

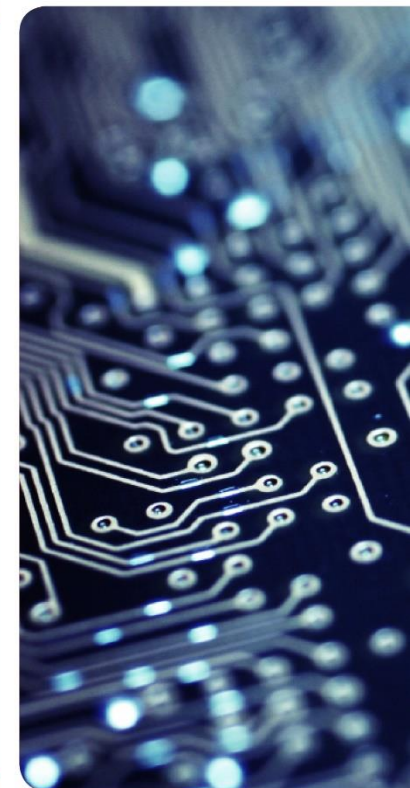


Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones

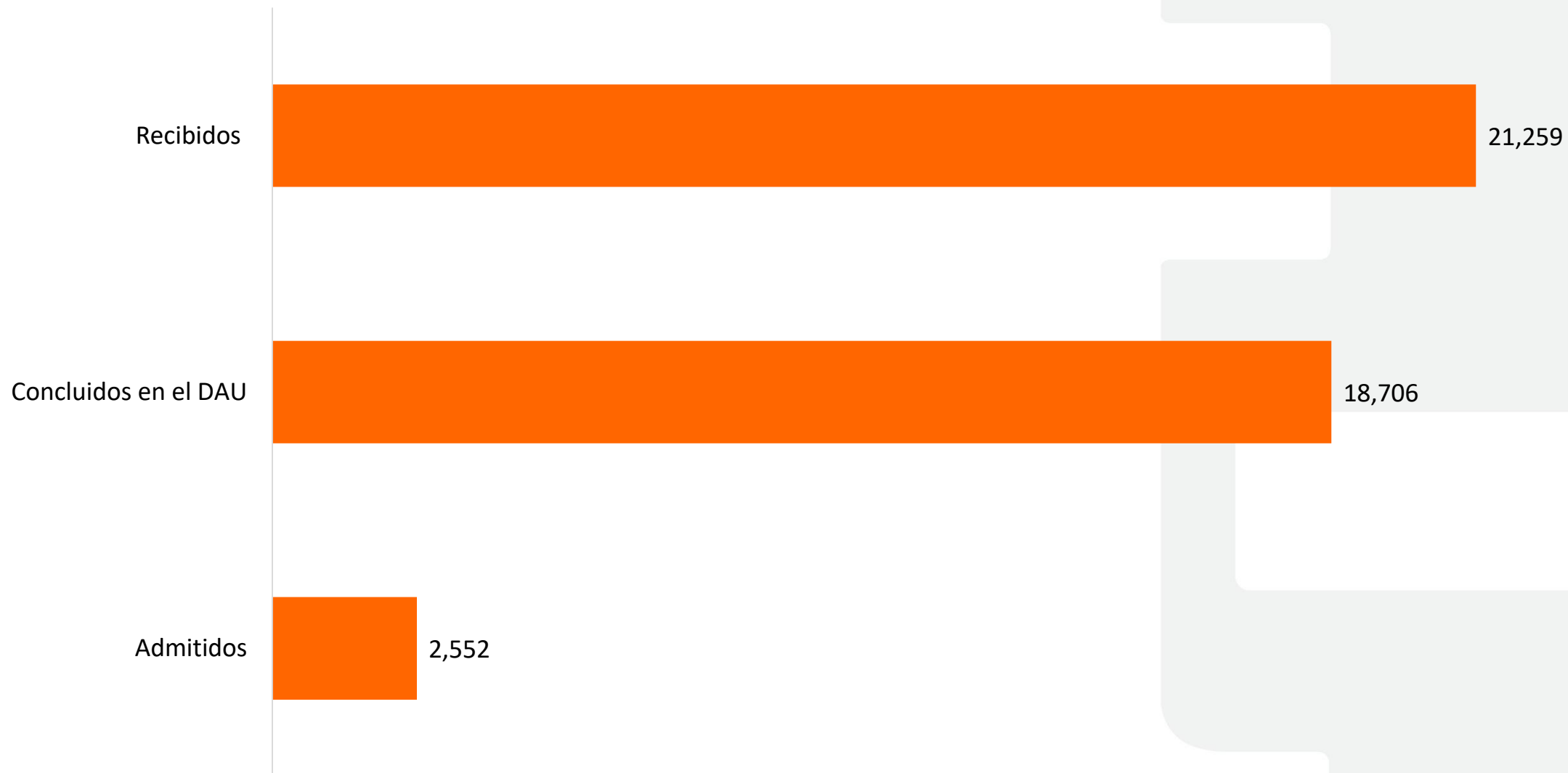
Ejecutorias
Dirección de Protección al Usuario

Casos Recibidos en el DAU

Año 2020

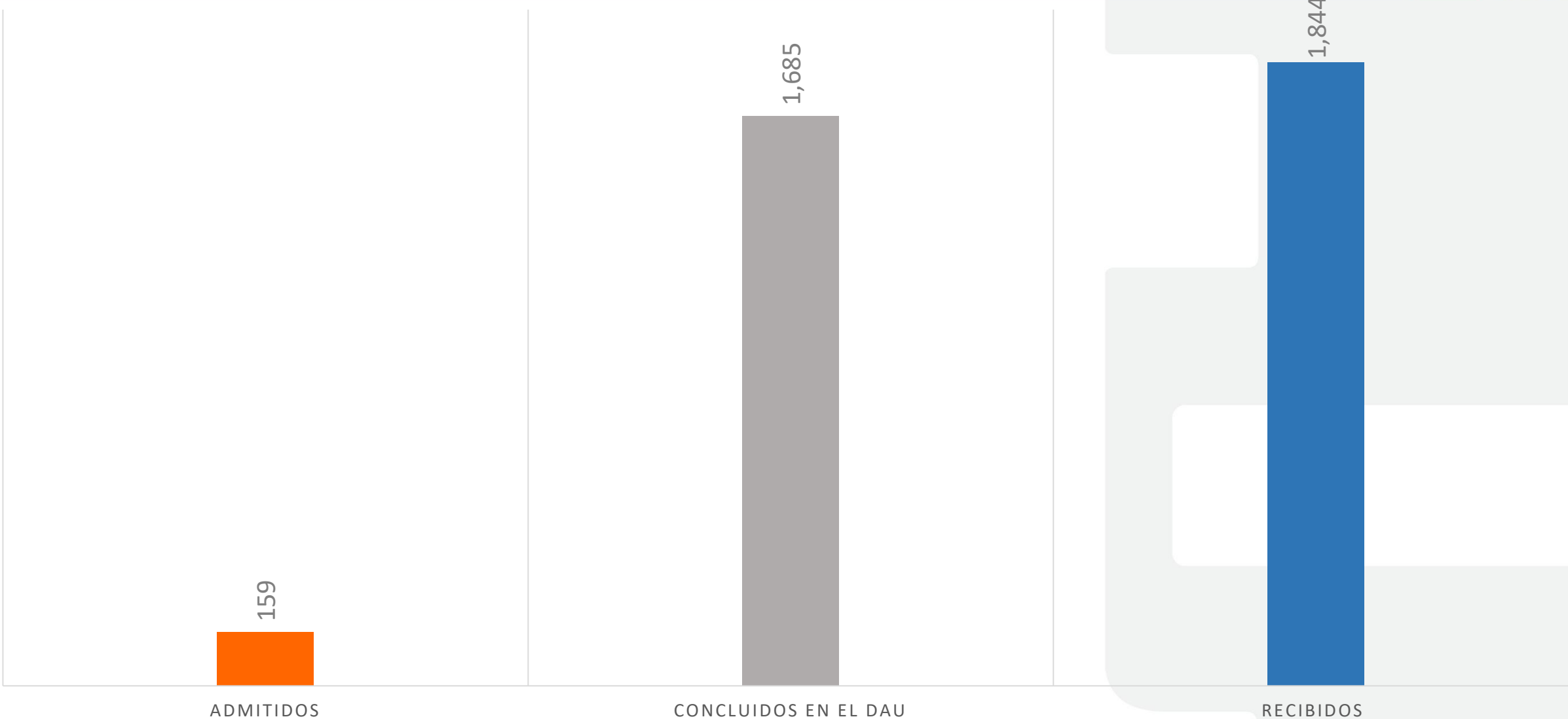


Casos Recibidos en el DAU, Acumulado 2020



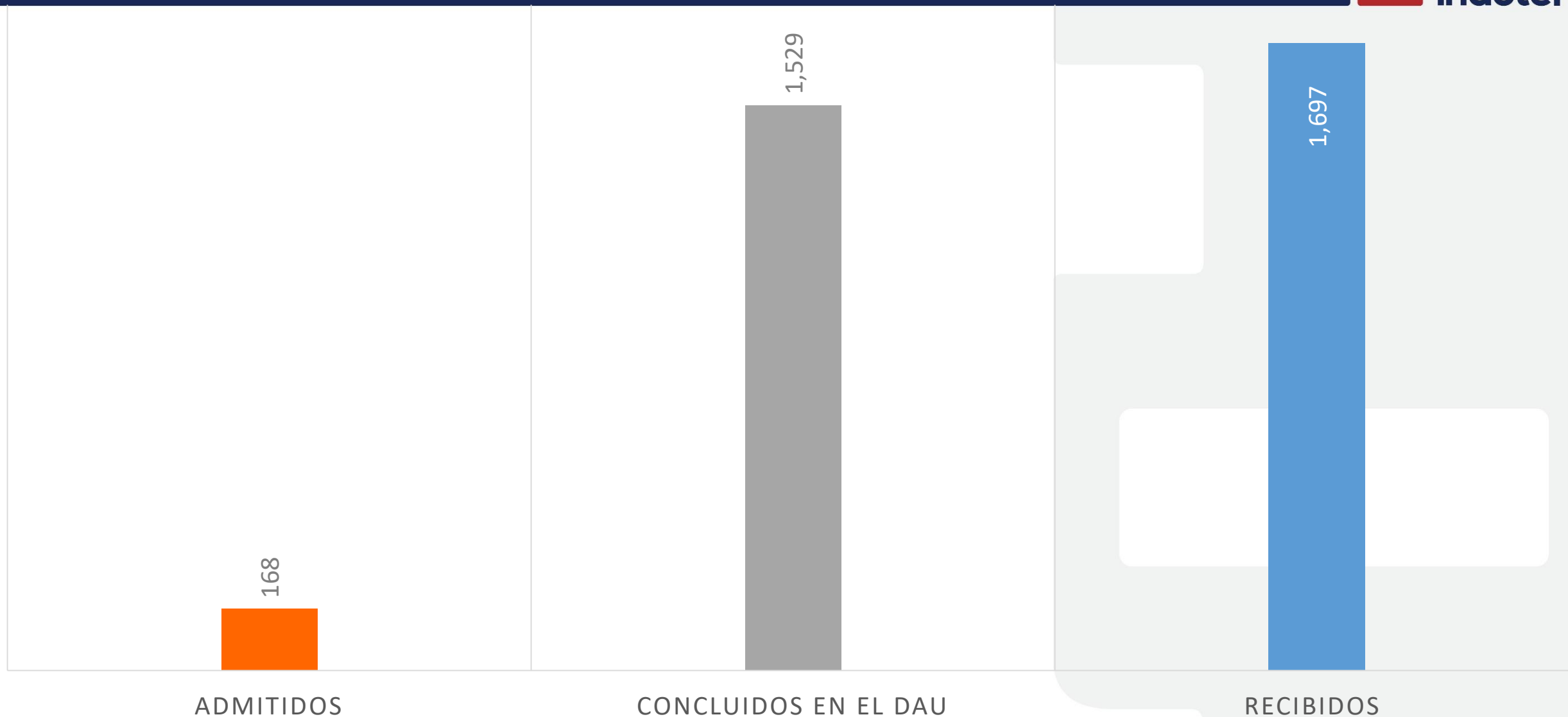
Admitidos: en proceso de investigación.

Casos Recibidos en el DAU, Enero 2020



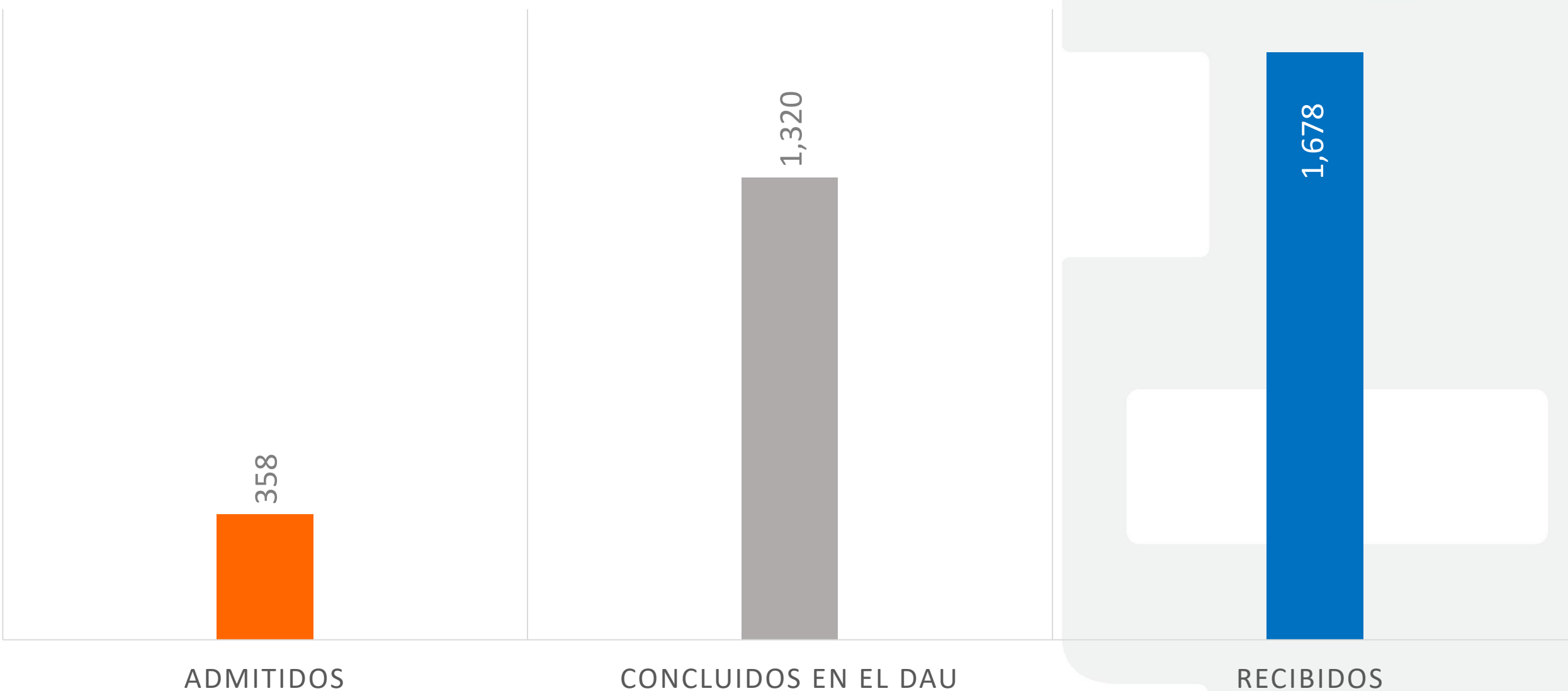
Admitidos: en proceso de investigación.

Casos Recibidos en el DAU, Febrero 2020



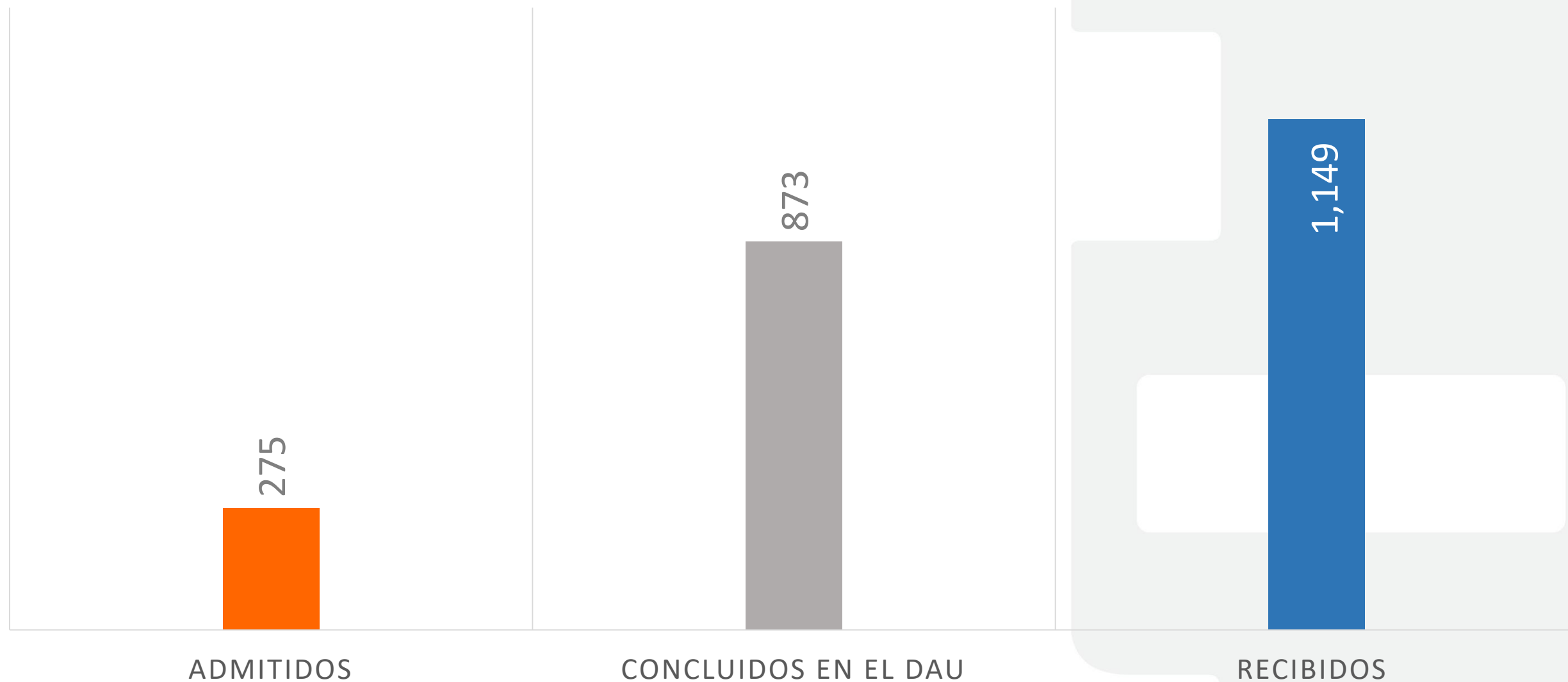
Admitidos: en proceso de investigación.

Casos Recibidos en el DAU, Marzo 2020



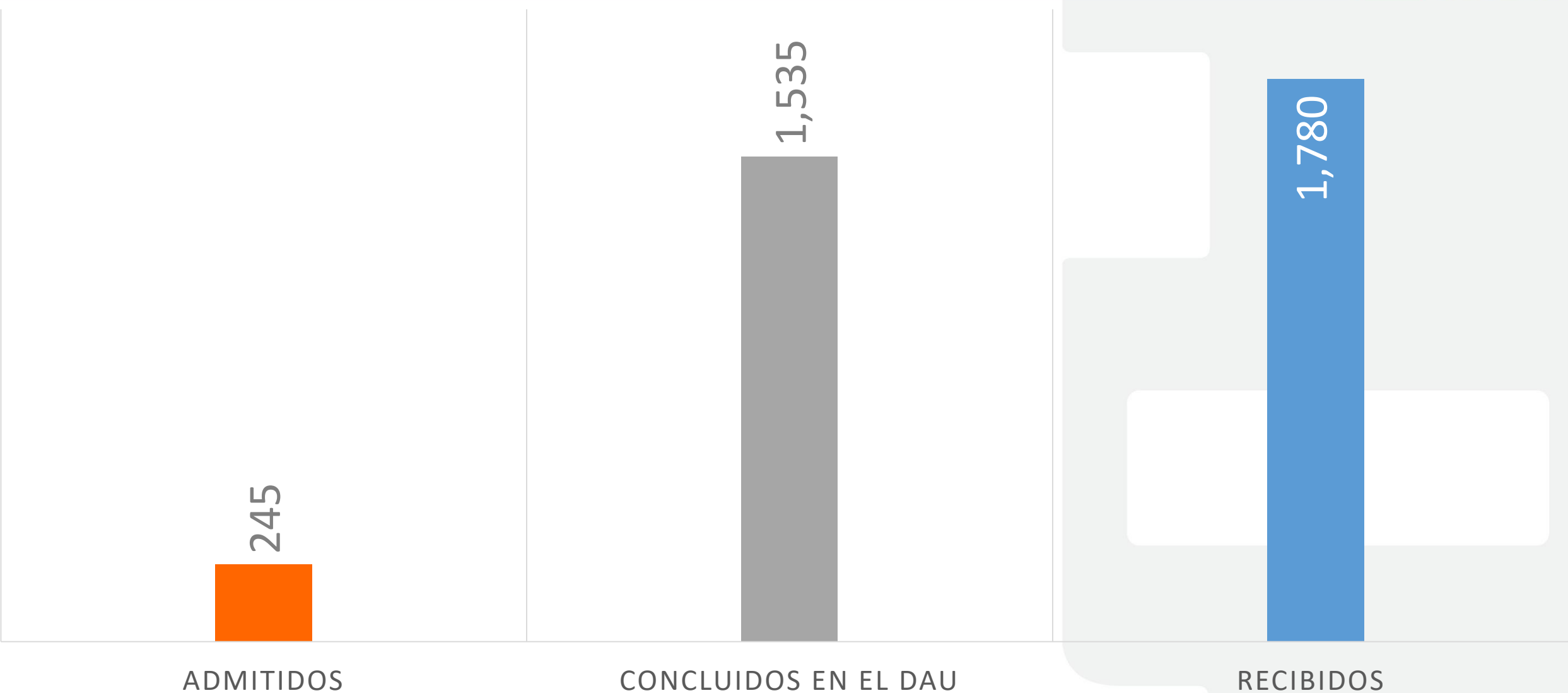
Admitidos: en proceso de investigación.

Casos Recibidos en el DAU, Abril 2020



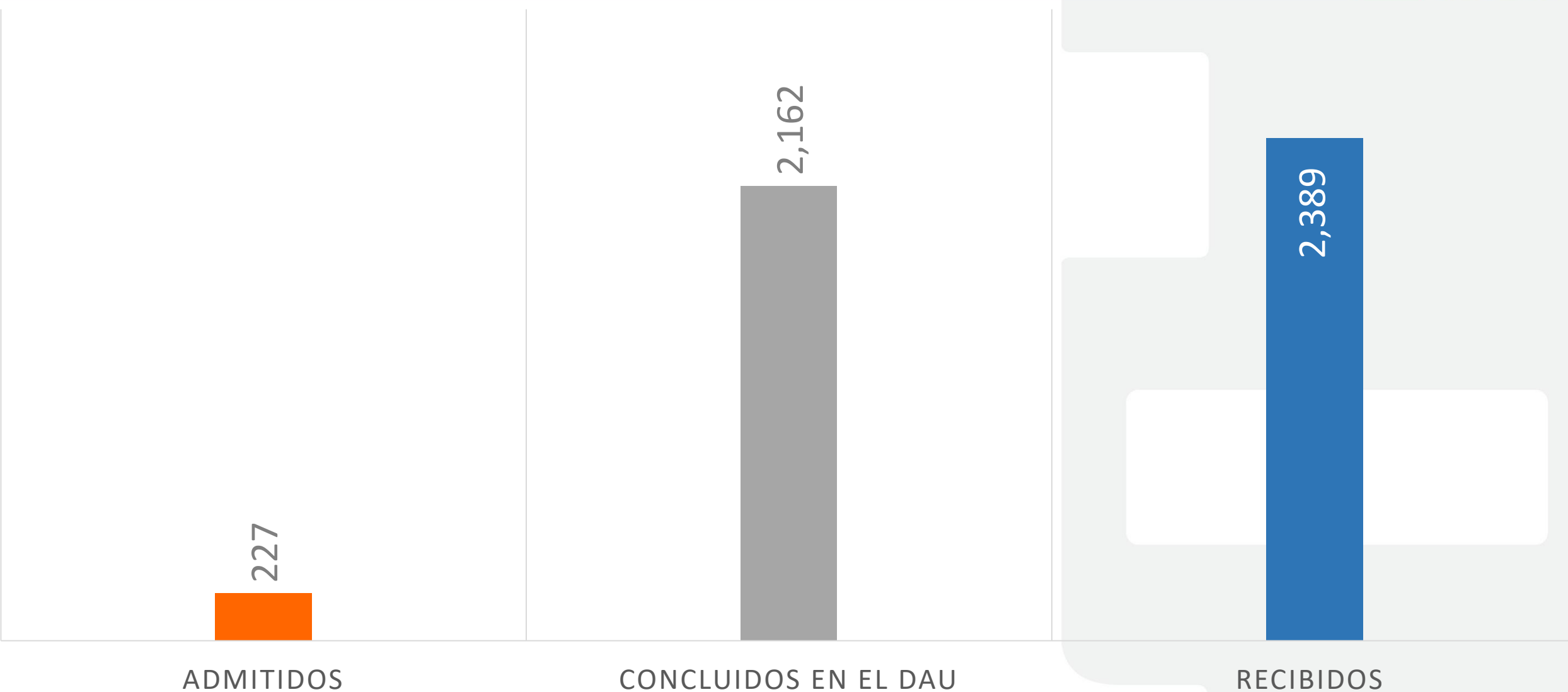
Admitidos: en proceso de investigación.

Casos Recibidos en el DAU, Mayo 2020



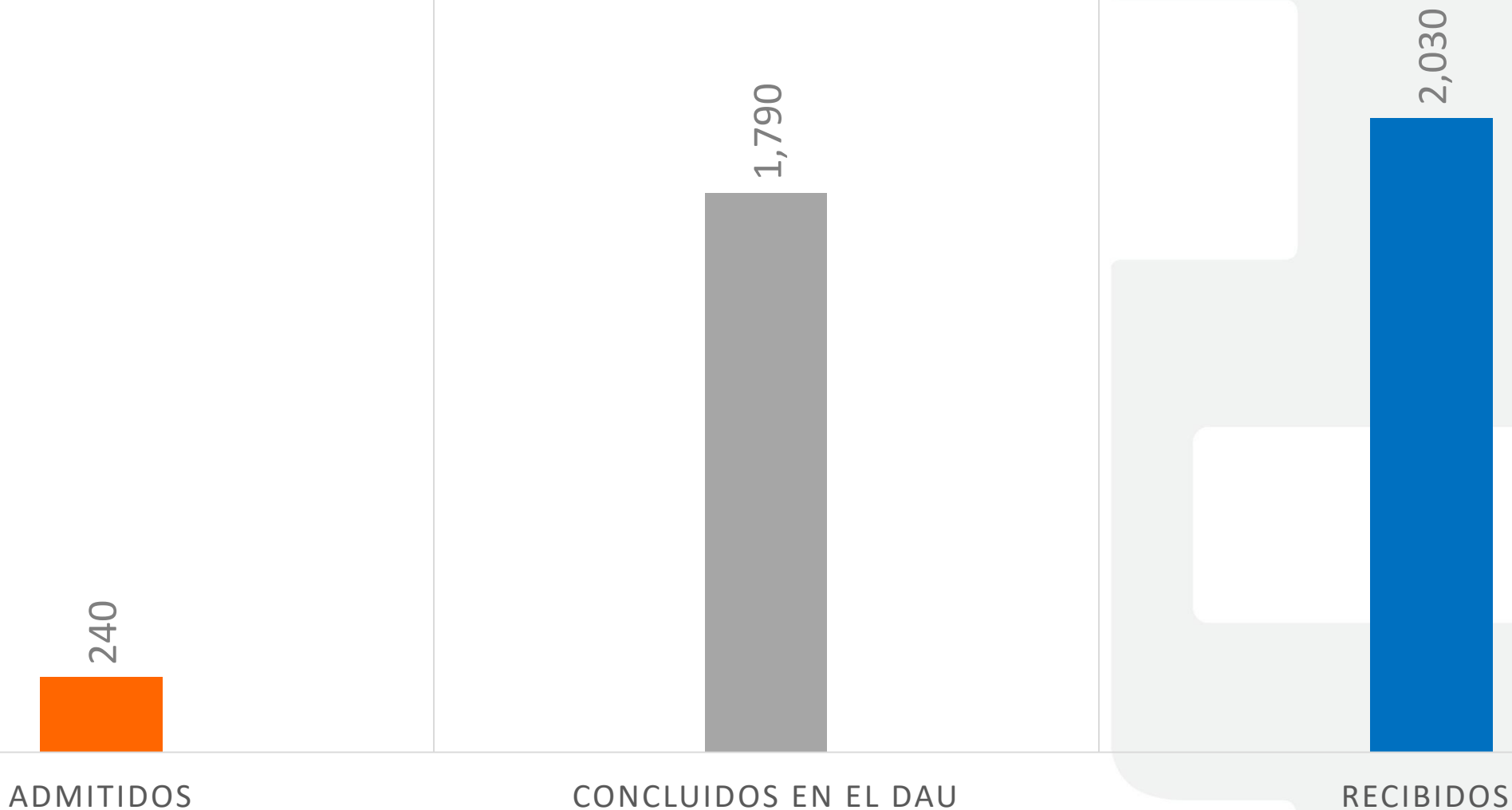
Admitidos: en proceso de investigación.

Casos Recibidos en el DAU, Junio 2020



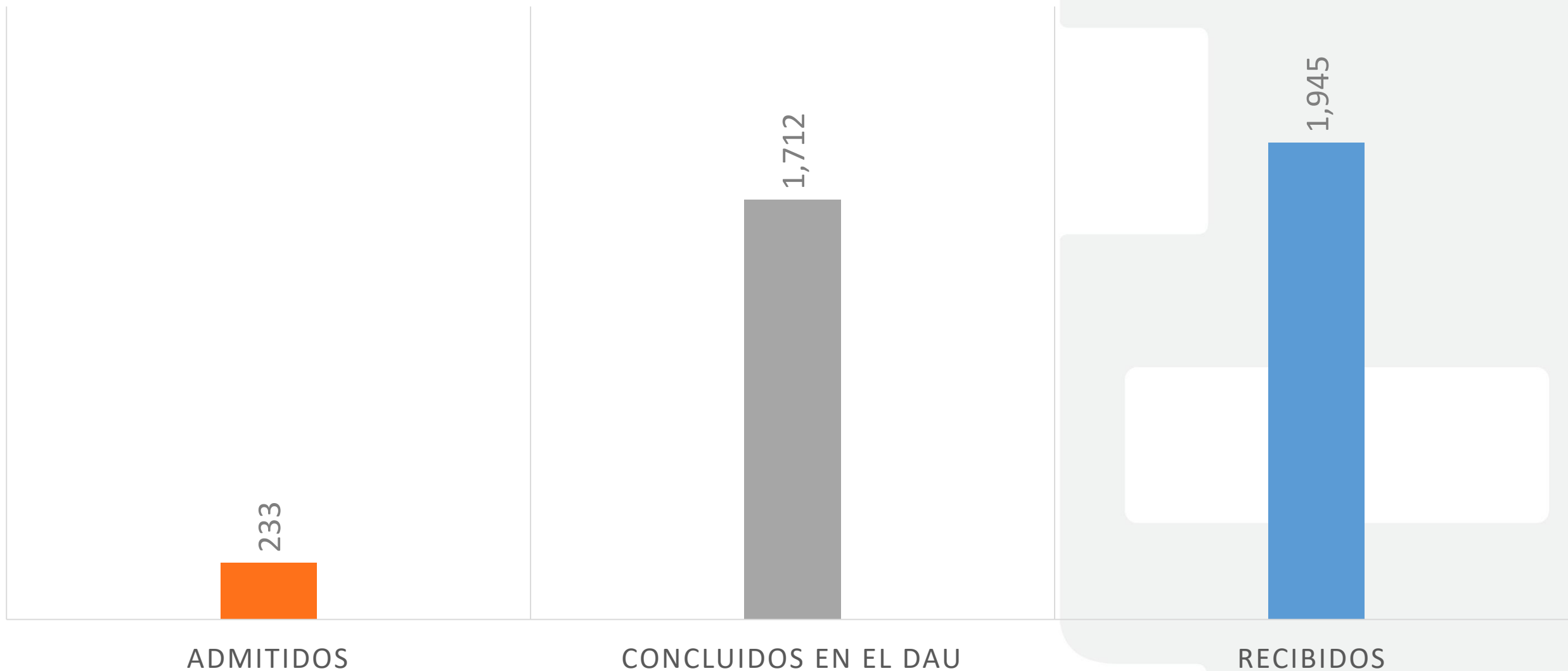
Admitidos: en proceso de investigación.

Casos Recibidos en el DAU, Julio 2020



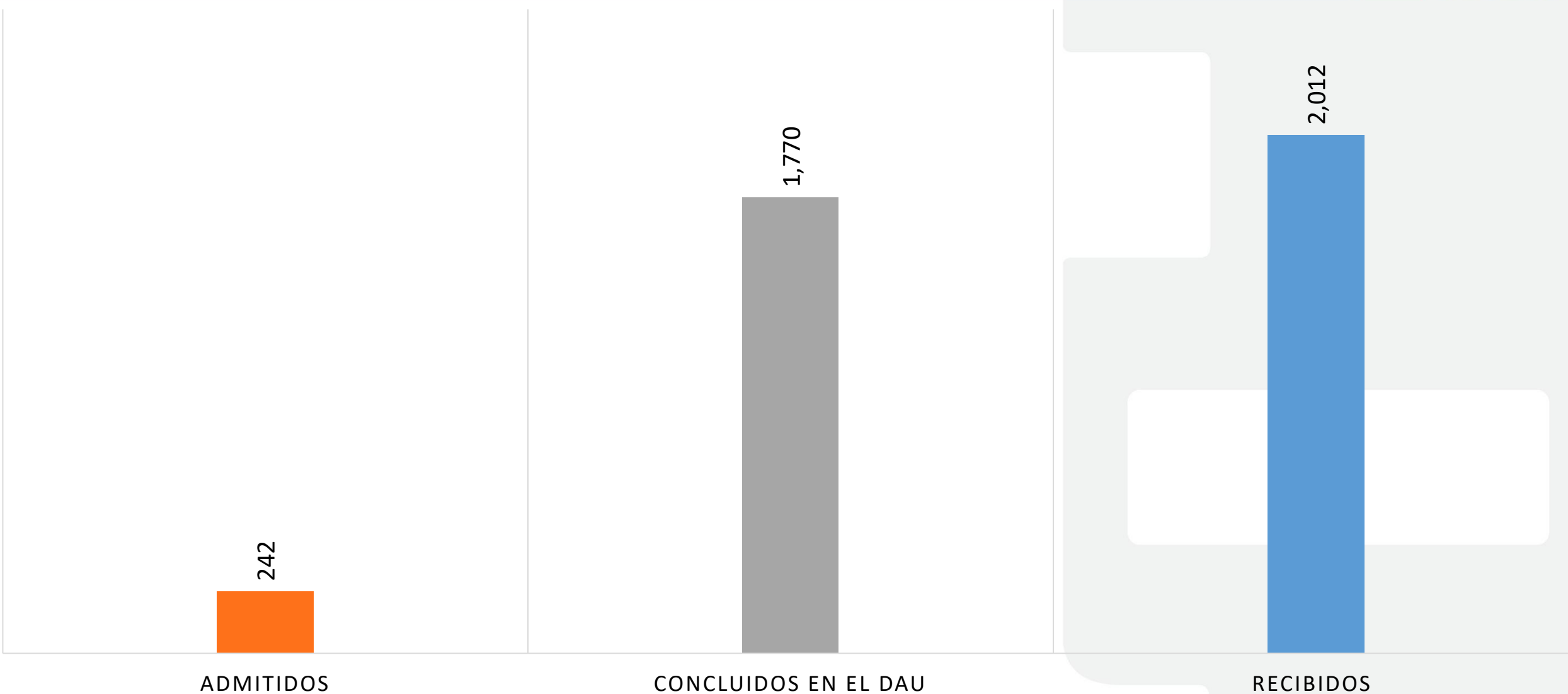
Admitidos: en proceso de investigación.

Casos Recibidos en el DAU, Agosto 2020



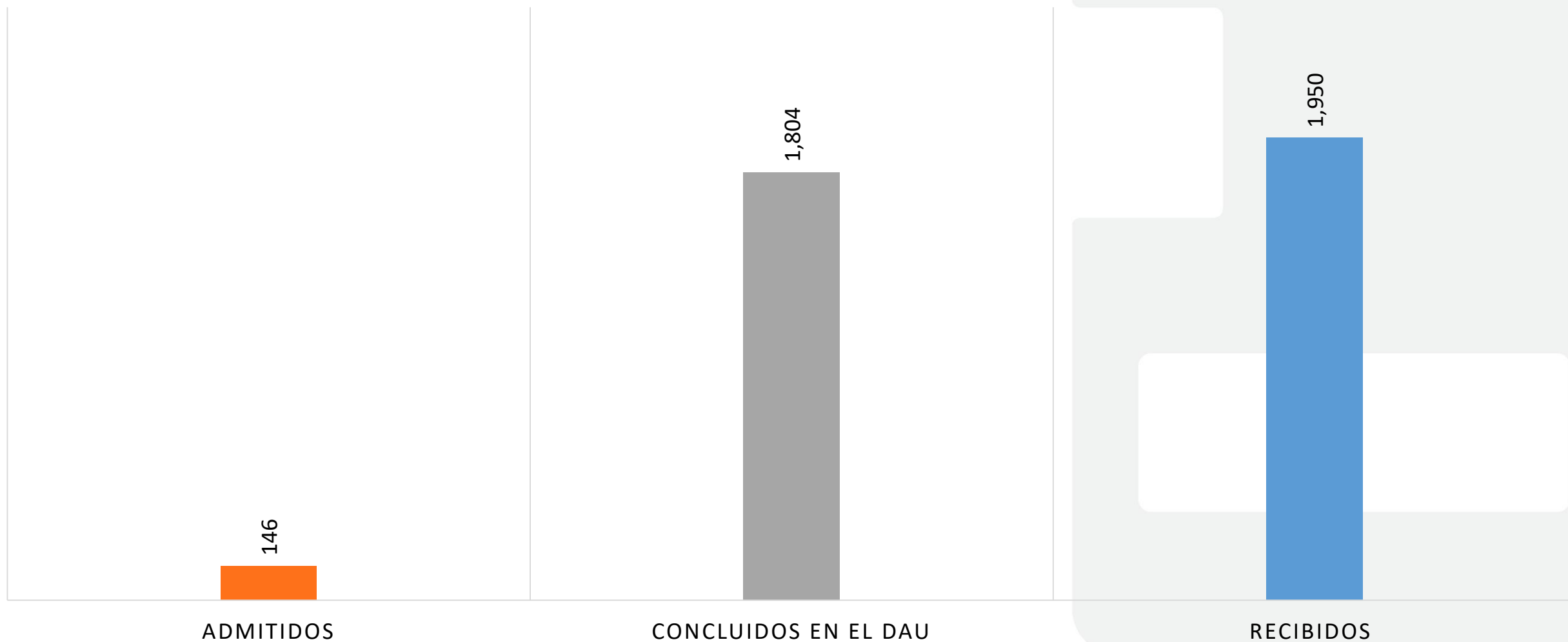
Admitidos: en proceso de investigación.

Casos Recibidos en el DAU, Septiembre 2020



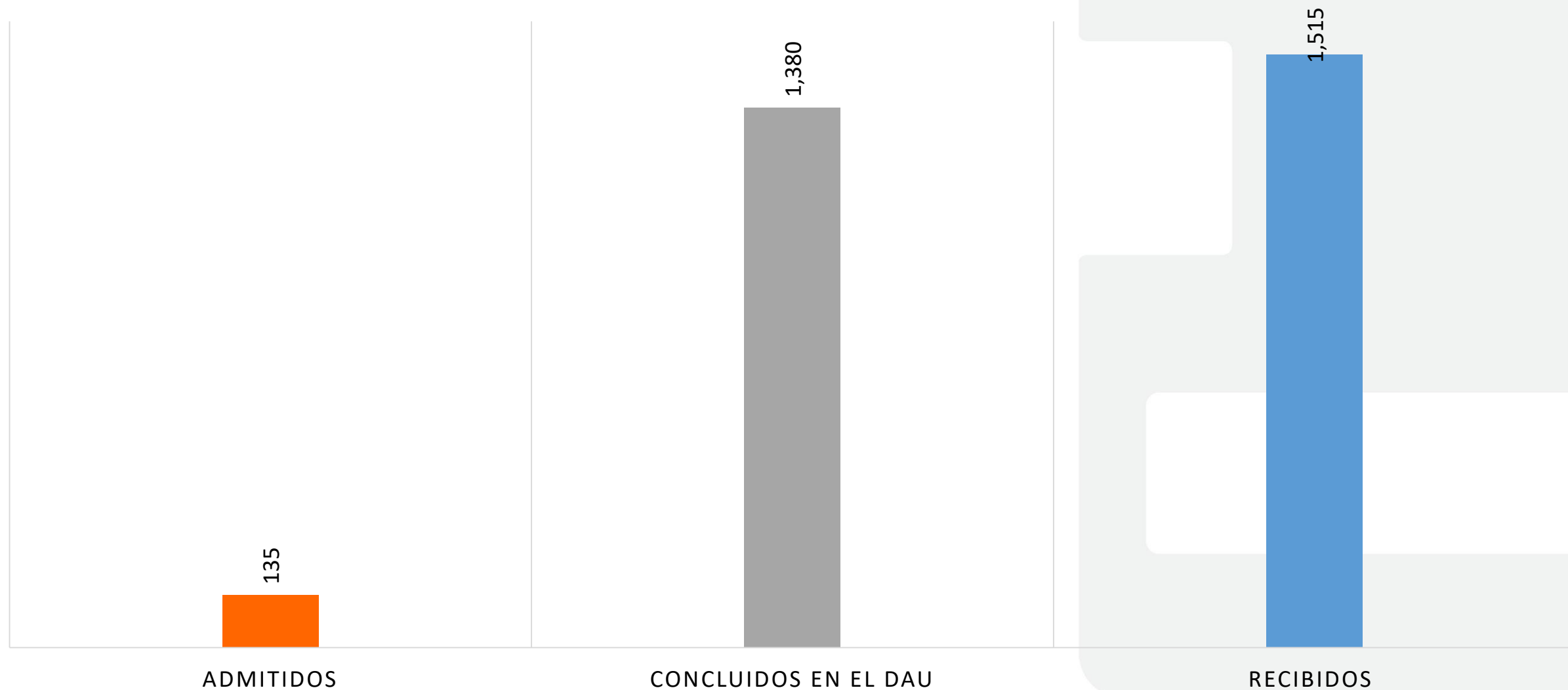
Admitidos: en proceso de investigación.

Casos Recibidos en el DAU, Octubre 2020



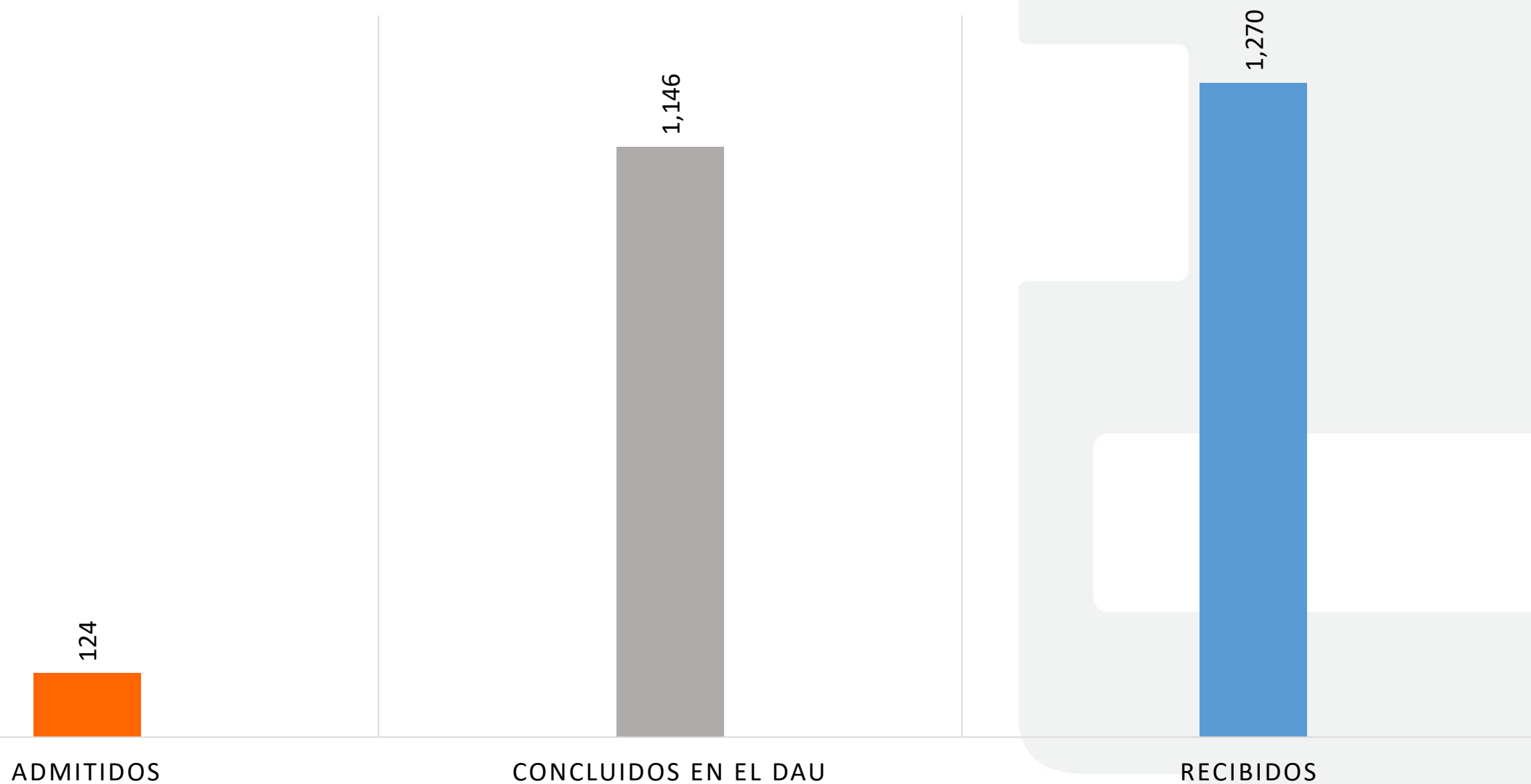
Admitidos: en proceso de investigación.

Casos Recibidos en el DAU, Noviembre 2020



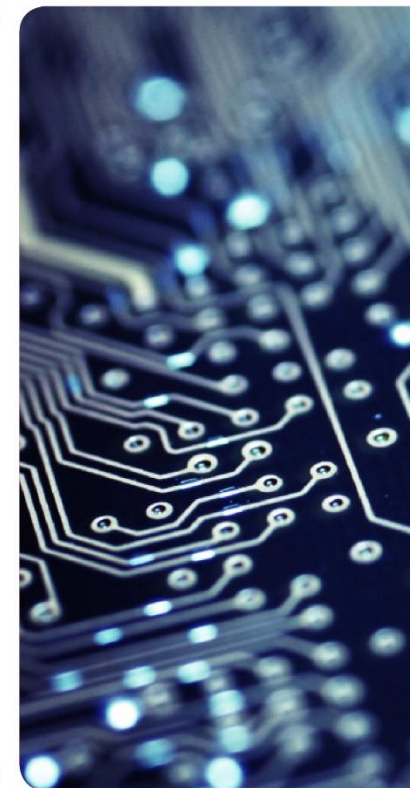
Admitidos: en proceso de investigación.

Casos Recibidos en el DAU, Diciembre 2020



Admitidos: en proceso de investigación.

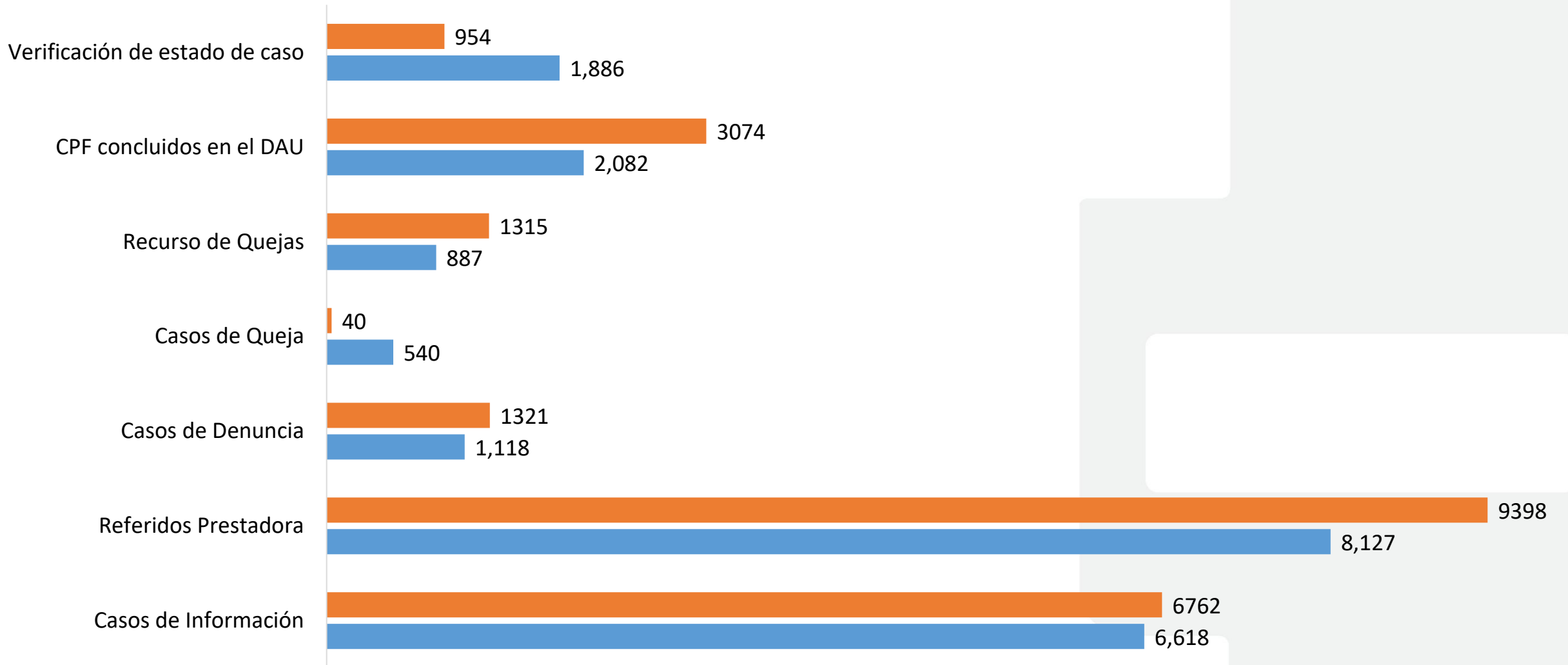
Casos Recibidos por Tipo de Solicitud



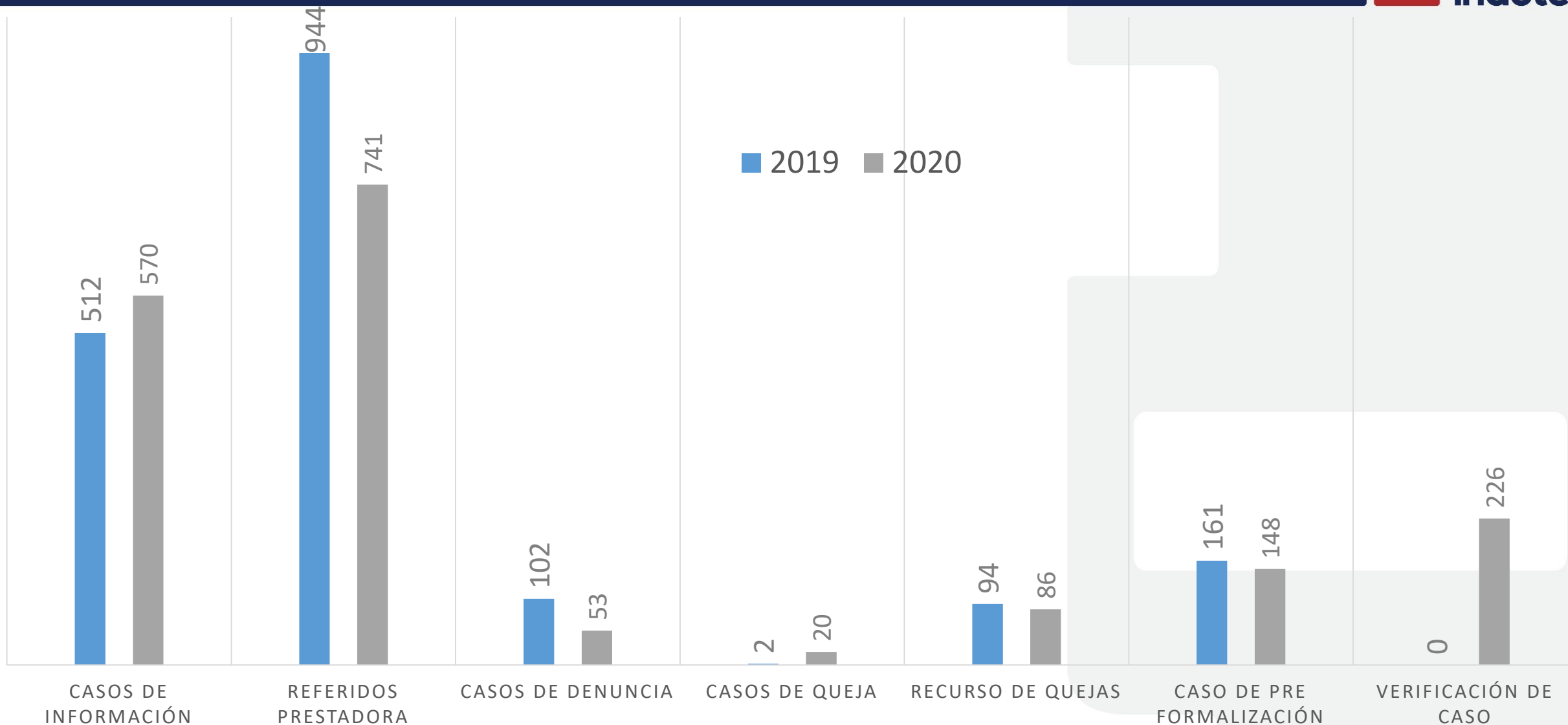
Tipo de Solicitud Acumulado, 2019/2020



2019 2020

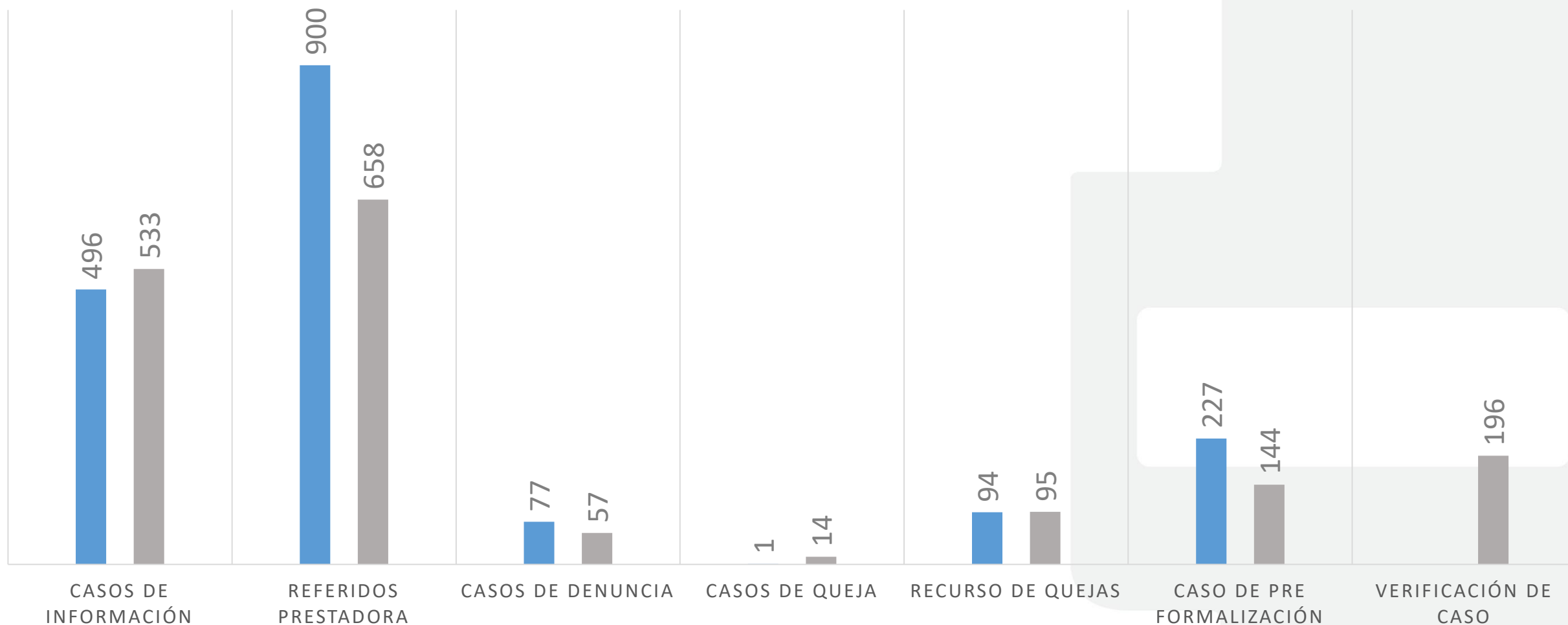


Tipo de Solicitud, Enero 2020

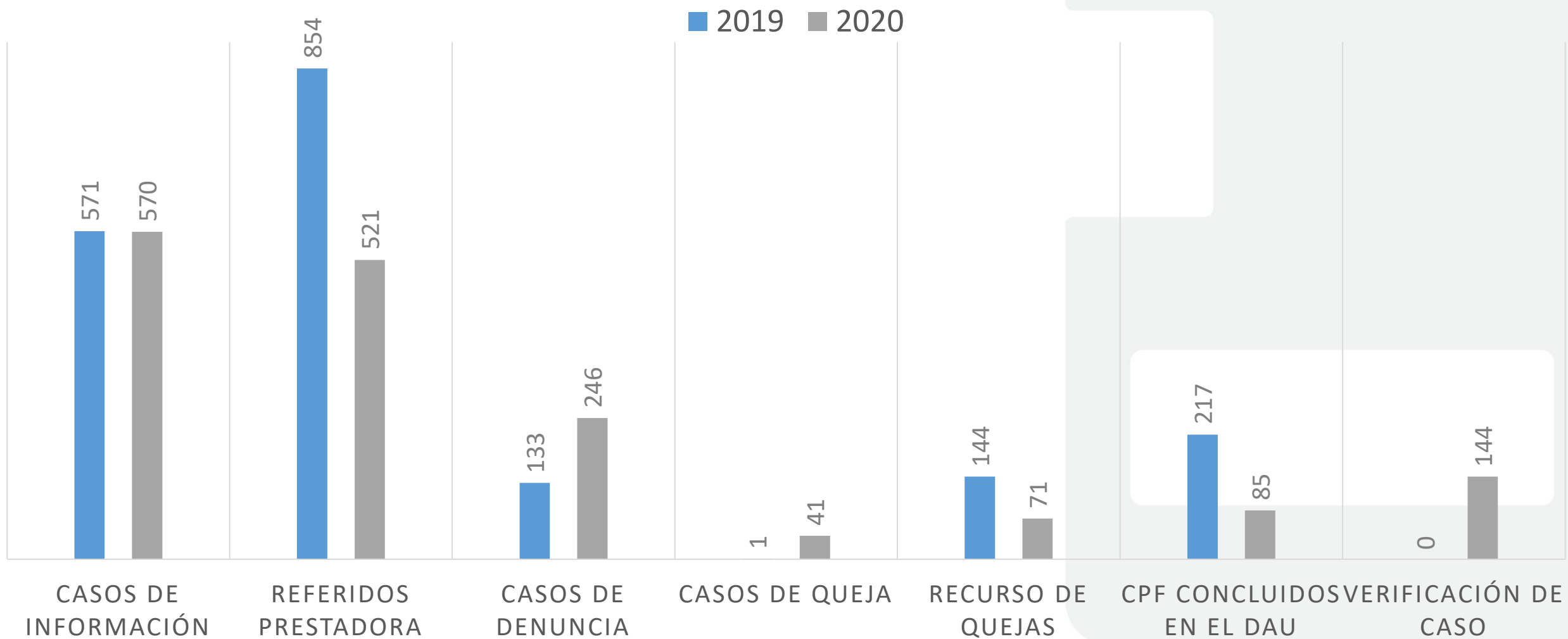


Tipo de Solicitud, Febrero 2020

■ 2019 ■ 2020

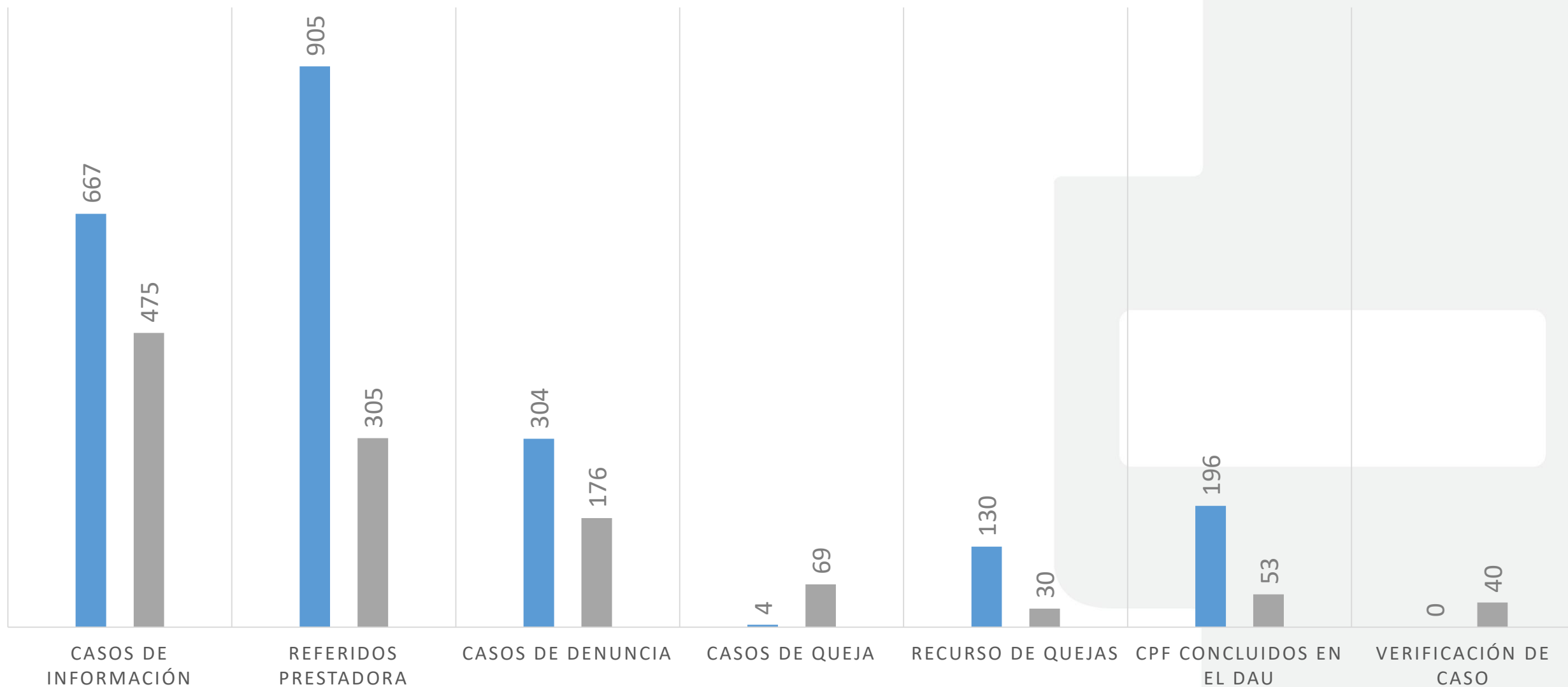


Tipo de Solicitud, Marzo 2020



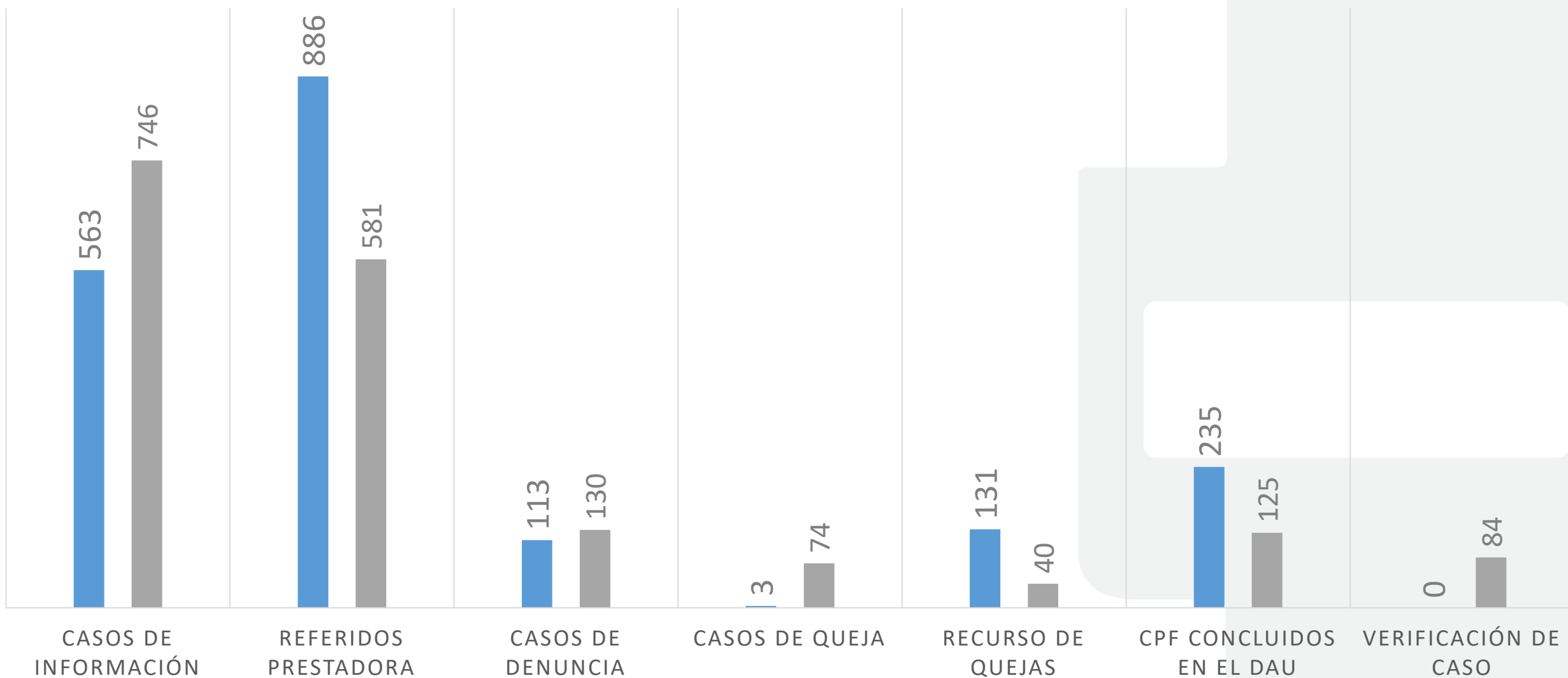
Tipo de Solicitud, Abril 2020

■ 2019 ■ 2020



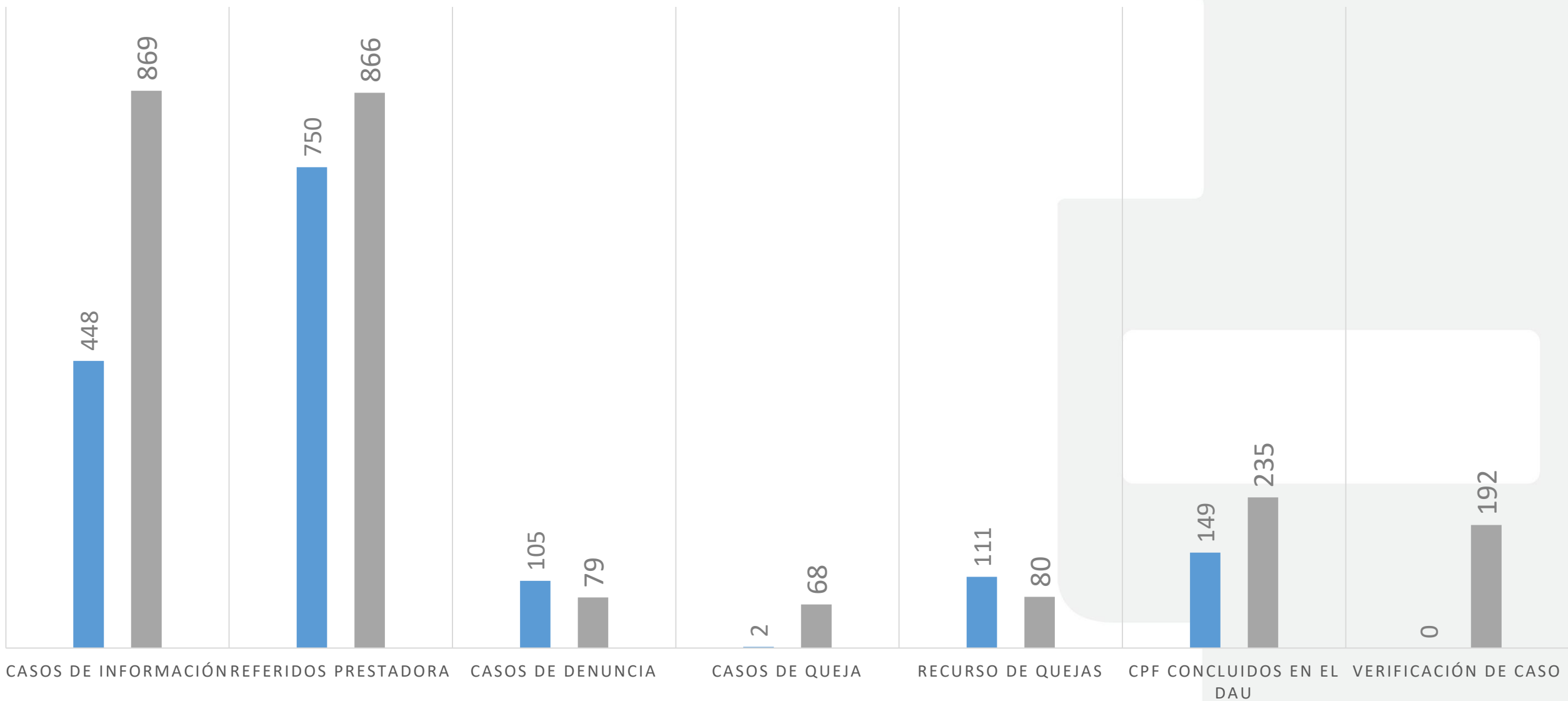
Tipo de Solicitud, Mayo 2020

■ 2019 ■ 2020



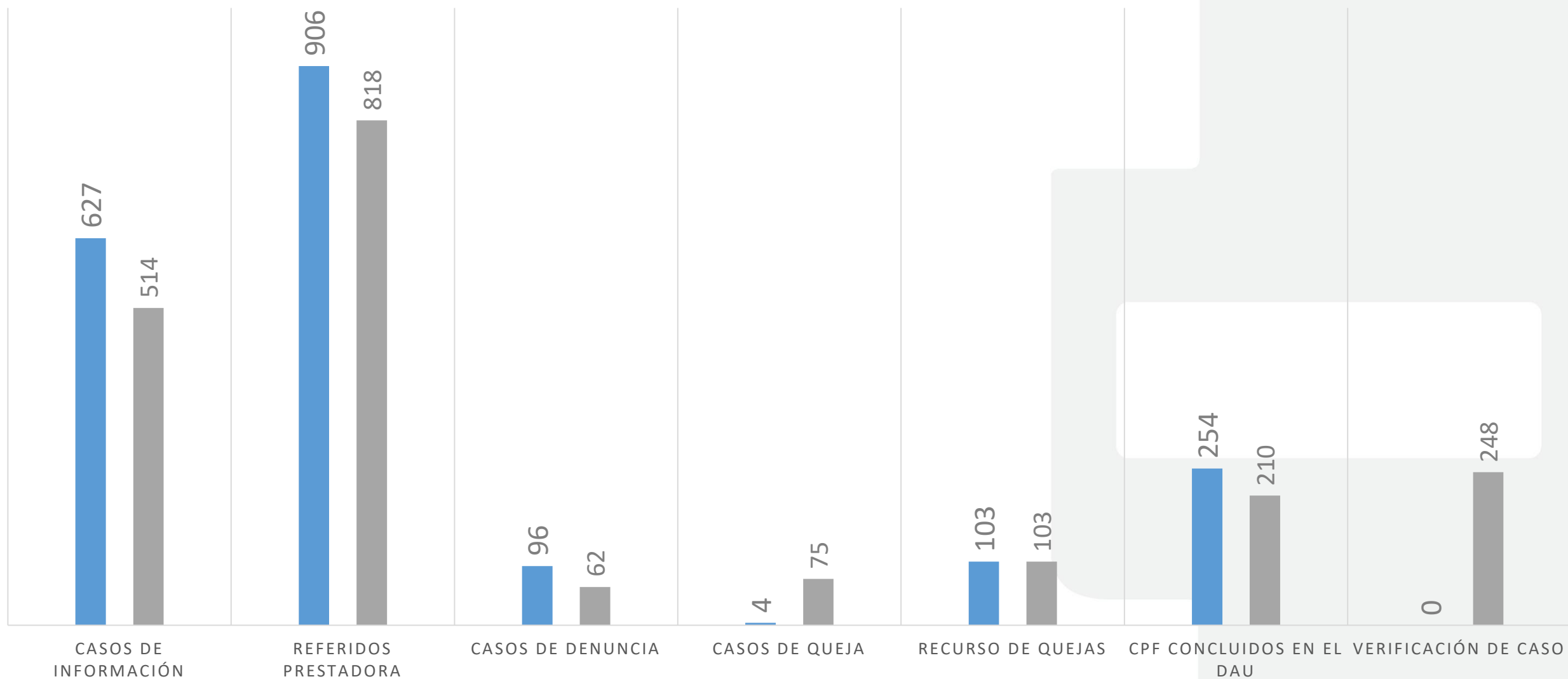
Tipo de Solicitud, Junio 2020

■ 2019 ■ 2020



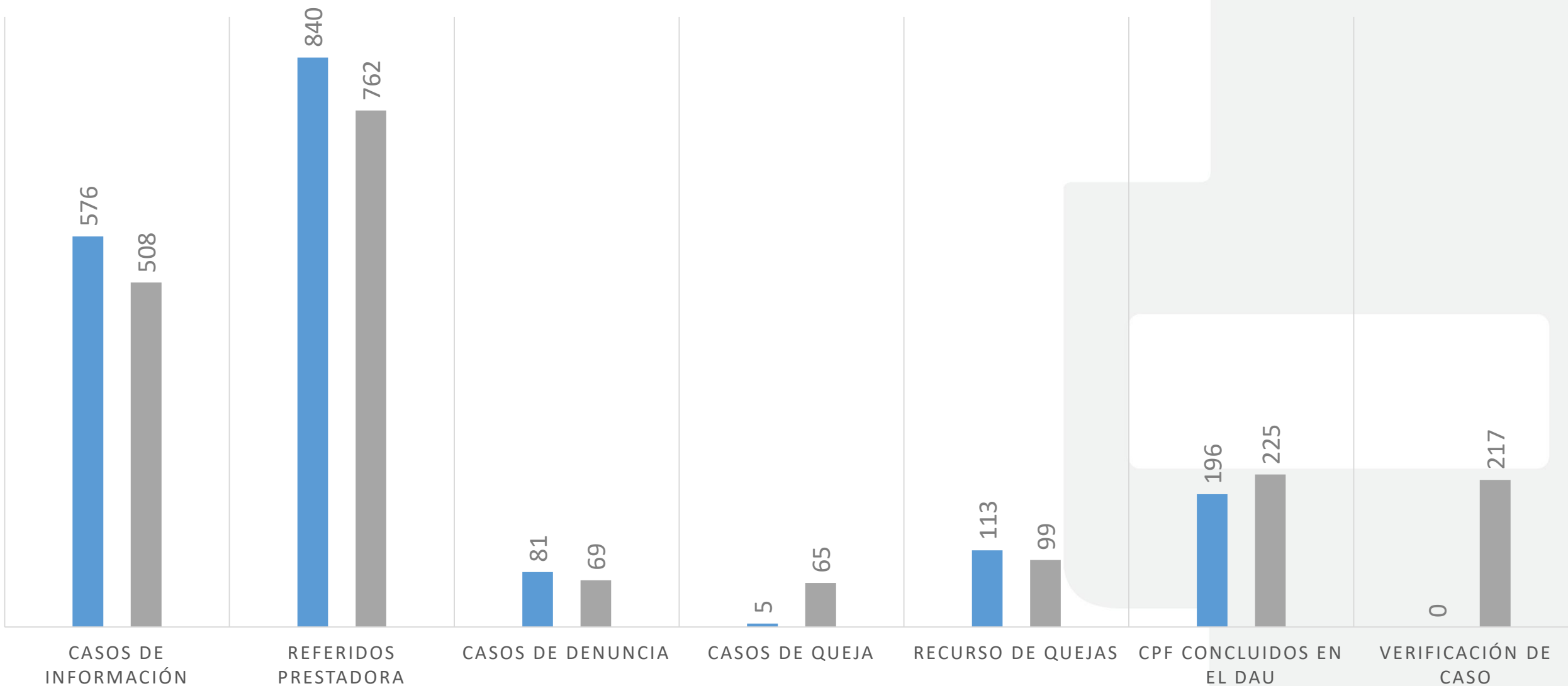
Tipo de Solicitud, Julio 2020

■ 2019 ■ 2020

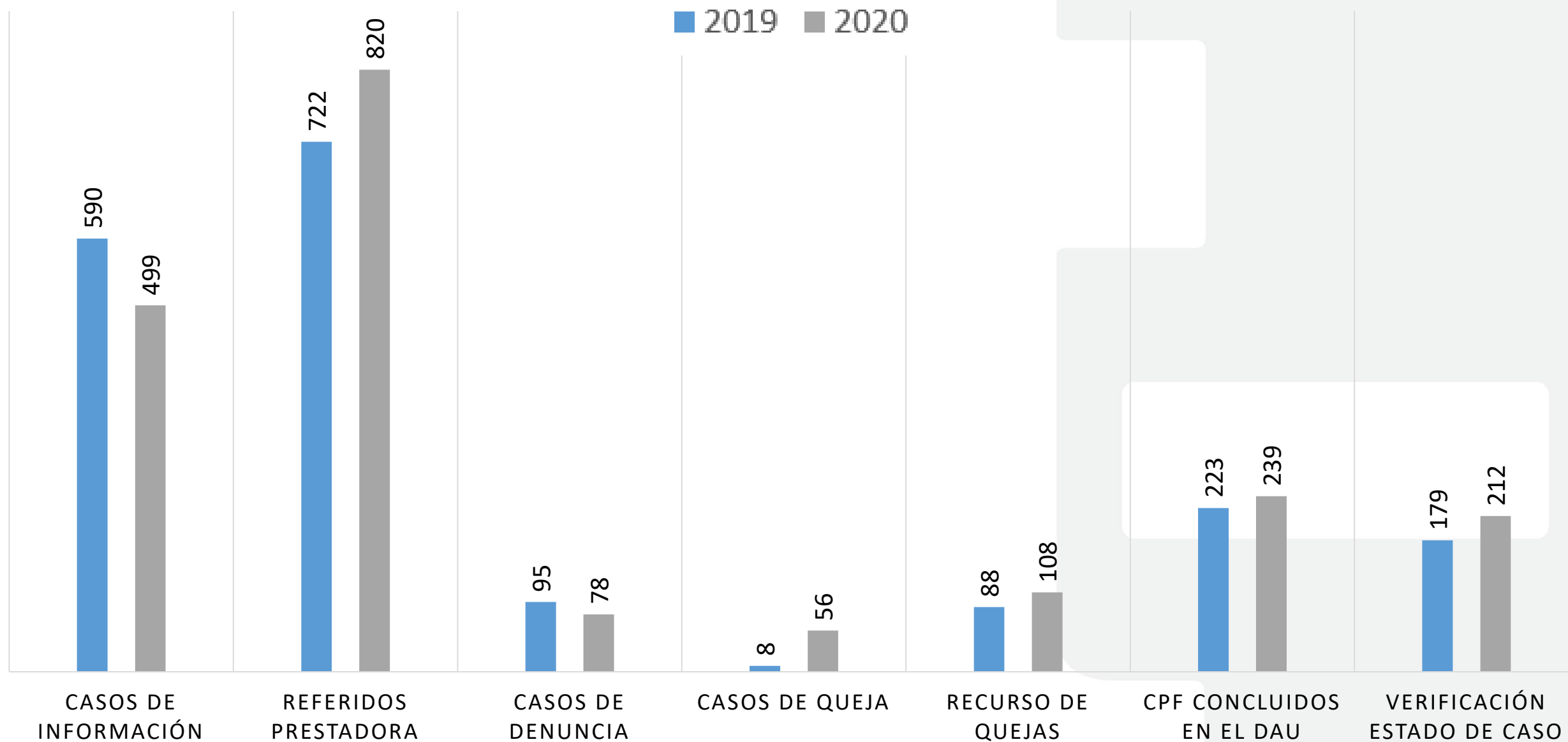


Tipo de Solicitud, Agosto 2020

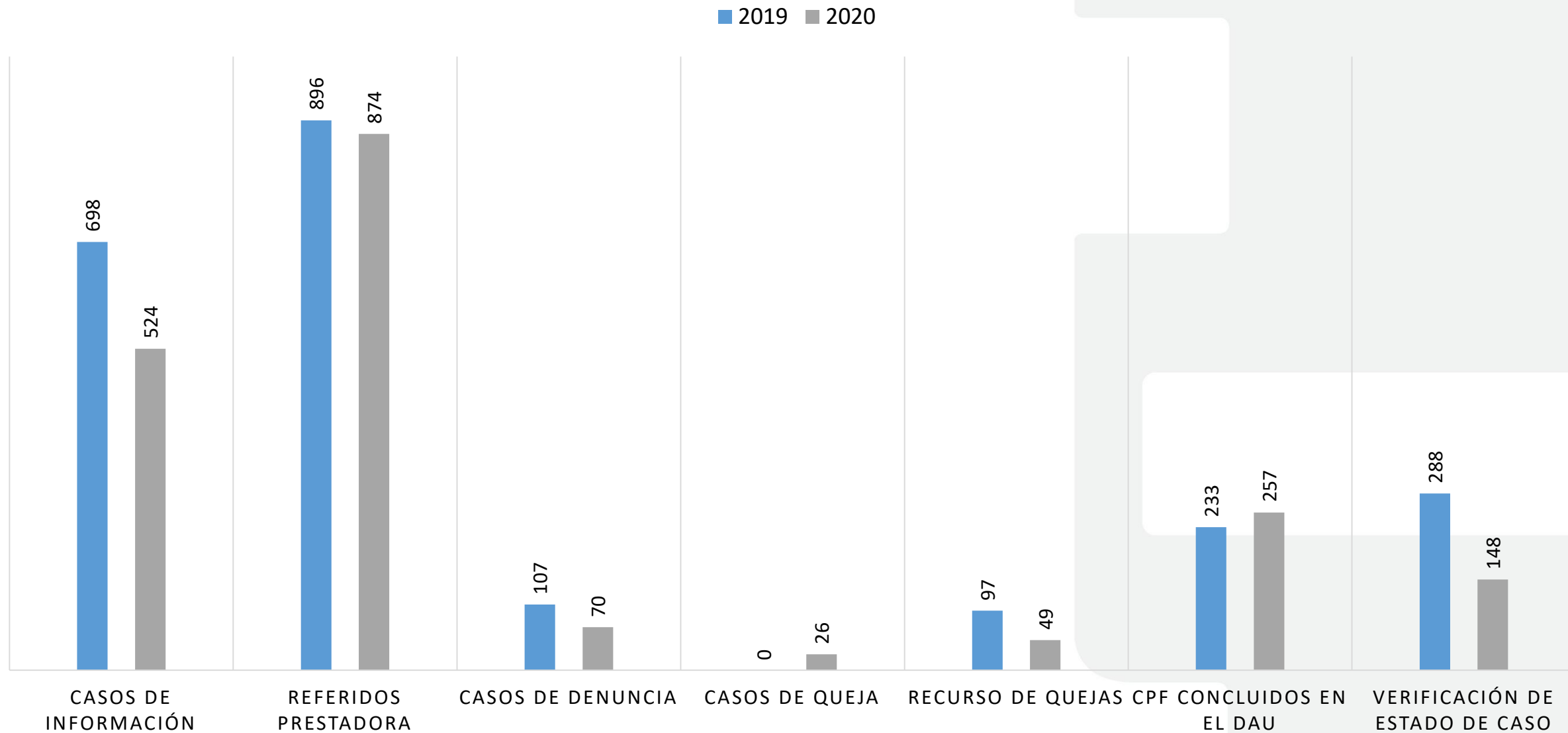
■ 2019 ■ 2020



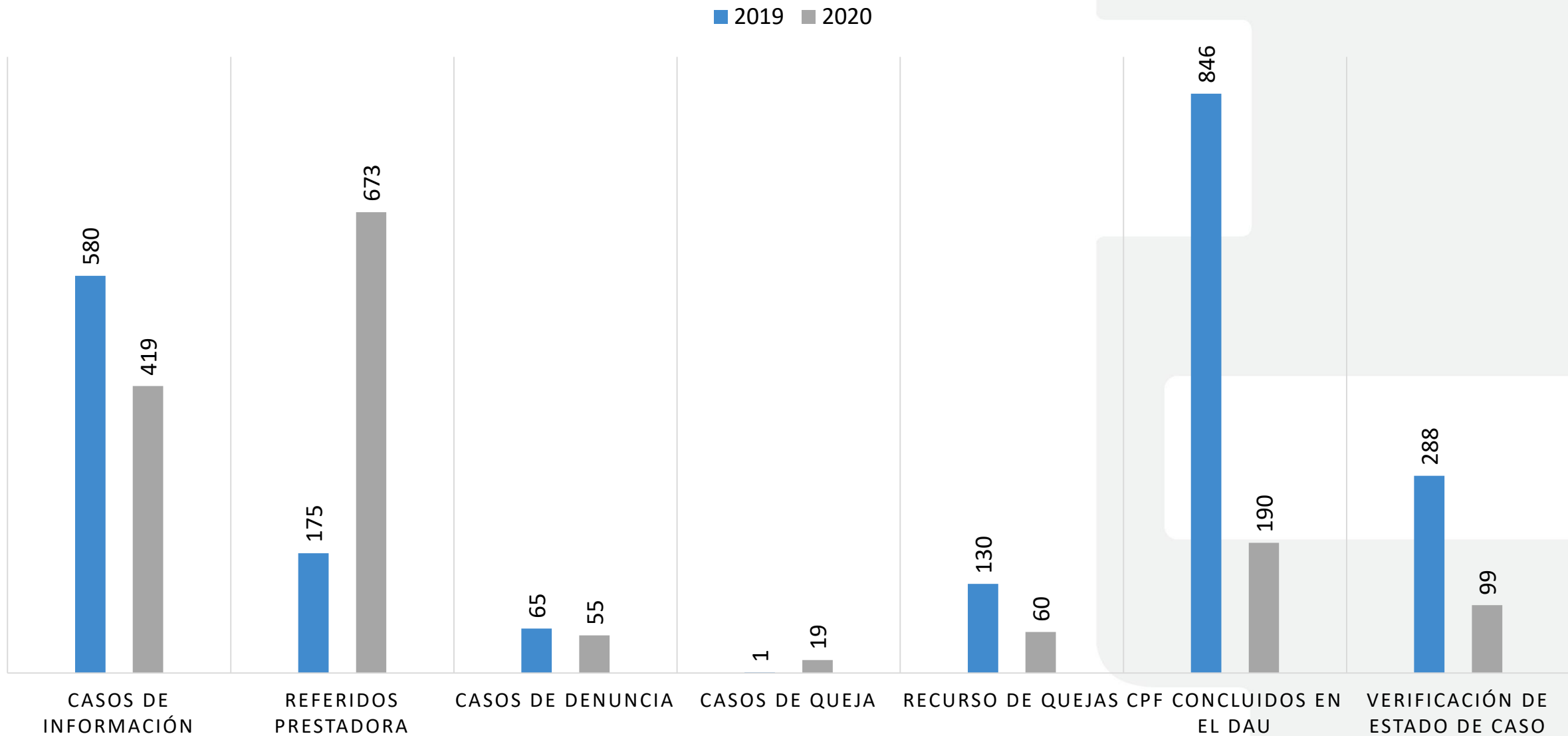
Tipo de Solicitud, Septiembre 2020



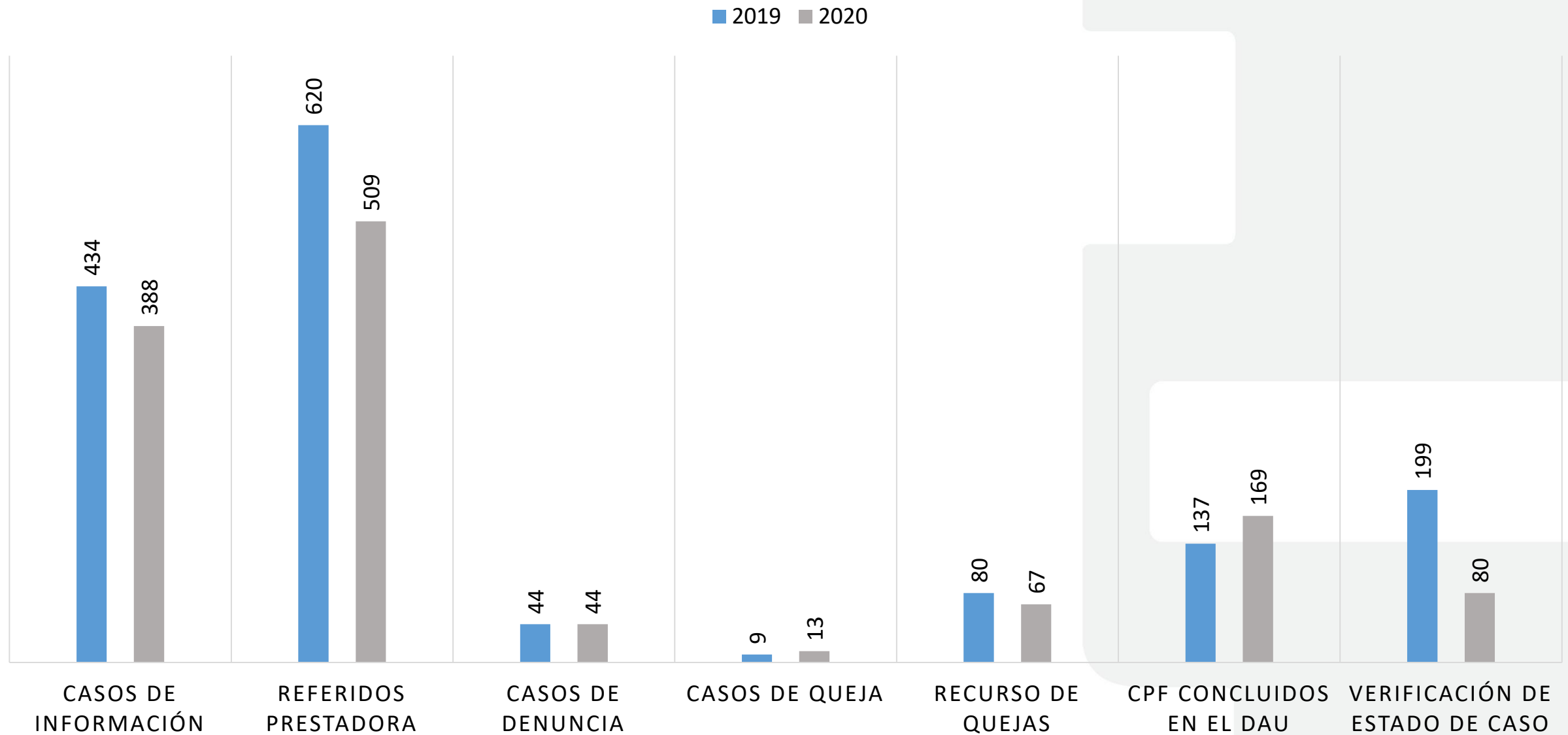
Tipo de Solicitud, Octubre 2020



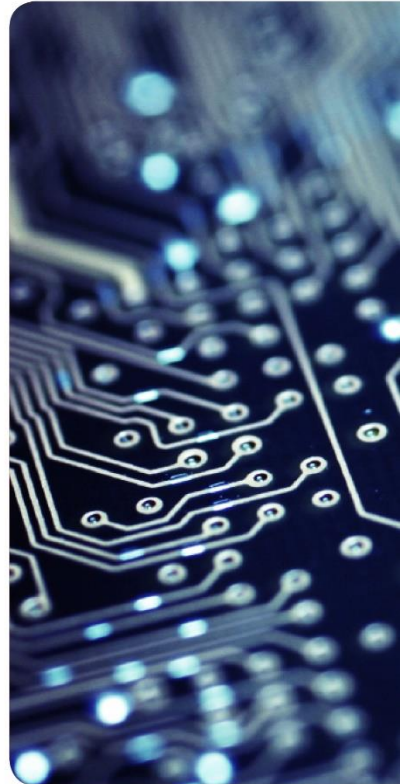
Tipo de Solicitud, Noviembre 2020



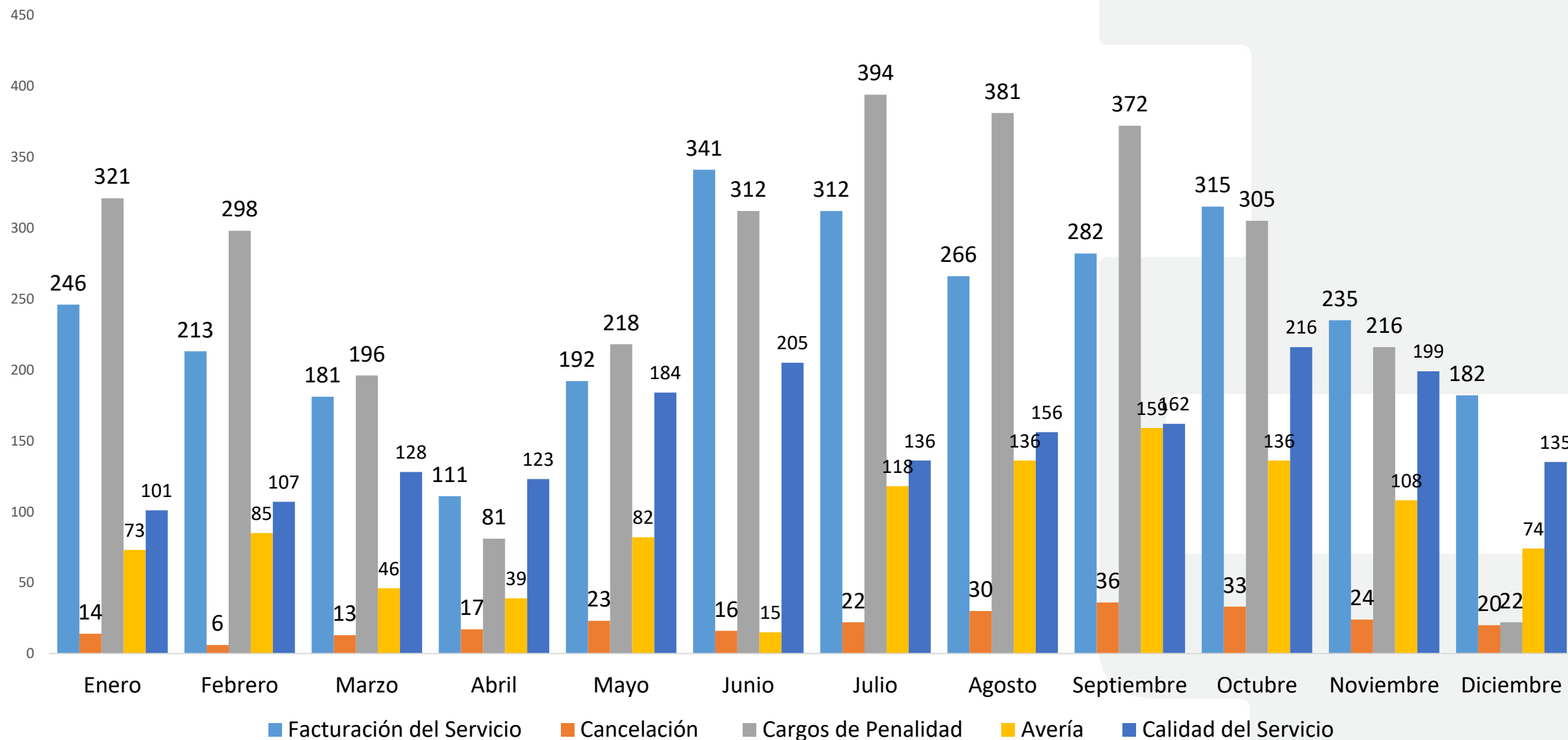
Tipo de Solicitud, Diciembre 2020



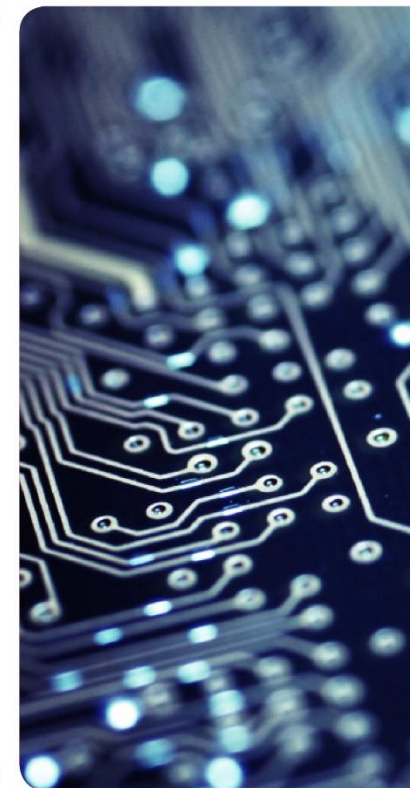
Motivos de Reclamo



Motivos más Reclamados, 2020

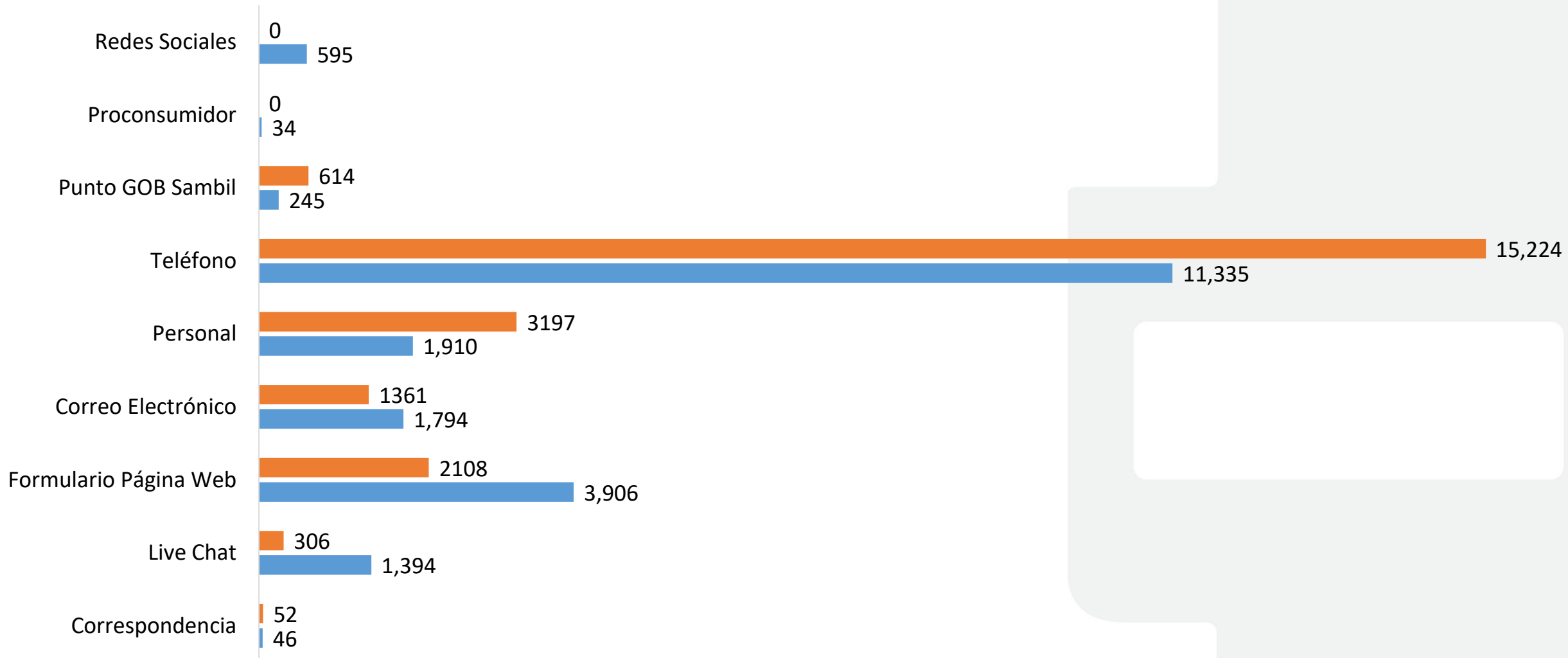


Casos Recibidos por Vía de Solicitud



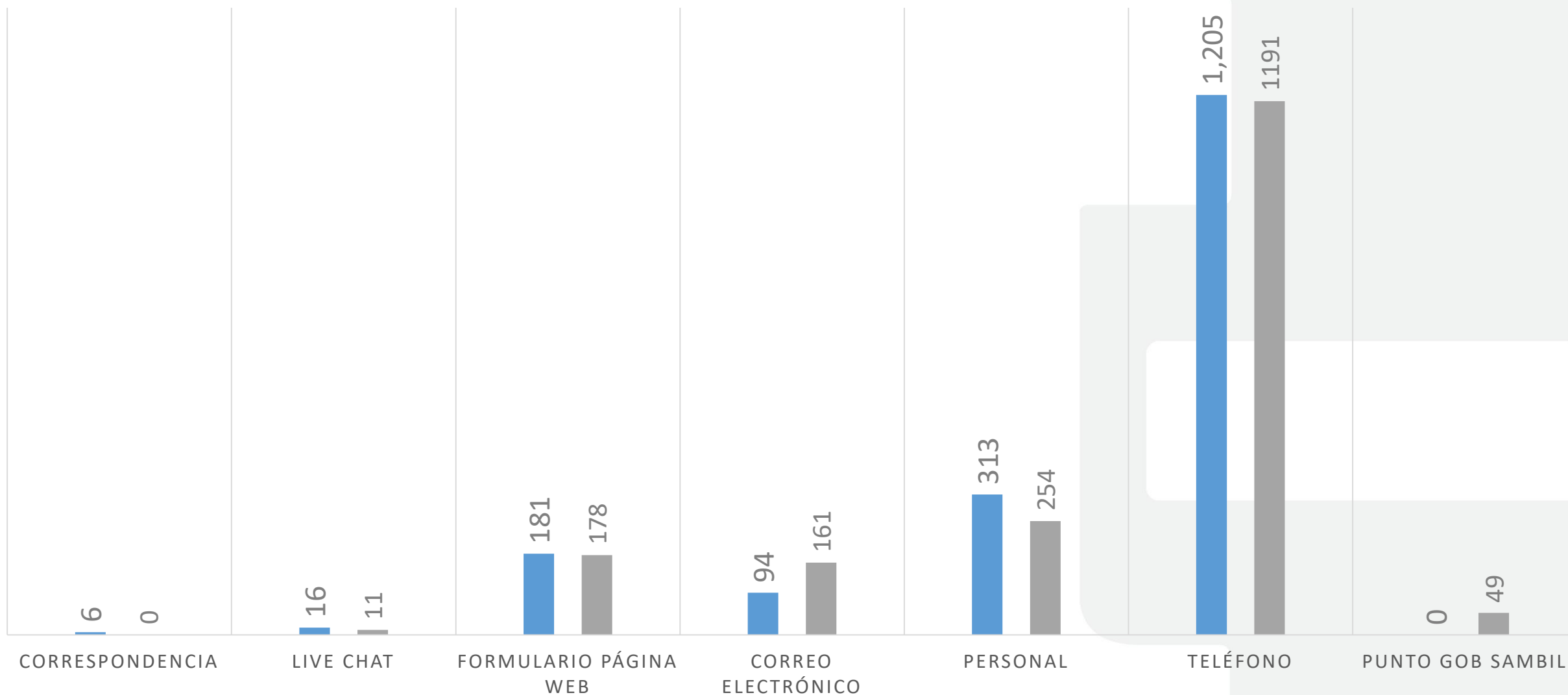
Vía de Solicitud acumulado, 2019/2020

2019 2020

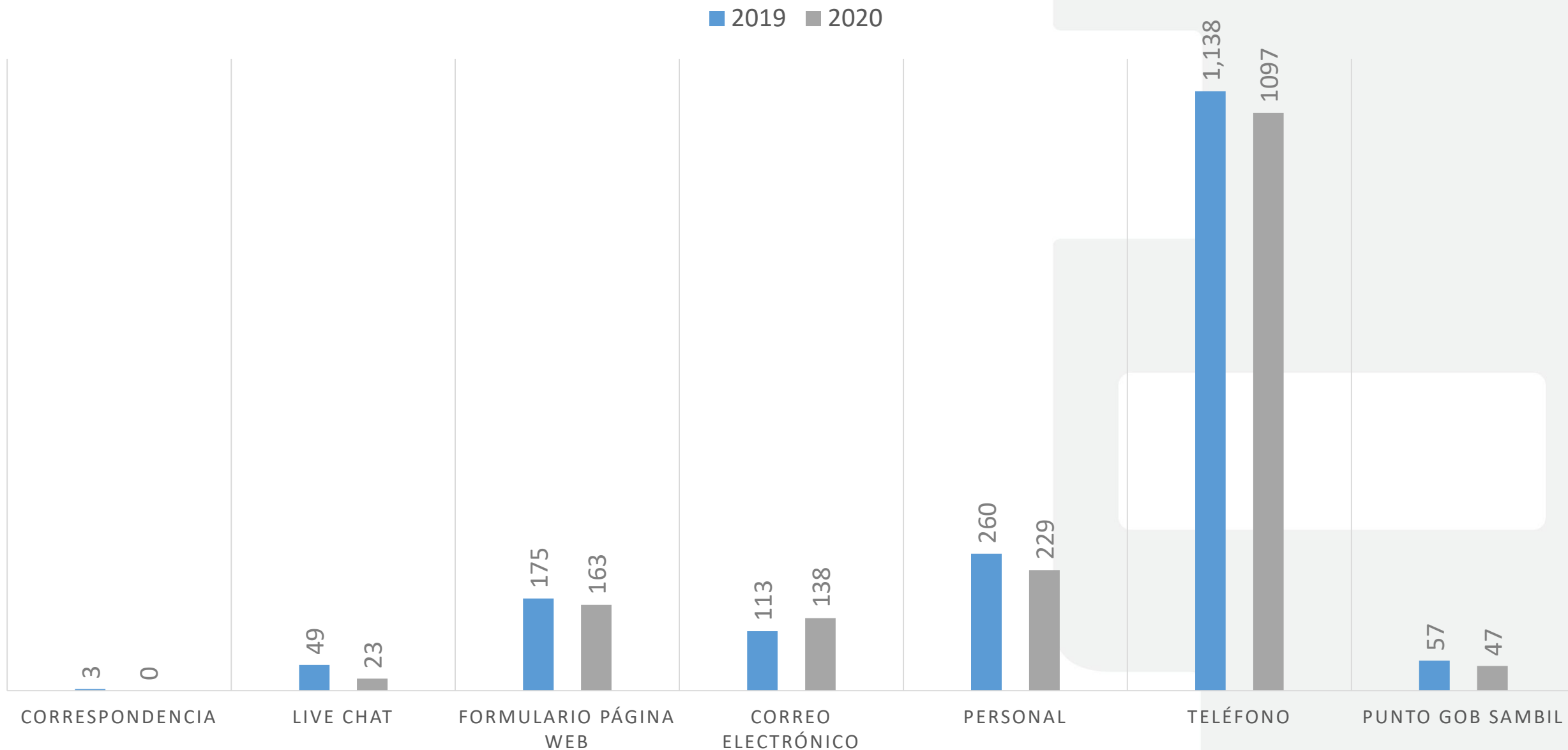


Vía de Solicitud, Enero 2020

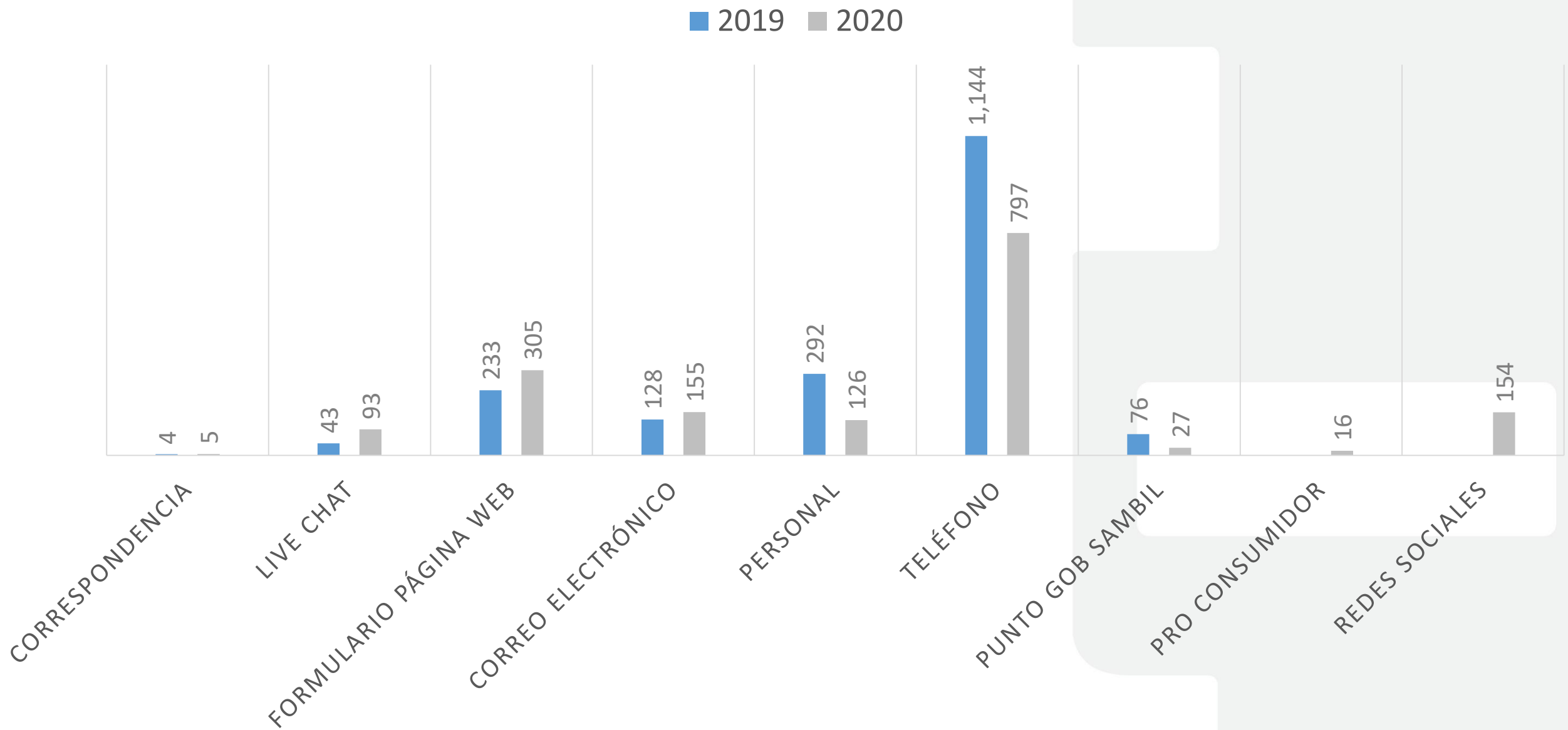
■ 2019 ■ 2020



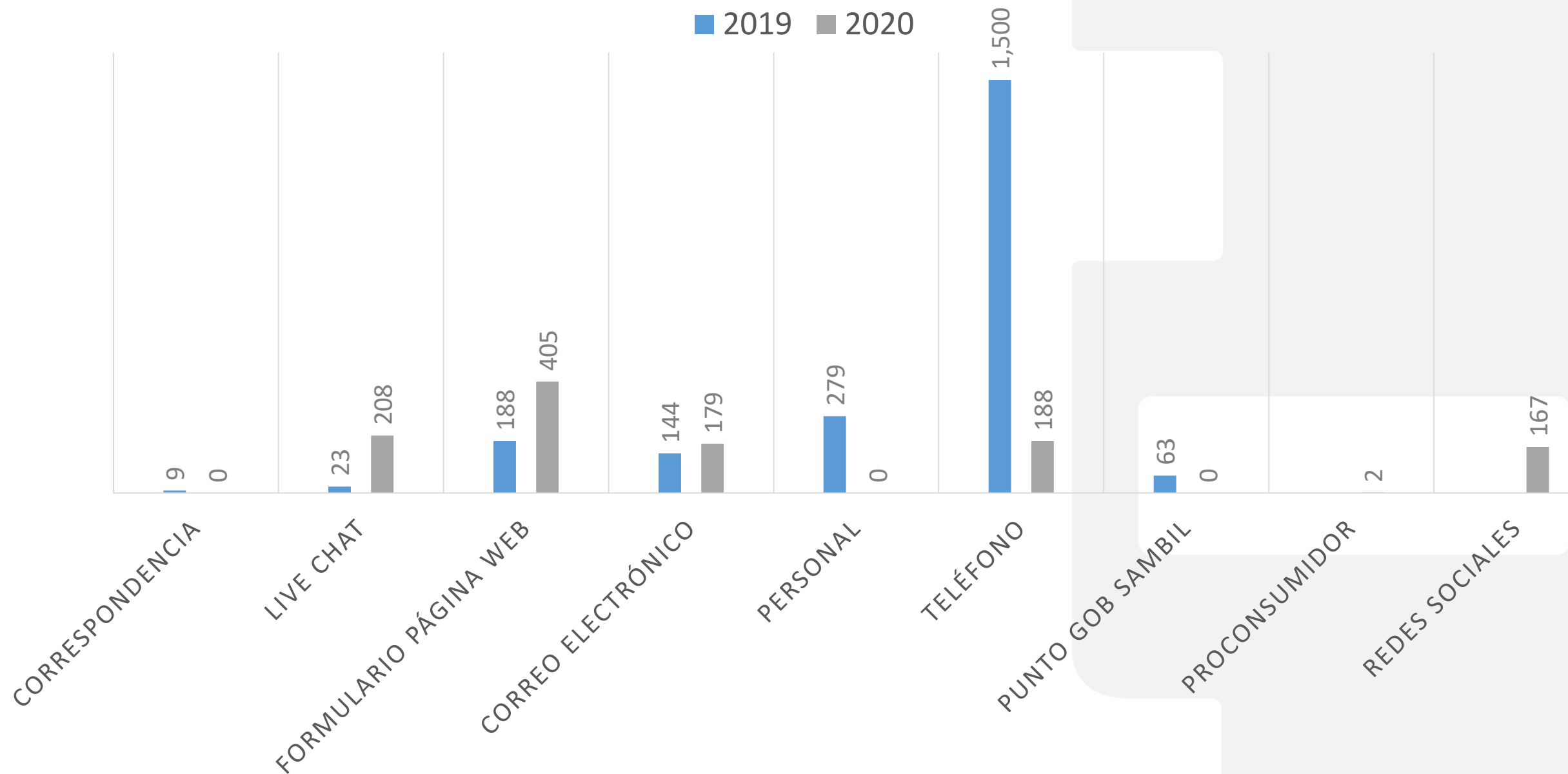
Vía de Solicitud, Febrero 2020



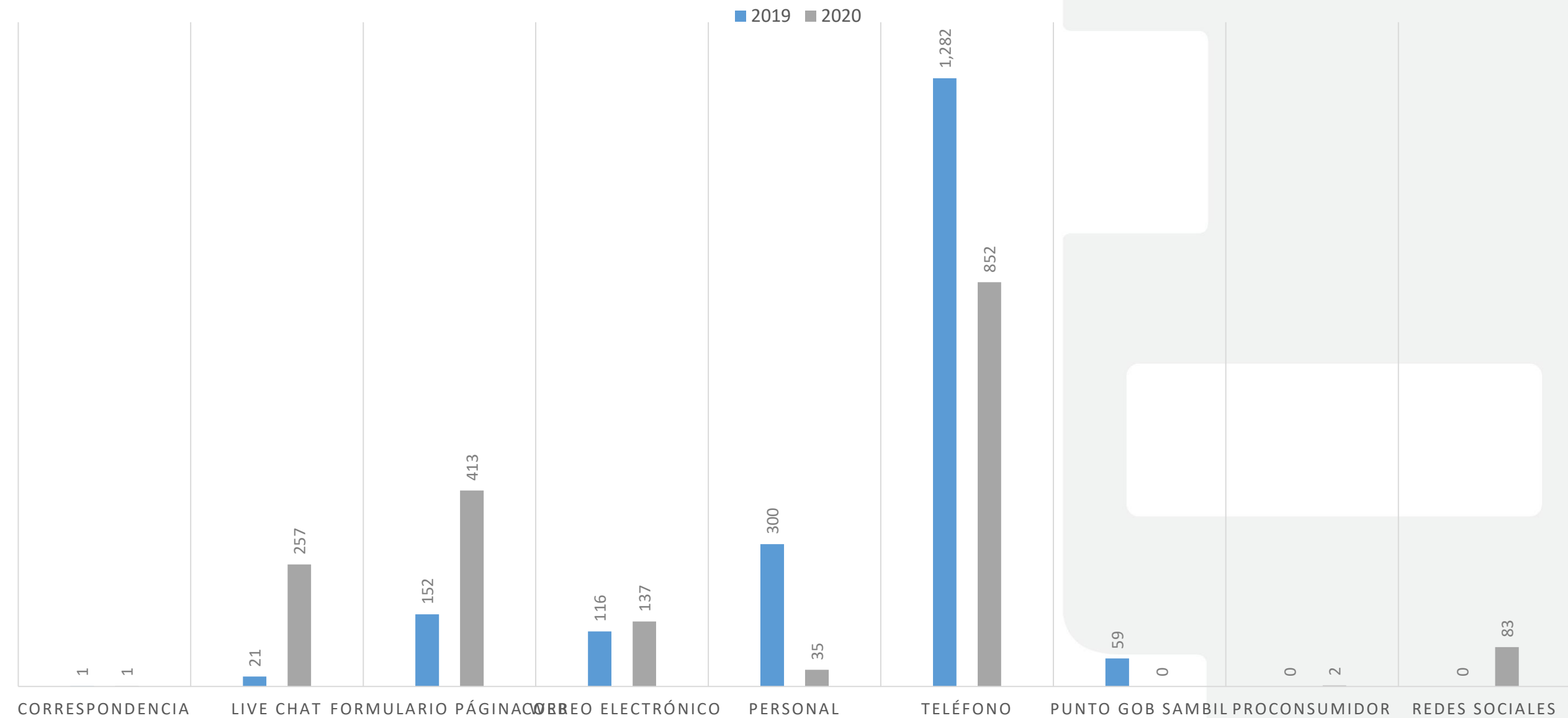
Vía de Solicitud, Marzo 2020



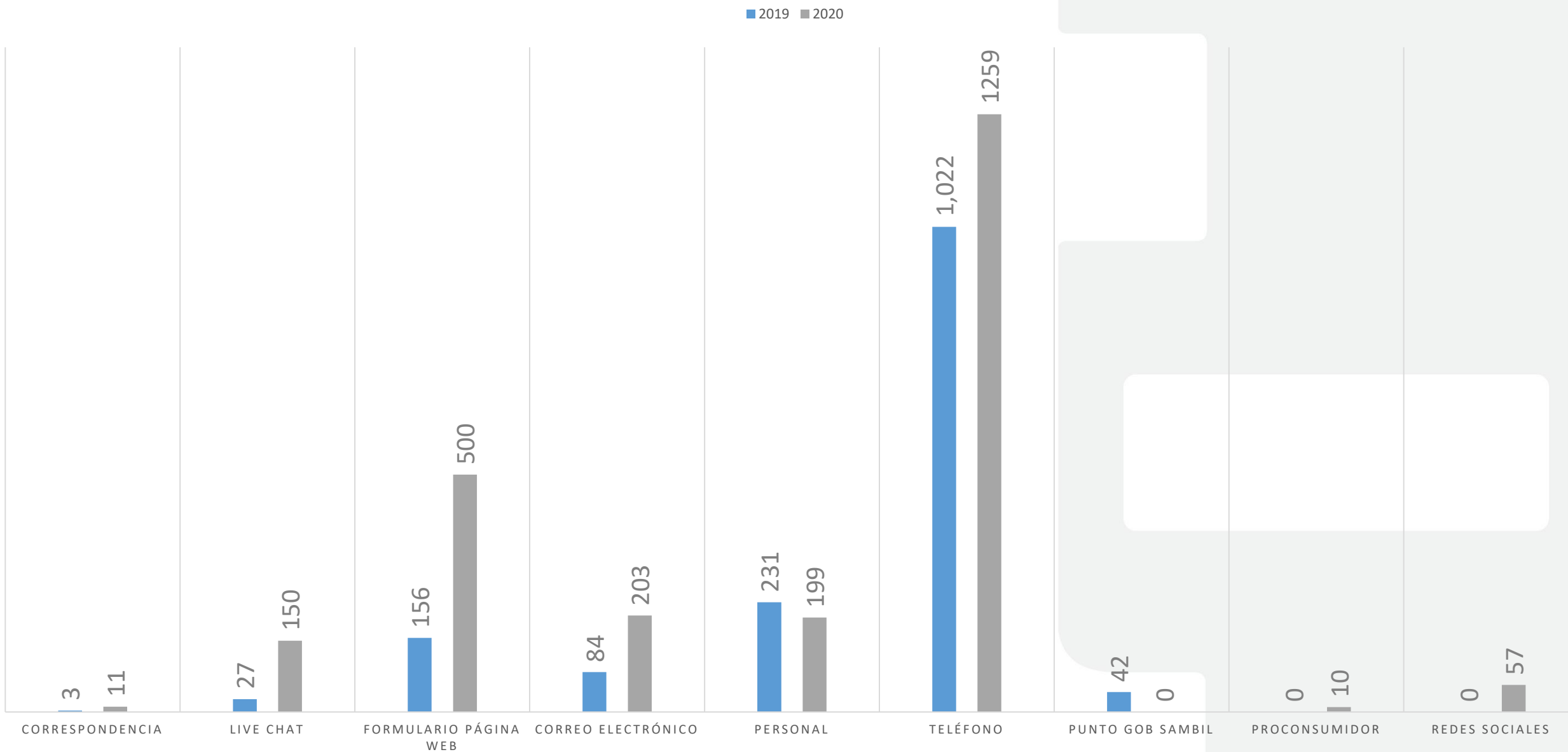
Vía de Solicitud, Abril 2020



Vía de Solicitud, Mayo 2020

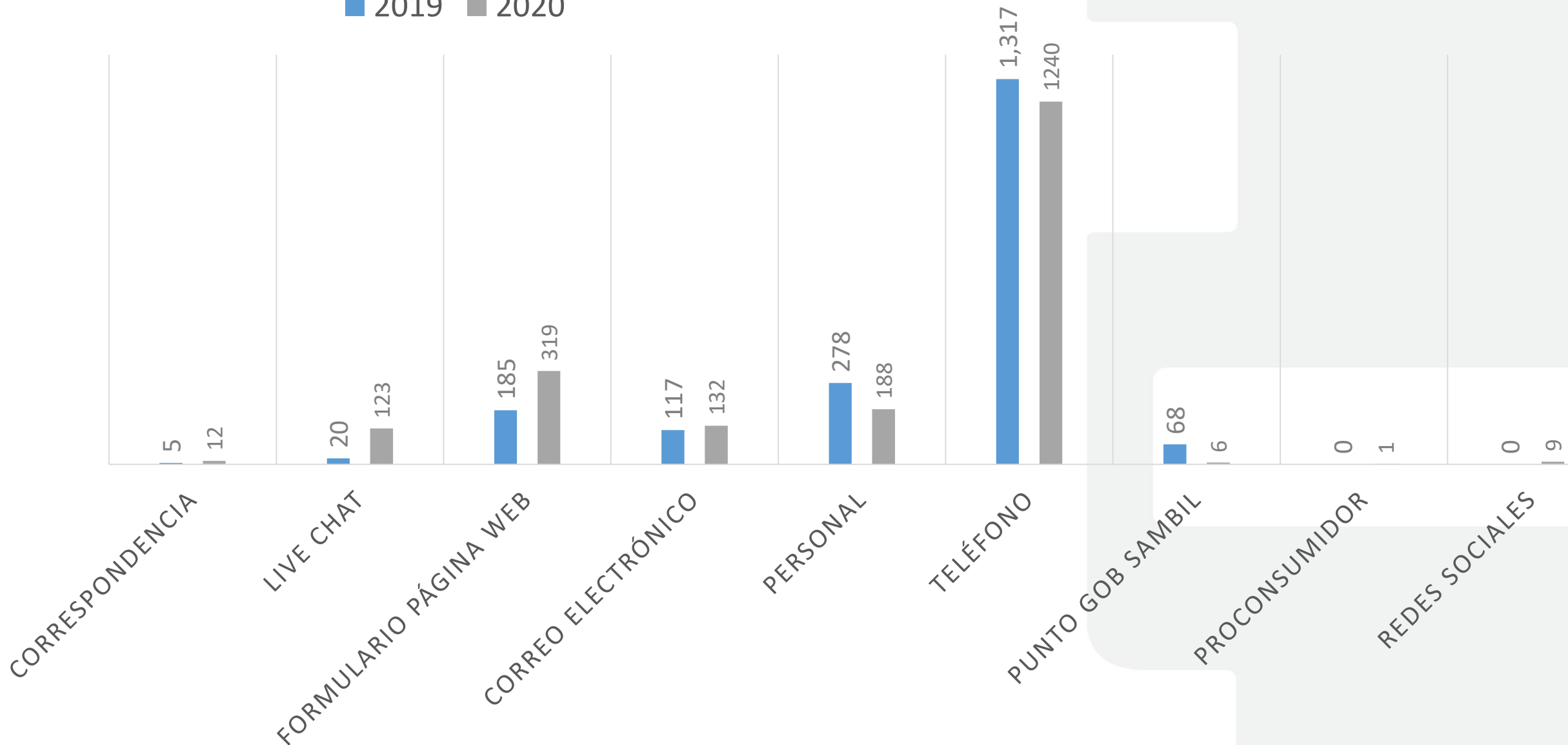


Vía de Solicitud, Junio 2020

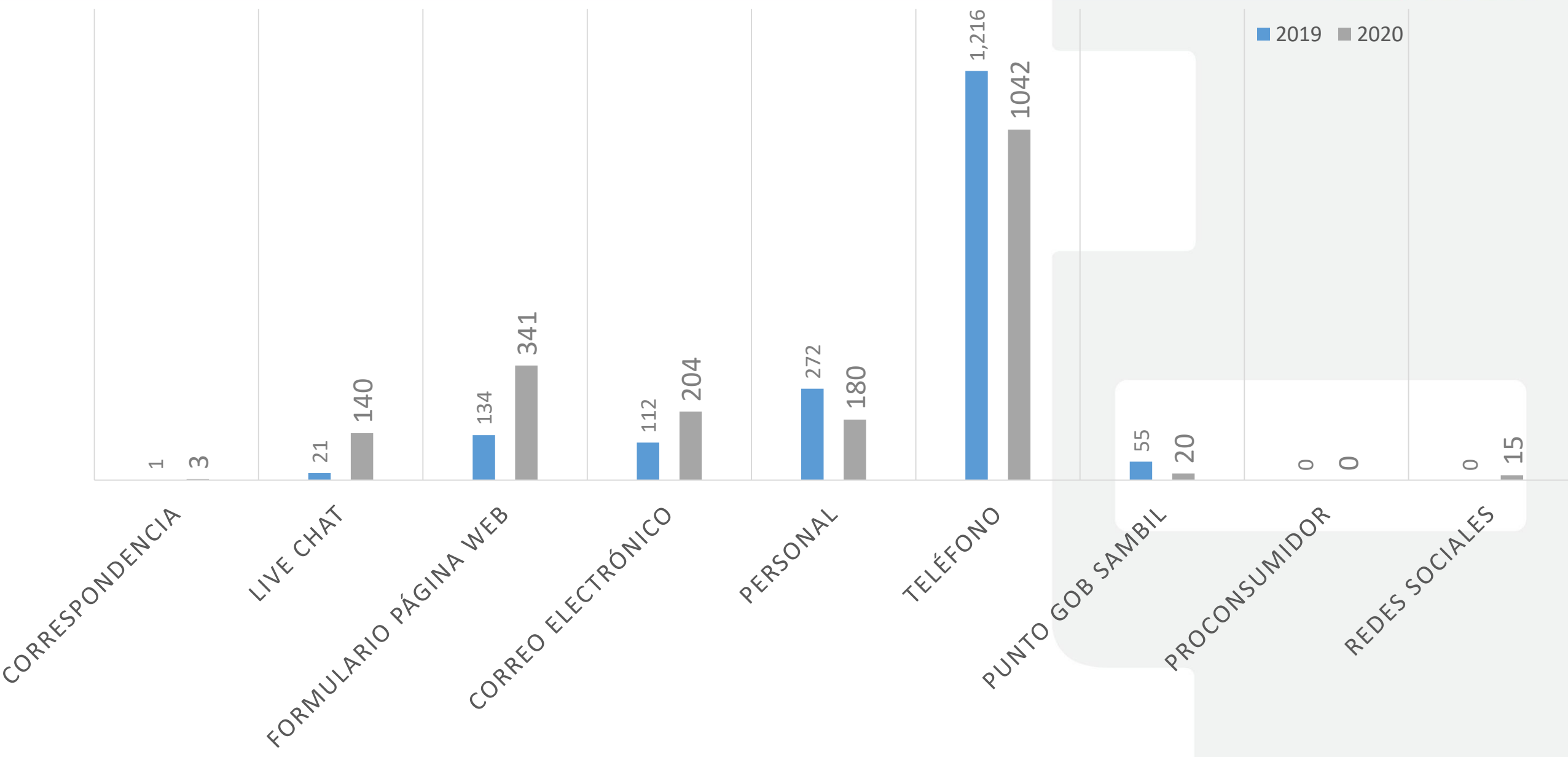


Vía de Solicitud, Julio 2020

■ 2019 ■ 2020



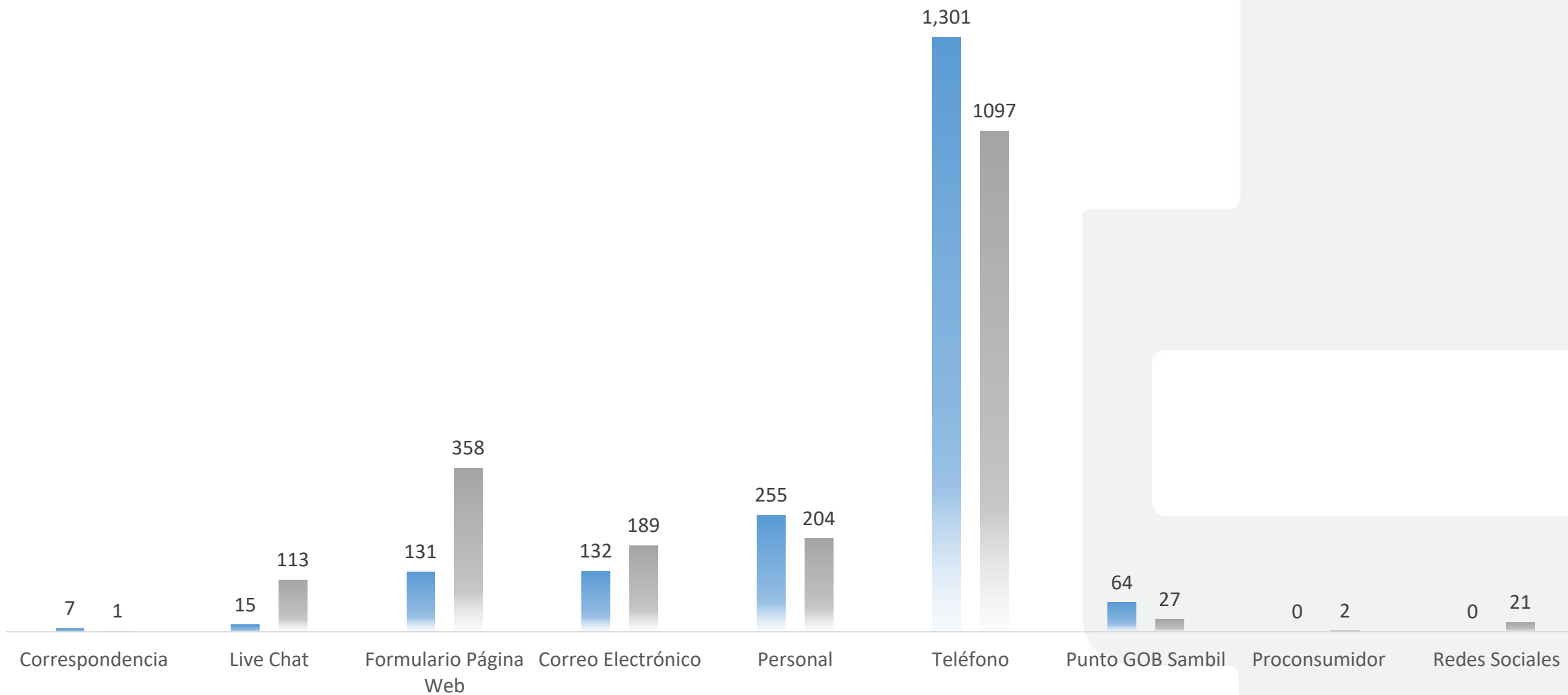
Vía de Solicitud, Agosto 2020



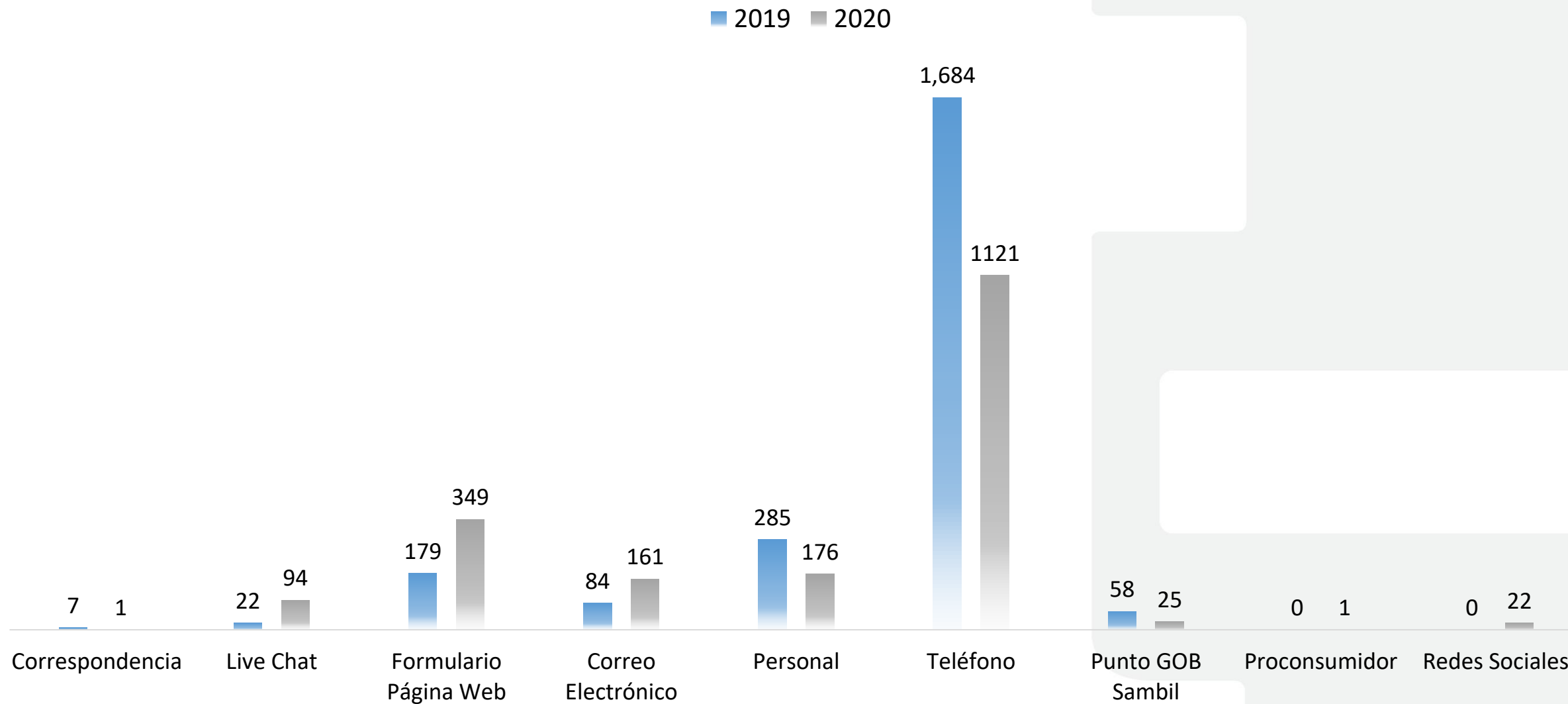
Vía de Solicitud, Septiembre 2020



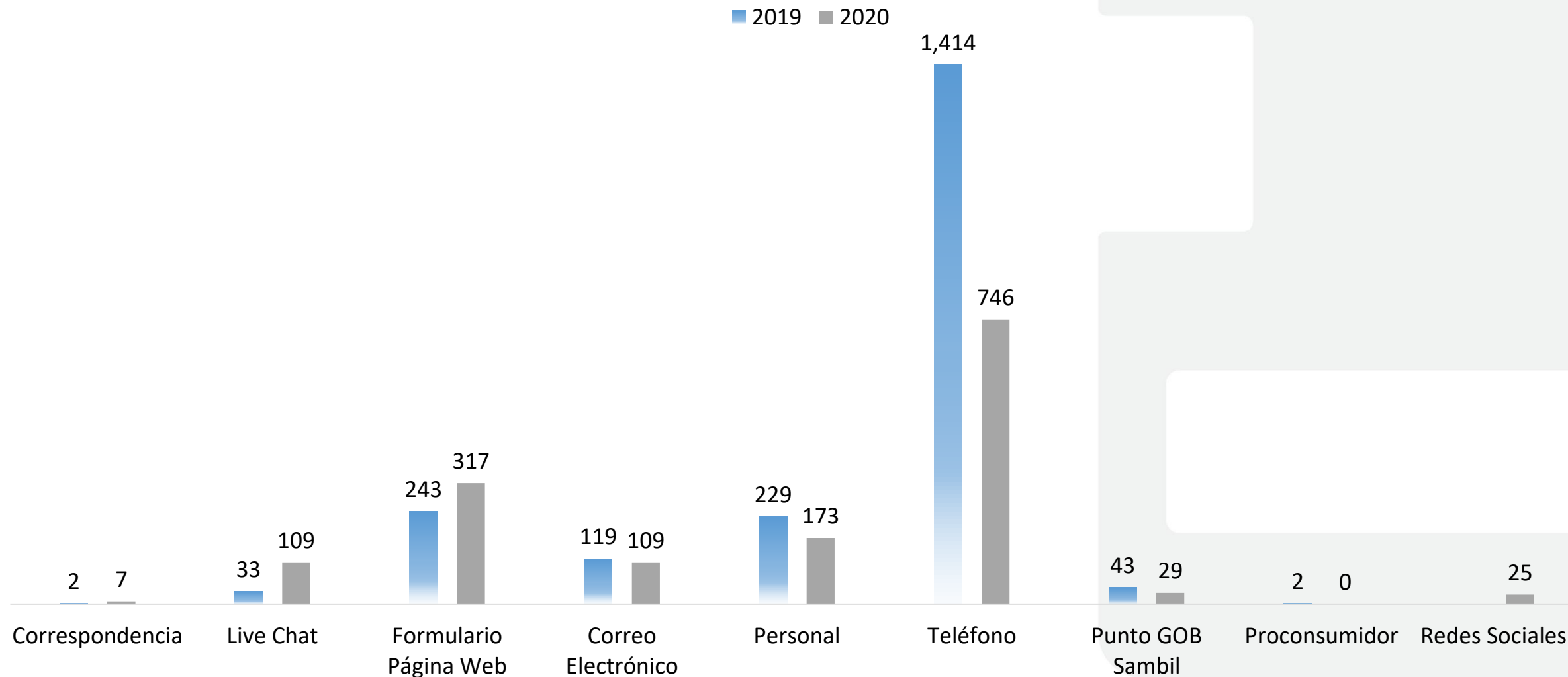
■ 2019 ■ 2020



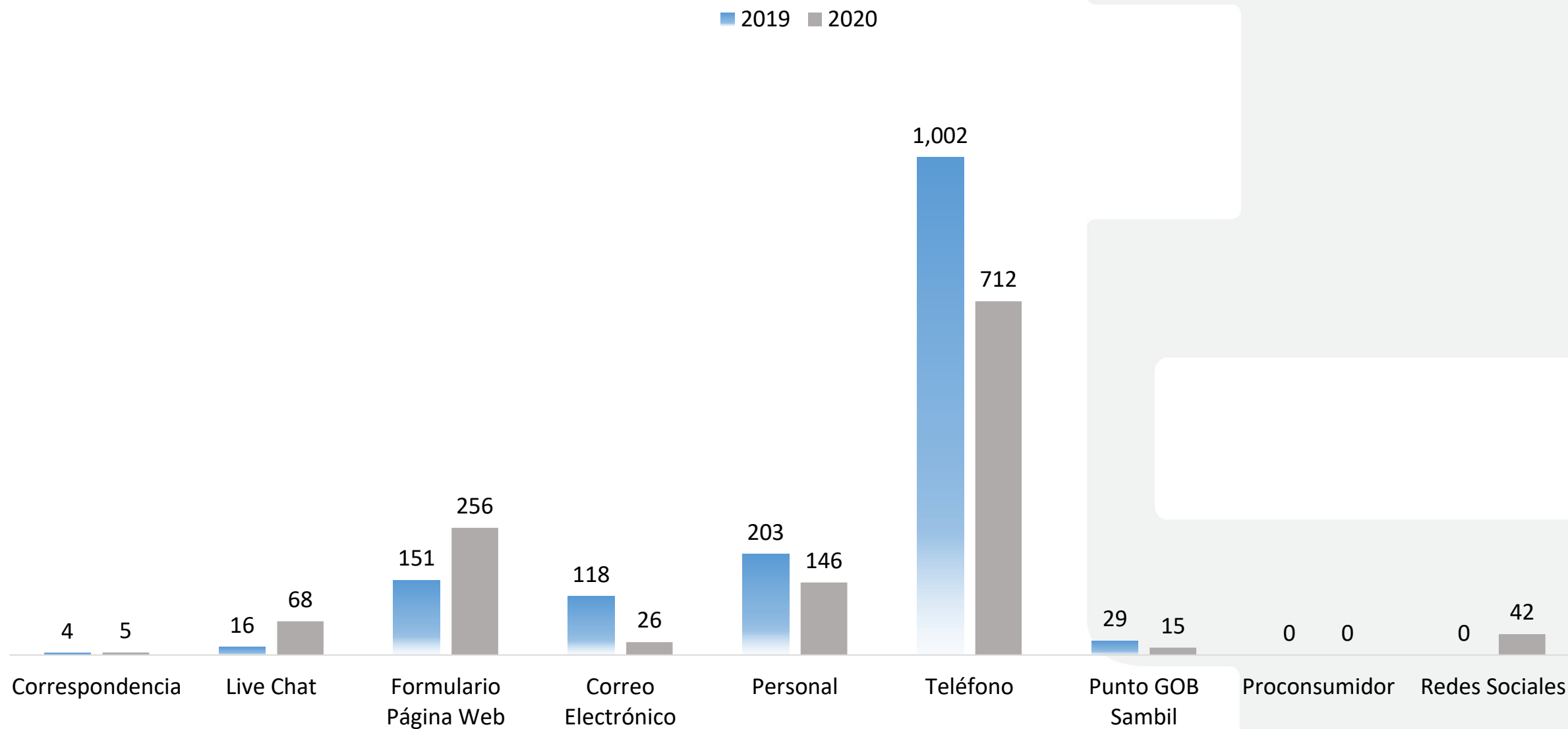
Vía de Solicitud, Octubre 2020



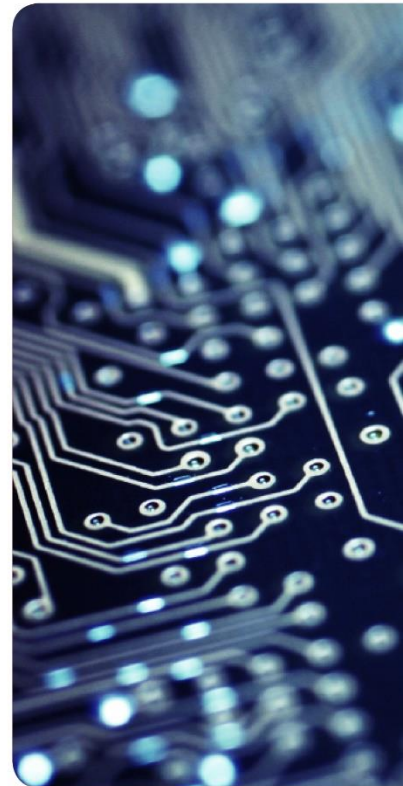
Vía de Solicitud, Noviembre 2020



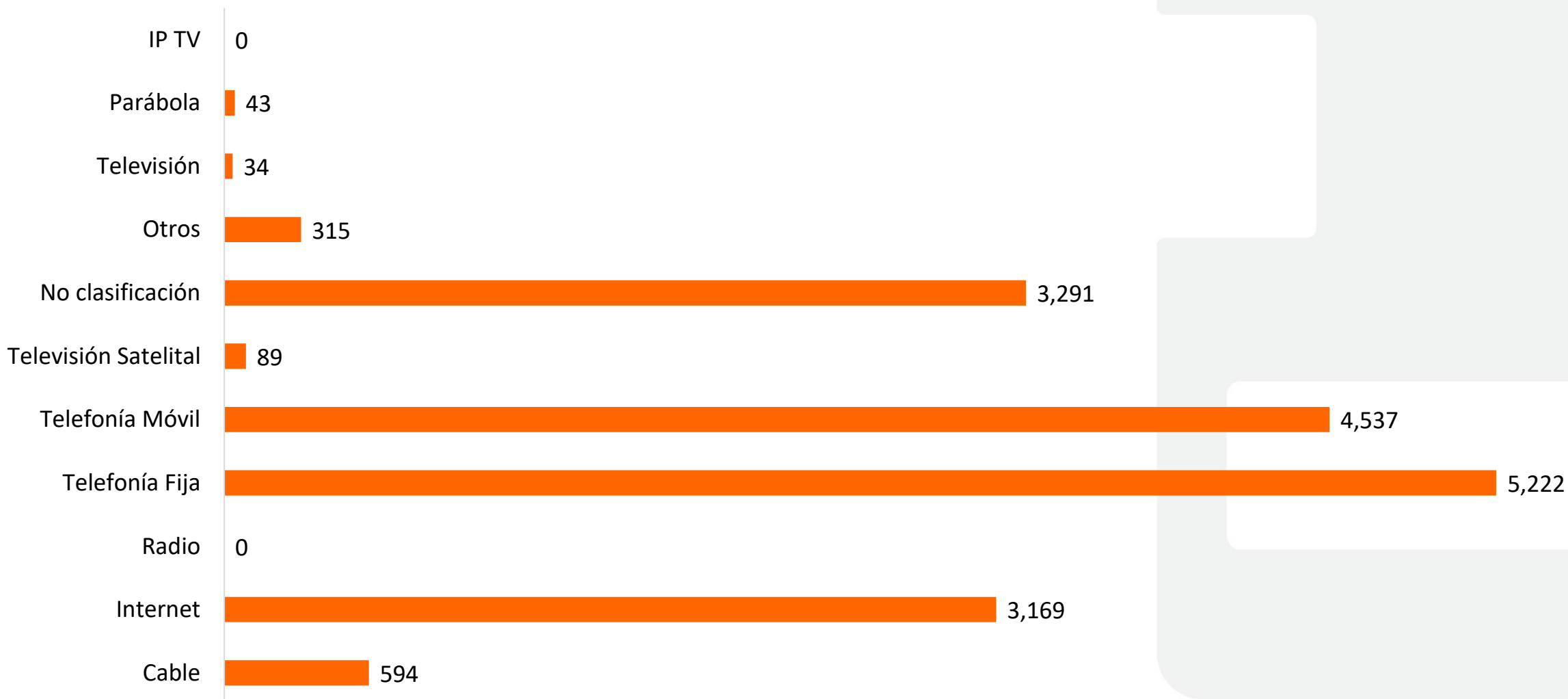
Vía de Solicitud, Diciembre 2020



Clasificación del Servicio

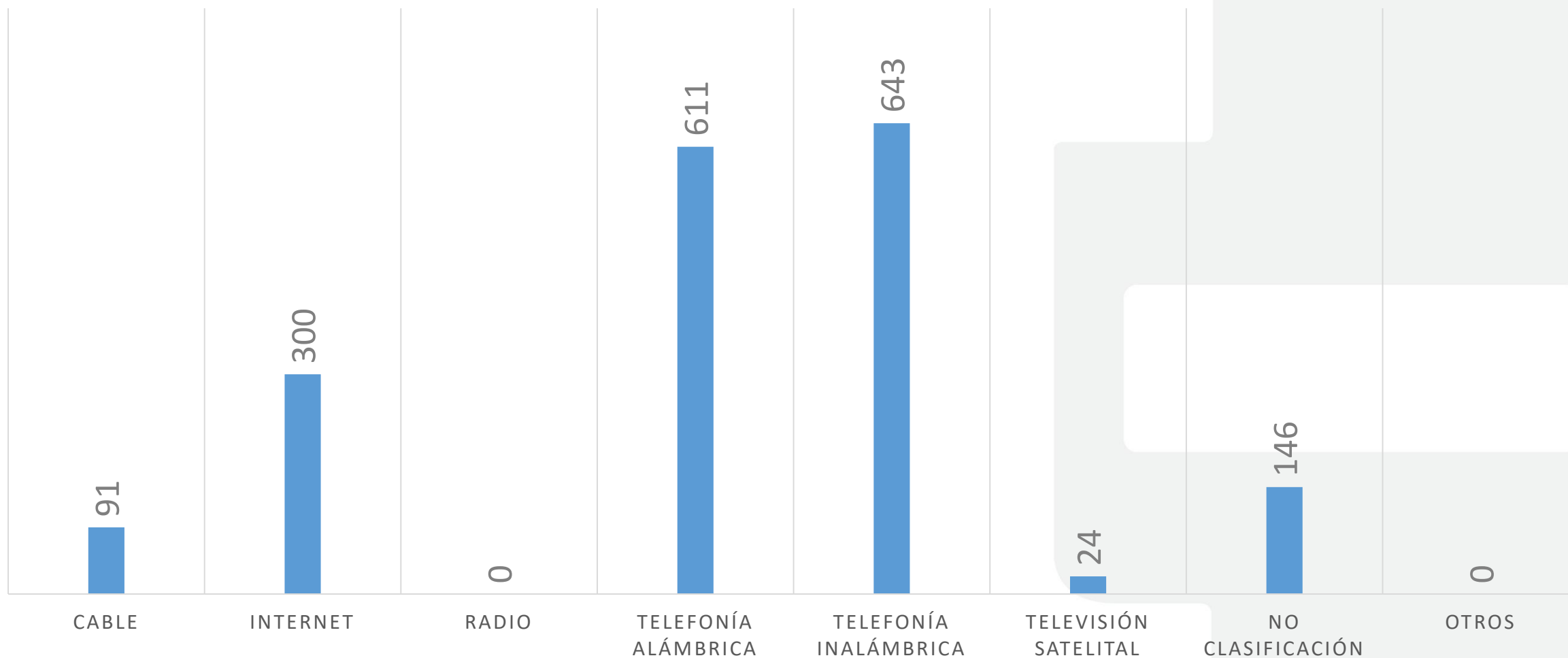


Clasificación del Servicio, acumulado 2020

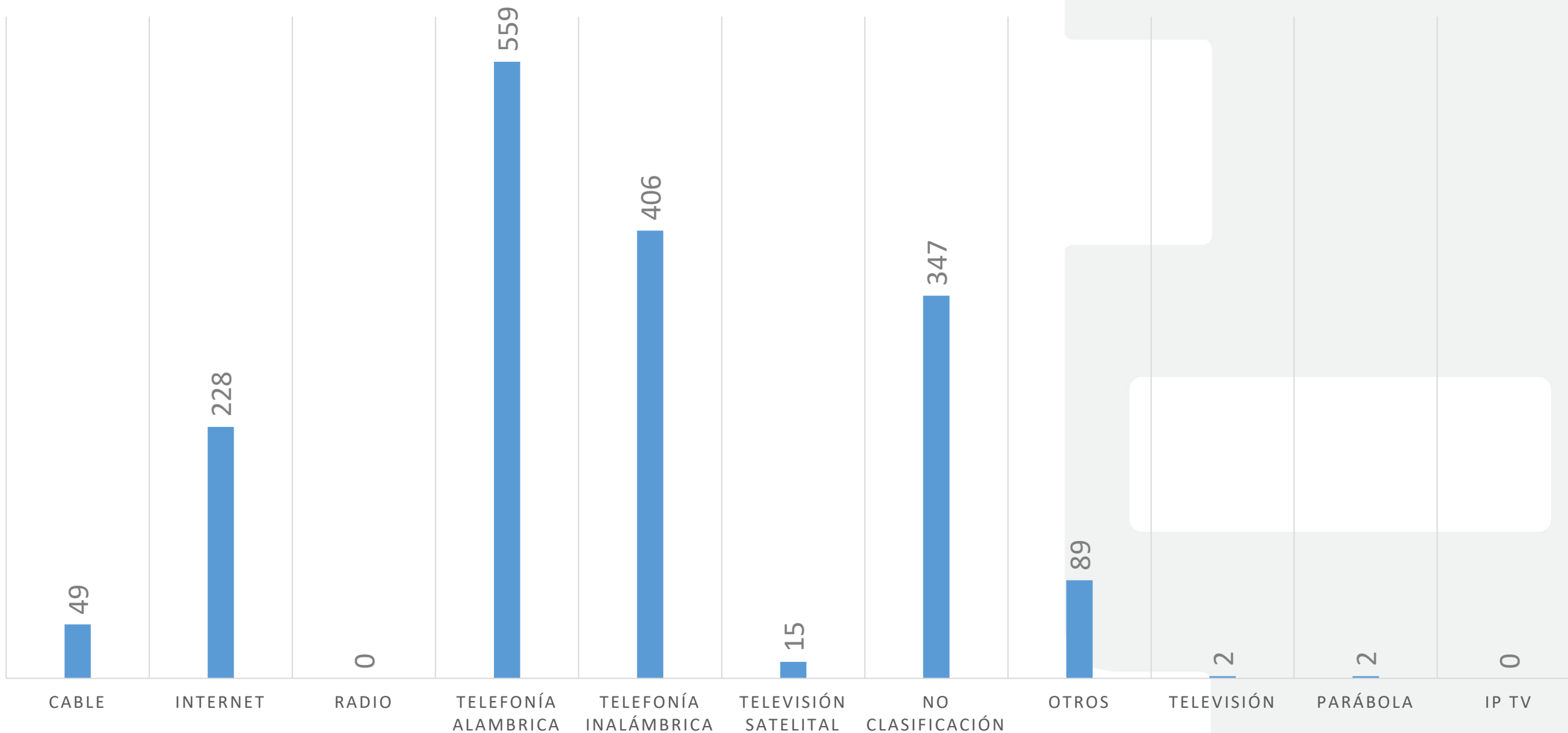


En el reglón de “**no clasificación**” se registran aquellos casos que no corresponden con servicio de telecomunicaciones, y/o referidos a otras instancias.

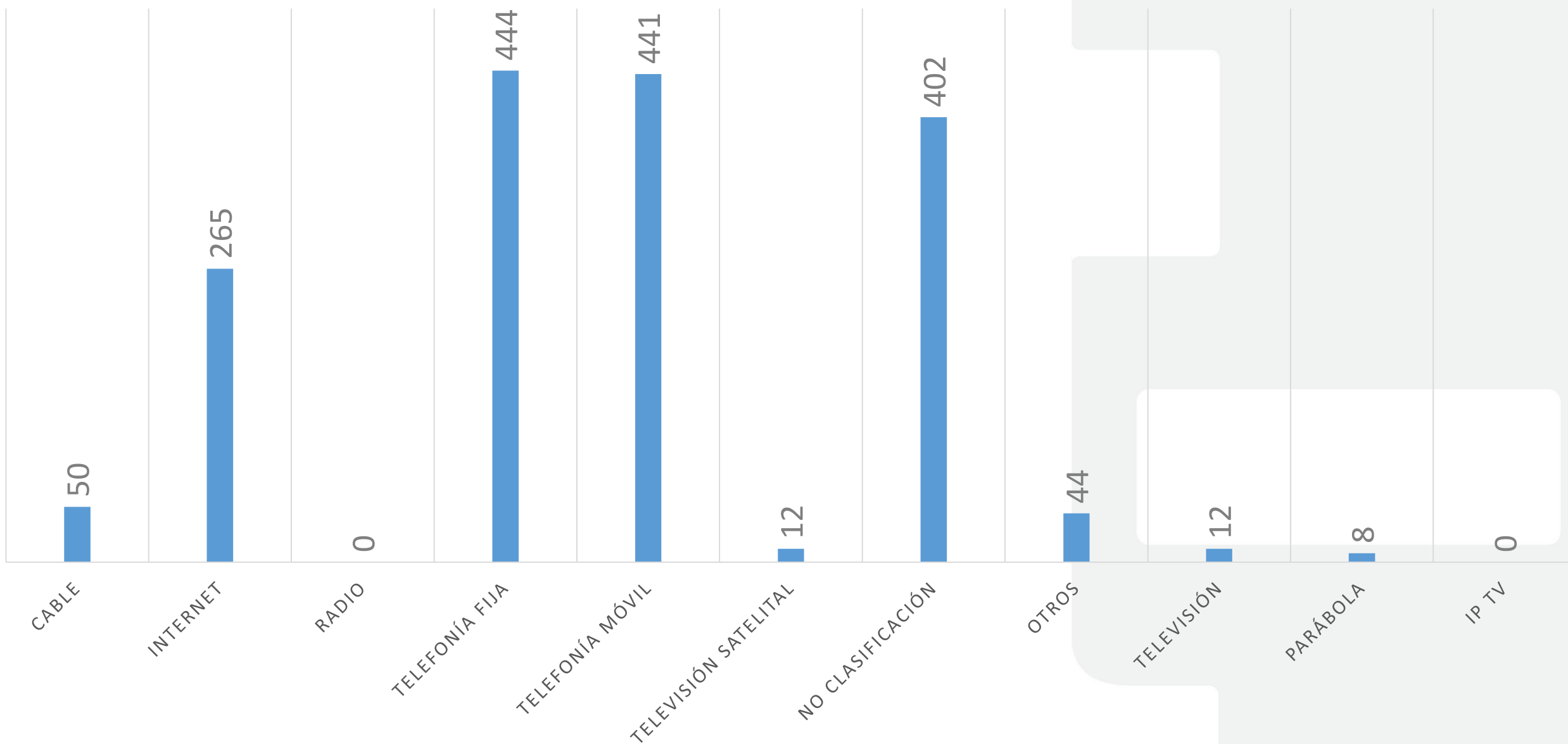
Clasificación del Servicio, Enero 2020



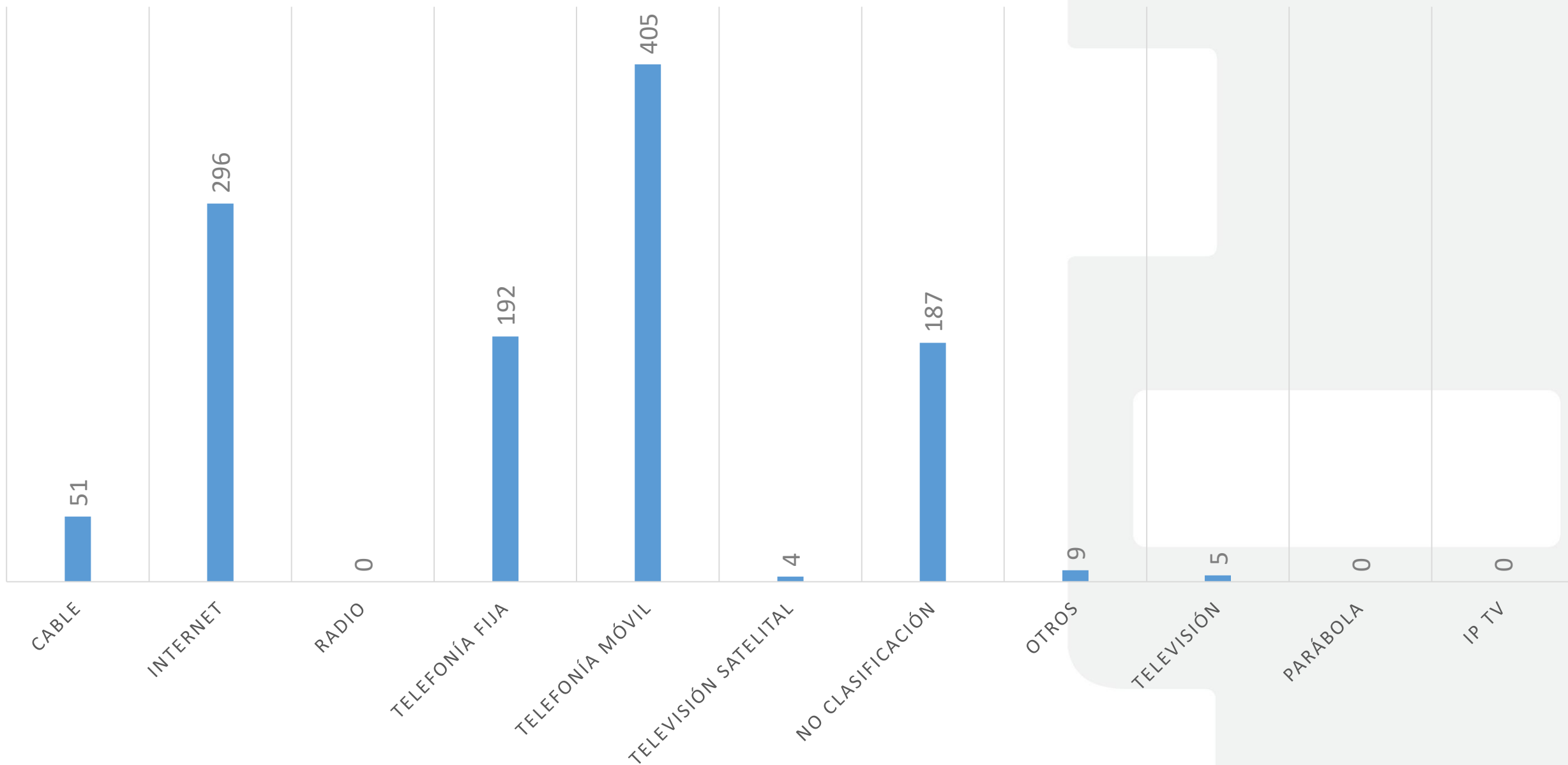
Clasificación del Servicio, Febrero 2020



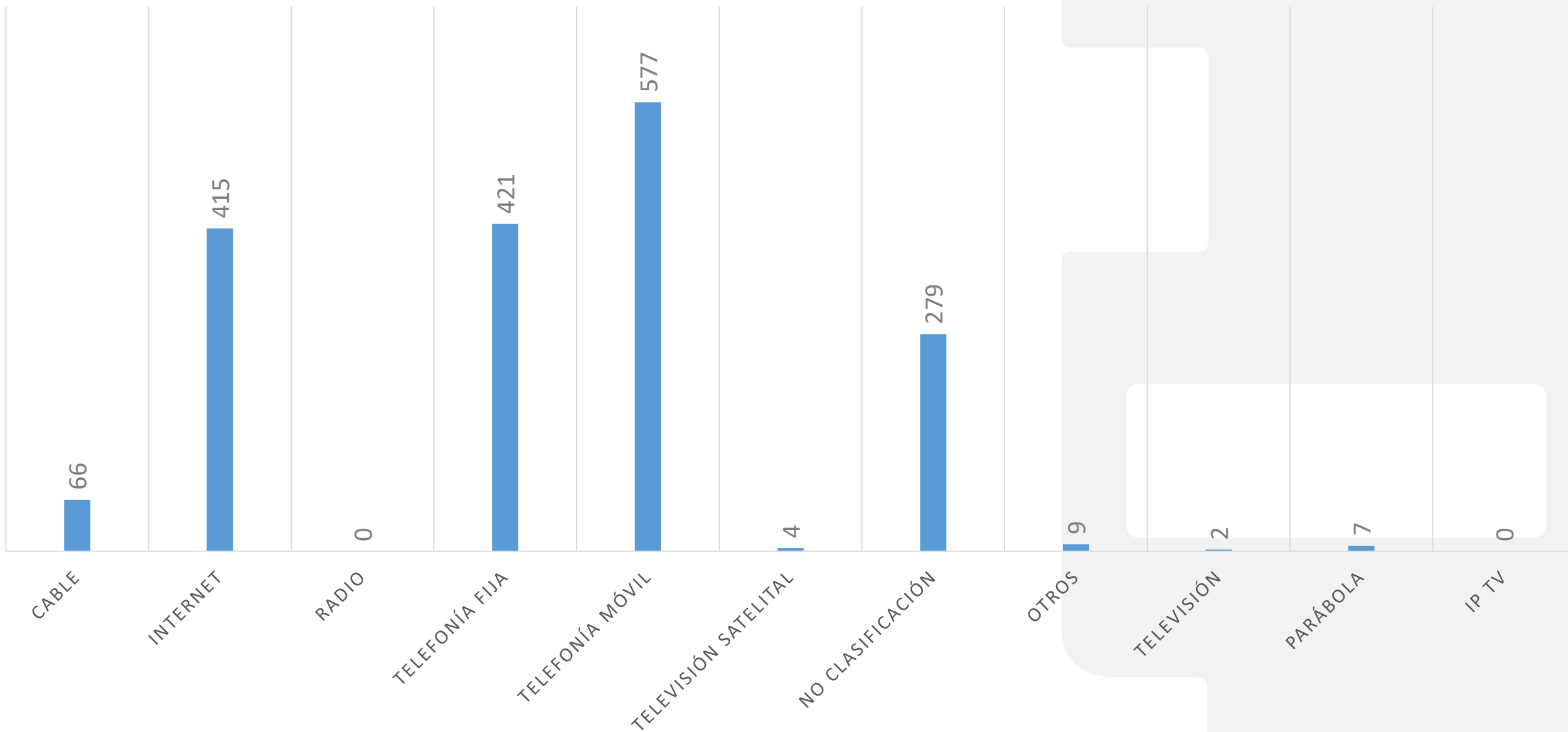
Clasificación del Servicio, Marzo 2020



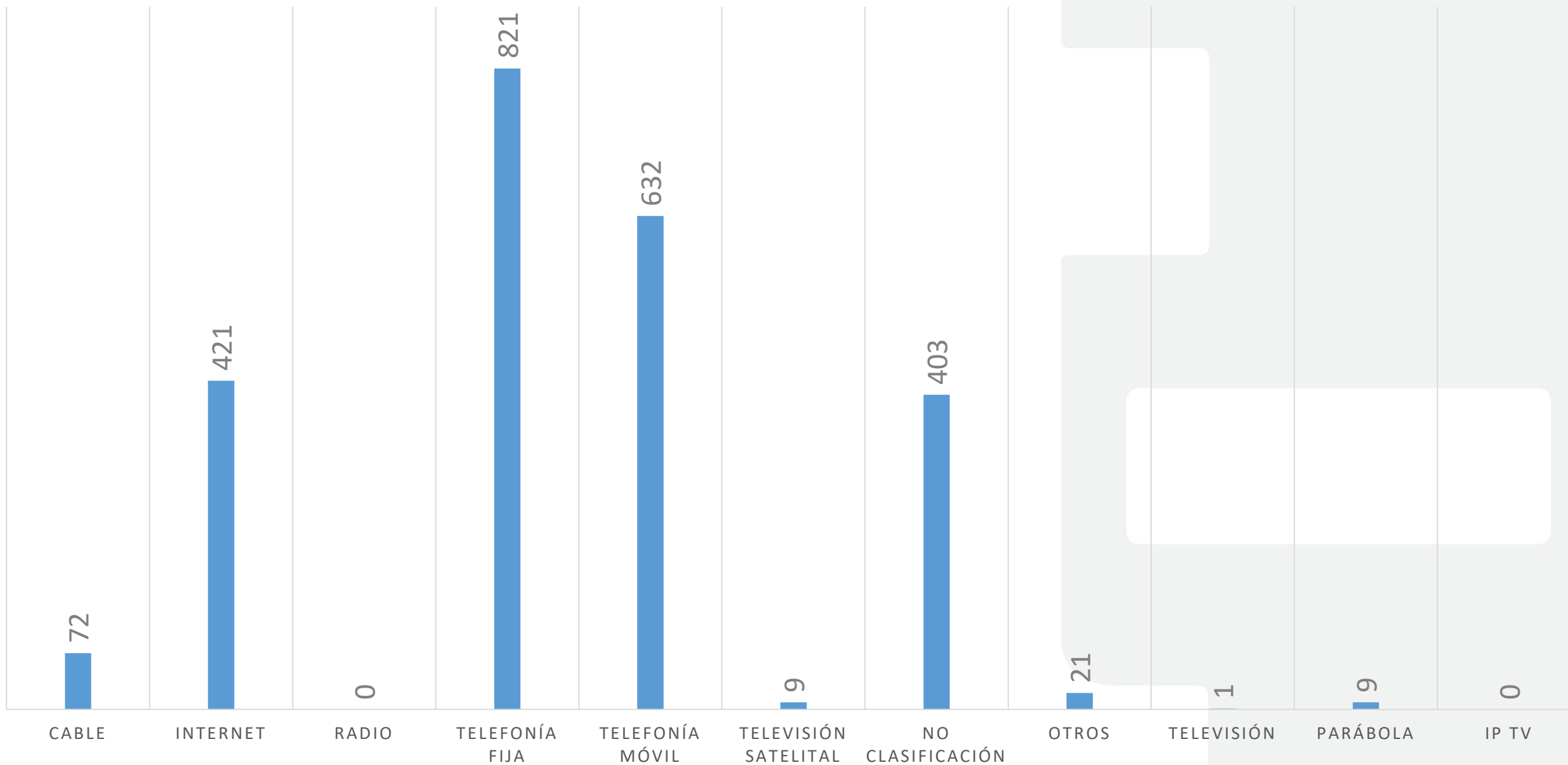
Clasificación del Servicio, Abril 2020



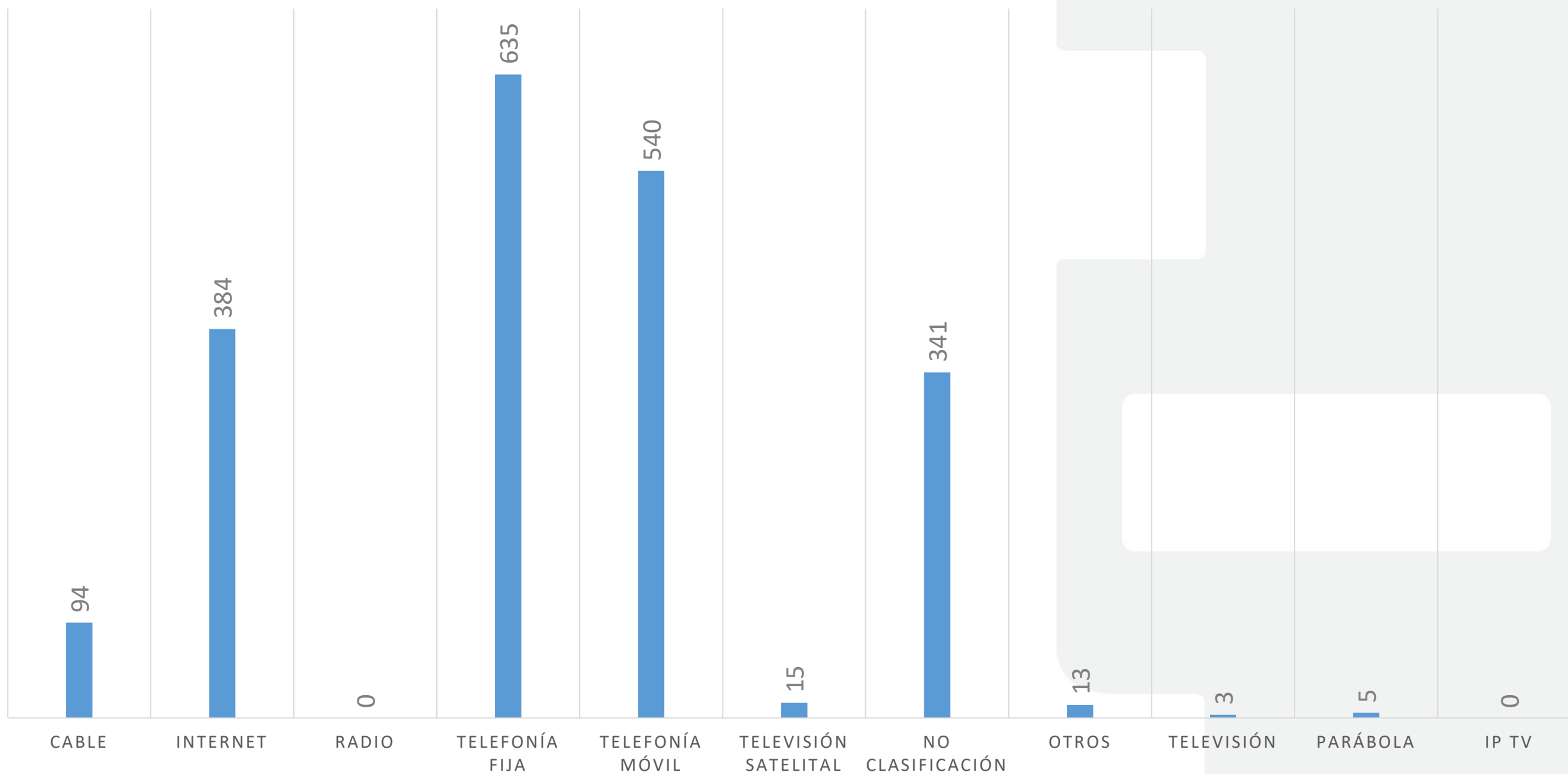
Clasificación del Servicio, Mayo 2020



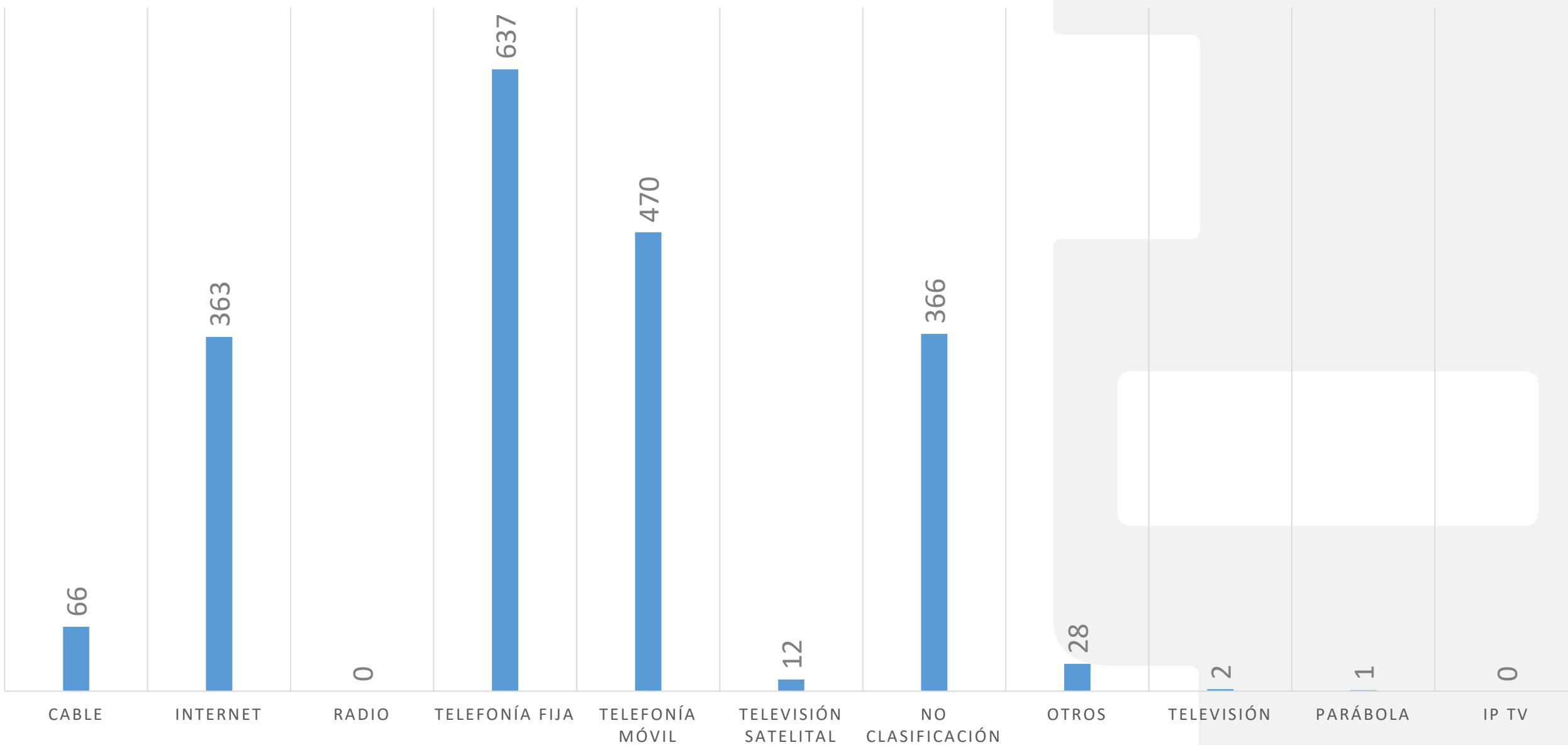
Clasificación del Servicio, Junio 2020



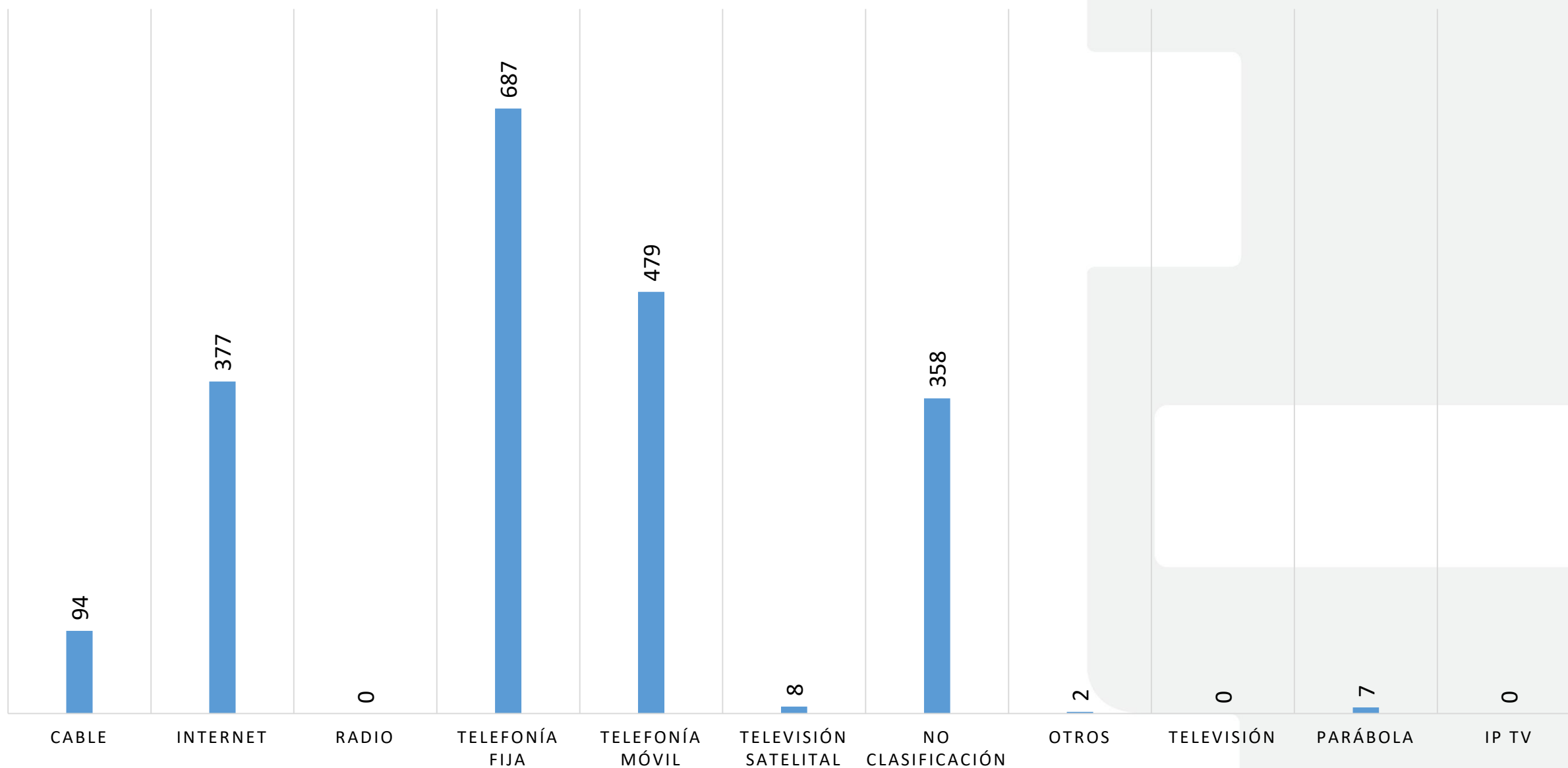
Clasificación del Servicio, Julio 2020



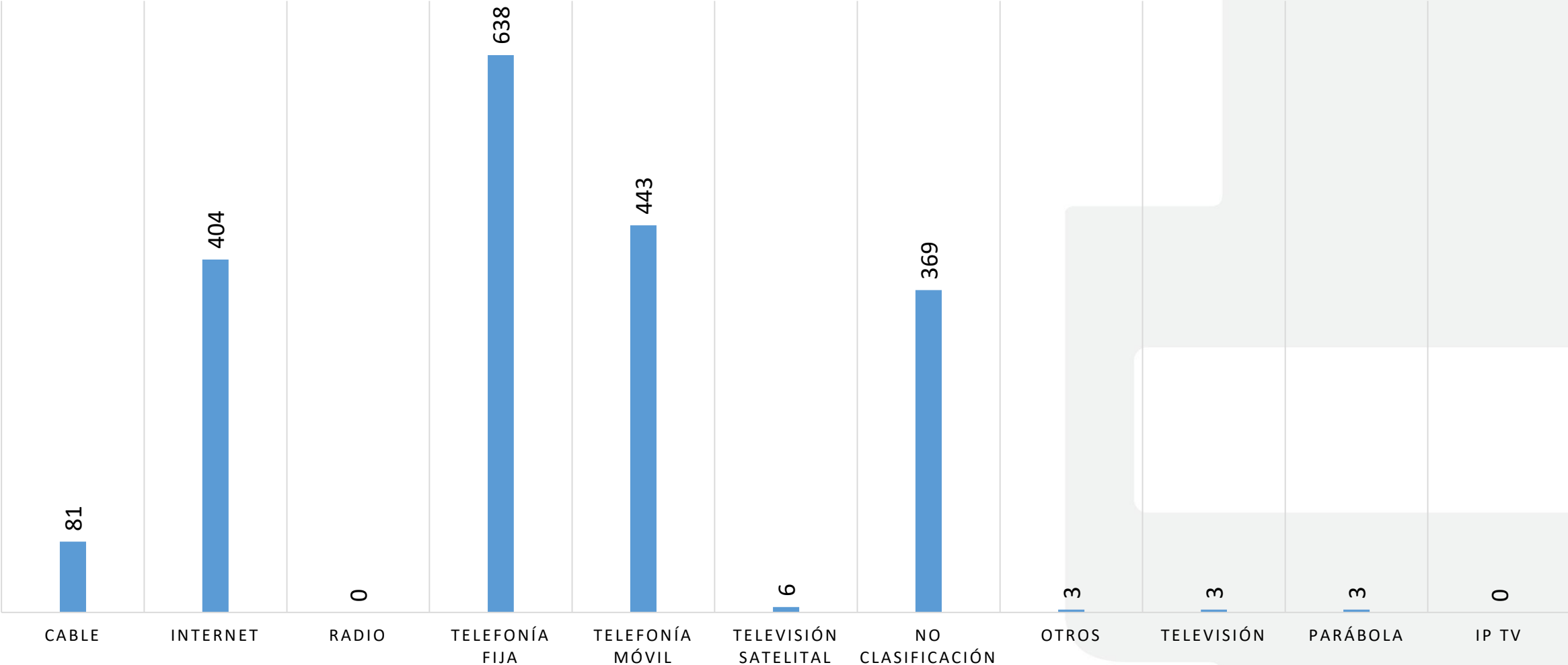
Clasificación del Servicio, Agosto 2020



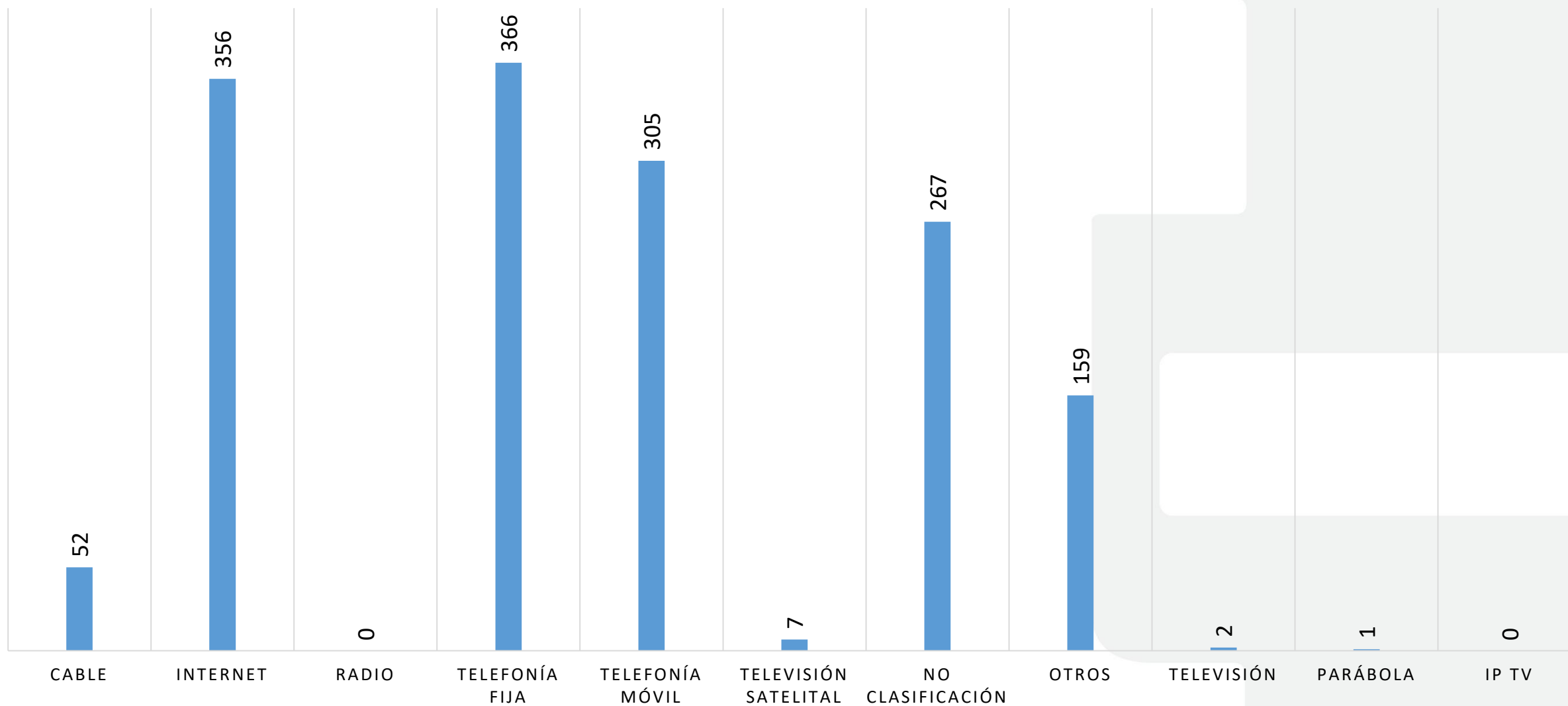
Clasificación del Servicio, Septiembre 2020



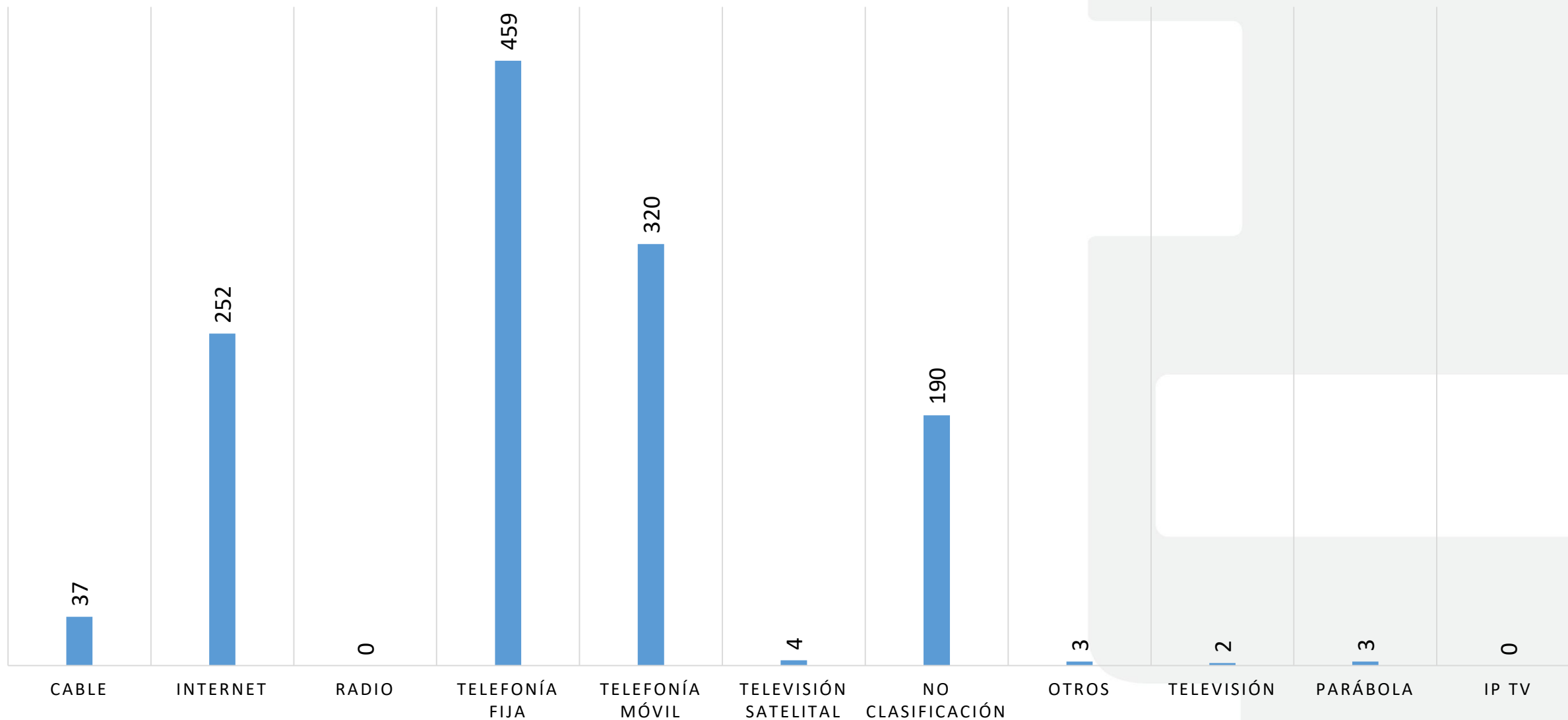
Clasificación del Servicio, Octubre 2020



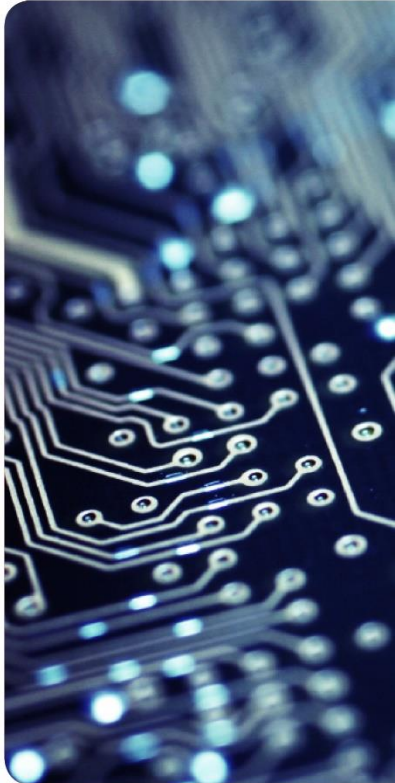
Clasificación del Servicio, Noviembre 2020



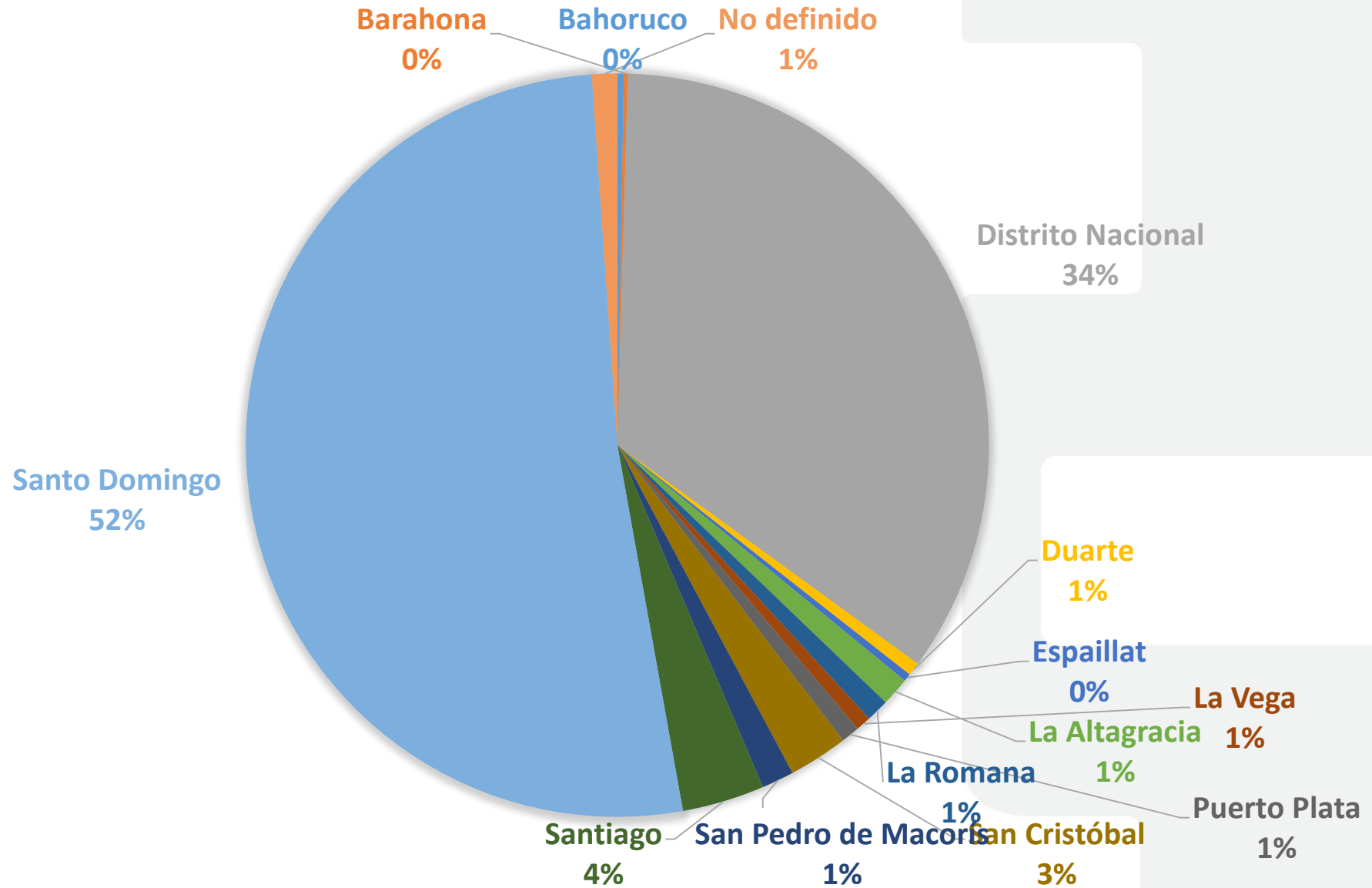
Clasificación del Servicio, Diciembre 2020



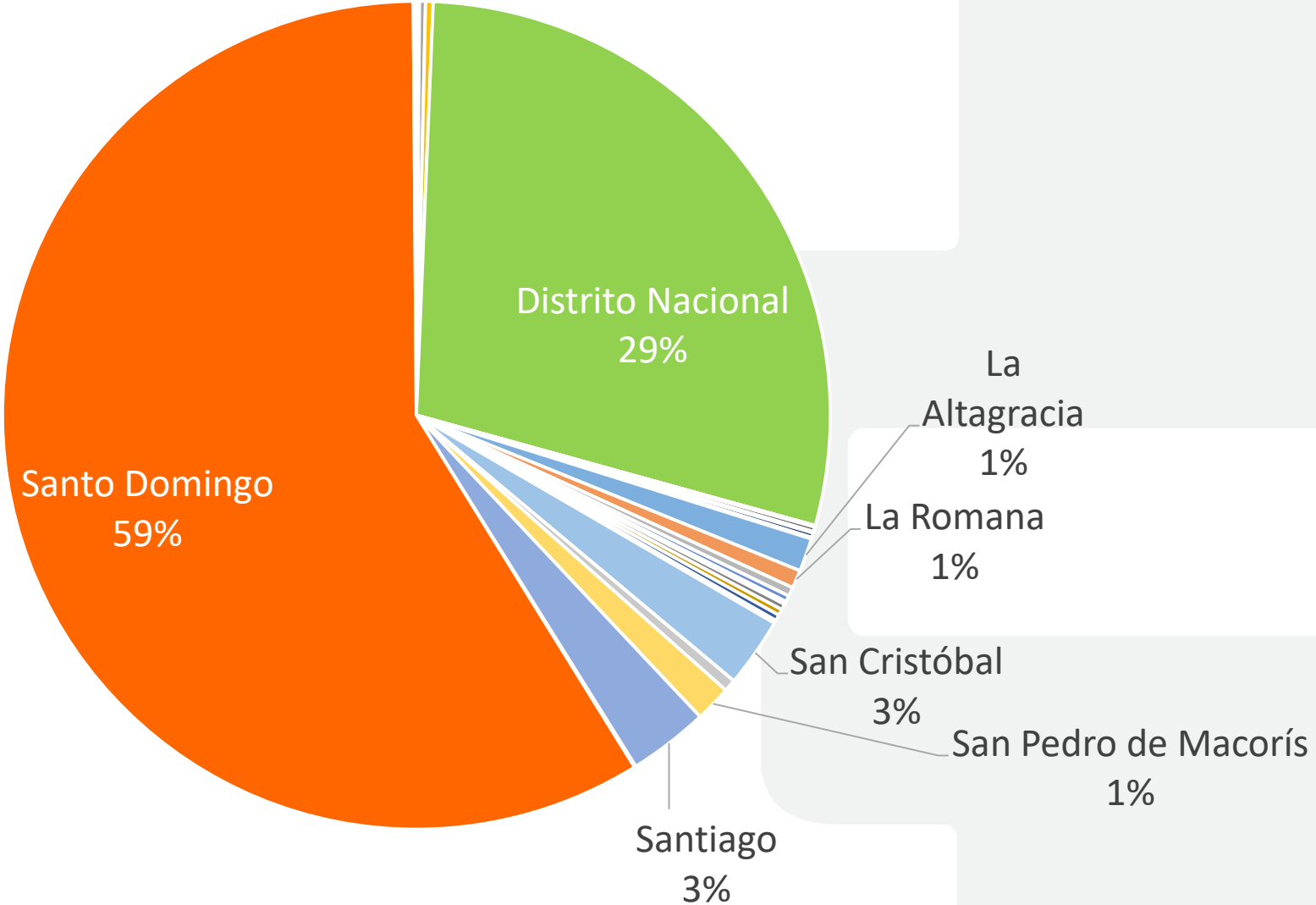
Recibidos por provincias



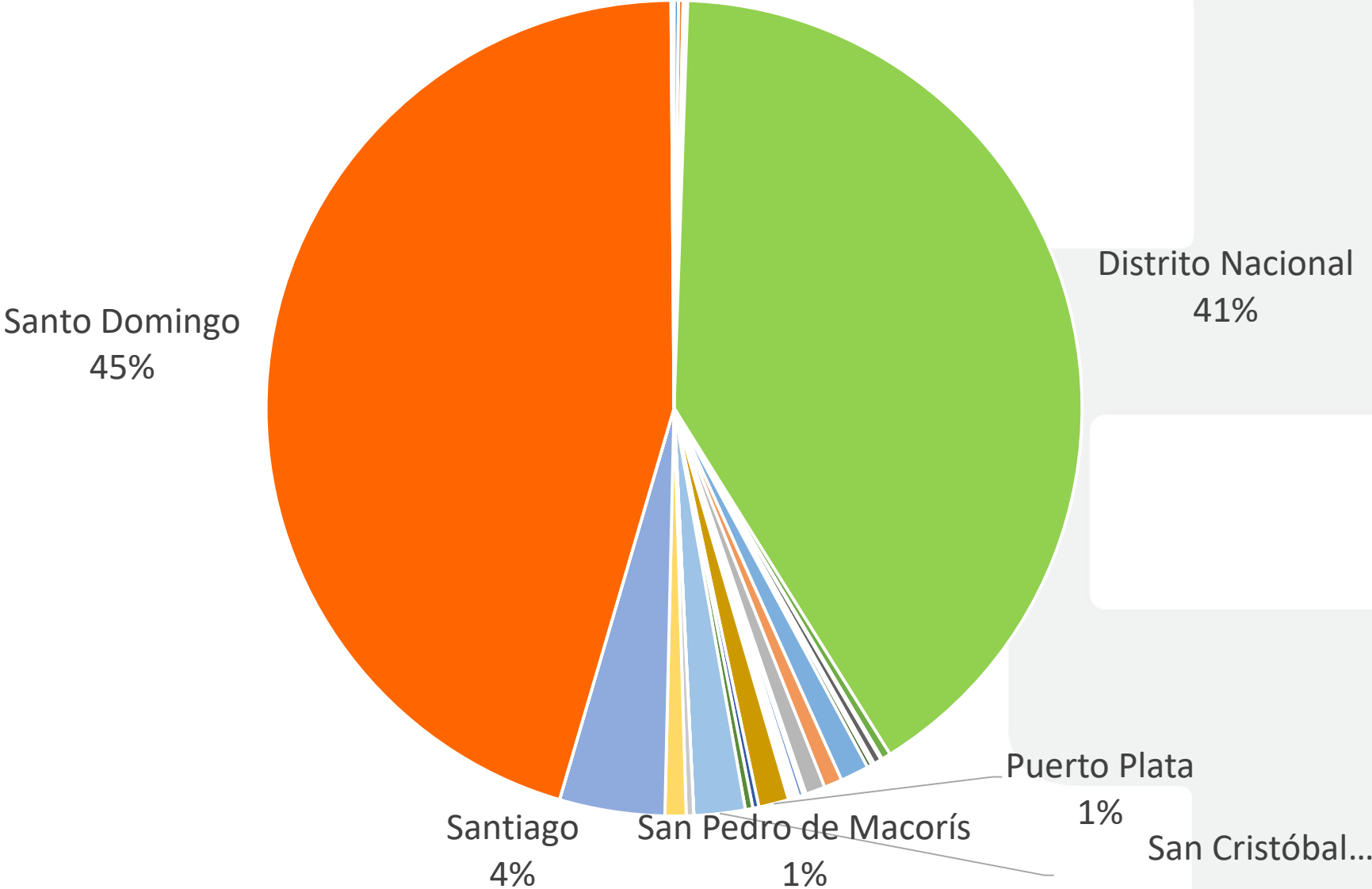
Clasificación por provincia Acumulado 2020



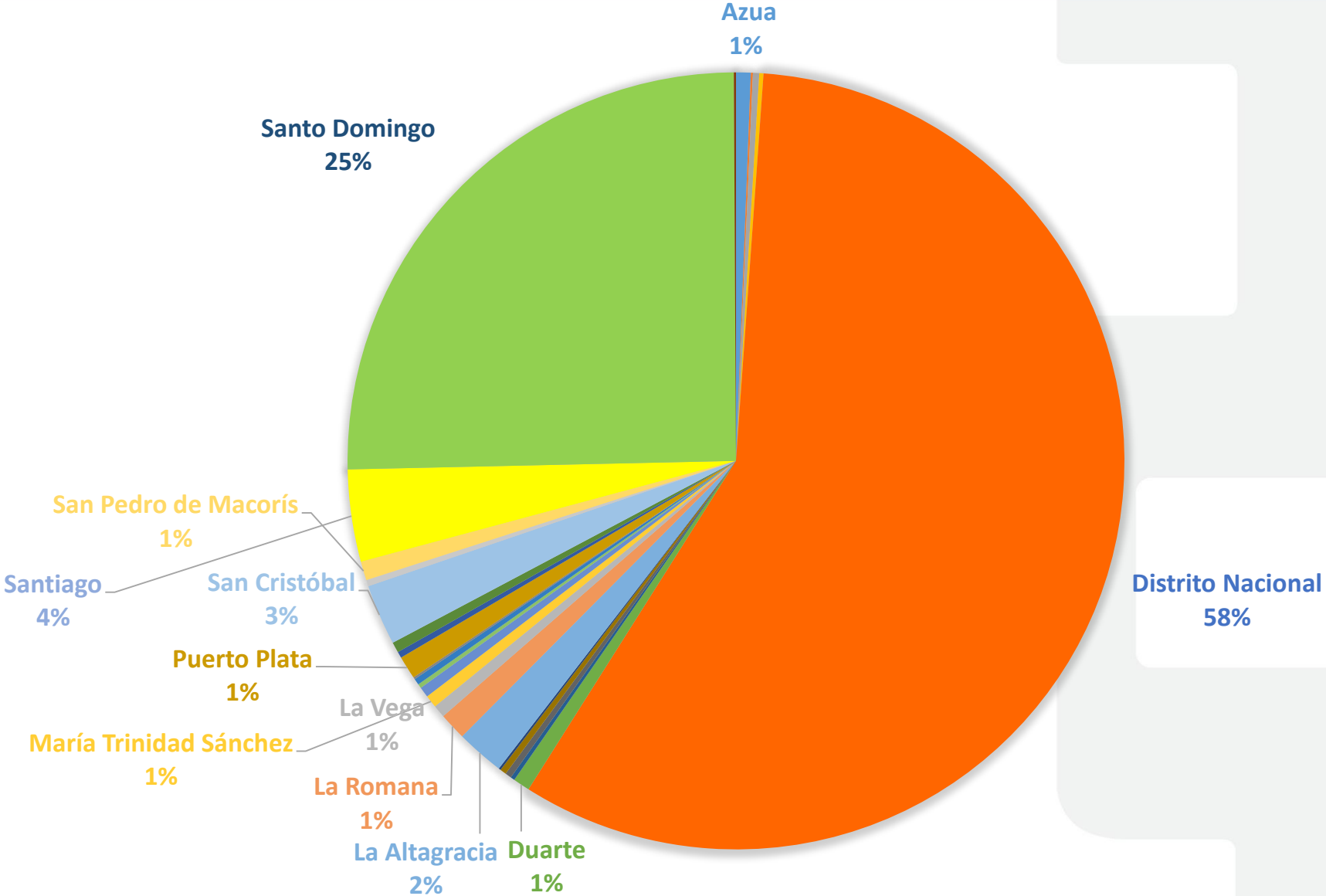
Clasificación por provincia Febrero 2020



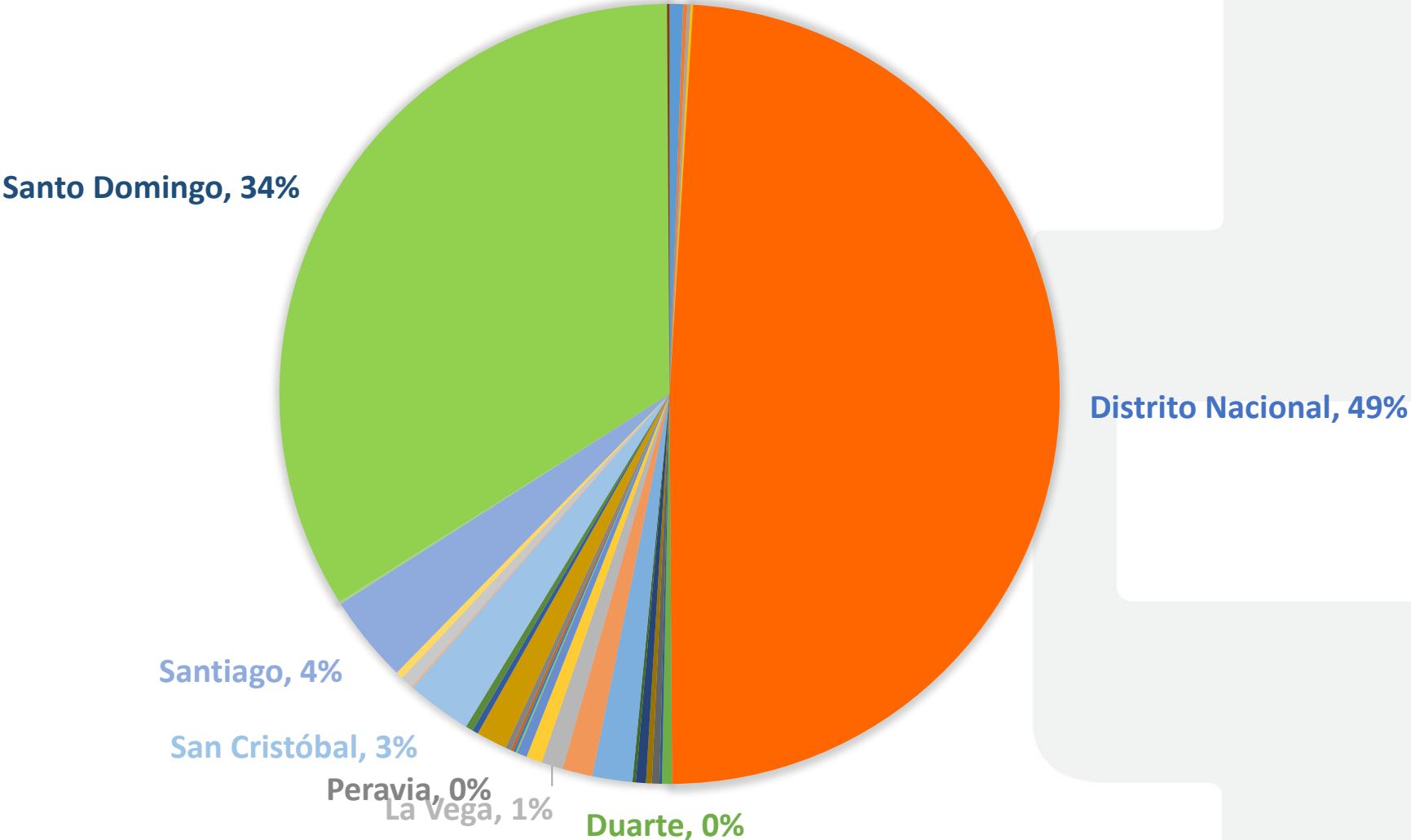
Clasificación por provincia Marzo 2020



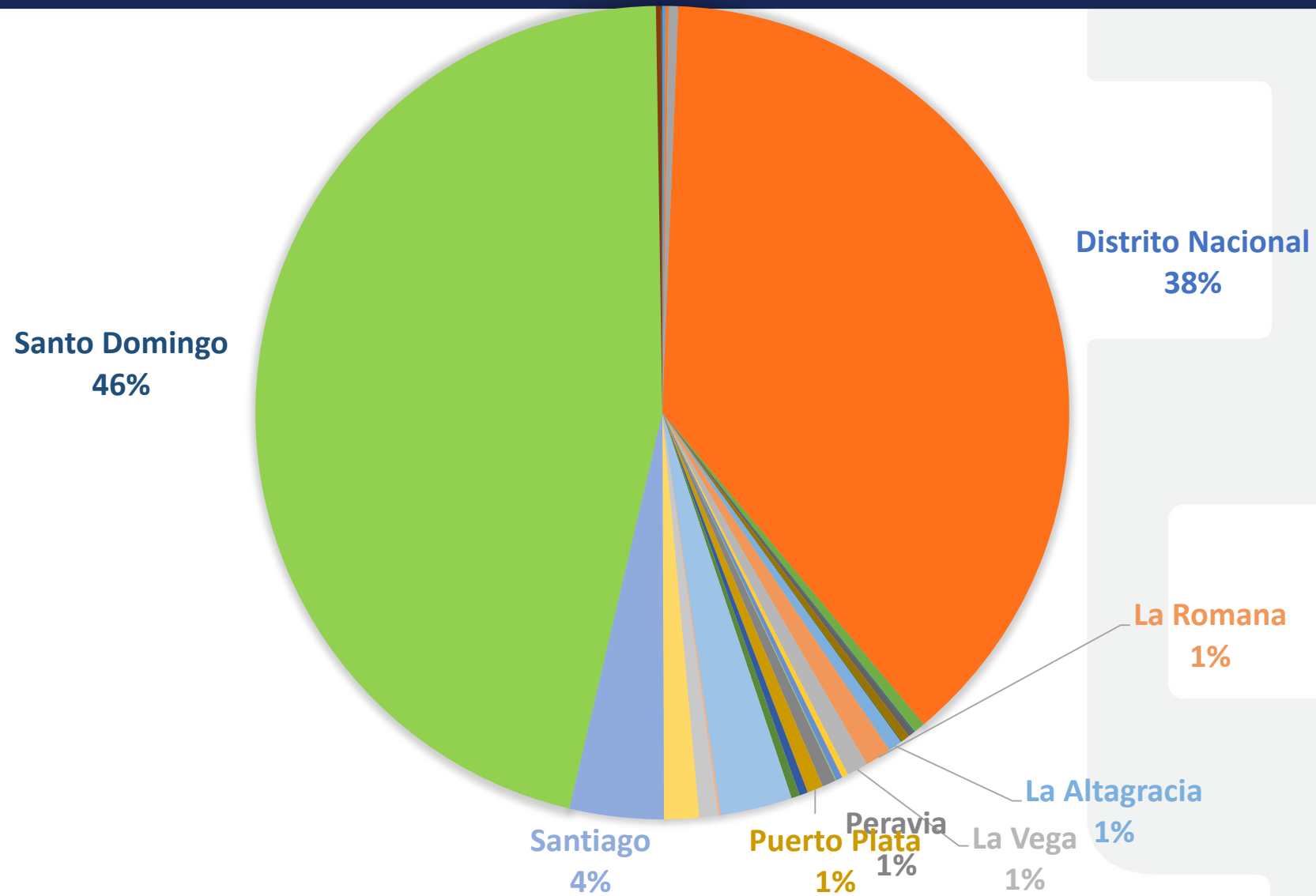
Clasificación por provincia Abril 2020



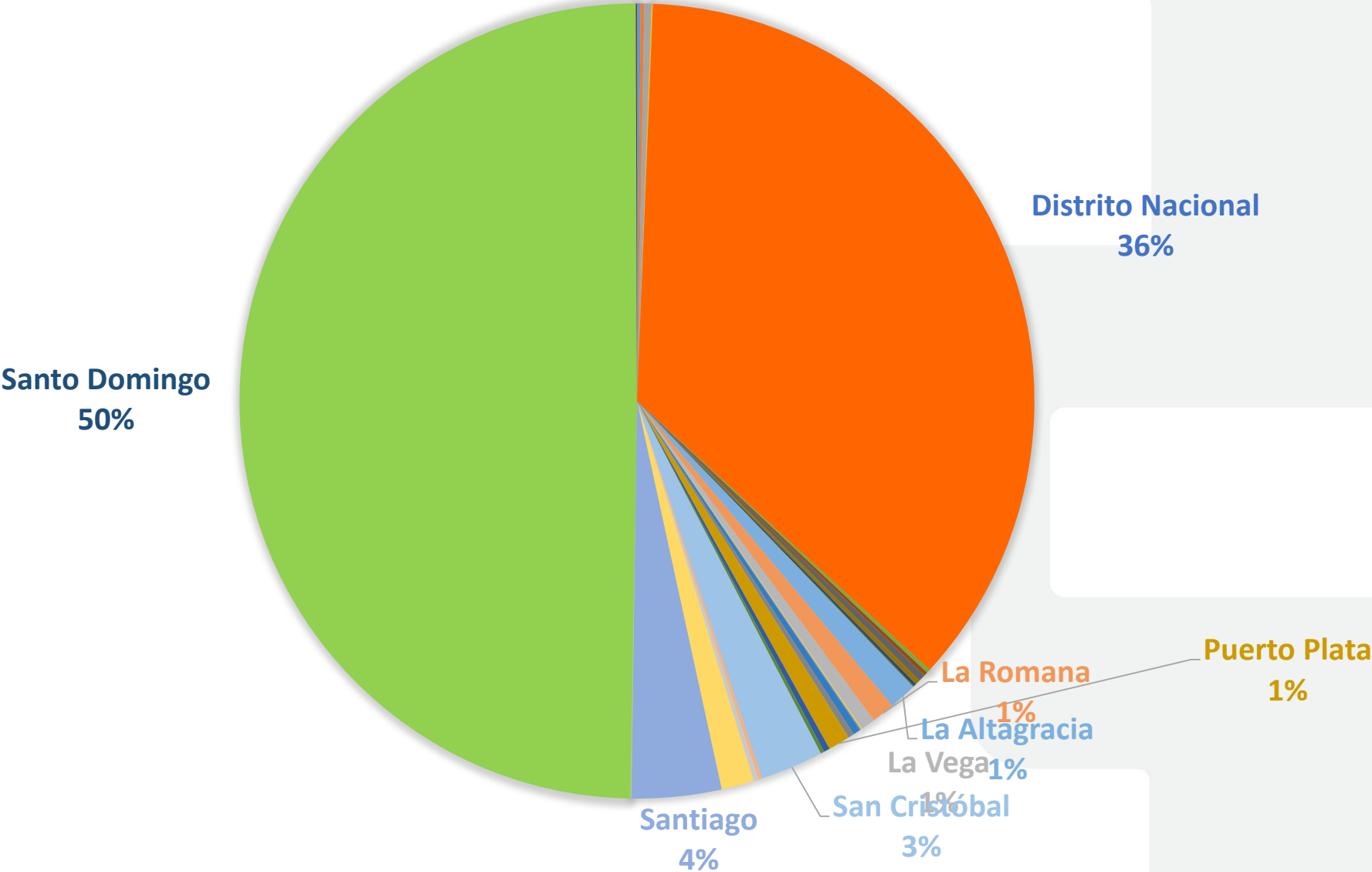
Clasificación por provincia Mayo 2020



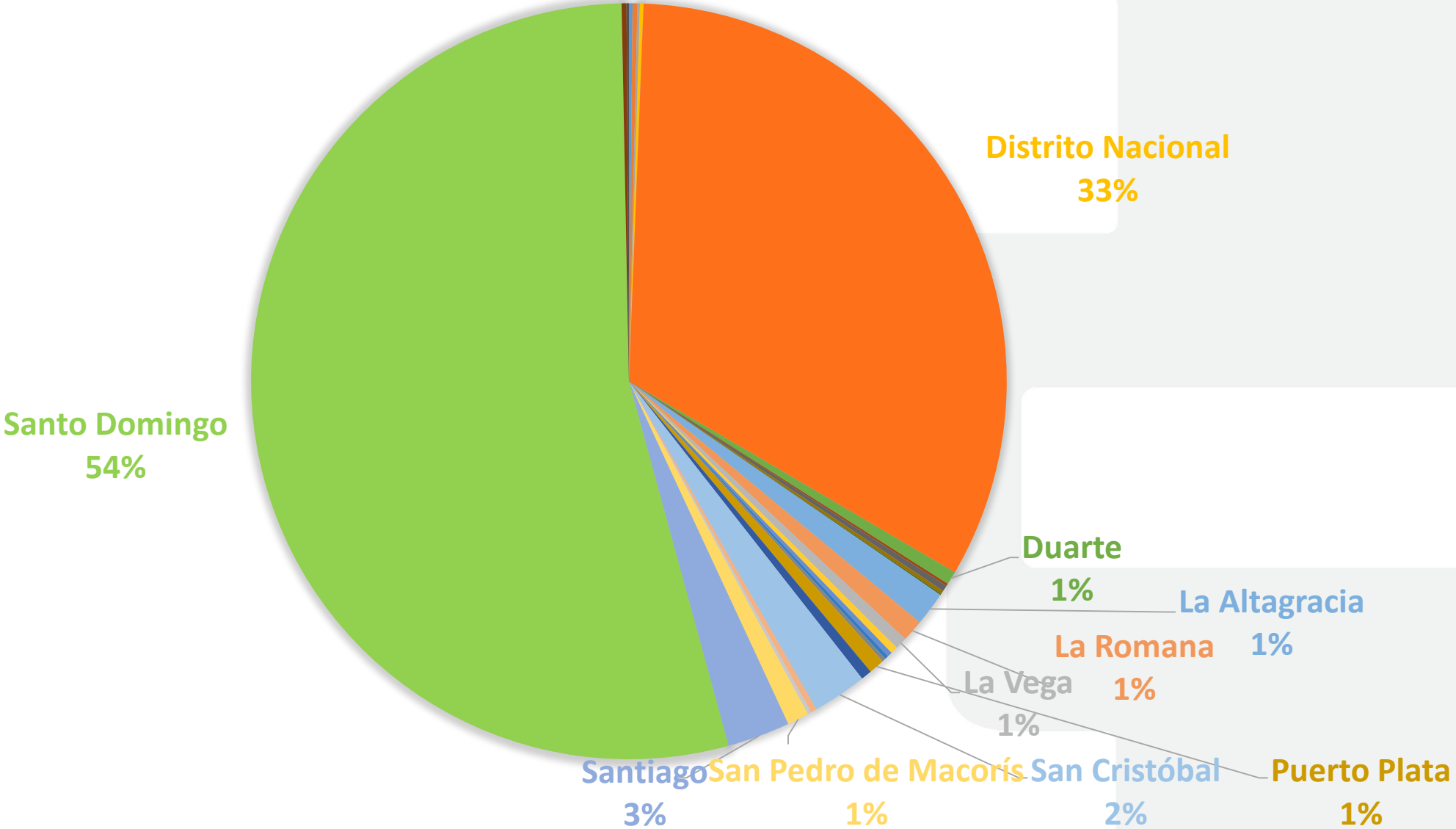
Clasificación por provincia Junio 2020



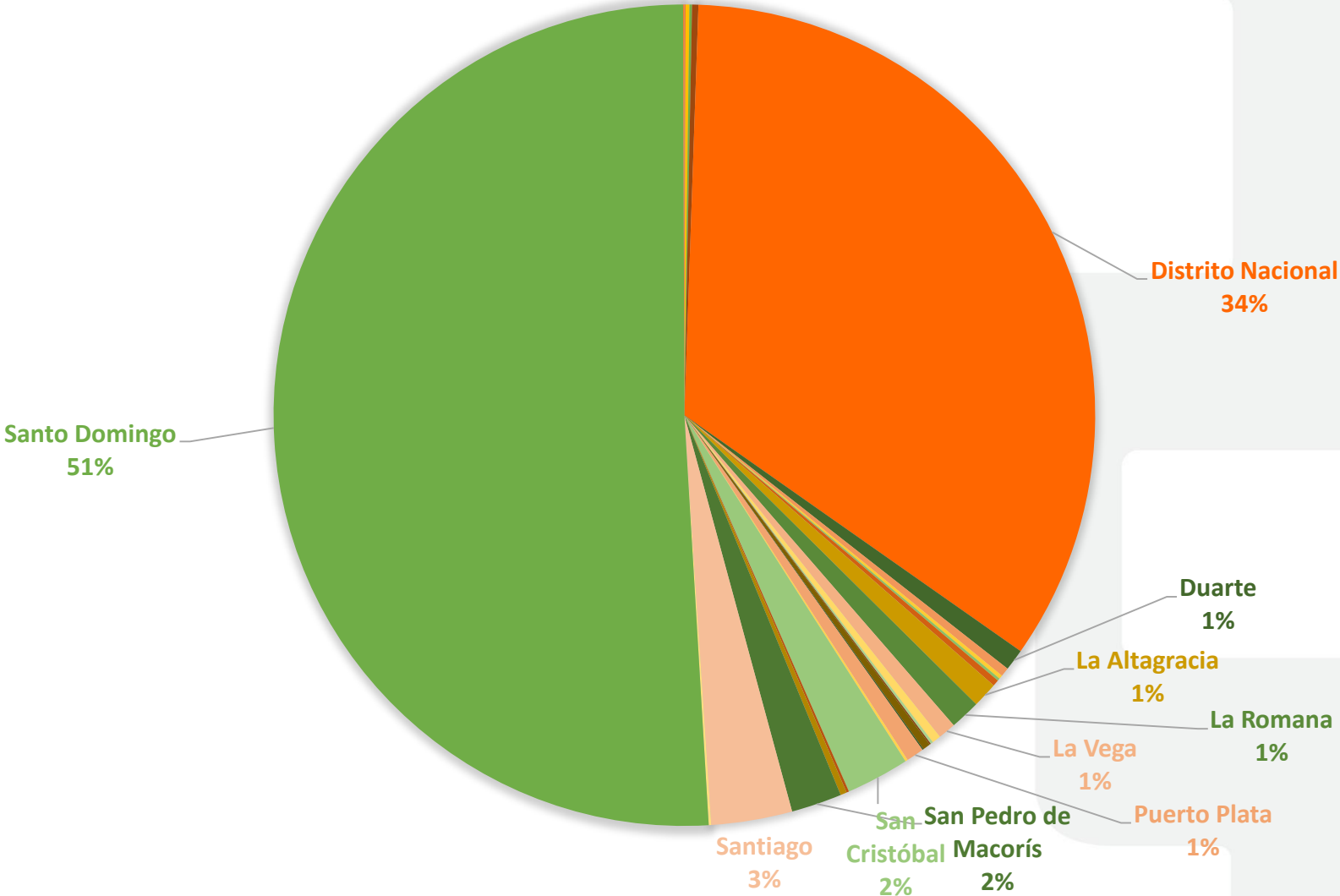
Clasificación por provincia Julio 2020



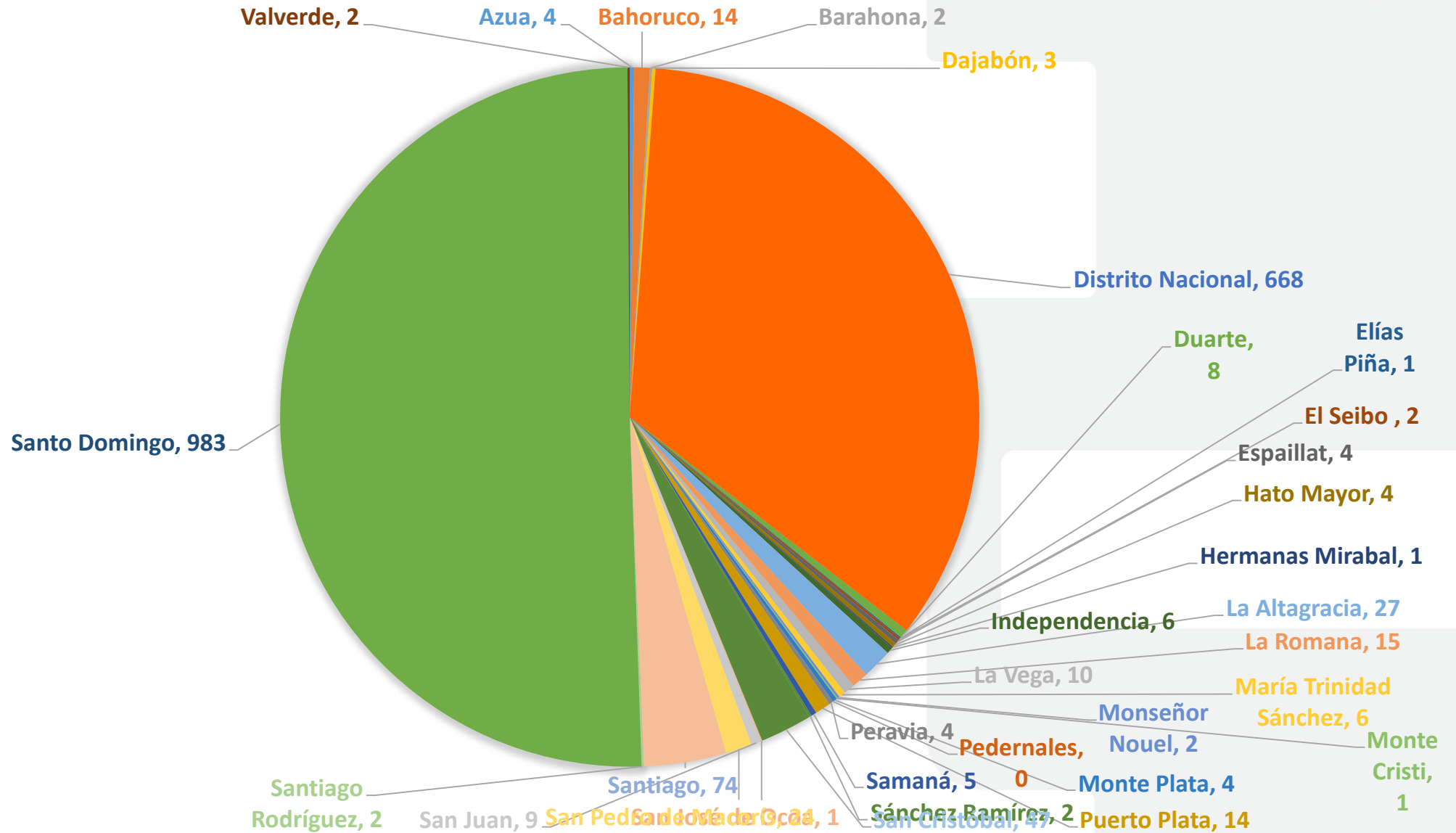
Clasificación por provincia Agosto 2020



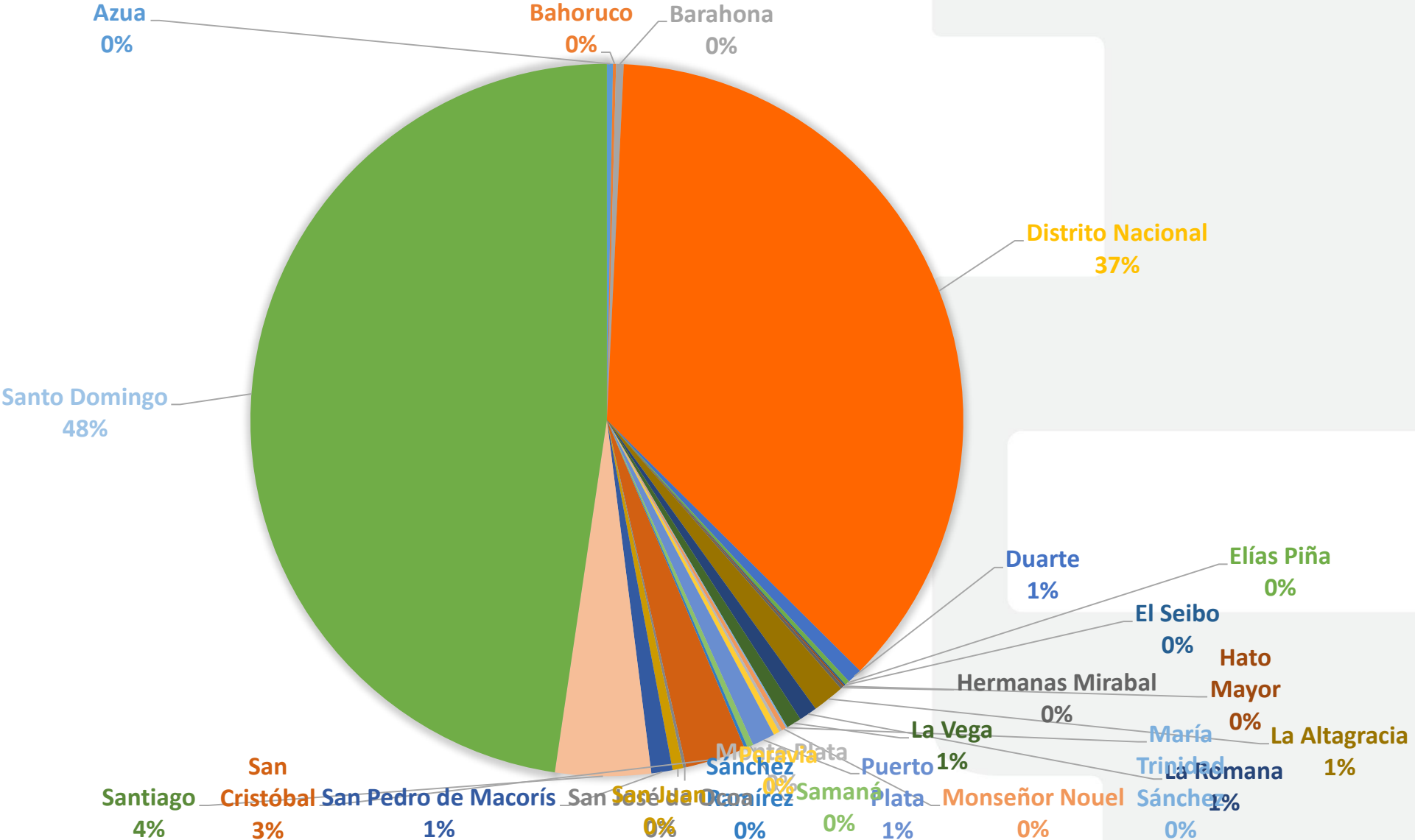
Clasificación por provincia Septiembre 2020



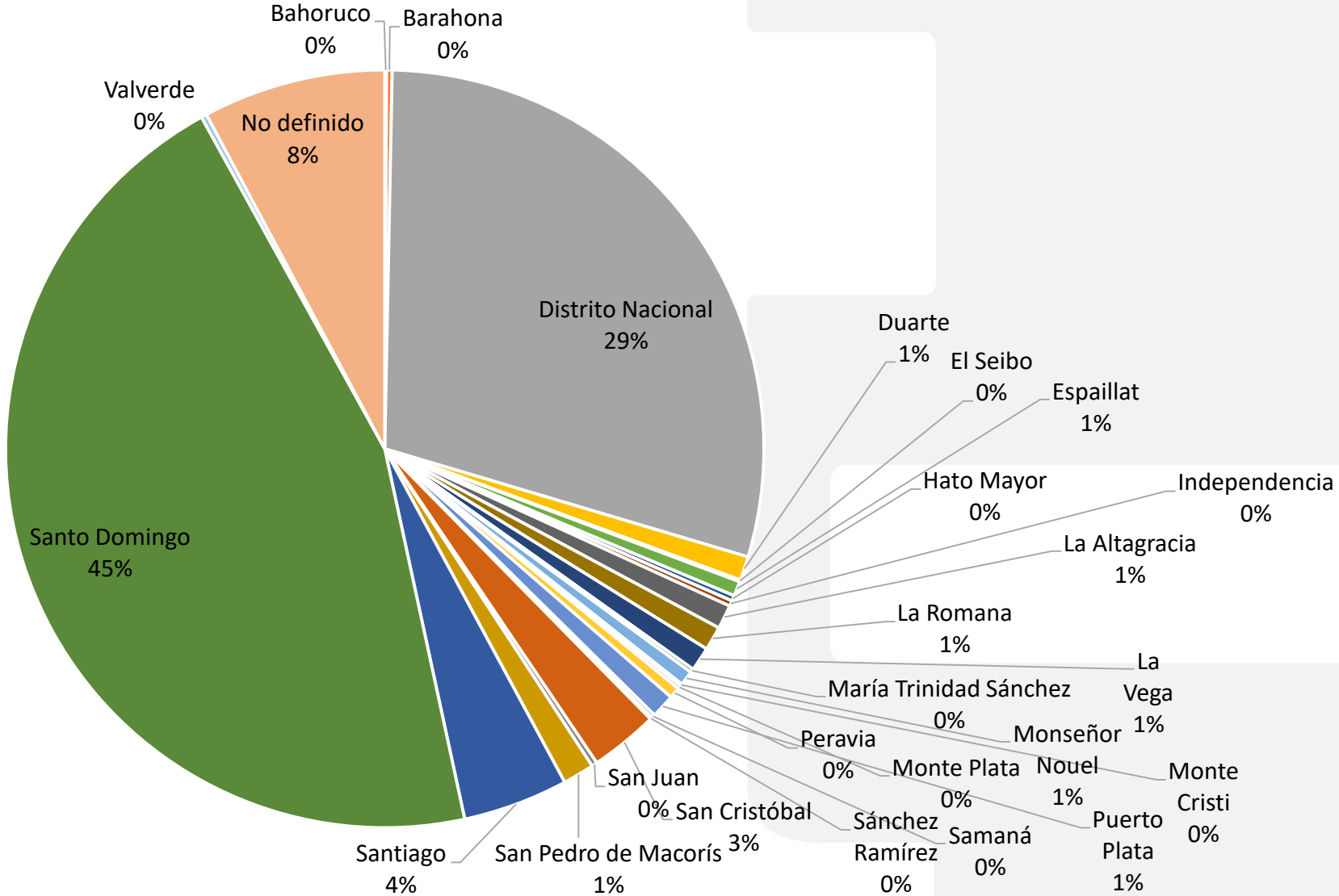
Clasificación por provincia Octubre 2020



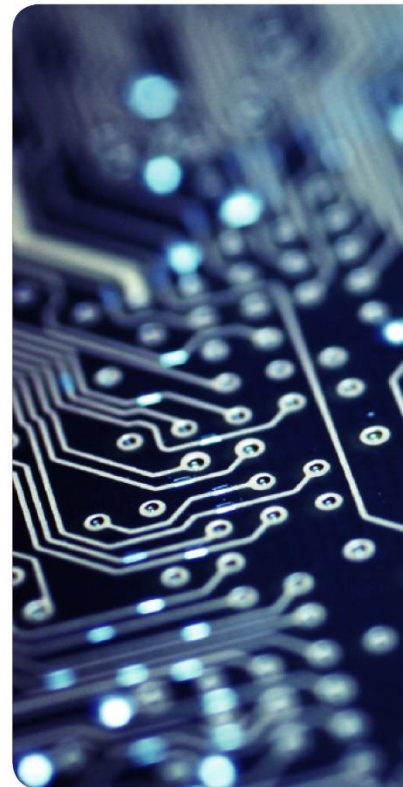
Clasificación por provincia, Noviembre 2020



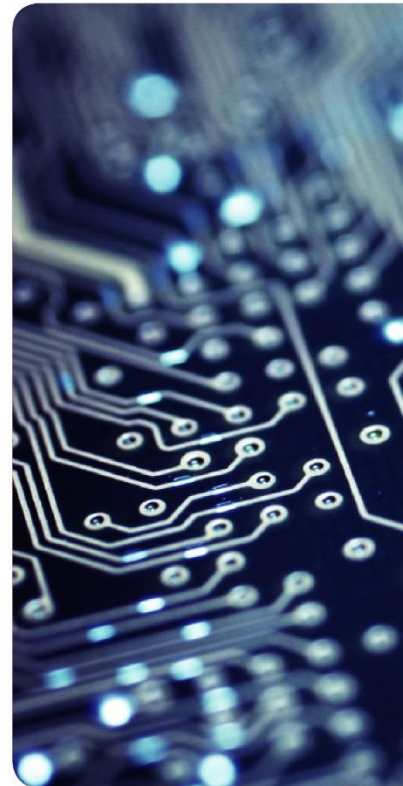
Clasificación por provincia, Diciembre 2020



Departamento de Conciliación



Balance aplicado a Favor de los Usuarios CPF



Balance Aplicado a Favor de los Usuarios CPF - Acumulado 2020



BALANCE ACREDITADO

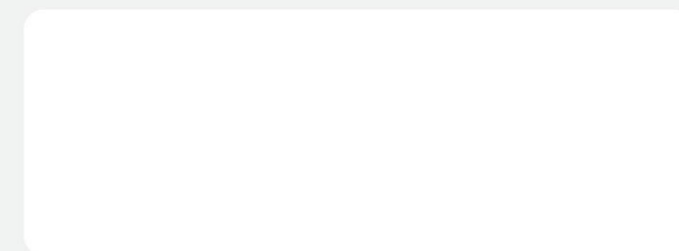


\$1,350,681.01

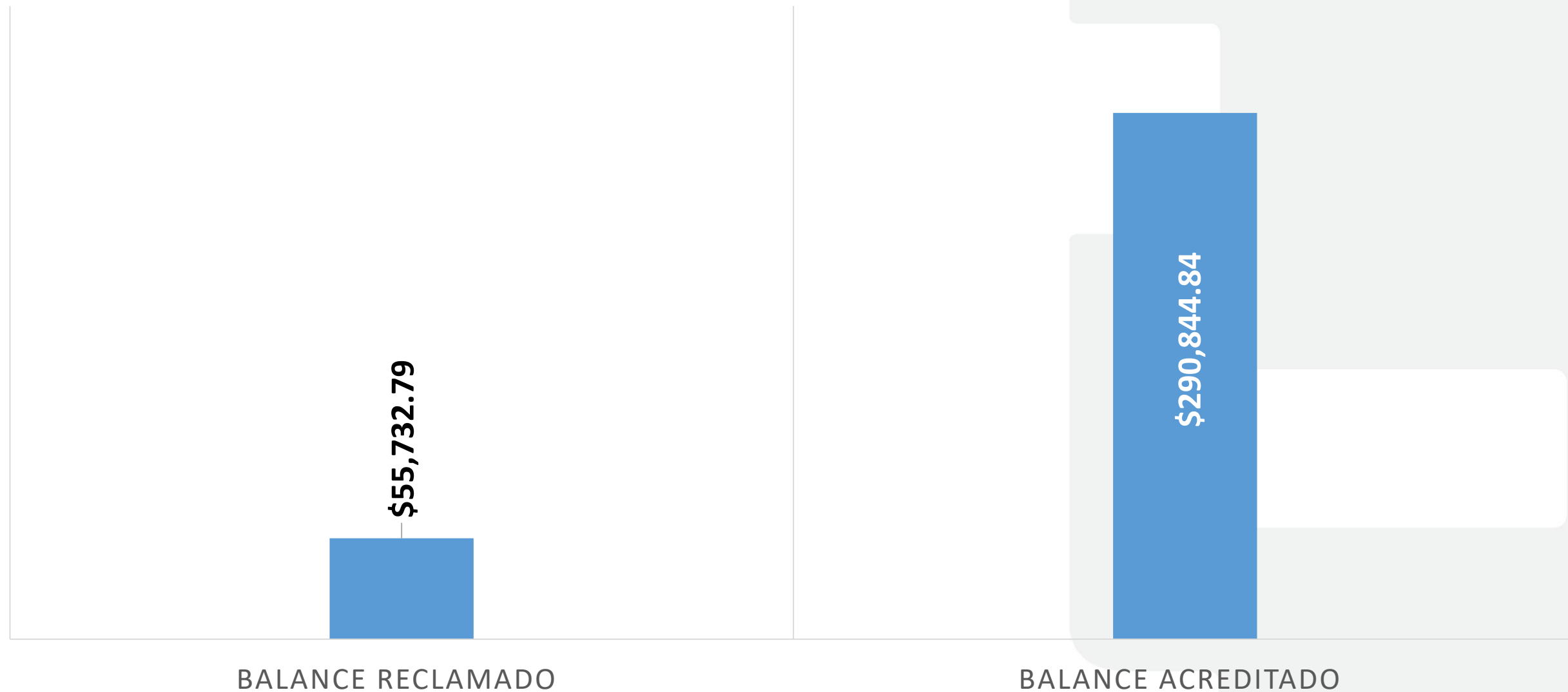
BALANCE RECLAMADO



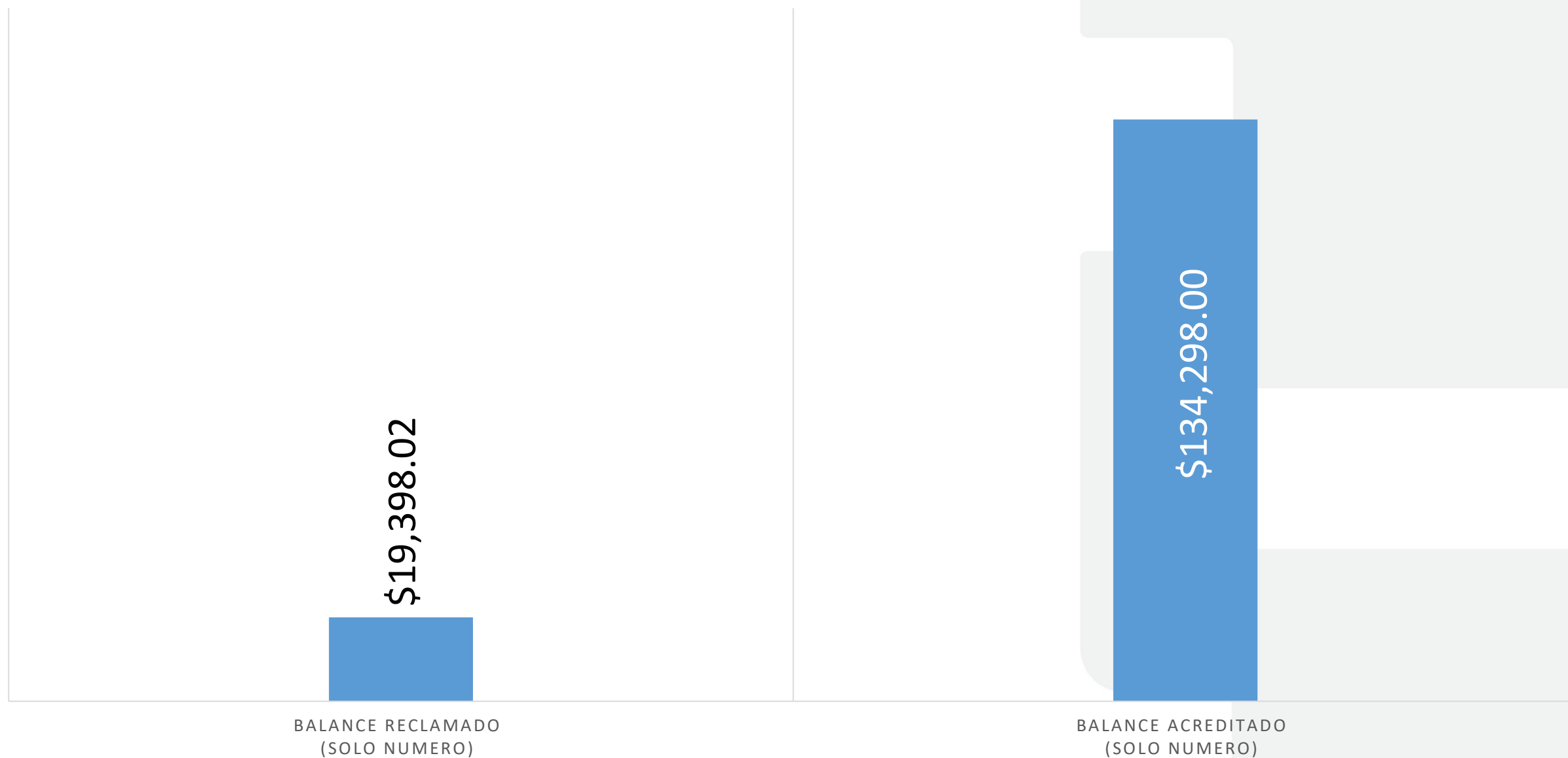
\$235,020.95



Balance Aplicado a Favor de los Usuarios CPF - Enero 2020



Balance Aplicado a Favor de los Usuarios CPF - Febrero 2020



Balance Aplicado a Favor de los Usuarios CPF - Marzo 2020



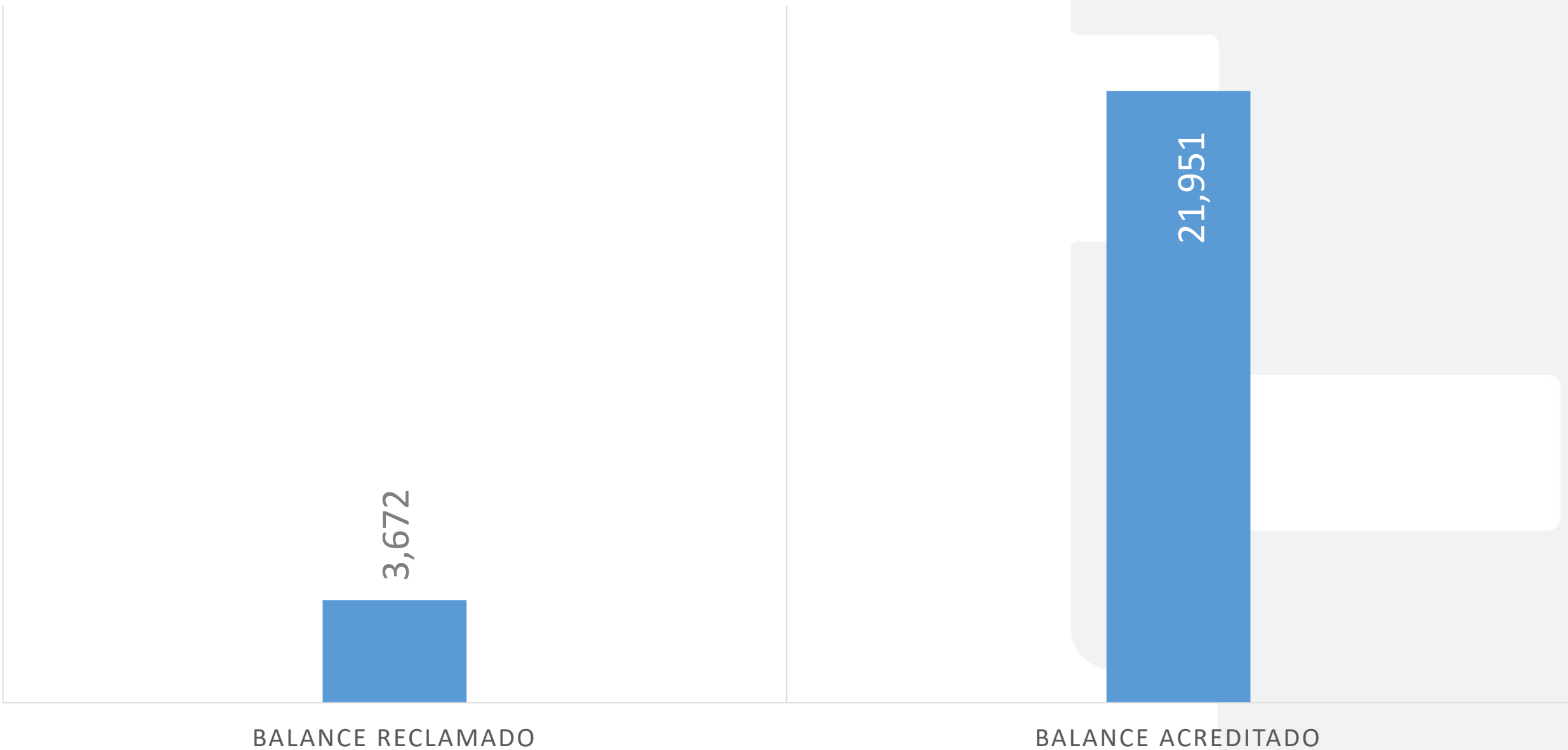
\$15,423.74

BALANCE RECLAMADO

\$56,870.79

BALANCE ACREDITADO

Balance Aplicado a Favor de los Usuarios CPF - Abril 2020



Balance Aplicado a Favor de los Usuarios CPF - Mayo 2020



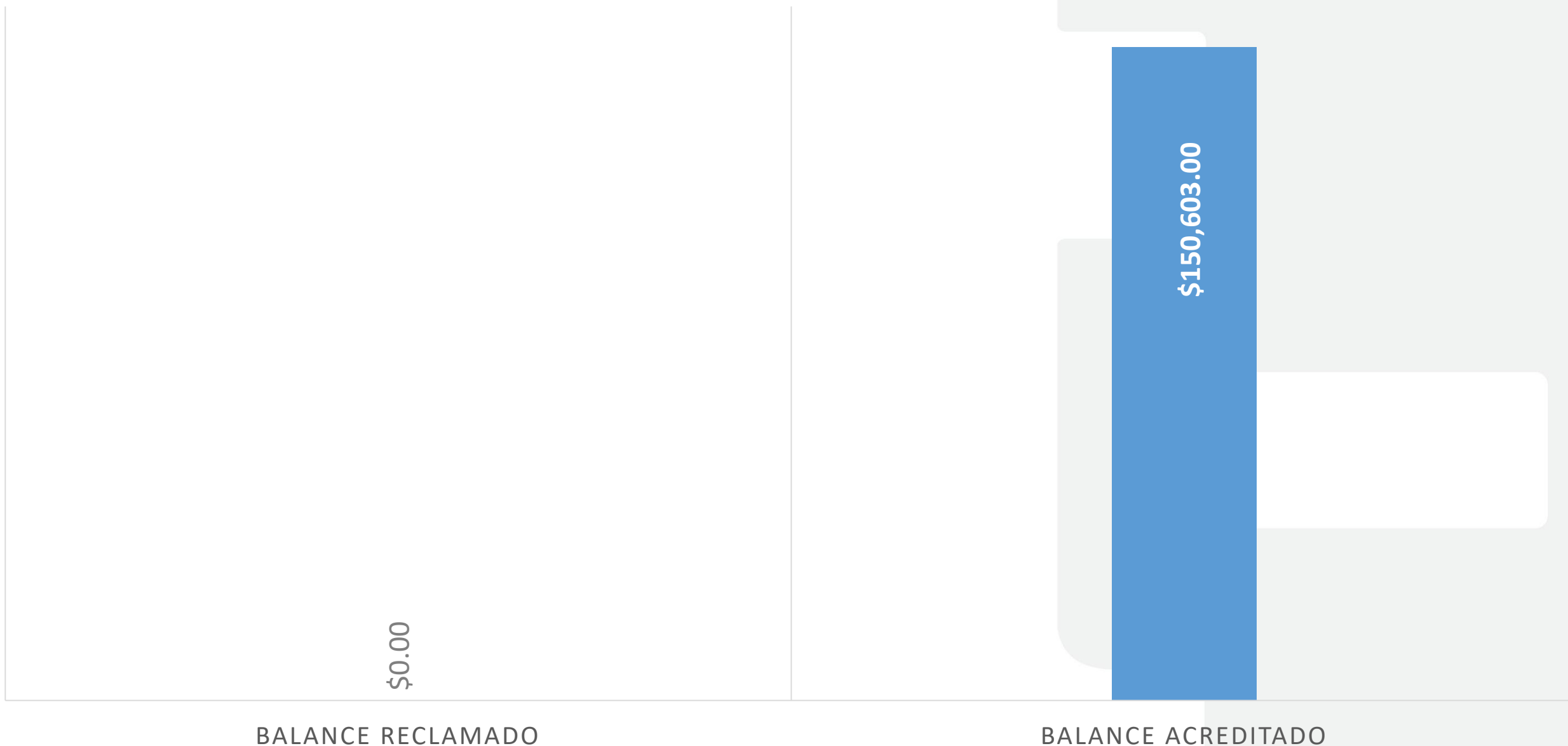
\$27,450.85

BALANCE RECLAMADO

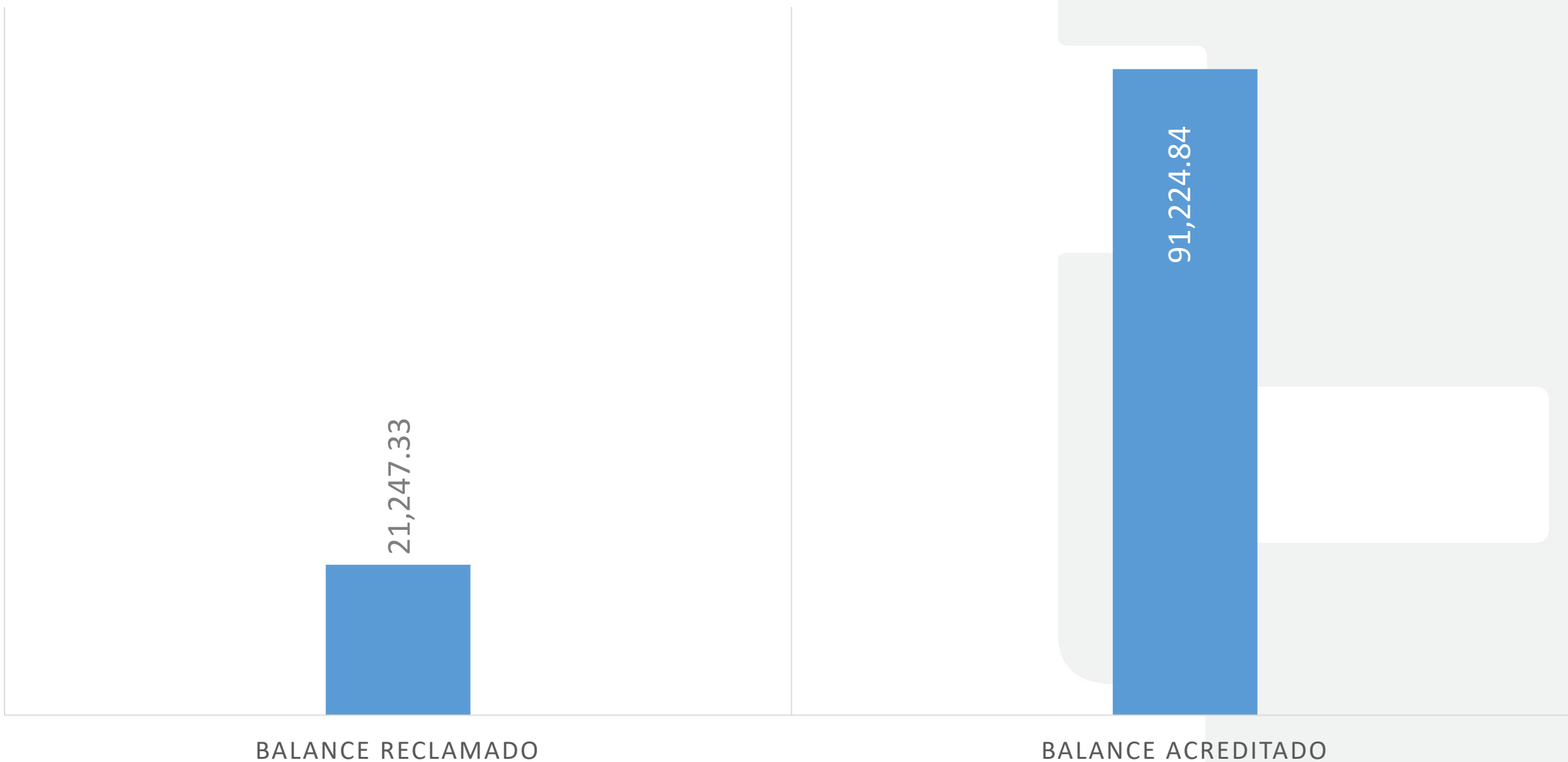
\$69,267.00

BALANCE ACREDITADO

Balance Aplicado a Favor de los Usuarios CPF - Junio 2020



Balance Aplicado a Favor de los Usuarios CPF - Julio 2020



Balance Aplicado a Favor de los Usuarios CPF - Agosto 2020

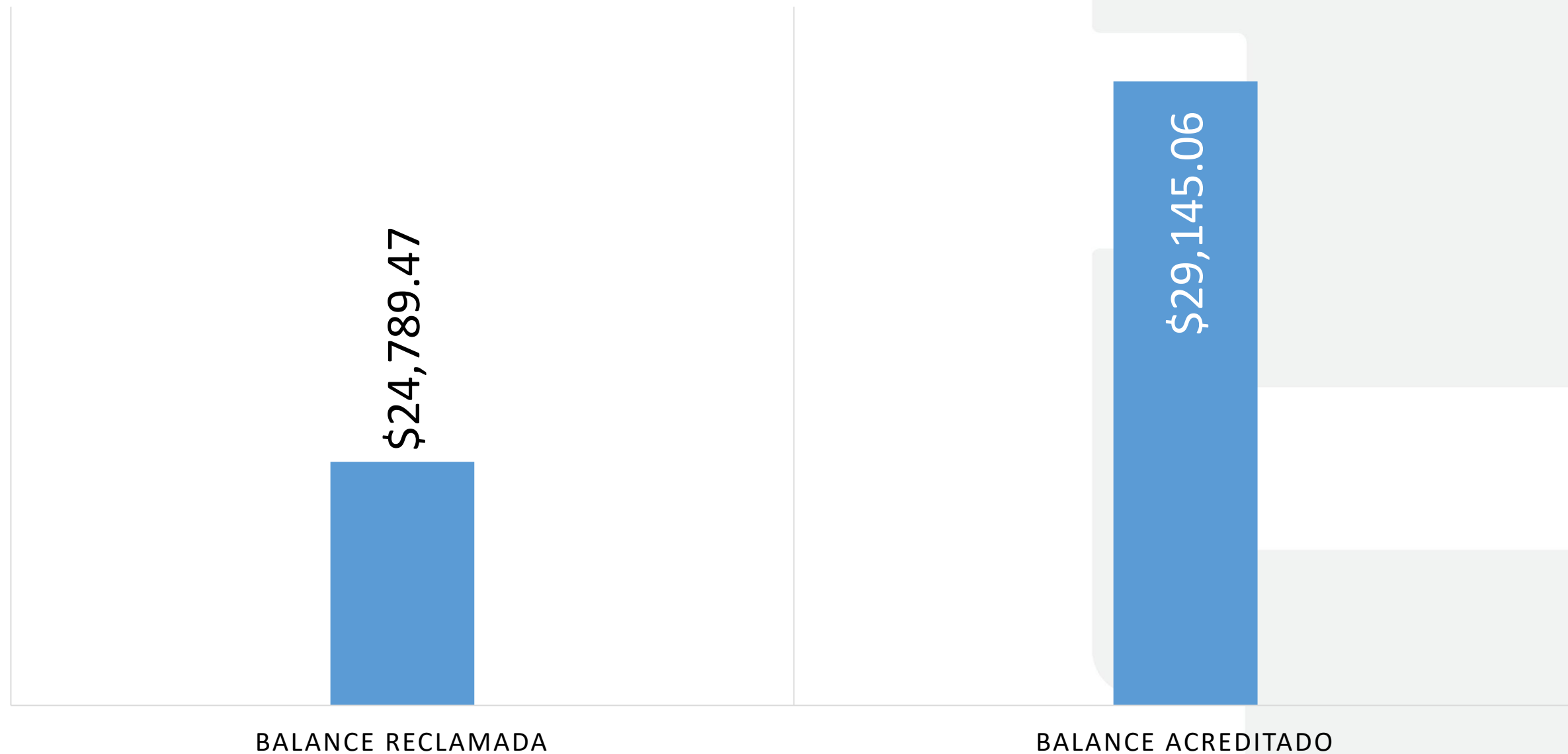


BALANCE ACREDITADO

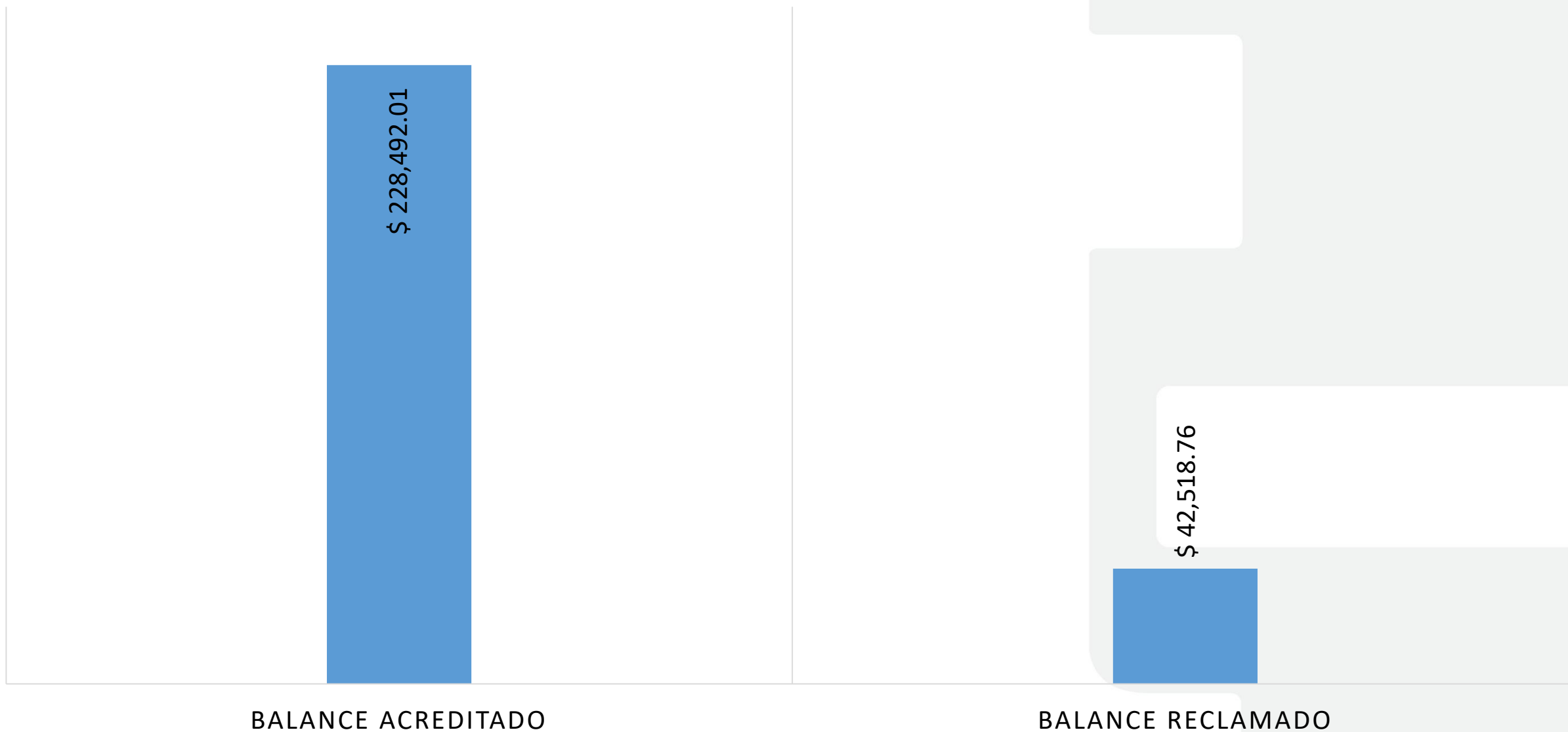


BALANCE RECLAMADO

Balance Aplicado a Favor de los Usuarios CPF - Septiembre 2020



Balance Aplicado a Favor de los Usuarios CPF - Octubre 2020



Balance Aplicado a Favor de los Usuarios CPF - Noviembre 2020



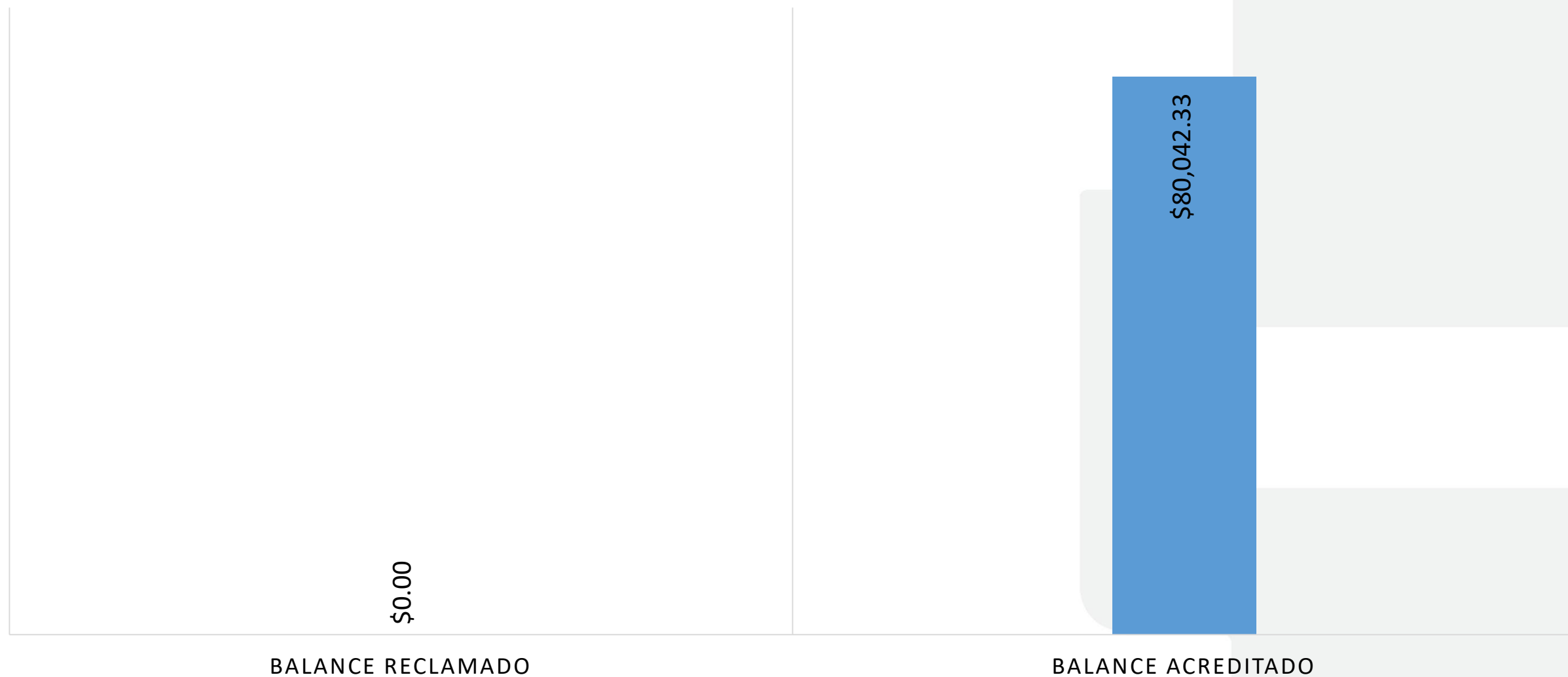
\$0.00

BALANCE RECLAMADO

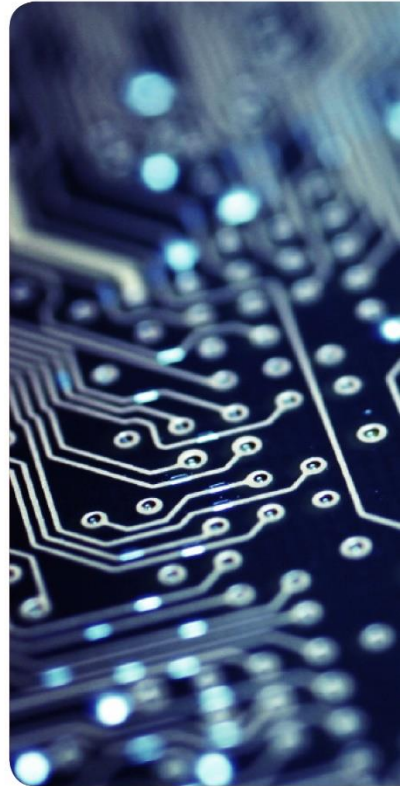
\$168,797.92

BALANCE ACREDITADO

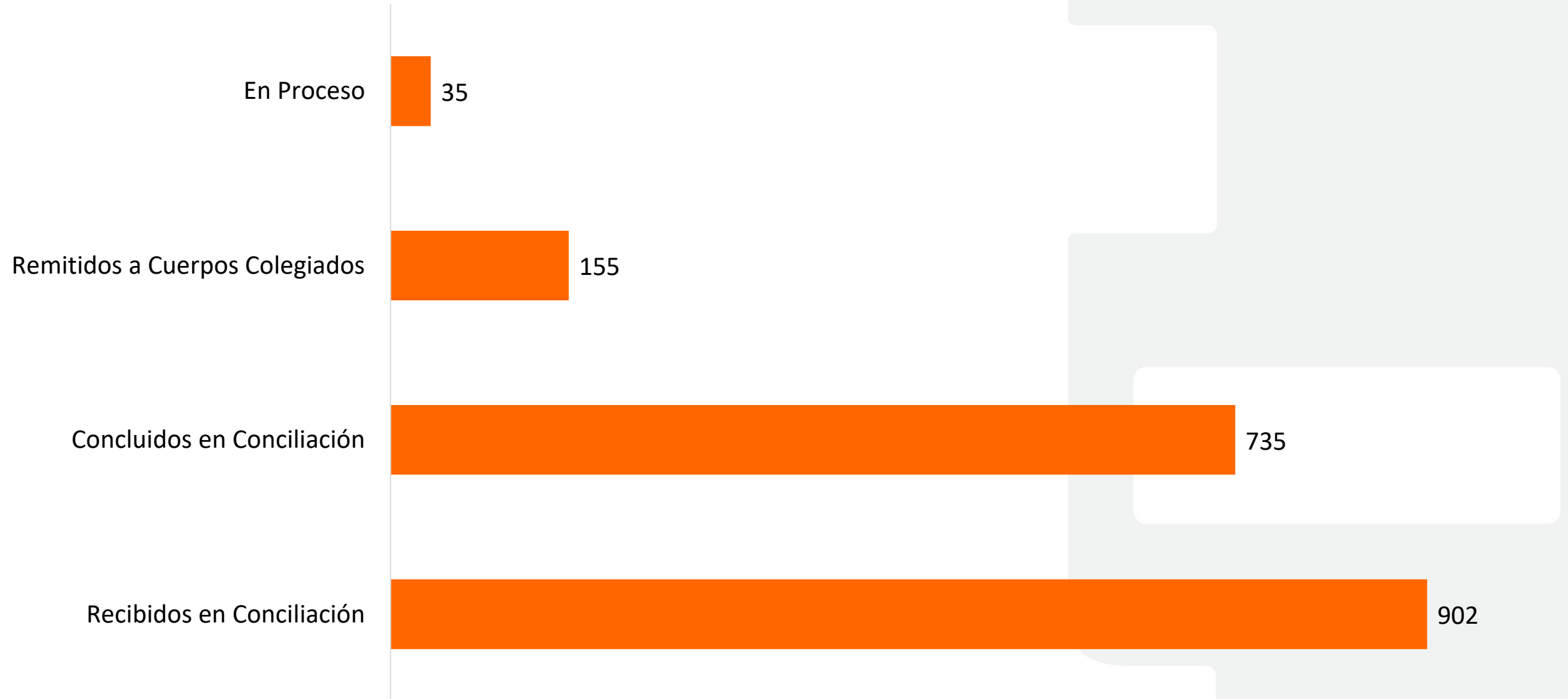
TÍTULO DEL GRÁFICO



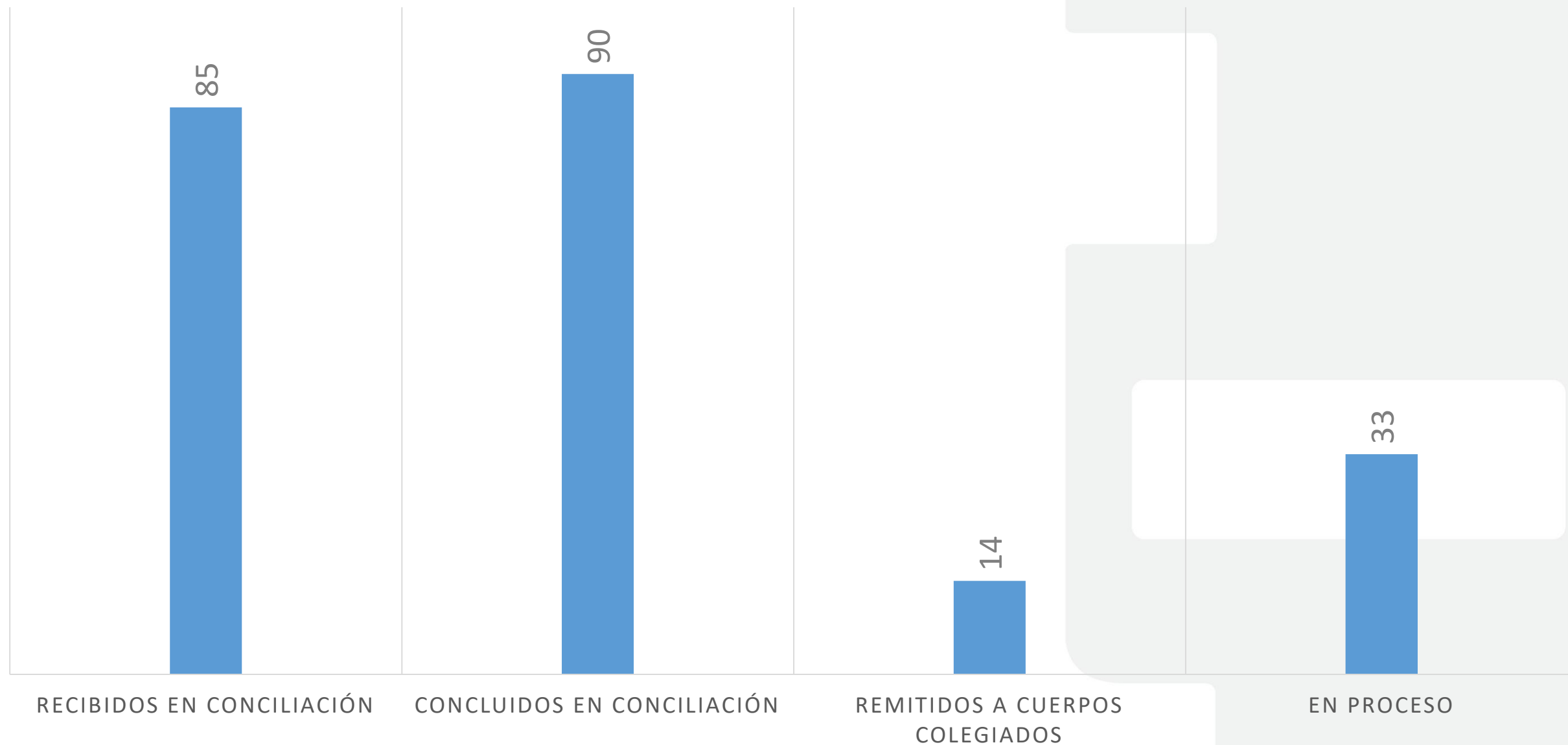
Recursos de Queja



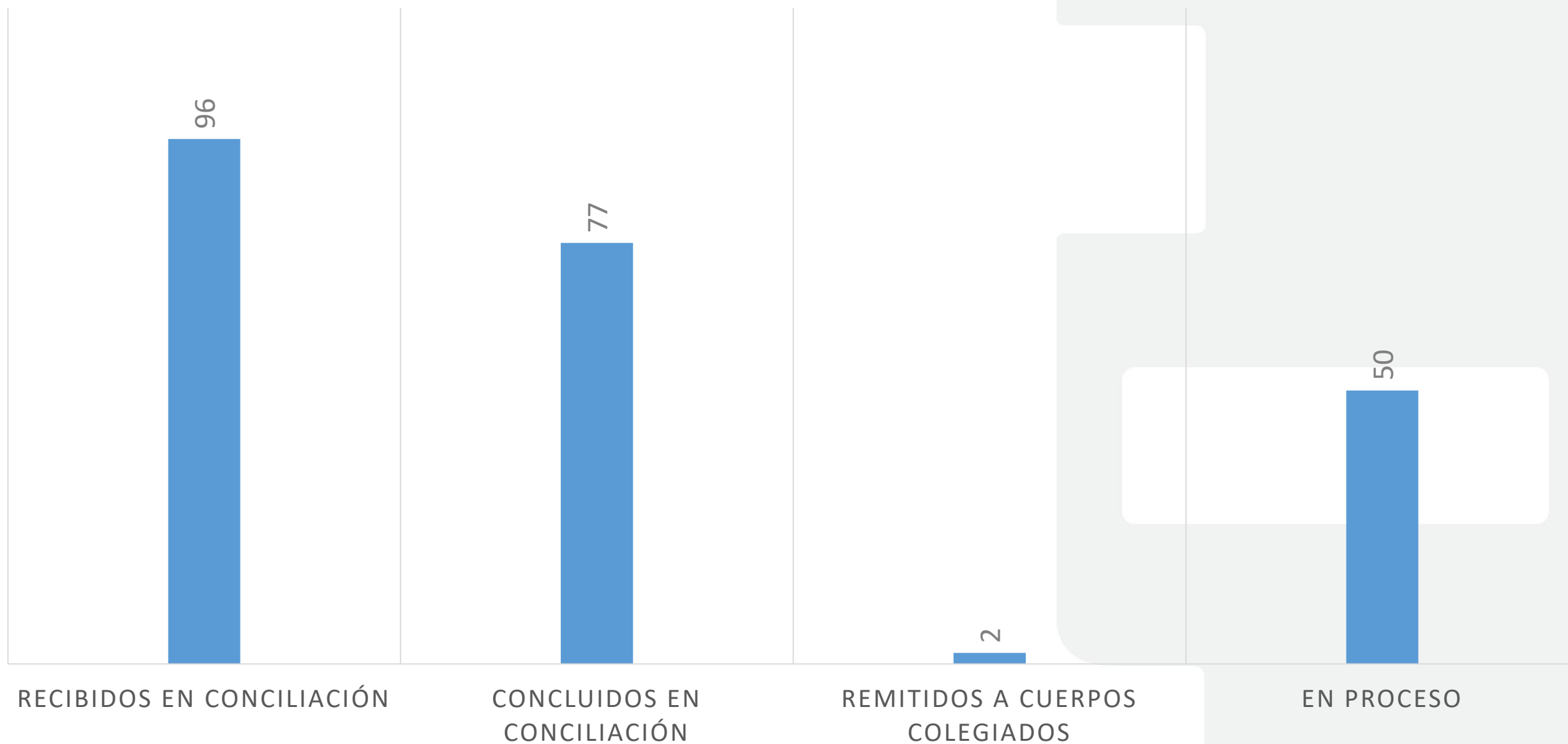
Recursos de Queja (RDQ), Acumulado 2020



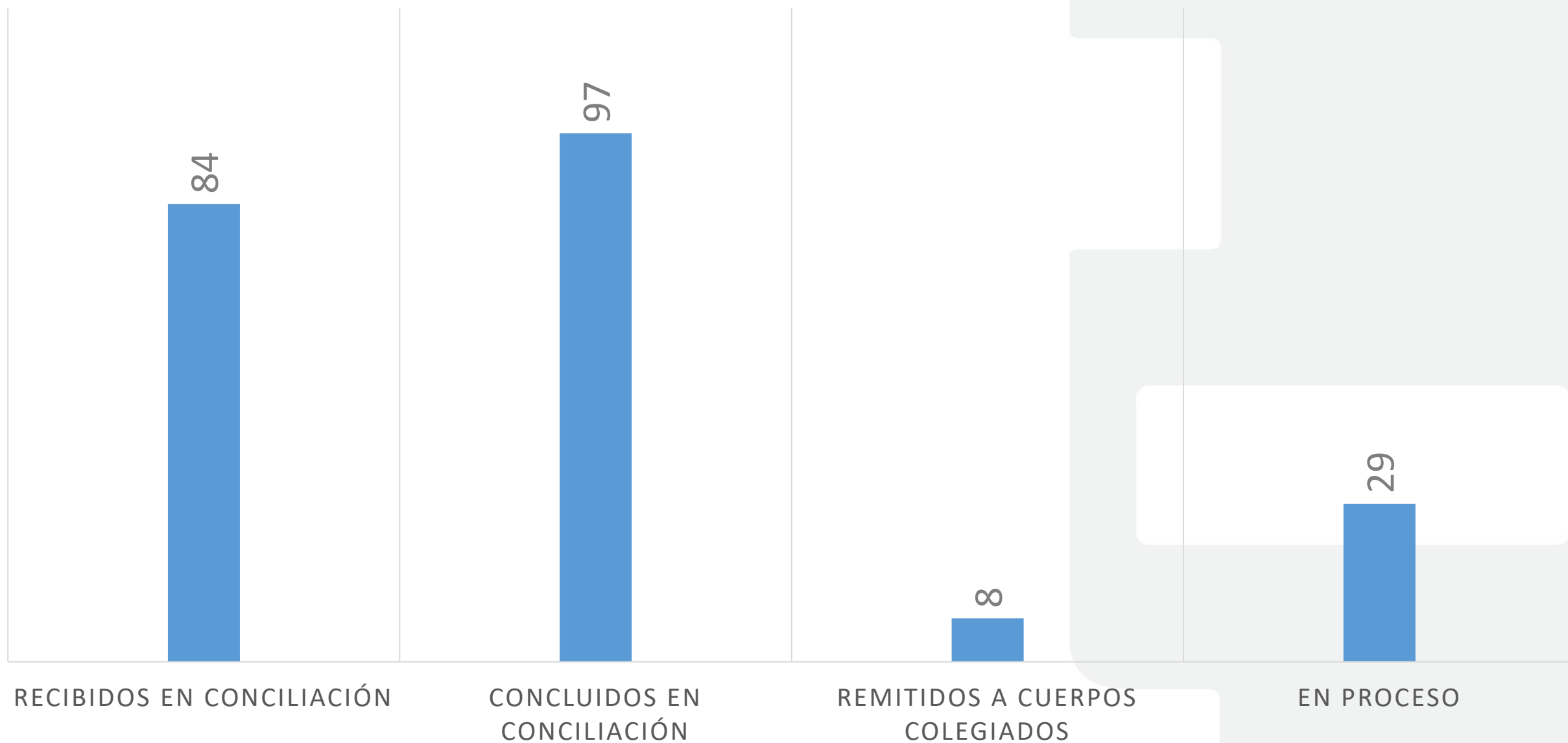
Comportamiento Recursos de Queja, Enero 2020



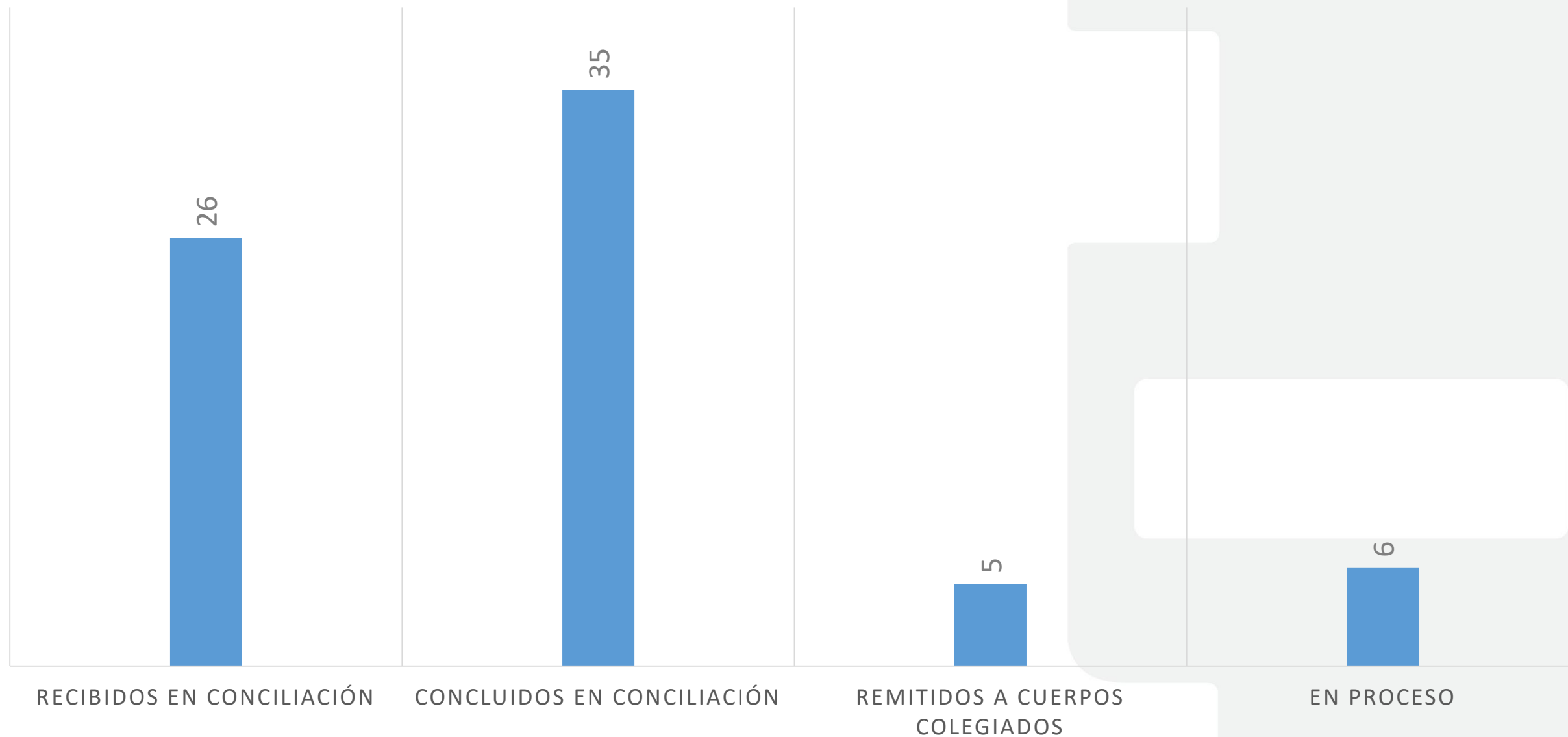
Comportamiento Recursos de Queja, Febrero 2020



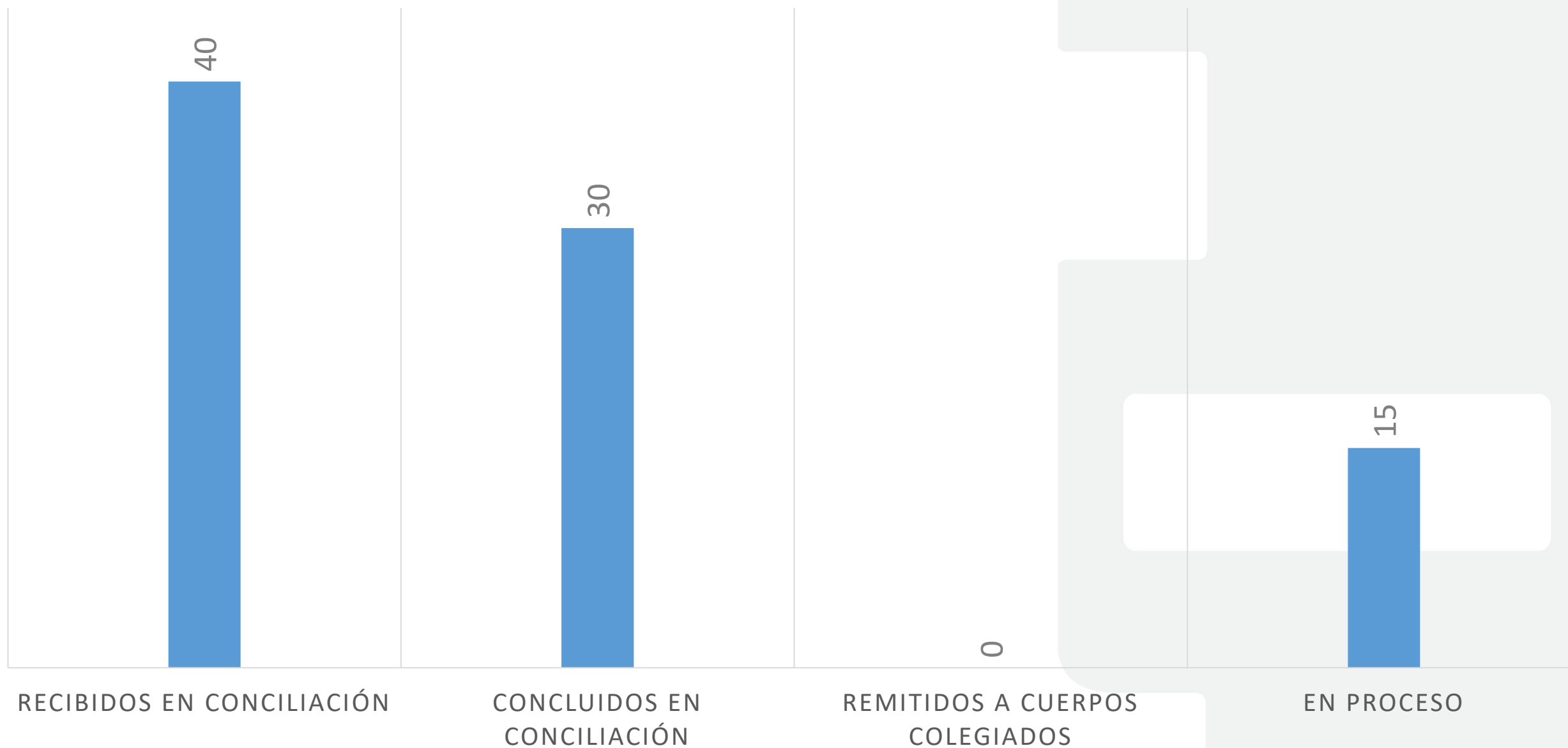
Comportamiento Recursos de Queja, Marzo 2020



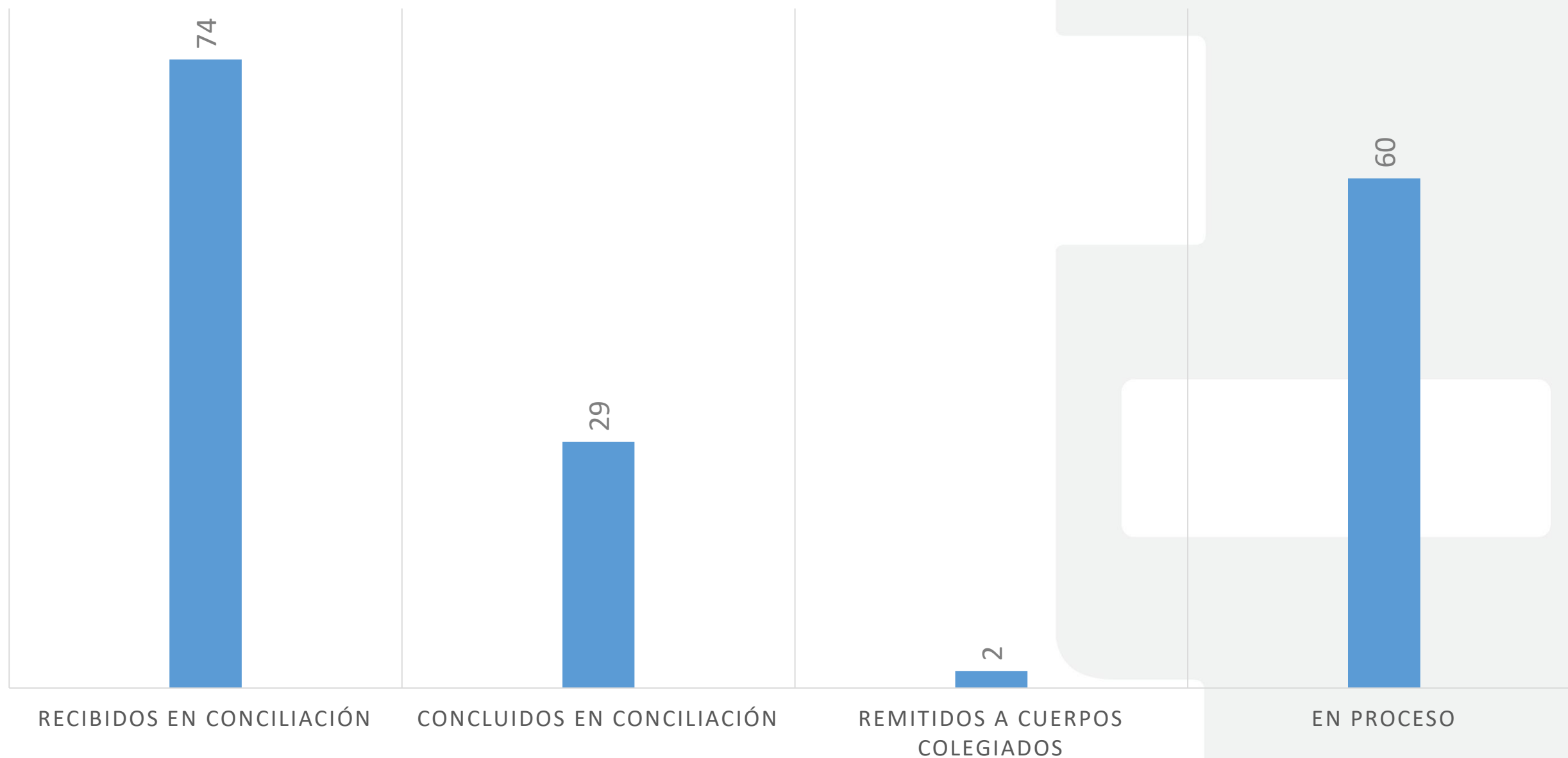
Comportamiento Recursos de Queja, Abril 2020



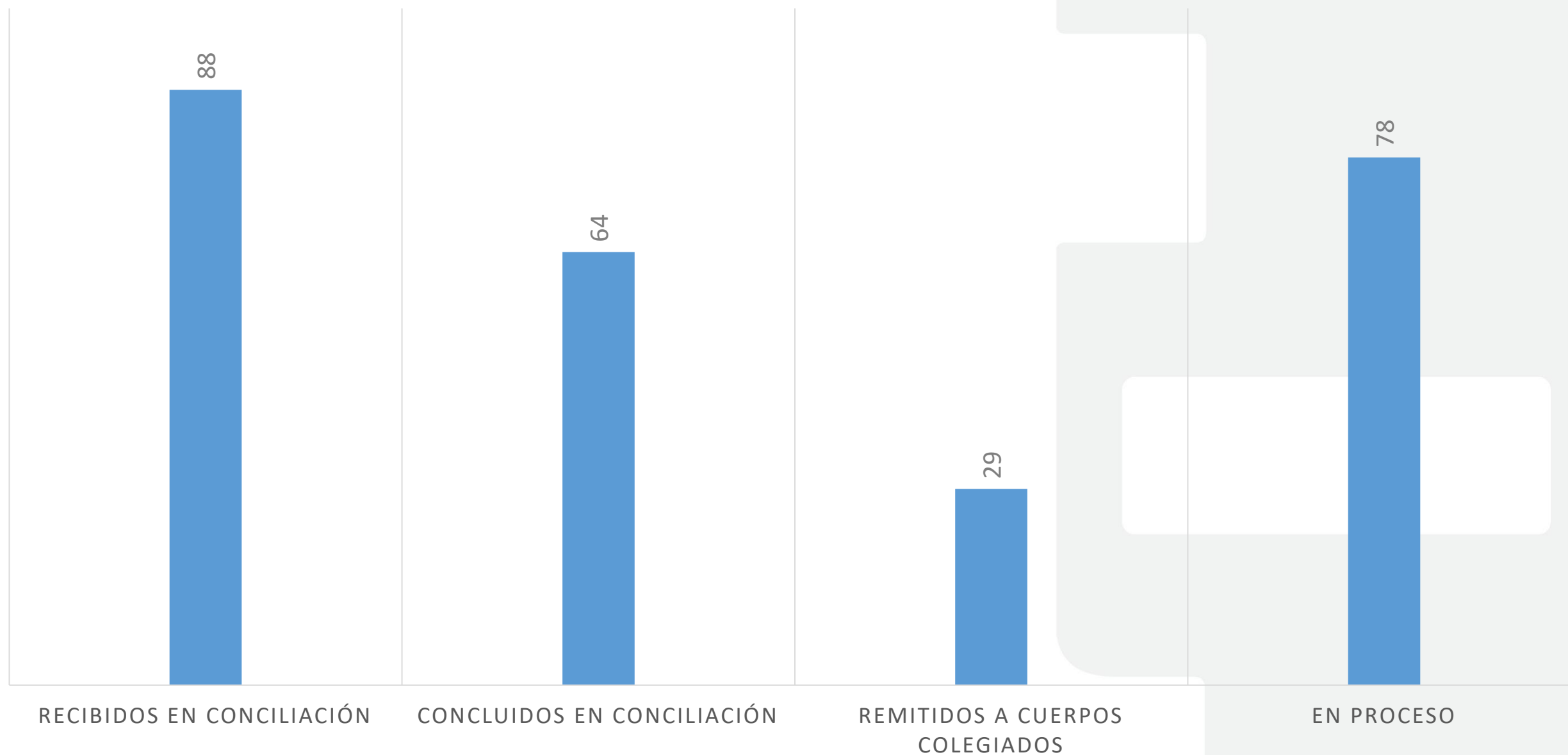
Comportamiento Recursos de Queja, Mayo 2020



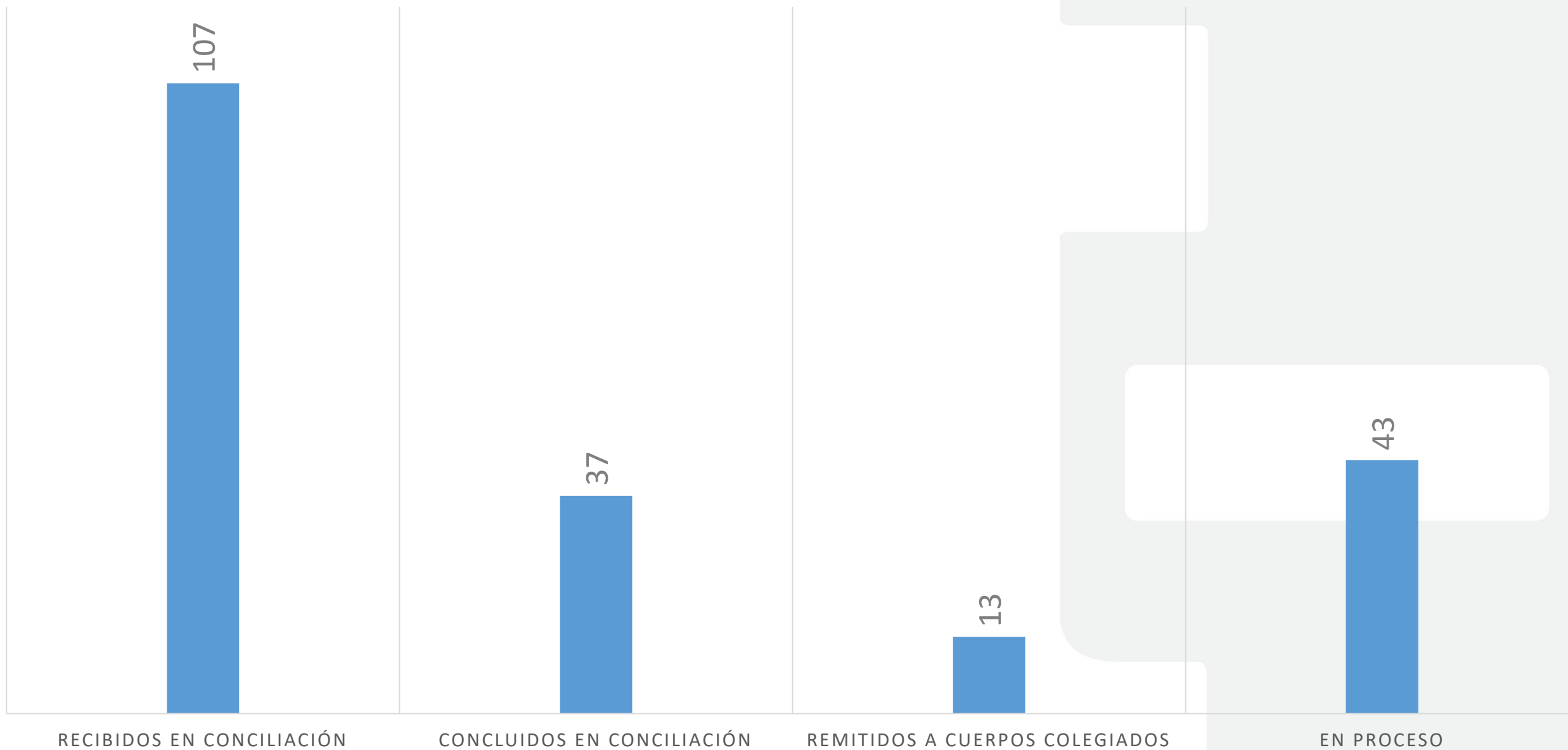
Comportamiento Recursos de Queja, Junio 2020



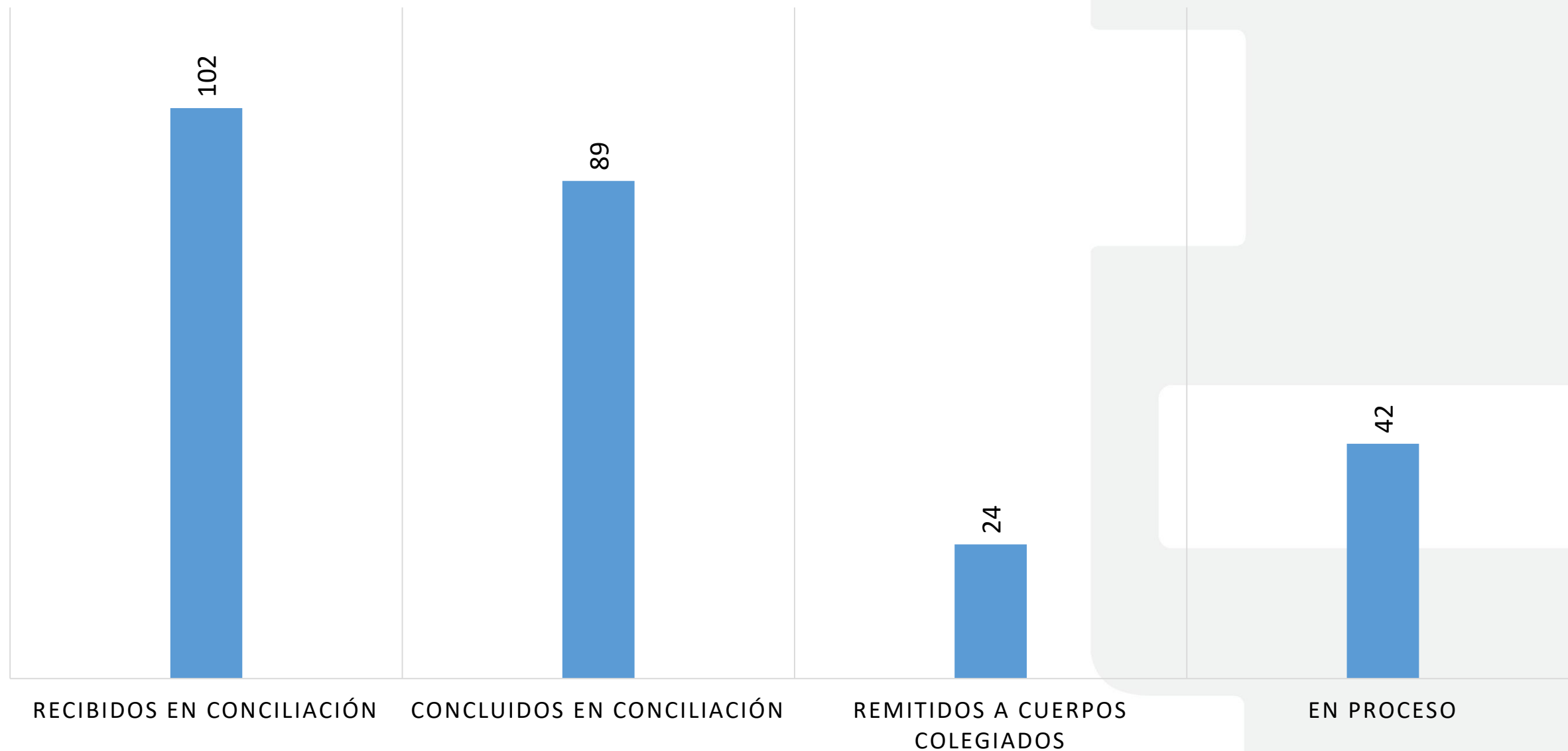
Comportamiento Recursos de Queja, Julio 2020



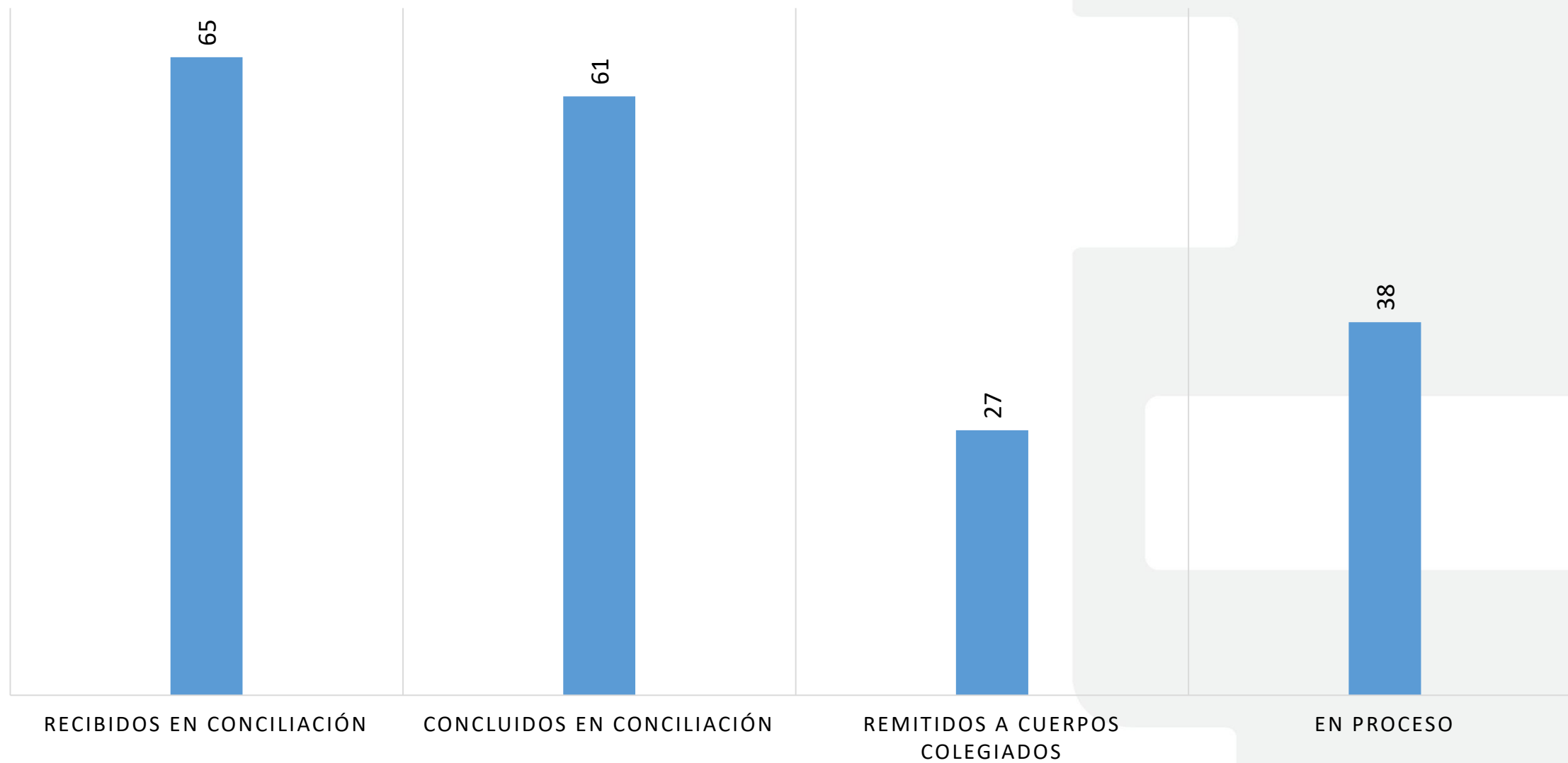
Comportamiento Recursos de Queja, Agosto 2020



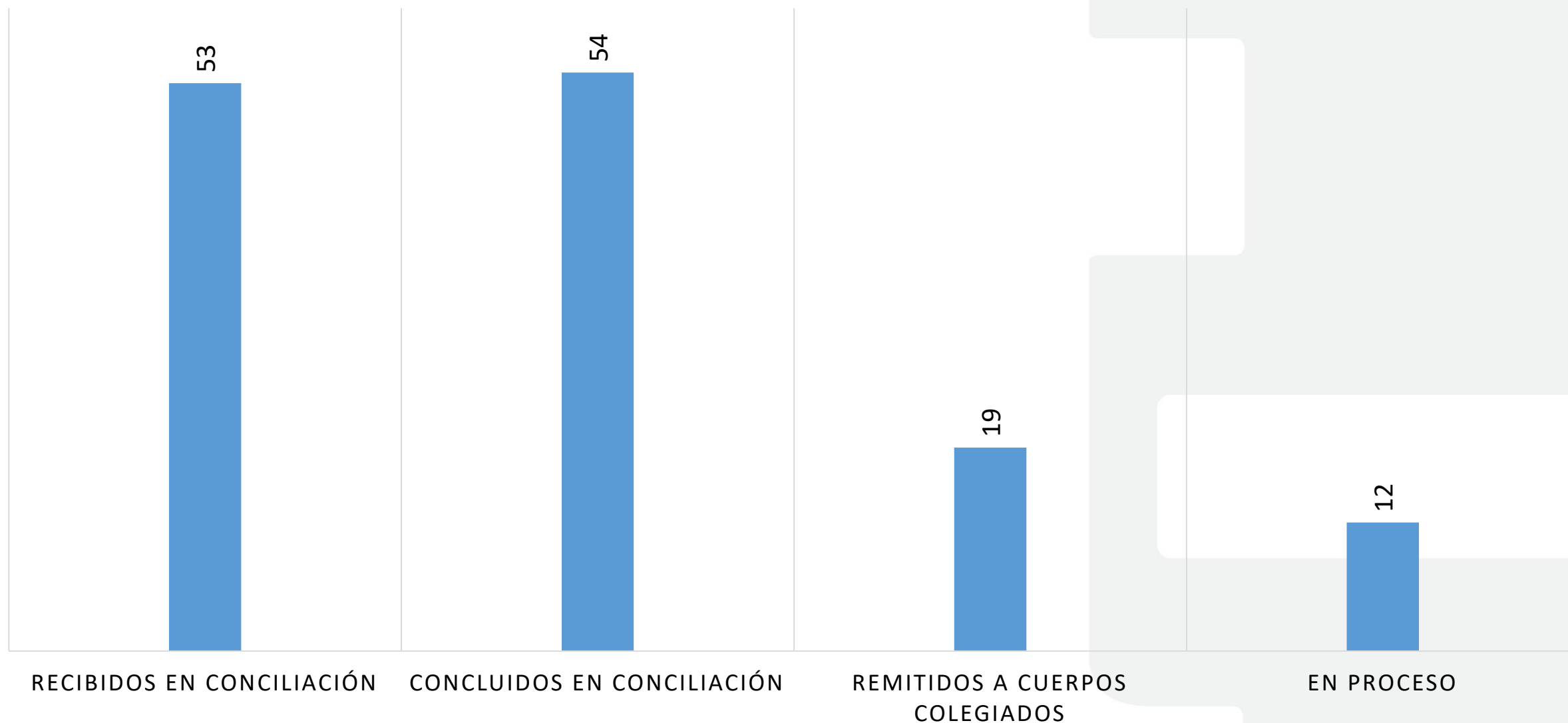
Comportamiento Recursos de Queja, Septiembre 2020



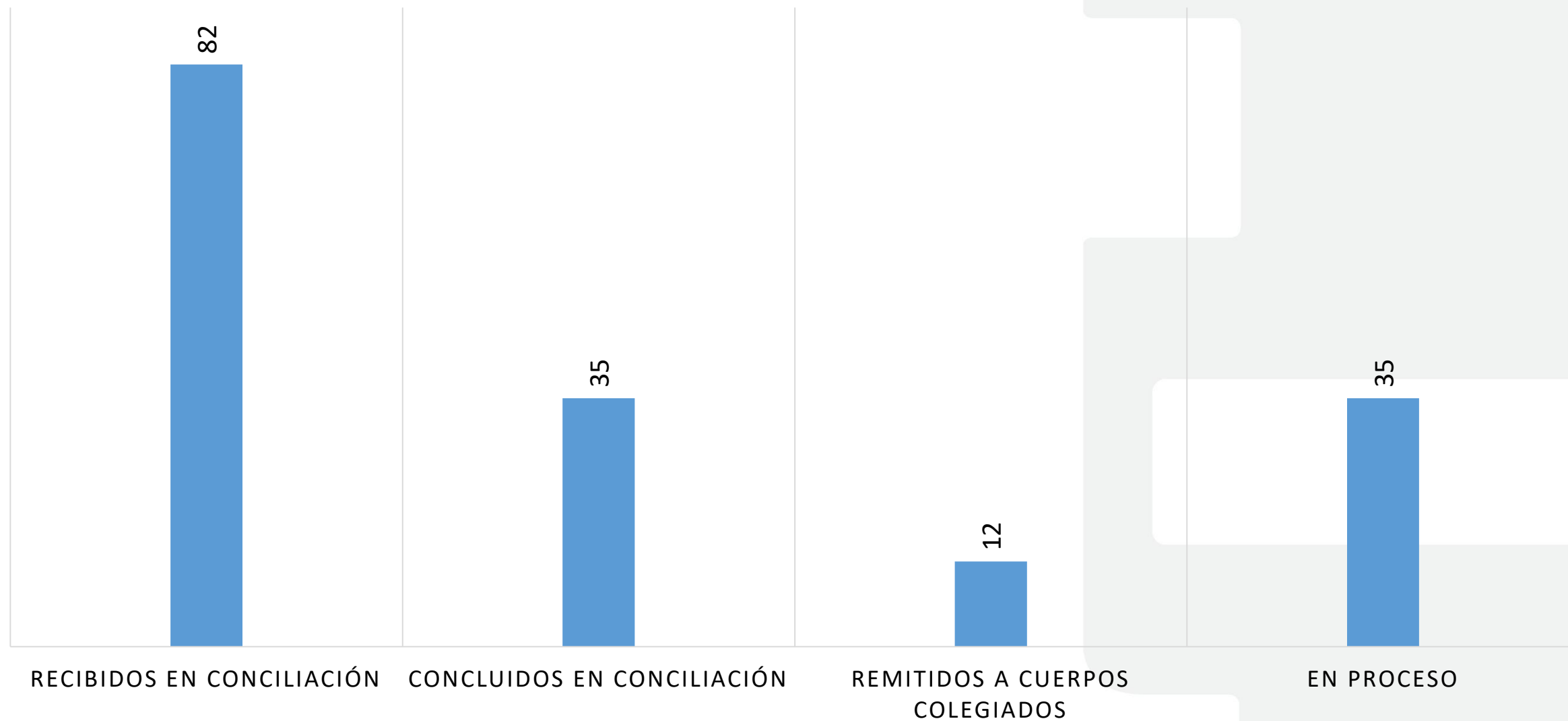
Comportamiento Recursos de Queja, Octubre 2020



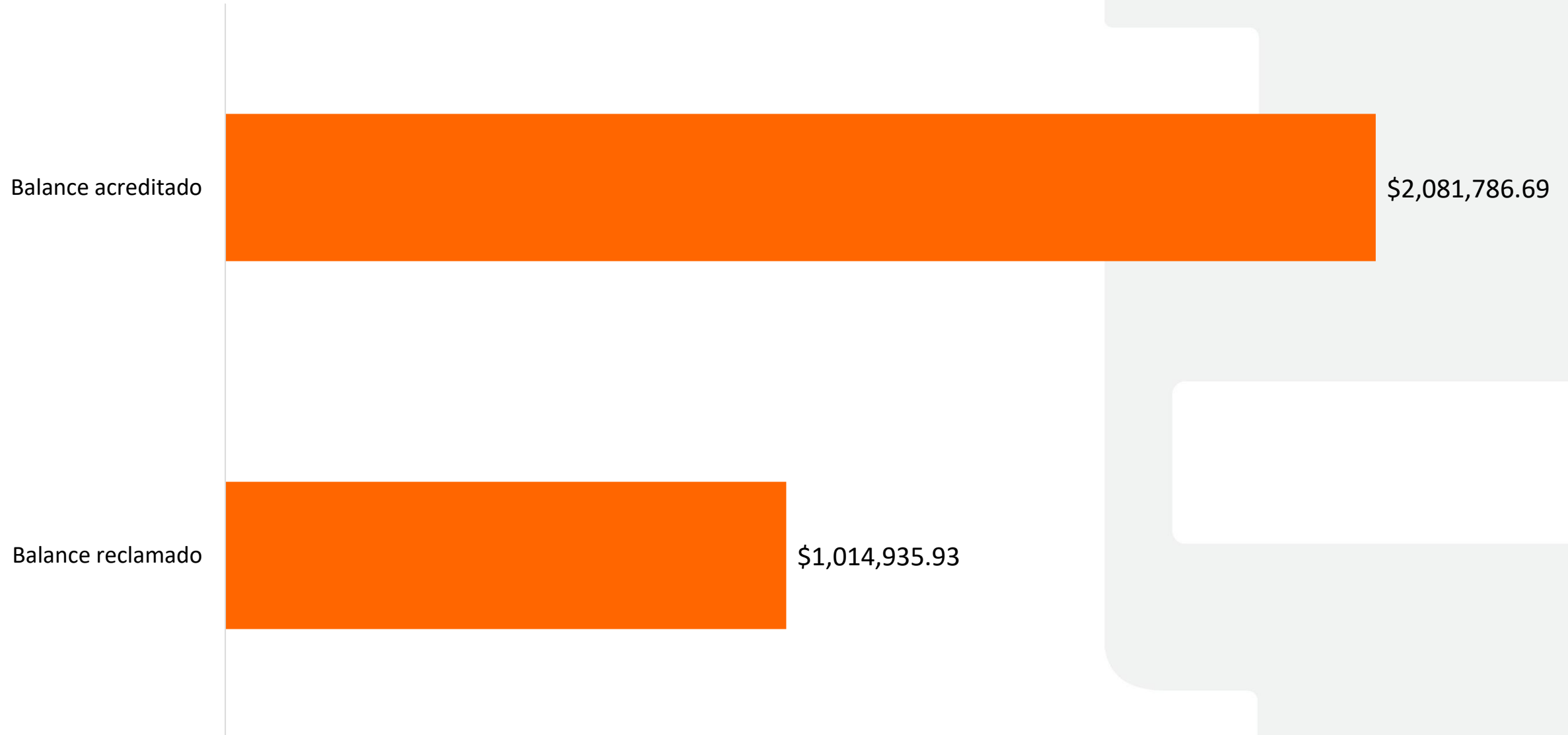
Comportamiento Recursos de Queja, Noviembre 2020



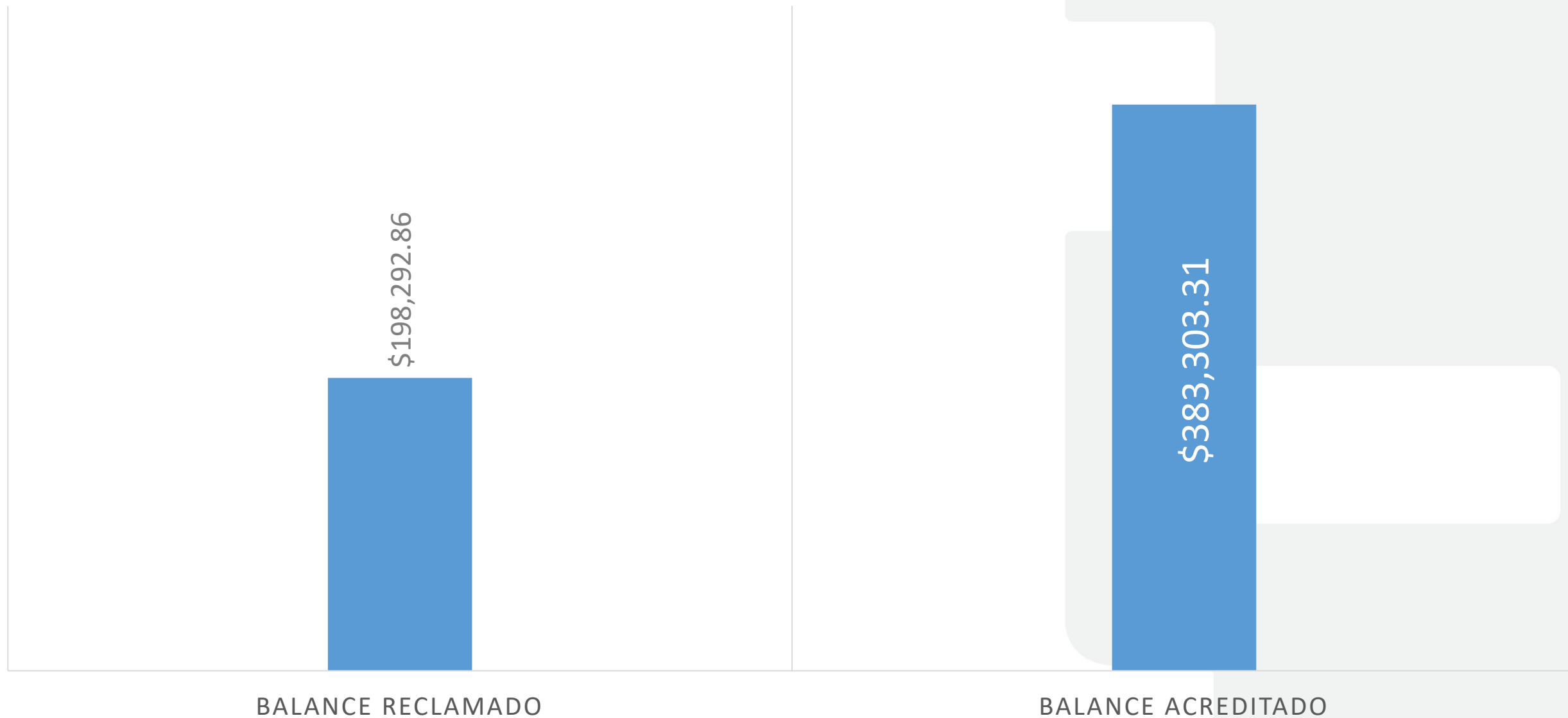
Comportamiento Recursos de Queja, Diciembre 2020



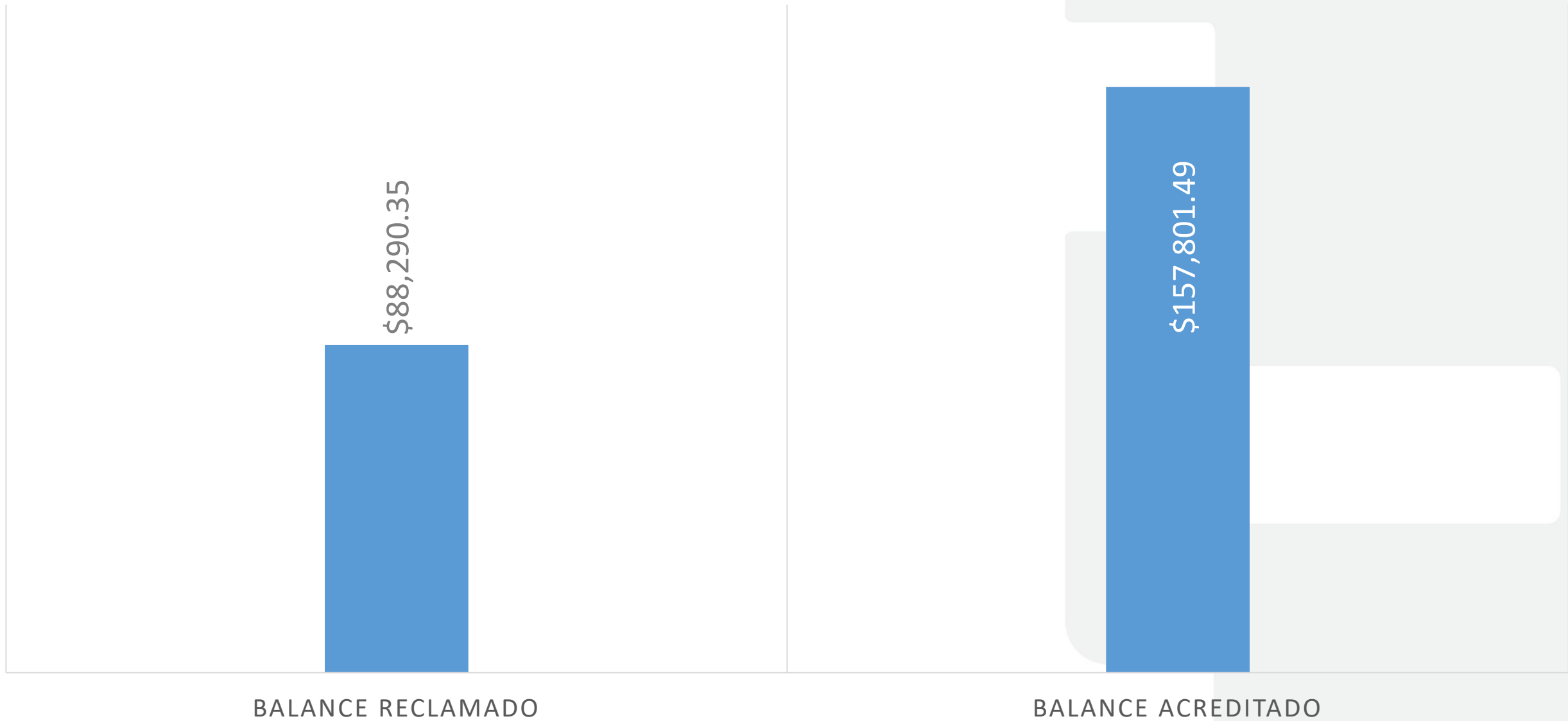
Balance acreditado a Favor de los Usuarios - Acumulado 2020



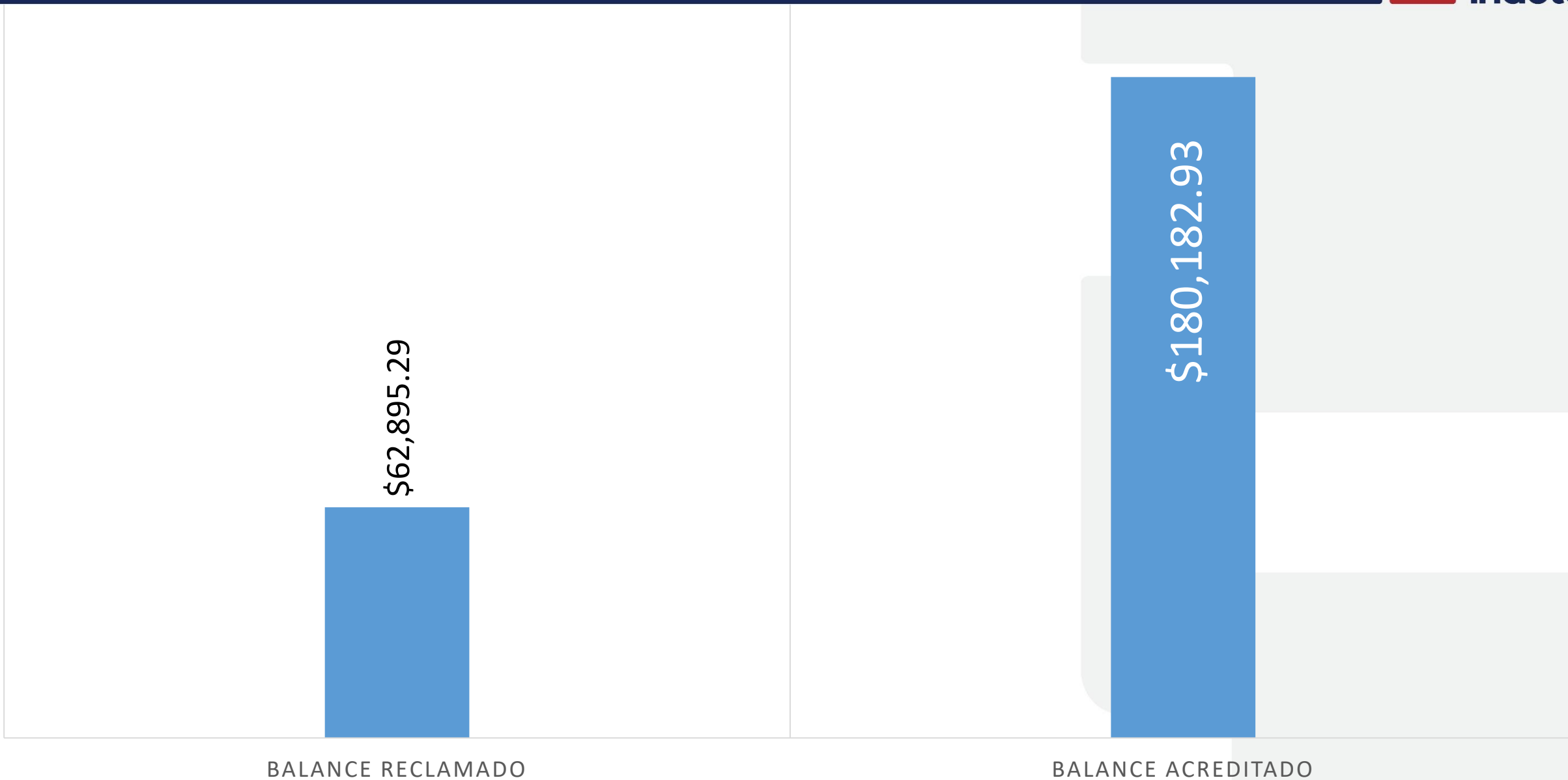
Balance acreditado a Favor de los Usuarios - Enero 2020



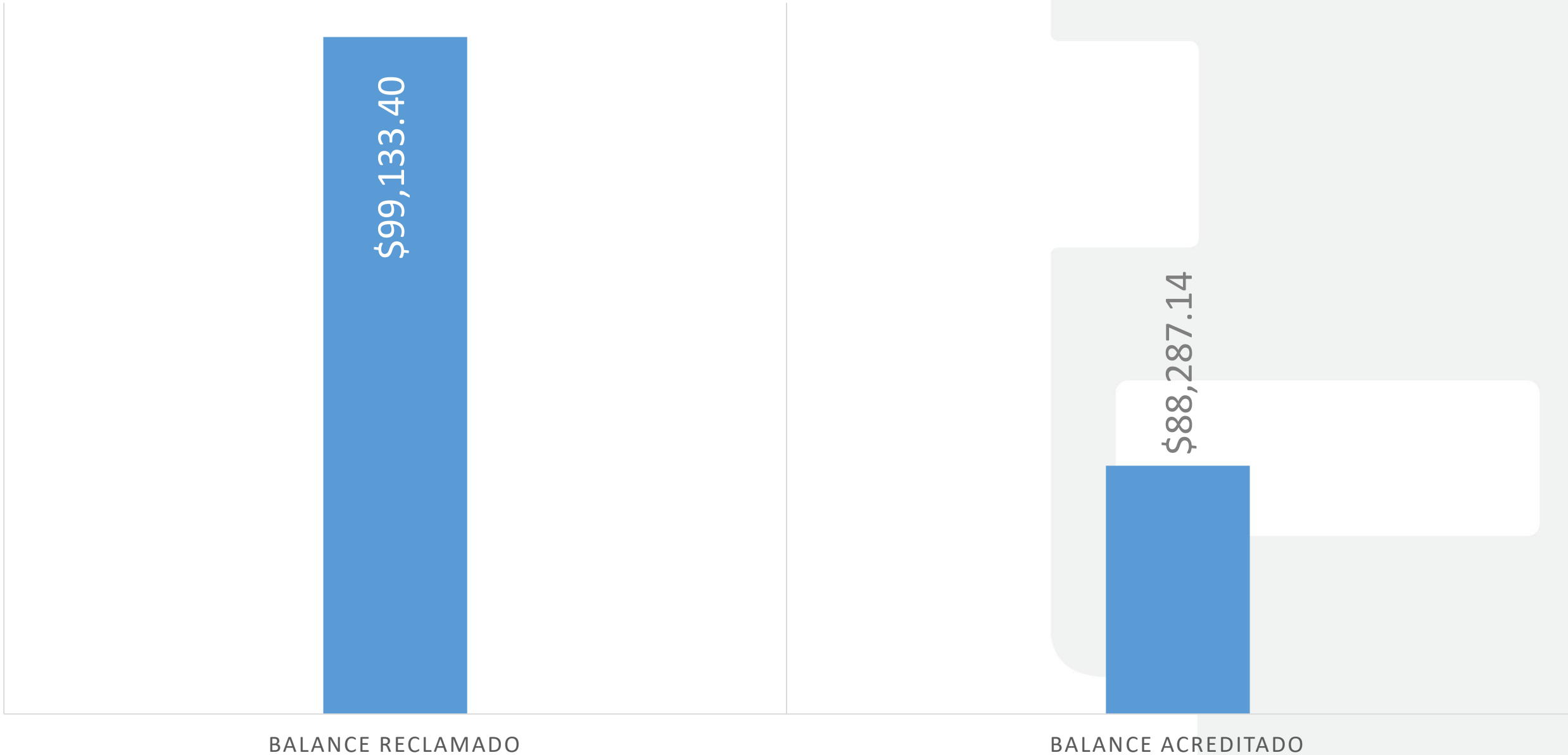
Balance acreditado a Favor de los Usuarios - Febrero 2020



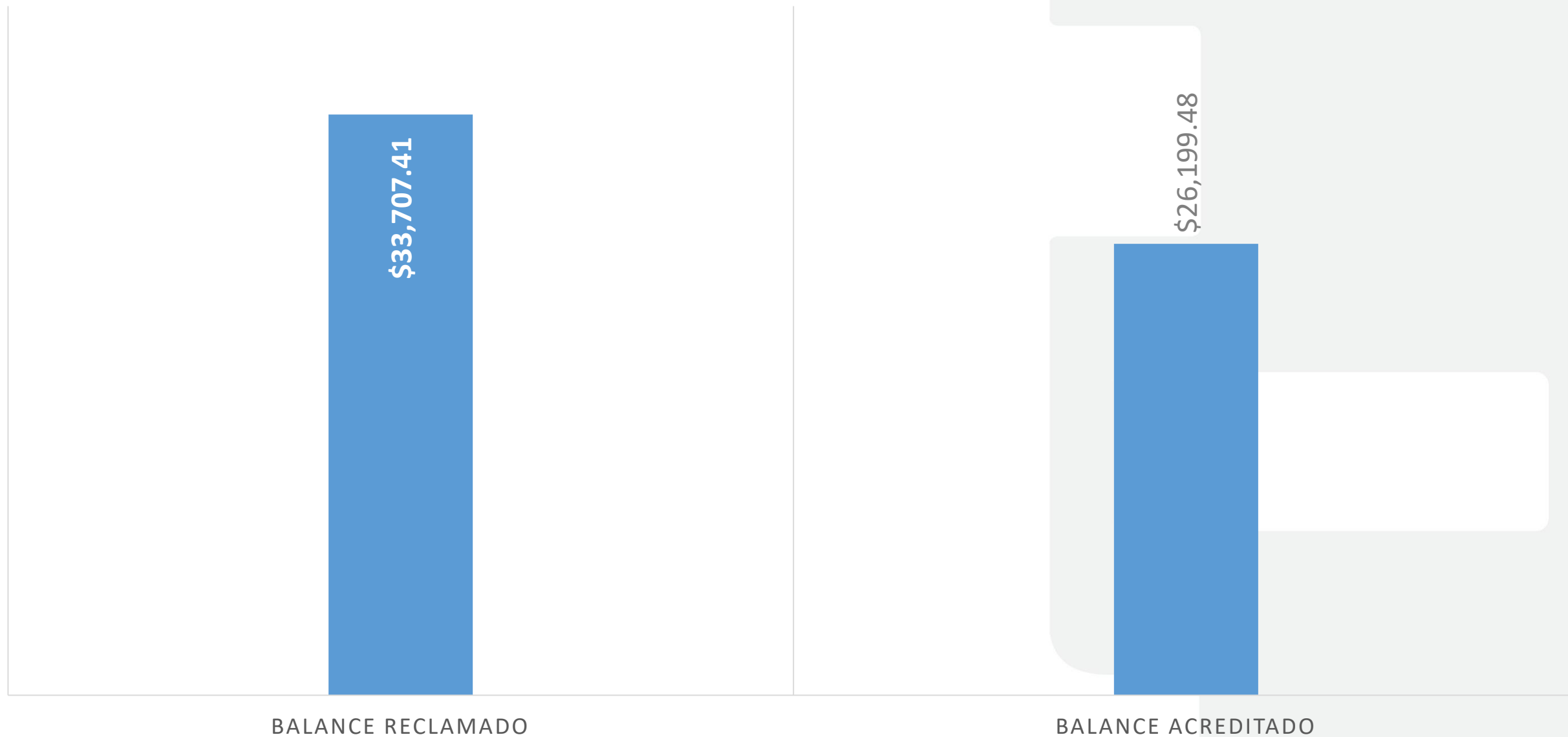
Balance acreditado a Favor de los Usuarios - Marzo 2020



Balance acreditado a Favor de los Usuarios - Abril 2020



Balance acreditado a Favor de los Usuarios - Mayo 2020



Balance acreditado a Favor de los Usuarios - Junio 2020

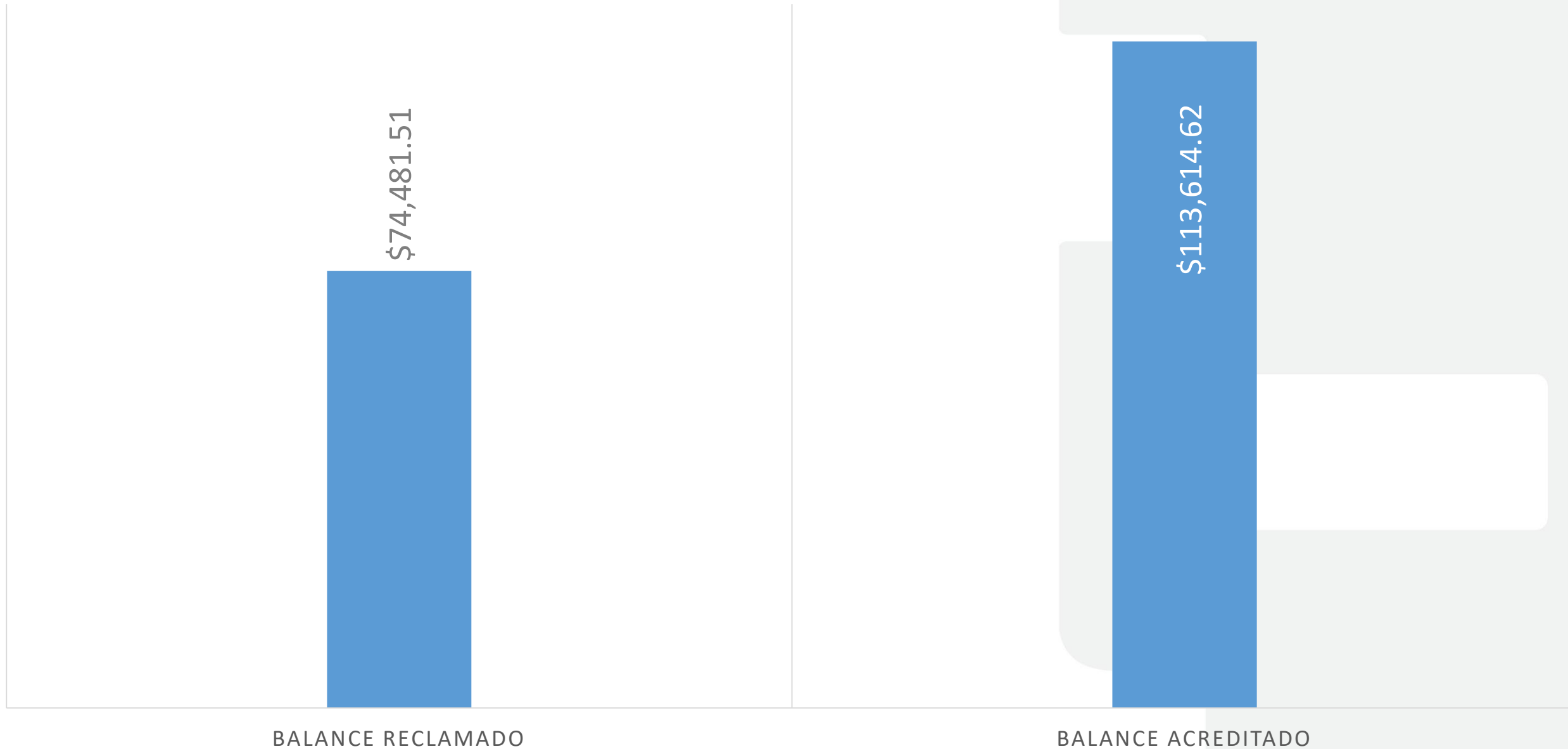


BALANCE RECLAMADO

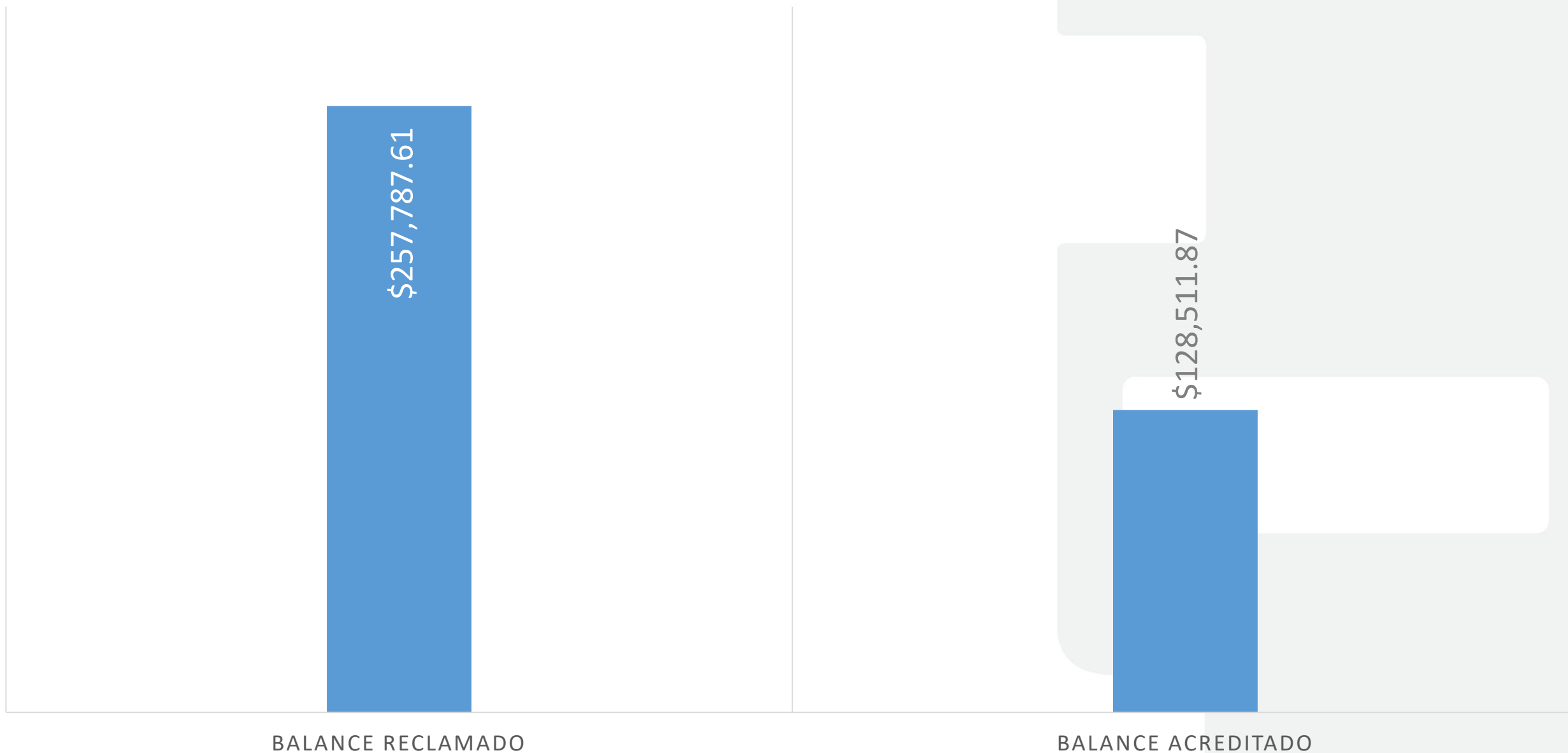


BALANCE ACREDITADO

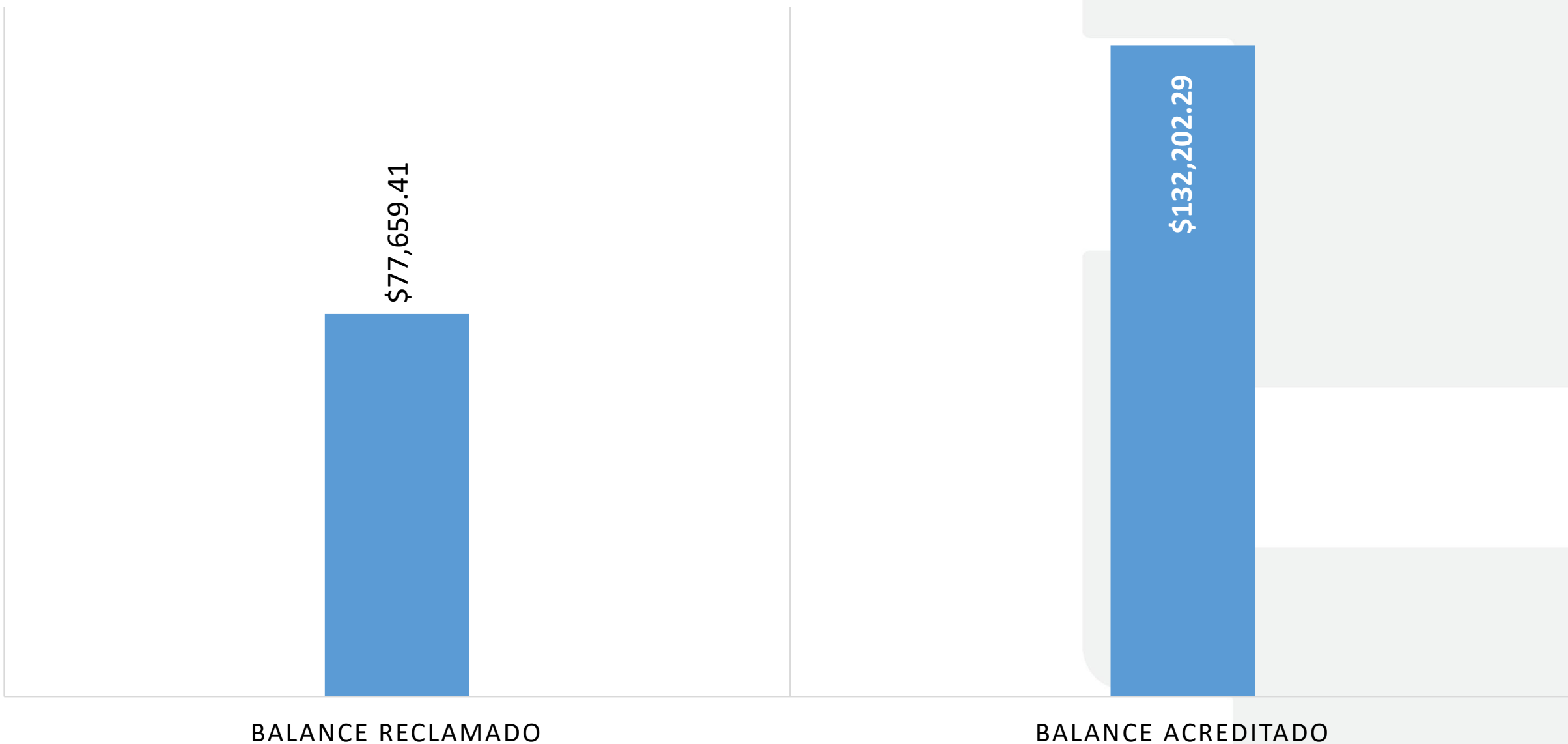
Balance acreditado a Favor de los Usuarios - Julio 2020



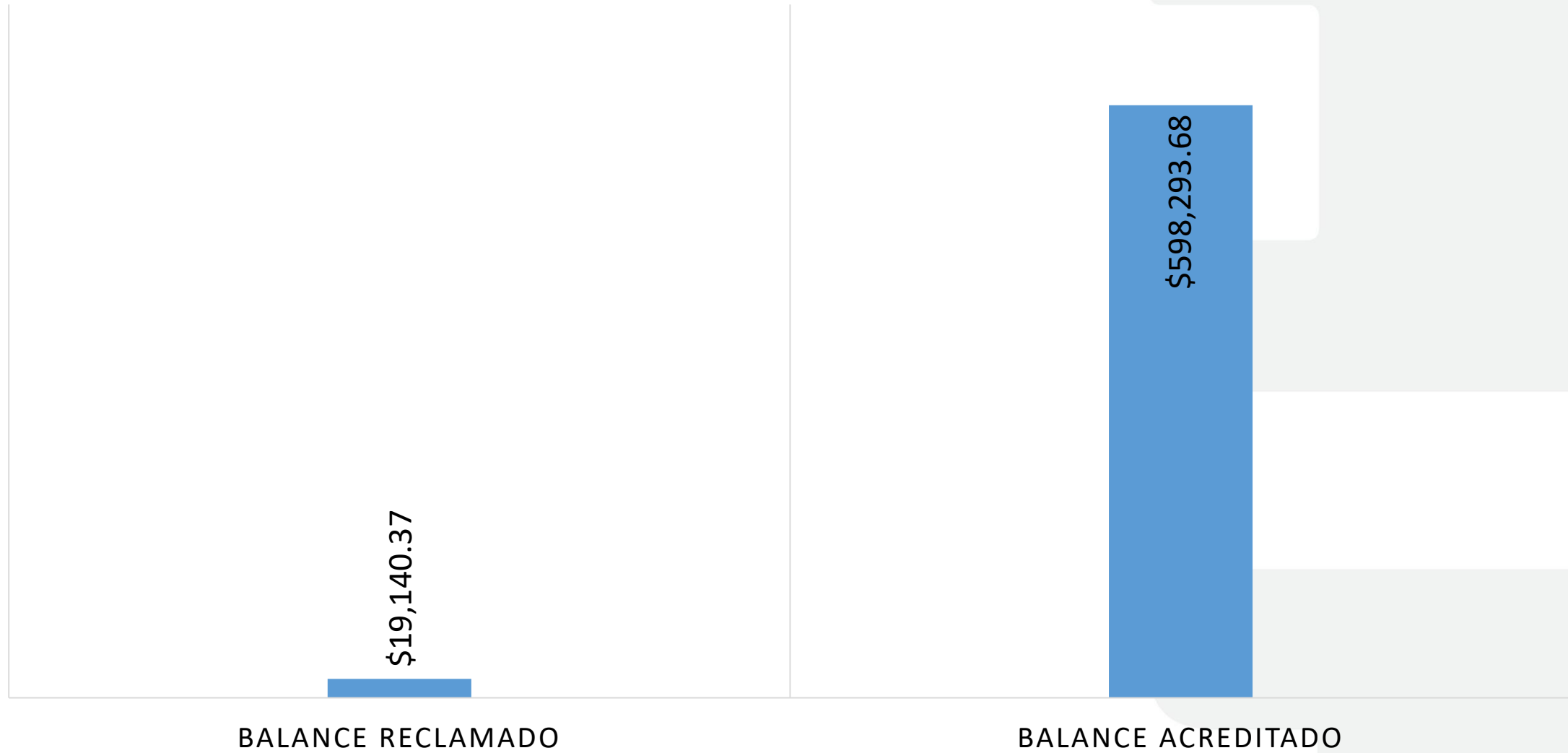
Balance acreditado a Favor de los Usuarios - Agosto 2020



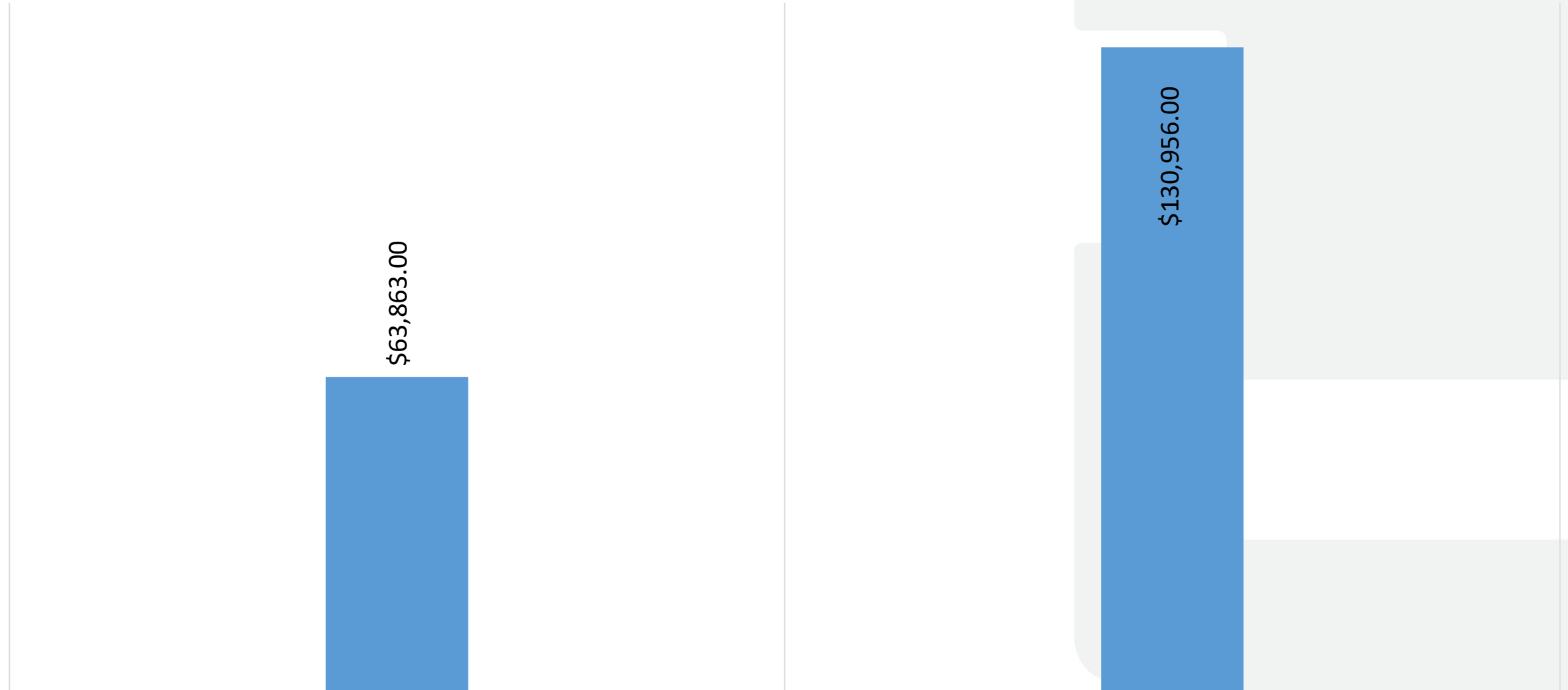
Balance acreditado a Favor de los Usuarios - Septiembre 2020



Balance acreditado a Favor de los Usuarios - Octubre 2020



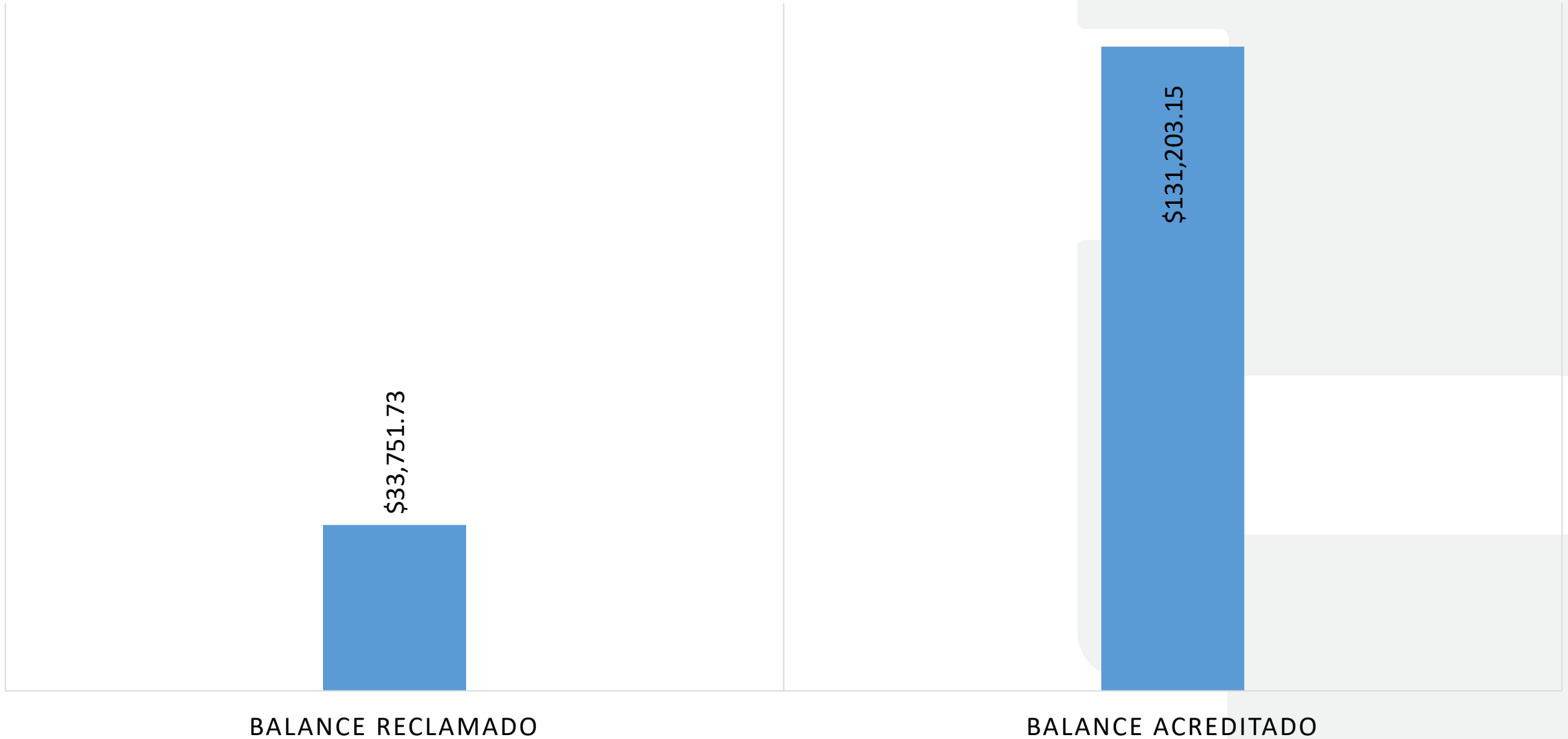
Balance acreditado a Favor de los Usuarios - Noviembre 2020



BALANCE RECLAMADO

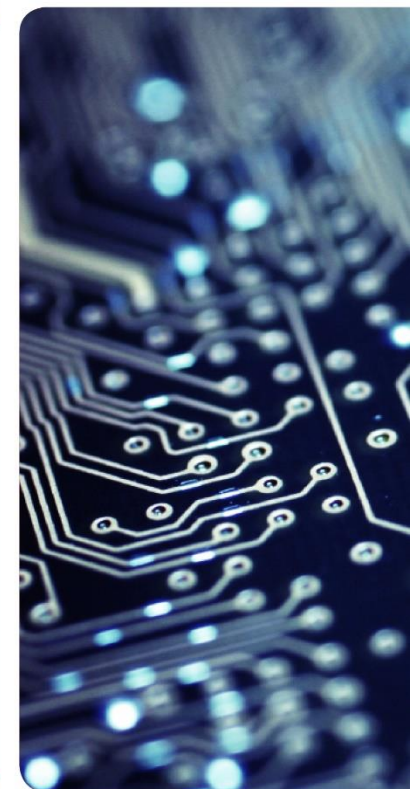
BALANCE ACREDITADO

Balance acreditado a Favor de los Usuarios - Diciembre 2020

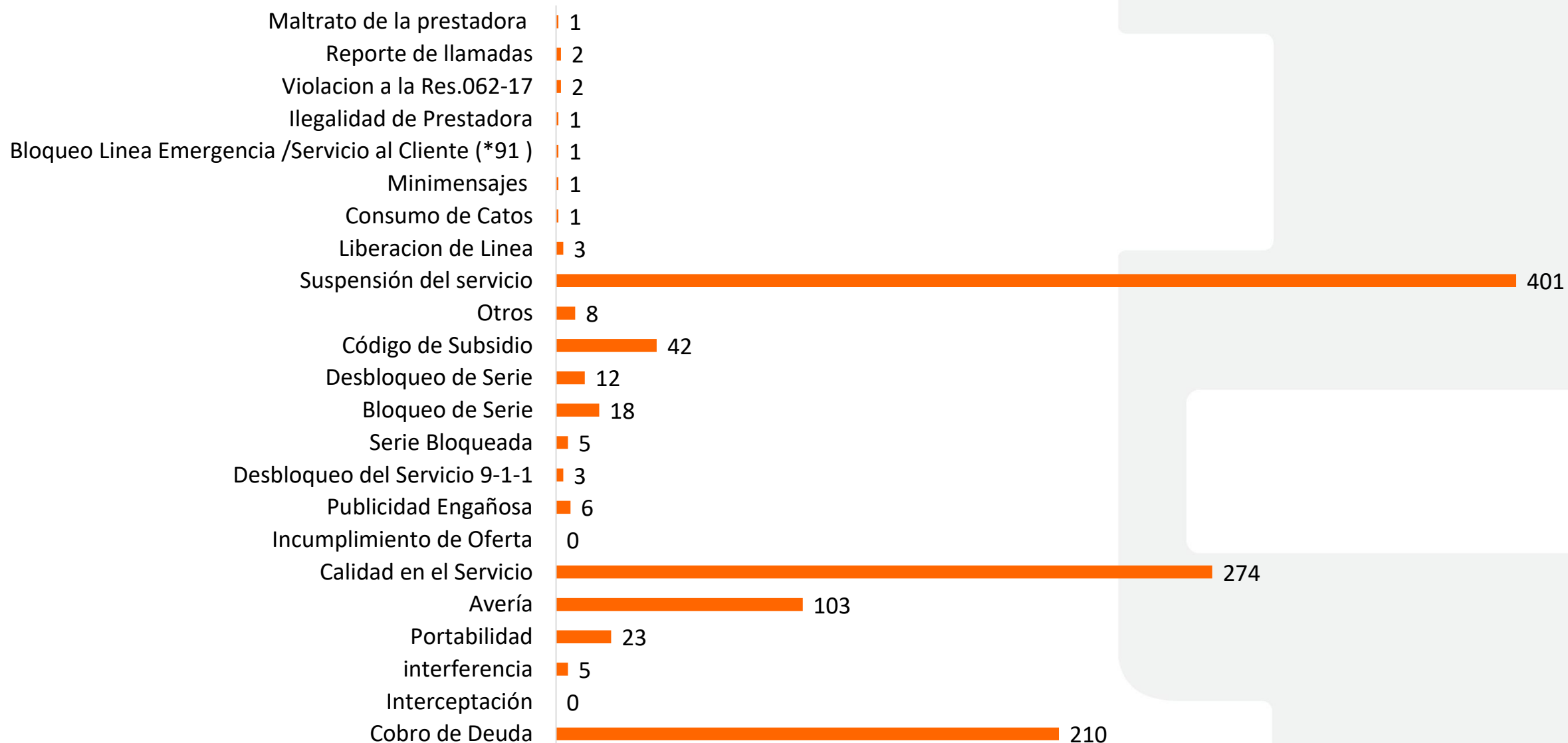


Departamento Tramitación y Denuncias

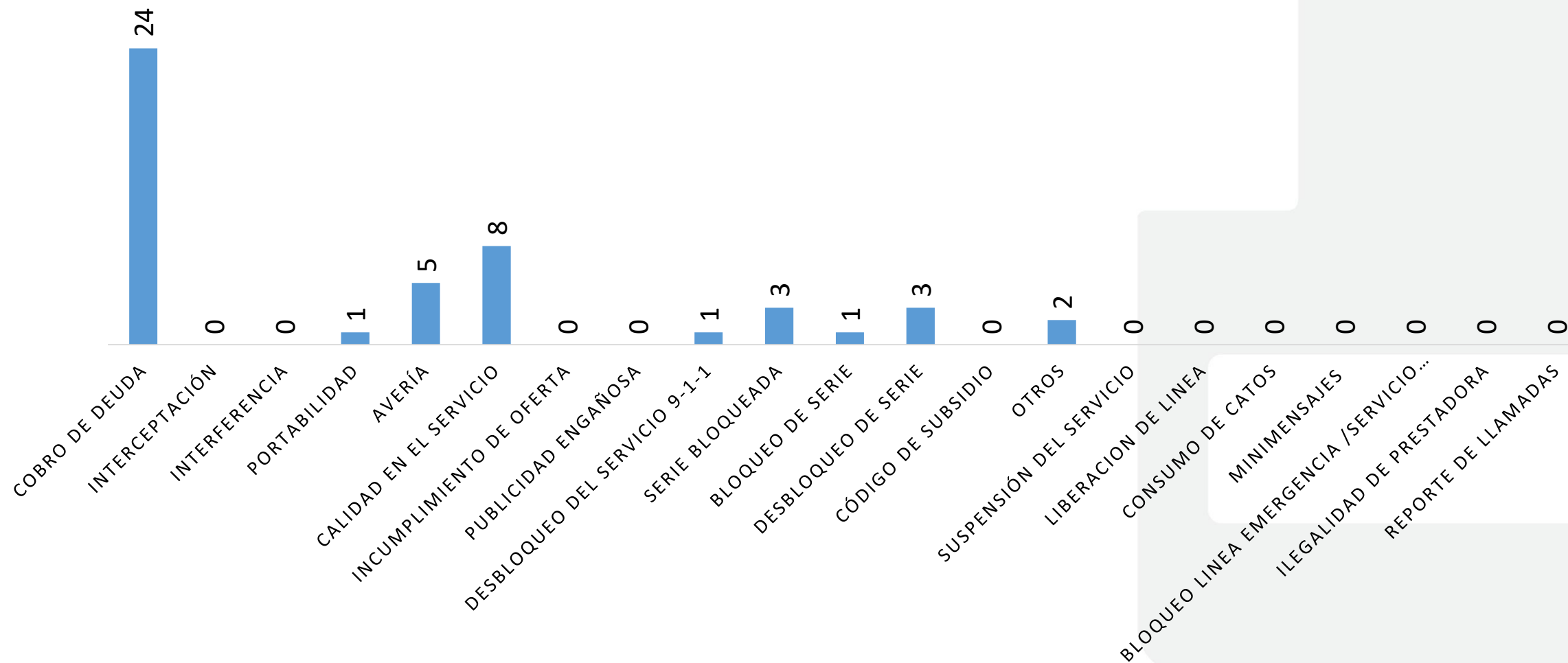
Año 2020



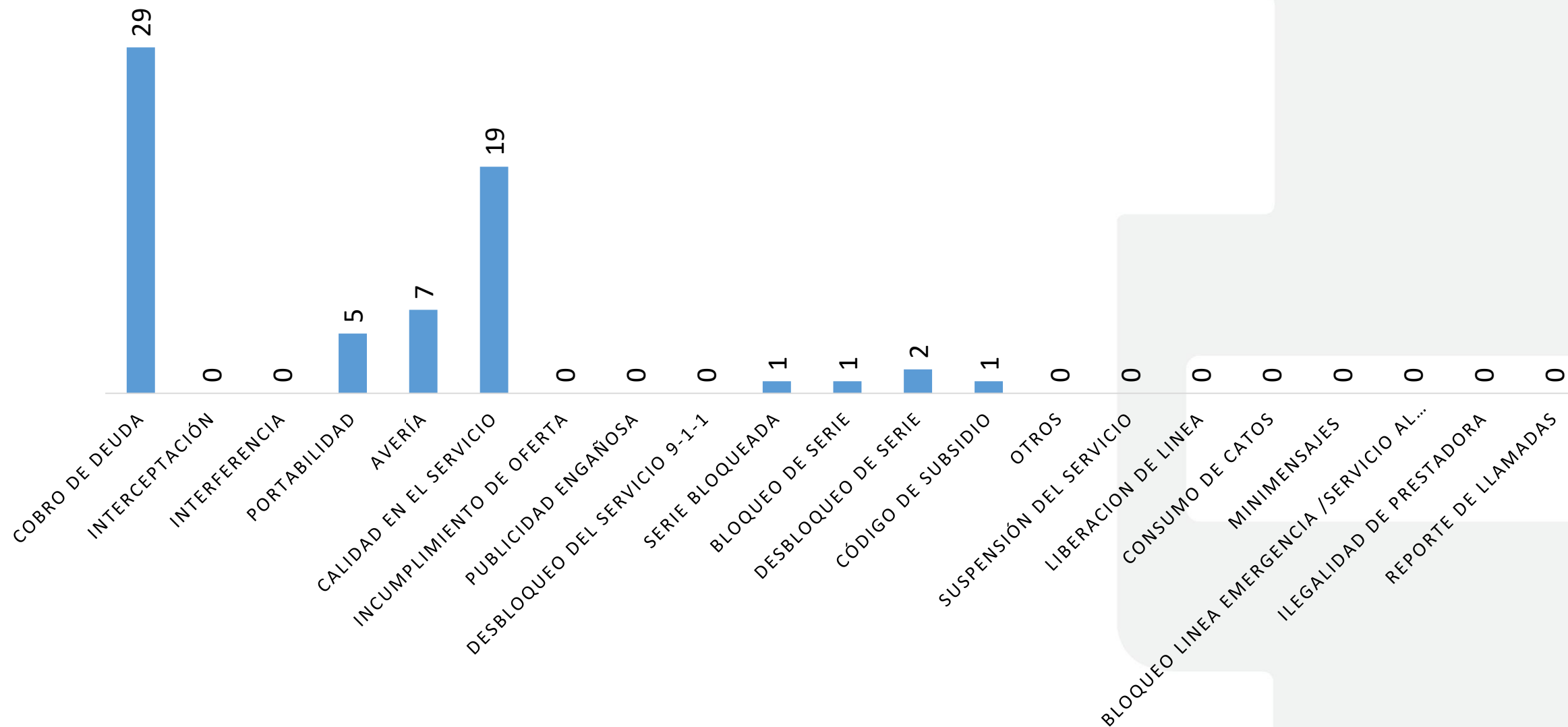
Motivos de Casos de Denuncia- Acumulado 2020



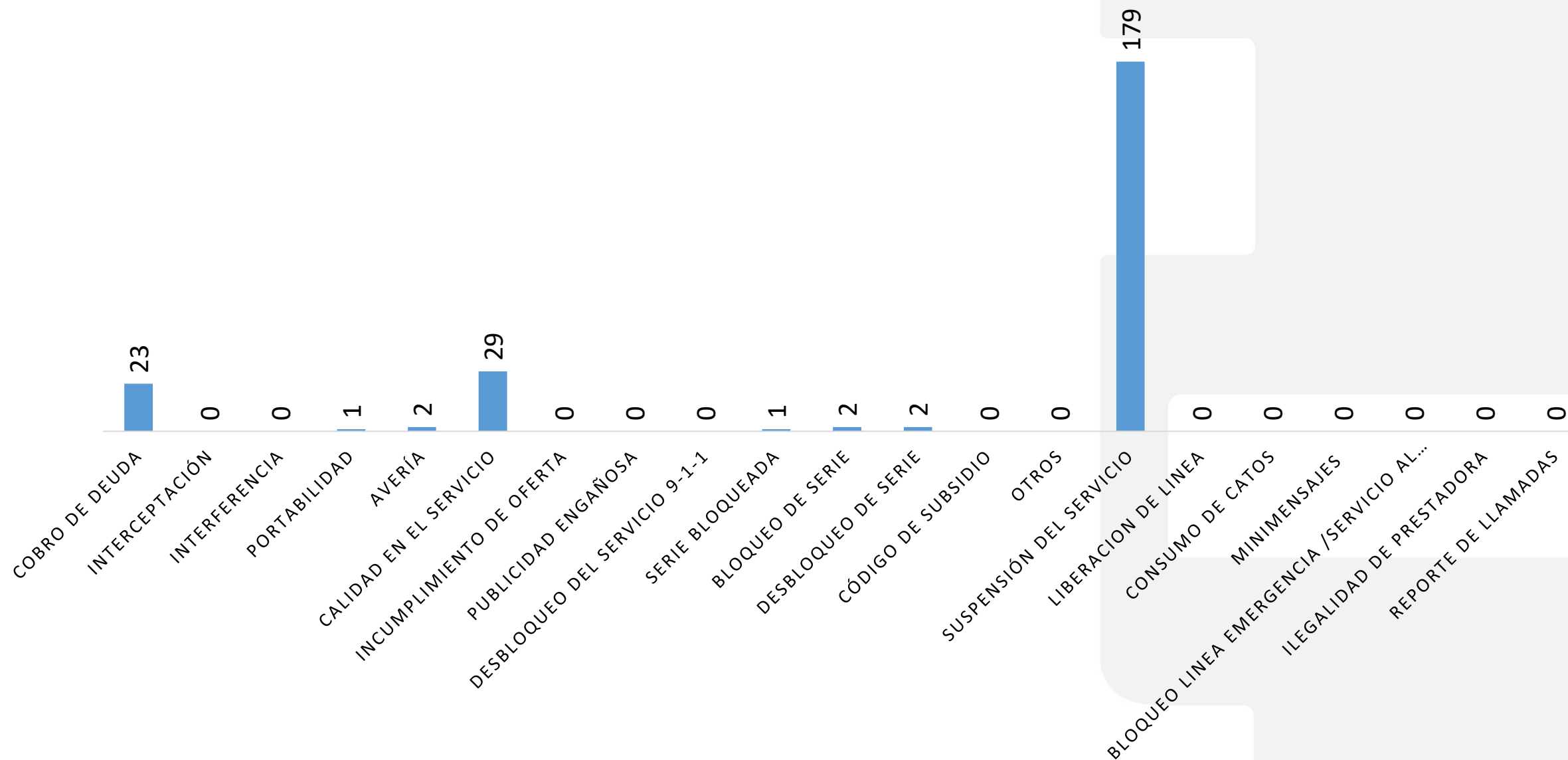
Casos de Denuncias, Enero 2020



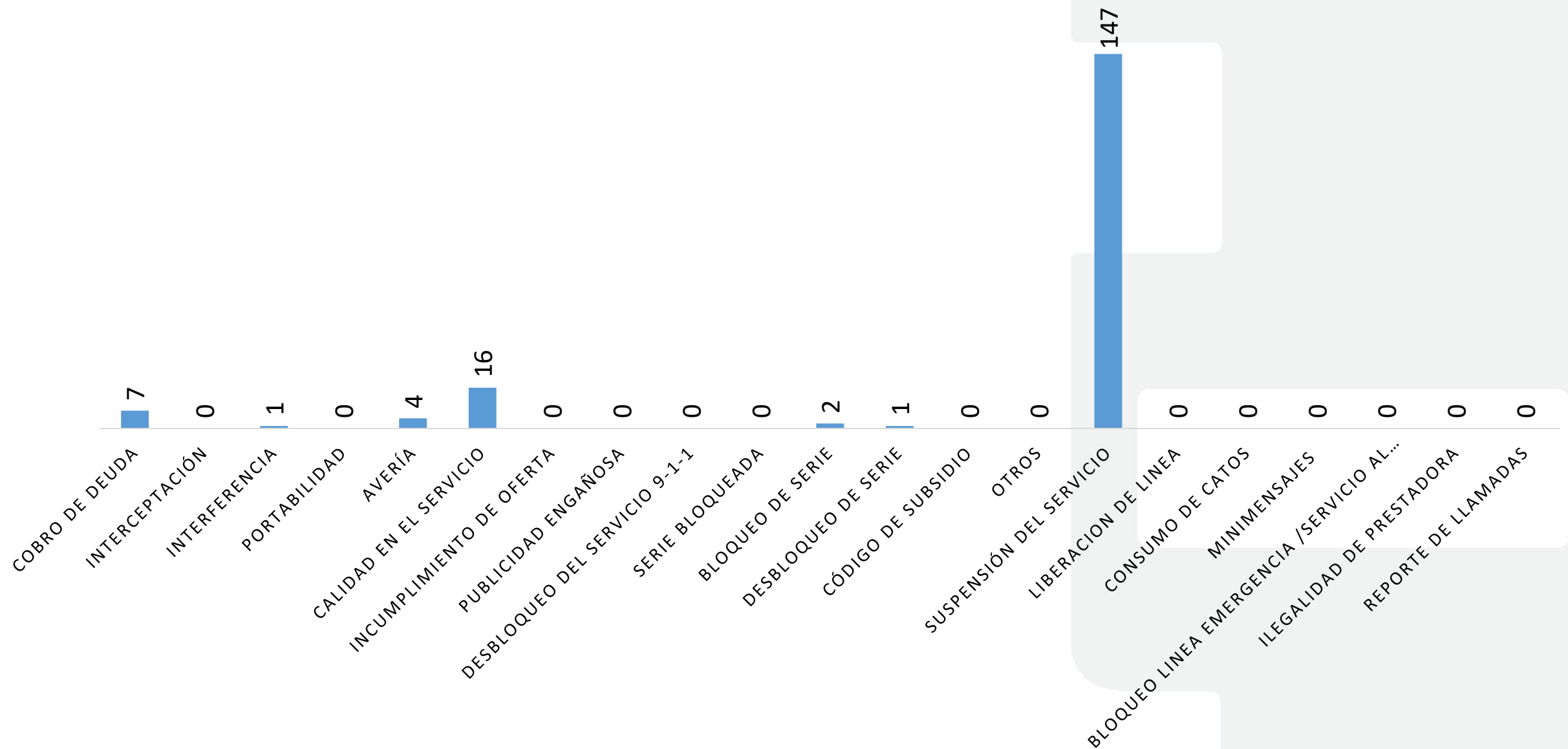
Casos de Denuncias, Febrero 2020



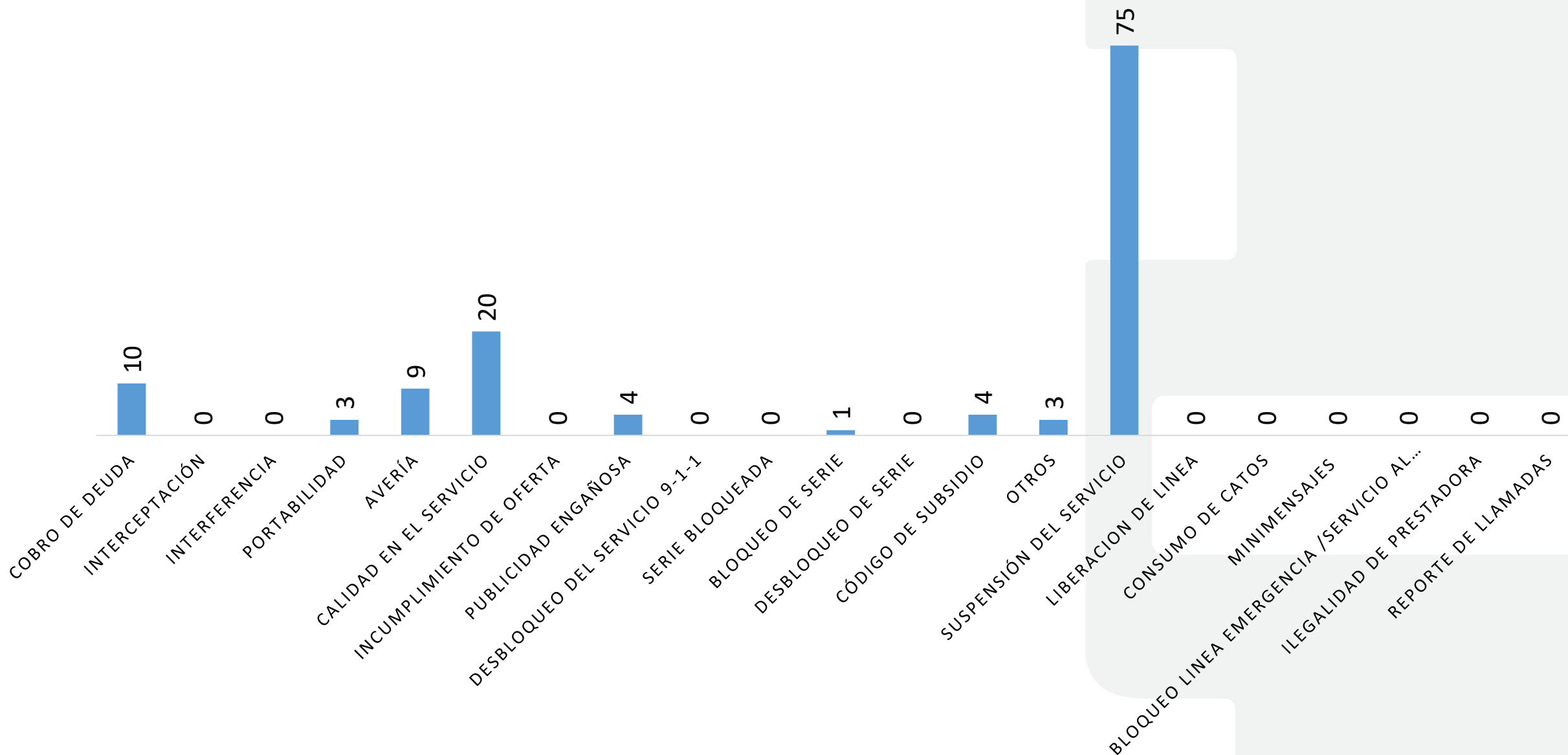
Casos de Denuncias, Marzo 2020



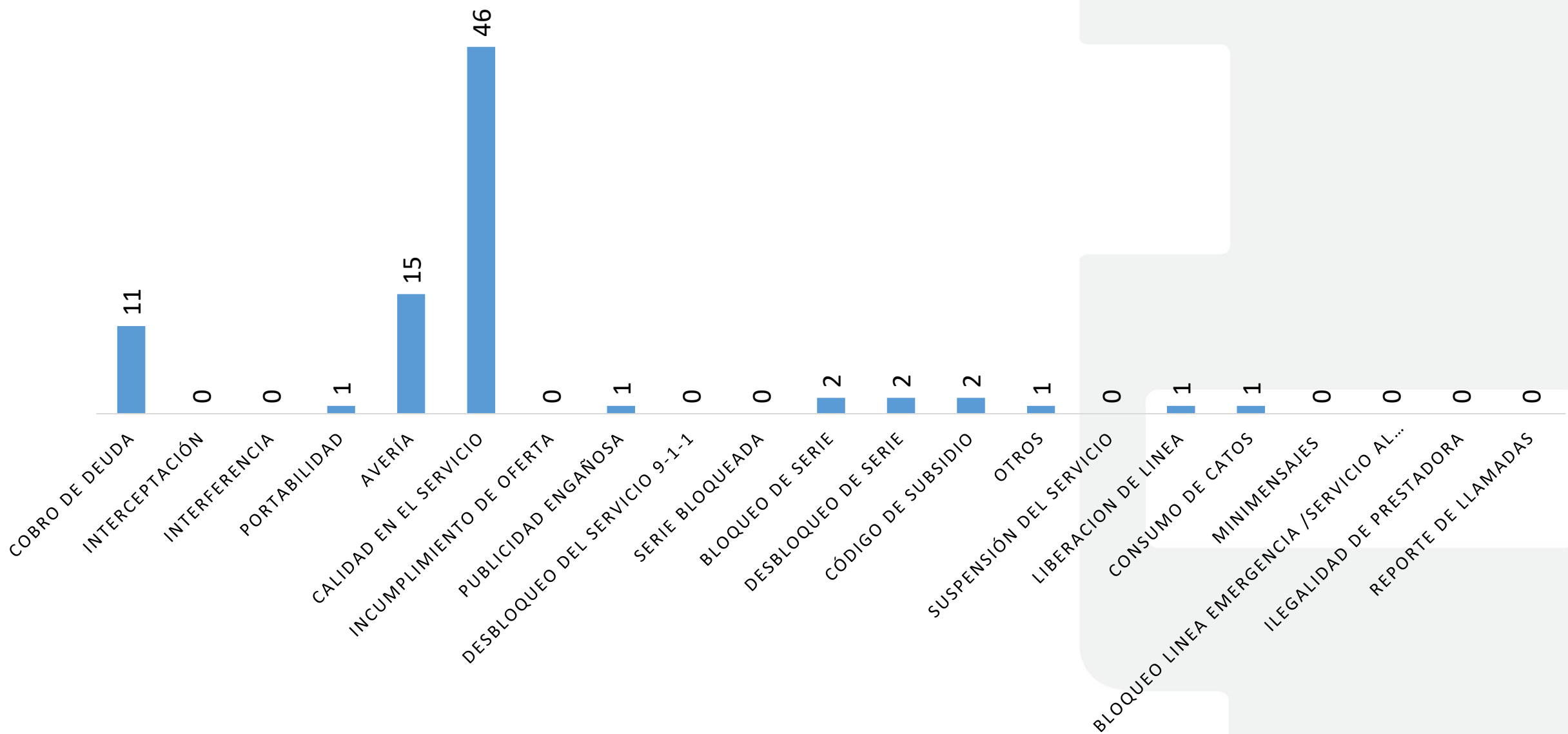
Casos de Denuncias, Abril 2020



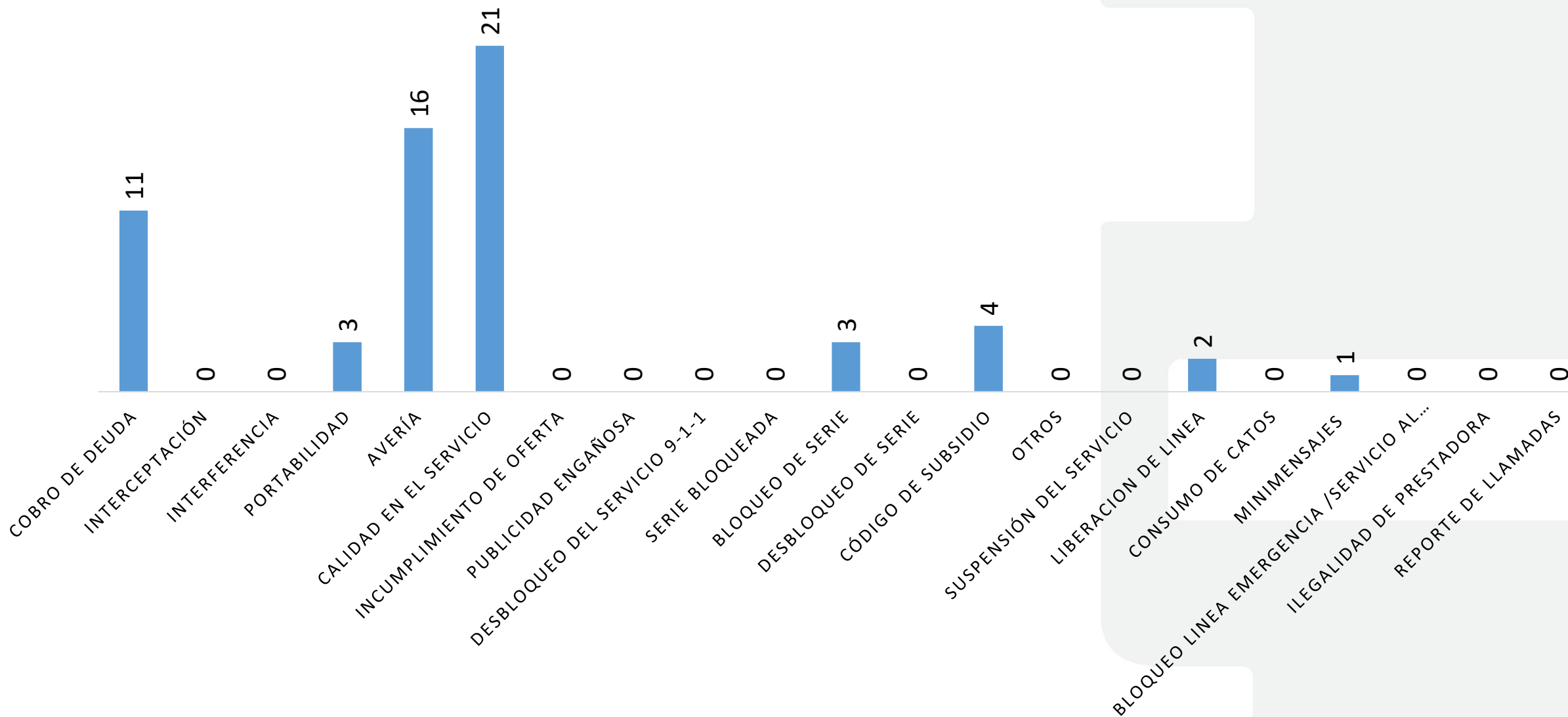
Casos de Denuncias, Mayo 2020



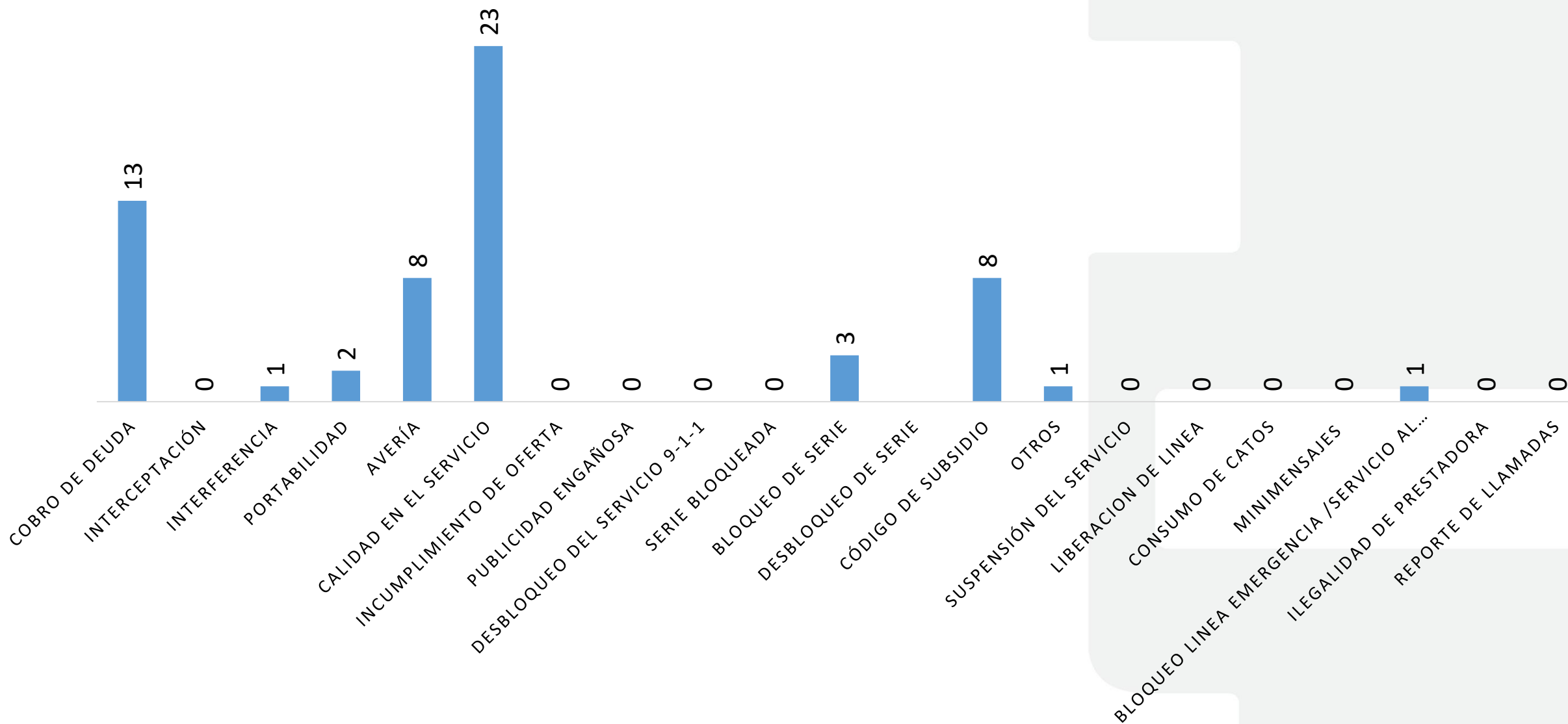
Casos de Denuncias, Junio 2020



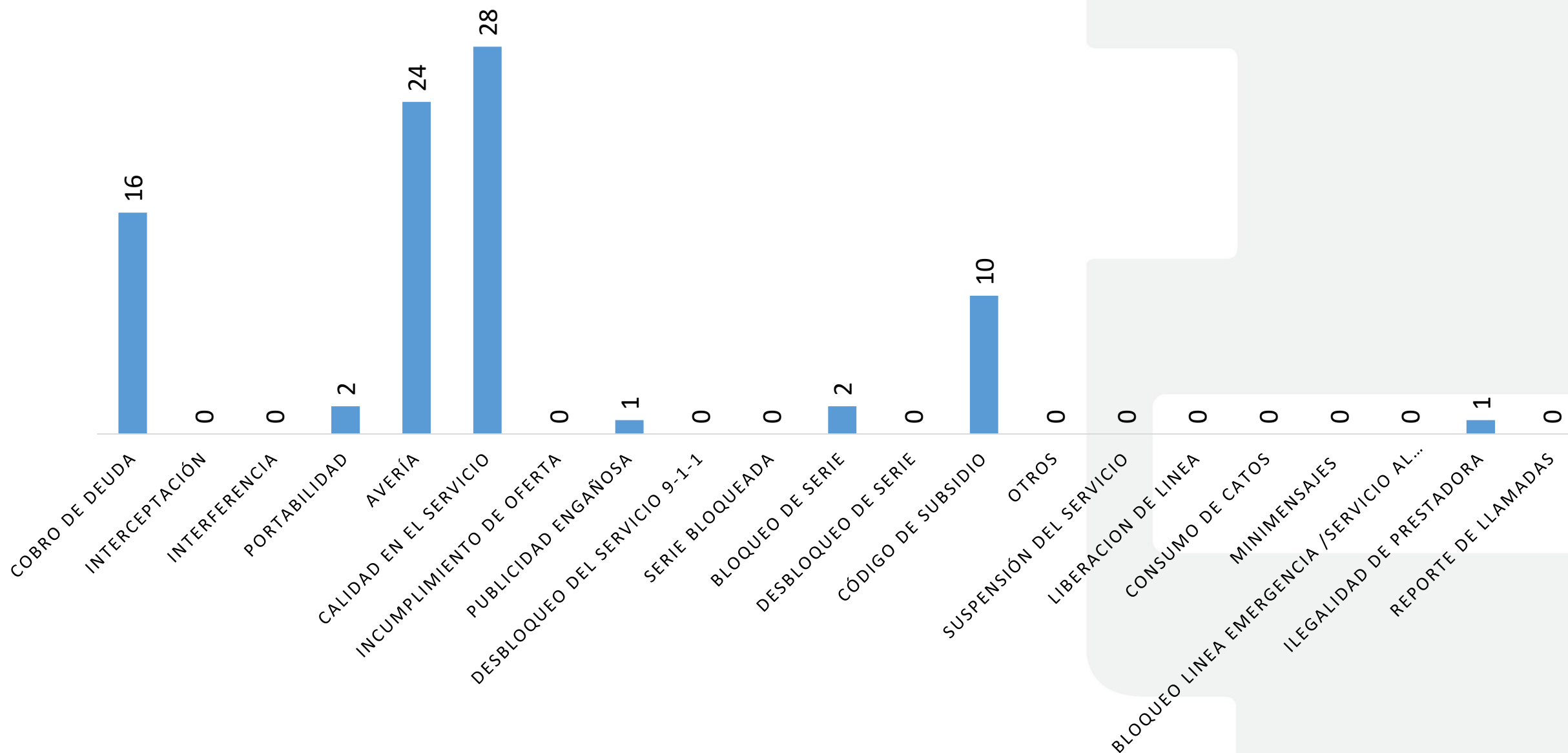
Casos de Denuncias, Julio 2020



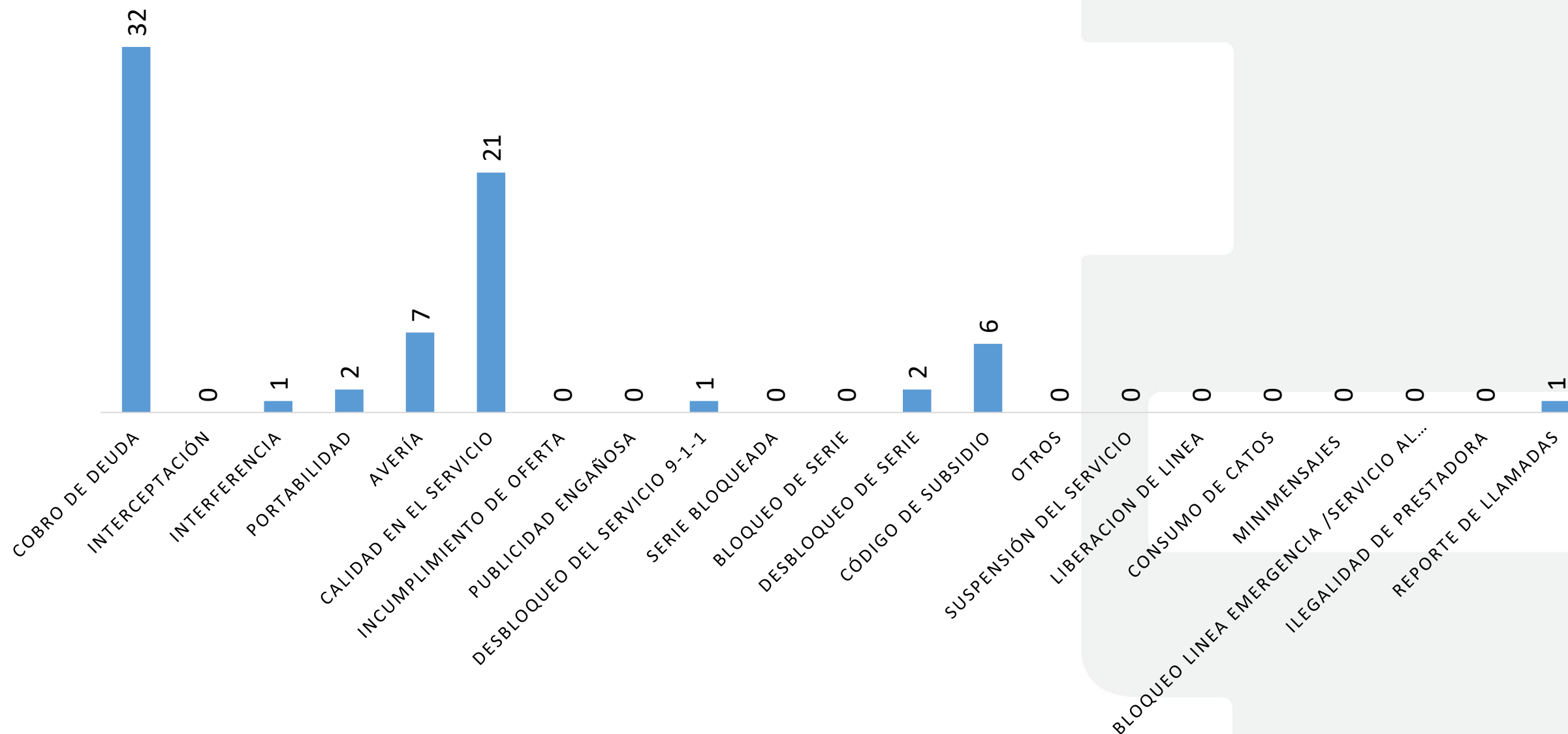
Casos de Denuncias, Agosto 2020



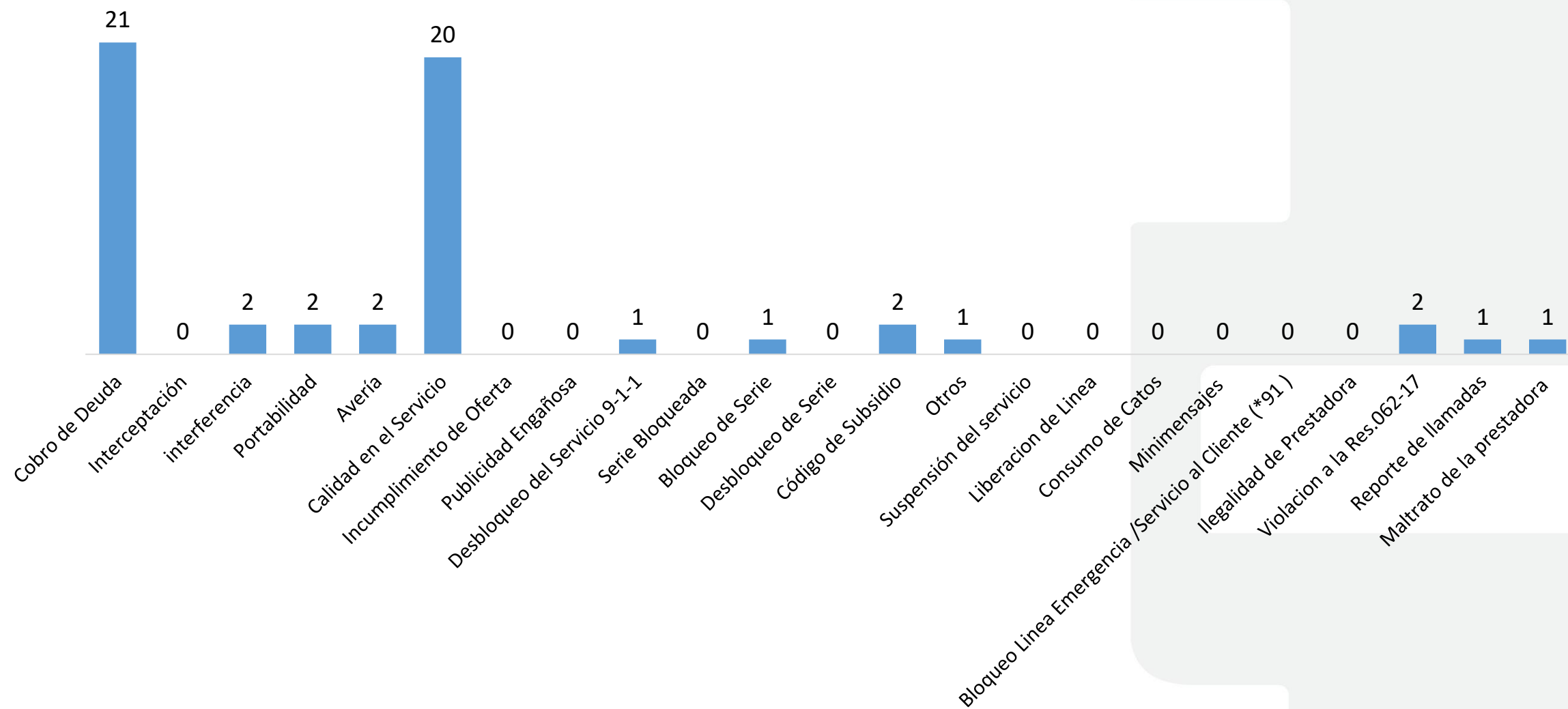
Casos de Denuncias, Septiembre 2020



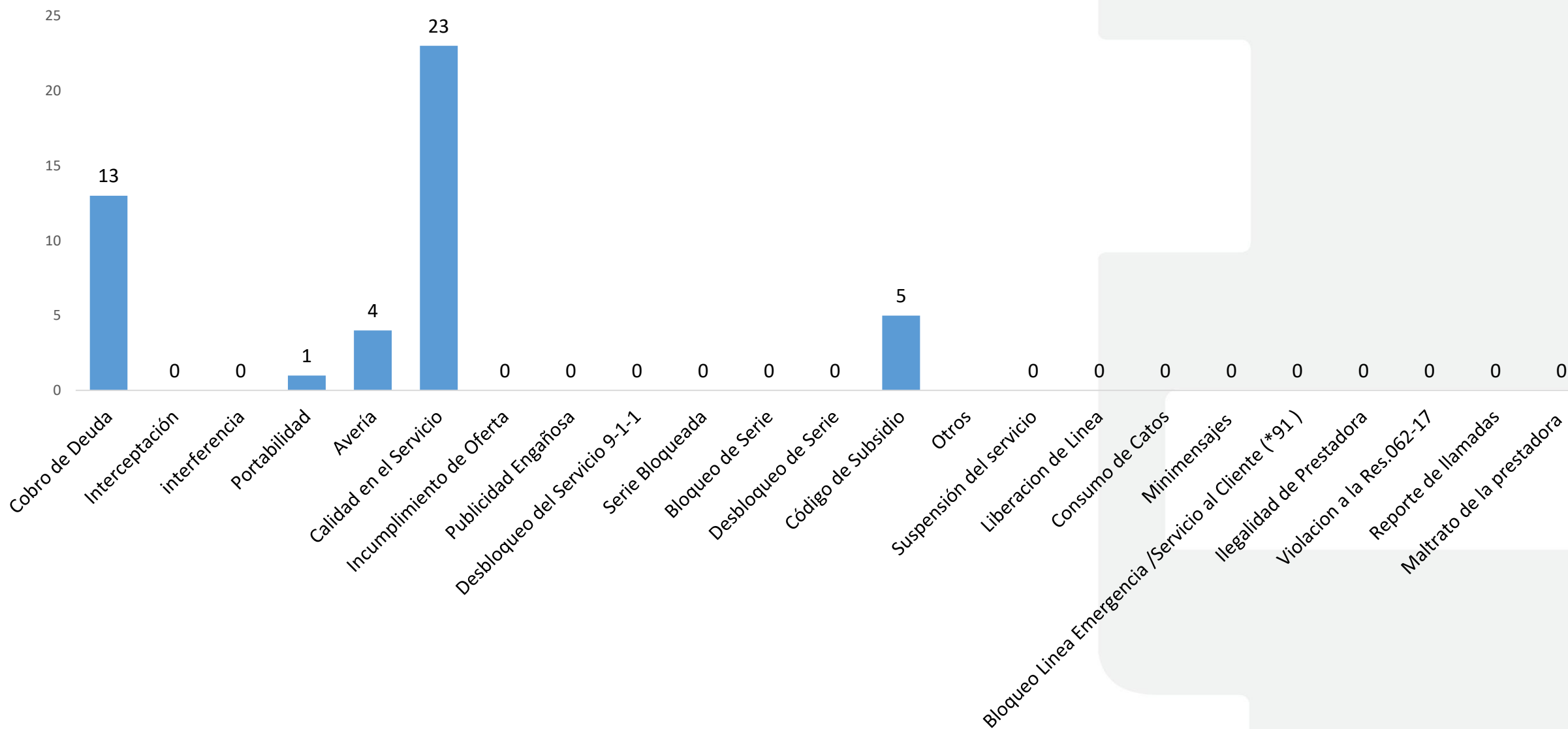
Casos de Denuncias, Octubre 2020



Casos de Denuncias, Noviembre 2020

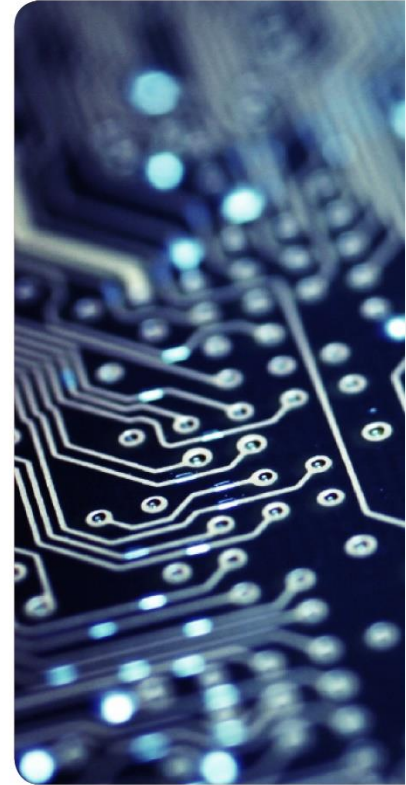


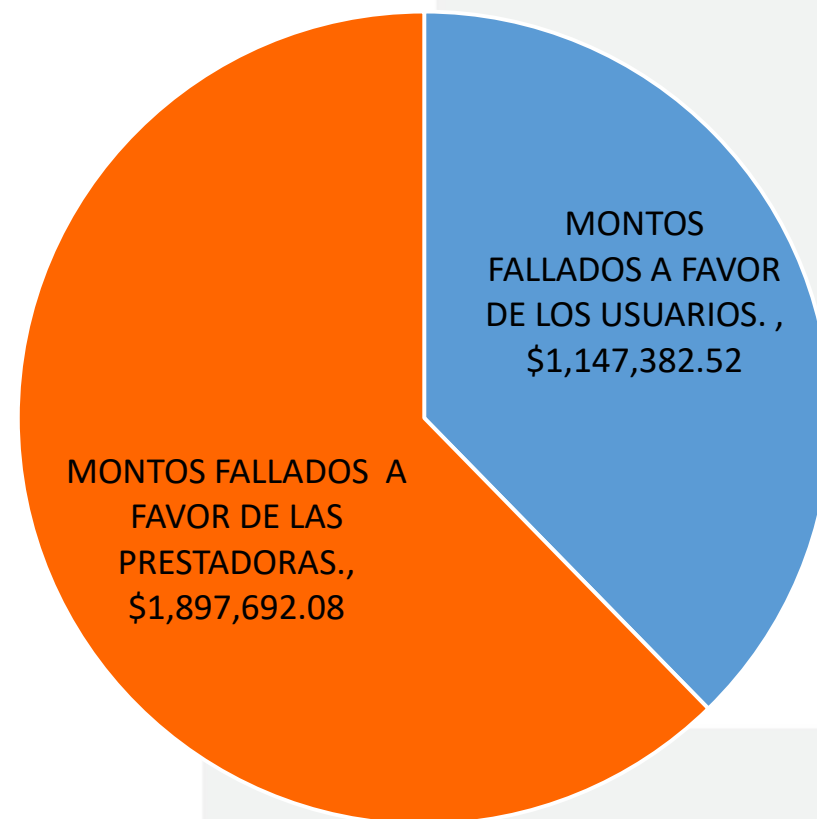
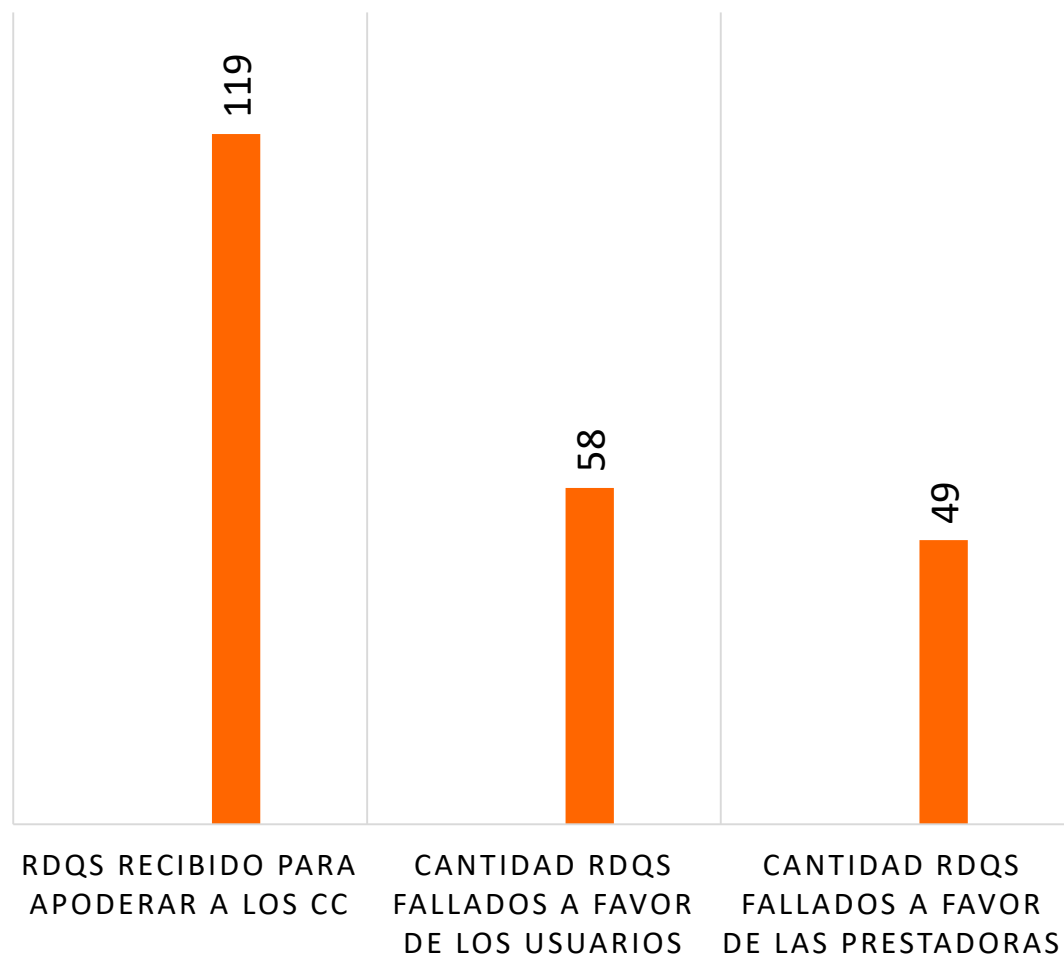
Casos de Denuncias, Diciembre 2020



Cuerpos Colegiados (CC)

Año 2020

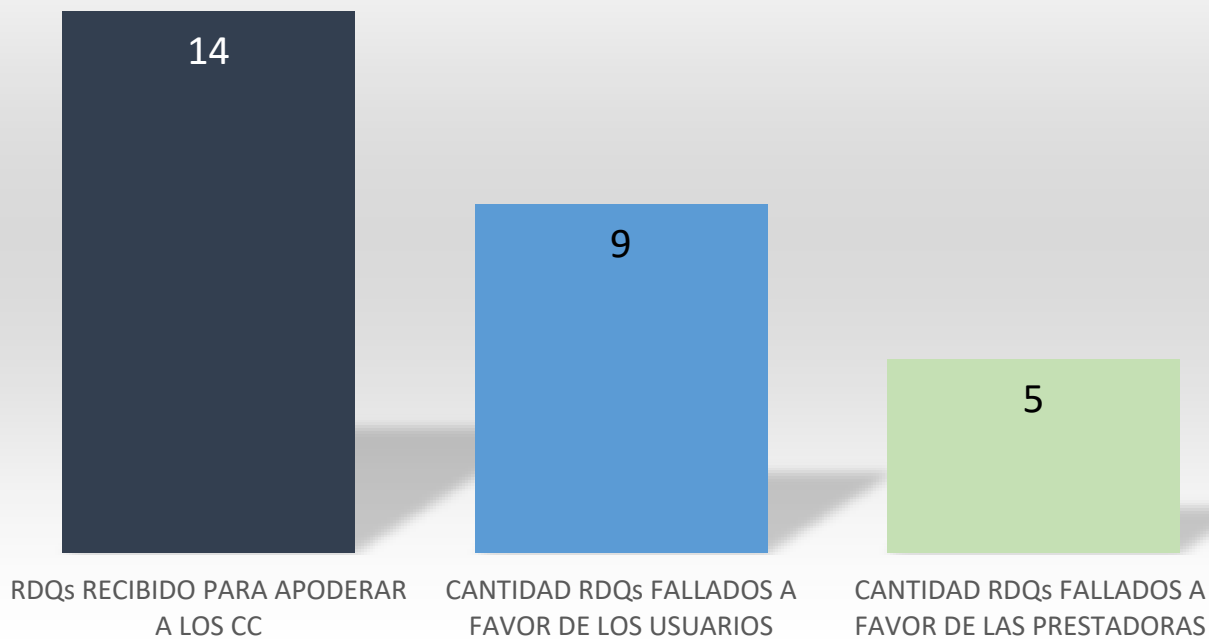




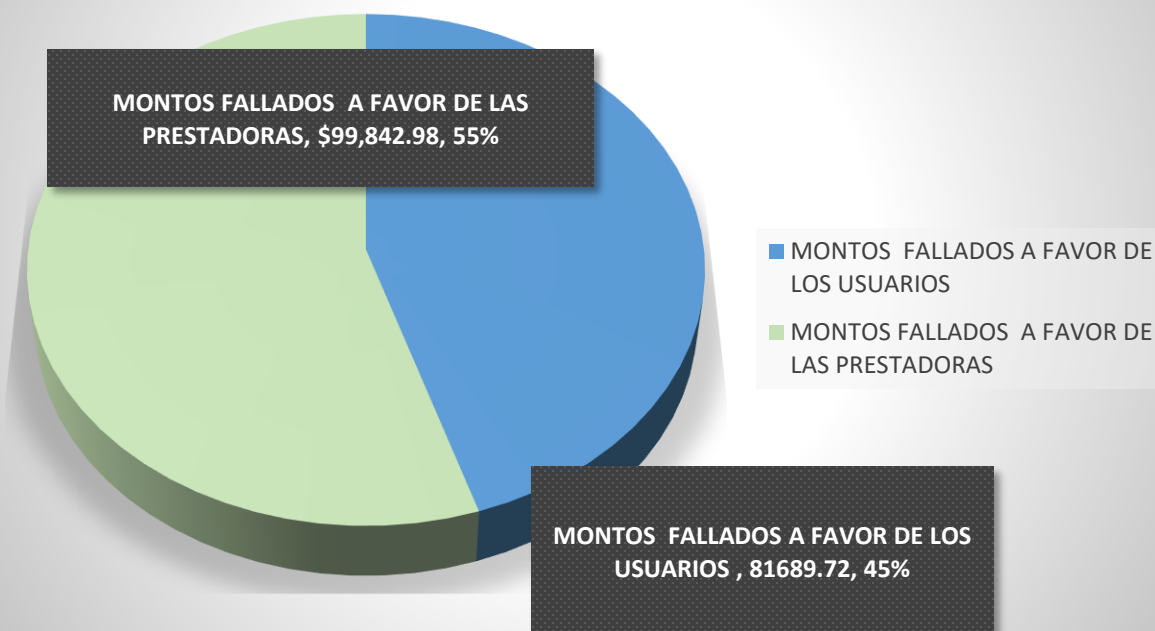
Recursos de Queja (RDQs) apoderados y decididos enero 2020



CANTIDAD RDQs FALLADOS A FAVOR DE LOS USUARIOS Y LAS PRESTADORAS-ENERO/20



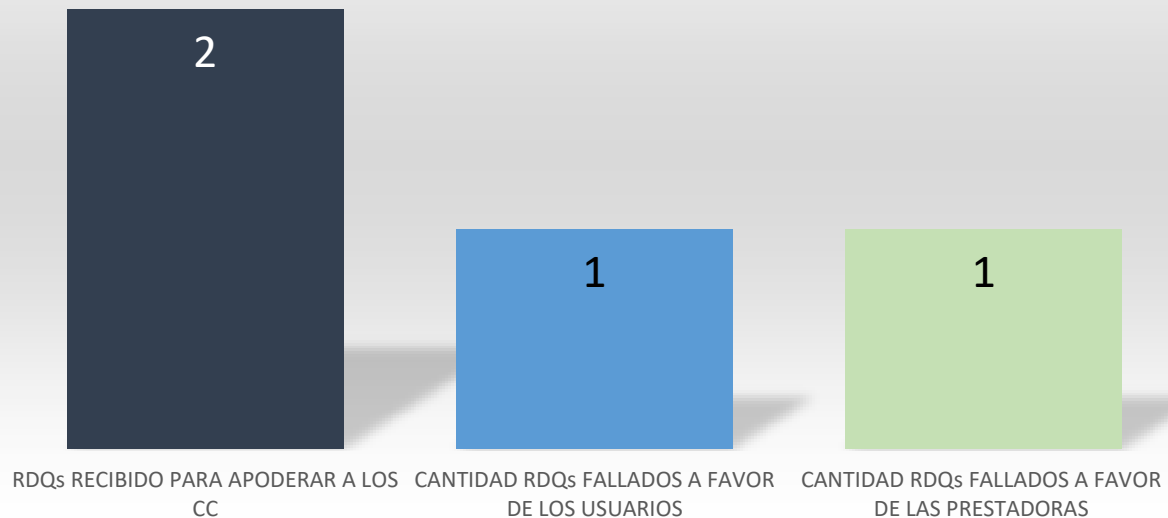
MONTOS RDQs FALLADOS A FAVOR DE LOS USUARIOS Y LAS PRESTADORAS-ENERO/20



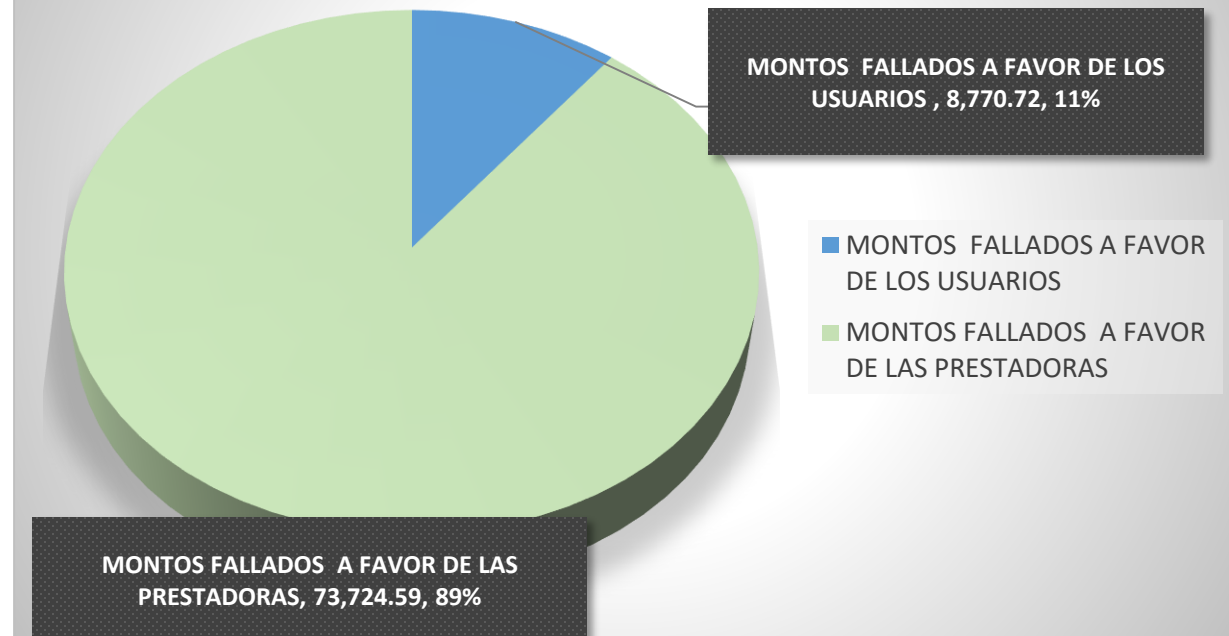
Recursos de Queja (RDQs) apoderados y decididos febrero 2020



CANTIDAD RDQs FALLADOS A FAVOR DE LOS USUARIOS Y LAS PRESTADORAS-FEBRERO/20



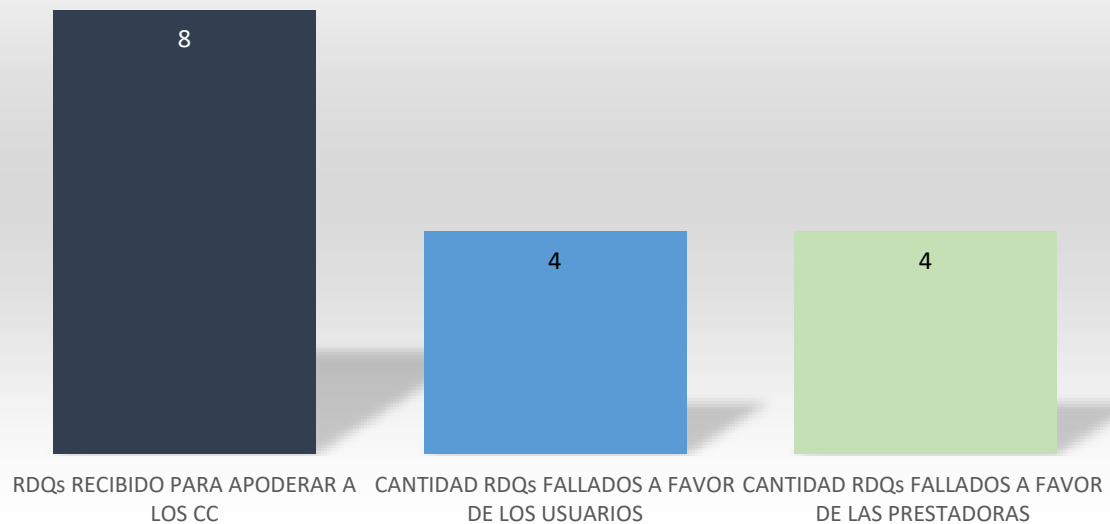
MONTOS RDQS FALLADOS A FAVOR DE LOS USUARIOS Y LAS PRESTADORAS-FEBRERO/20



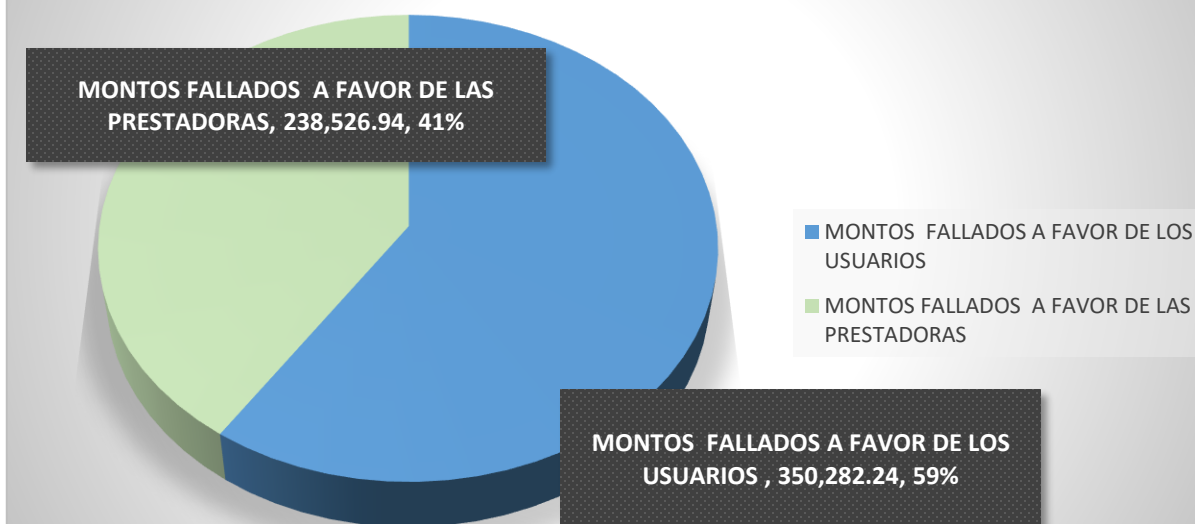
Recursos de Queja (RDQs) apoderados y decididos Marzo 2020



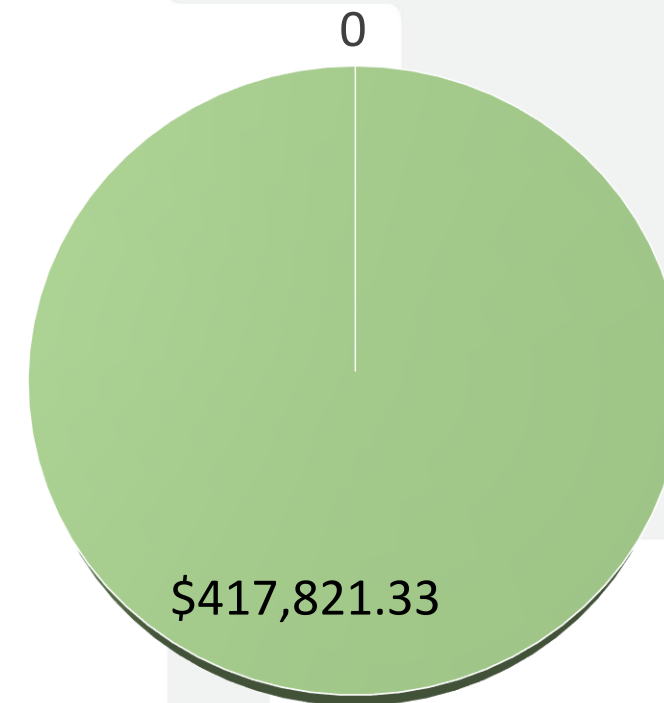
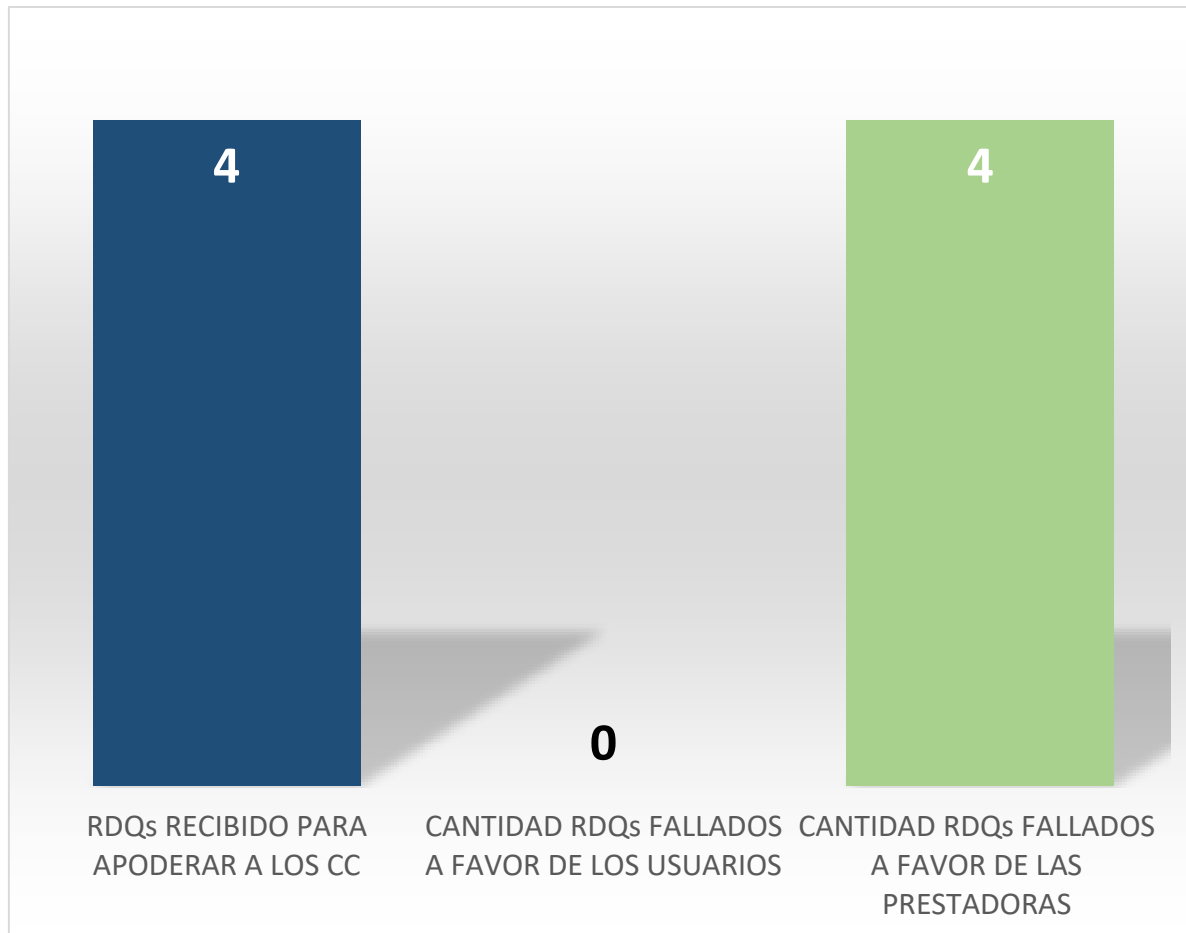
CANTIDAD RDQs FALLADOS A FAVOR DE LOS USUARIOS Y LAS PRESTADORAS-MARZO/20



MONTOS RDQs FALLADOS A FAVOR DE LOS USUARIOS Y LAS PRESTADORAS-MARZO/20



Recursos de Queja (RDQs) apoderados y decididos Abril 2020

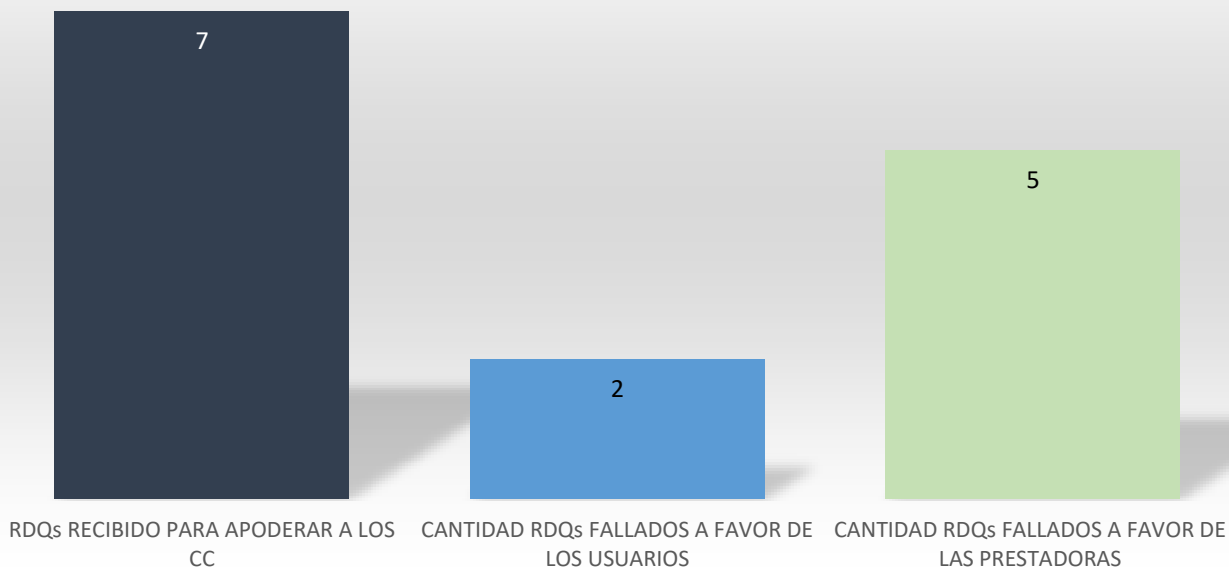


- MONTOS FALLADOS A FAVOR DE LOS USUARIOS
- MONTOS FALLADOS A FAVOR DE LAS PRESTADORAS

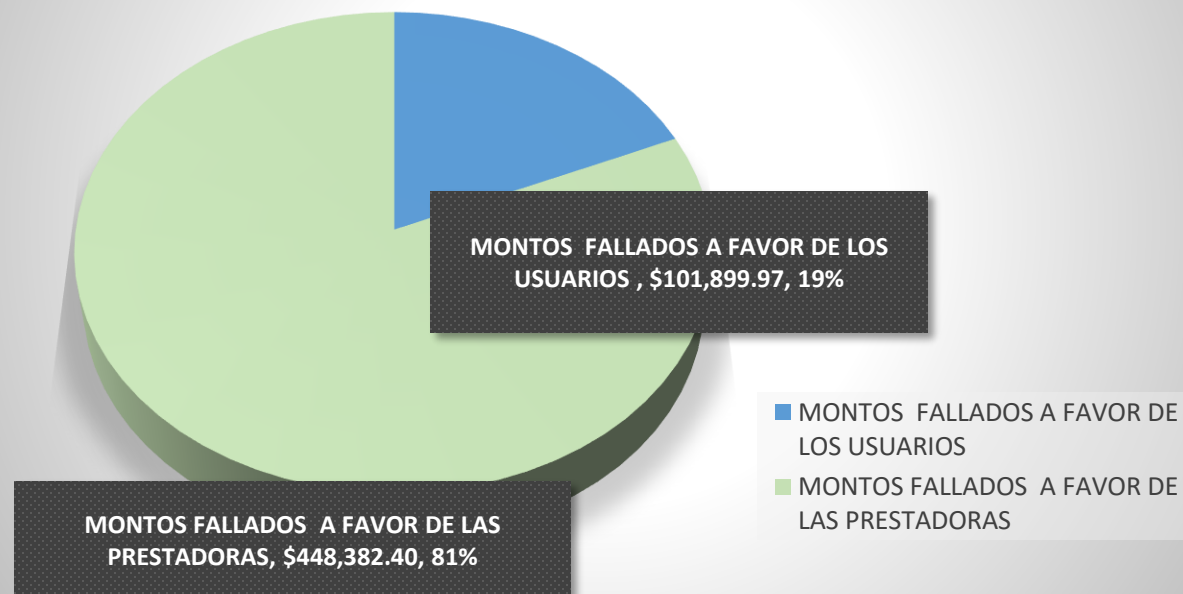
Recursos de Queja (RDQs) apoderados y decididos Mayo 2020



CANTIDAD RDQs FALLADOS A FAVOR DE LOS USUARIOS Y LAS PRESTADORAS-MAYO/20

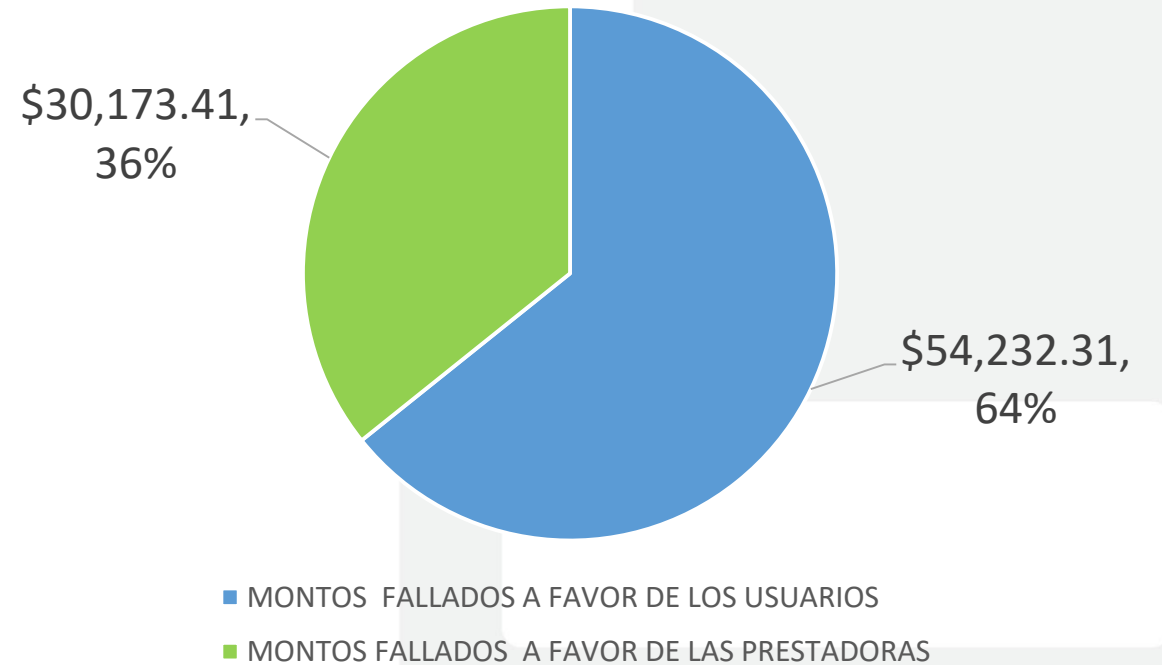
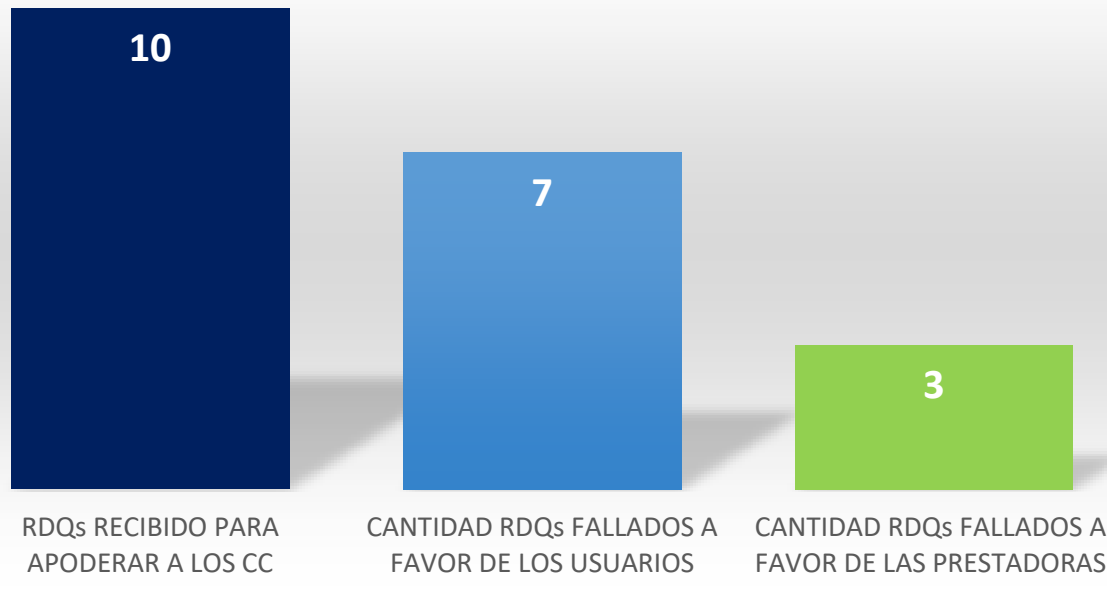


MONTOS RDQS FALLADOS A FAVOR DE LOS USUARIOS Y LAS PRESTADORAS-MAYO /20

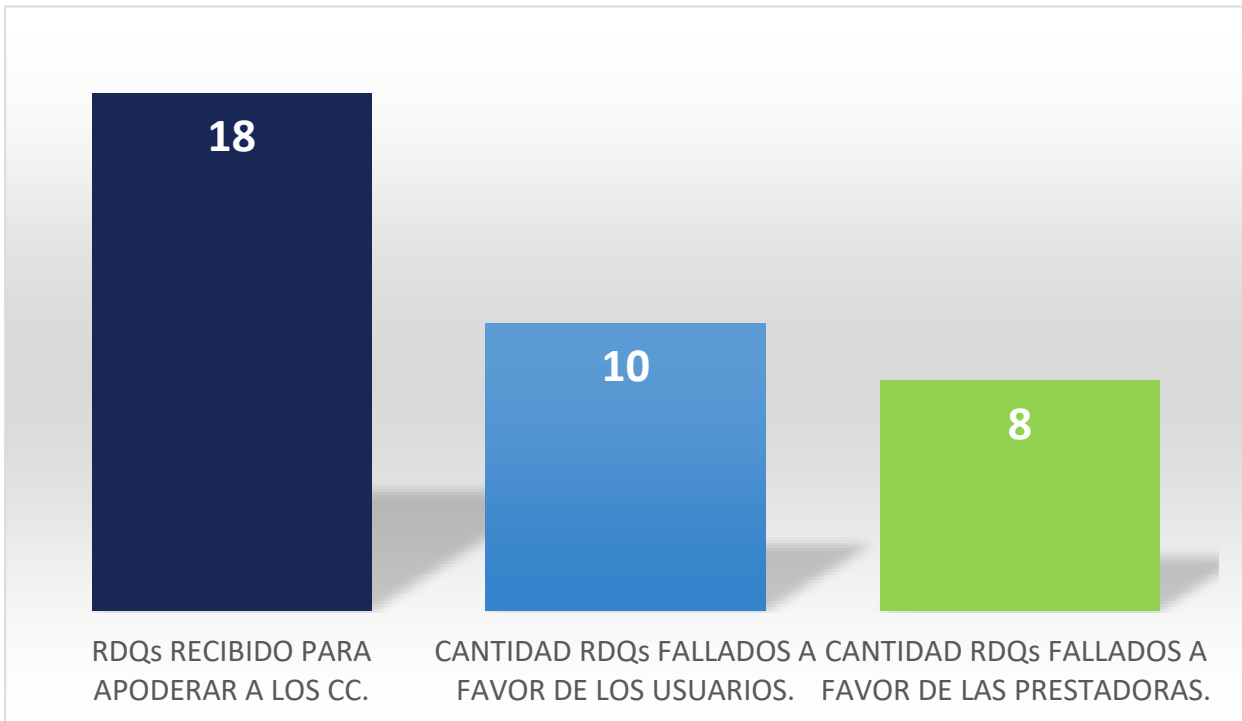


NO HUBO FALLOS POR PARTE DE CUERPOS COLEGIADOS

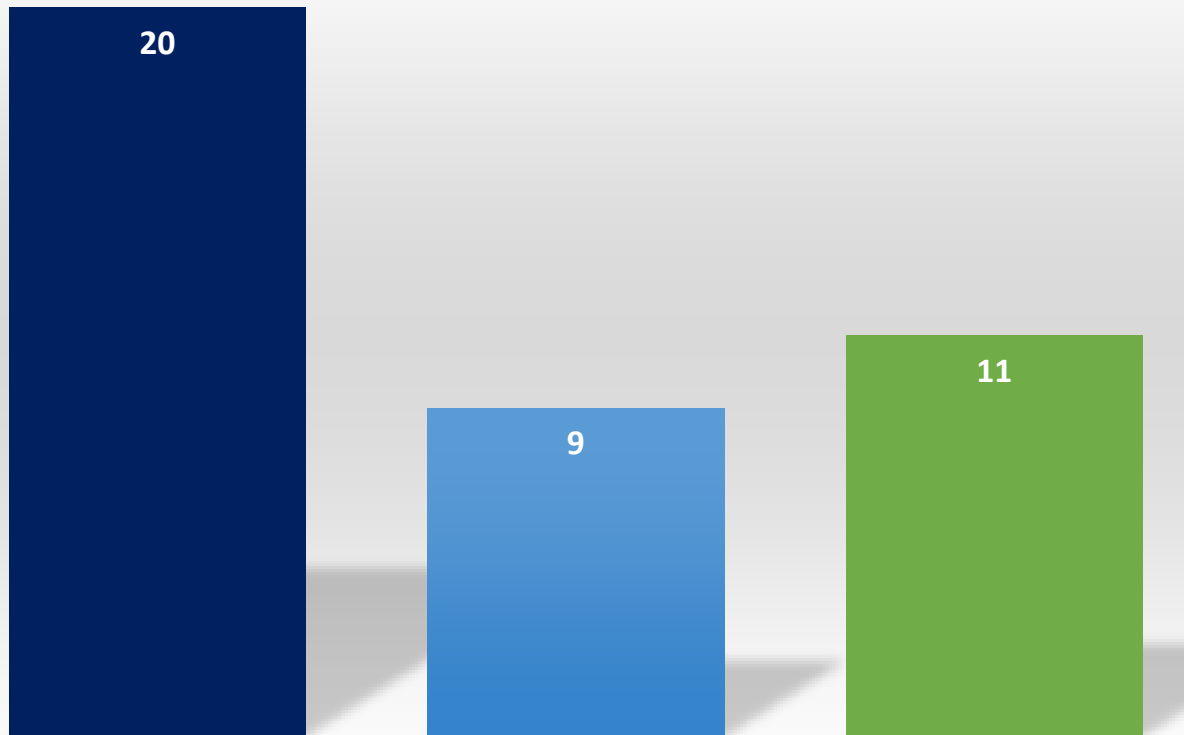
Recursos de Queja (RDQs) apoderados y decididos Julio 2020



Recursos de Queja (RDQs) apoderados y decididos Agosto 2020



Recursos de Queja (RDQs) apoderados y decididos Septiembre 2020

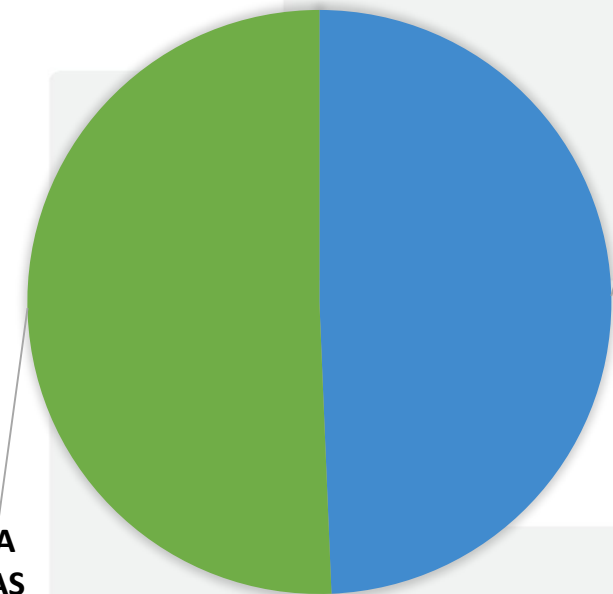


RDQs RECIBIDO PARA APODERAR A LOS CC.

CANTIDAD RDQs FALLADOS A FAVOR DE LOS USUARIOS.

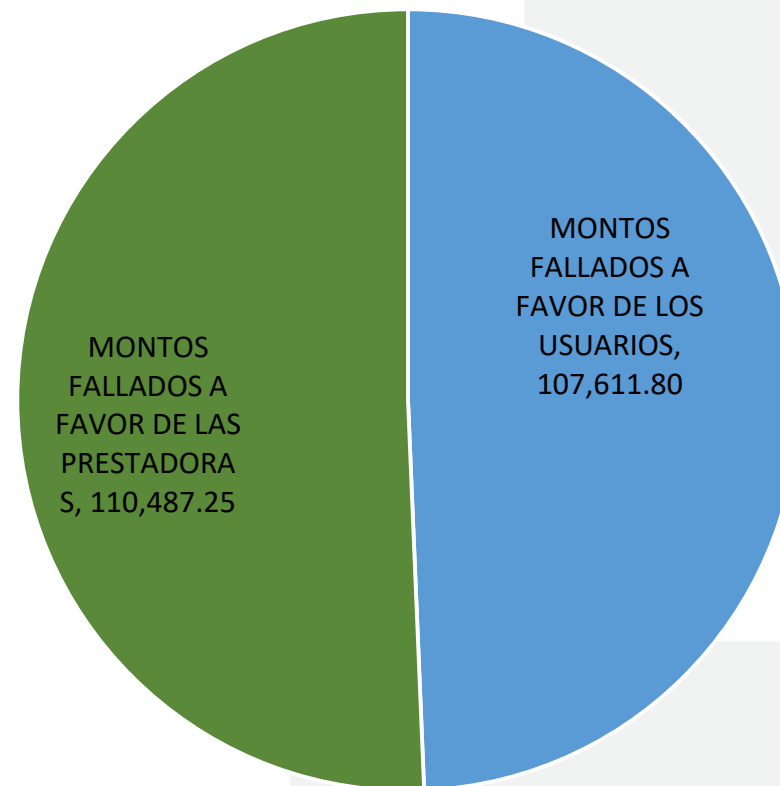
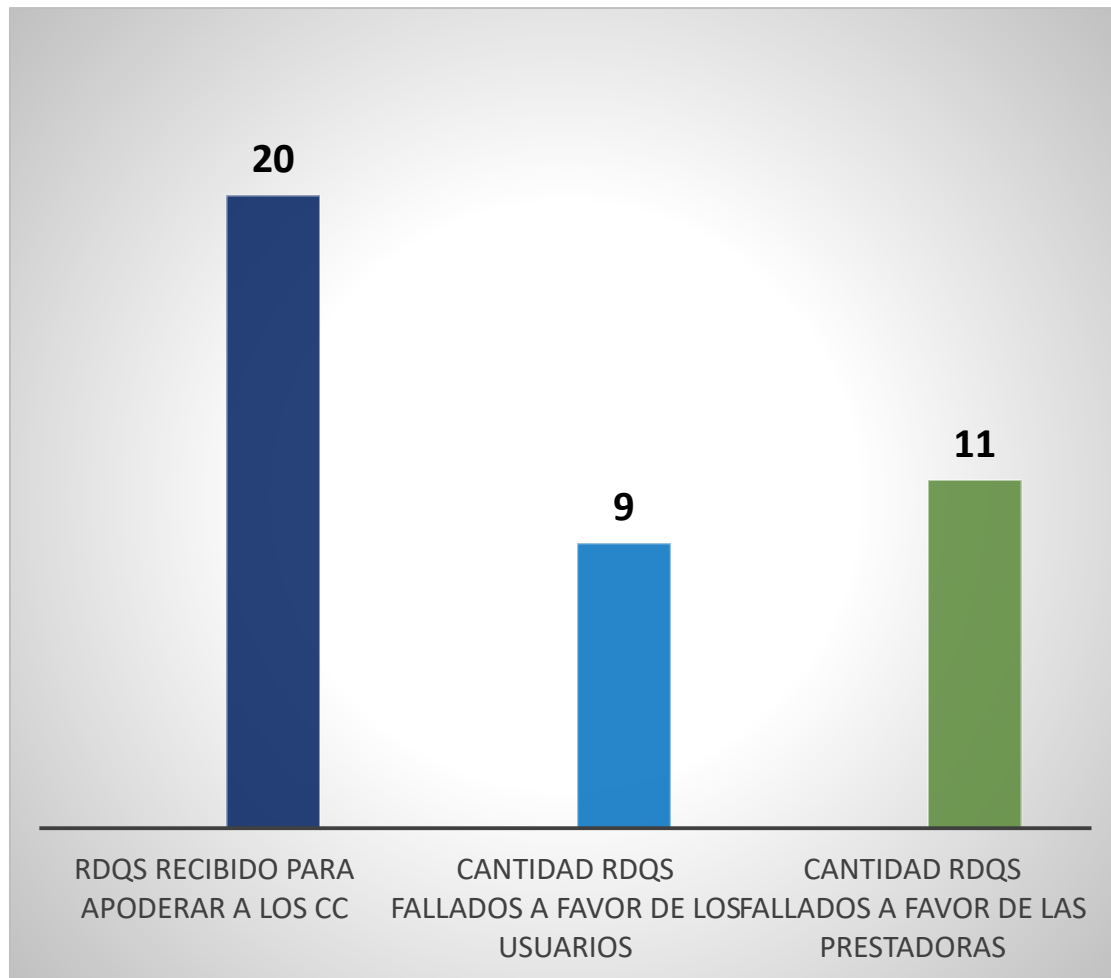
CANTIDAD RDQs FALLADOS A FAVOR DE LAS PRESTADORAS.

MONTOS FALLADOS A FAVOR DE LAS PRESTADORAS., \$110,487.25

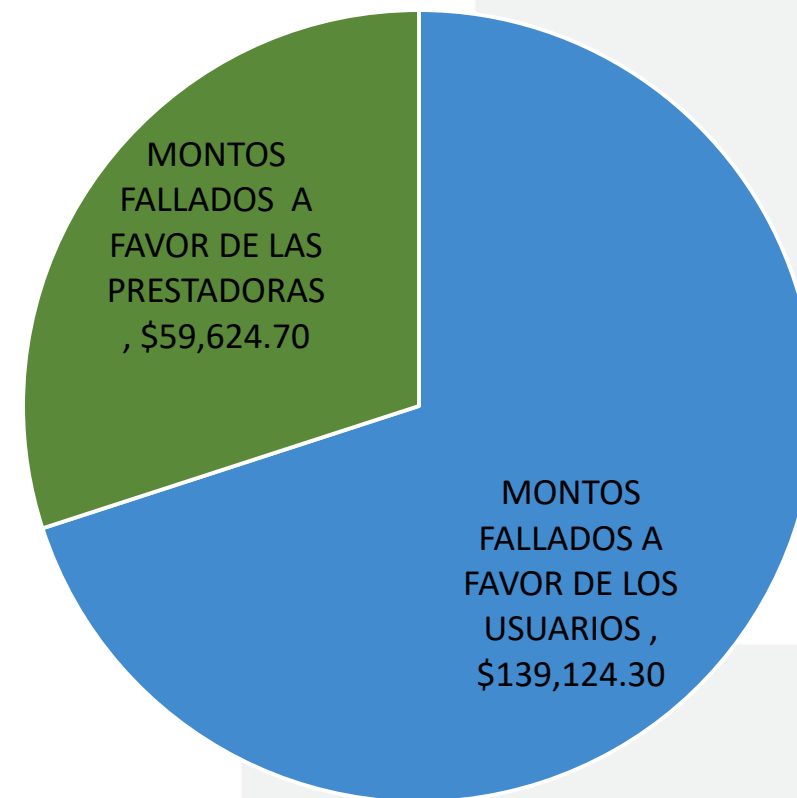
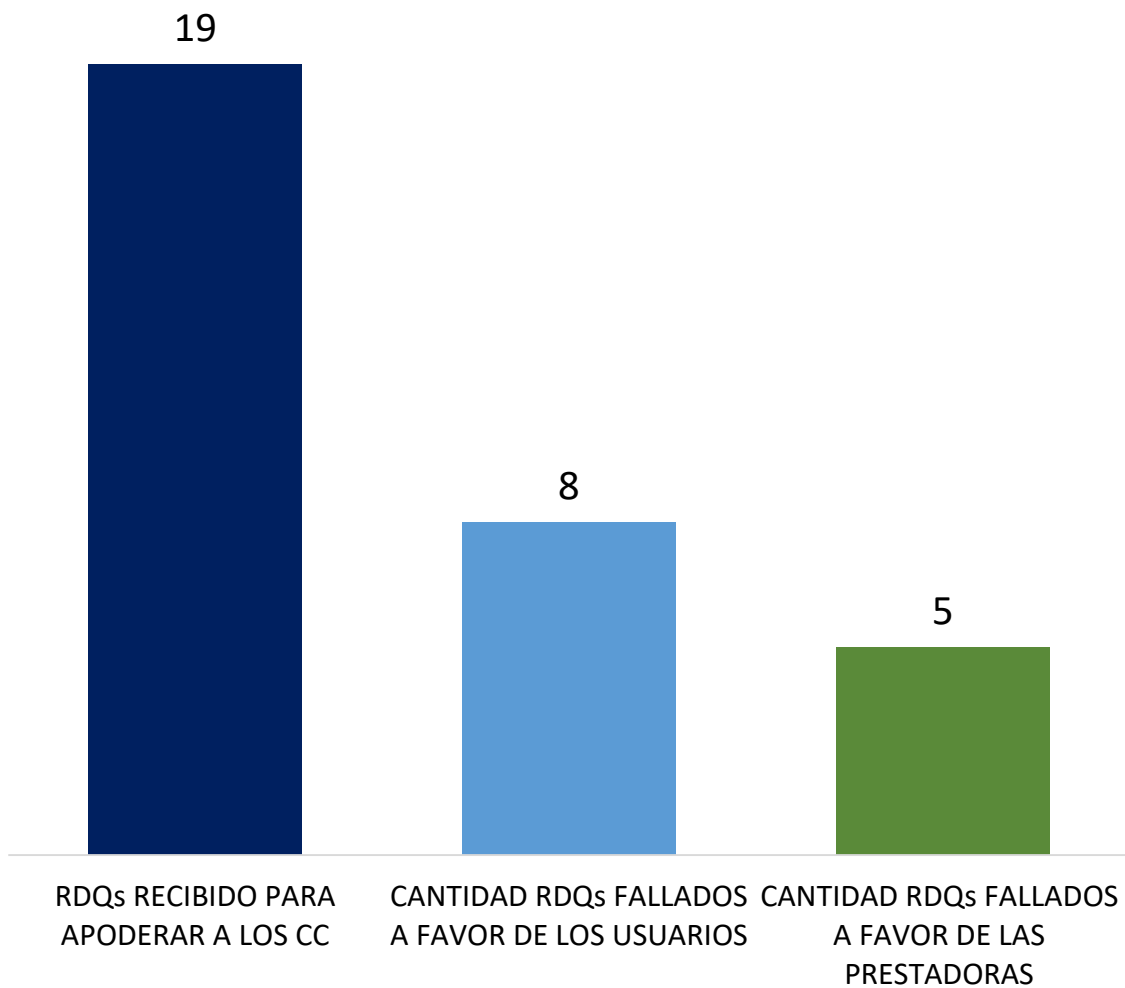


MONTOS FALLADOS A FAVOR DE LOS USUARIOS., \$107,611.80

Recursos de Queja (RDQs) apoderados y decididos Octubre 2020



Recursos de Queja (RDQs) apoderados y decididos Noviembre 2020



NO HUBO FALLOS POR PARTE DE CUERPOS COLEGIADOS



Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones