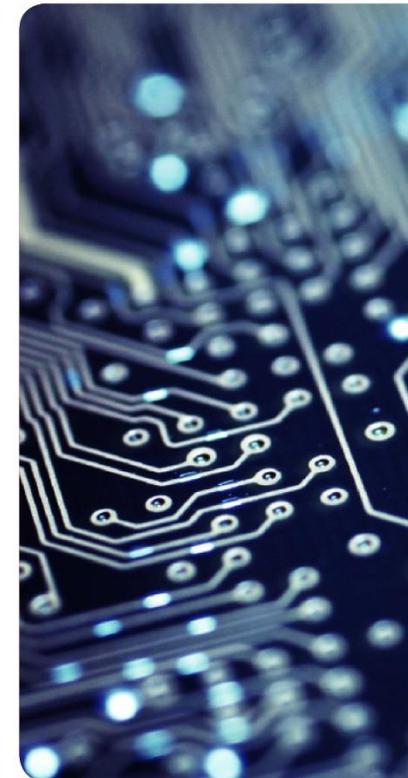


Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones

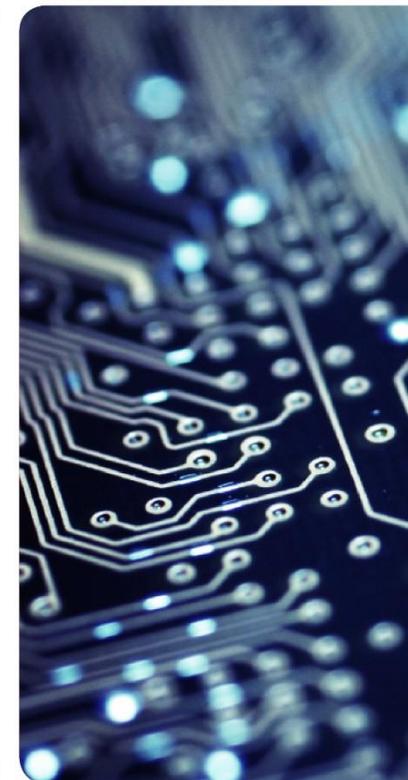
Ejecutorias
Departamento de Asistencia al Usuario
(DAU)

Ejecutorias hasta el año 2018

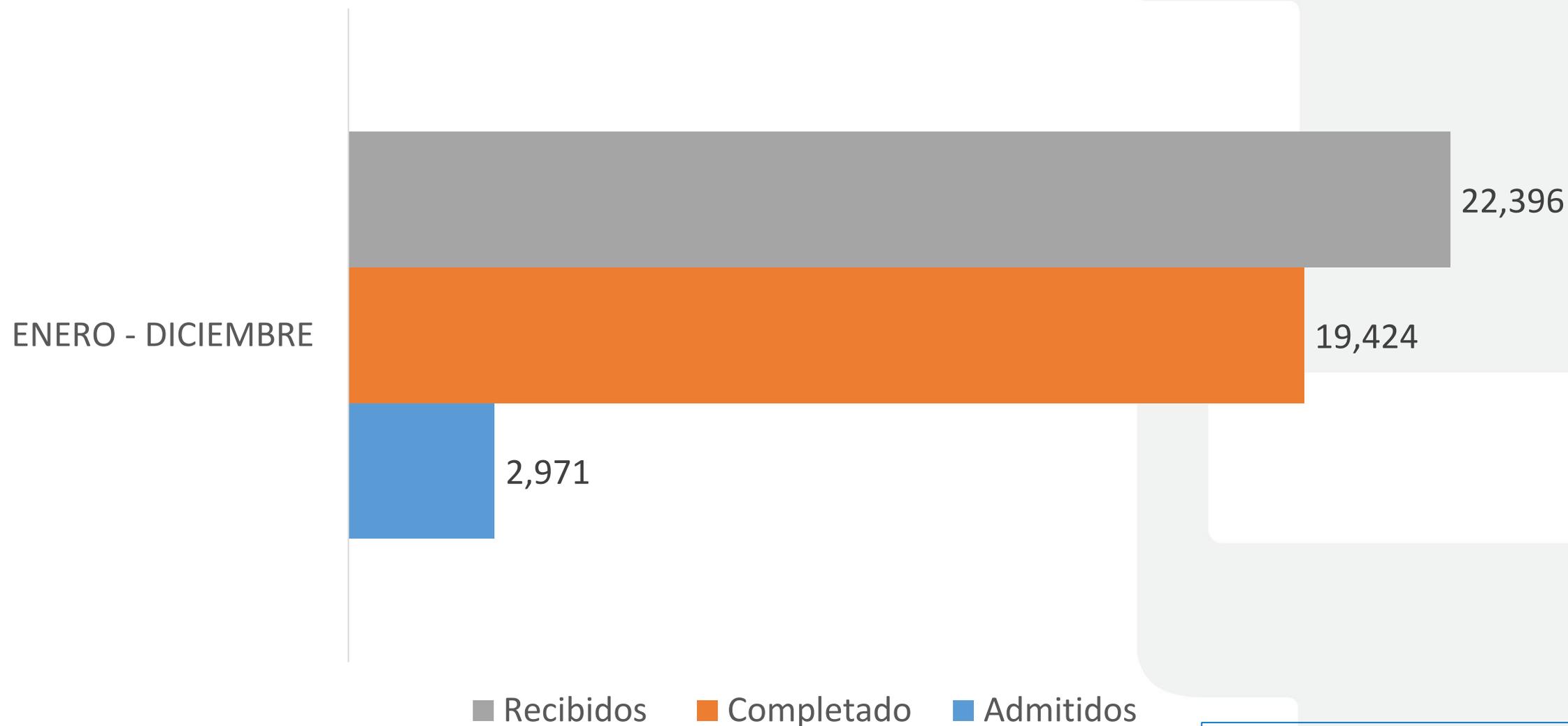


Casos Recibidos en el DAU

Año 2018



Casos Recibidos en el DAU, Enero – Diciembre 2018

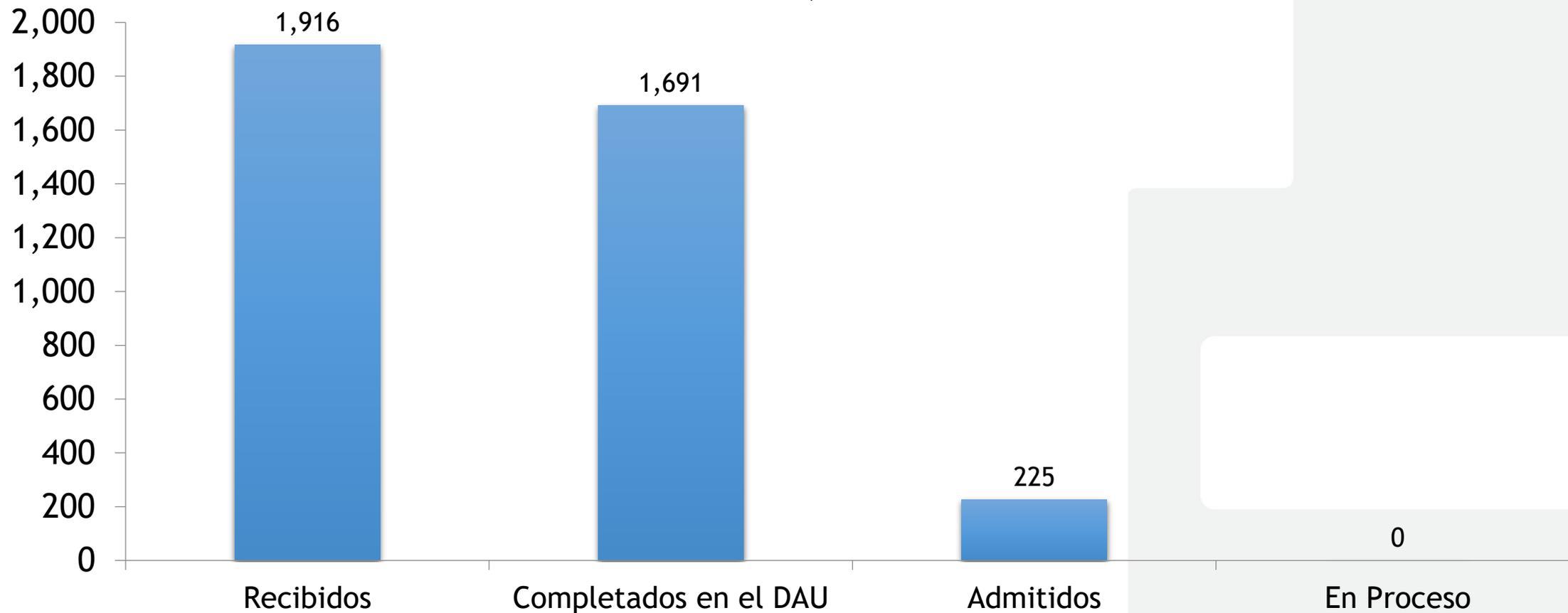


Admitidos: en proceso de investigación.

Casos Recibidos en el DAU, Enero 2018



■ Enero, 2018



Admitidos: en proceso de investigación.

Casos Recibidos en el DAU, Febrero 2018



■ Febrero, 2018



Admitidos: en proceso de investigación.

Casos Recibidos en el DAU, Marzo 2018



■ Marzo, 2018



Admitidos: en proceso de investigación.

Casos Recibidos en el DAU, Abril 2018



■ Abril, 2018

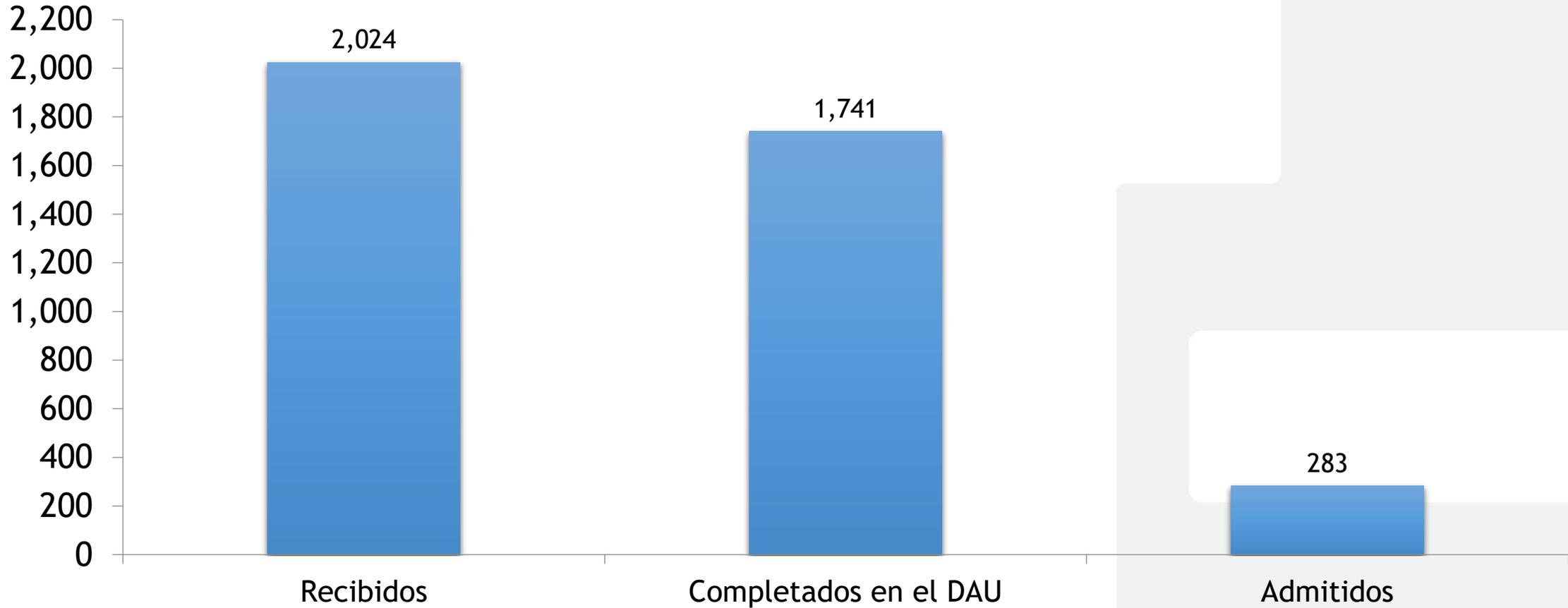


Admitidos: en proceso de investigación.

Casos Recibidos en el DAU, Mayo 2018



■ Mayo, 2018



Admitidos: en proceso de investigación.

Casos Recibidos en el DAU, Junio 2018



■ Junio, 2018



Admitidos: en proceso de investigación.

Casos Recibidos en el DAU, Julio 2018

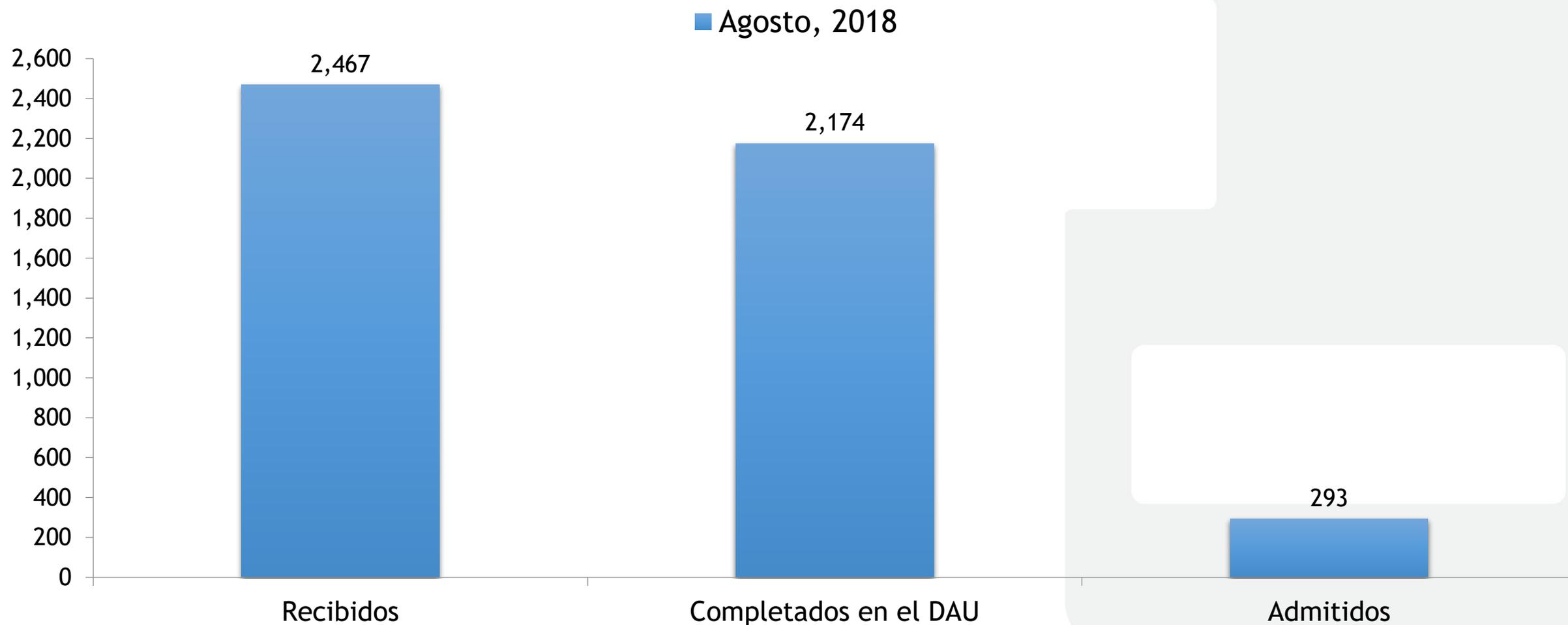


■ Julio, 2018



Admitidos: en proceso de investigación.

Casos Recibidos en el DAU, Agosto 2018



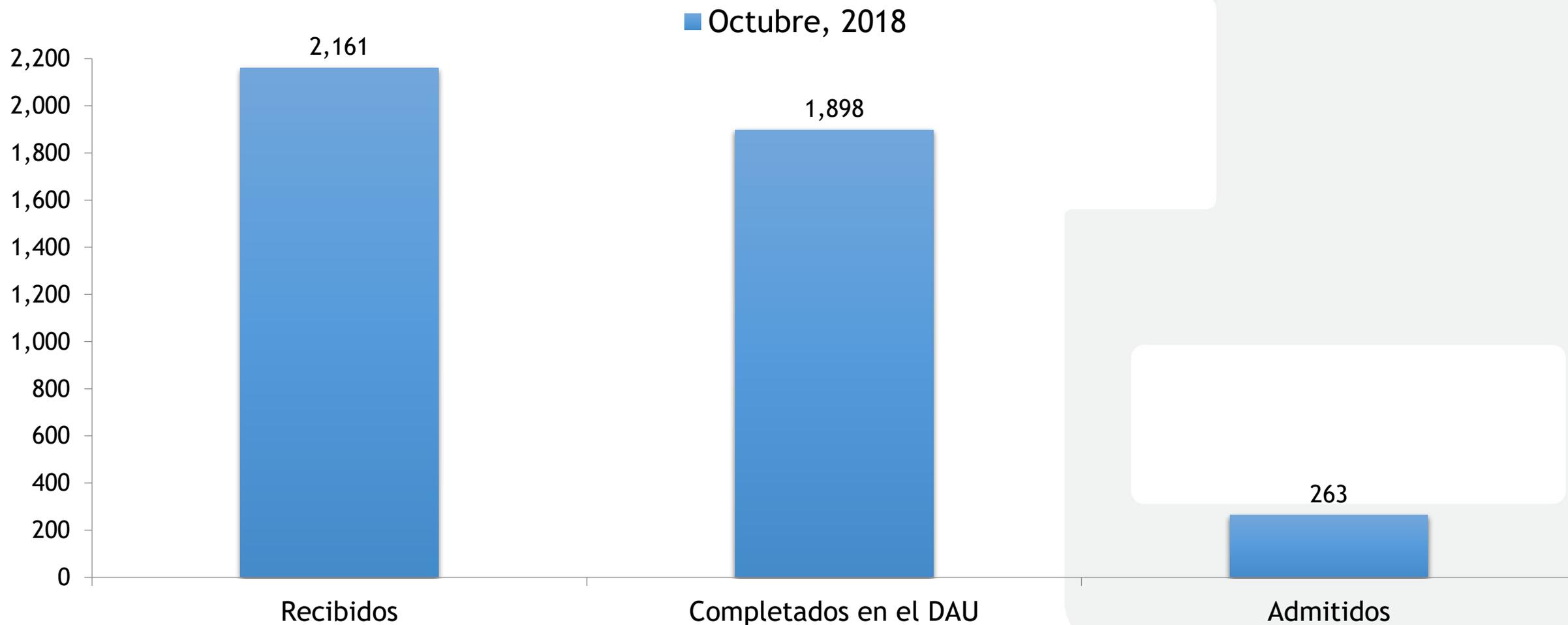
Admitidos: en proceso de investigación.

Casos Recibidos en el DAU, Septiembre 2018



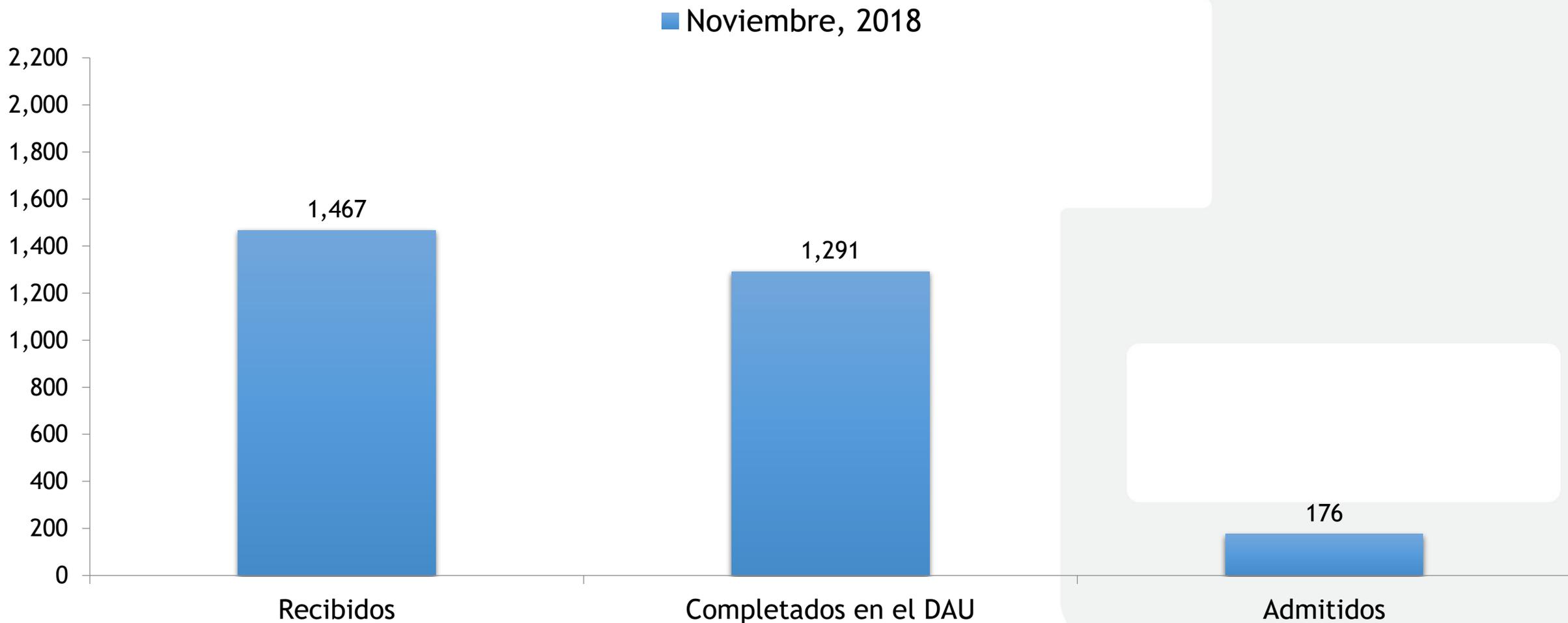
Admitidos: en proceso de investigación.

Casos Recibidos en el DAU, Octubre 2018



Admitidos: en proceso de investigación.

Casos Recibidos en el DAU, Noviembre 2018

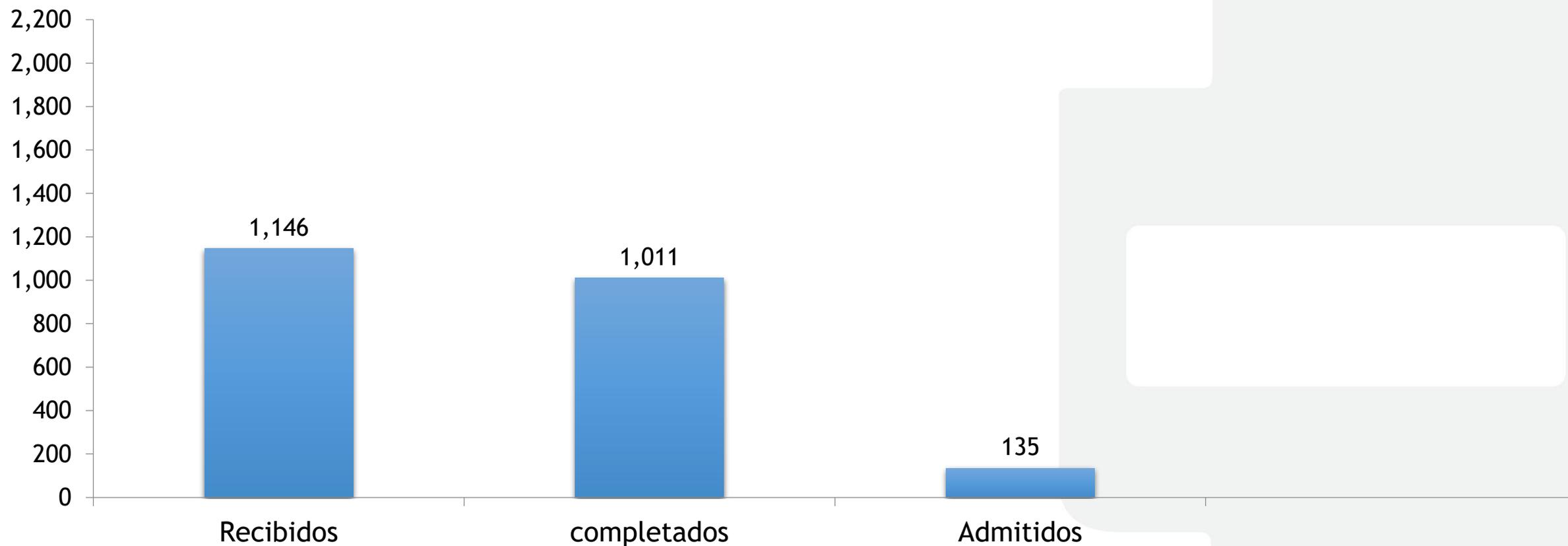


Admitidos: en proceso de investigación.

Casos Recibidos en el DAU, Diciembre 2018

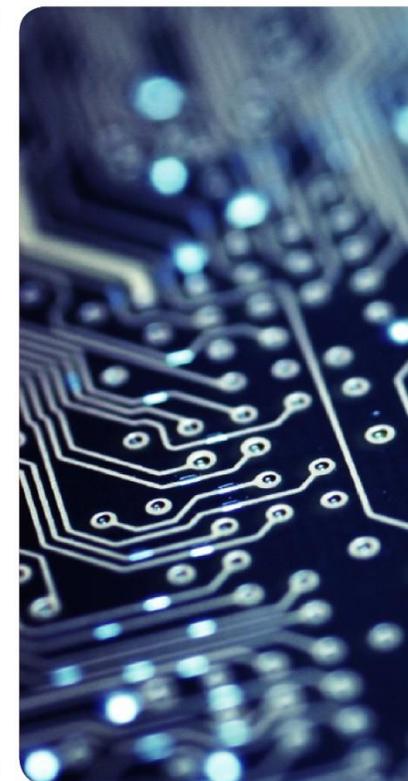


■ Diciembre, 2018

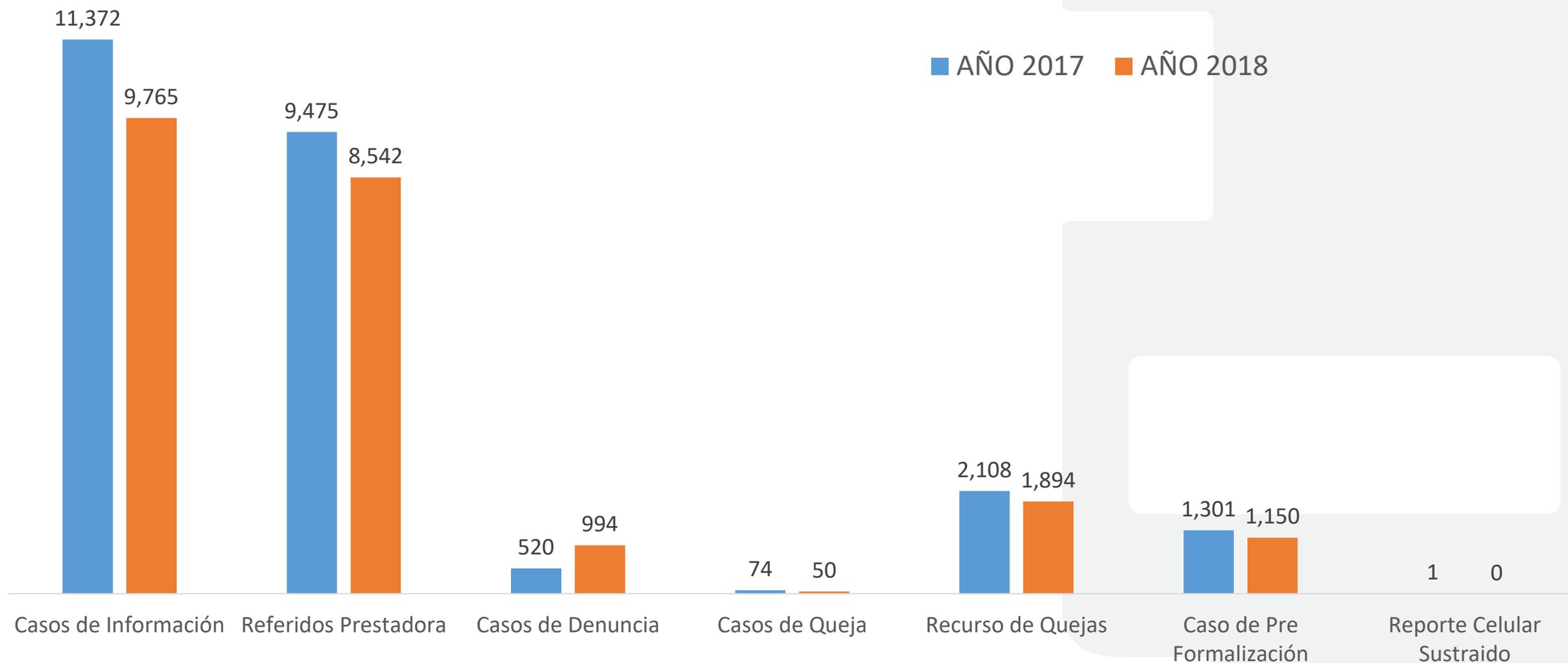


Admitidos: en proceso de investigación.

Casos Recibidos por Tipo de Solicitud



Tipo de Solicitud, Enero – Diciembre 2017/2018

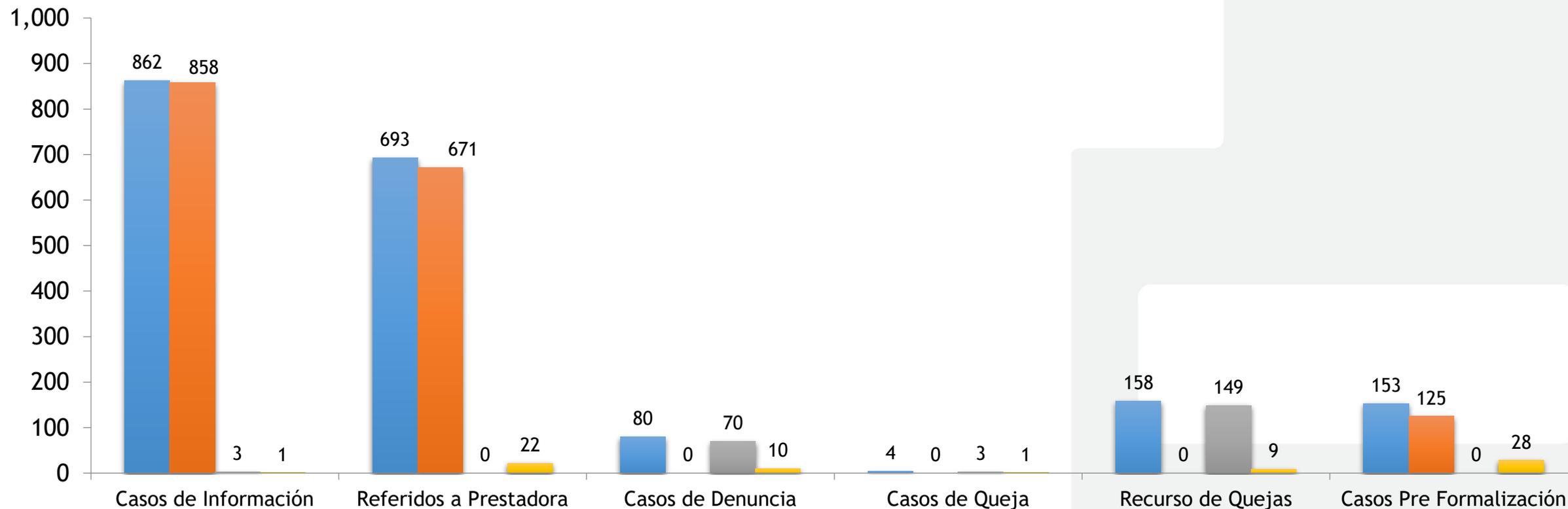


Casos de Pre Formalización: investigación previa a la formalización.

Tipo de Solicitud, Enero 2018



■ Recibidos ■ Completados CAU ■ Admitidos ■ En Proceso

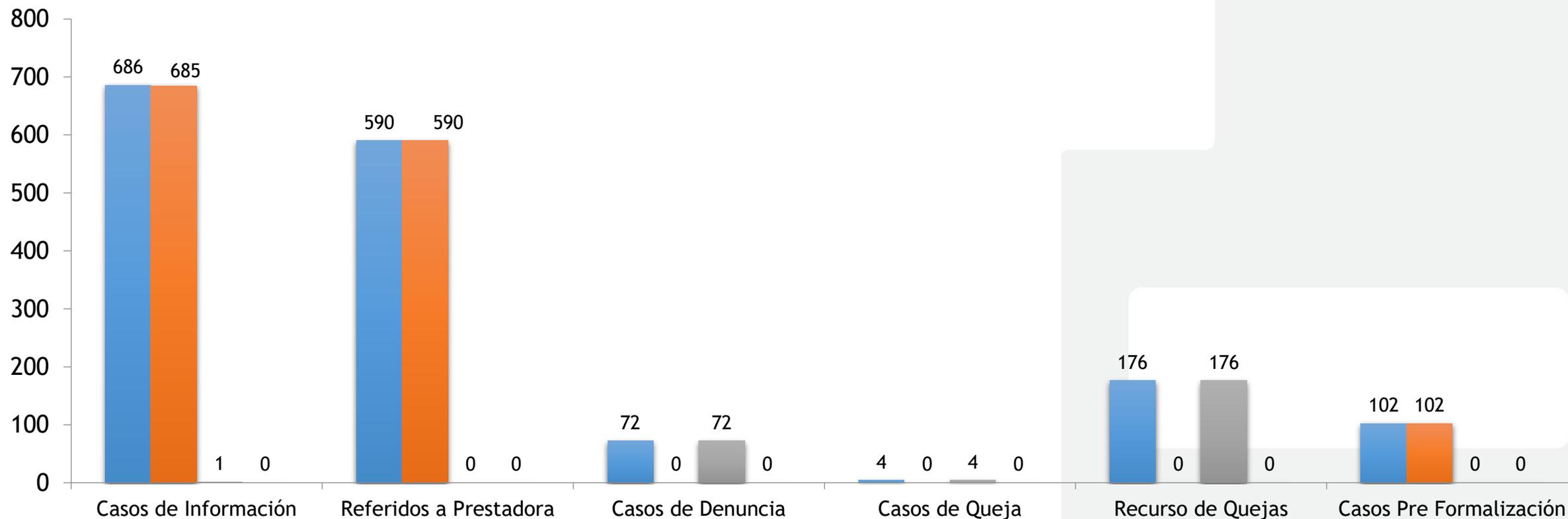


Casos de Pre Formalización: investigación previa a la formalización.

Tipo de Solicitud, Febrero 2018



■ Recibidos ■ Completados CAU ■ Admitidos ■ En Proceso

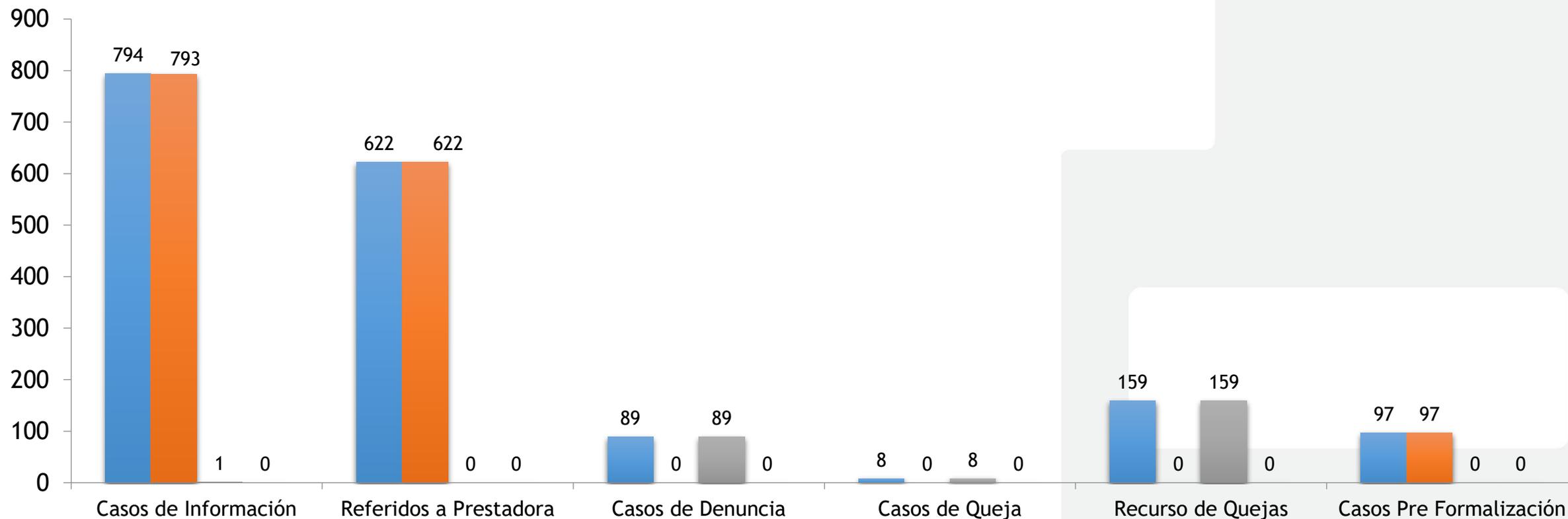


Casos de Pre Formalización: investigación previa a la formalización.

Tipo de Solicitud, Marzo 2018



■ Recibidos ■ Completados CAU ■ Admitidos ■ En Proceso

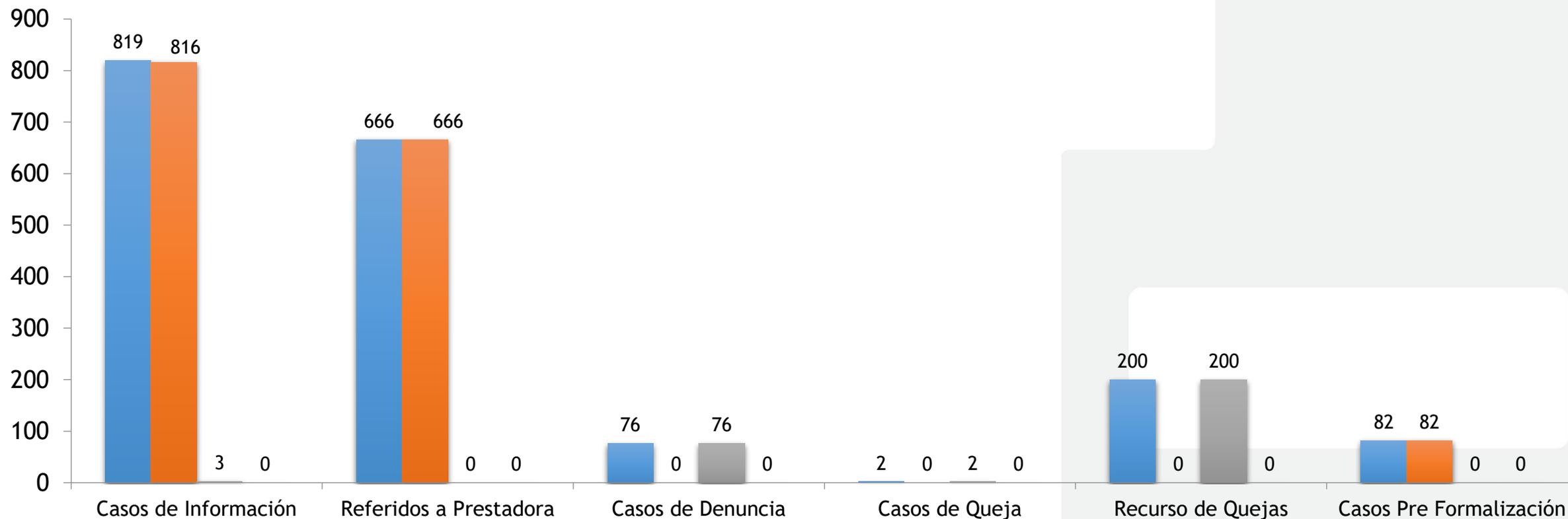


Casos de Pre Formalización: investigación previa a la formalización.

Tipo de Solicitud, Abril 2018



■ Recibidos ■ Completados CAU ■ Admitidos ■ En Proceso

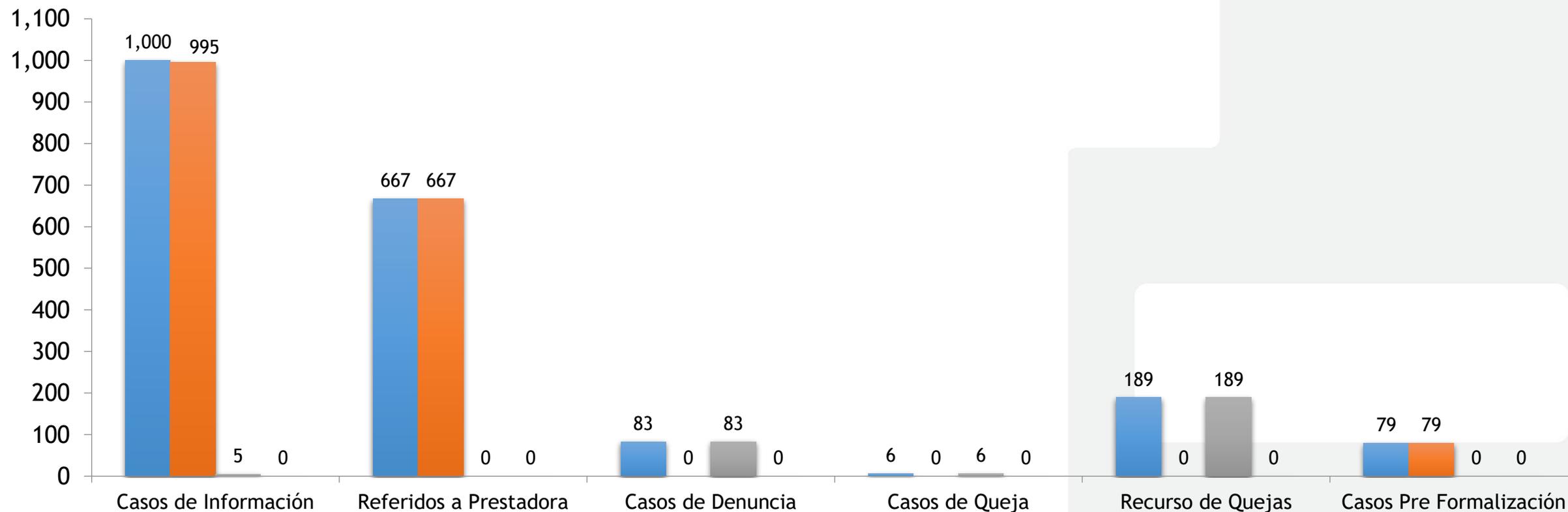


Casos de Pre Formalización: investigación previa a la formalización.

Tipo de Solicitud, Mayo 2018

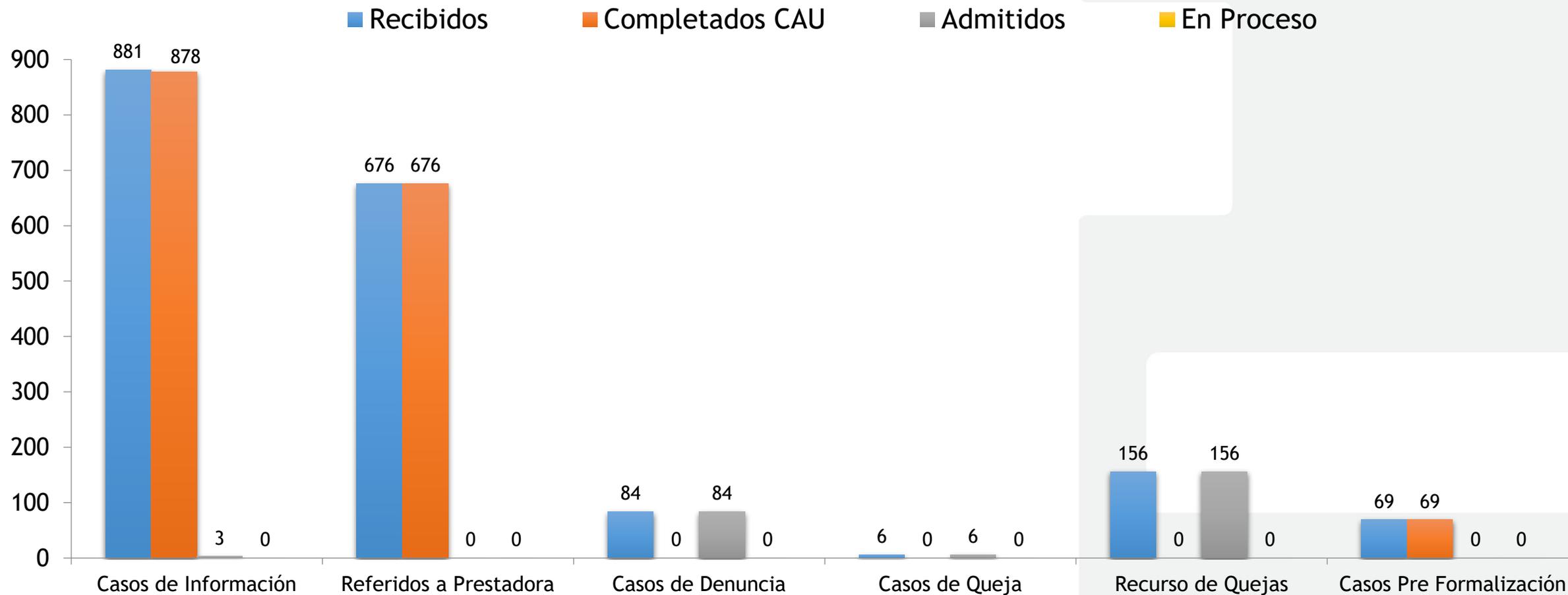


■ Recibidos ■ Completados CAU ■ Admitidos ■ En Proceso



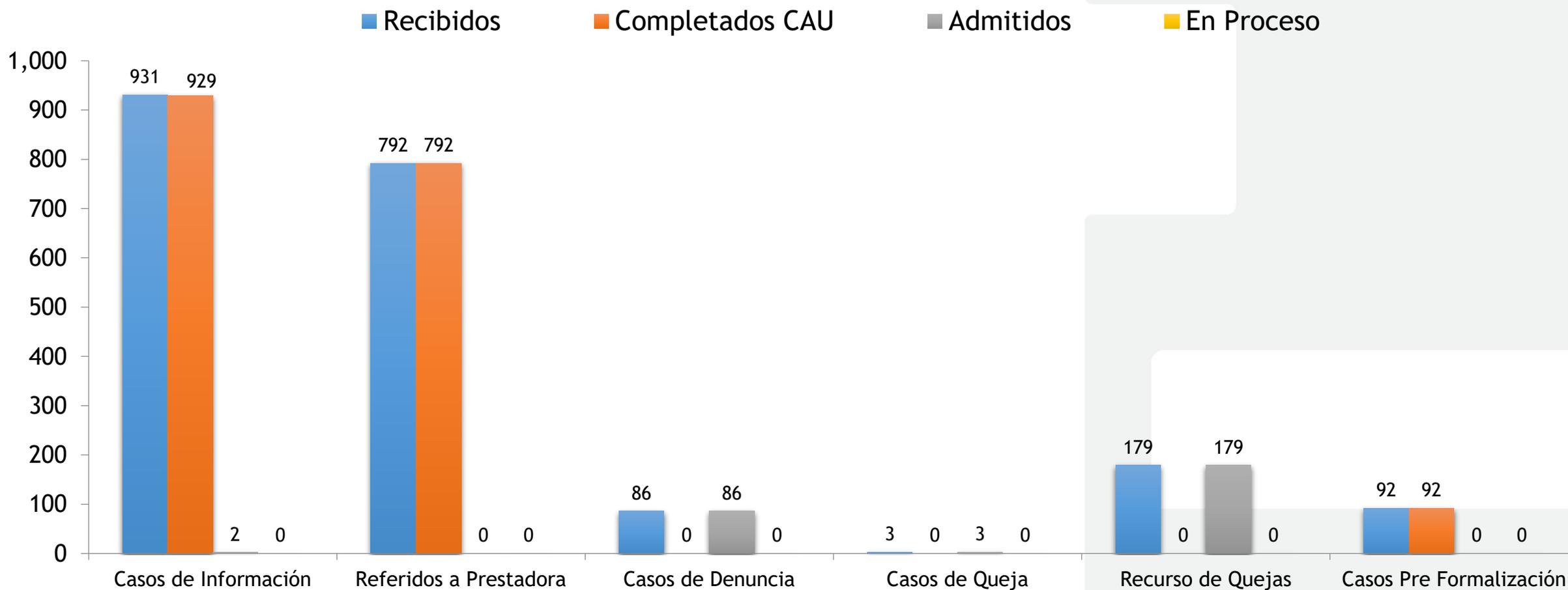
Casos de Pre Formalización: investigación previa a la formalización.

Tipo de Solicitud, Junio 2018



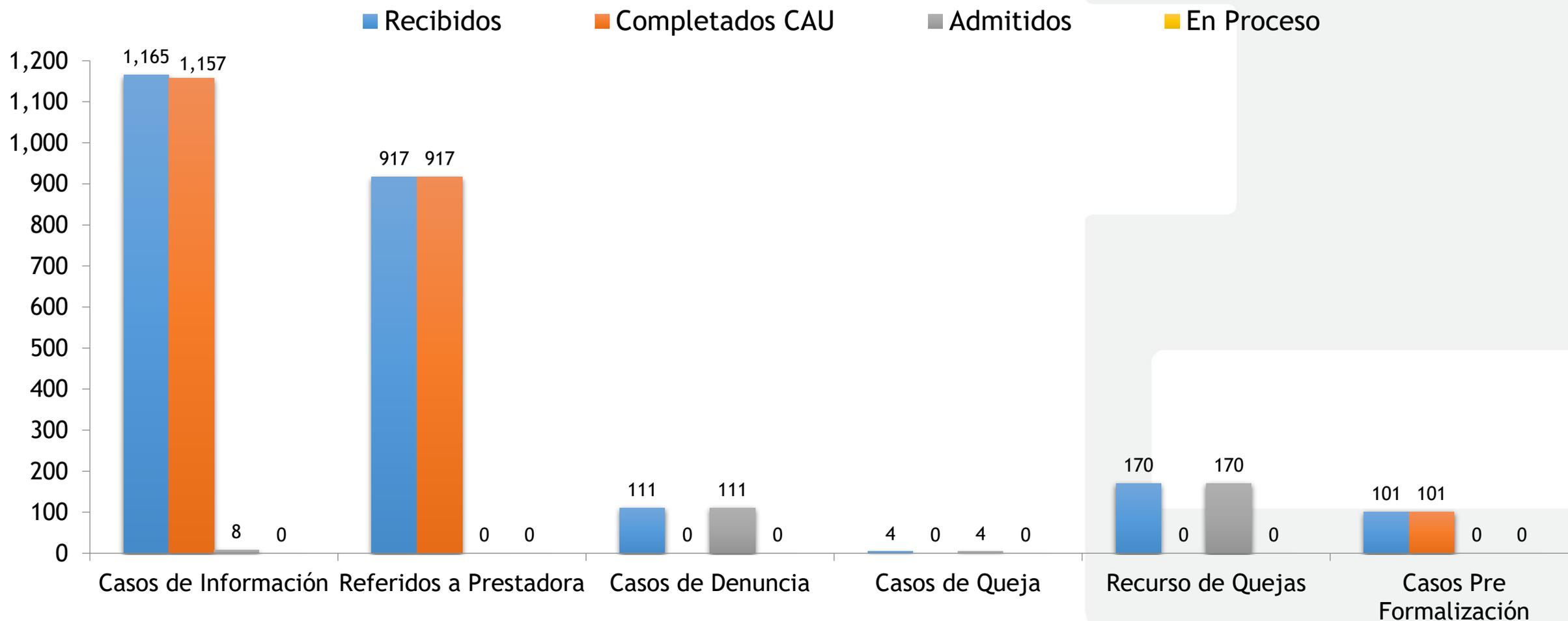
Casos de Pre Formalización: investigación previa a la formalización.

Tipo de Solicitud, Julio 2018



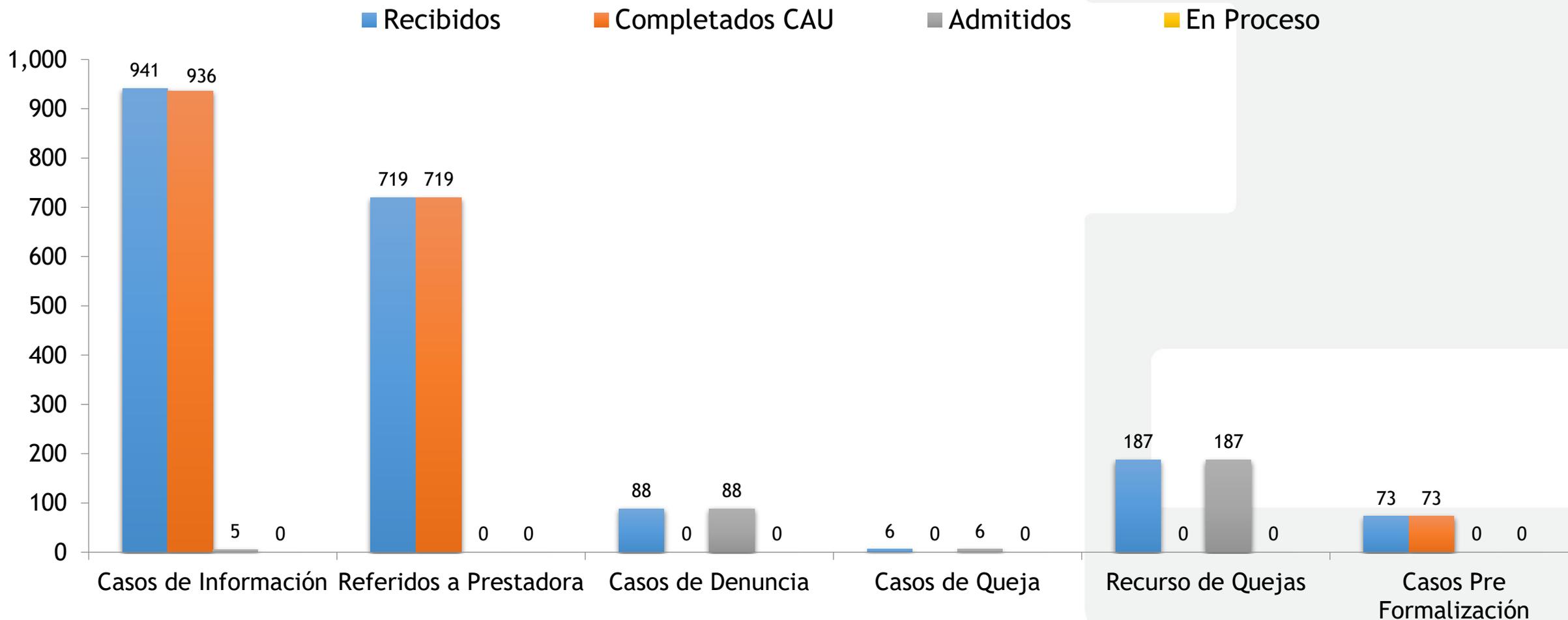
Casos de Pre Formalización: investigación previa a la formalización.

Tipo de Solicitud, Agosto 2018



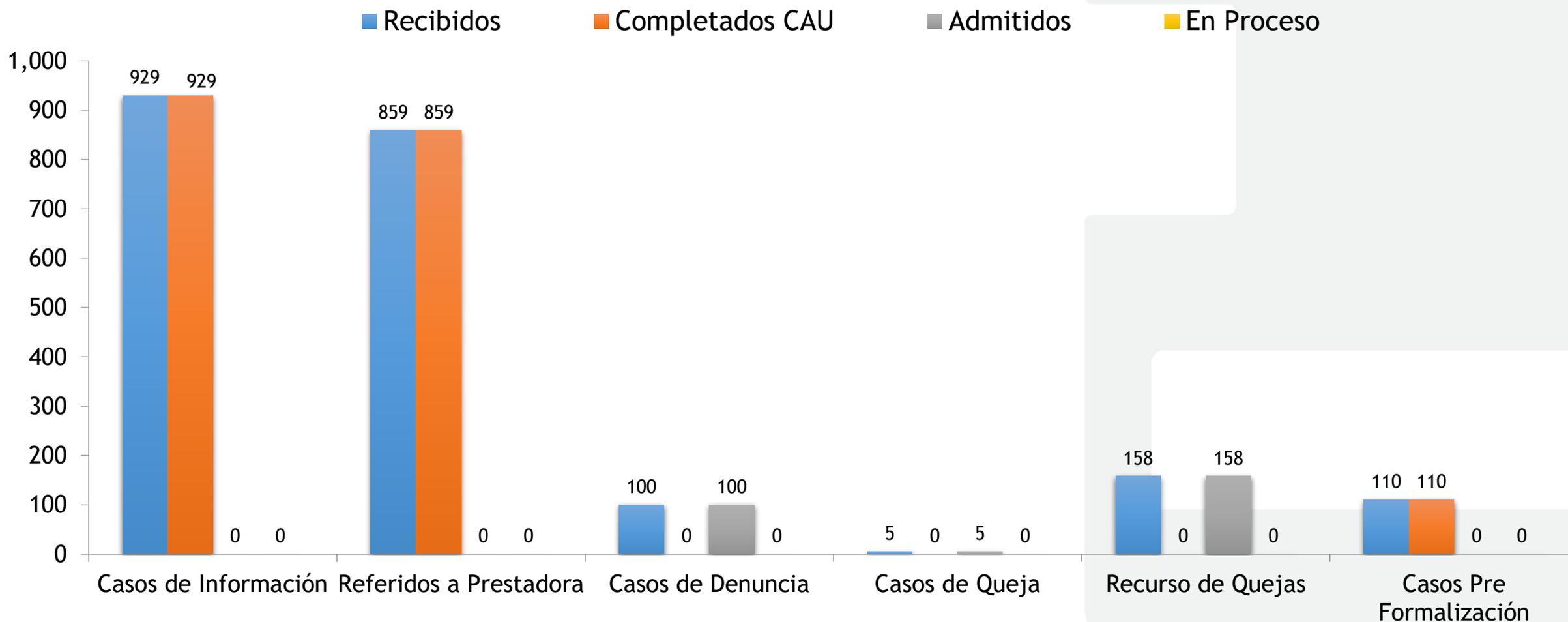
Casos de Pre Formalización: investigación previa a la formalización.

Tipo de Solicitud, Septiembre 2018



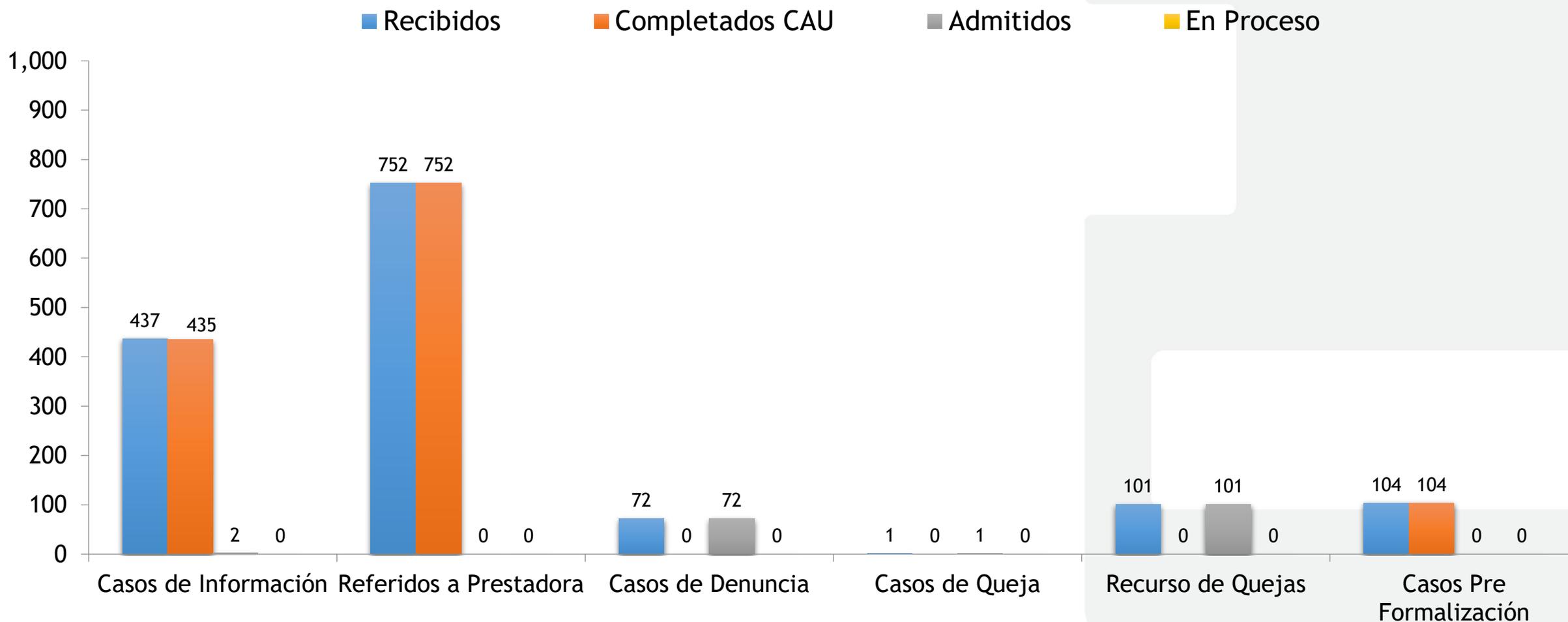
Casos de Pre Formalización: investigación previa a la formalización.

Tipo de Solicitud, Octubre 2018



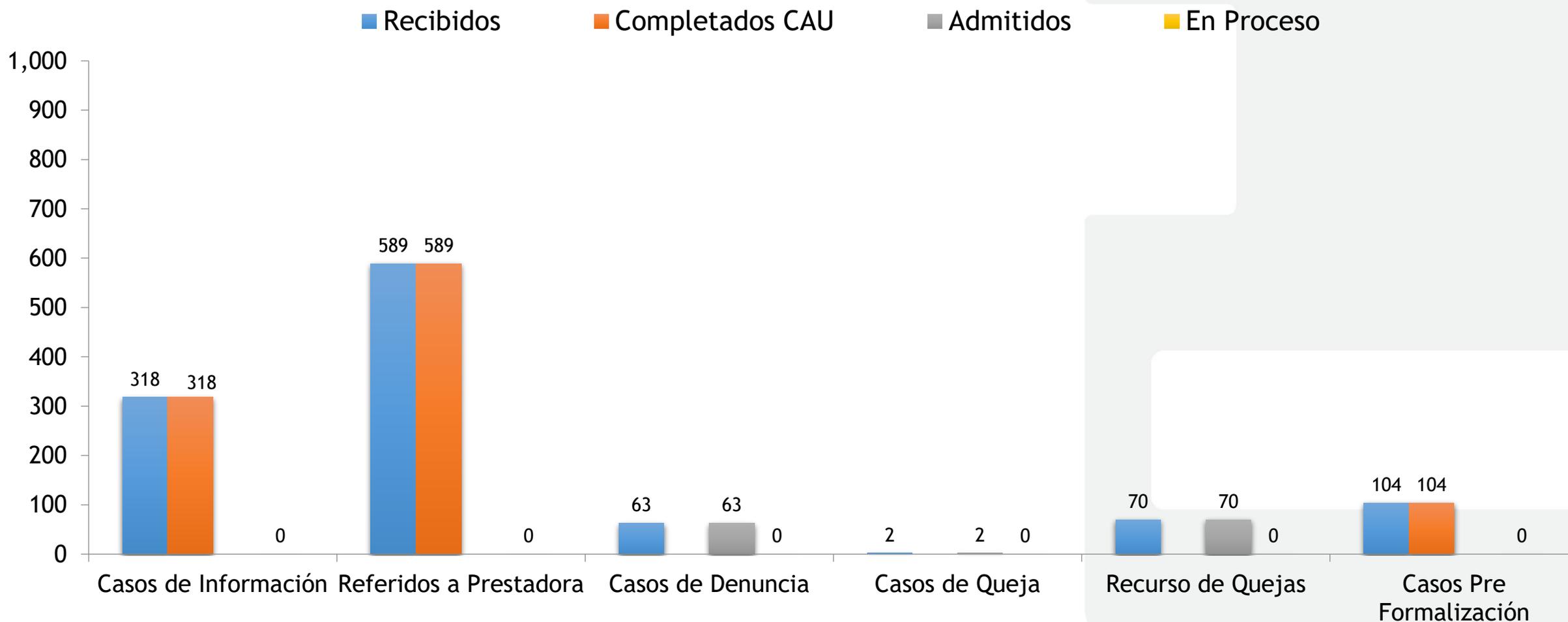
Casos de Pre Formalización: investigación previa a la formalización.

Tipo de Solicitud, Noviembre 2018



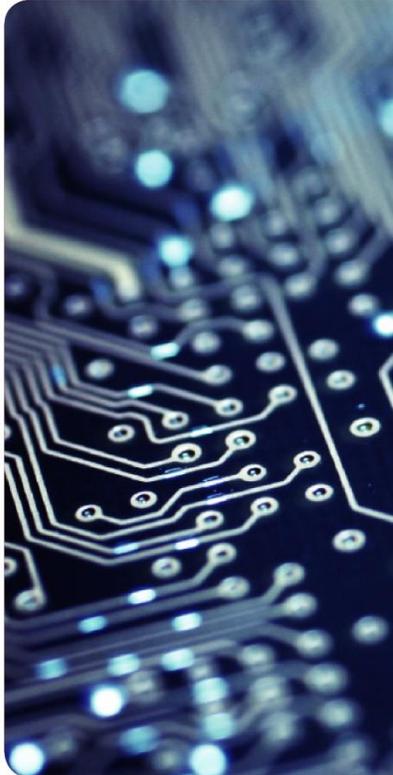
Casos de Pre Formalización: investigación previa a la formalización.

Tipo de Solicitud, Diciembre 2018



Casos de Pre Formalización: investigación previa a la formalización.

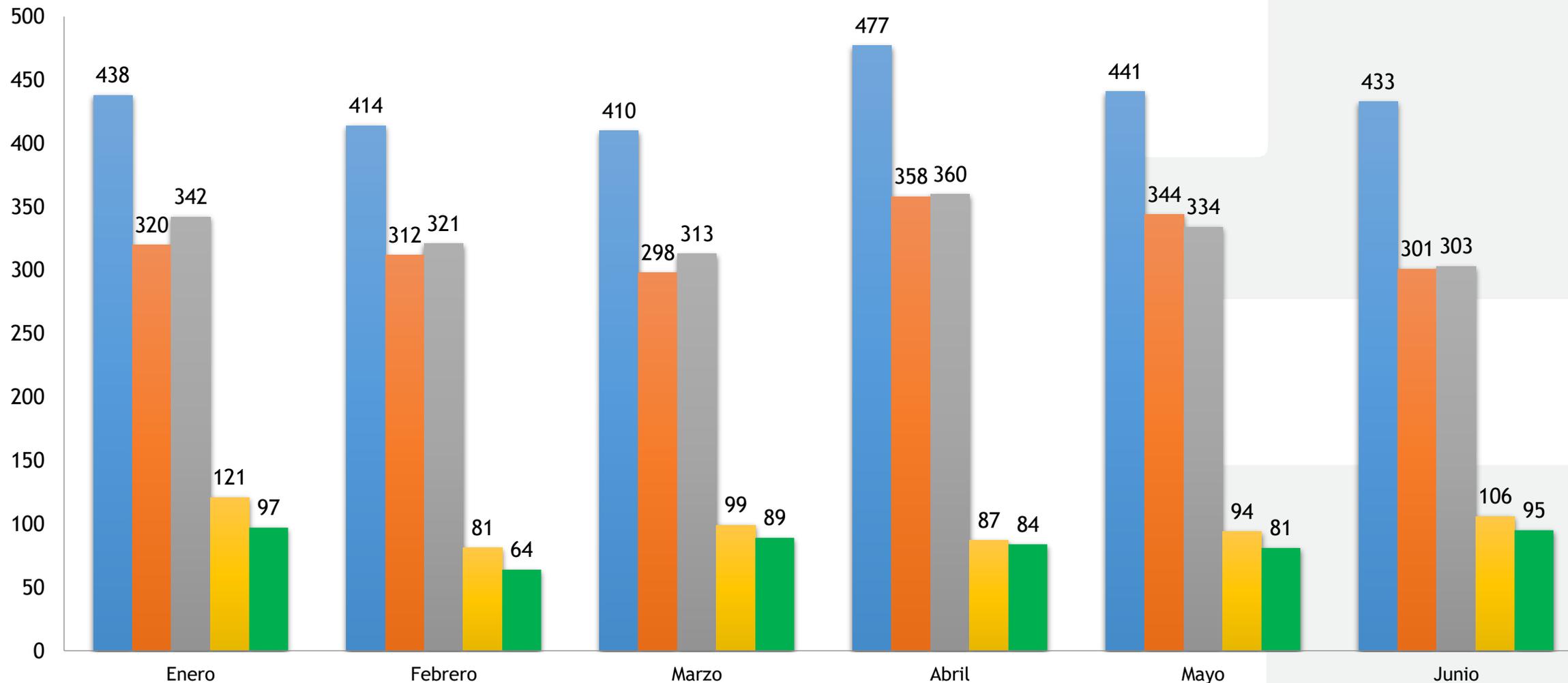
Motivos de Reclamo



Motivos mas Reclamados, Enero – Junio 2018



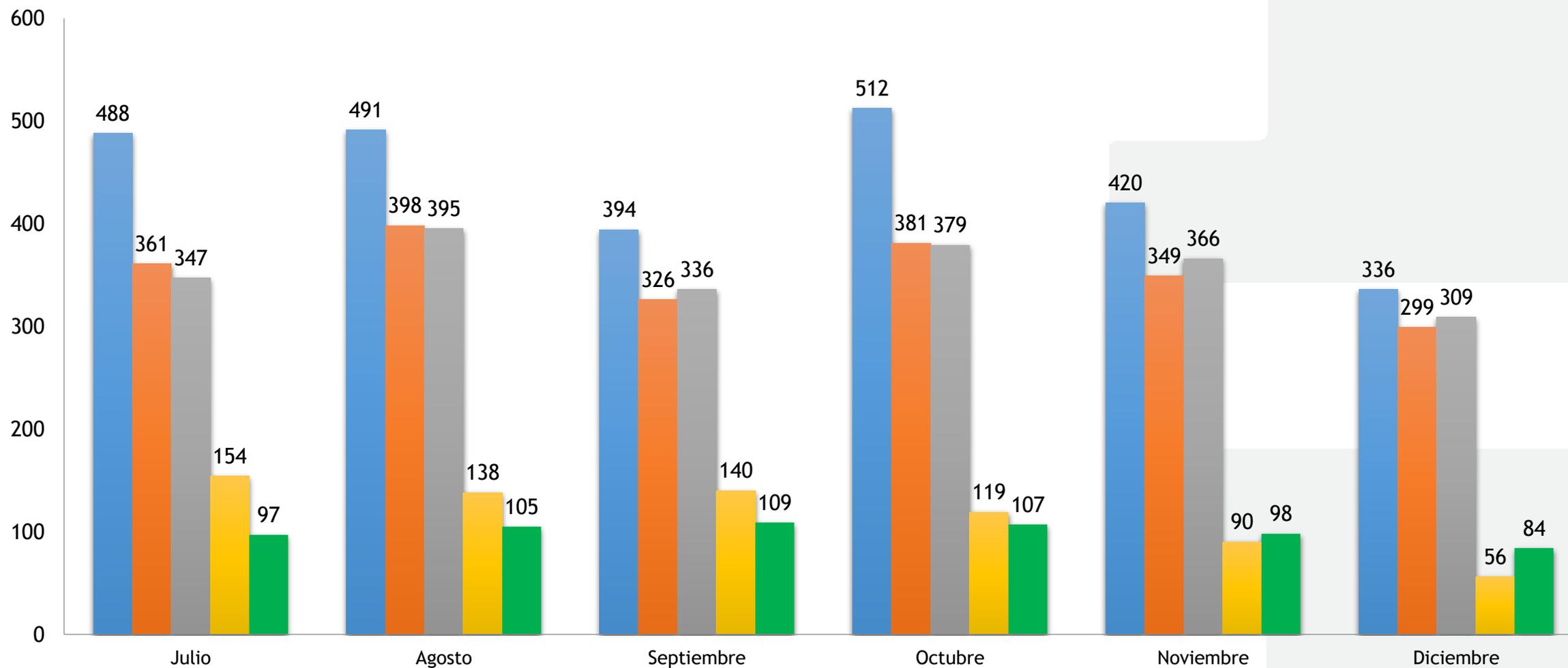
■ Facturación del Servicio ■ Cancelación ■ Cargos de Penalidad ■ Avería ■ Calidad del Servicio



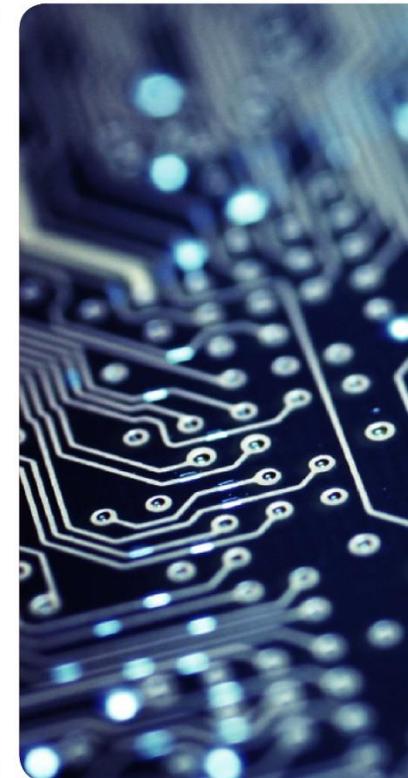
Motivos mas Reclamados, Julio – Diciembre 2018



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



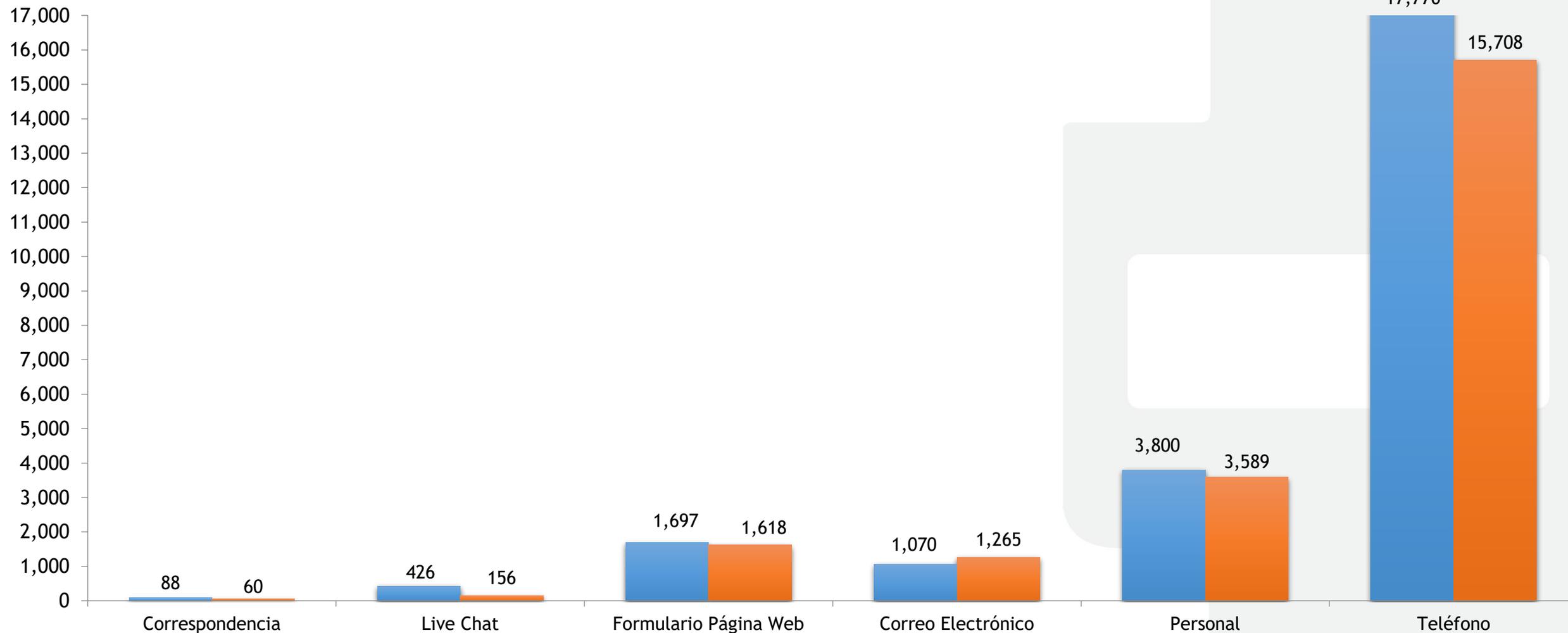
Casos Recibidos por Vía de Solicitud



Vía de Solicitud, Enero - Diciembre 2017/2018



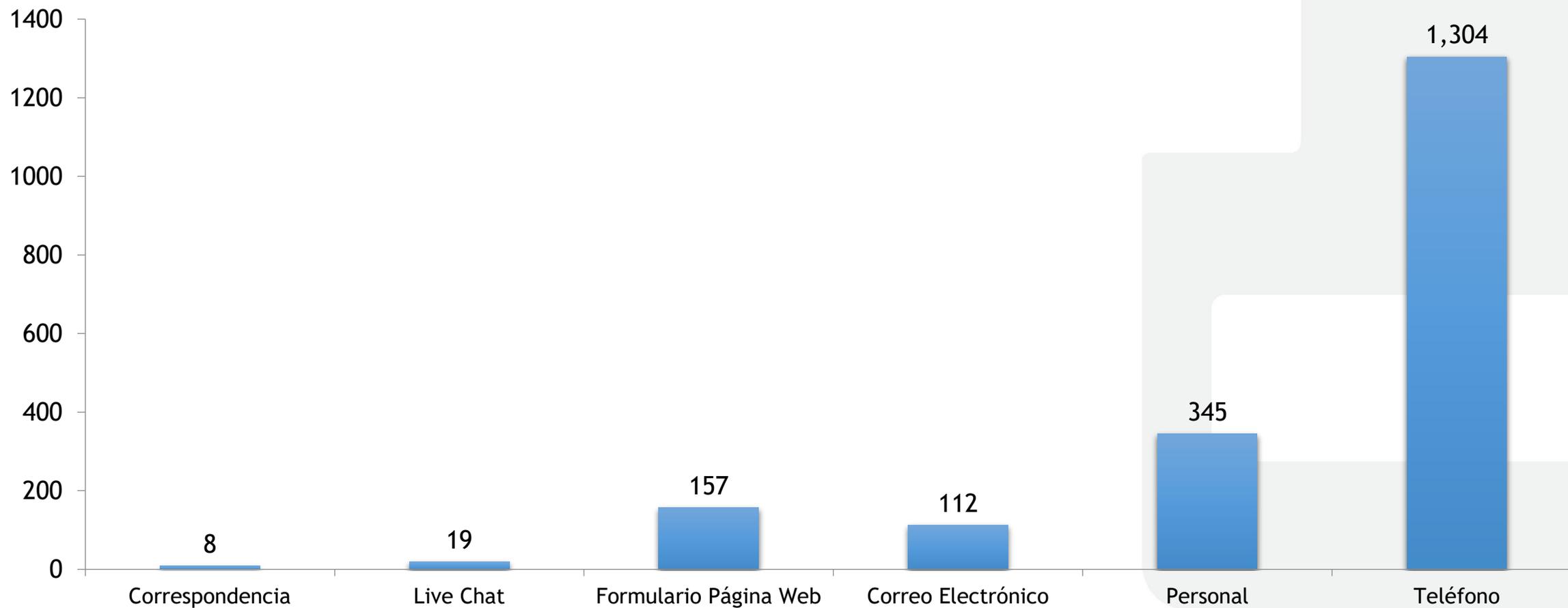
■ AÑO 2017 ■ AÑO 2018



Vía de Solicitud, Enero 2018



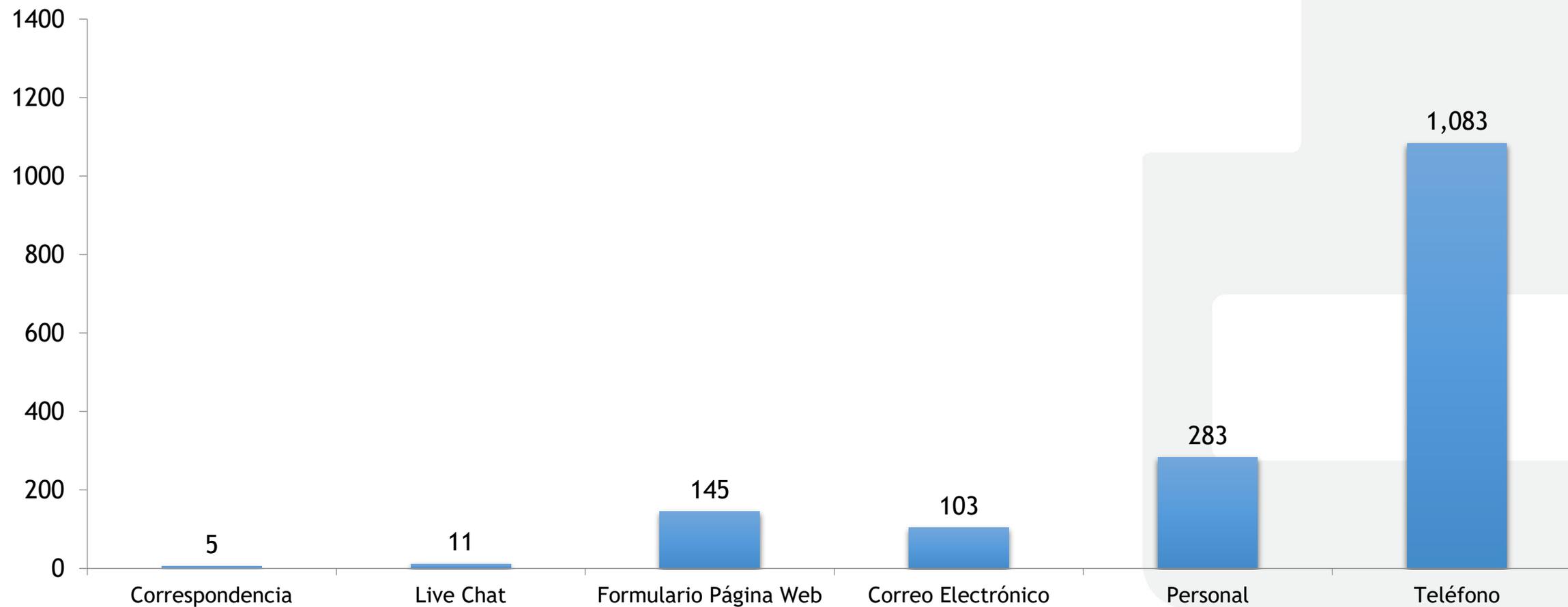
■ ENERO, 2018



Vía de Solicitud, Febrero 2018



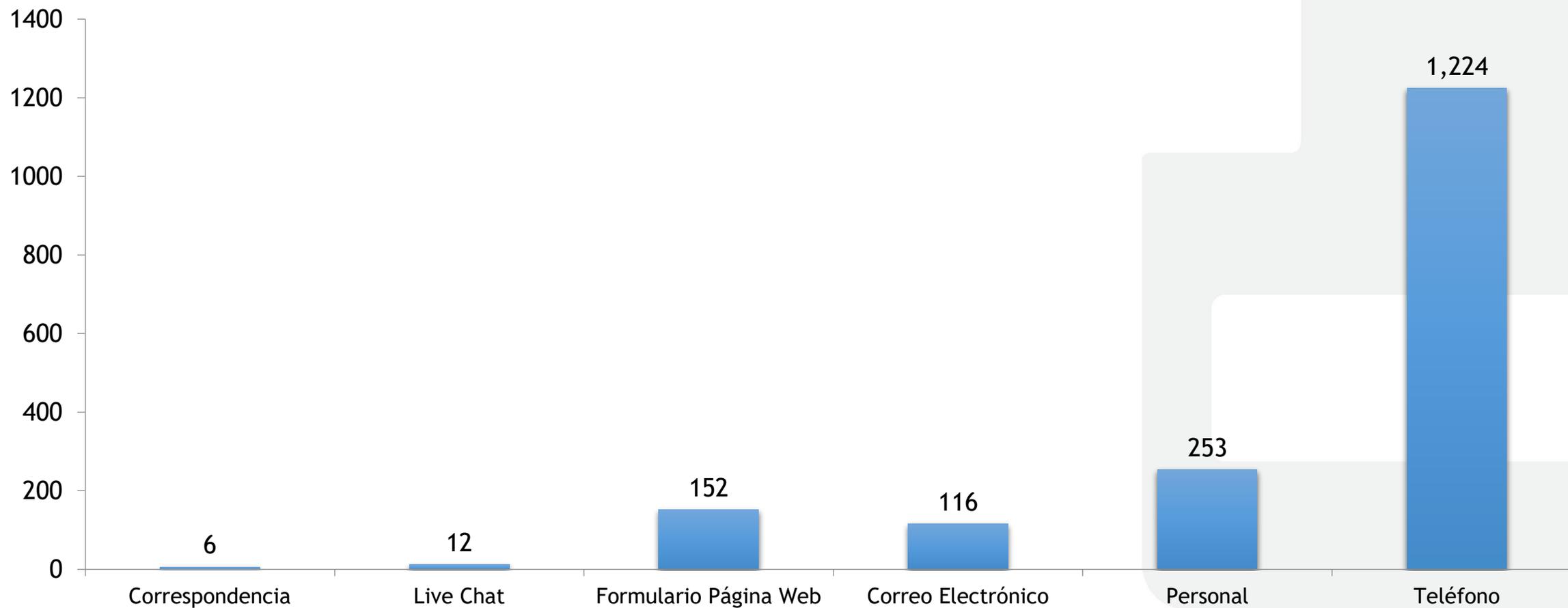
■ FEBRERO, 2018



Vía de Solicitud, Marzo 2018



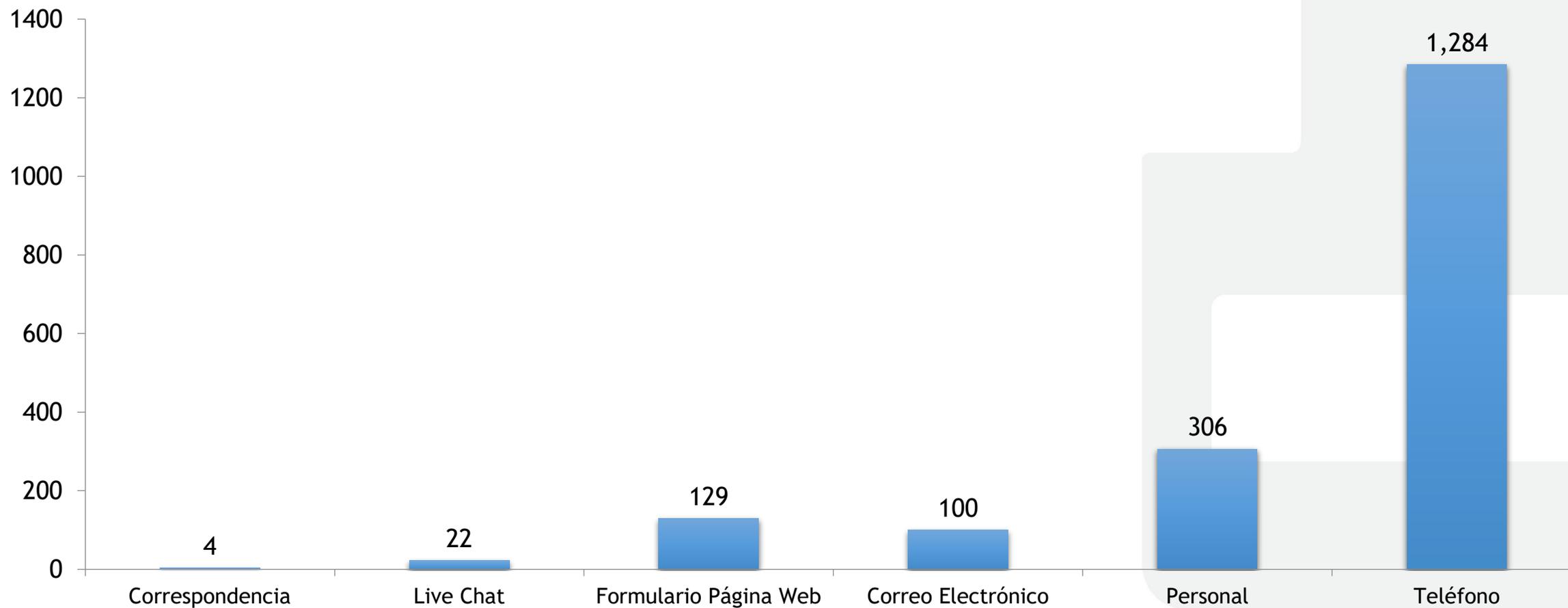
■ MARZO, 2018



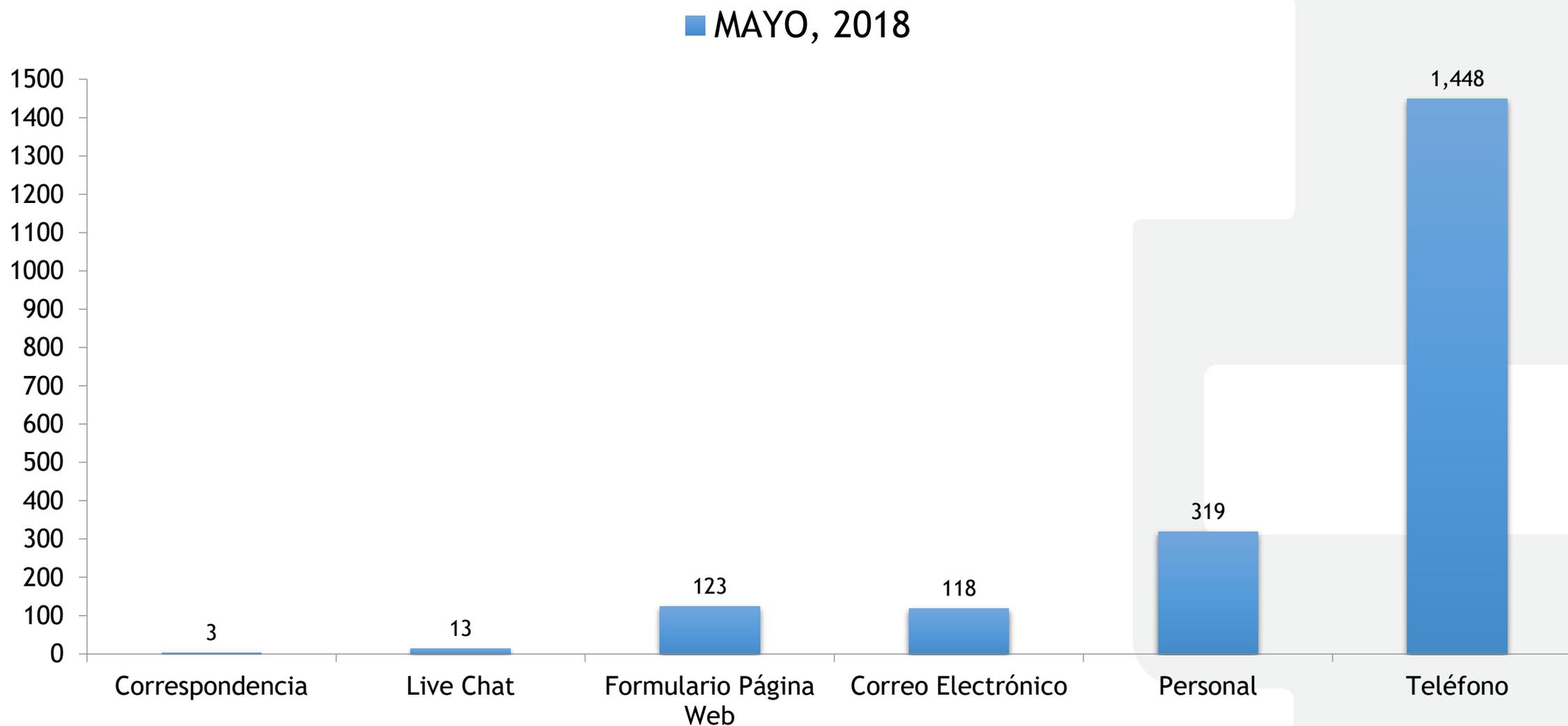
Vía de Solicitud, Abril 2018



■ ABRIL, 2018



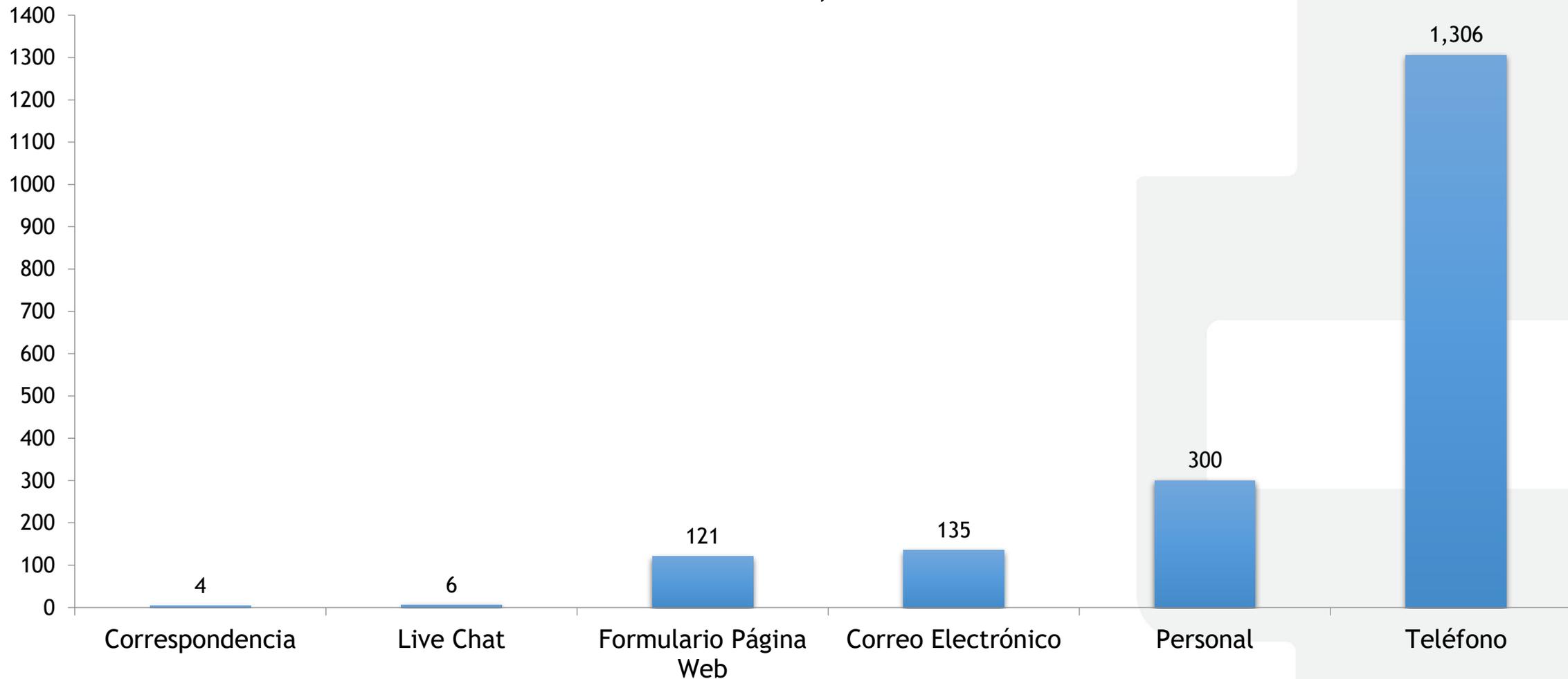
Vía de Solicitud, Mayo 2018



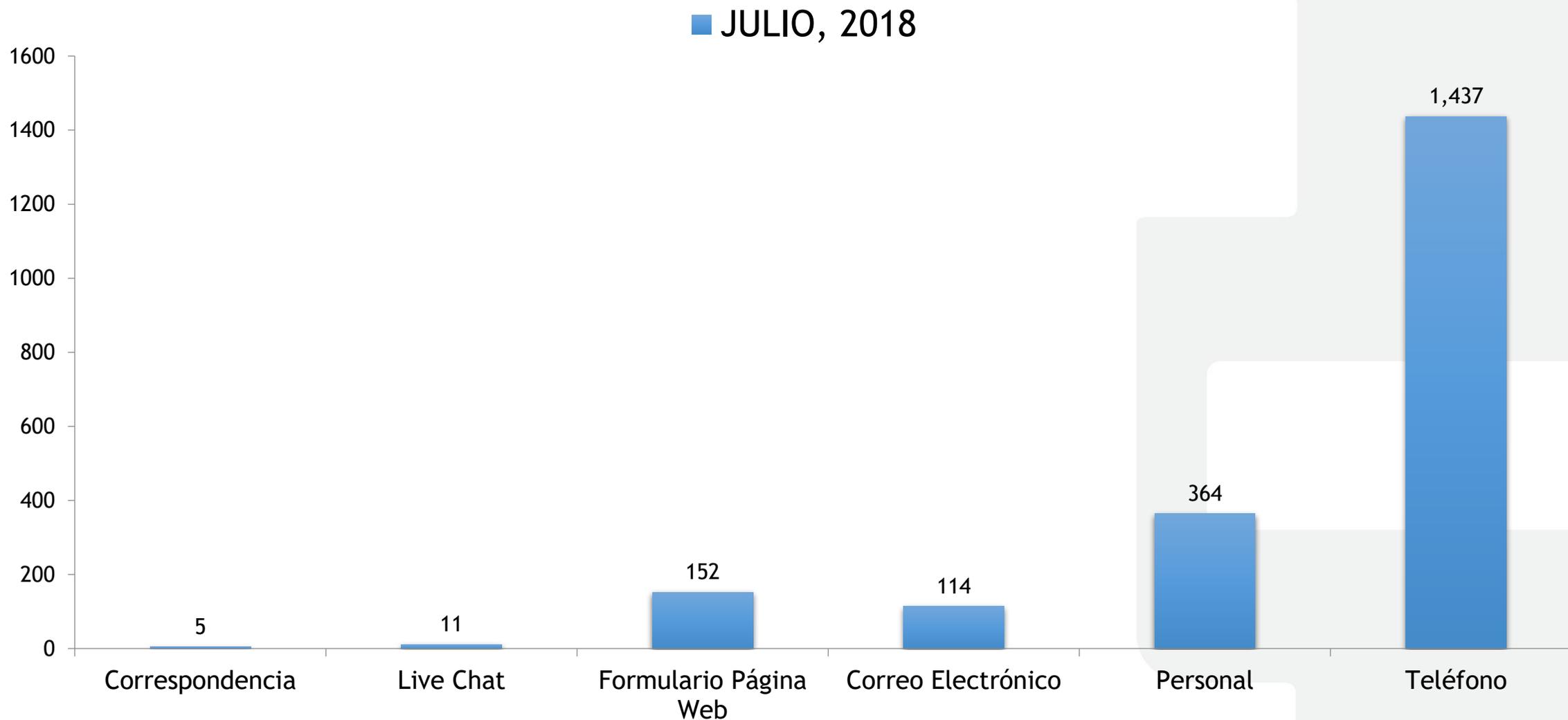
Vía de Solicitud, Junio 2018



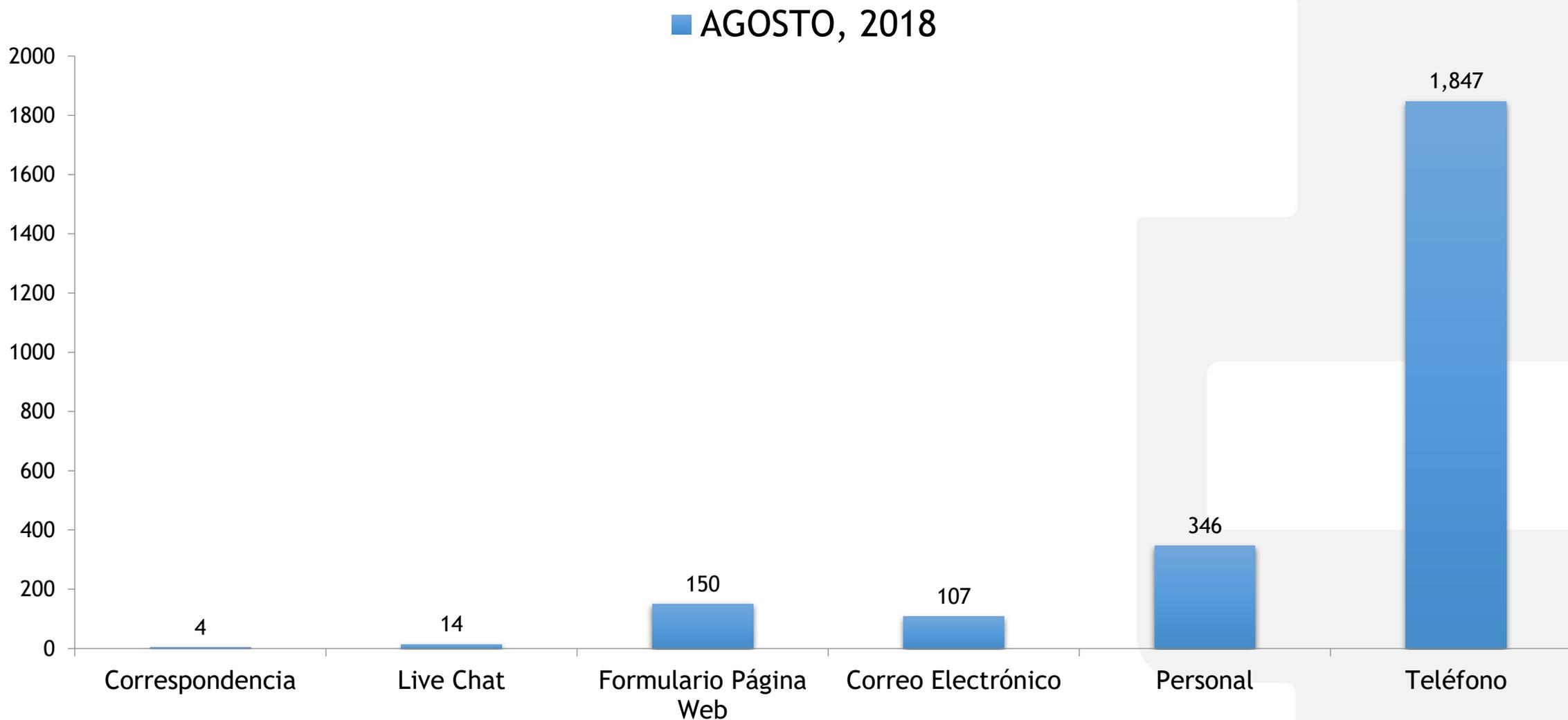
■ JUNIO, 2018



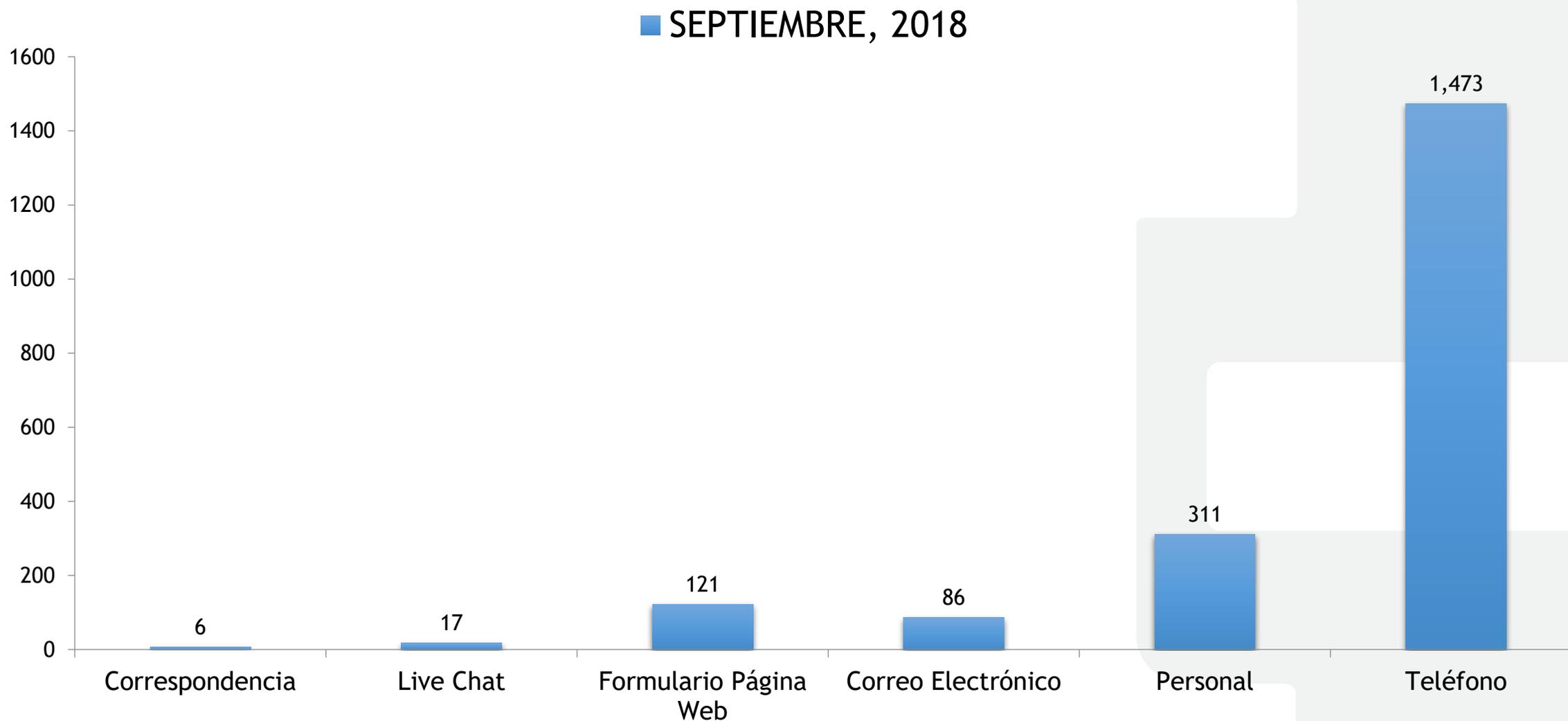
Vía de Solicitud, Julio 2018



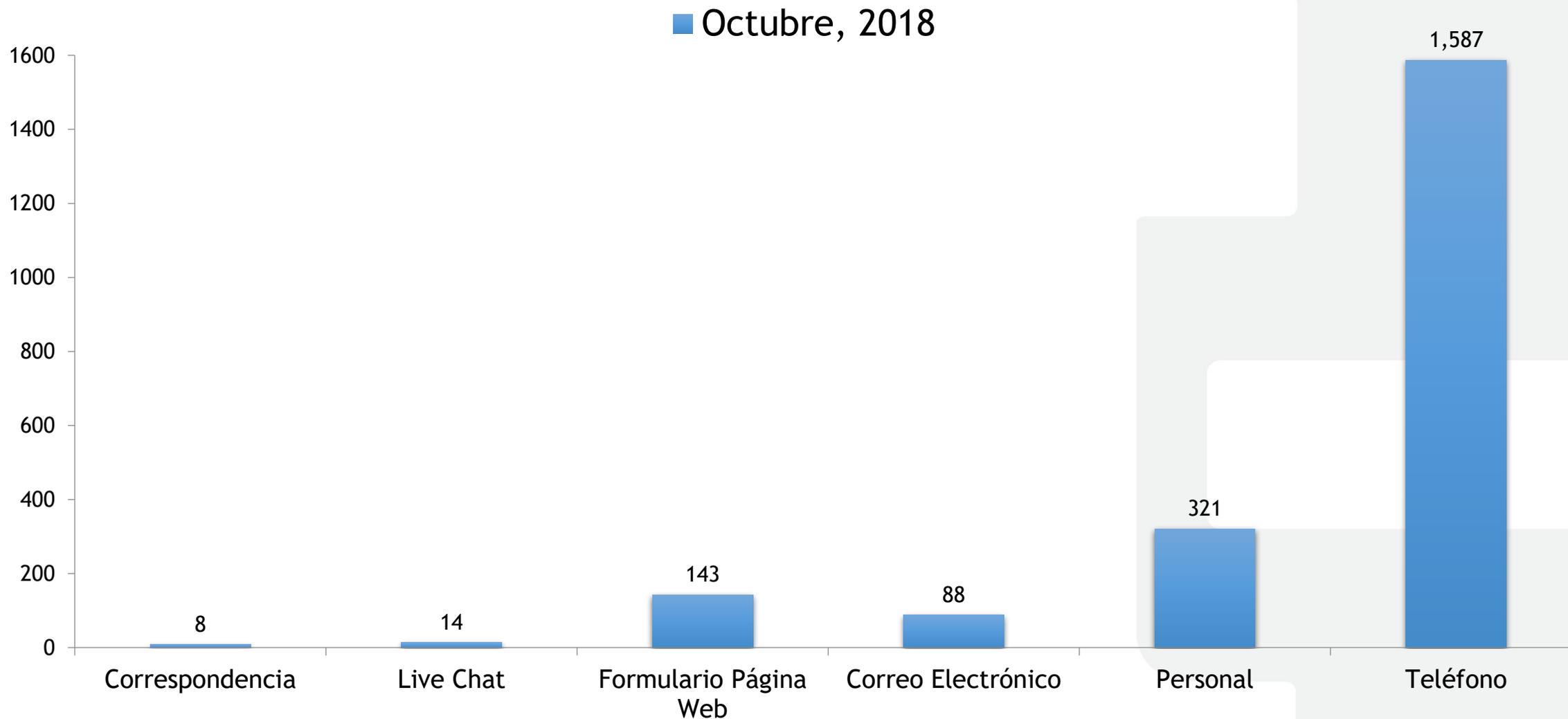
Vía de Solicitud, Agosto 2018



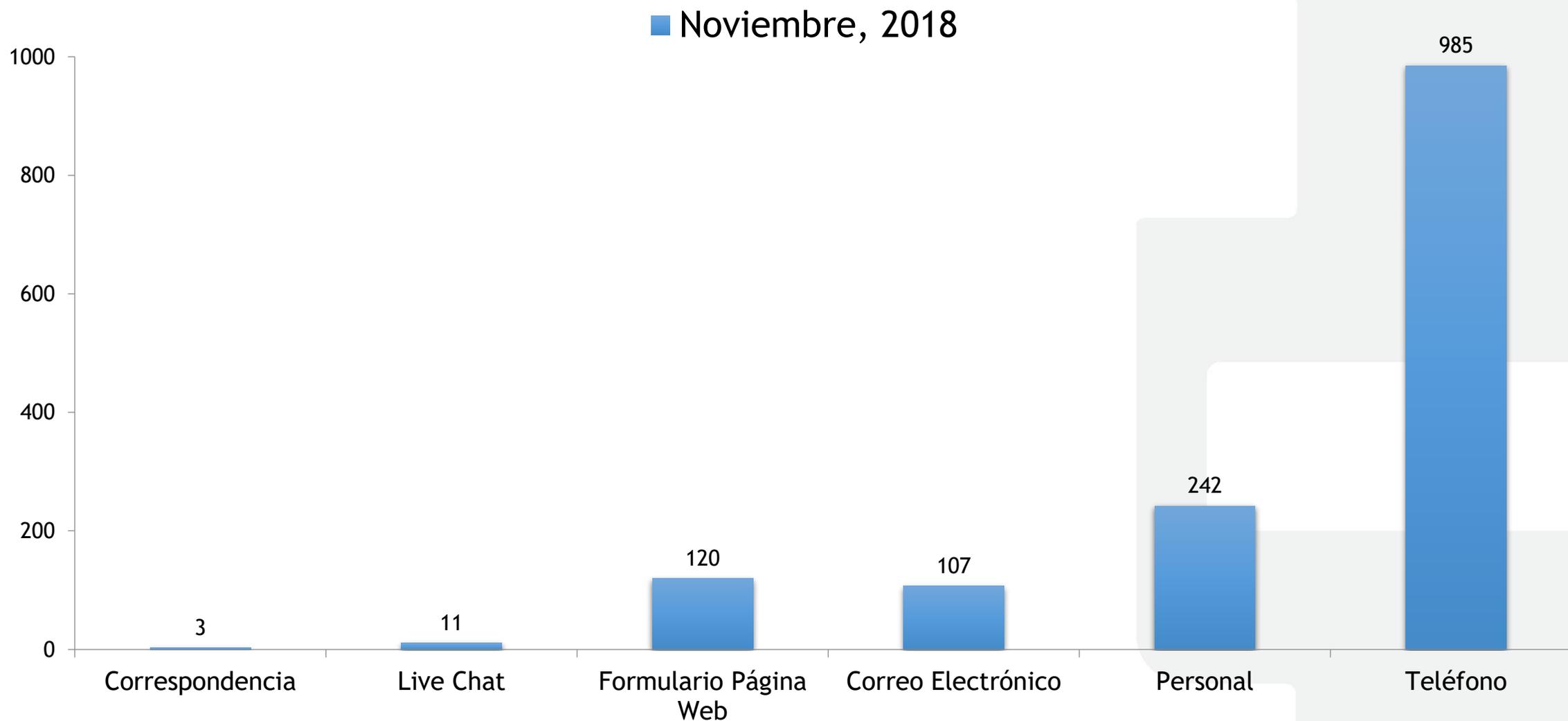
Vía de Solicitud, Septiembre 2018



Vía de Solicitud, Octubre 2018



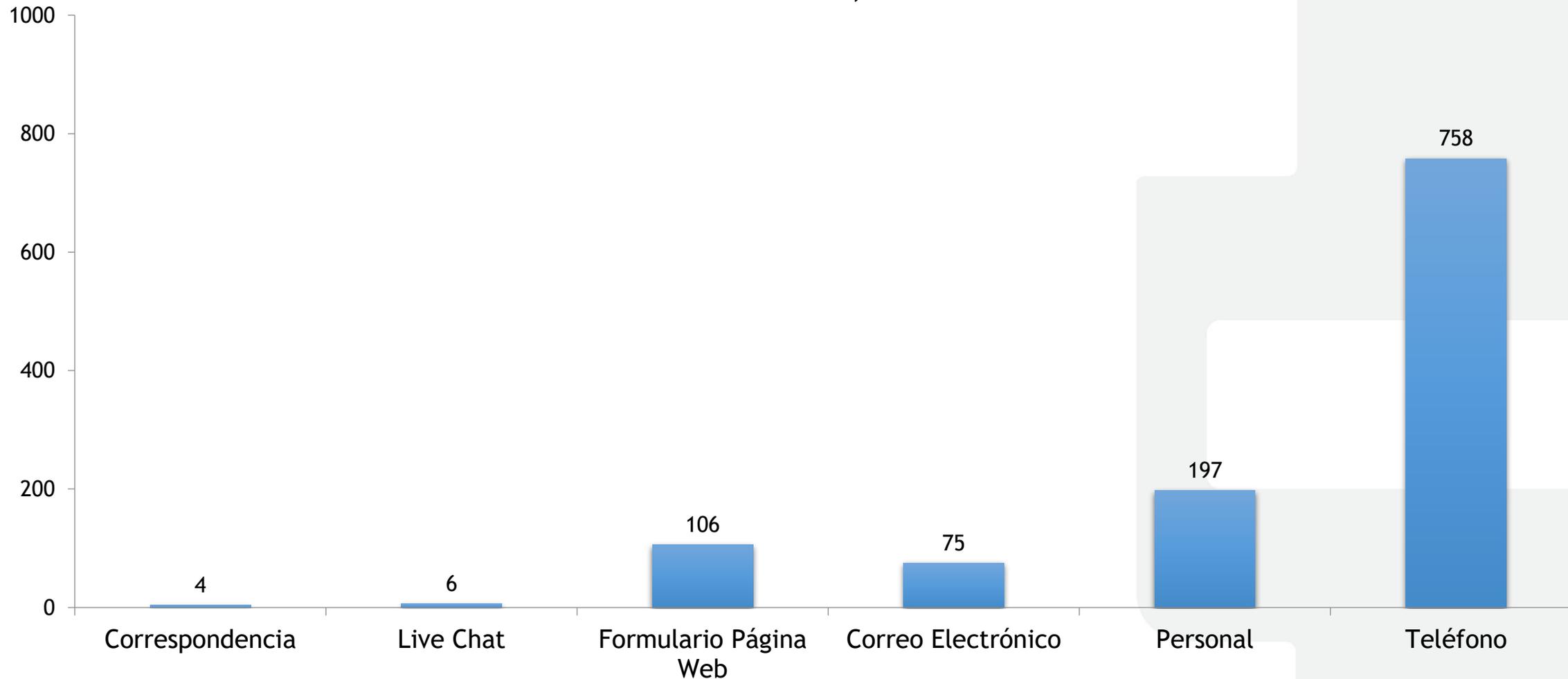
Vía de Solicitud, Noviembre 2018



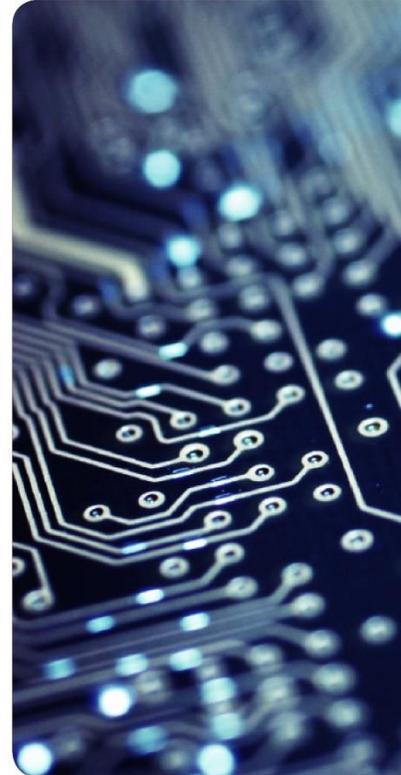
Vía de Solicitud, Diciembre 2018



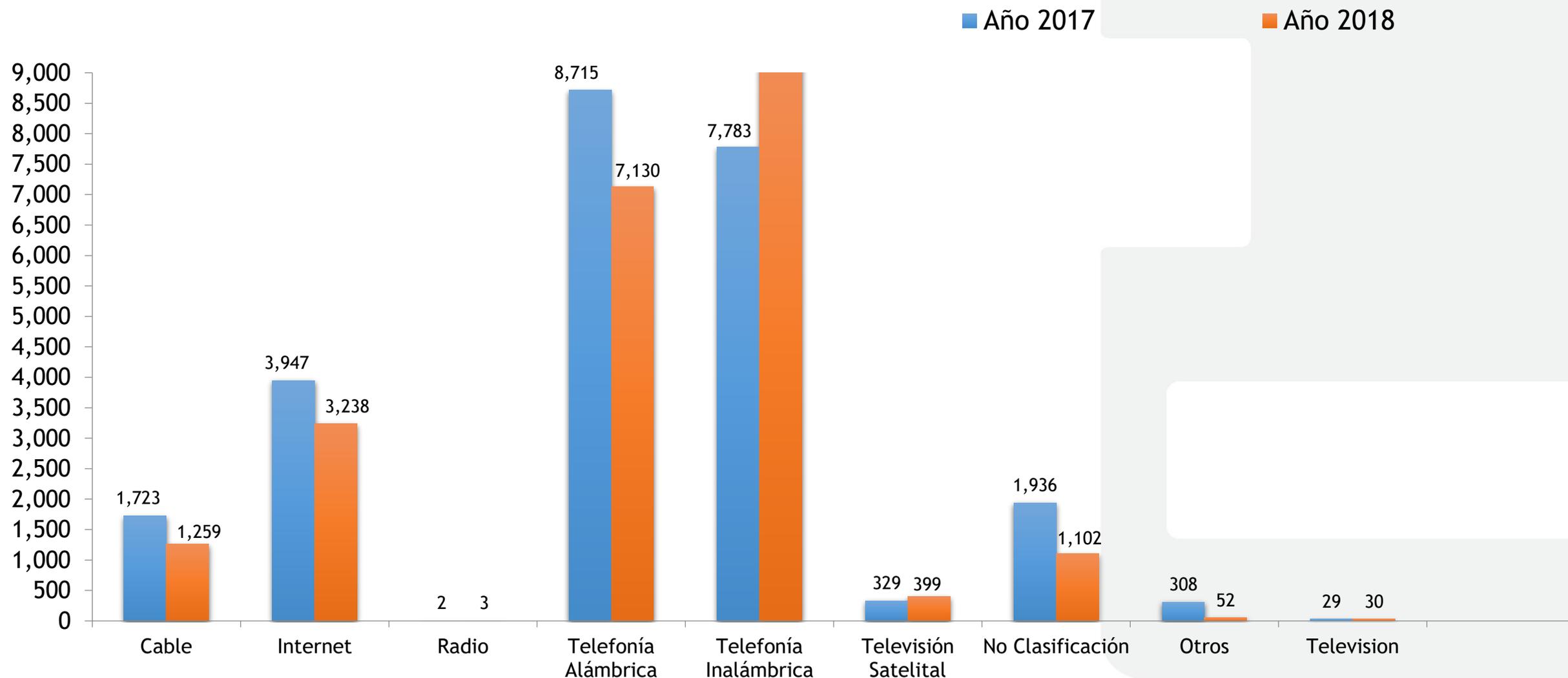
■ Diciembre, 2018



Clasificación del Servicio

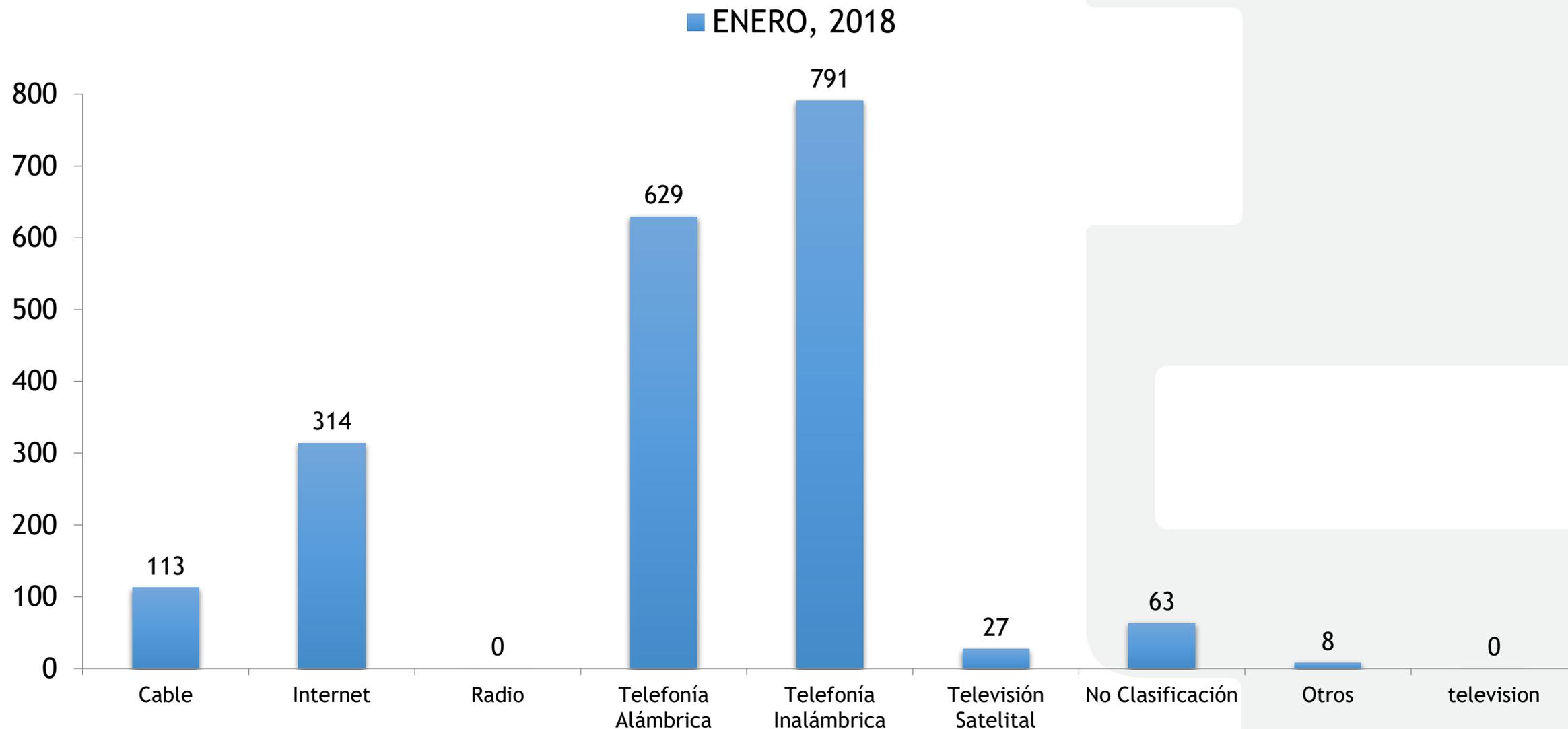


Clasificación del Servicio, Enero – Diciembre 2017/2018

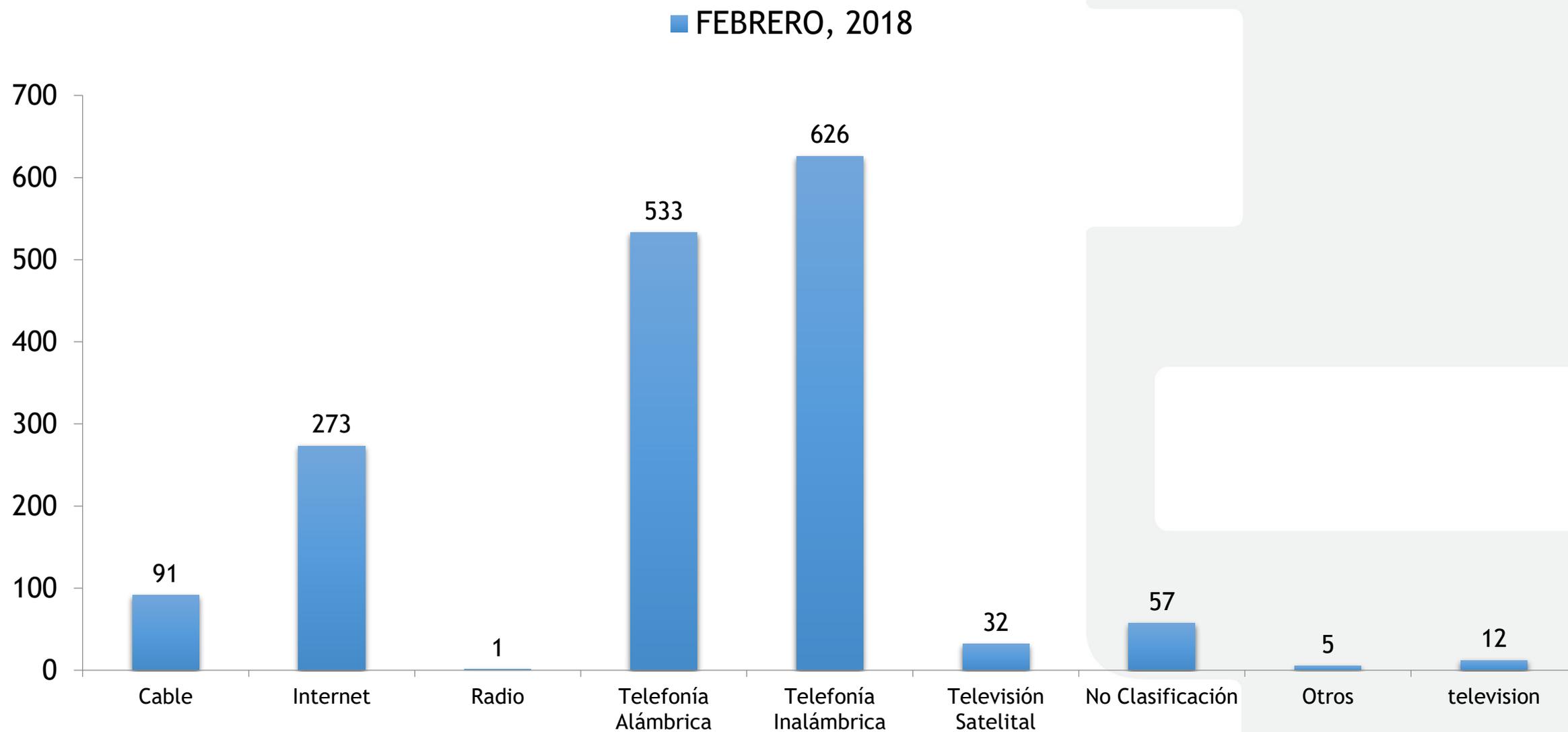


En el reglón de **“no clasificación”** se registran aquellos casos que no corresponden con servicio de telecomunicaciones, y/o referidos a otras instancias.

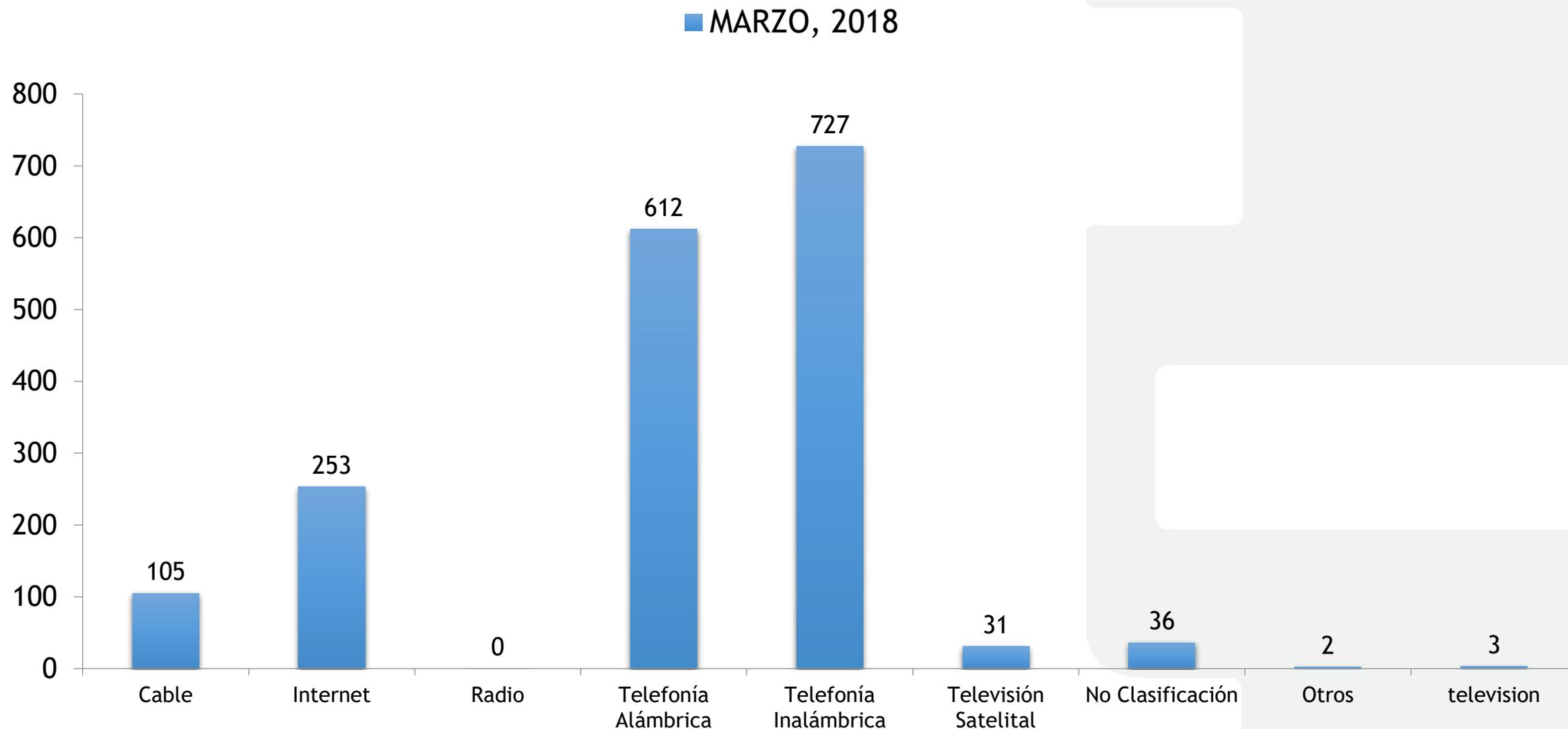
Clasificación del Servicio, Enero 2018



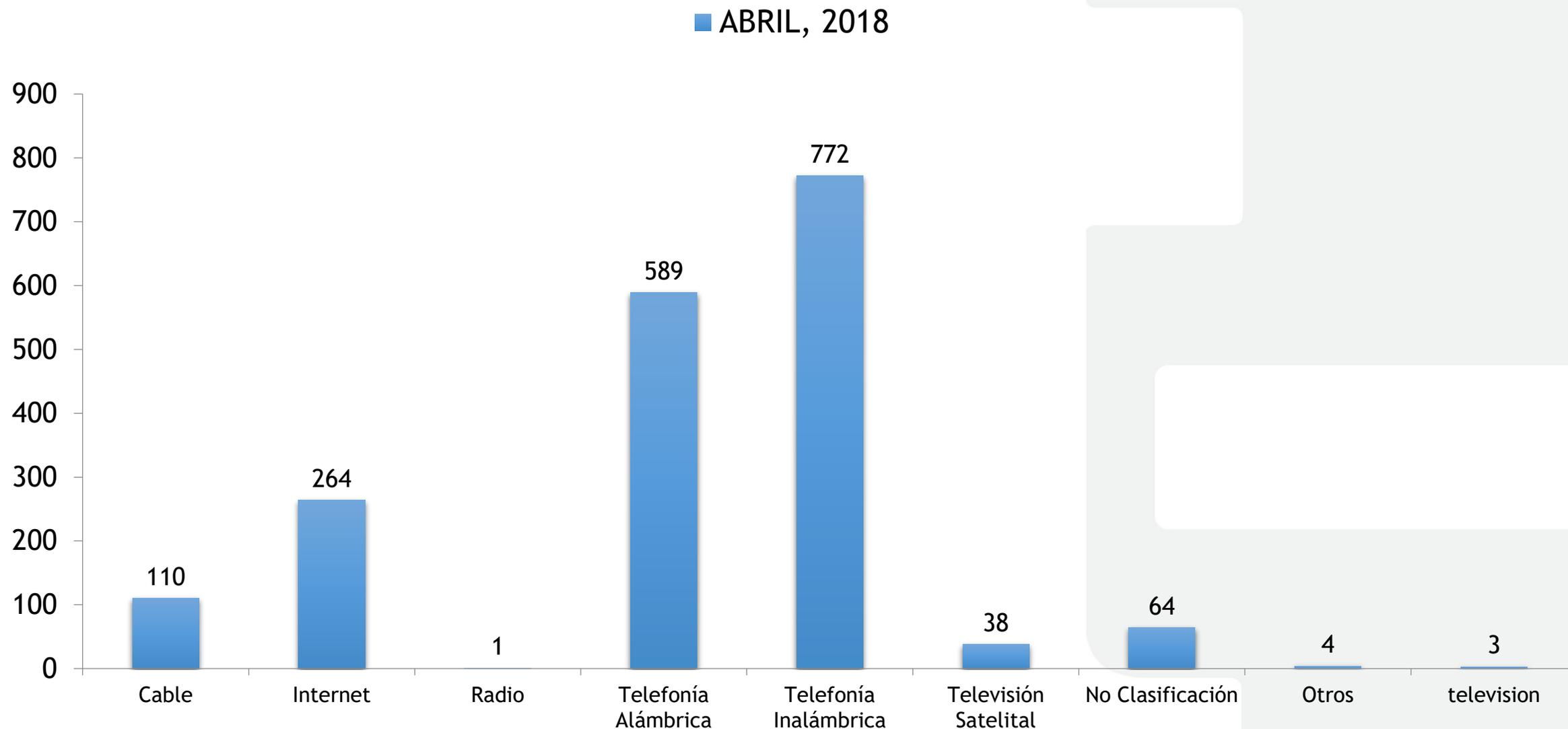
Clasificación del Servicio, Febrero 2018



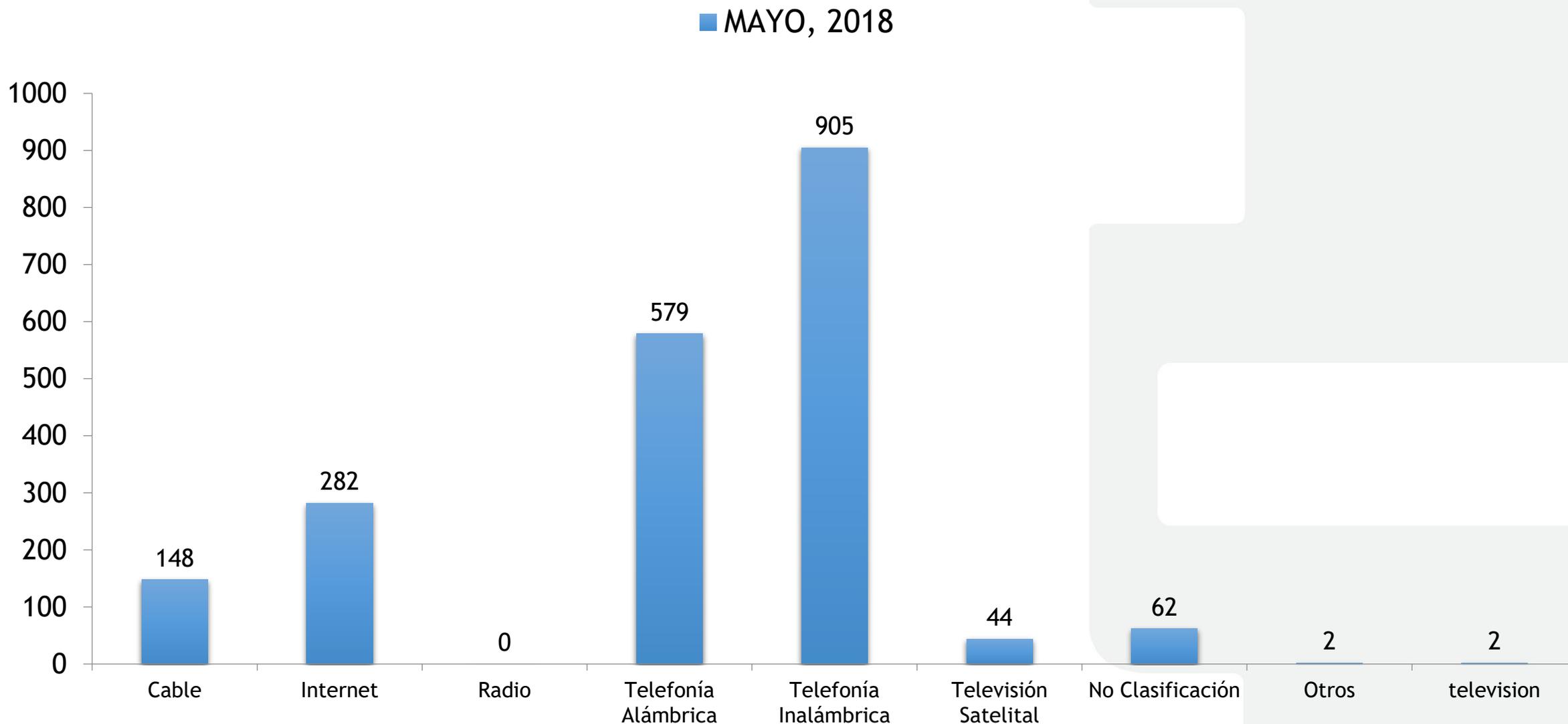
Clasificación del Servicio, Marzo 2018



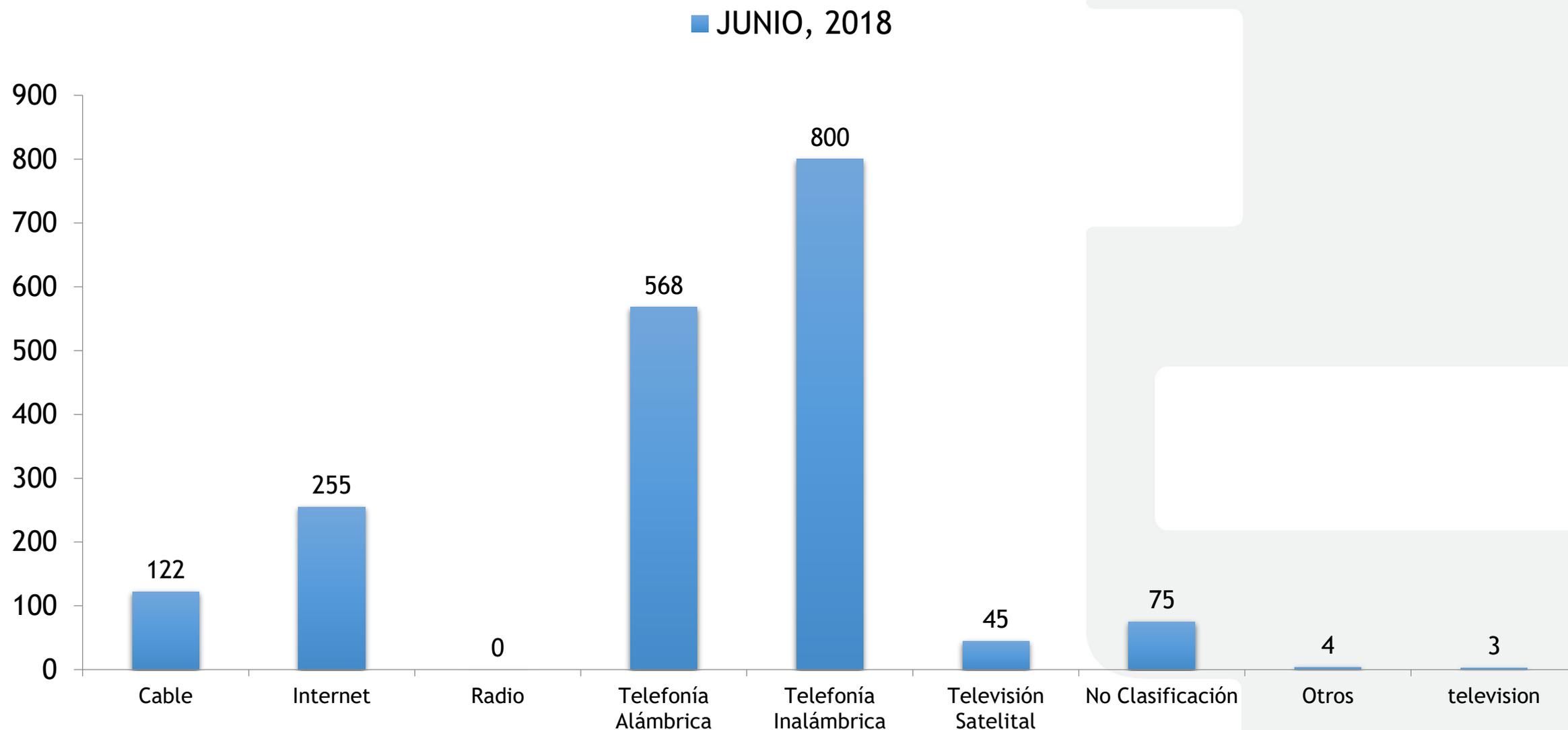
Clasificación del Servicio, Abril 2018



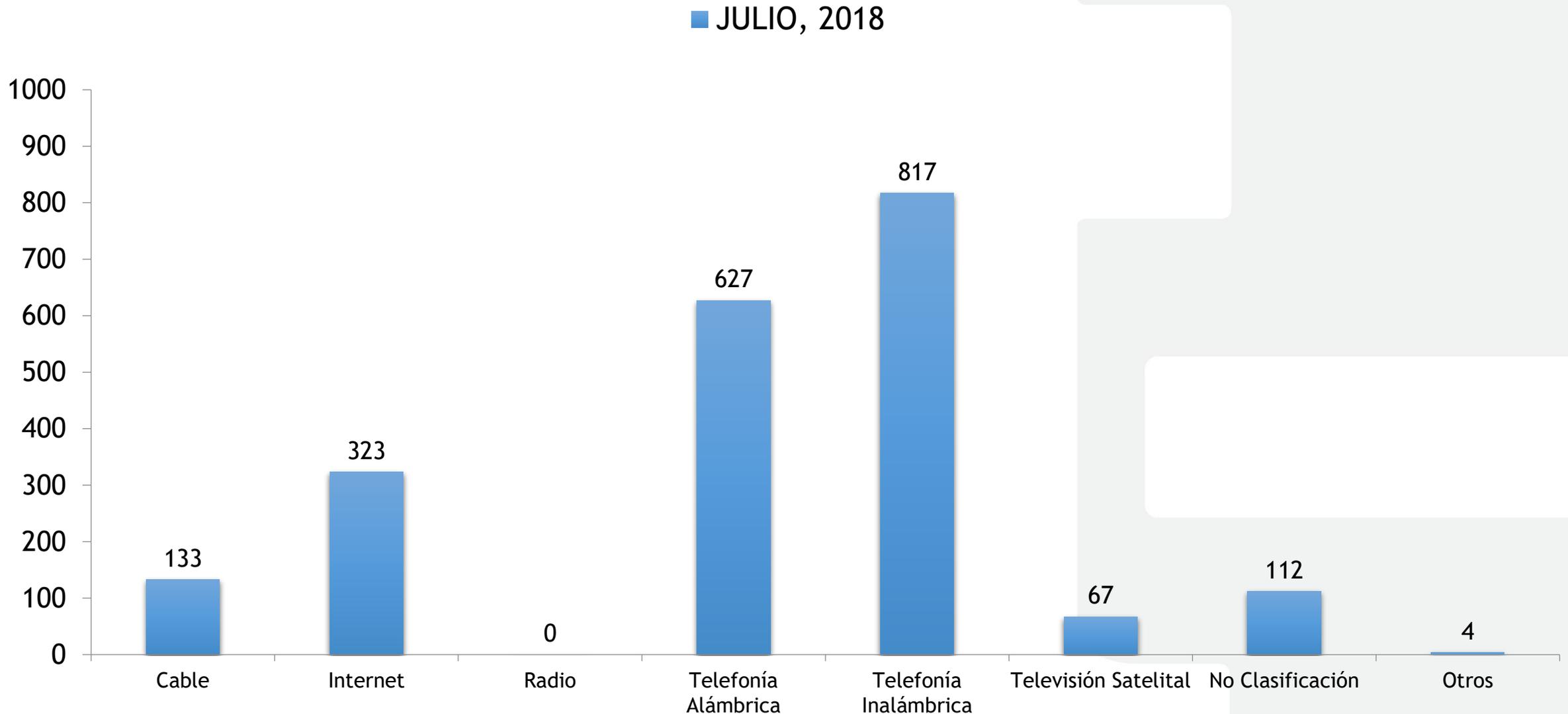
Clasificación del Servicio, Mayo 2018



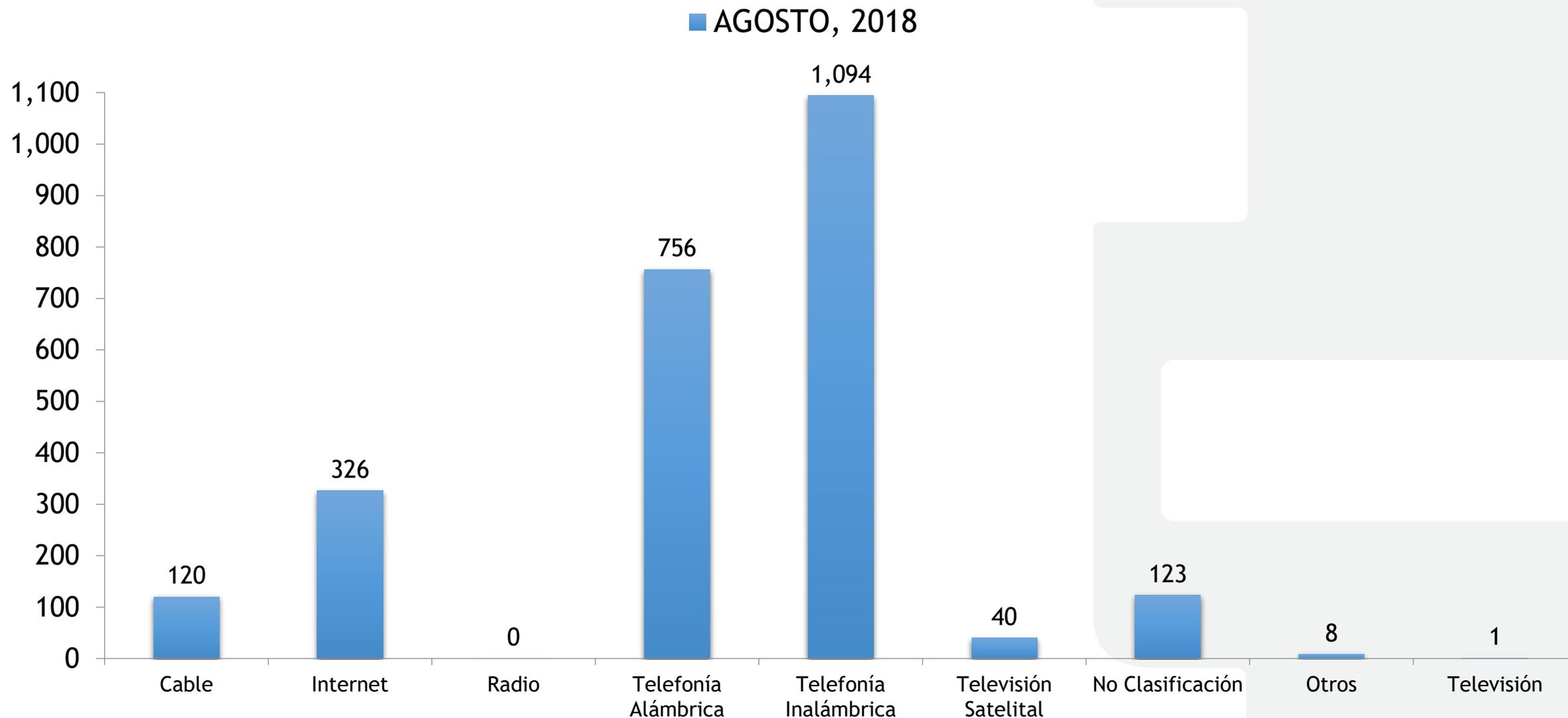
Clasificación del Servicio, Junio 2018



Clasificación del Servicio, Julio 2018



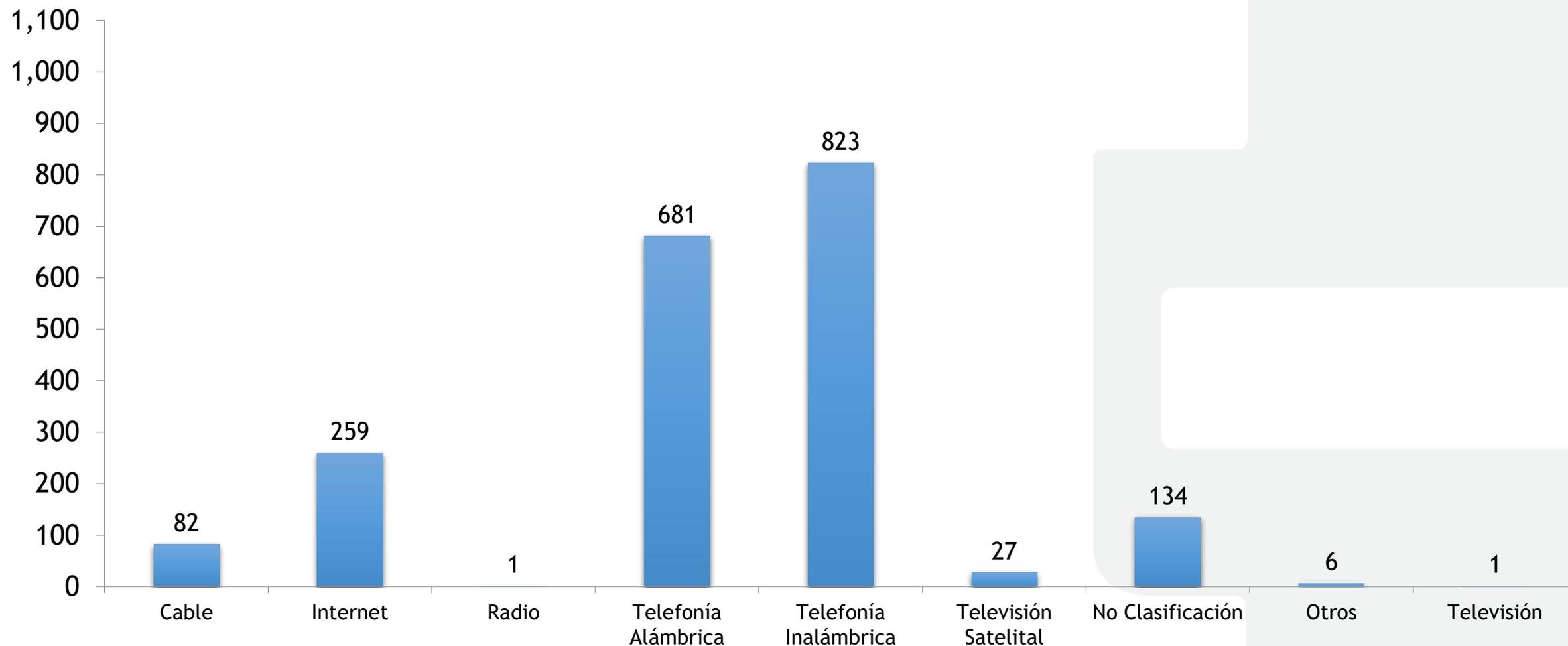
Clasificación del Servicio, Agosto 2018



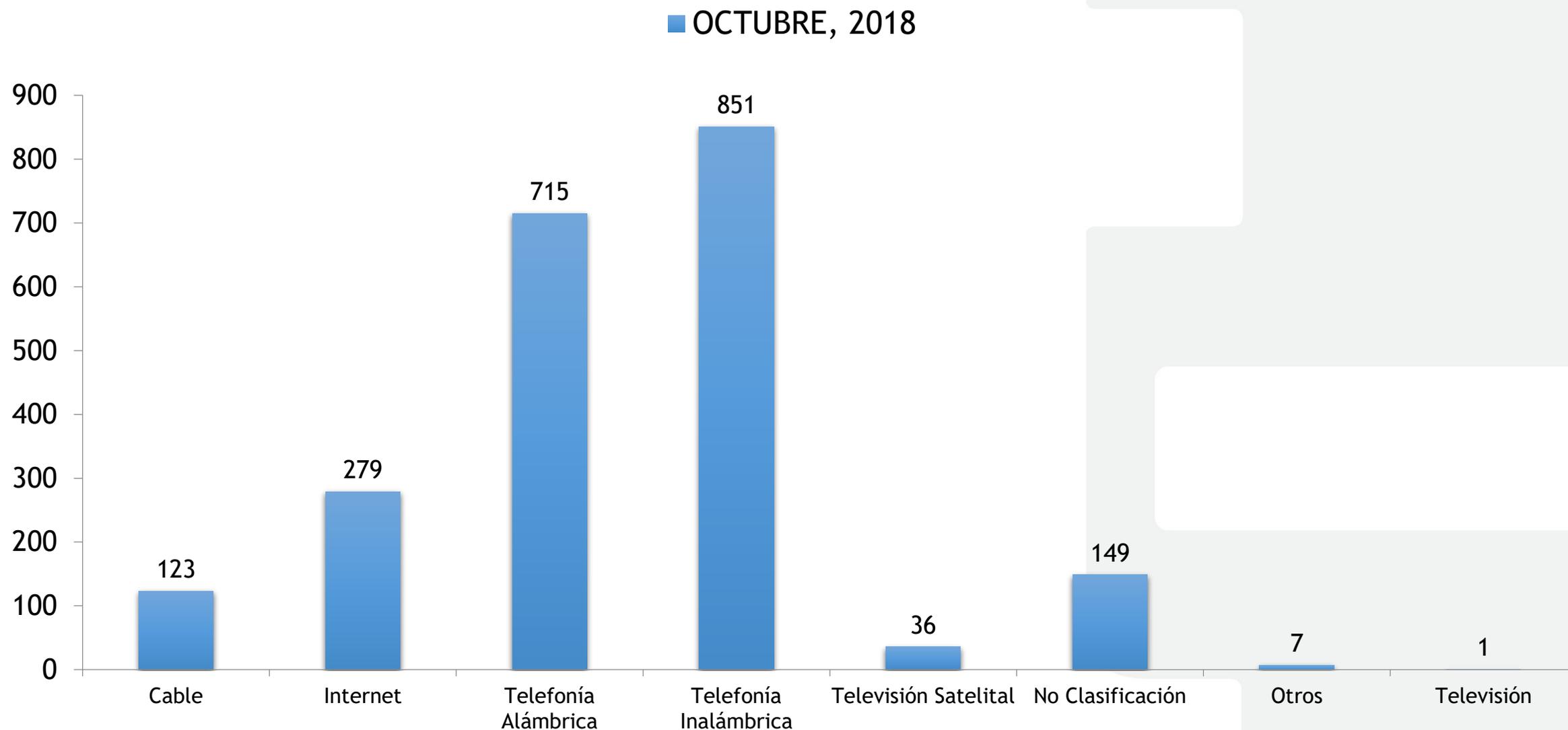
Clasificación del Servicio, Septiembre 2018



■ SEPTIEMBRE, 2018



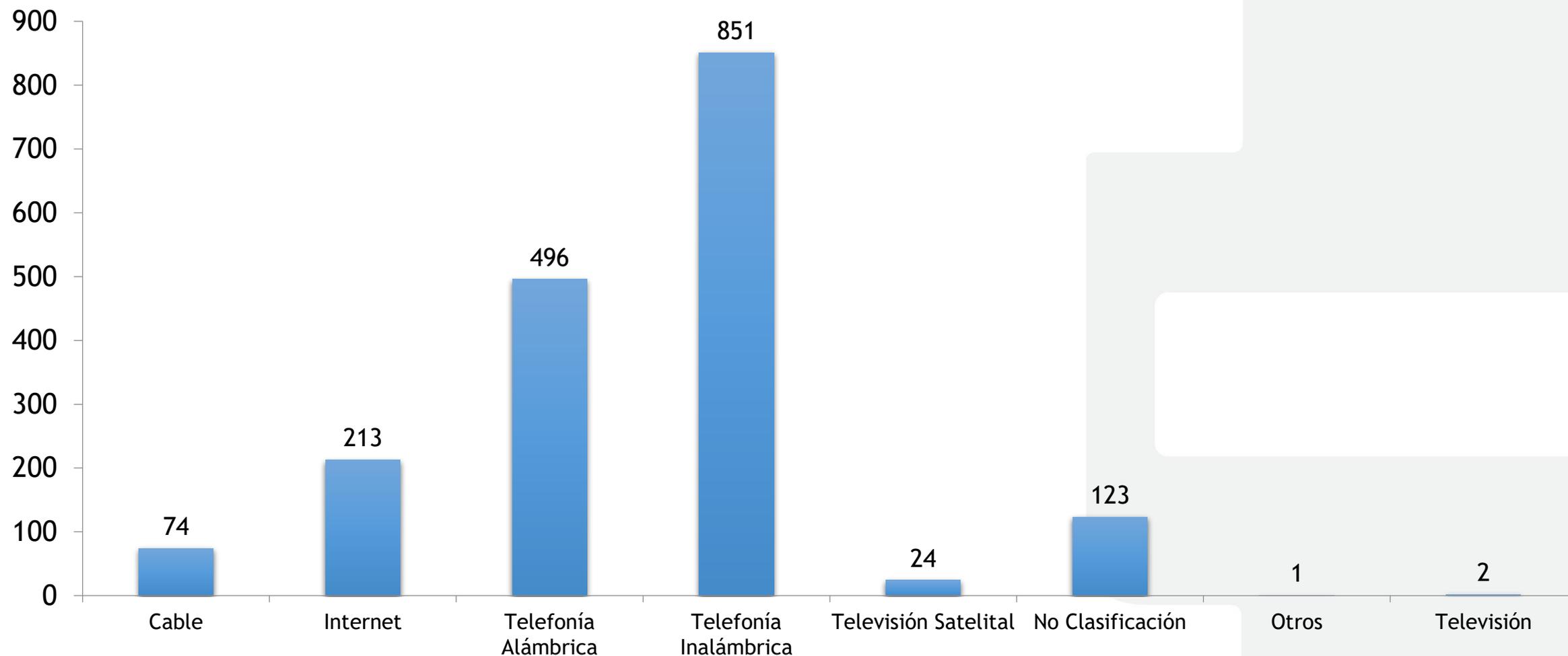
Clasificación del Servicio, Octubre 2018



Clasificación del Servicio, Noviembre 2018



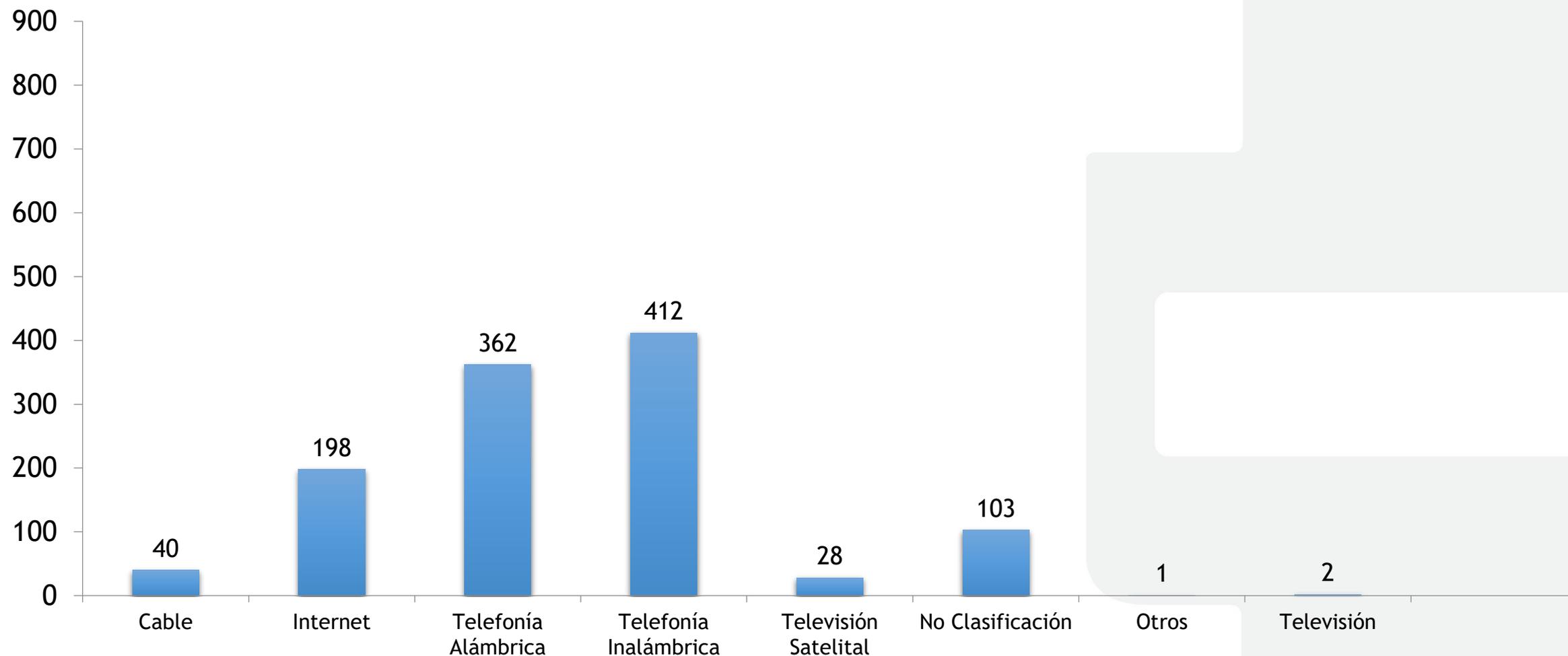
■ NOVIEMBRE, 2018



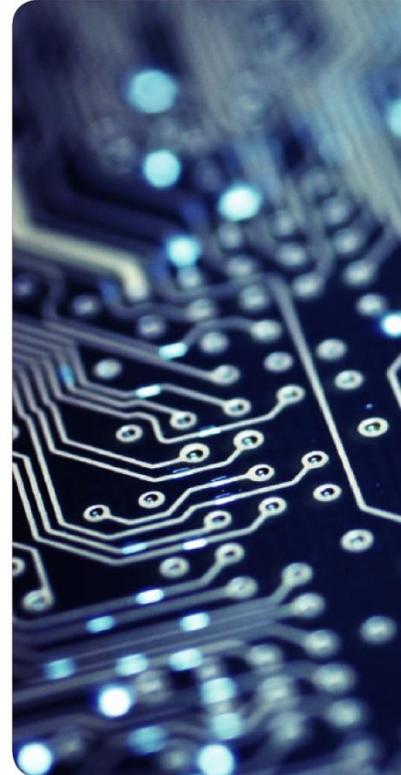
Clasificación del Servicio, Diciembre 2018



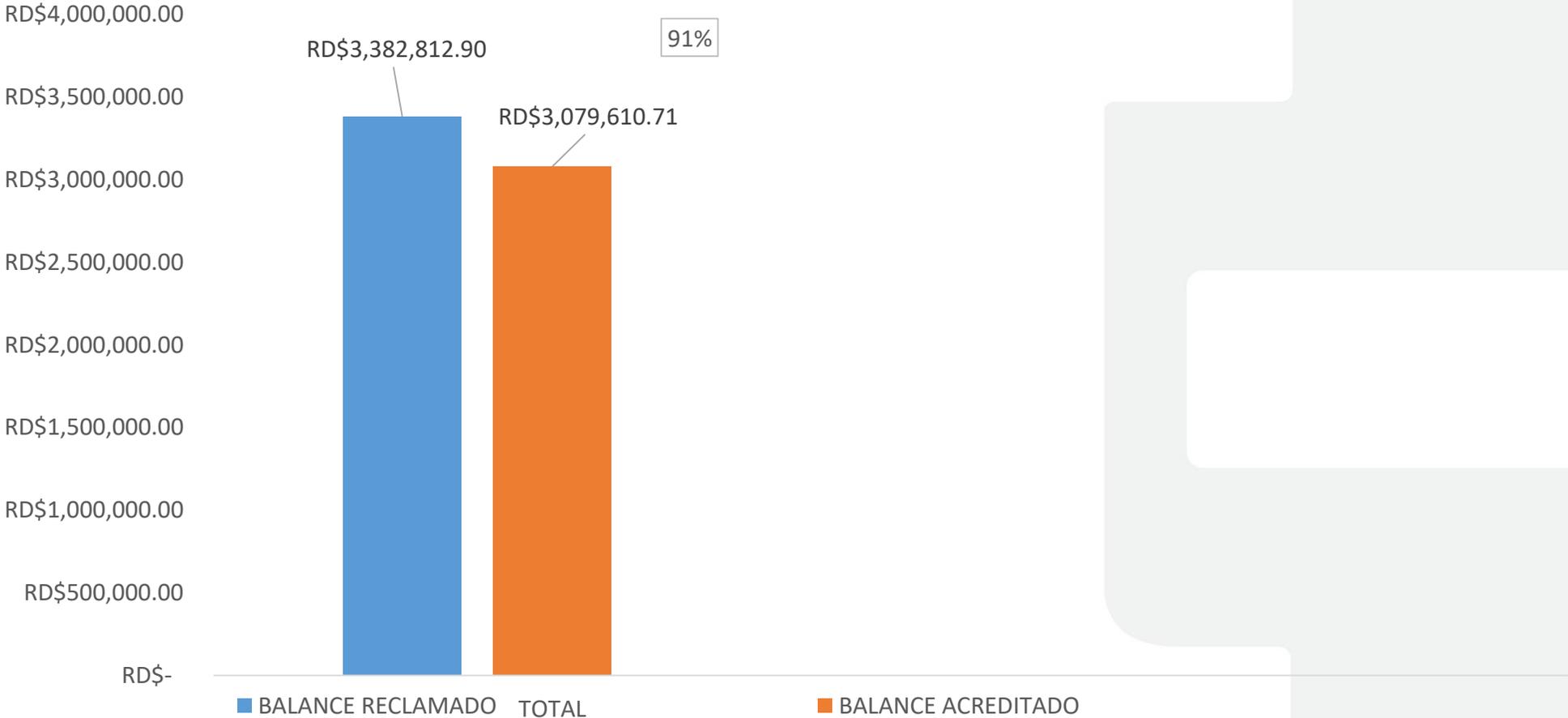
■ DICIEMBRE, 2018



Balance aplicado a Favor de los Usuarios



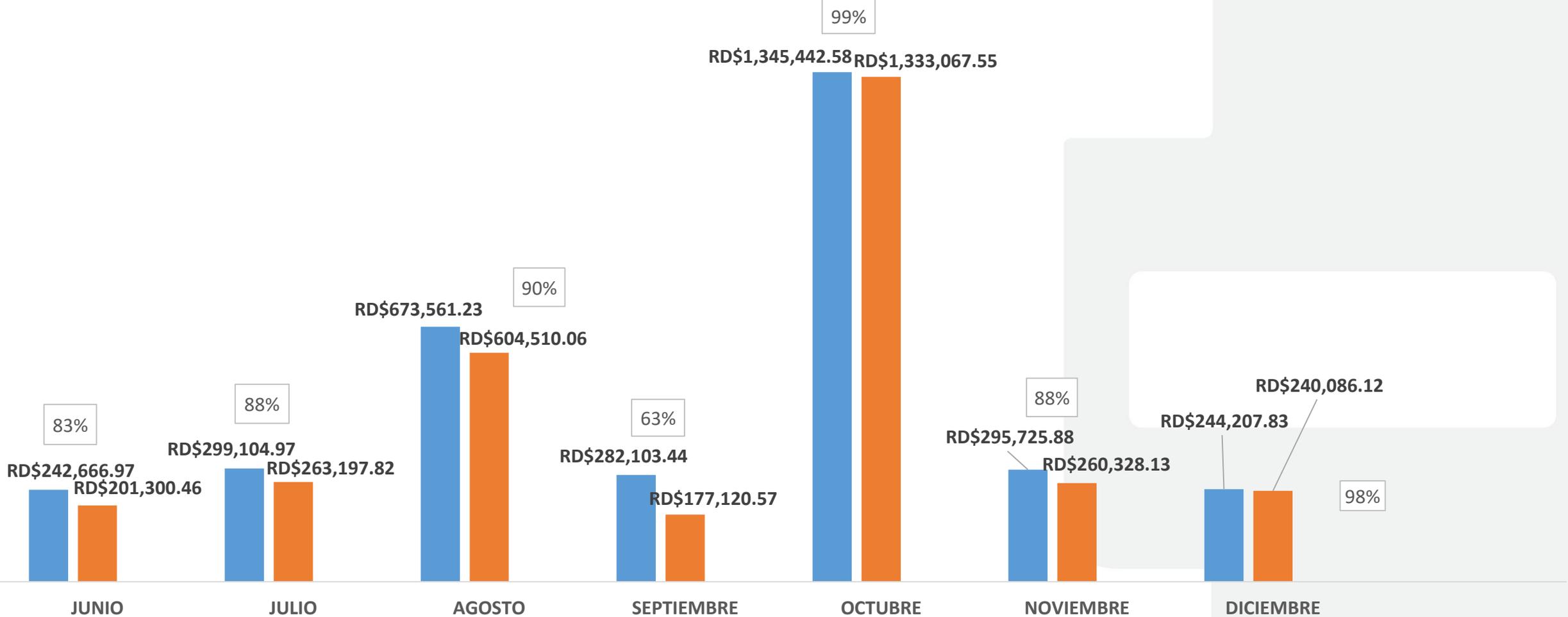
Balance aplicado a favor de los Usuarios - Junio/Diciembre 2018



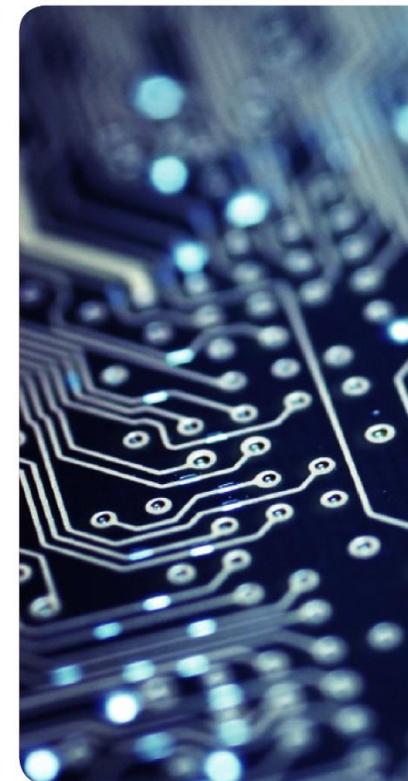
Balance aplicado a favor de los Usuarios - Junio/Diciembre 2018



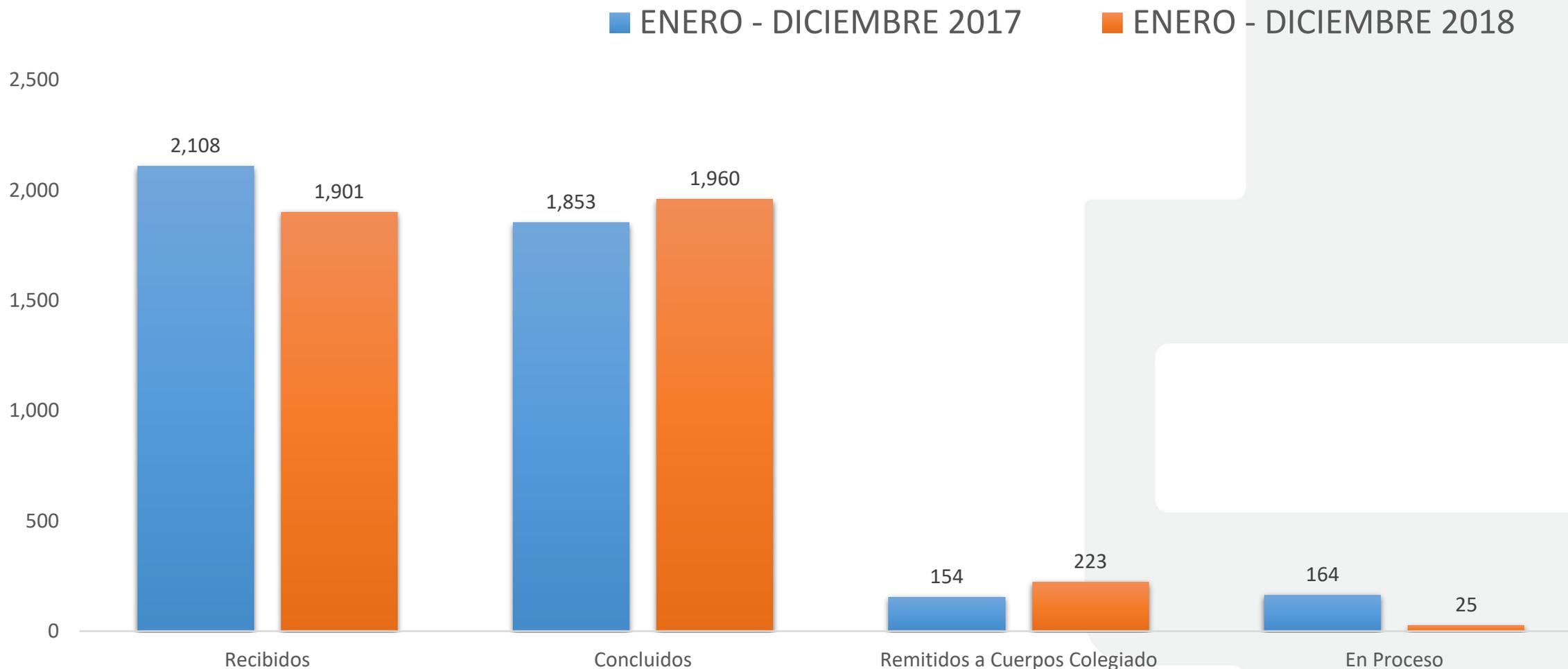
■ BALANCE RECLAMADO ■ BALANCE ACREDITADO PORCENTAJE



Unidad de Conciliación

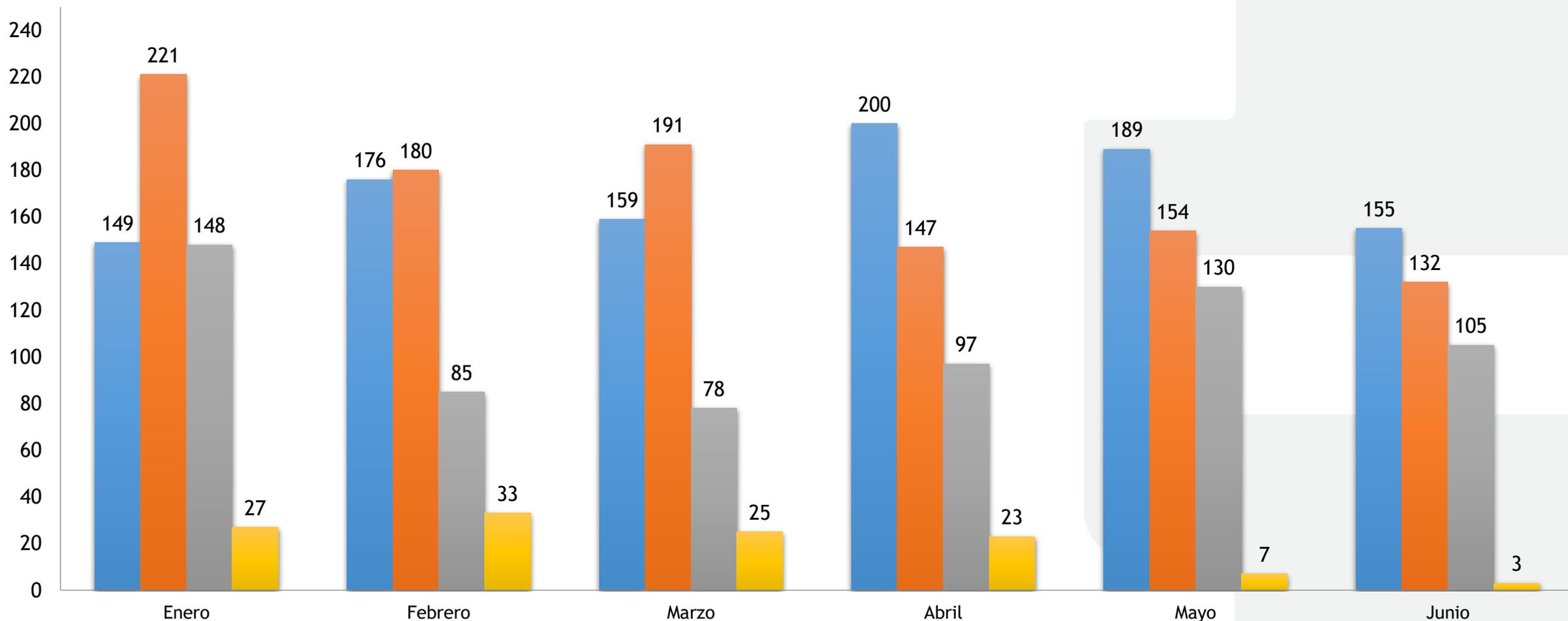


Recursos de Queja (RDQ), Enero – Diciembre 2017/2018



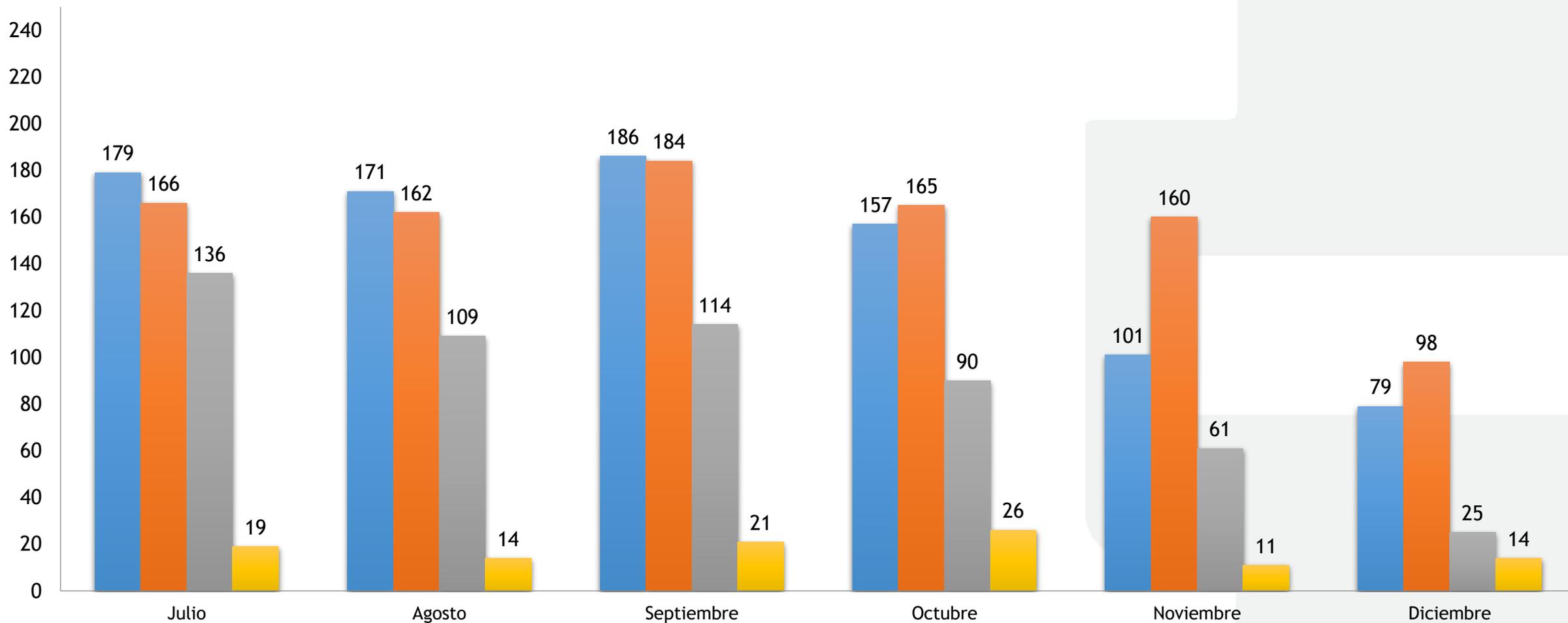
Comportamiento Mensual Recursos de Queja, Año 2018

- Recibidos en Conciliación
- Concluidos en Conciliación (Incluidos meses anteriores)
- En Proceso
- Remitidos a Cuerpos Colegiados



Comportamiento Mensual Recursos de Queja, Año 2018

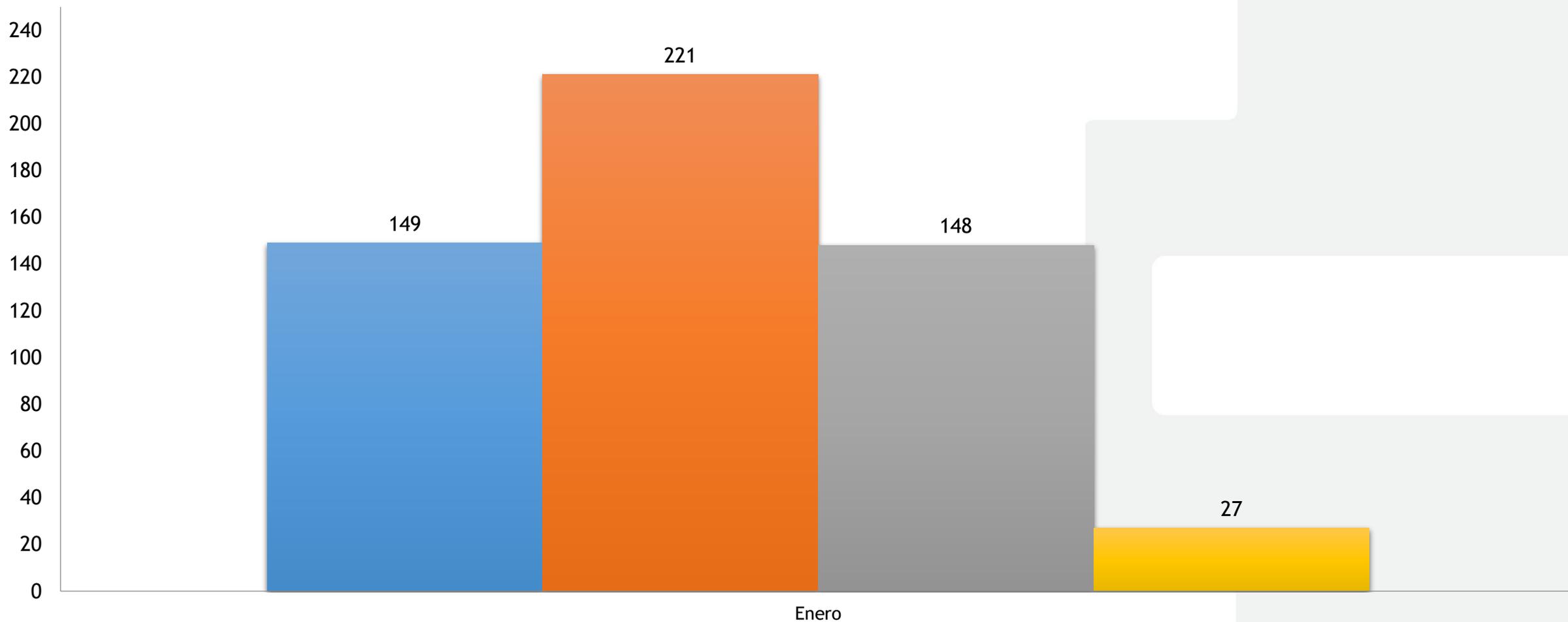
- Recibidos en Conciliación
- En Proceso
- Concluidos en Conciliación (Incluidos meses anteriores)
- Remitidos a Cuerpos Colegiados



Comportamiento Recursos de Queja, Enero 2018



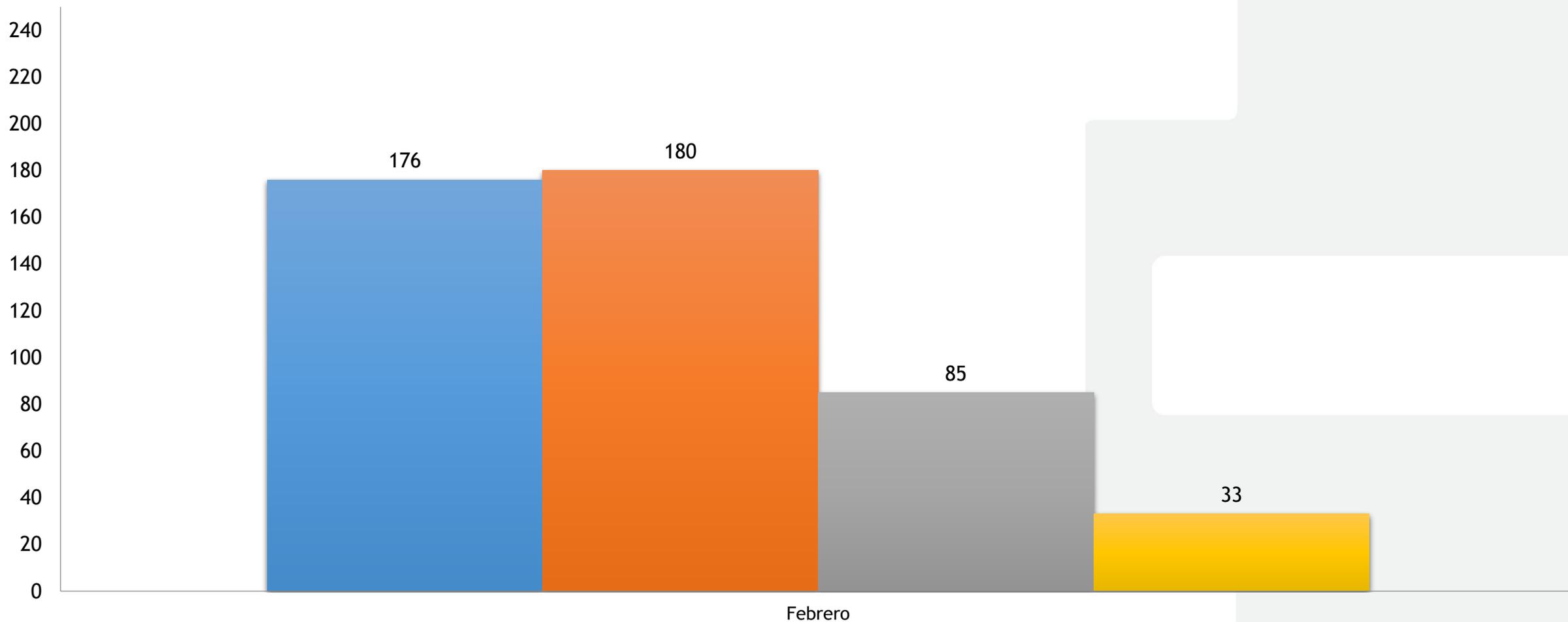
■ Recibidos en Conciliación ■ Concluidos en Conciliación ■ En Proceso ■ Remitidos a Cuerpos Colegiados



Comportamiento Recursos de Queja, Febrero 2018



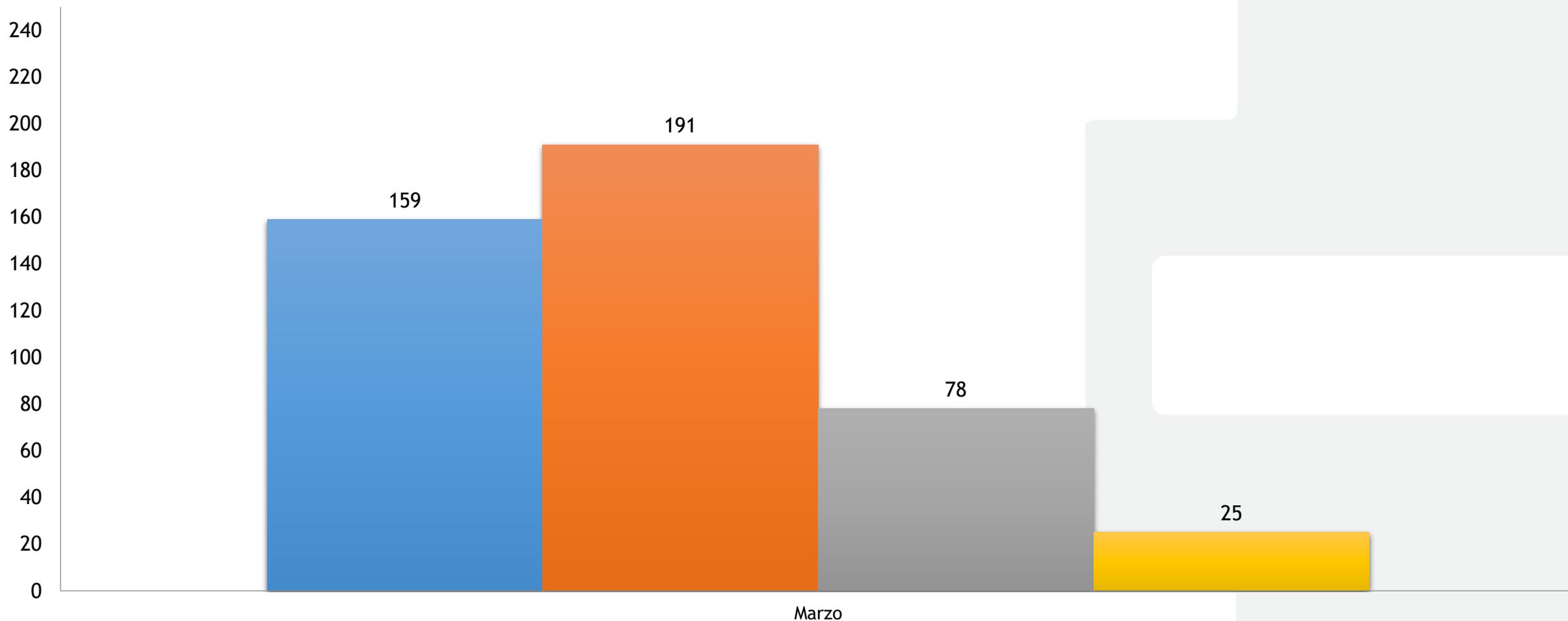
■ Recibidos en Conciliación ■ Concluidos en Conciliación ■ En Proceso ■ Remitidos a Cuerpos Colegiados



Comportamiento Recursos de Queja, Marzo 2018



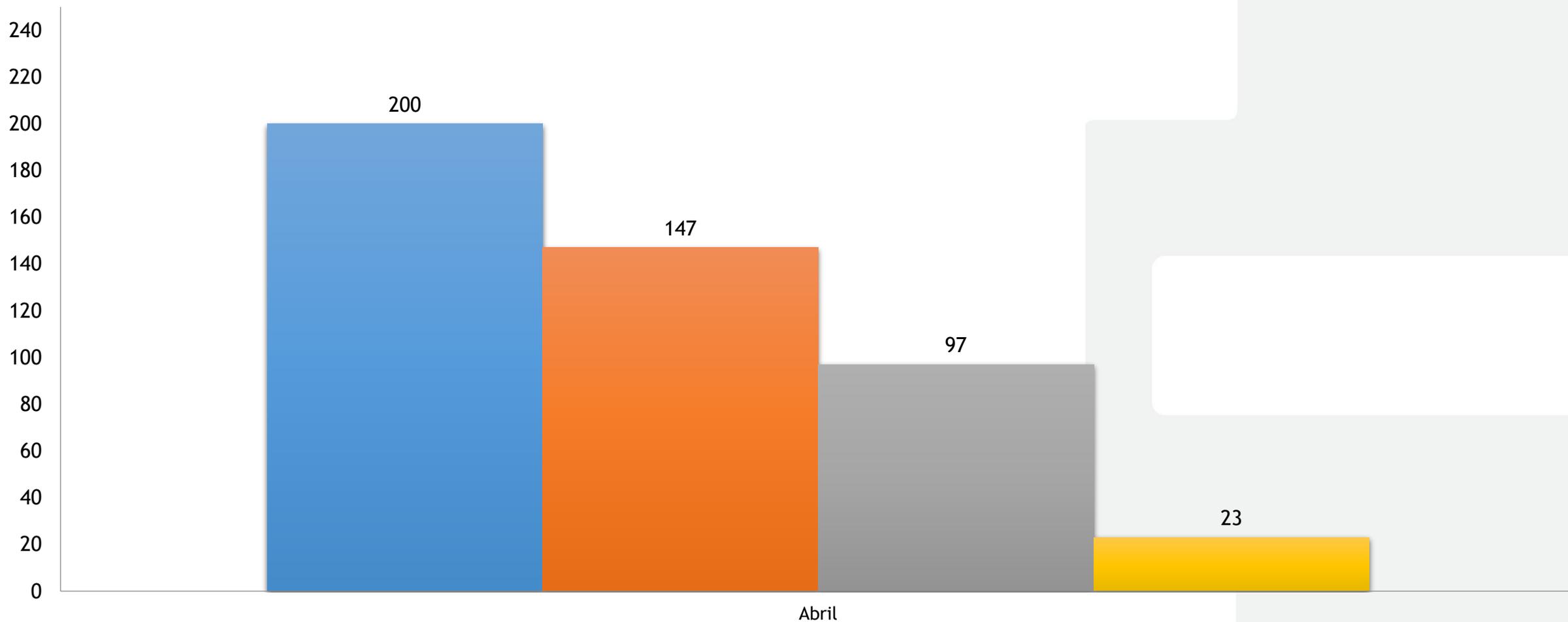
■ Recibidos en Conciliación ■ Concluidos en Conciliación ■ En Proceso ■ Remitidos a Cuerpos Colegiados



Comportamiento Recursos de Queja, Abril 2018



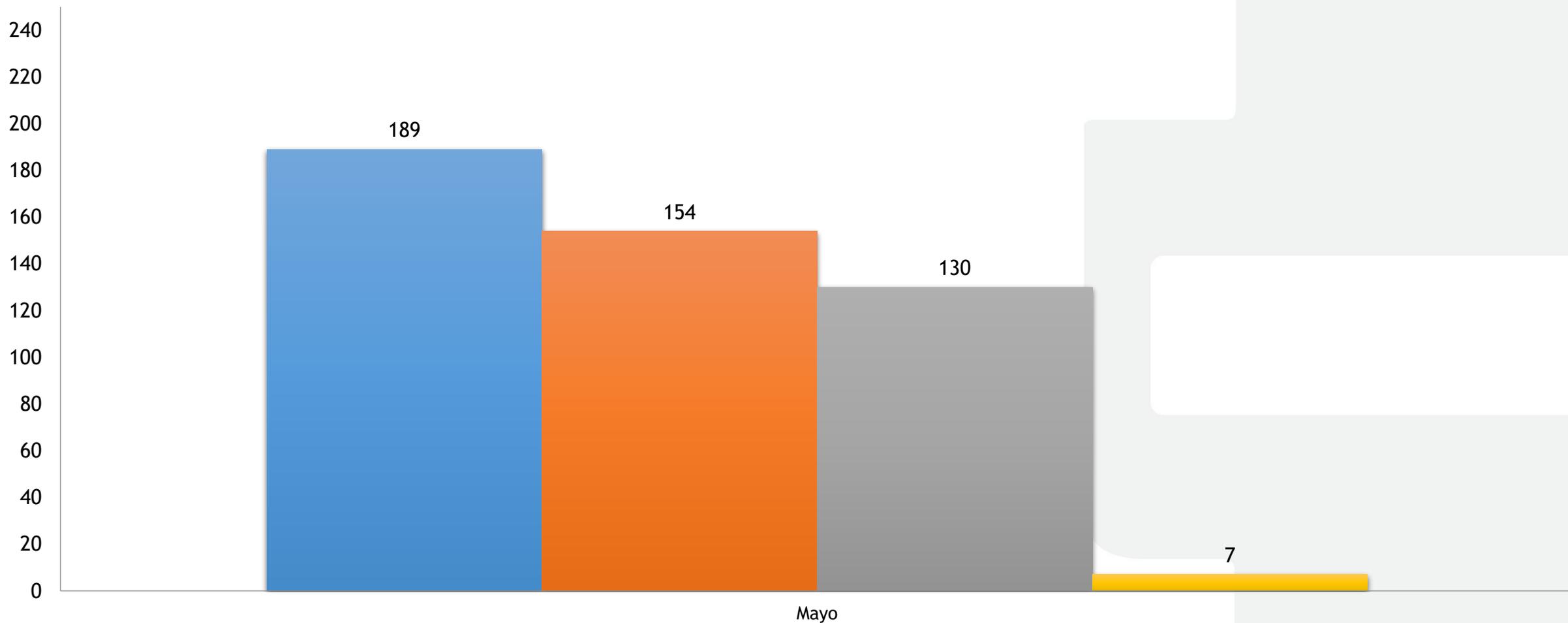
■ Recibidos en Conciliación ■ Concluidos en Conciliación ■ En Proceso ■ Remitidos a Cuerpos Colegiados



Comportamiento Recursos de Queja, Mayo 2018



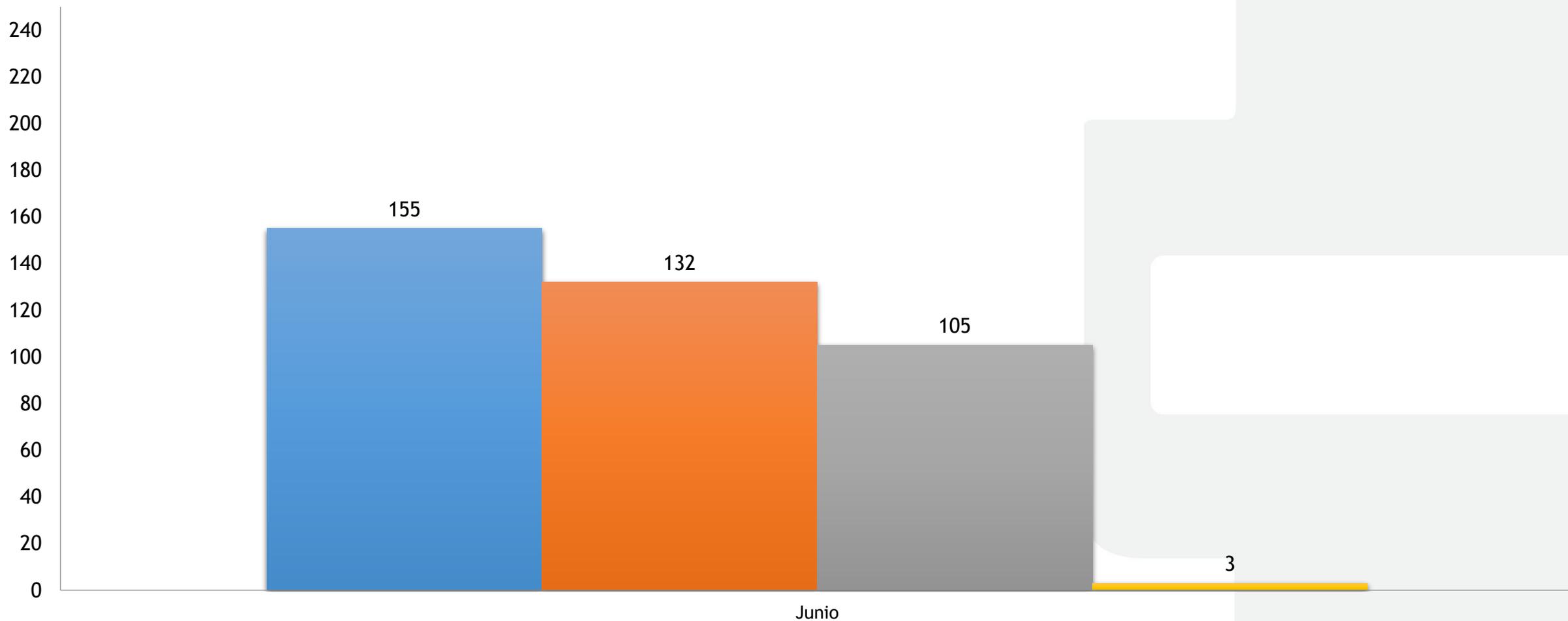
■ Recibidos en Conciliación ■ Concluidos en Conciliación ■ En Proceso ■ Remitidos a Cuerpos Colegiados



Comportamiento Recursos de Queja, Junio 2018



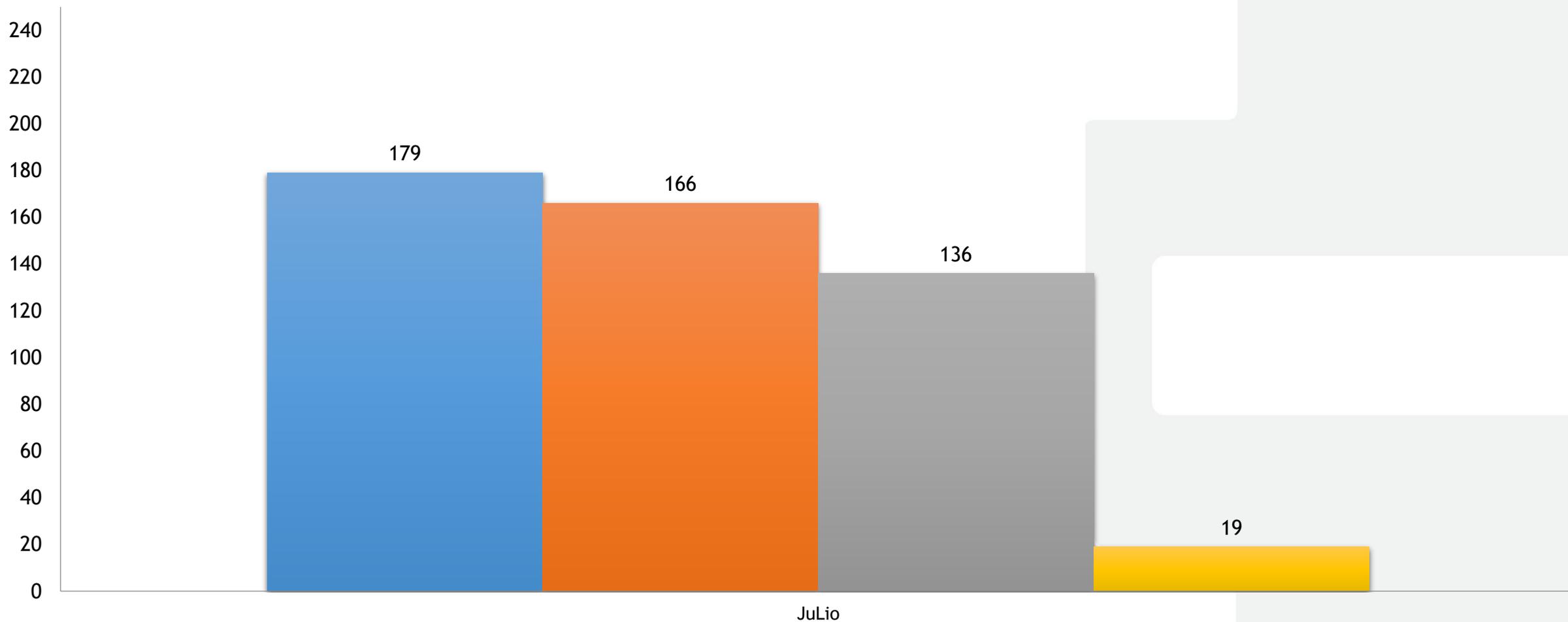
■ Recibidos en Conciliación ■ Concluidos en Conciliación ■ En Proceso ■ Remitidos a Cuerpos Colegiados



Comportamiento Recursos de Queja, Julio 2018



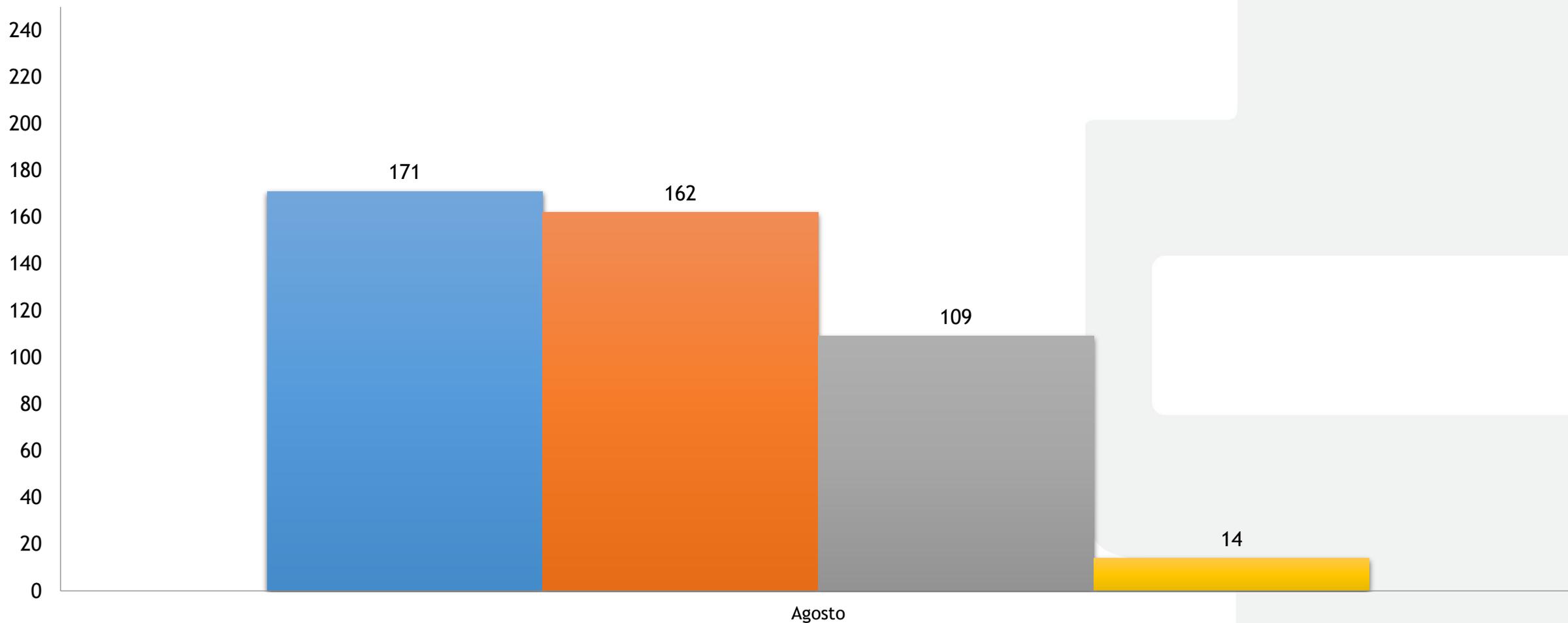
■ Recibidos en Conciliación ■ Concluidos en Conciliación ■ En Proceso ■ Remitidos a Cuerpos Colegiados



Comportamiento Recursos de Queja, Agosto 2018



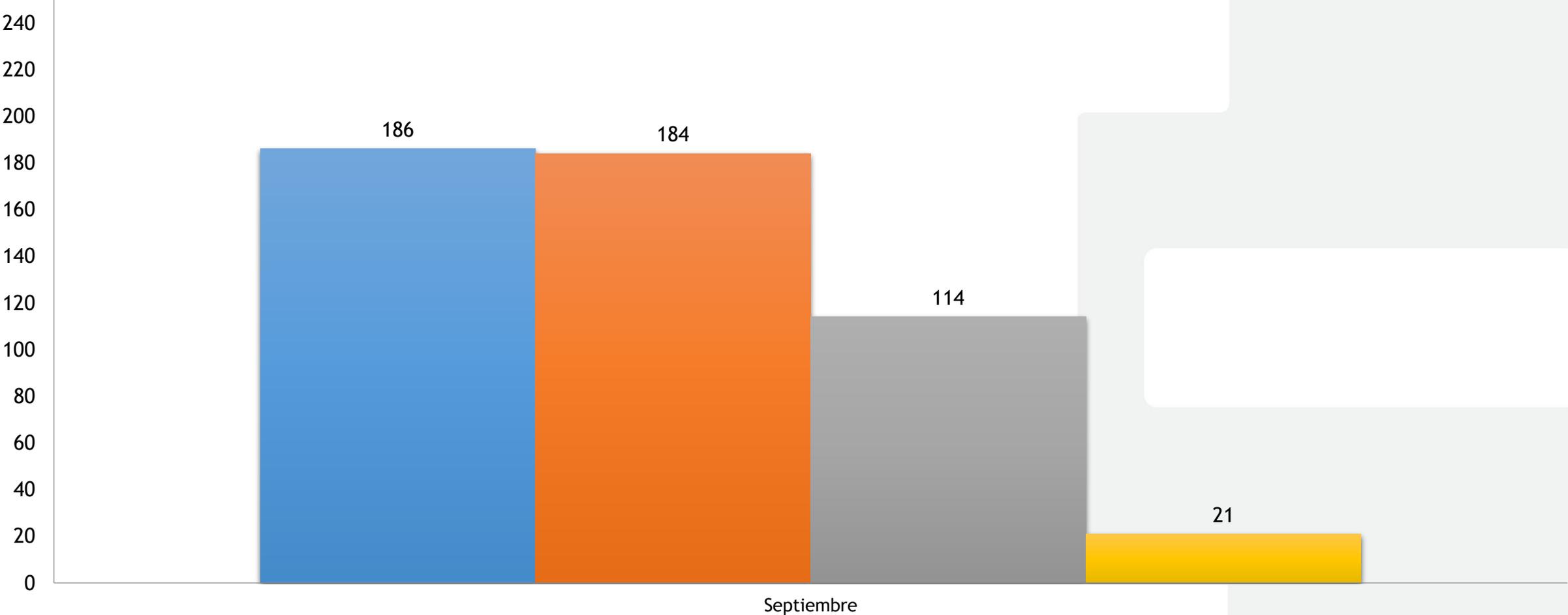
■ Recibidos en Conciliación ■ Concluidos en Conciliación ■ En Proceso ■ Remitidos a Cuerpos Colegiados



Comportamiento Recursos de Queja, Septiembre 2018

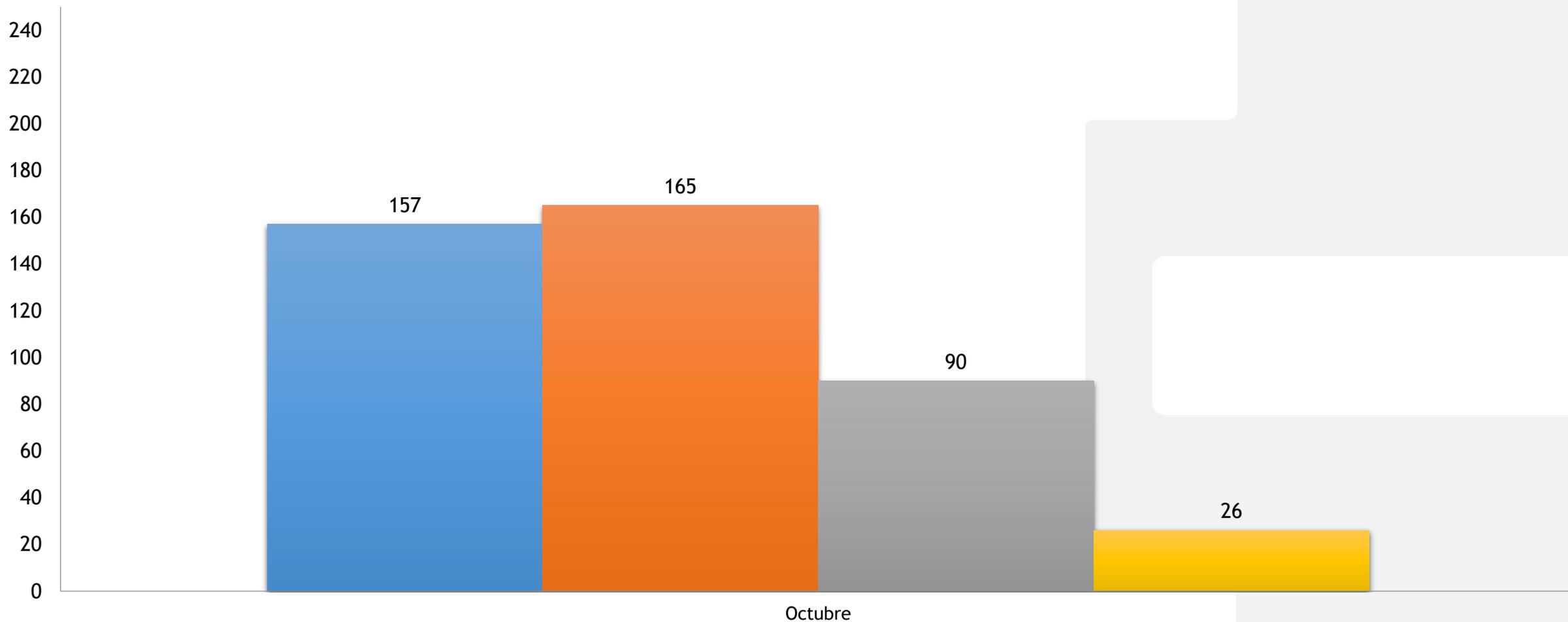


■ Recibidos en Conciliación ■ Concluidos en Conciliación ■ En Proceso ■ Remitidos a Cuerpos Colegiados



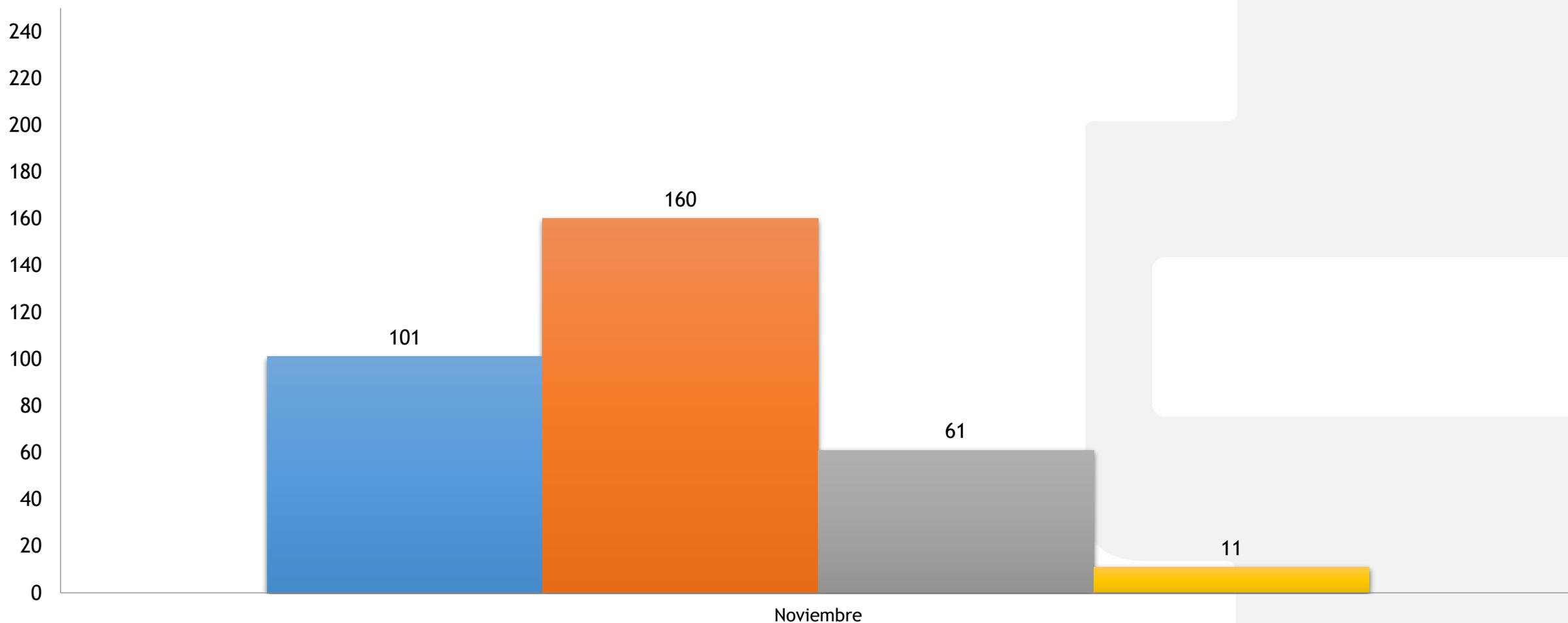
Comportamiento Recursos de Queja, Octubre 2018

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



Comportamiento Recursos de Queja, Noviembre 2018

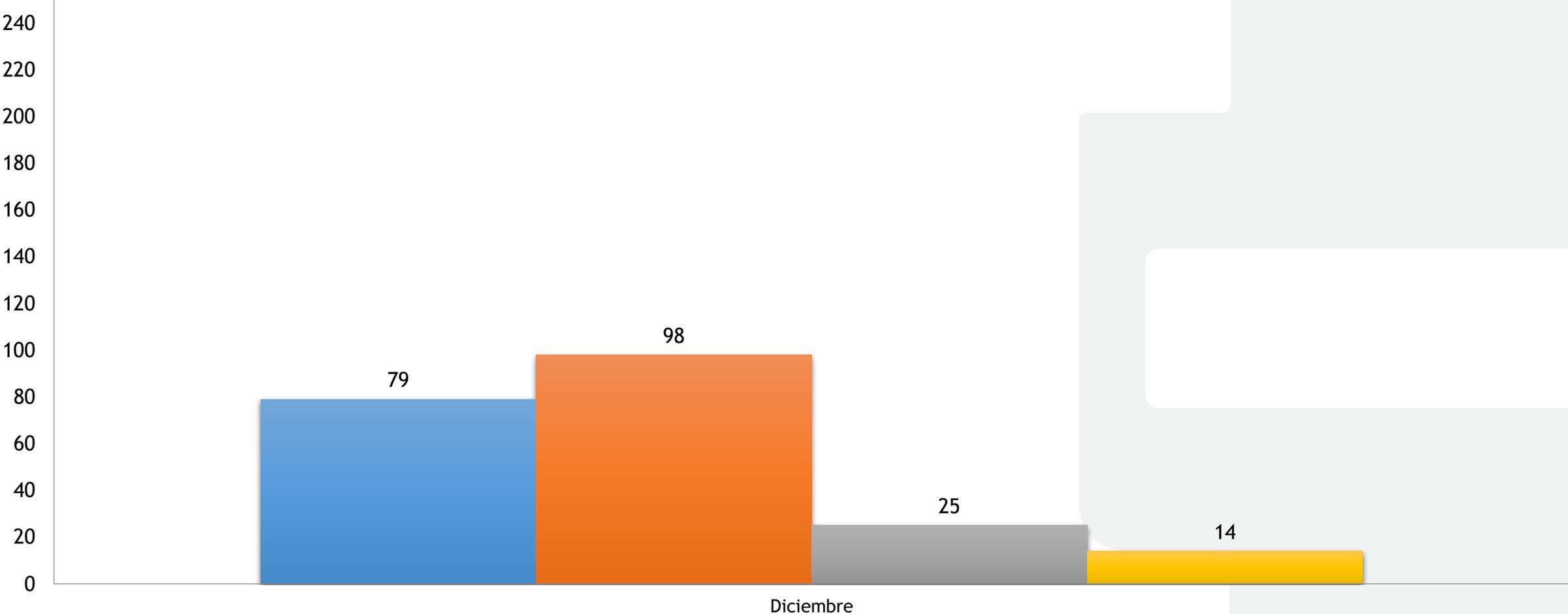
■ Recibidos en Conciliación ■ Concluidos en Conciliación ■ En Proceso ■ Remitidos a Cuerpos Colegiados



Comportamiento Recursos de Queja, Diciembre 2018

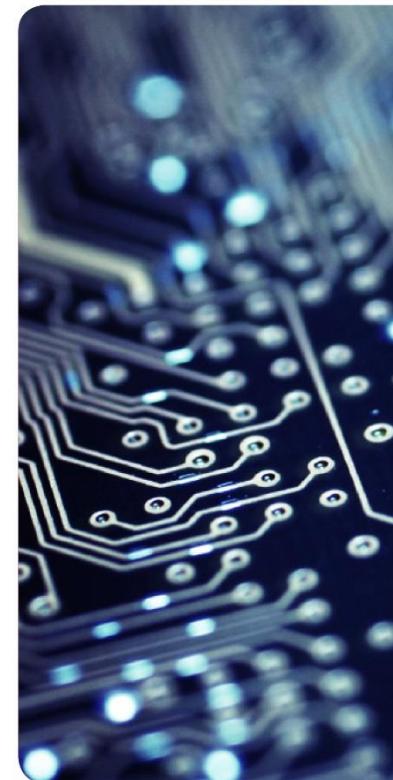


■ Recibidos en Conciliación ■ Concluidos en Conciliación ■ En Proceso ■ Remitidos a Cuerpos Colegiados



**Estadísticas Recursos de Queja (RDQs)
apoderados a los Cuerpos Colegiados (CC) y
decididos**

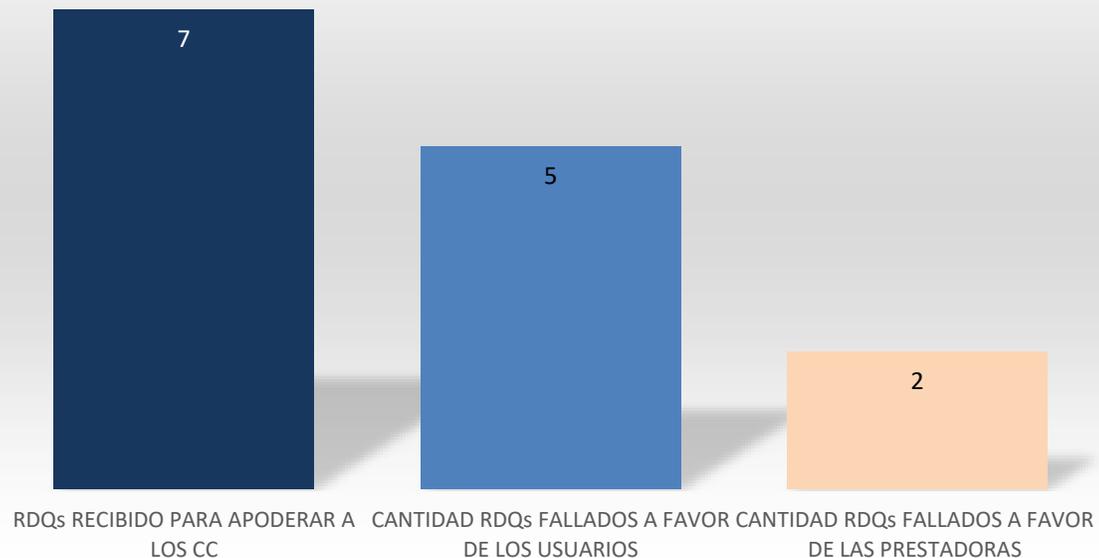
Año 2018



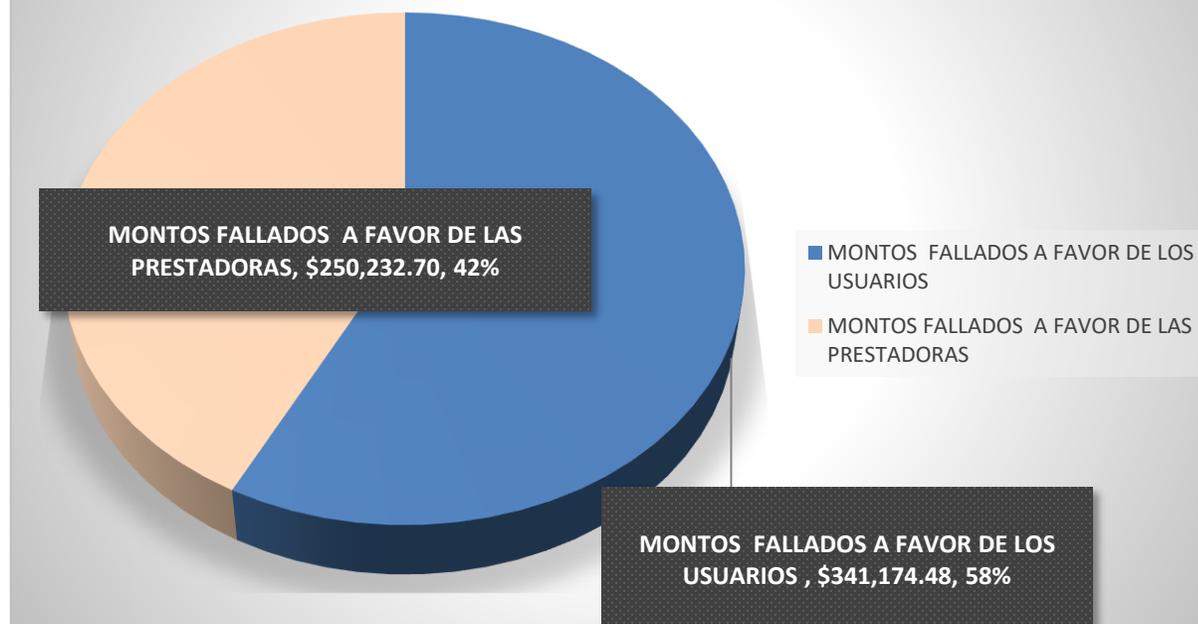
Recursos de Queja (RDQs) apoderados y decididos (Diciembre 2018)



CANTIDAD RDQs FALLADOS A FAVOR DE LOS USUARIOS Y LAS PRESTADORAS-DICIEMBRE /18



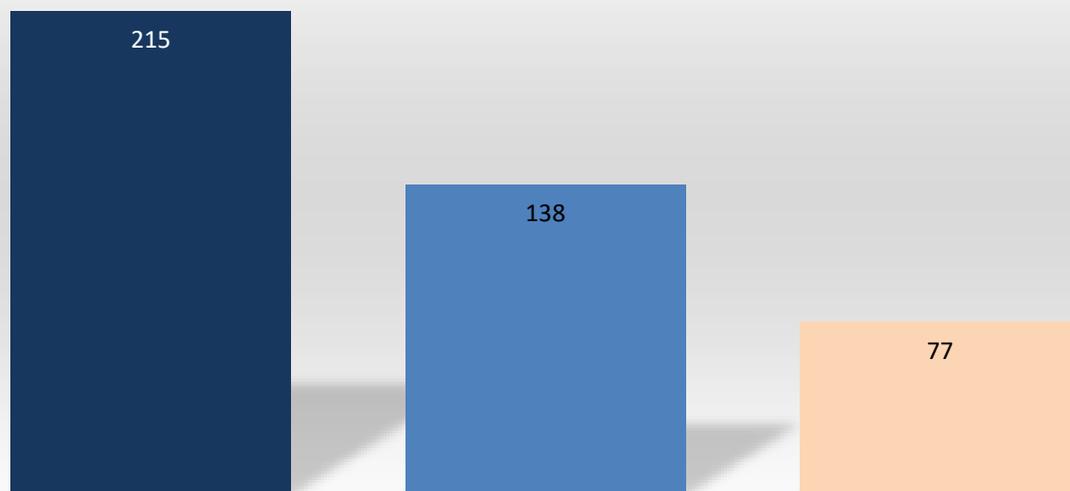
MONTOS RDQS FALLADOS A FAVOR DE LOS USUARIOS Y LAS PRESTADORAS-DICIEMBRE/18



Recursos de Queja (RDQs) apoderados y decididos (Enero - Diciembre 2018)

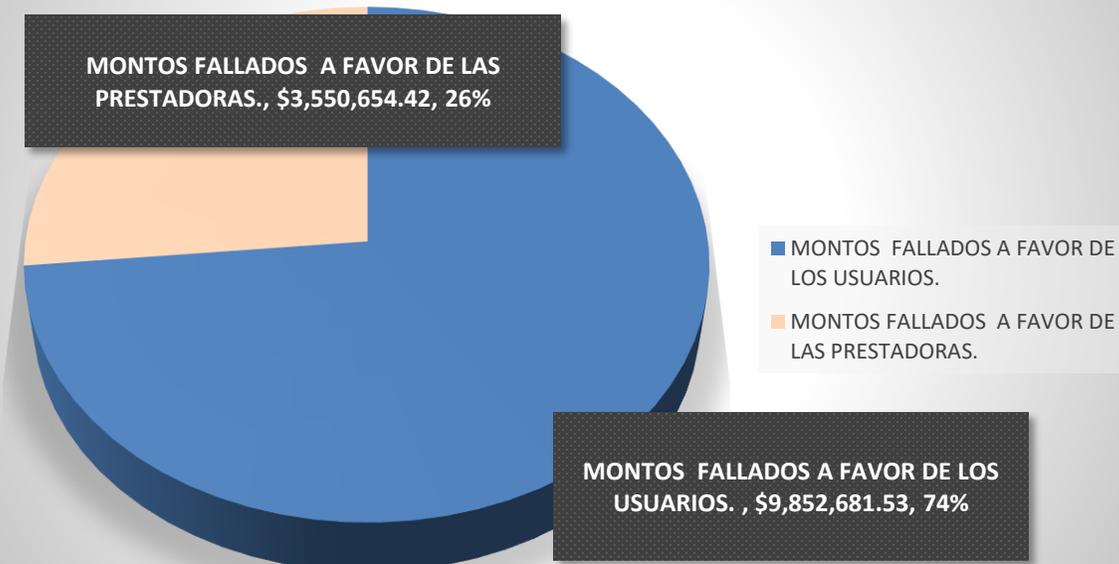


CANTIDAD RDQs FALLADOS A FAVOR DE LOS USUARIOS Y LAS PRESTADORAS-ENERO-DICIEMBRE/18



RDQs RECIBIDO PARA APODERAR A LOS CC.
CANTIDAD RDQs FALLADOS A FAVOR DE LOS USUARIOS.
CANTIDAD RDQs FALLADOS A FAVOR DE LAS PRESTADORAS.

MONTOS RDQs FALLADOS A FAVOR DE LOS USUARIOS Y LAS PRESTADORAS-ENERO-DICIEMBRE/18



MONTOS FALLADOS A FAVOR DE LOS USUARIOS. , \$9,852,681.53, 74%

MONTOS FALLADOS A FAVOR DE LAS PRESTADORAS., \$3,550,654.42, 26%

■ MONTOS FALLADOS A FAVOR DE LOS USUARIOS.
■ MONTOS FALLADOS A FAVOR DE LAS PRESTADORAS.



Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones