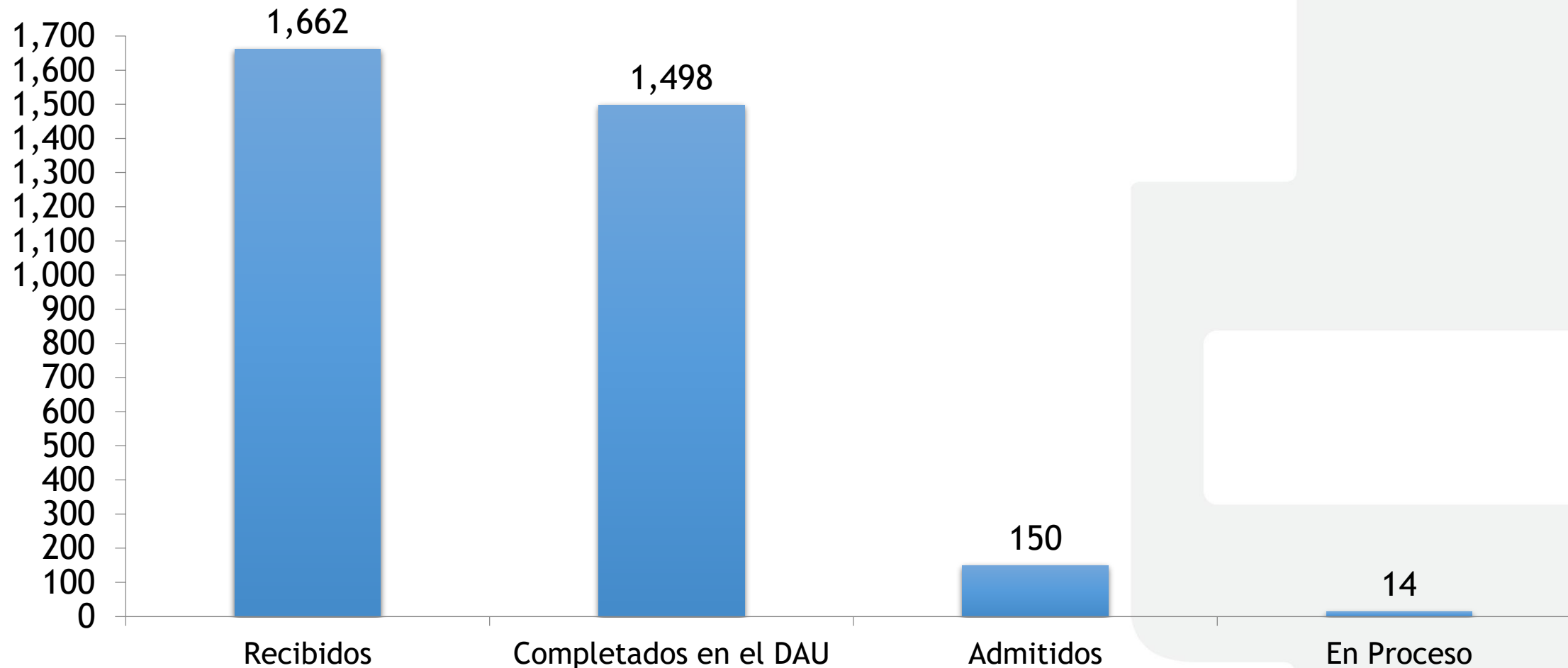
■ Enero, 2017



Casos Recibidos en el CAU, Febrero 2017



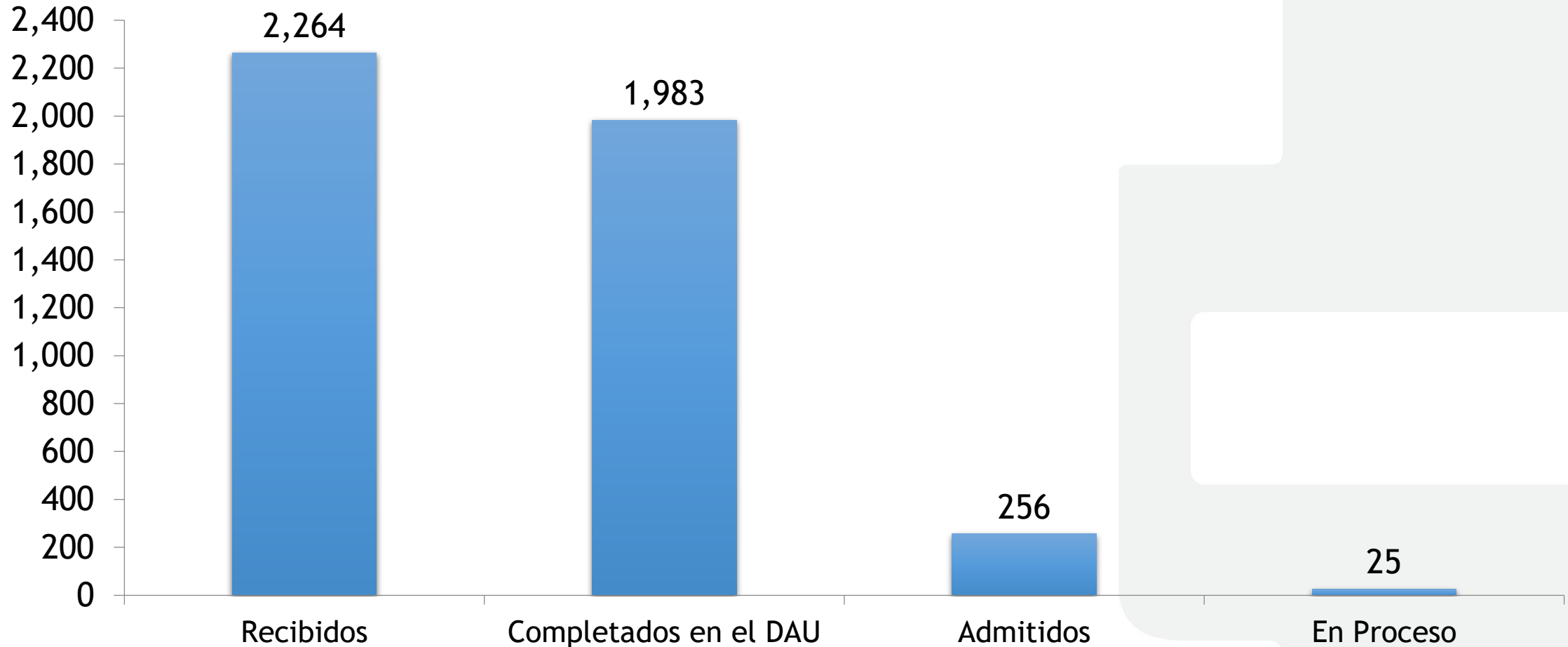
■ Febrero, 2017



Casos Recibidos en el DAU, Marzo 2017



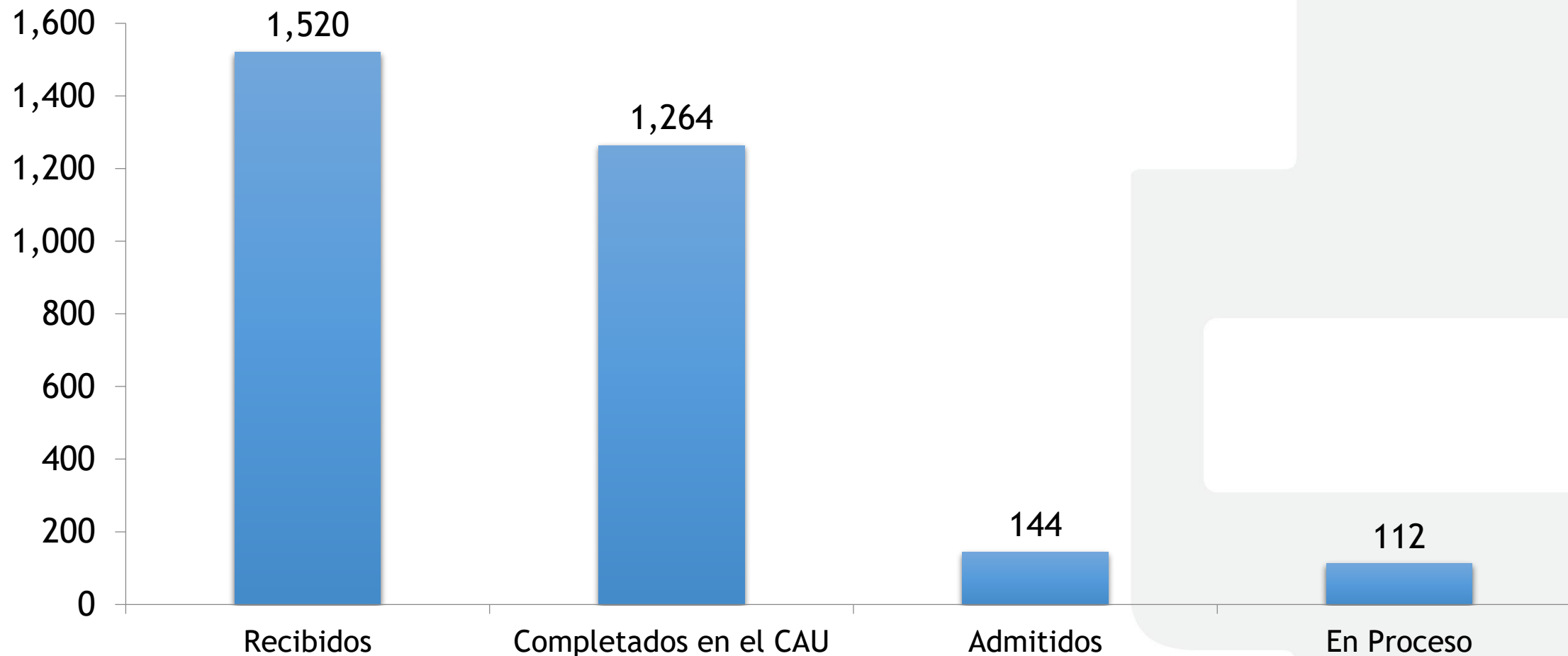
■ Marzo, 2017



Casos Recibidos en el DAU, Abril 2017



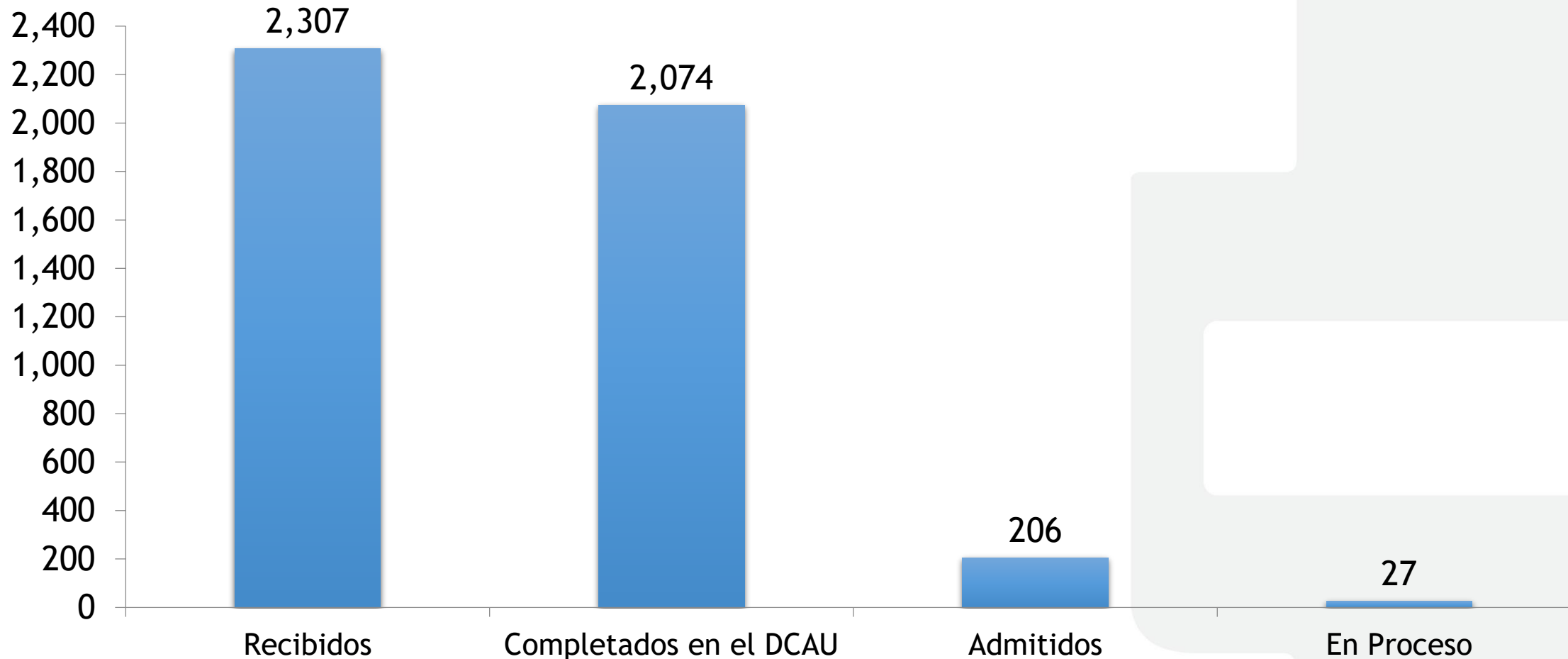
■ Abril, 2017



Casos Recibidos en el DAU, Mayo 2017



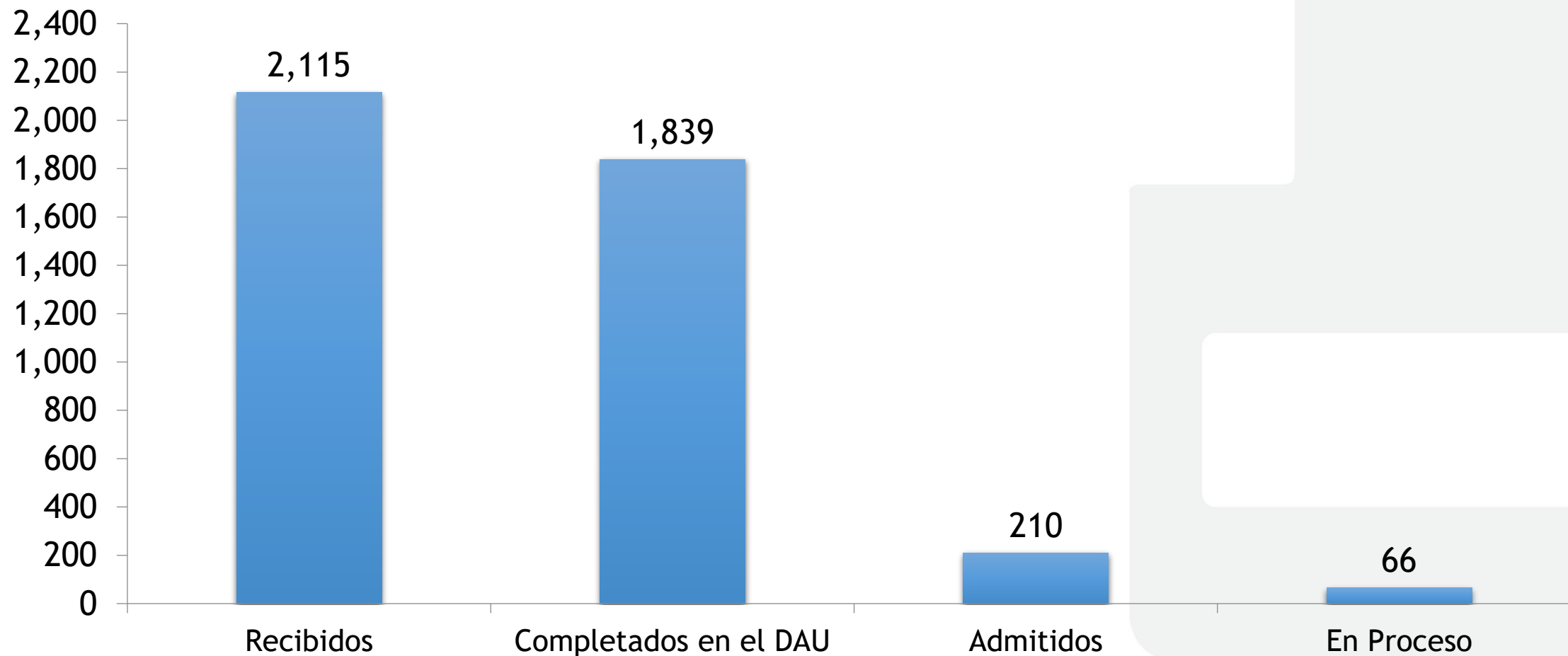
■ Mayo, 2017



Casos Recibidos en el DAU, Junio 2017



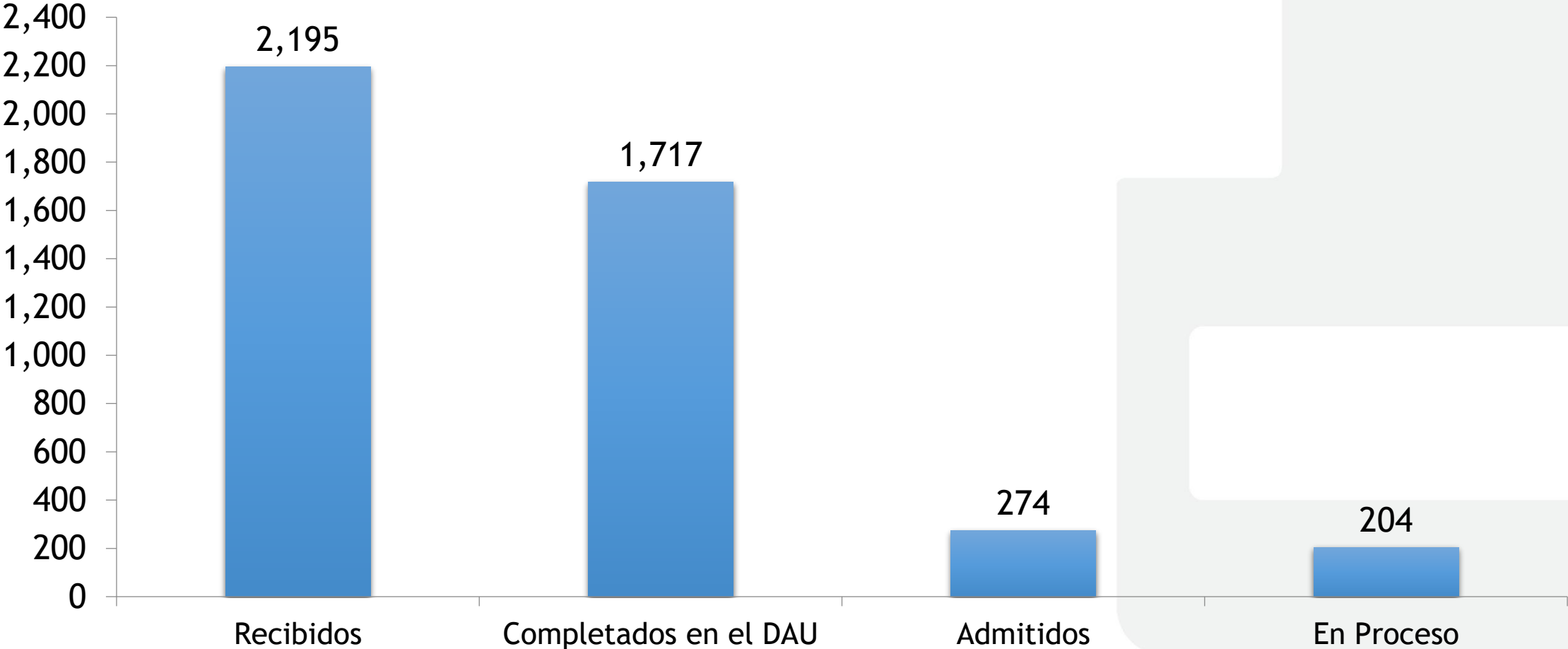
■ Junio, 2017



Casos Recibidos en el DAU, Julio 2017



■ Julio, 2017



Casos Recibidos en el DAU, Agosto 2017

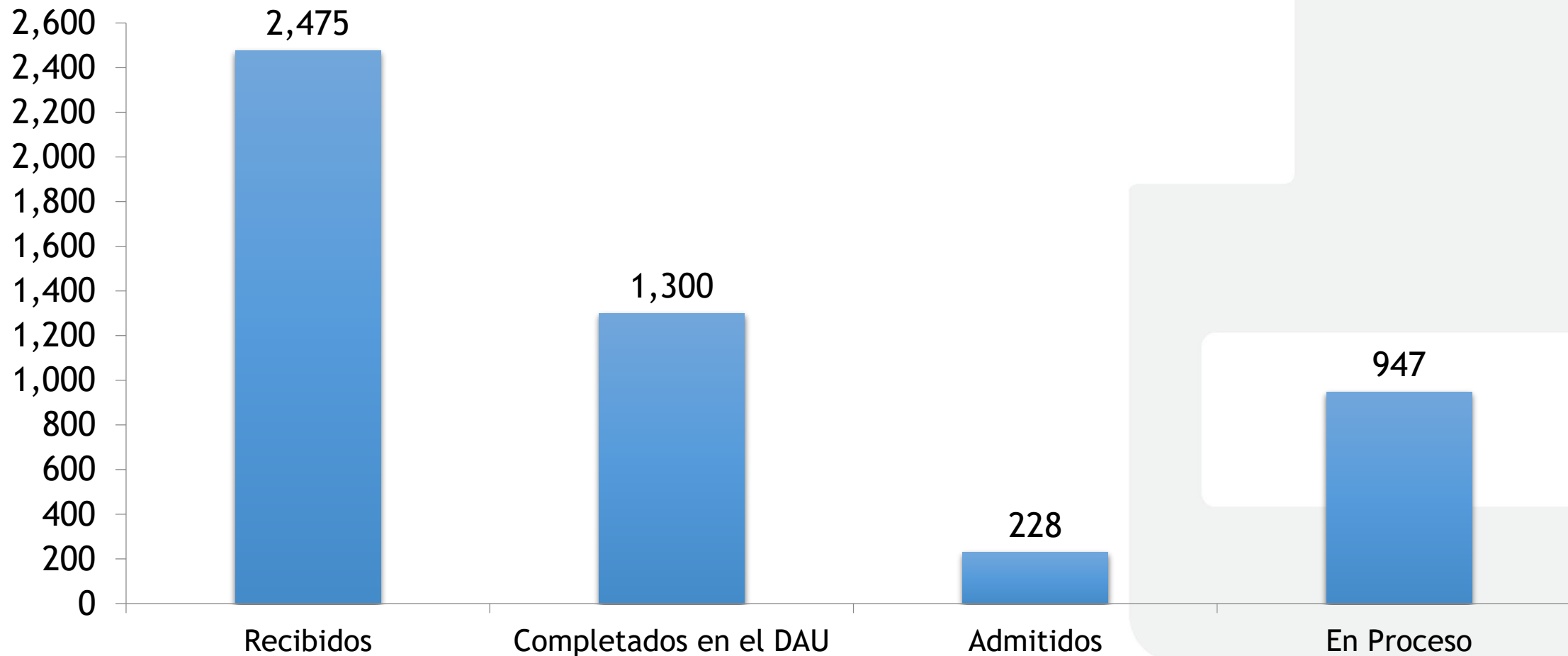
■ Agosto, 2017



Casos Recibidos en el DAU, Septiembre 2017



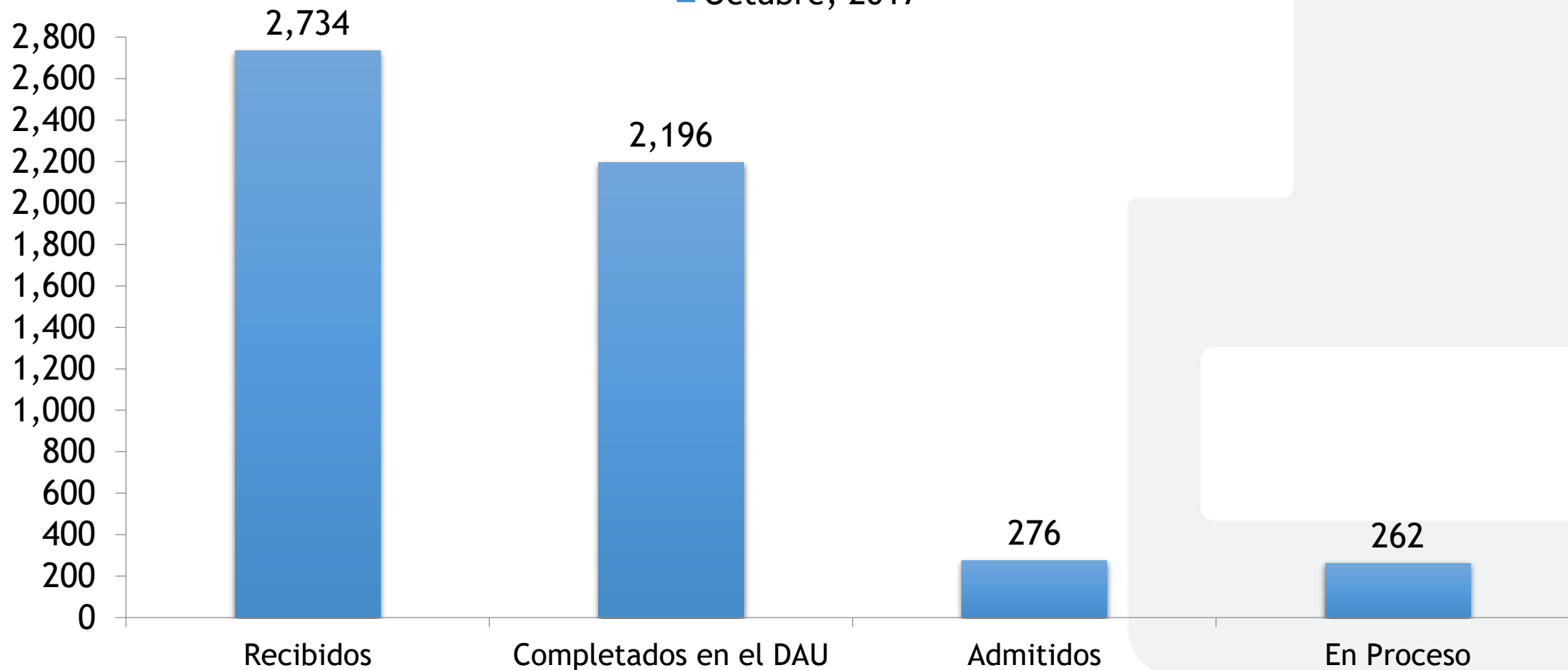
■ Septiembre, 2017



Casos Recibidos en el DAU, Octubre 2017



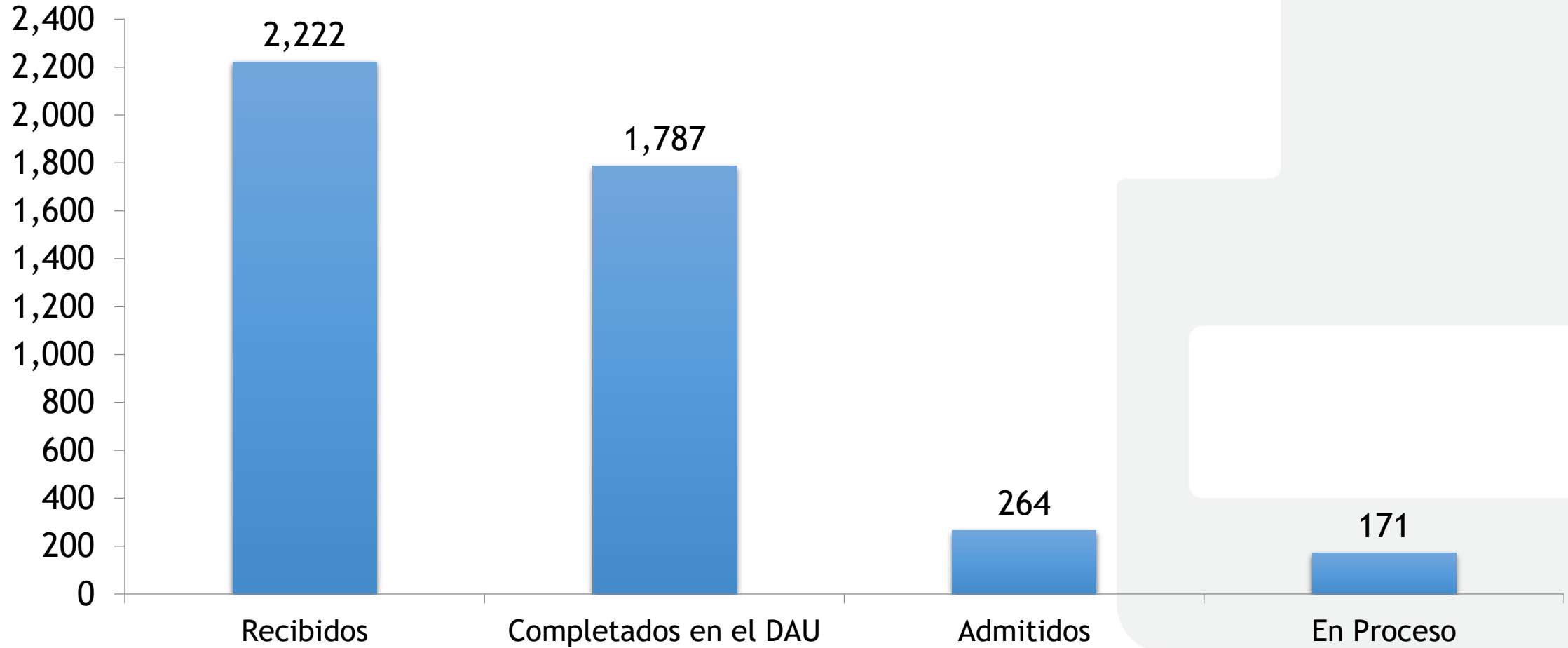
■ Octubre, 2017



Casos Recibidos en el DAU, Noviembre 2017



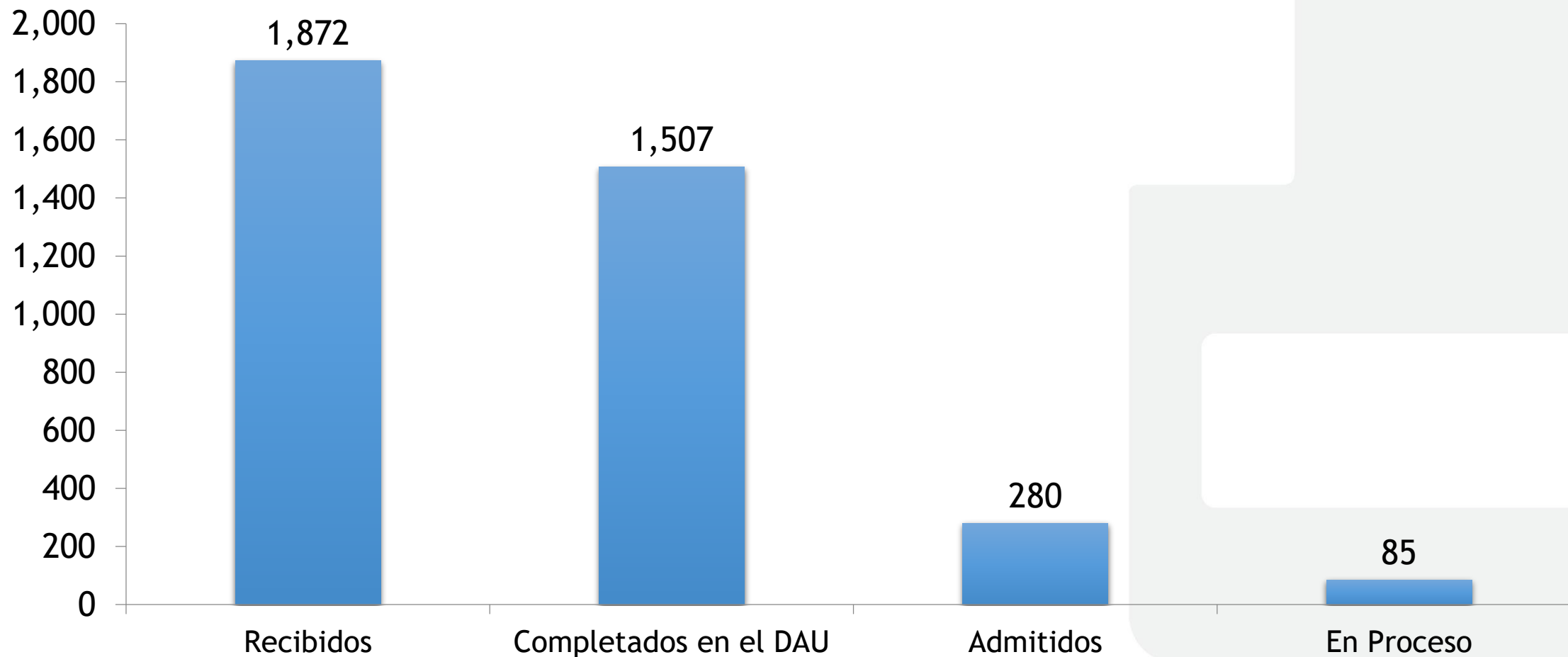
■ Noviembre, 2017



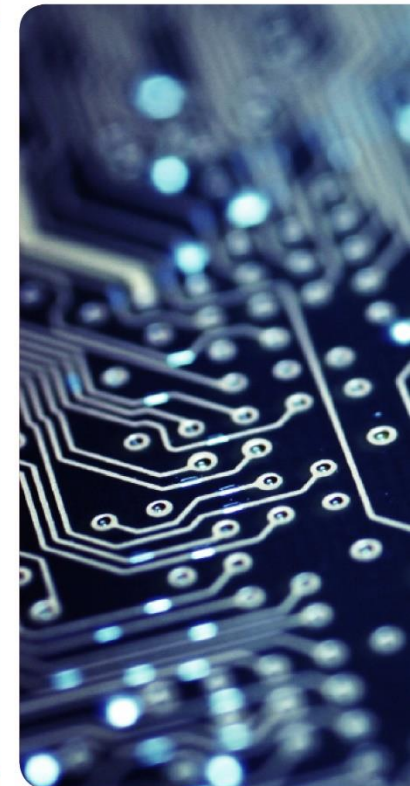
Casos Recibidos en el DAU, Diciembre 2017



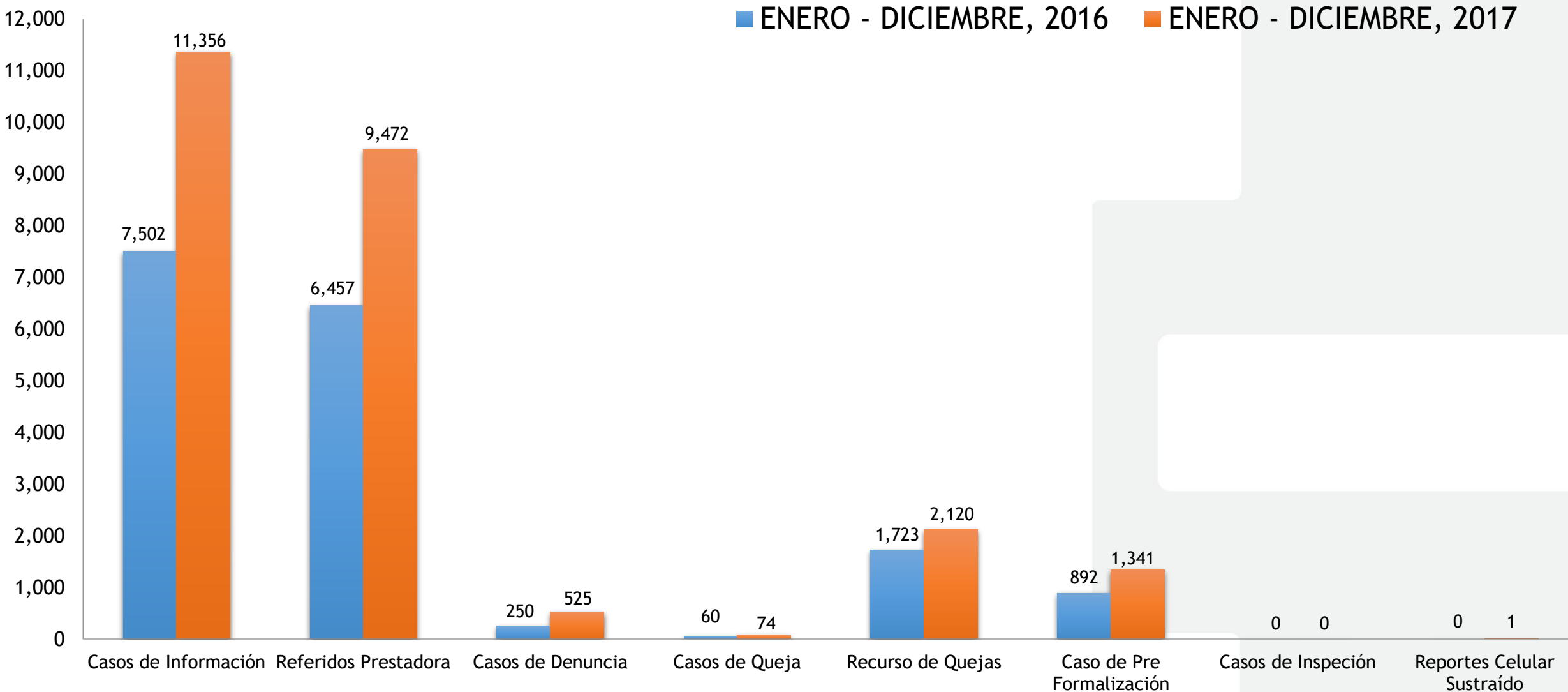
■ Diciembre, 2017



Casos Recibidos por Tipo de Solicitud



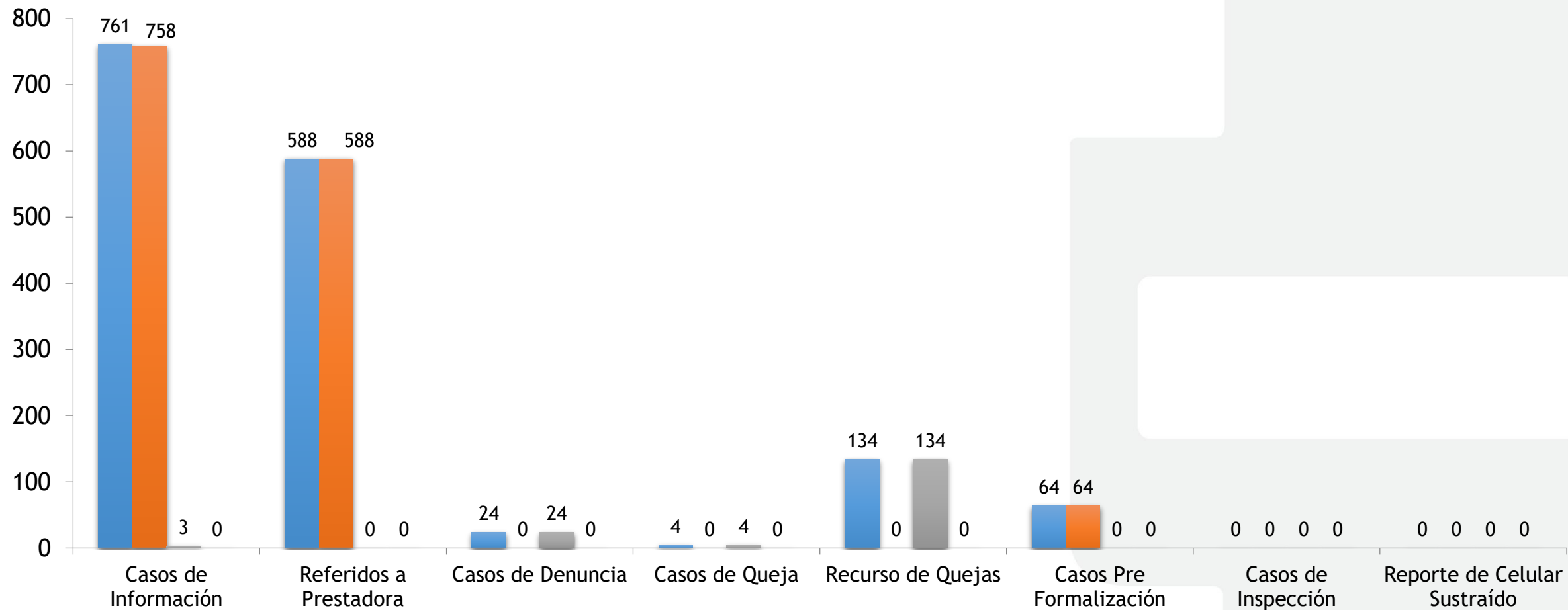
Tipo de Solicitud, Enero - Diciembre 2016/2017



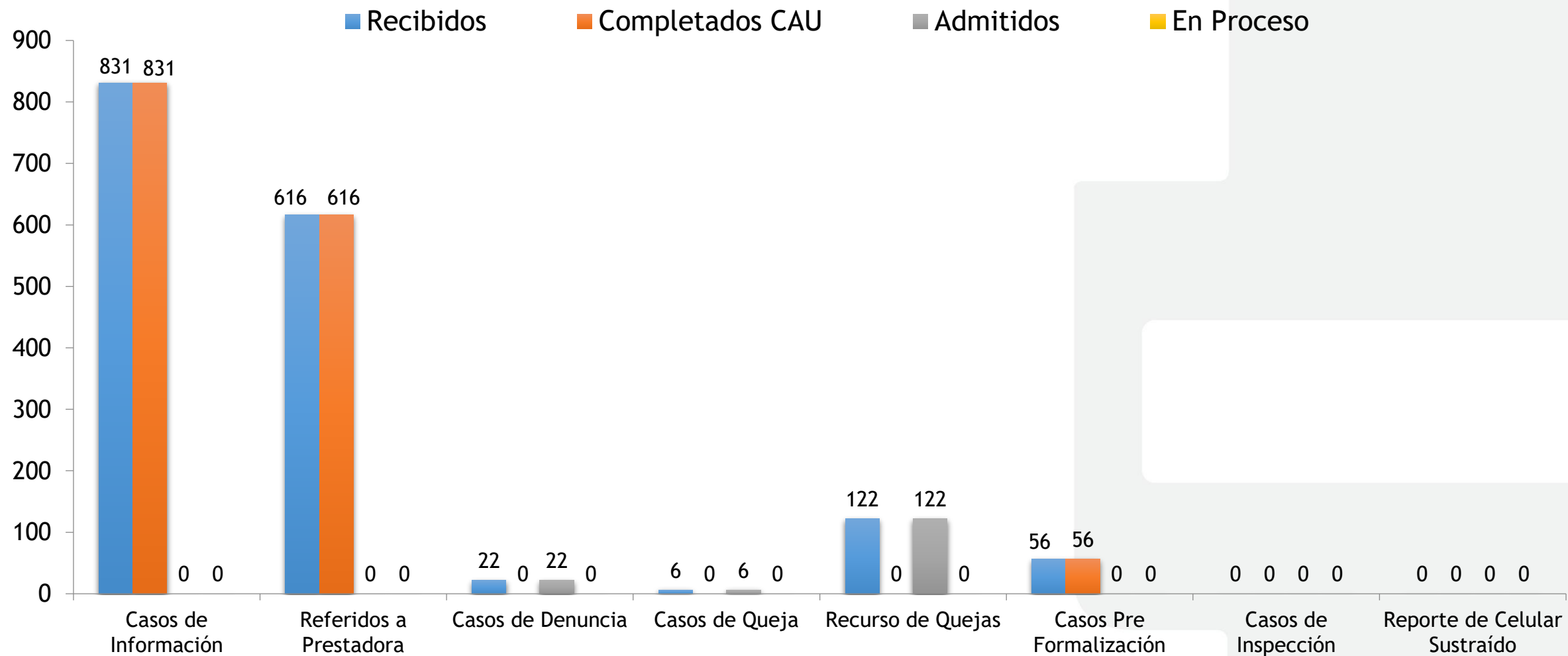
Tipo de Solicitud, Enero 2017



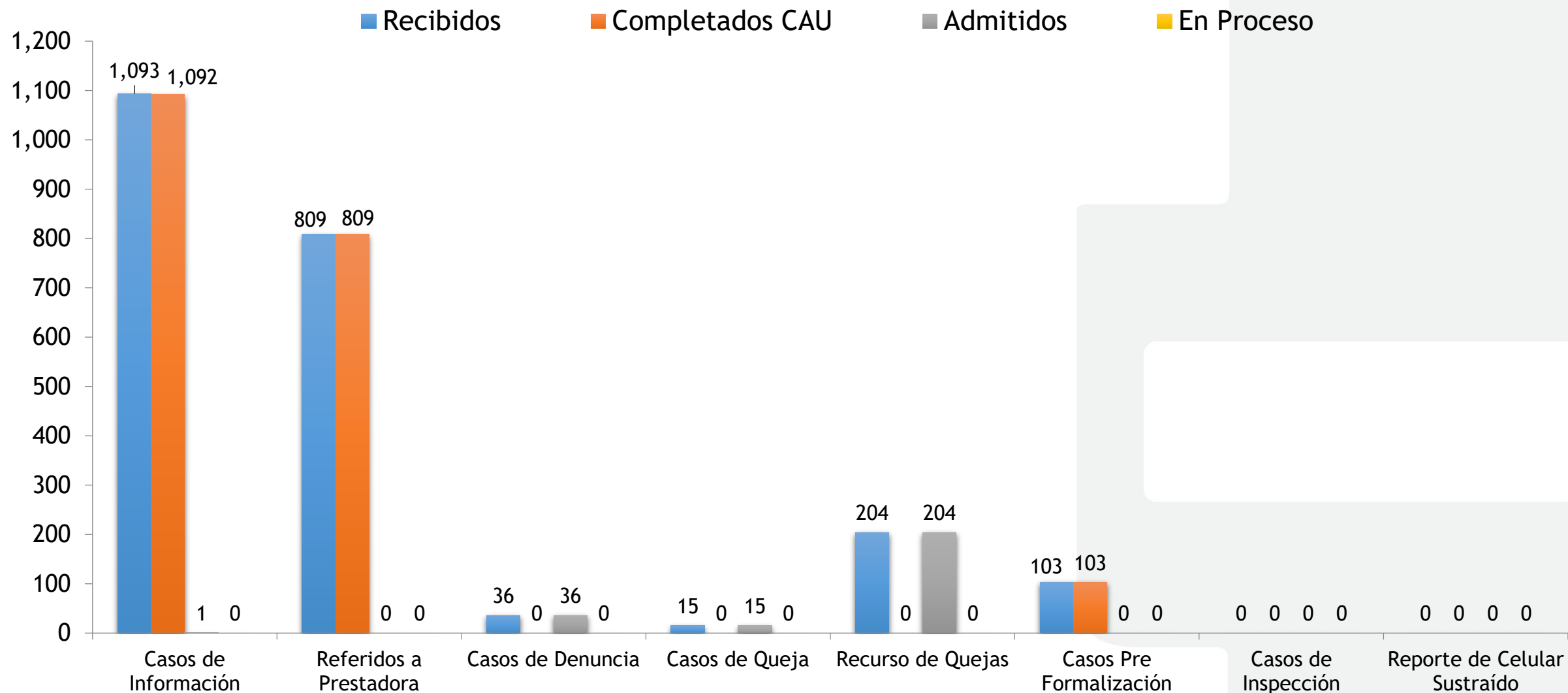
■ Recibidos ■ Completados CAU ■ Admitidos ■ En Proceso



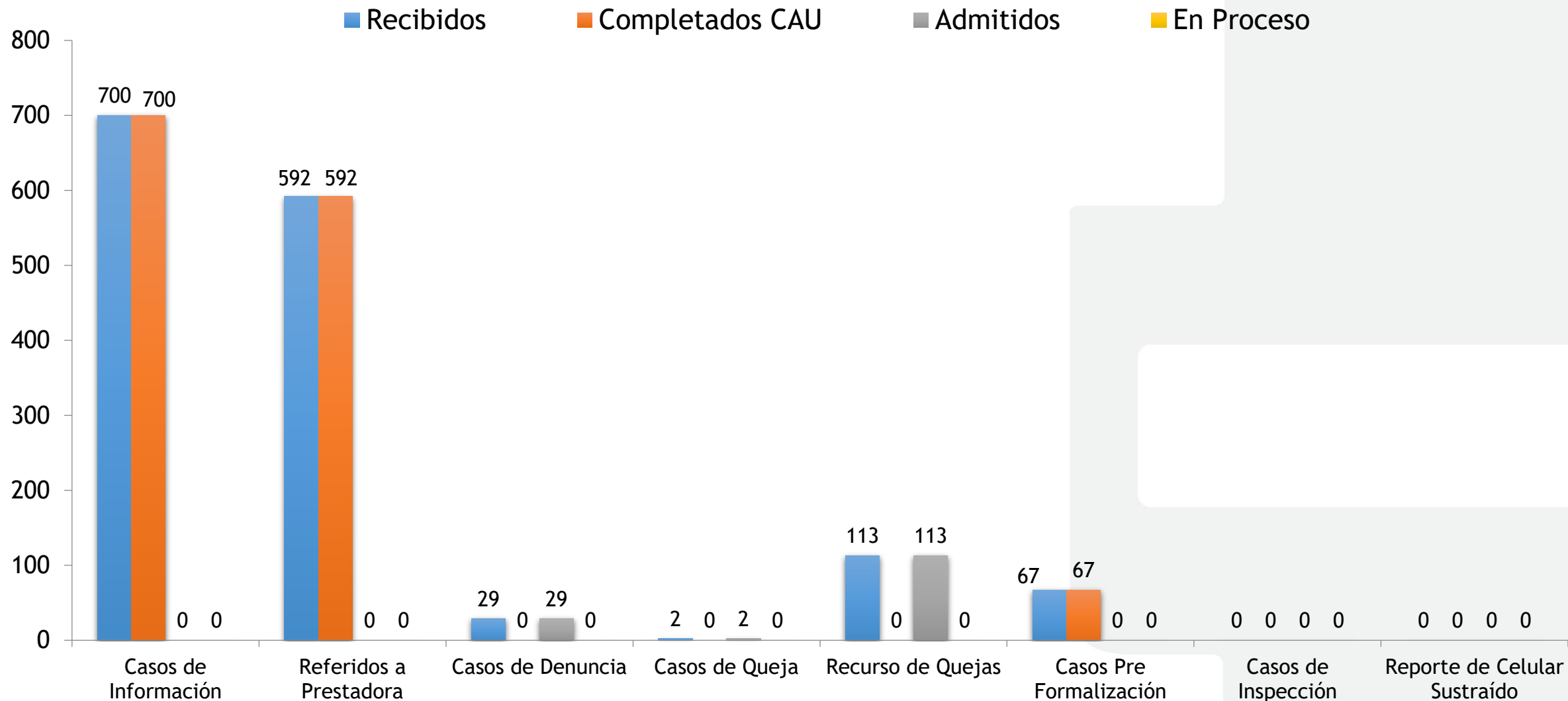
Tipo de Solicitud, Febrero 2017



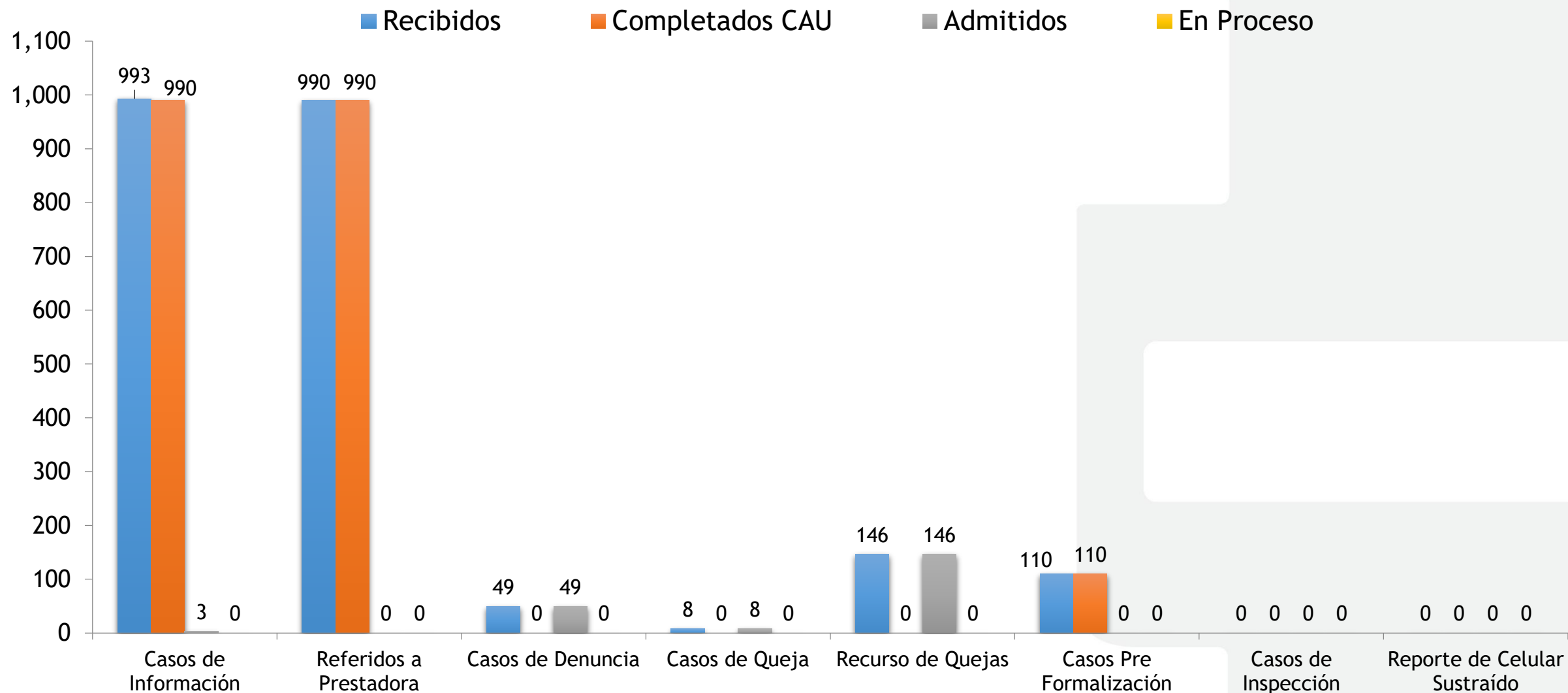
Tipo de Solicitud, Marzo 2017



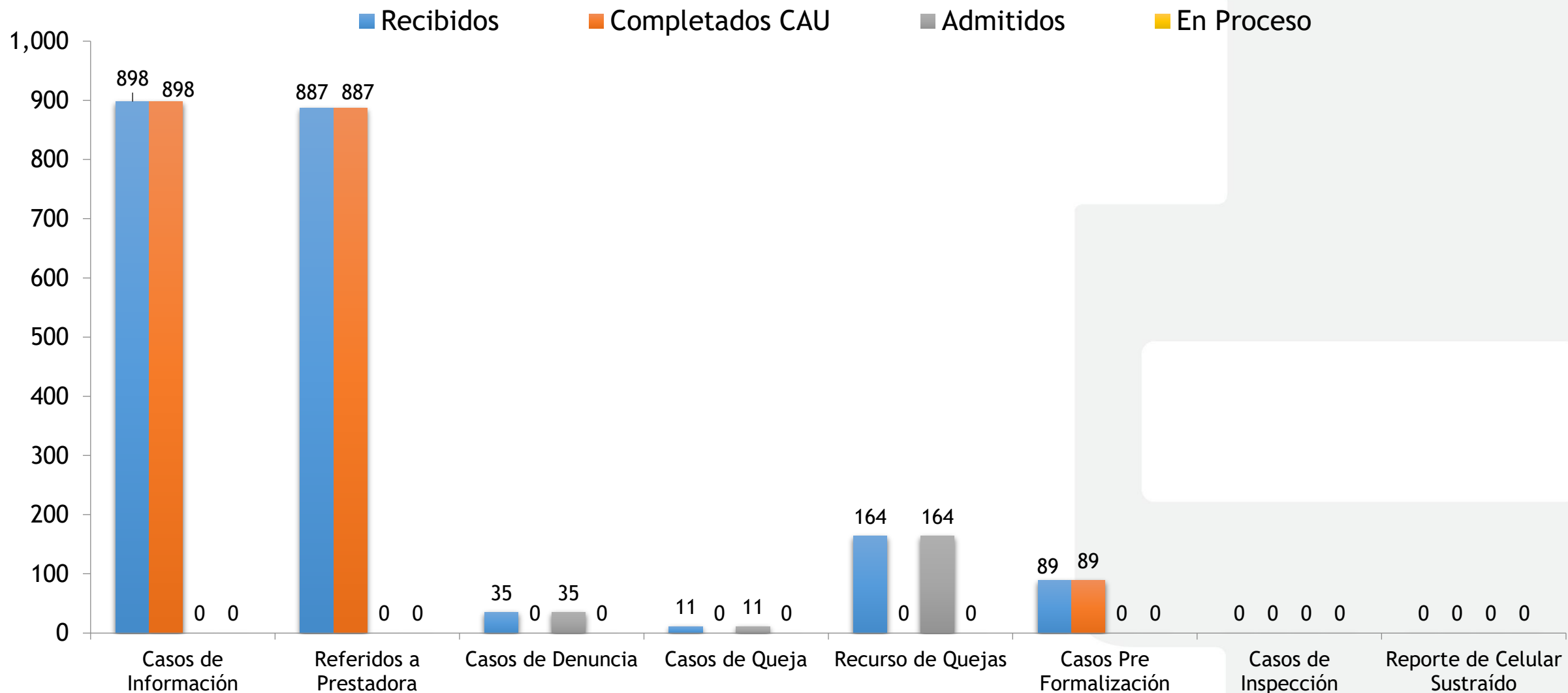
Tipo de Solicitud, Abril 2017



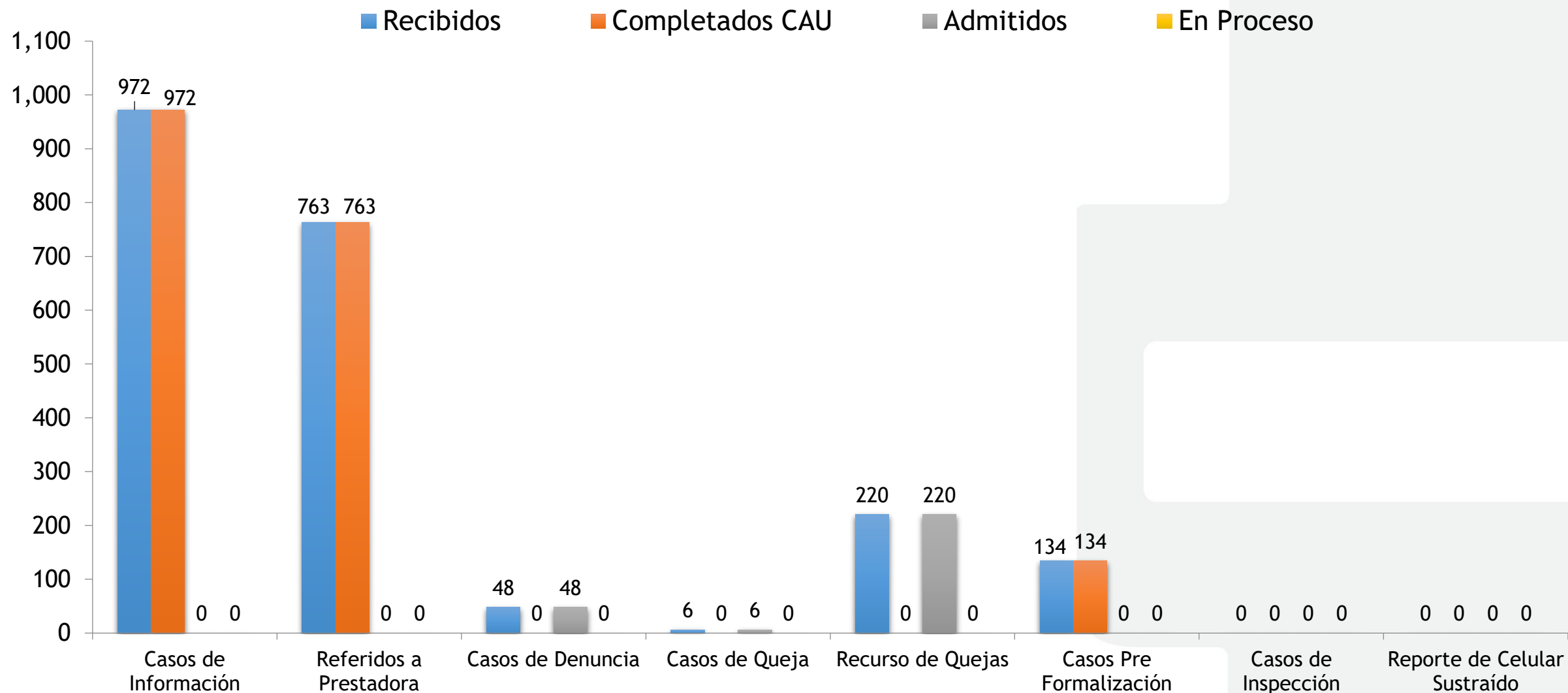
Tipo de Solicitud, Mayo 2017



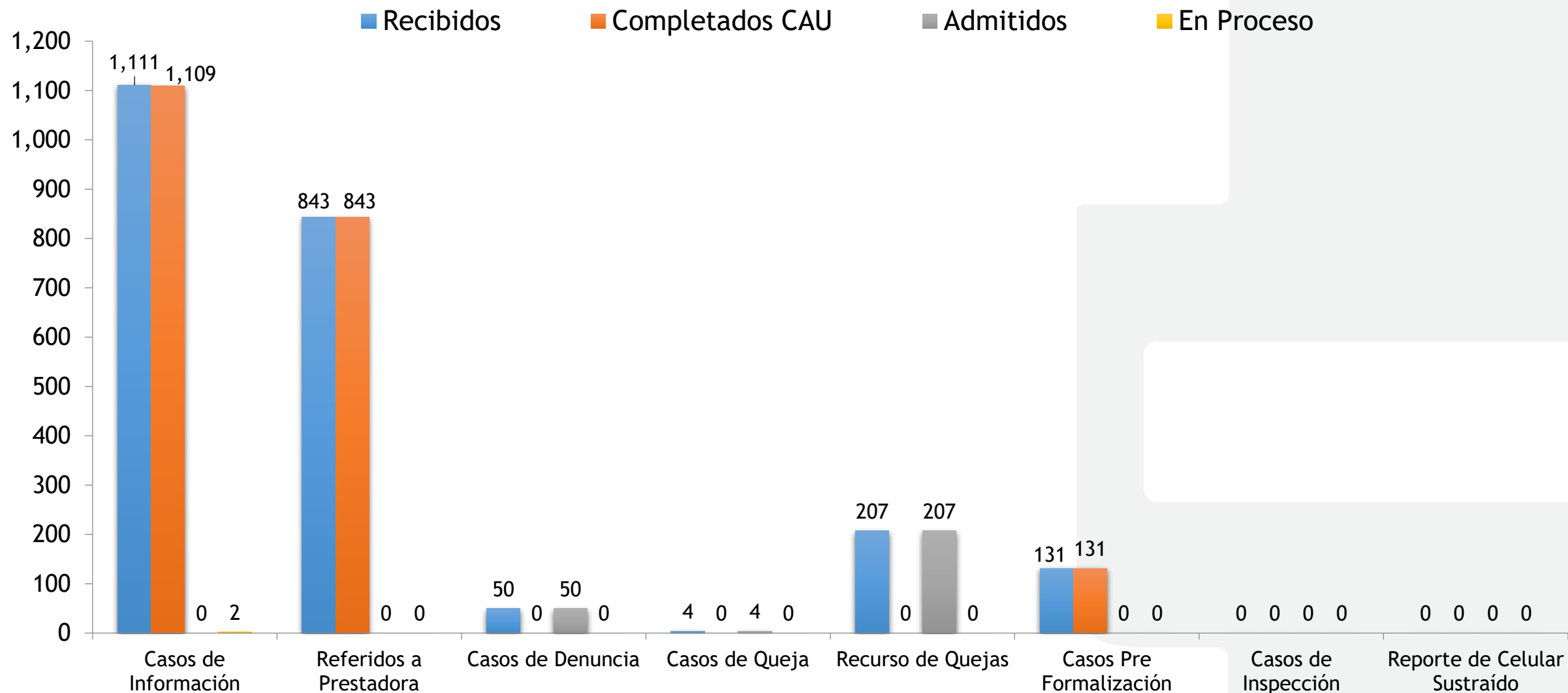
Tipo de Solicitud, Junio 2017



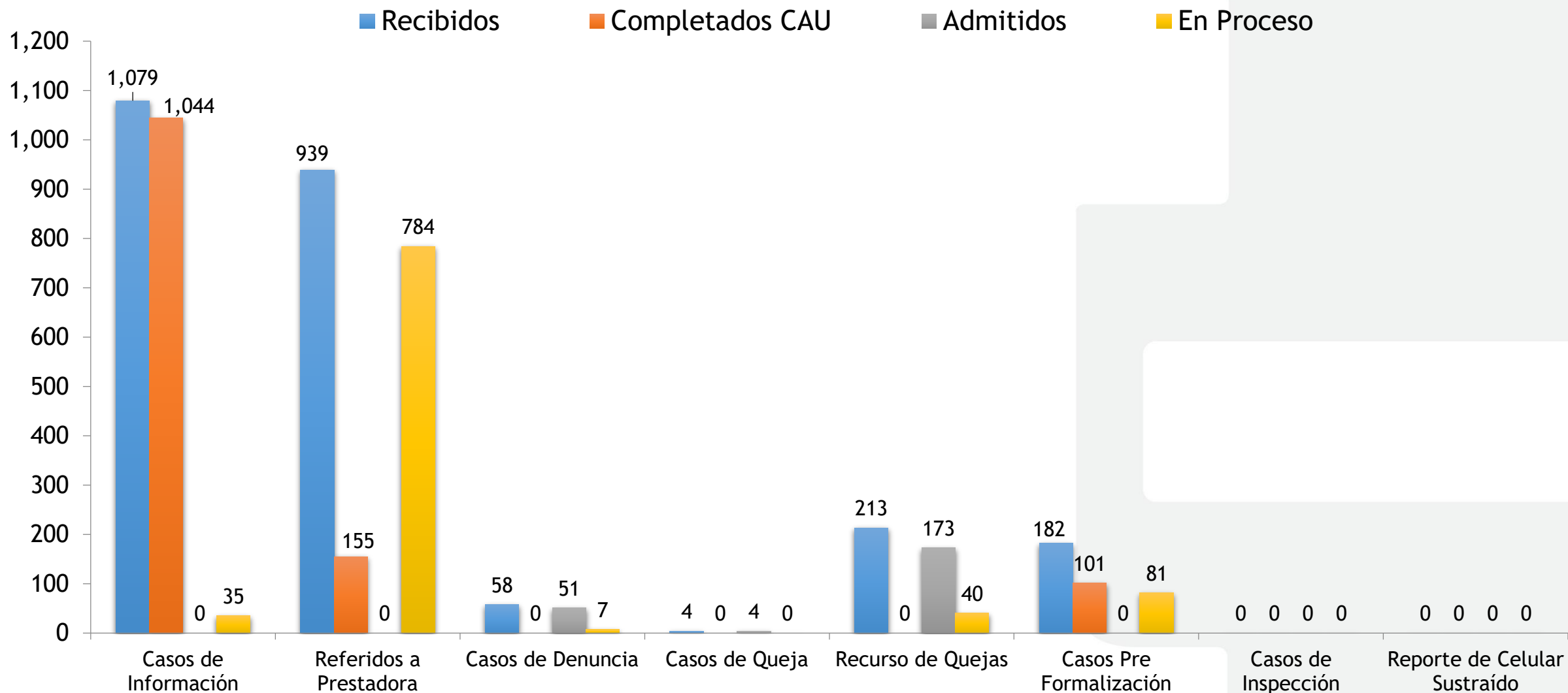
Tipo de Solicitud, Julio 2017



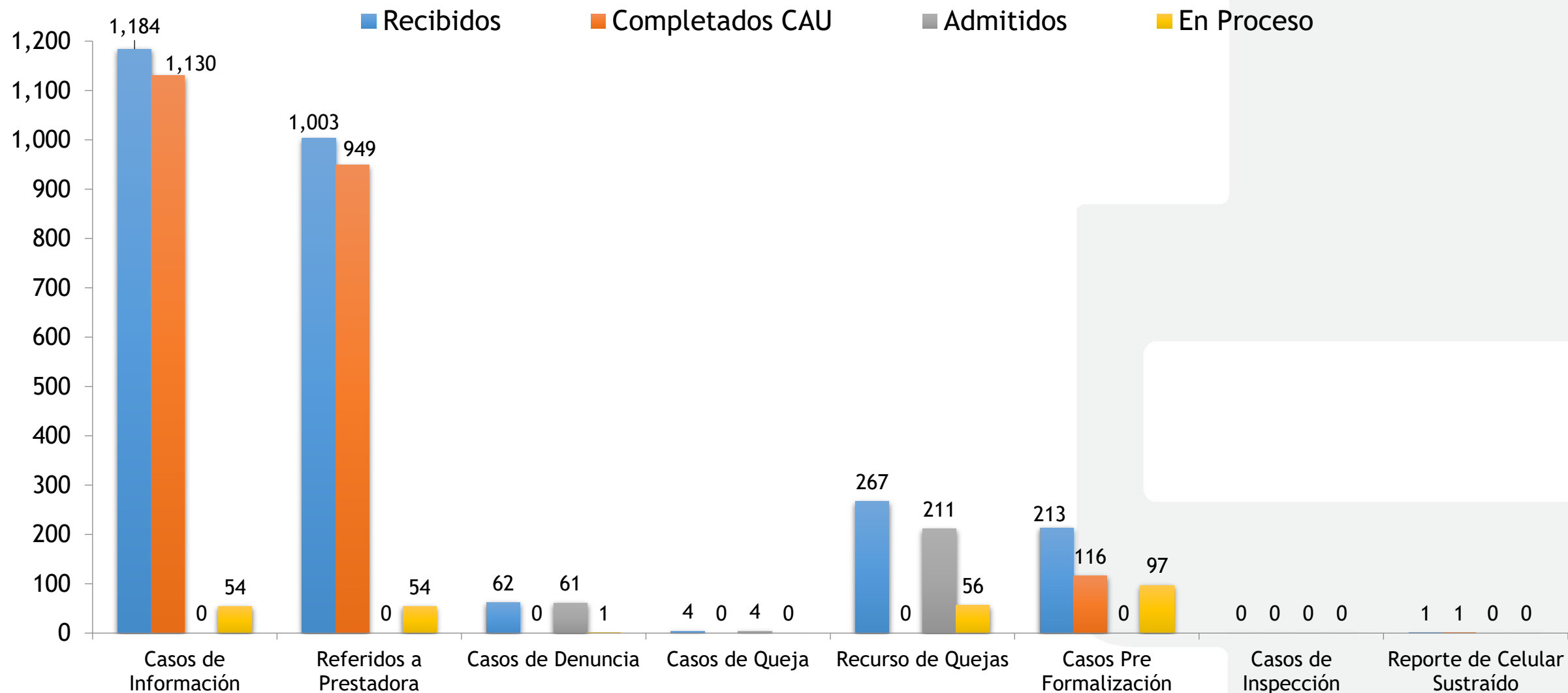
Tipo de Solicitud, Agosto 2017



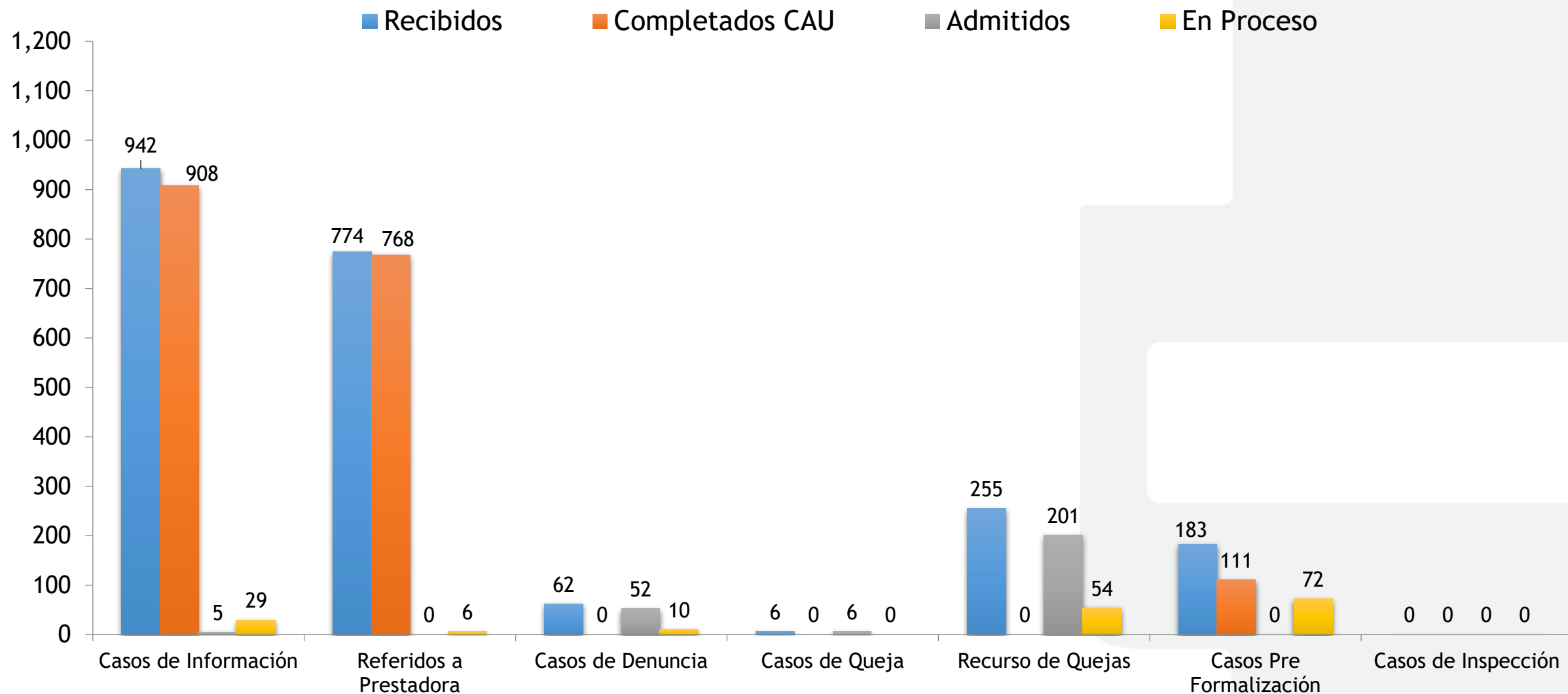
Tipo de Solicitud, Septiembre 2017



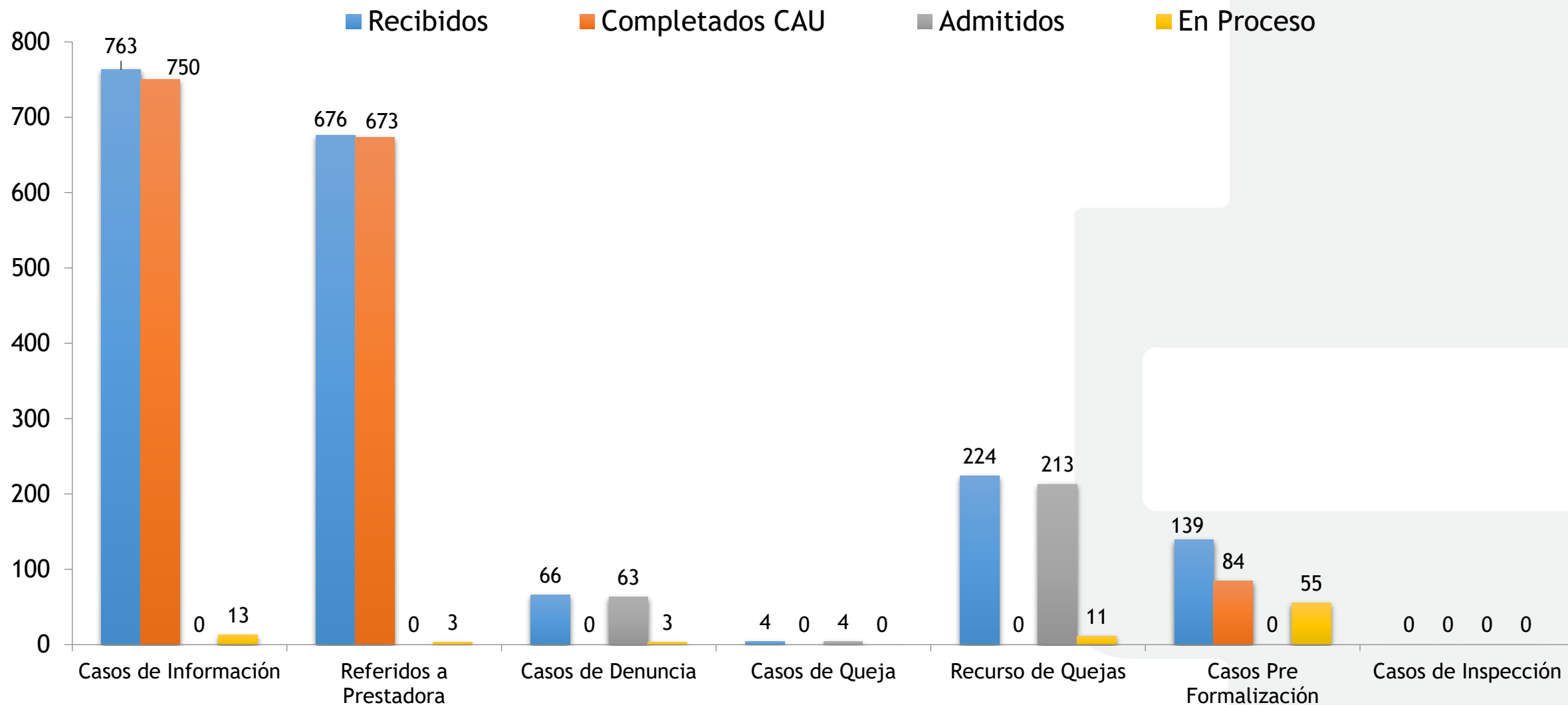
Tipo de Solicitud, Octubre 2017



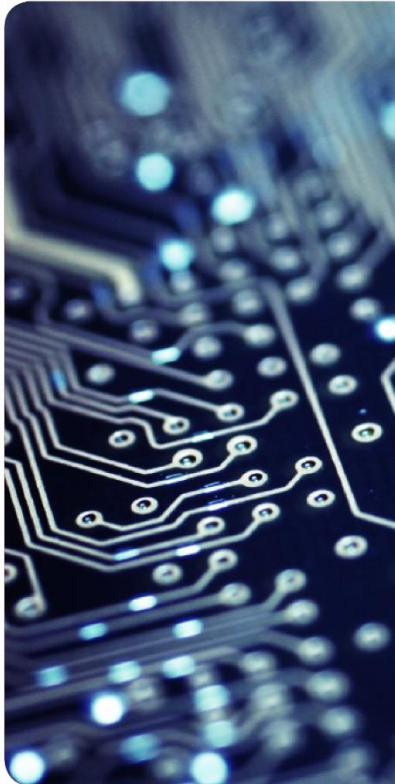
Tipo de Solicitud, Noviembre 2017



Tipo de Solicitud, Diciembre 2017



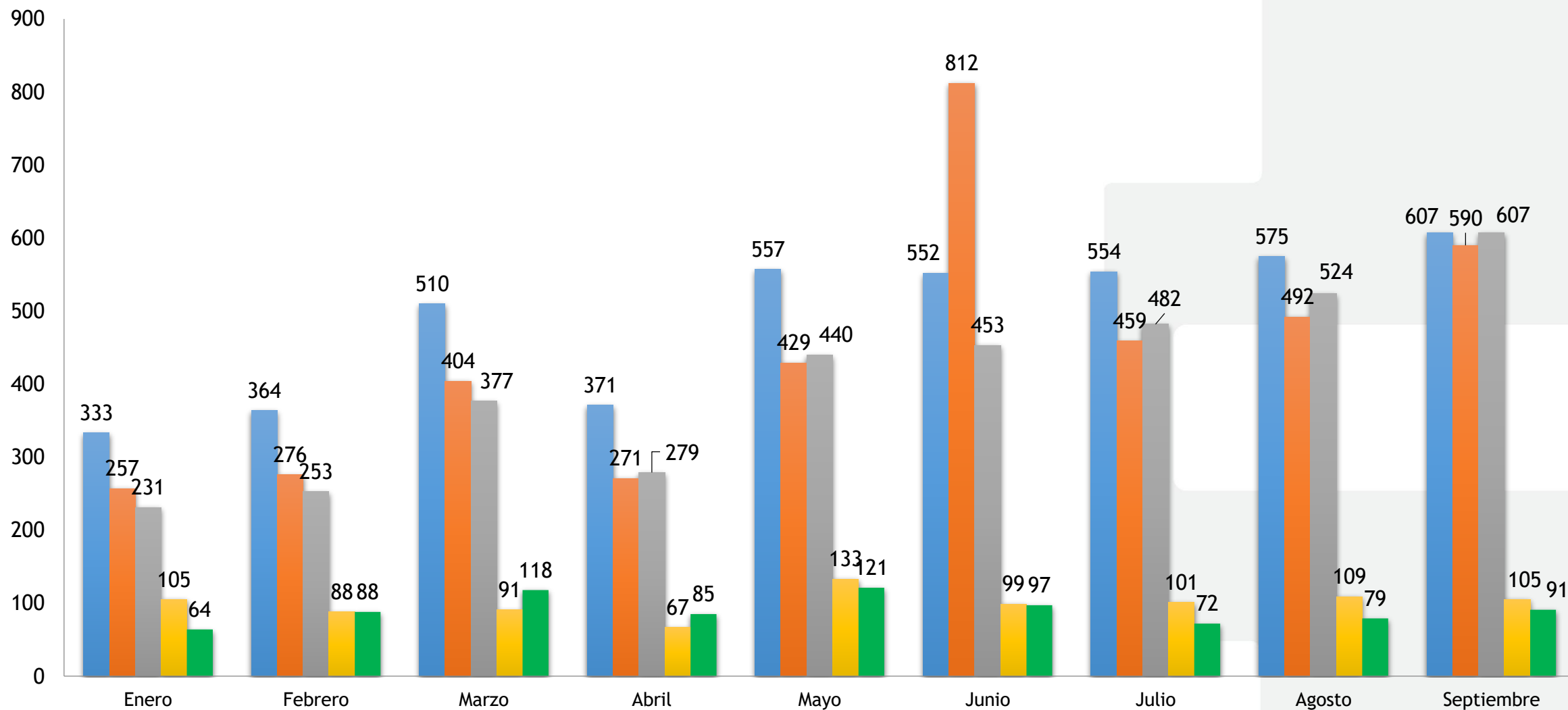
Motivos de Reclamo



Motivos mas Reclamados, Enero – Junio 2017



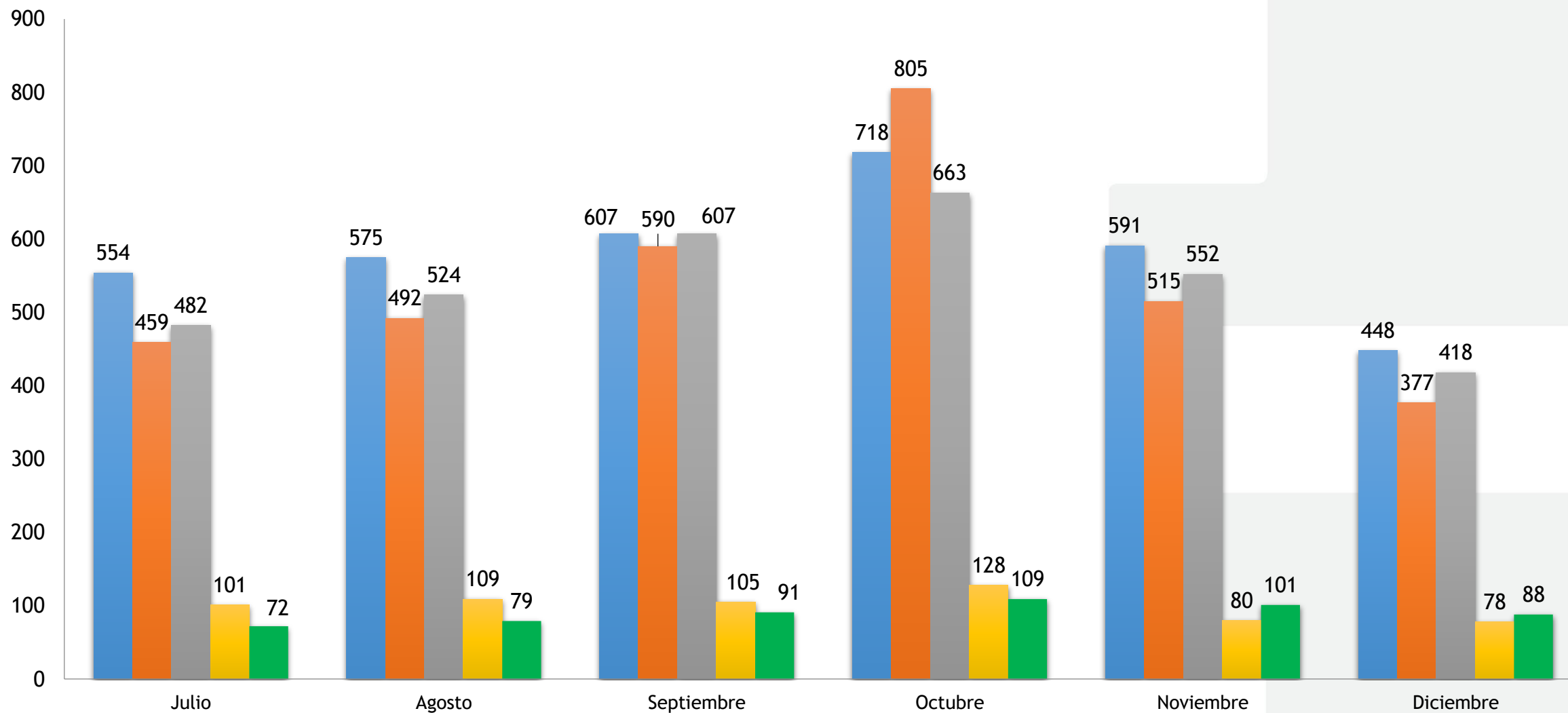
■ Facturación del Servicio ■ Cancelación ■ Cargos de Penalidad ■ Avería ■ Calidad del Servicio



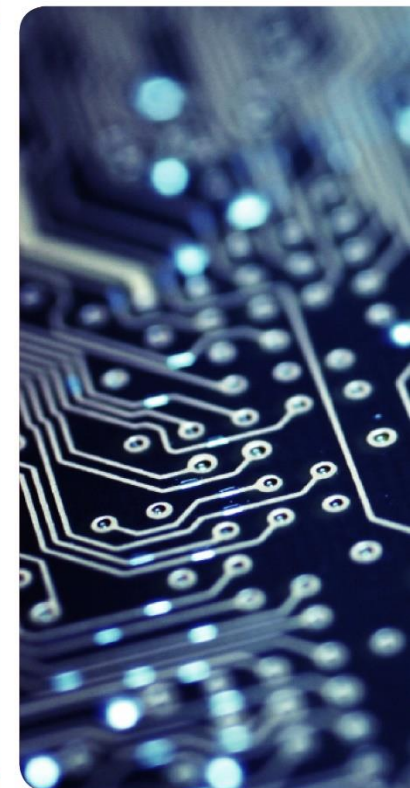
Motivos mas Reclamados, Julio – Diciembre 2017



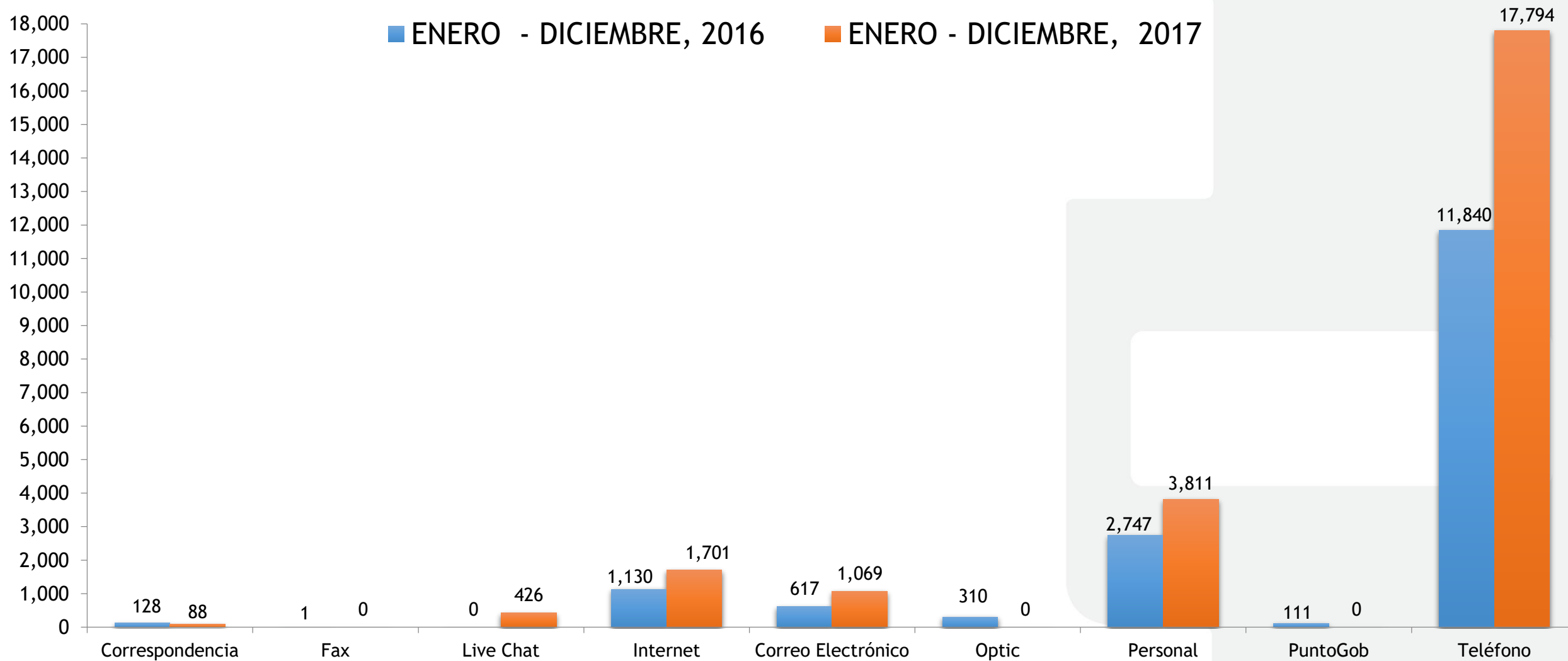
■ Facturación del Servicio ■ Cancelación ■ Cargos de Penalidad ■ Avería ■ Calidad del Servicio



Casos Recibidos por Vía de Solicitud



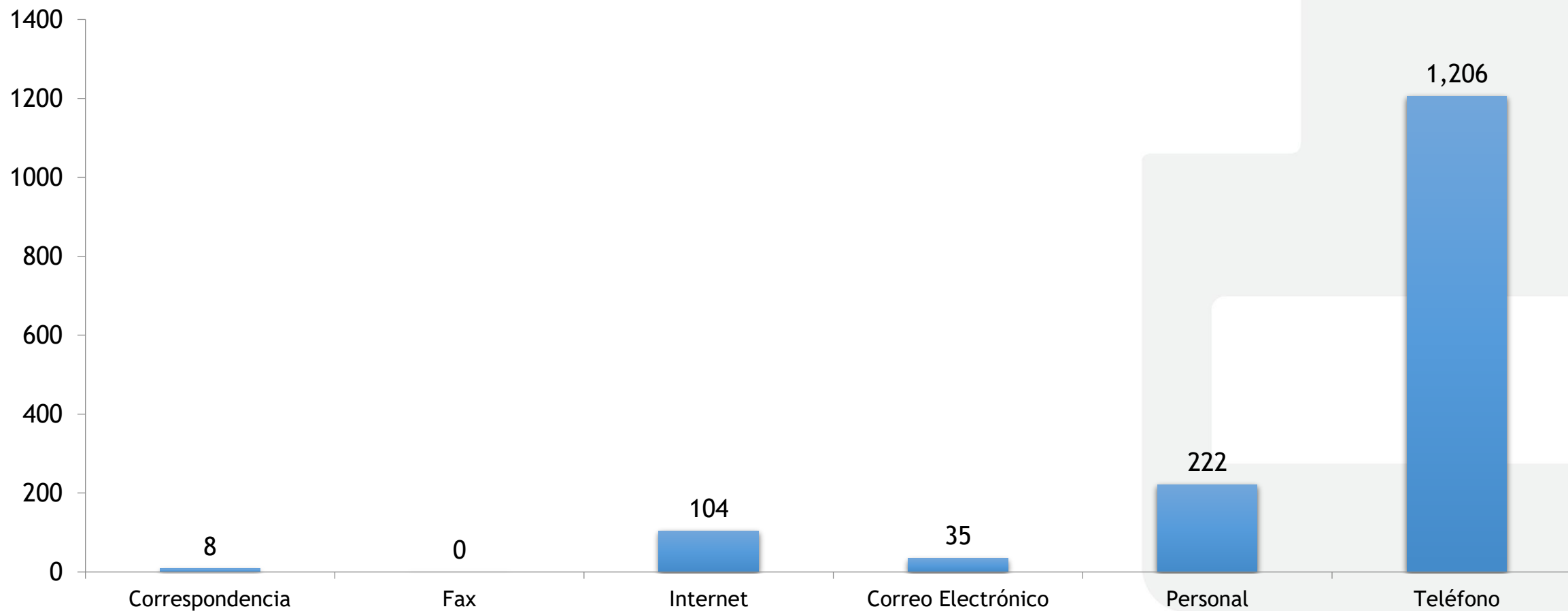
Vía de Solicitud, Enero – Diciembre 2016/2017



Vía de Solicitud, Enero 2017



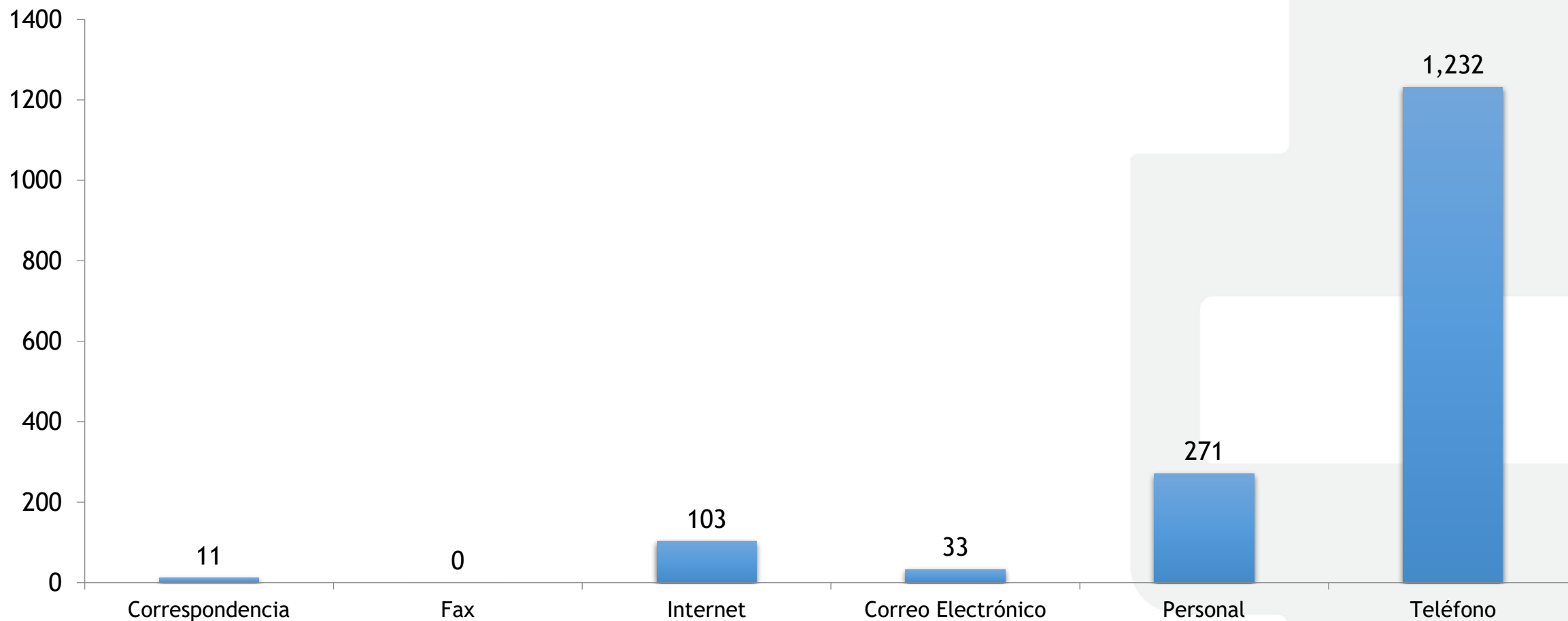
■ ENERO, 2017



Vía de Solicitud, Febrero 2017



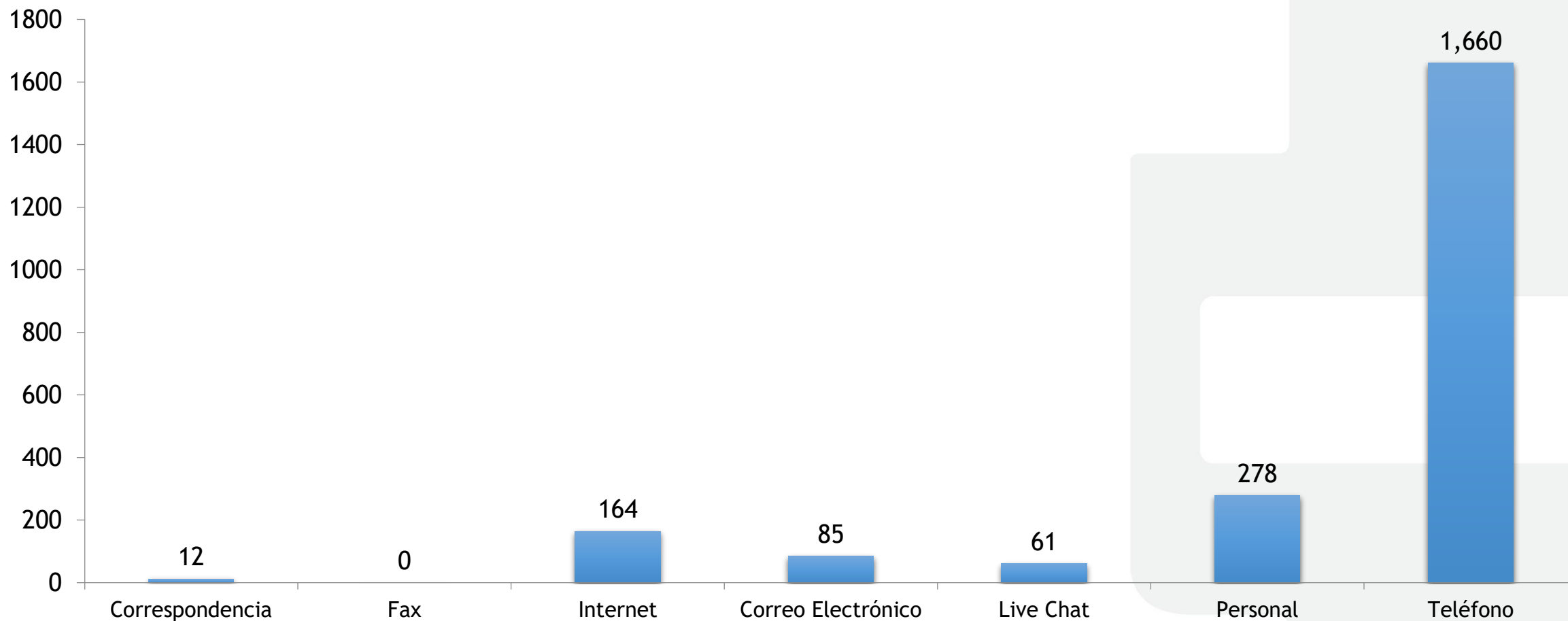
■ FEBRERO, 2017



Vía de Solicitud, Marzo 2017



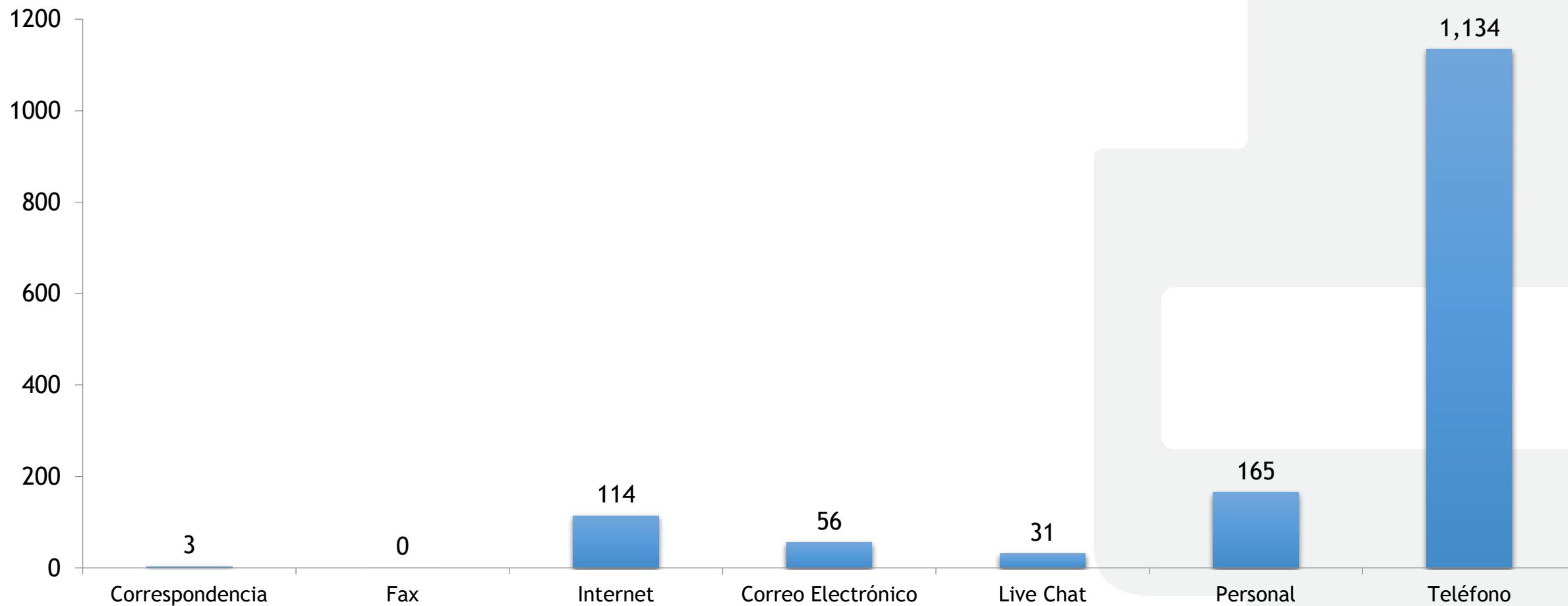
■ MARZO, 2017



Vía de Solicitud, Abril 2017



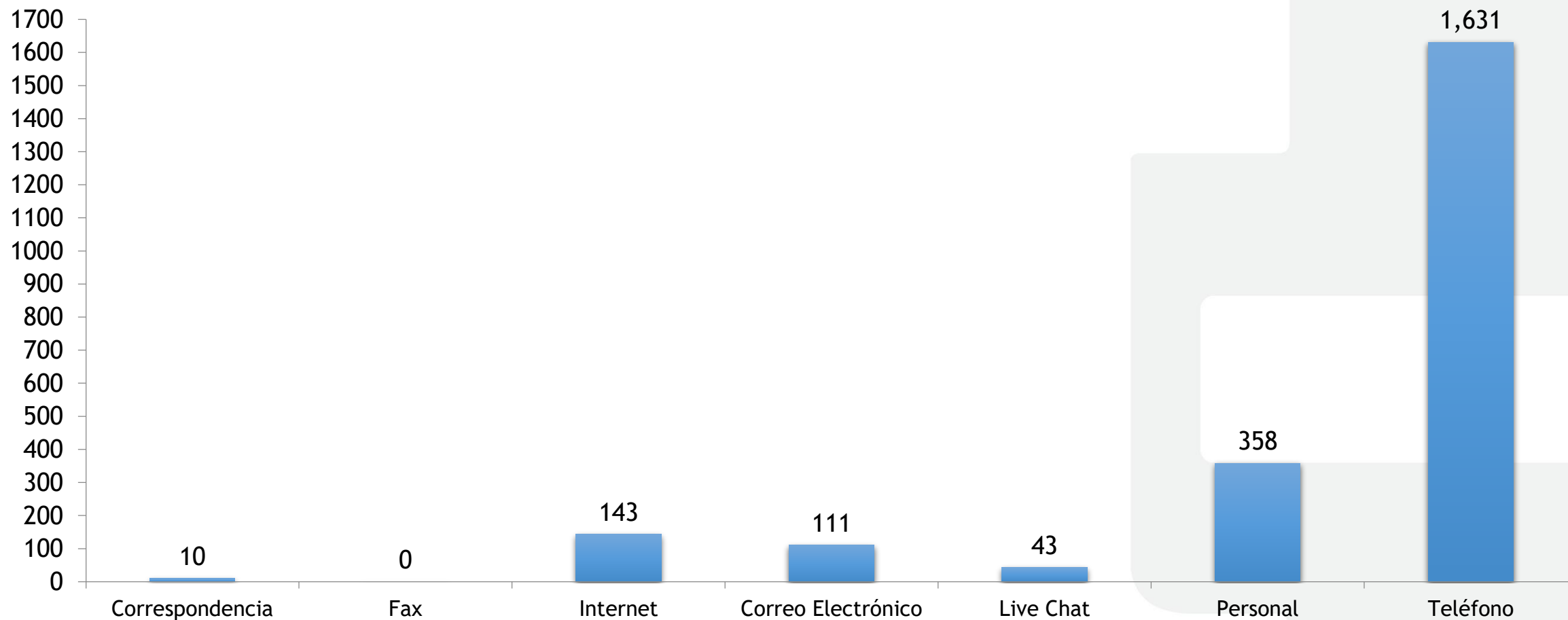
■ ABRIL, 2017



Vía de Solicitud, Mayo 2017



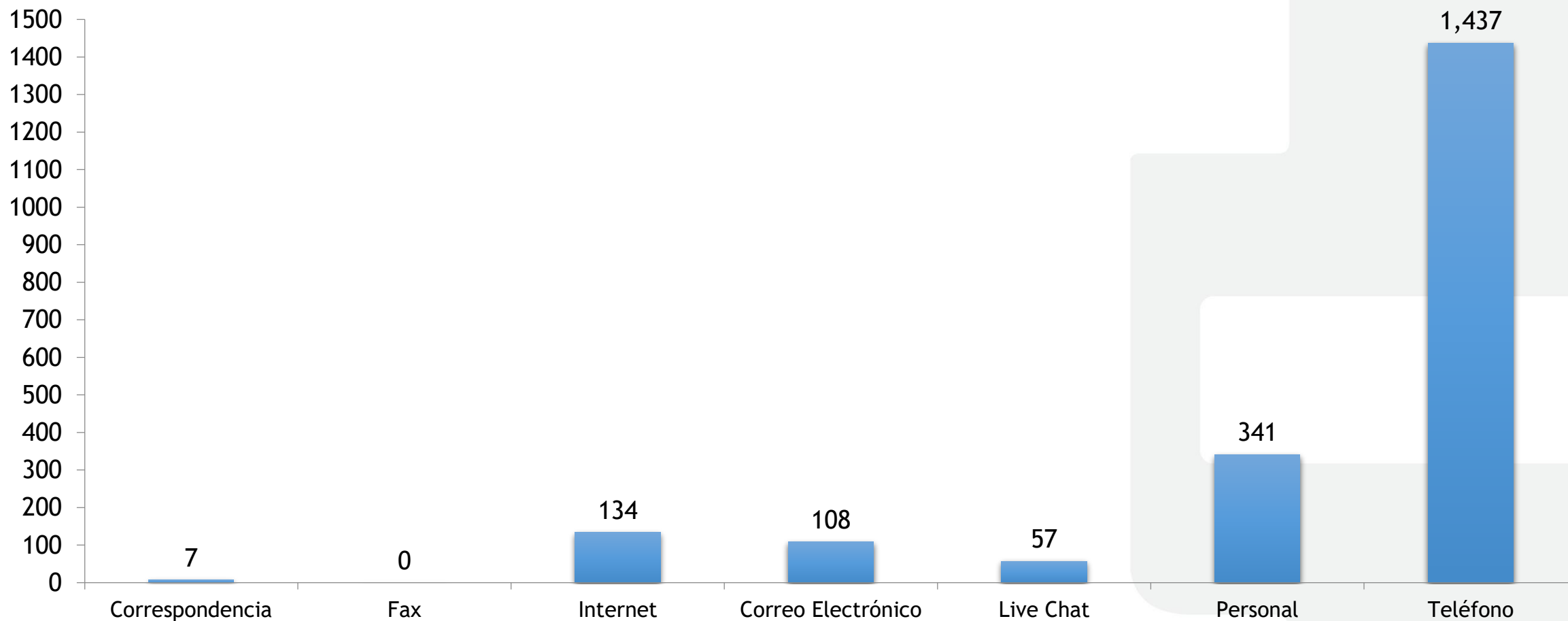
■ Mayo, 2017



Vía de Solicitud, Junio 2017



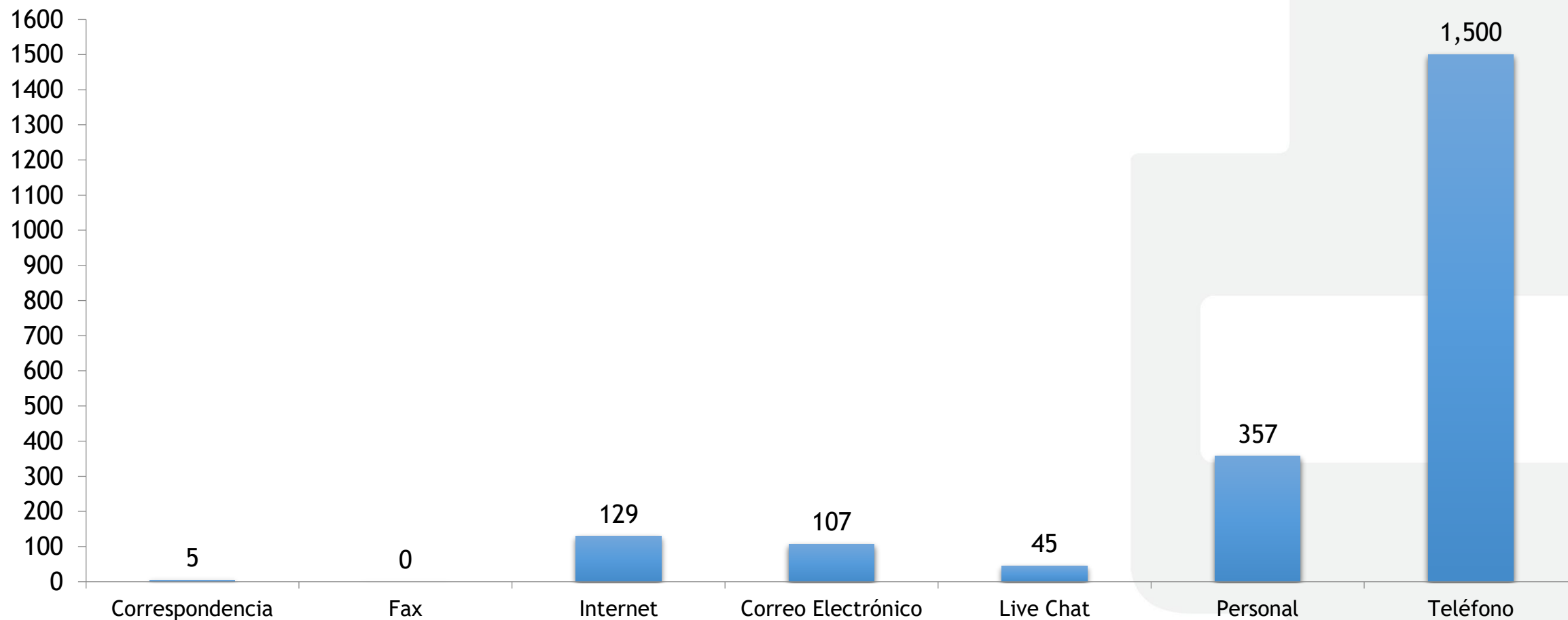
■ Junio, 2017



Vía de Solicitud, Julio 2017



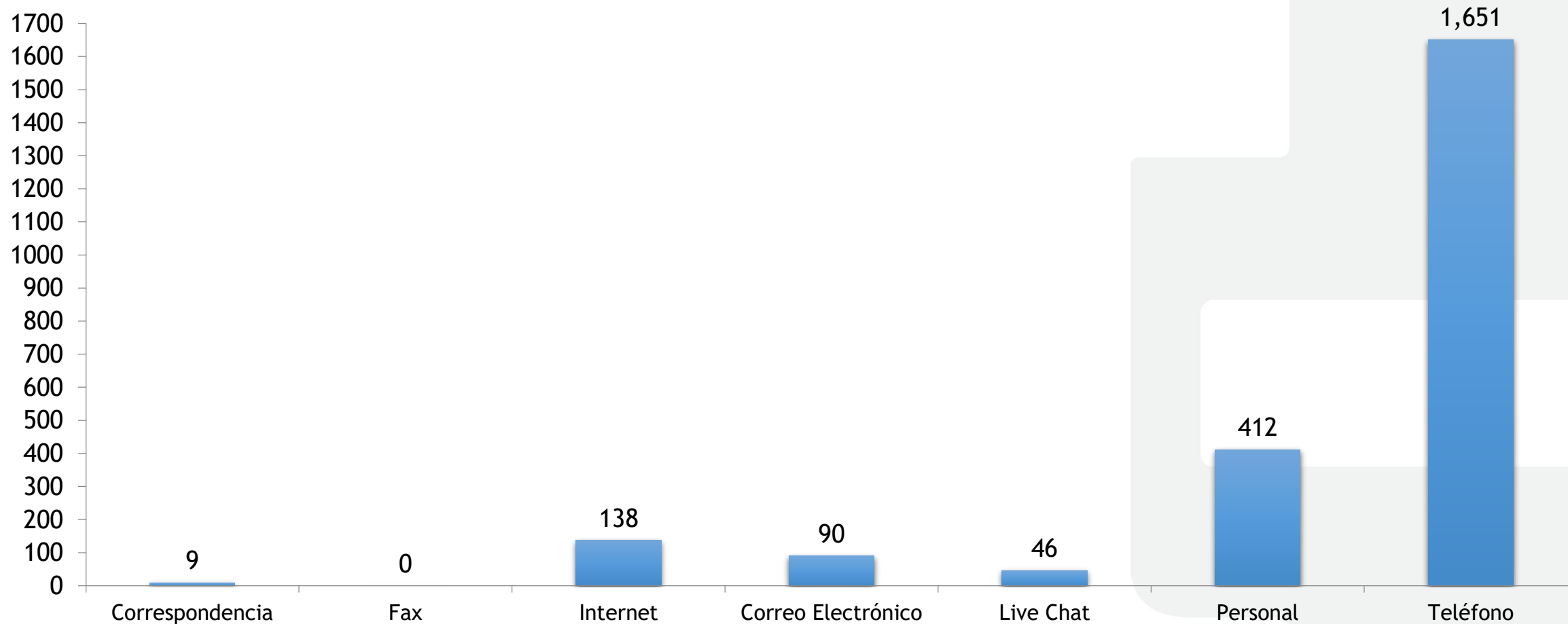
■ Julio, 2017



Vía de Solicitud, Agosto 2017



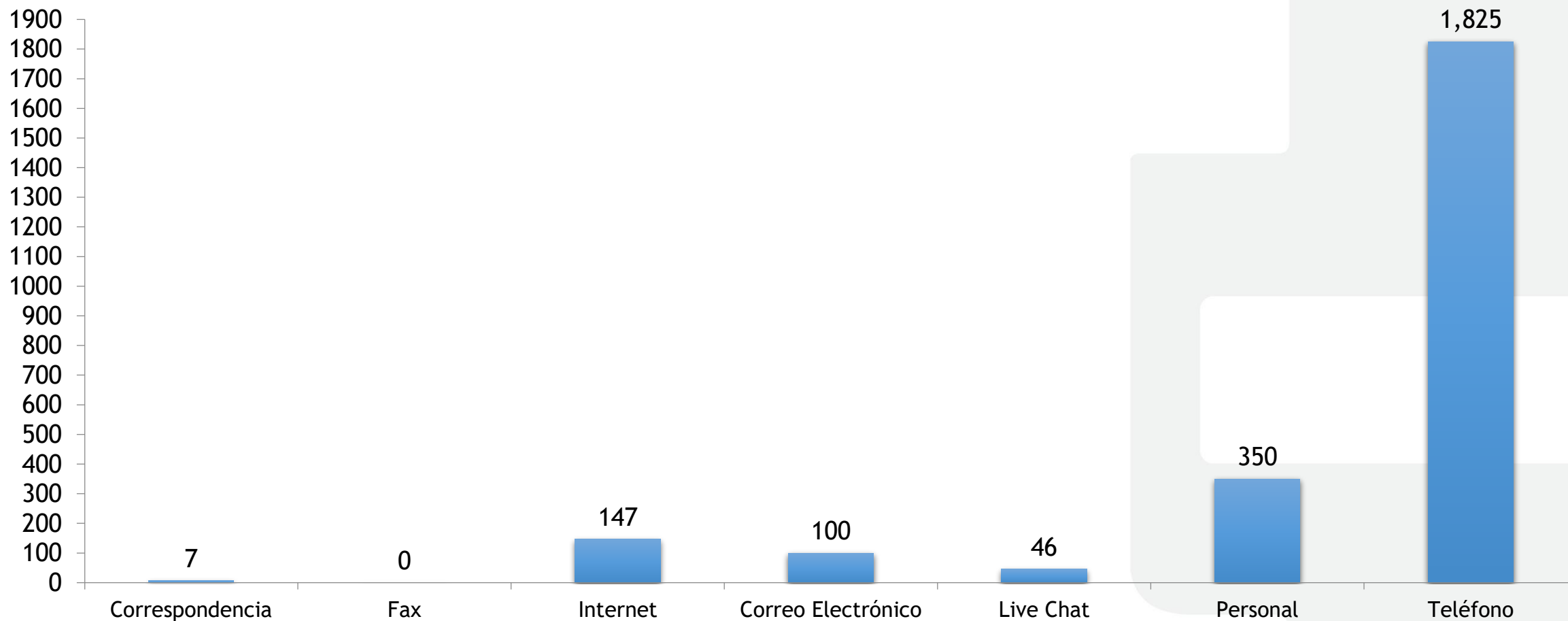
■ Agosto, 2017



Vía de Solicitud, Septiembre 2017



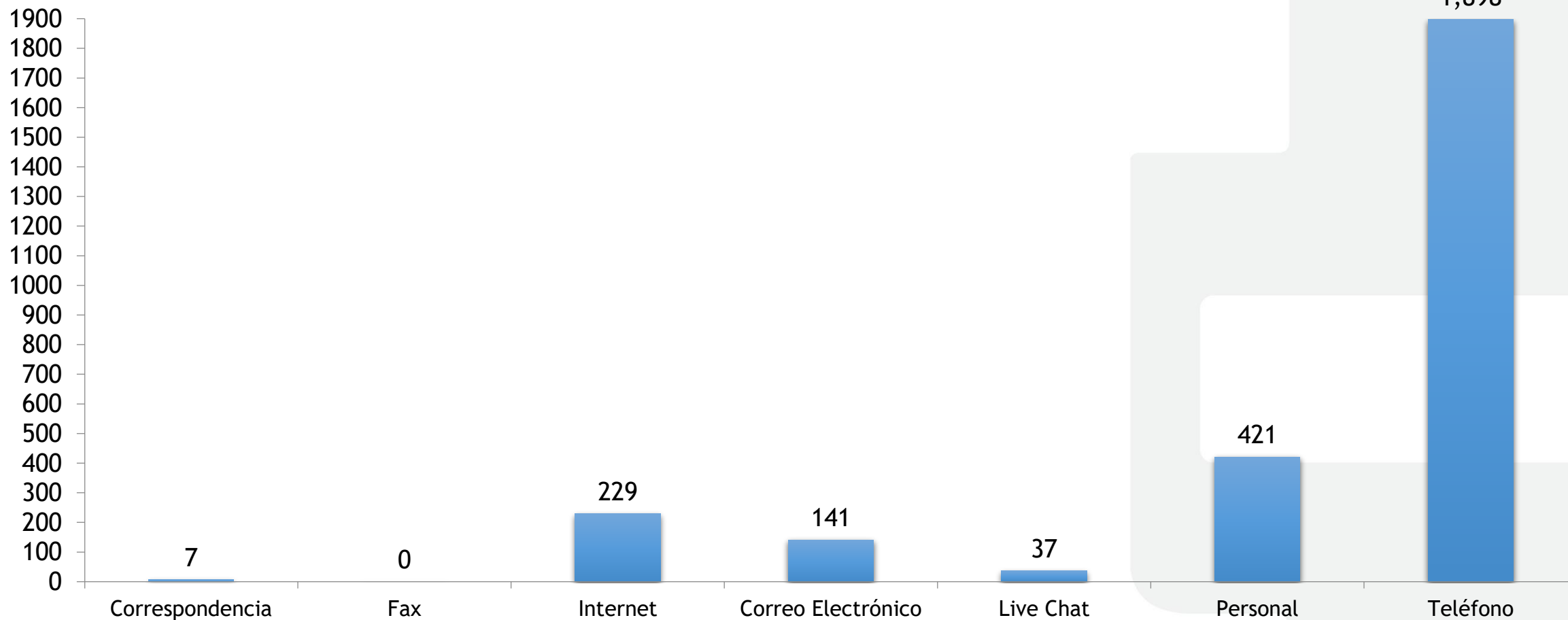
■ Septiembre, 2017



Vía de Solicitud, Octubre 2017



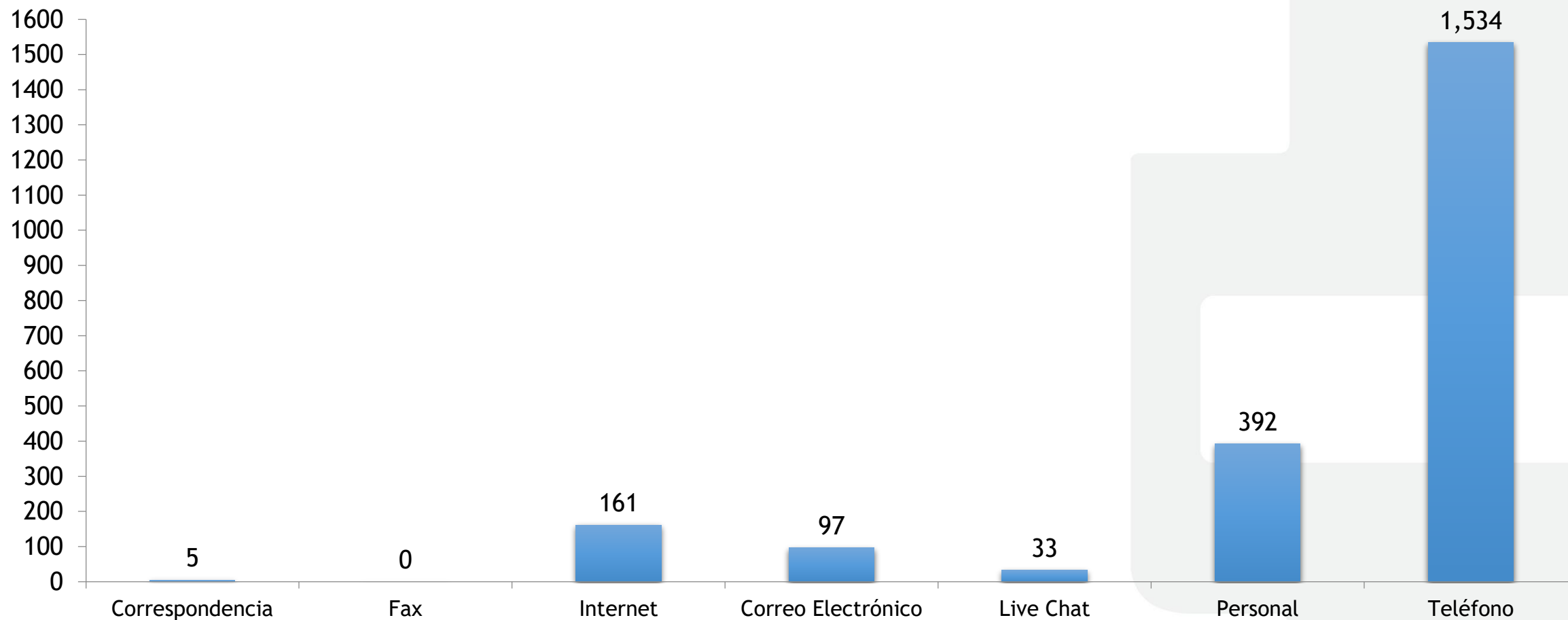
■ Octubre, 2017



Vía de Solicitud, Noviembre 2017



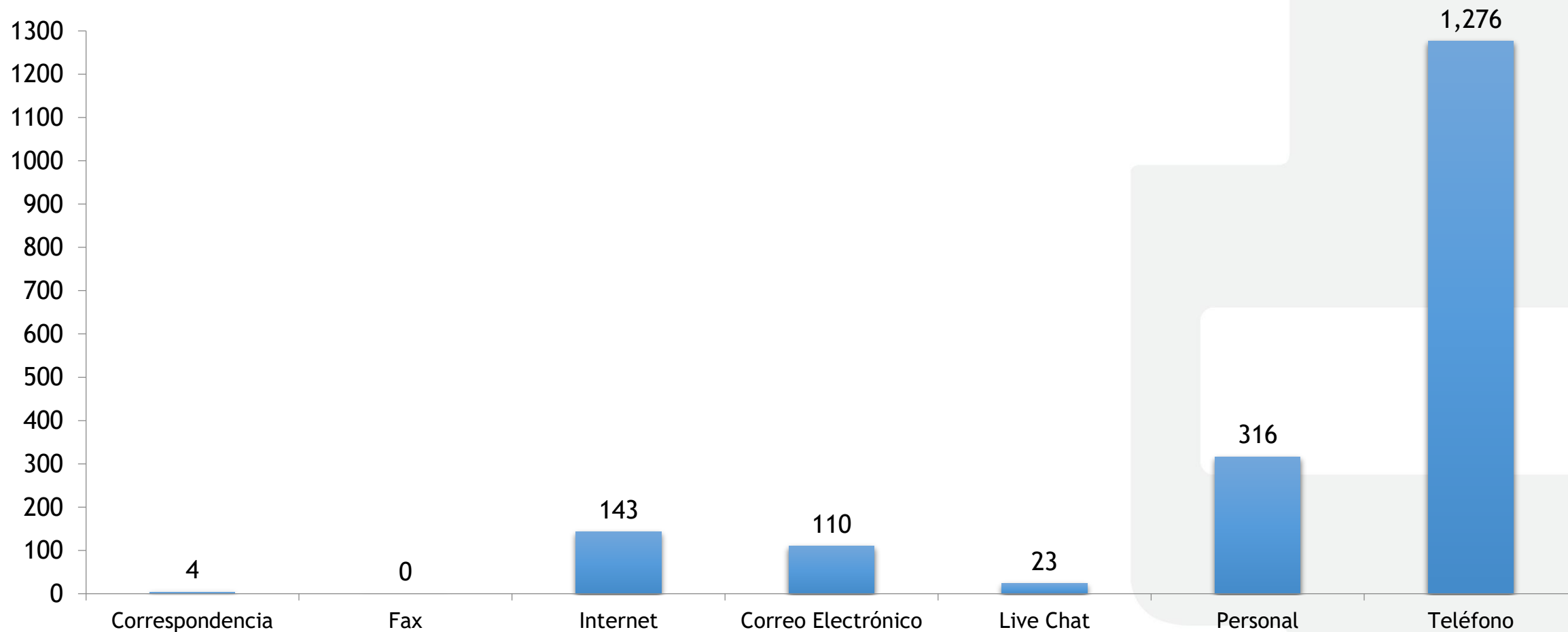
■ Noviembre, 2017



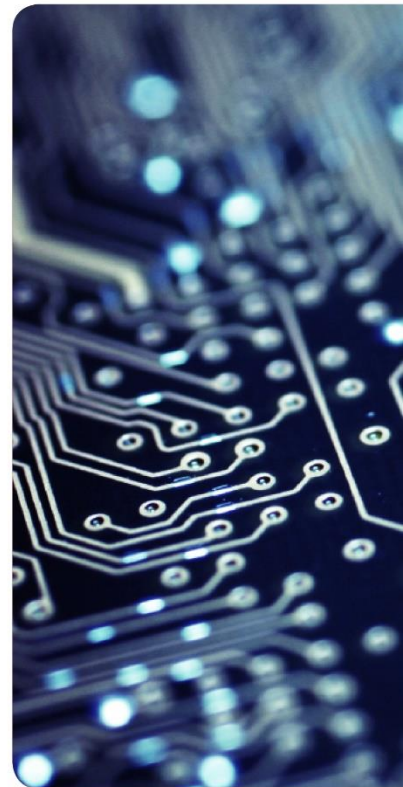
Vía de Solicitud, Diciembre 2017



■ Diciembre, 2017



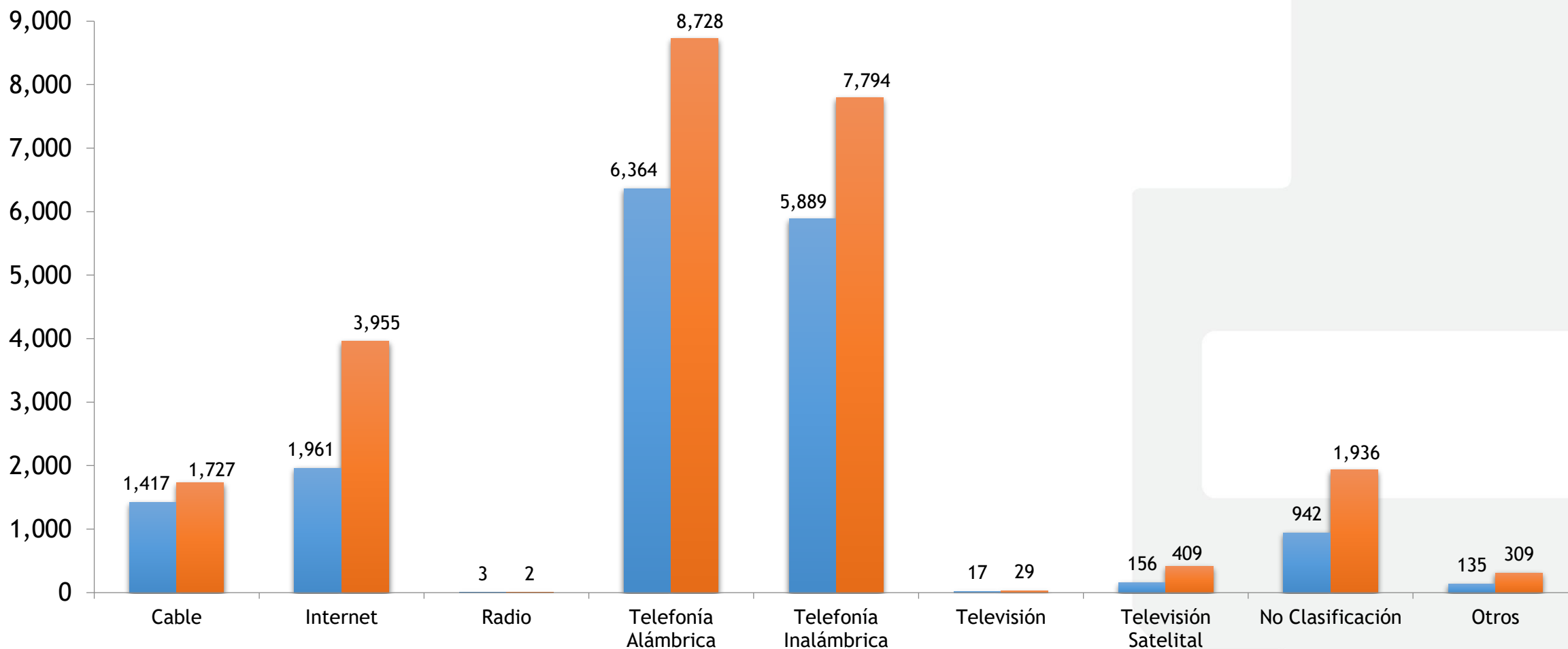
Clasificación del Servicio



Clasificación del Servicio, Enero - Diciembre 2016/2017

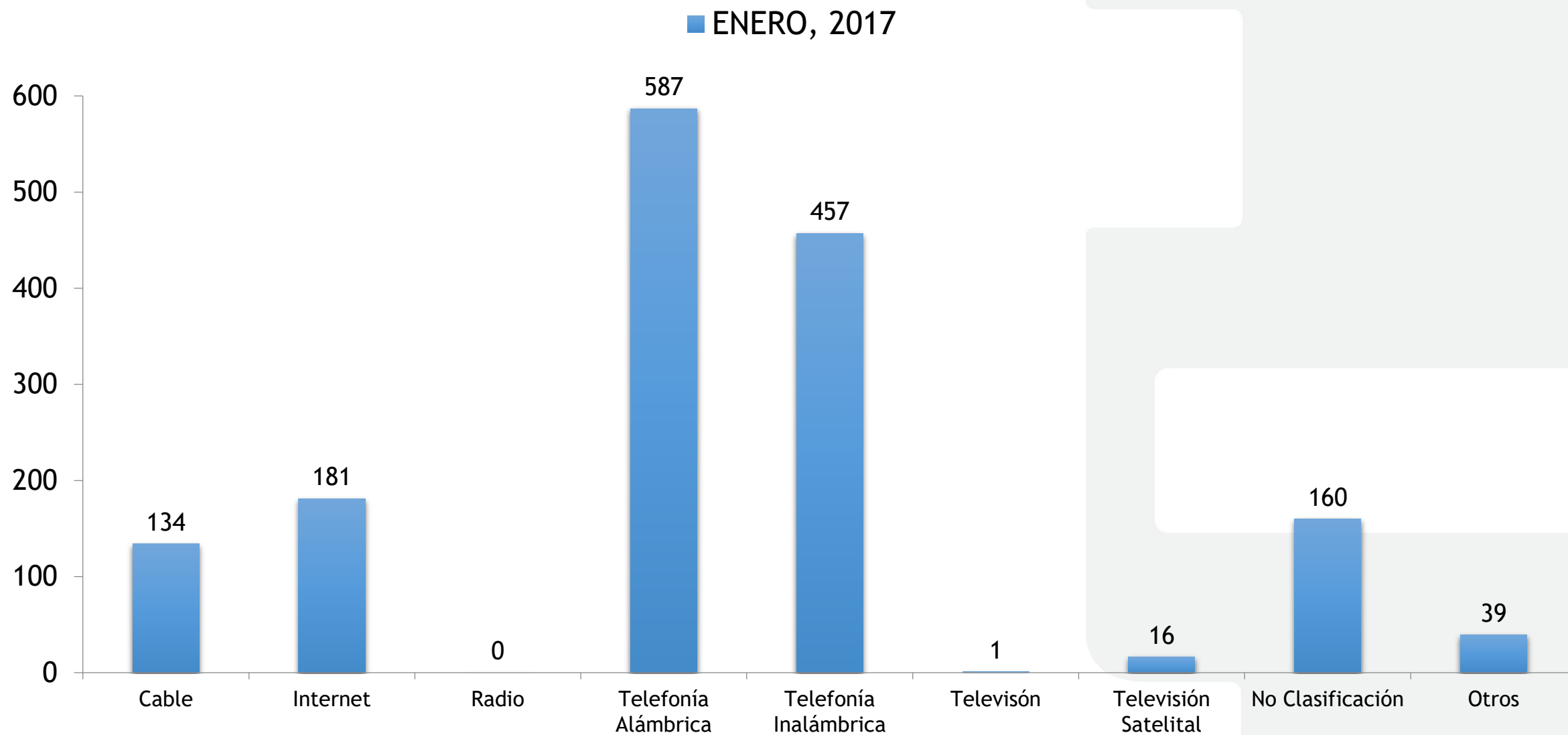


■ ENERO - DICIEMBRE, 2016 ■ ENERO - DICIEMBRE, 2017



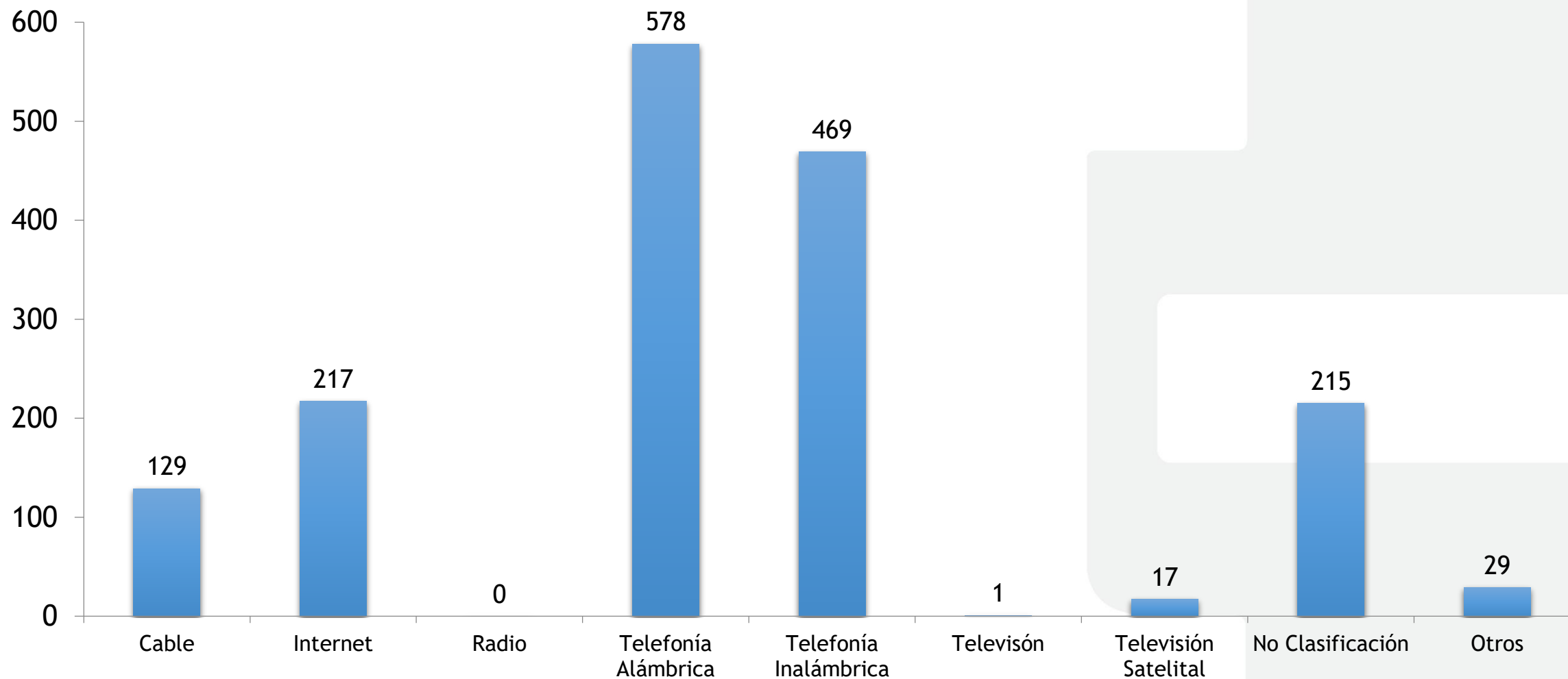
En el reglón de “no clasificación” se registran aquellos casos que no corresponden con servicio de telecomunicaciones, y/o referidos a otras instancias.

Clasificación del Servicio, Enero 2017



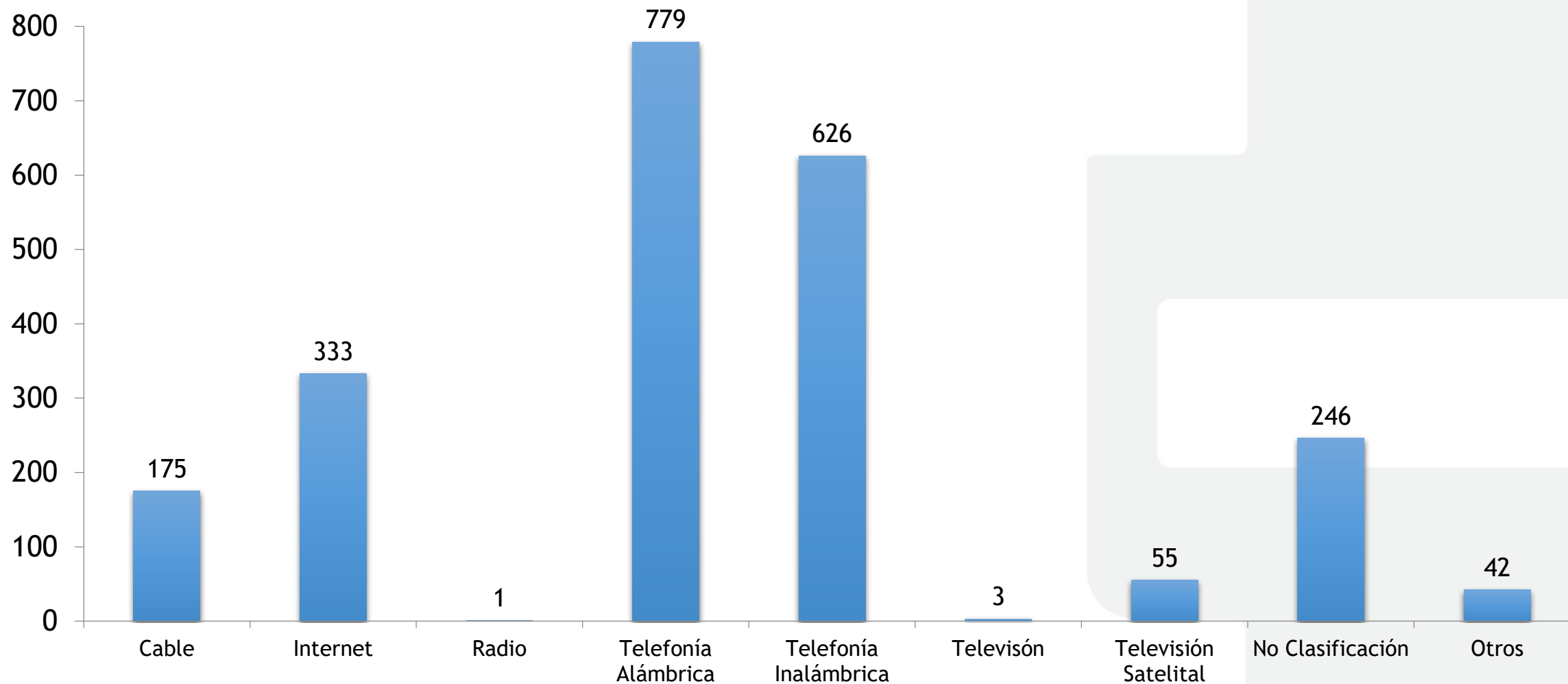
Clasificación del Servicio, Febrero 2017

FEBRERO, 2017



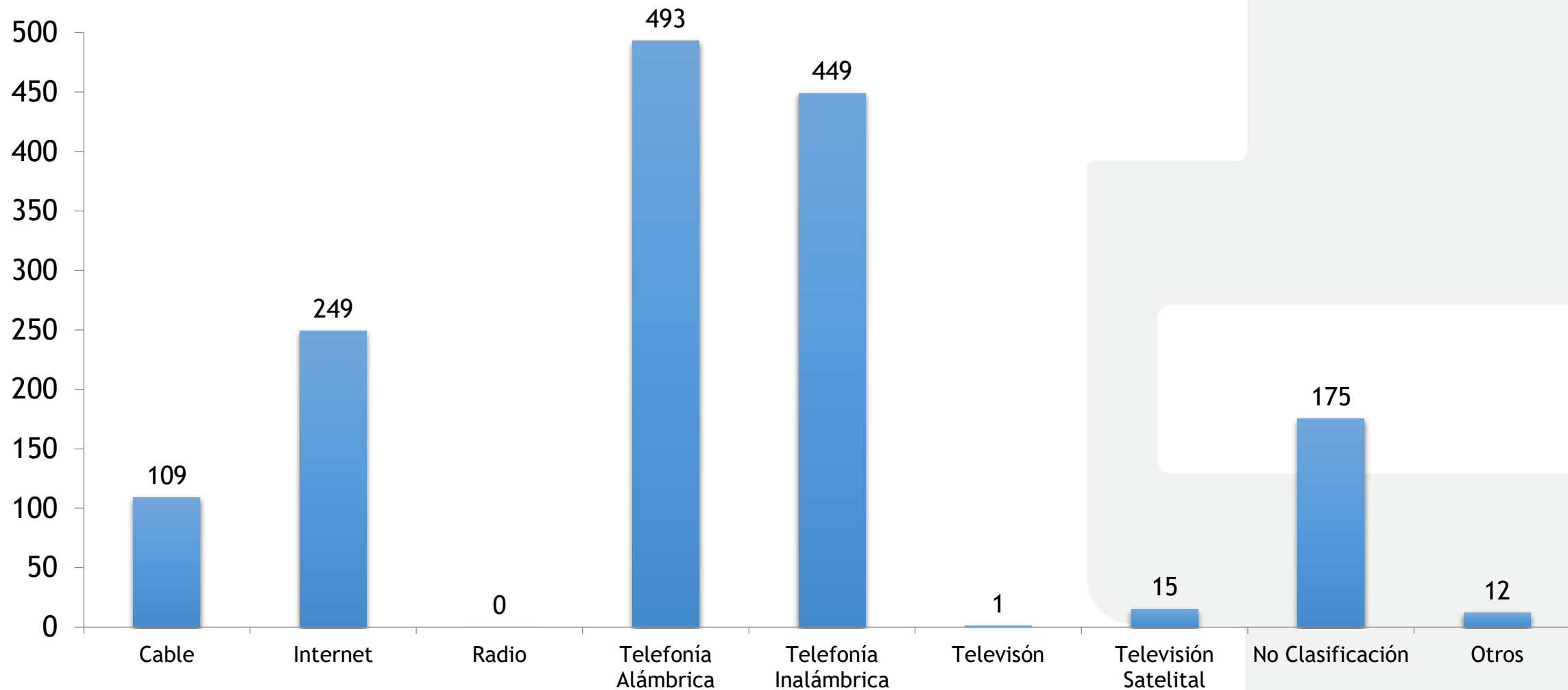
Clasificación del Servicio, Marzo 2017

■ MARZO, 2017



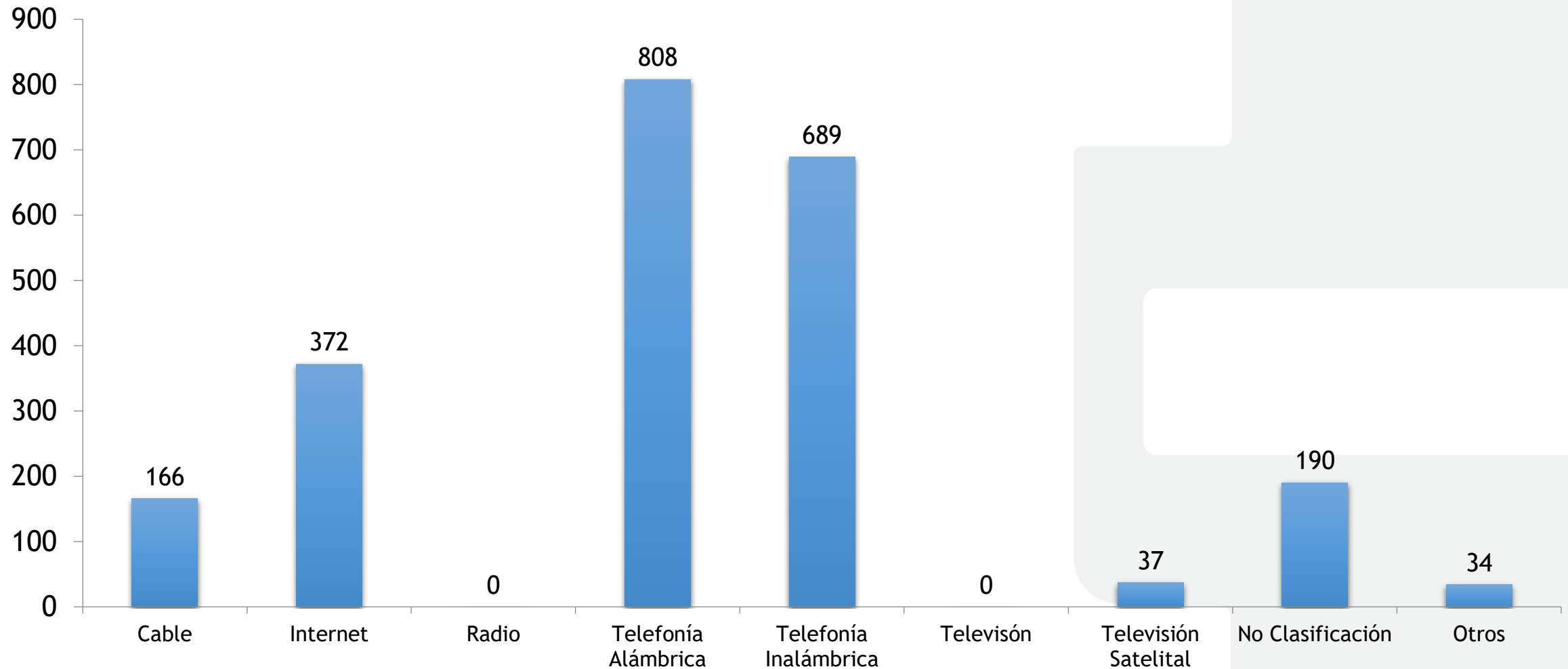
Clasificación del Servicio, Abril 2017

■ ABRIL, 2017



Clasificación del Servicio, Mayo 2017

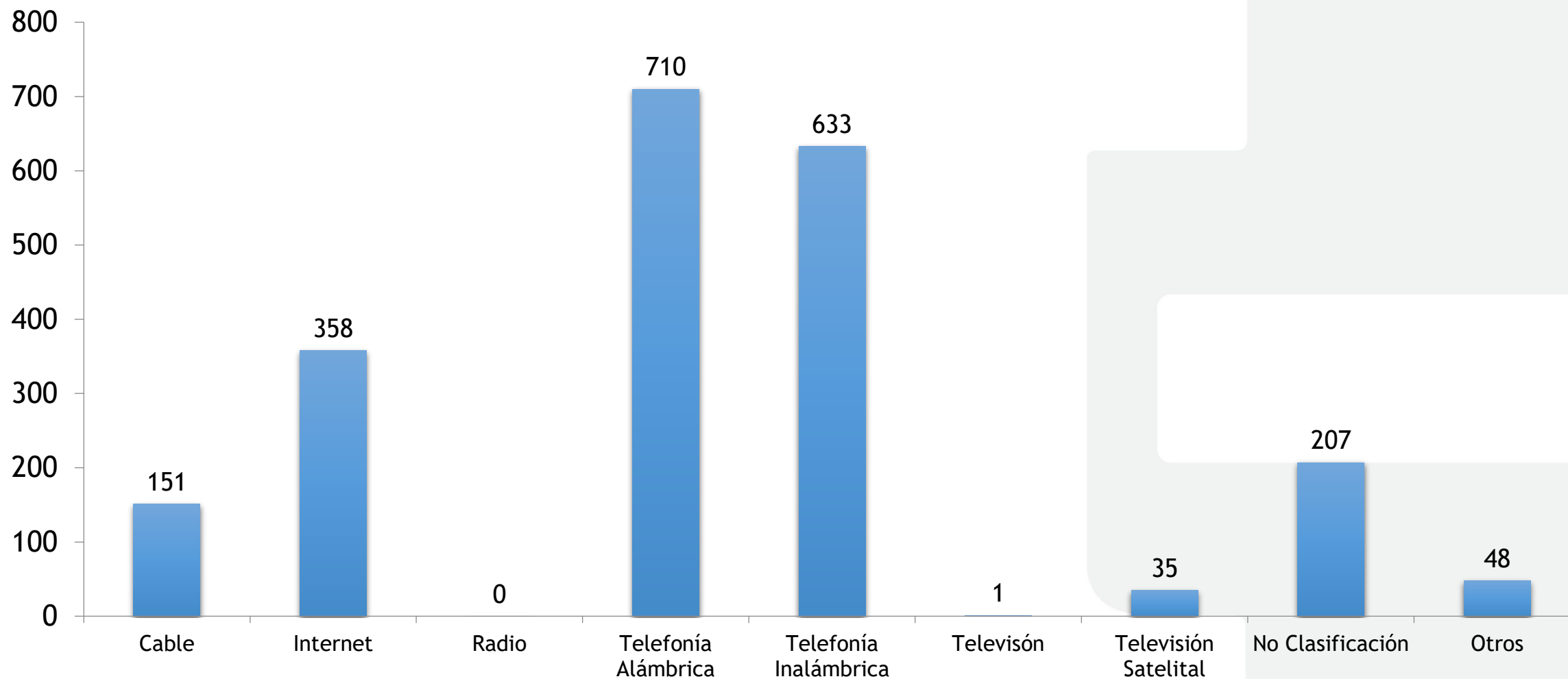
■ MAYO, 2017



Clasificación del Servicio, Junio 2017



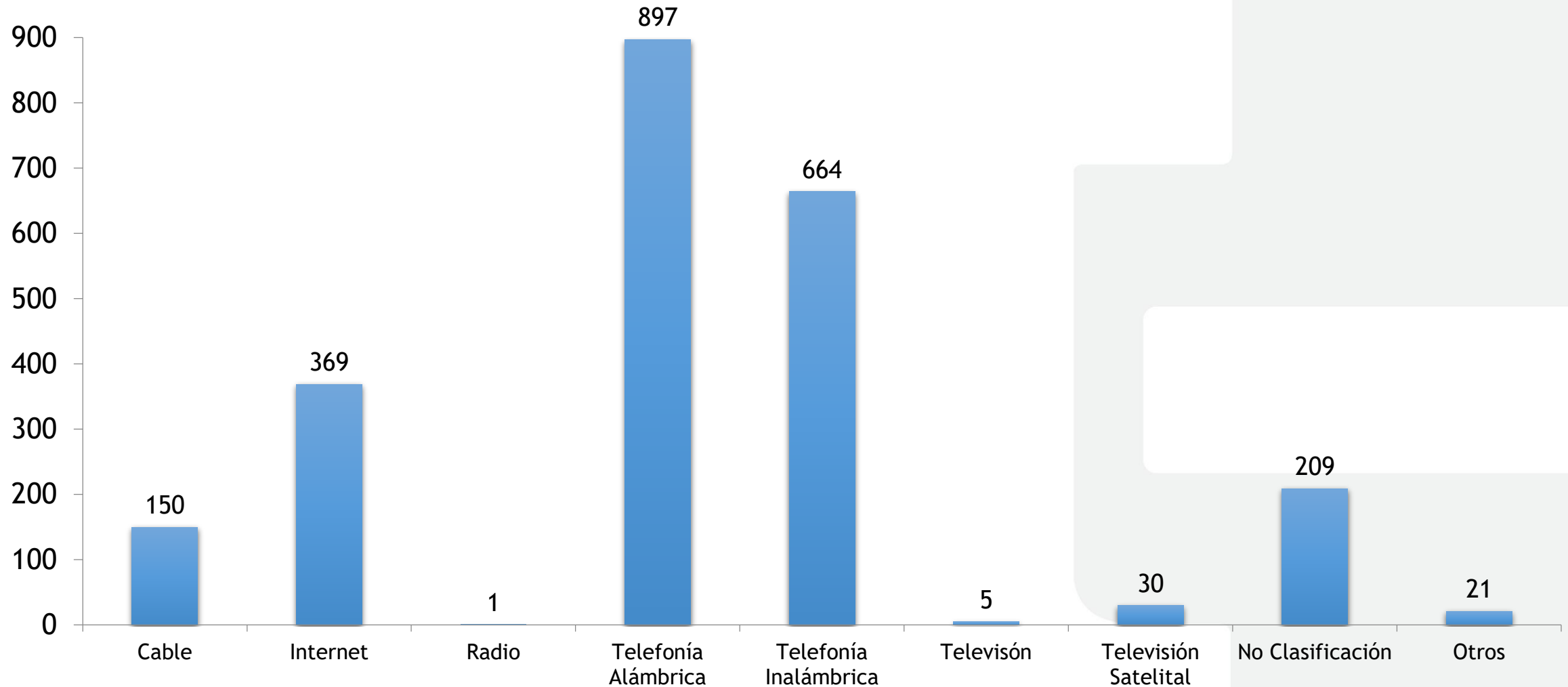
■ JUNIO, 2017



Clasificación del Servicio, Agosto 2017

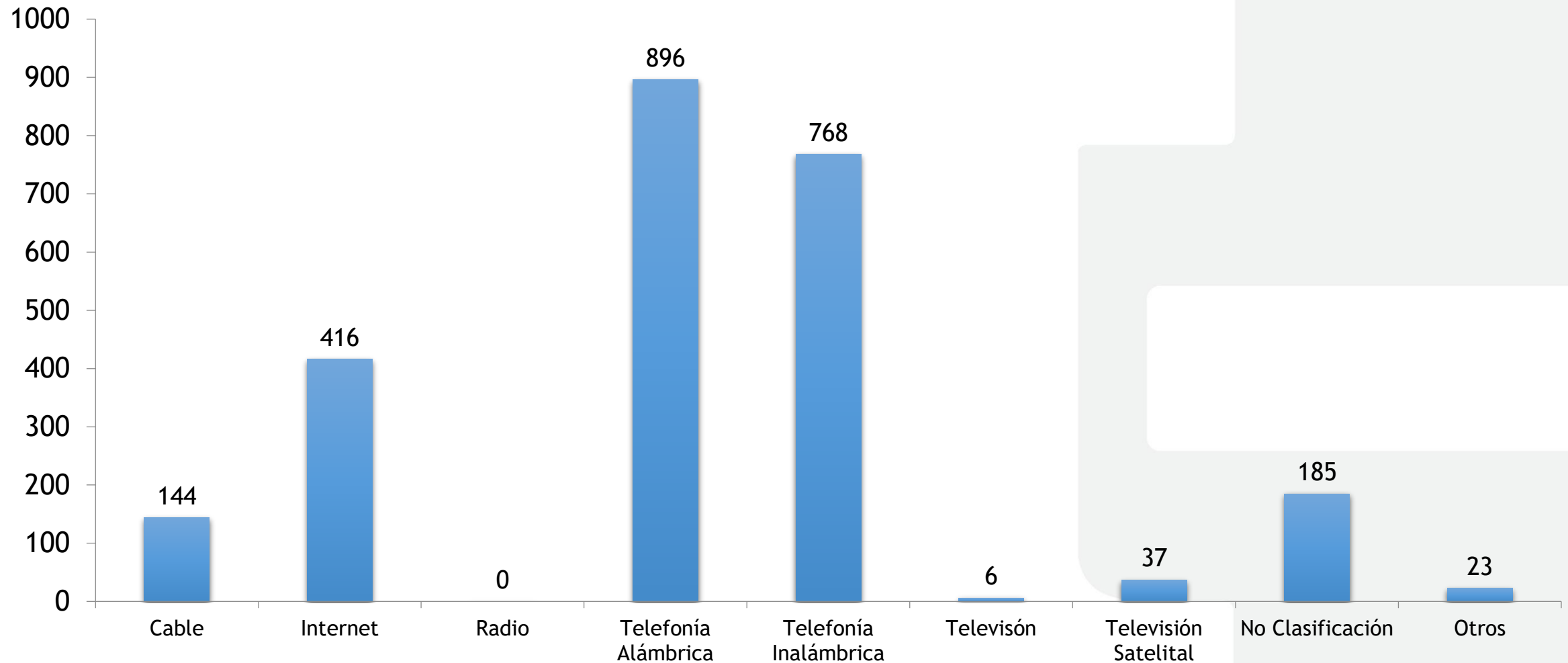


■ AGOSTO, 2017



Clasificación del Servicio, Septiembre 2017

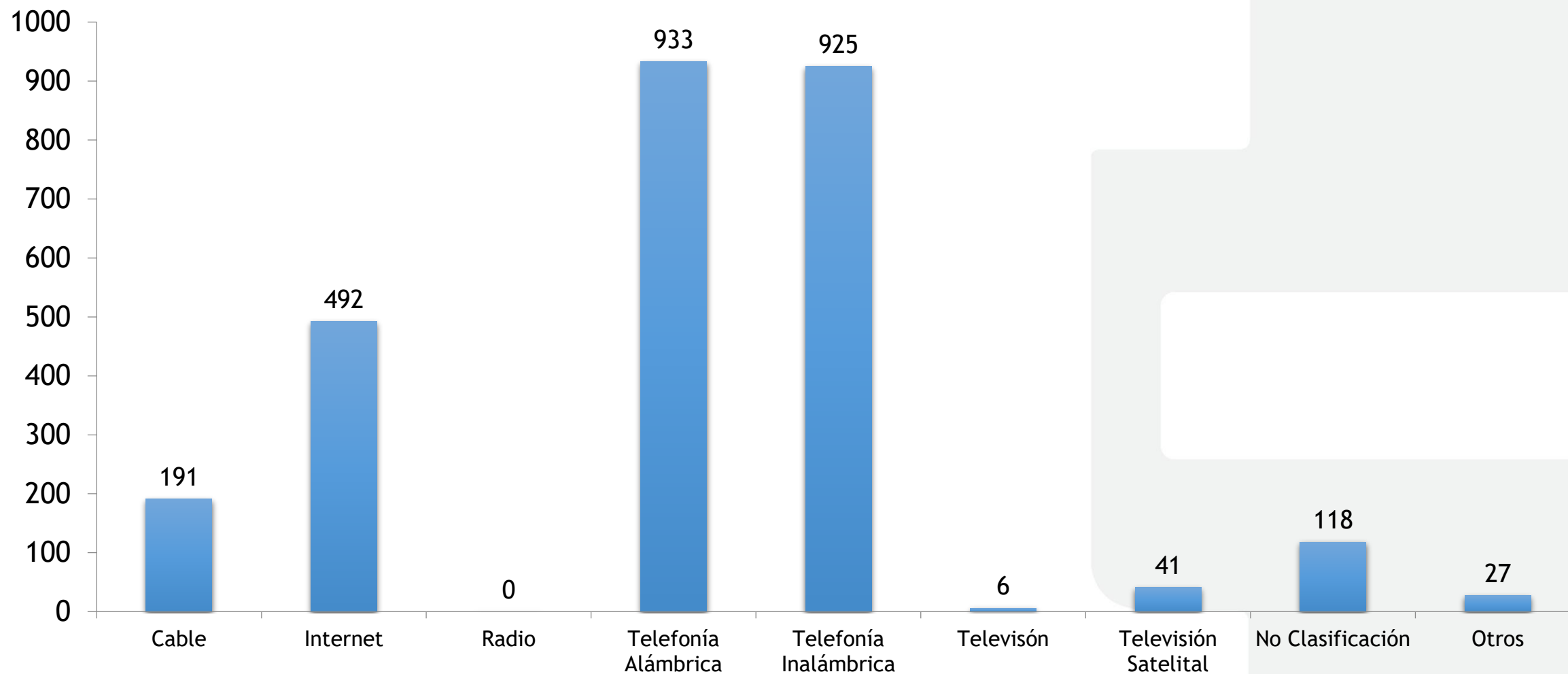
■ SEPTIEMBRE, 2017



Clasificación del Servicio, Octubre 2017

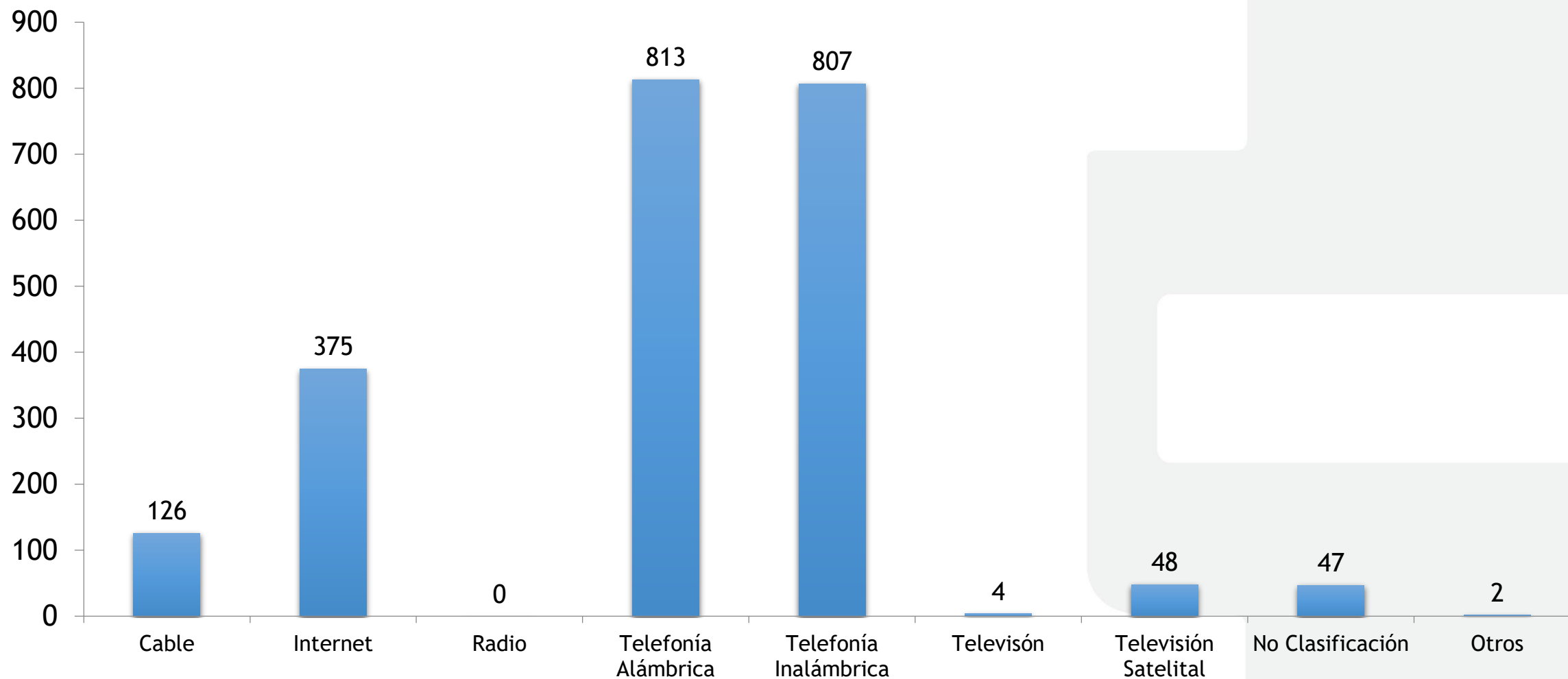


■ OCTUBRE, 2017



Clasificación del Servicio, Noviembre 2017

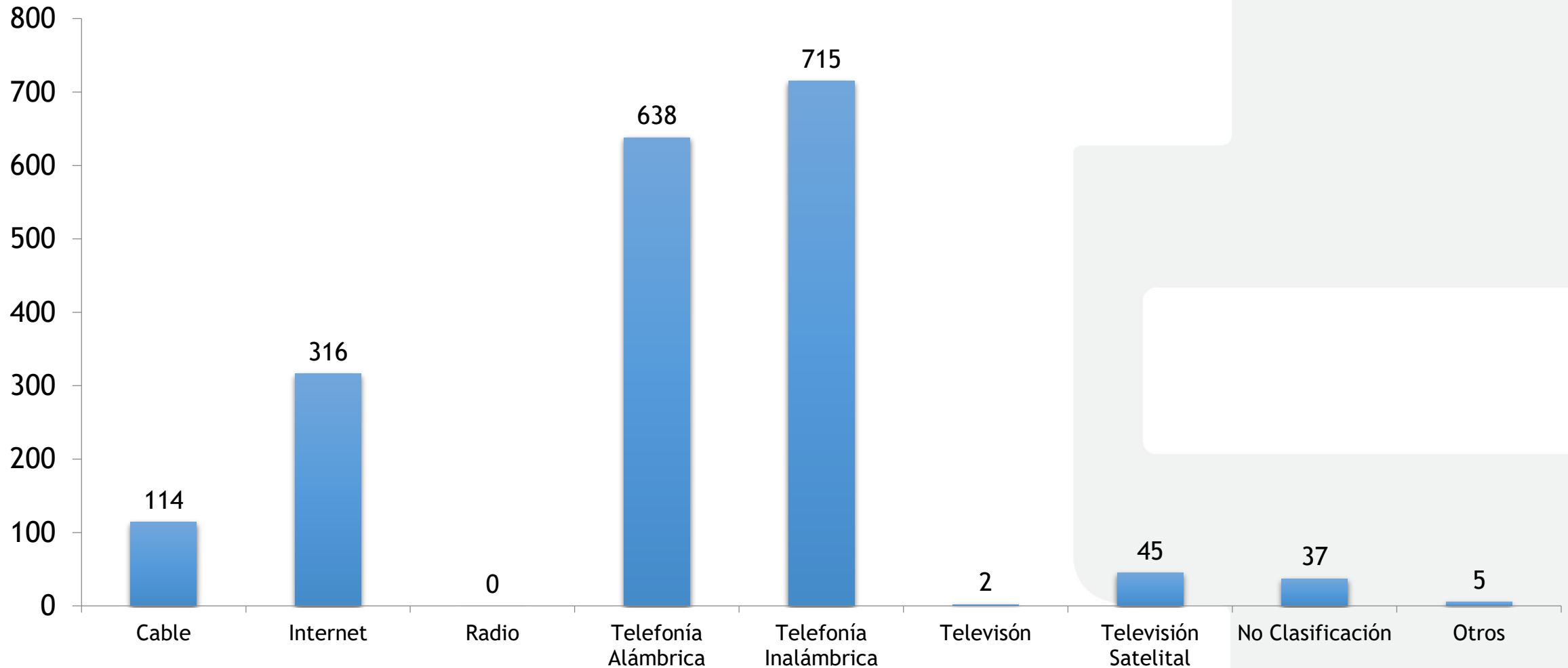
■ Noviembre, 2017



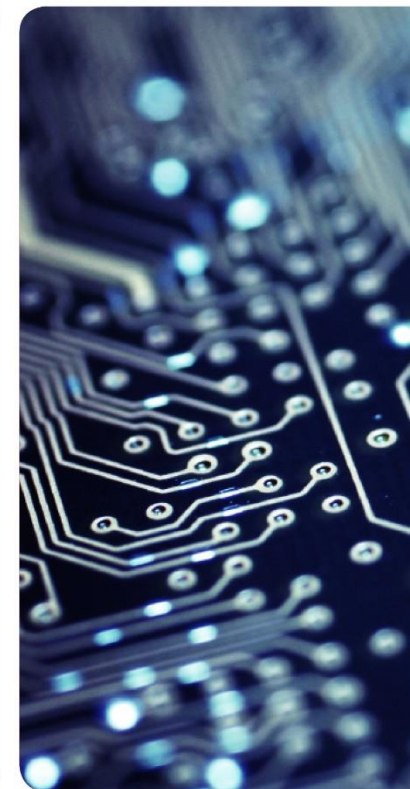
Clasificación del Servicio, Diciembre 2017



■ Diciembre, 2017



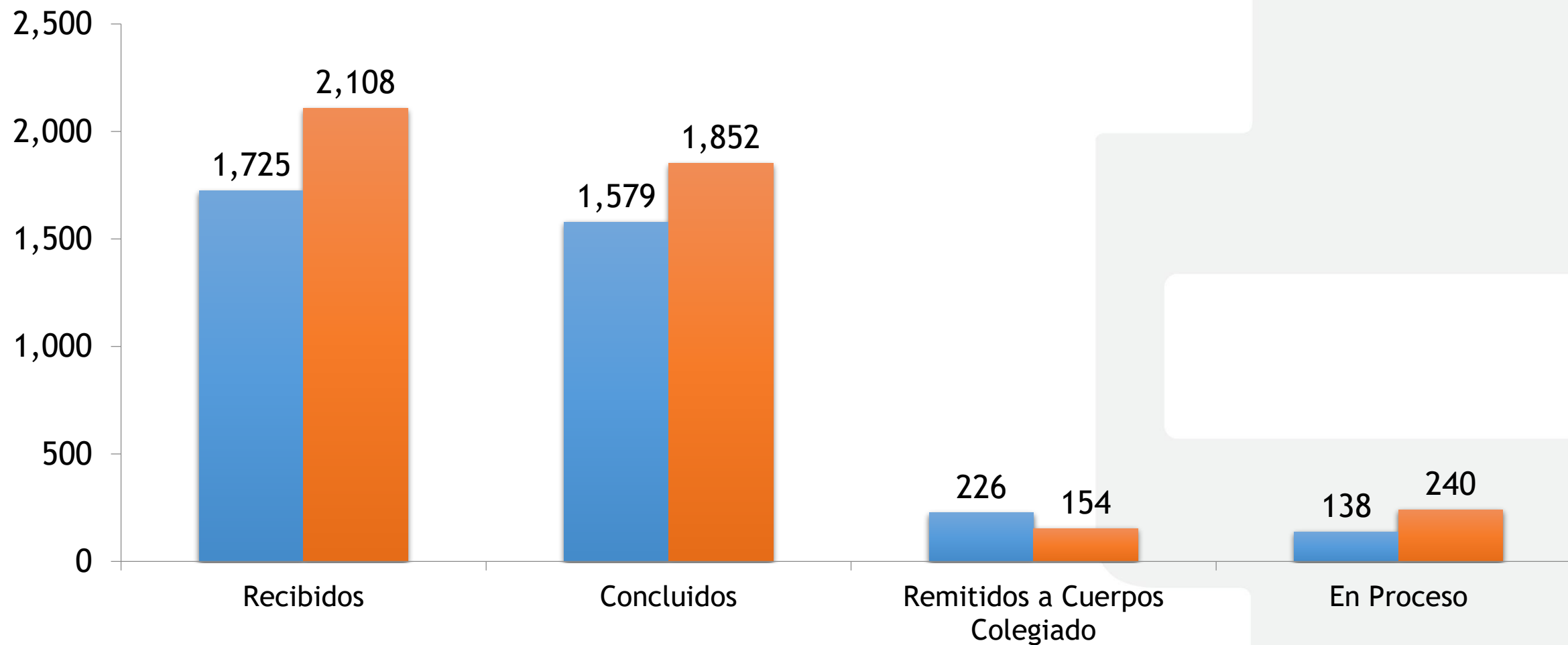
Unidad de Conciliación



Recursos de Queja (RDQ), Enero – Diciembre 2016/2017



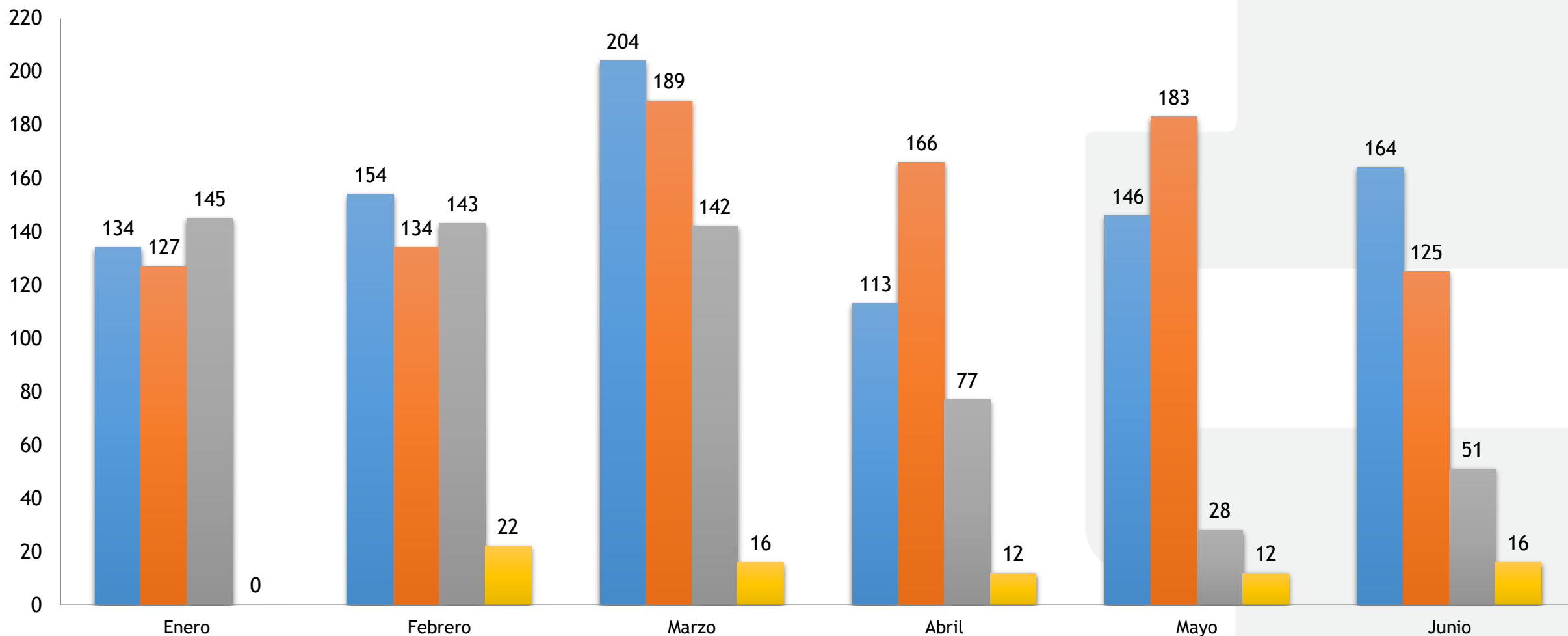
■ ENERO - DICIEMBRE, 2016 ■ ENERO - DICIEMBRE, 2017



Comportamiento Mensual Recursos de Queja, Año 2017



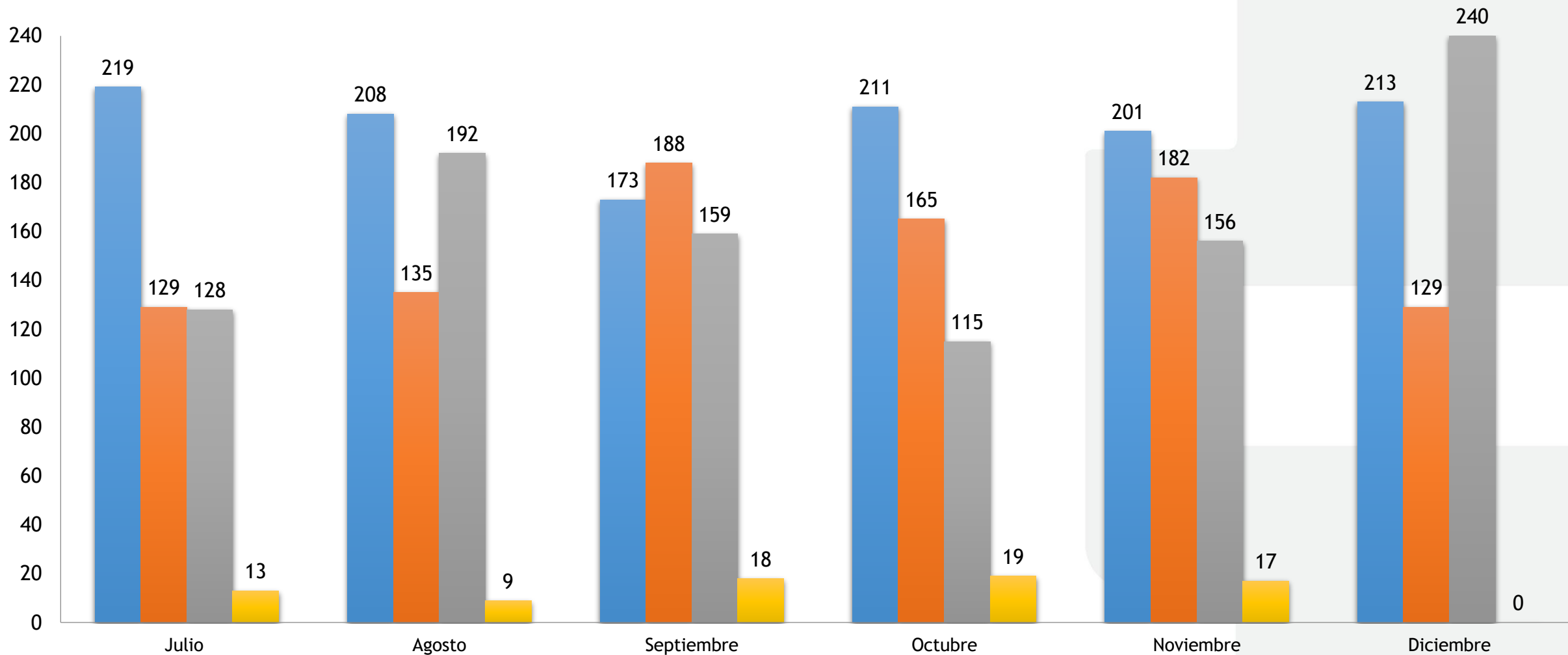
■ Recibidos en Conciliación ■ Concluidos en Conciliación ■ En Proceso ■ Remitidos a Cuerpos Colegiados



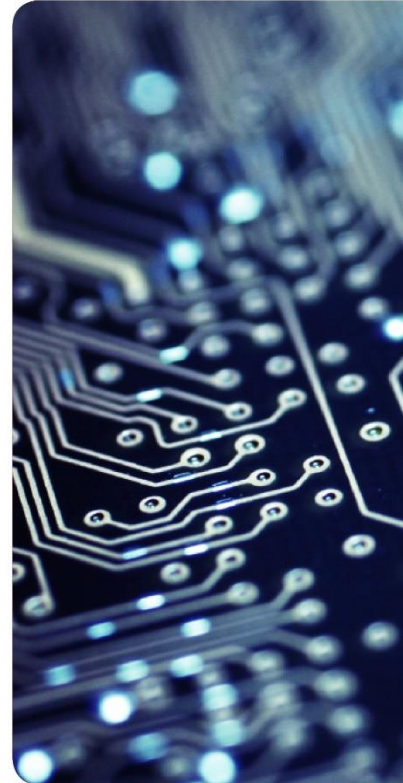
Comportamiento Mensual Recursos de Queja, Año 2017



■ Recibidos en Conciliación ■ Concluidos en Conciliación ■ En Proceso ■ Remitidos a Cuerpos Colegiados

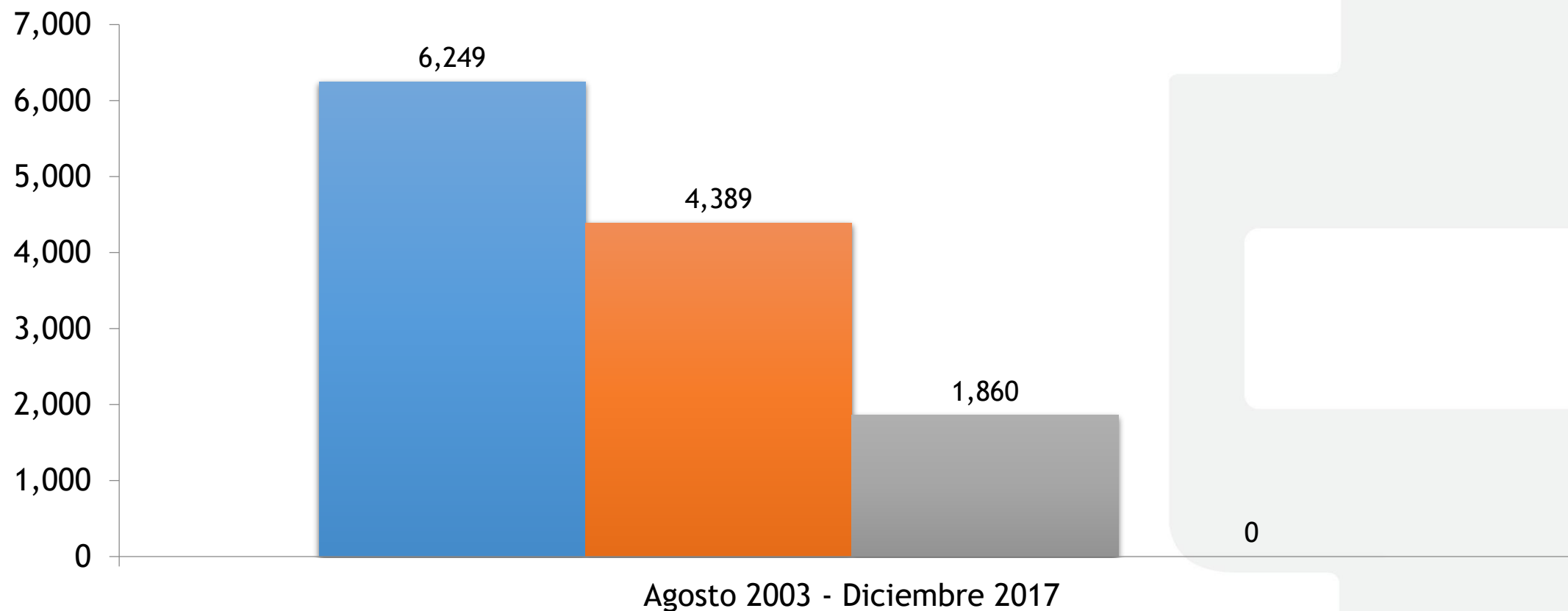


Secretaría de los Cuerpos Colegiados



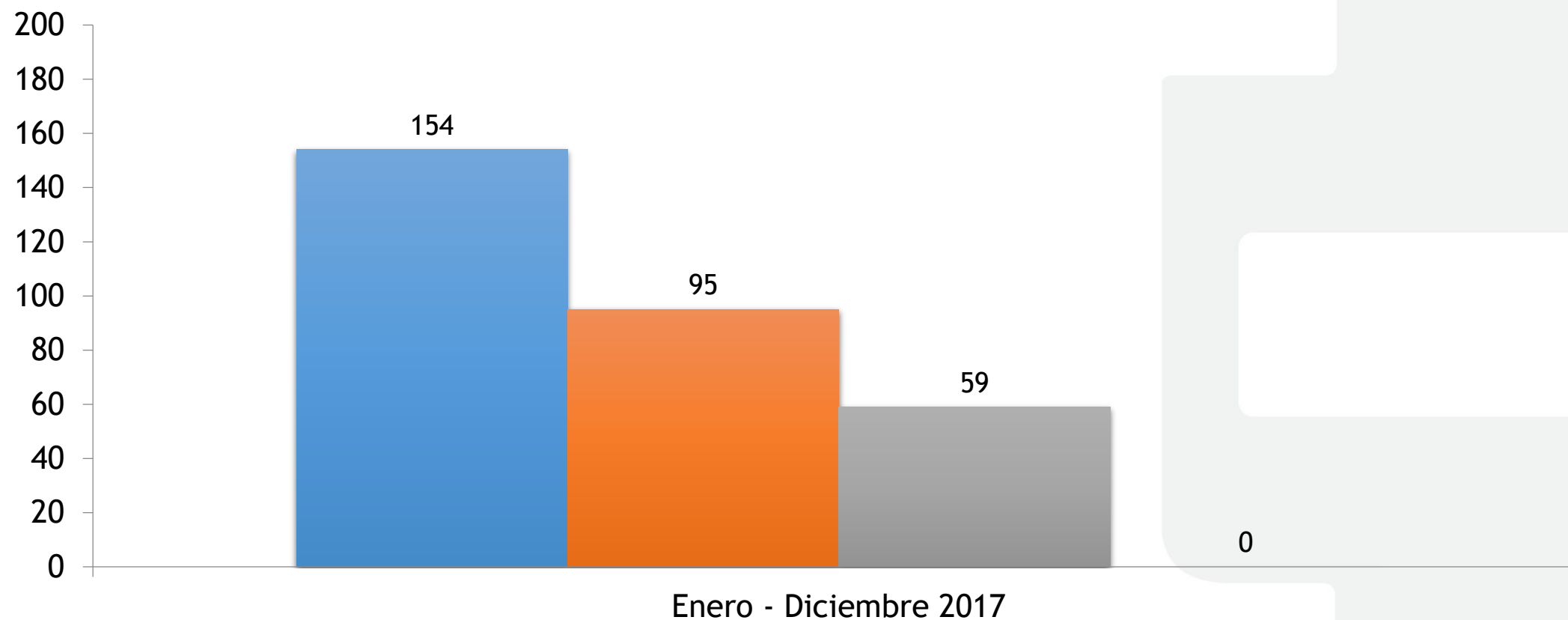
Agosto 2003 – Diciembre 2017

■ Total Recibidos en CC ■ Fallados a Favor de los Usuarios ■ Fallados a Favor de las Prestadoras ■ En Proceso



Enero – Diciembre 2017

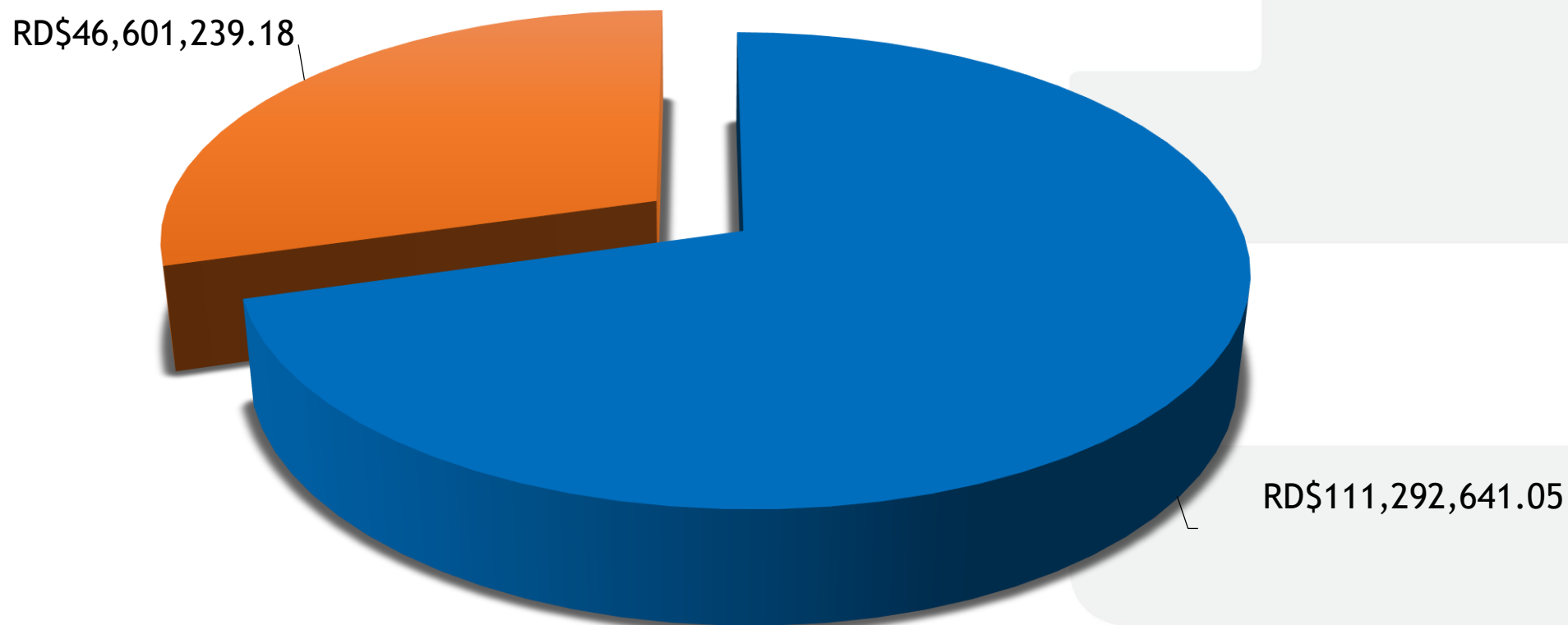
■ Total Recibidos en CC ■ Fallados a Favor de los Usuarios ■ Fallados a Favor de las Prestadoras ■ En Proceso



Valor Monetario de los Recursos de Queja Fallados

Agosto 2003 – Diciembre 2017

■ A Favor de los Usuarios ■ A Favor de las Prestadoras





Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones