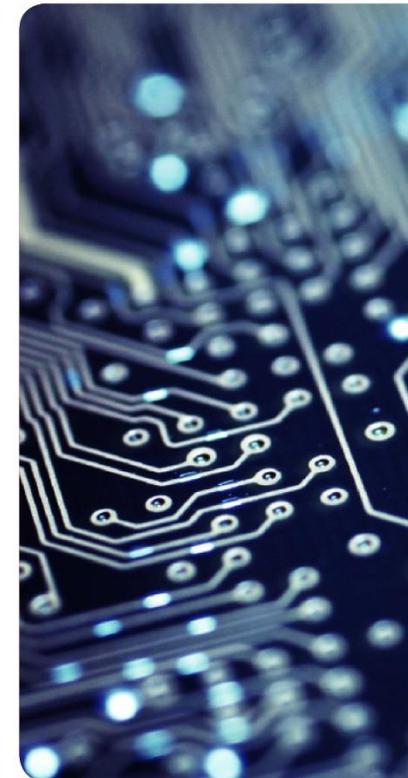


Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones

**Ejecutorias**  
**Dirección de Protección al Usuario**

# Casos Recibidos en el DAU Año 2021



# Casos Recibidos en el DAU, Acumulado 2021



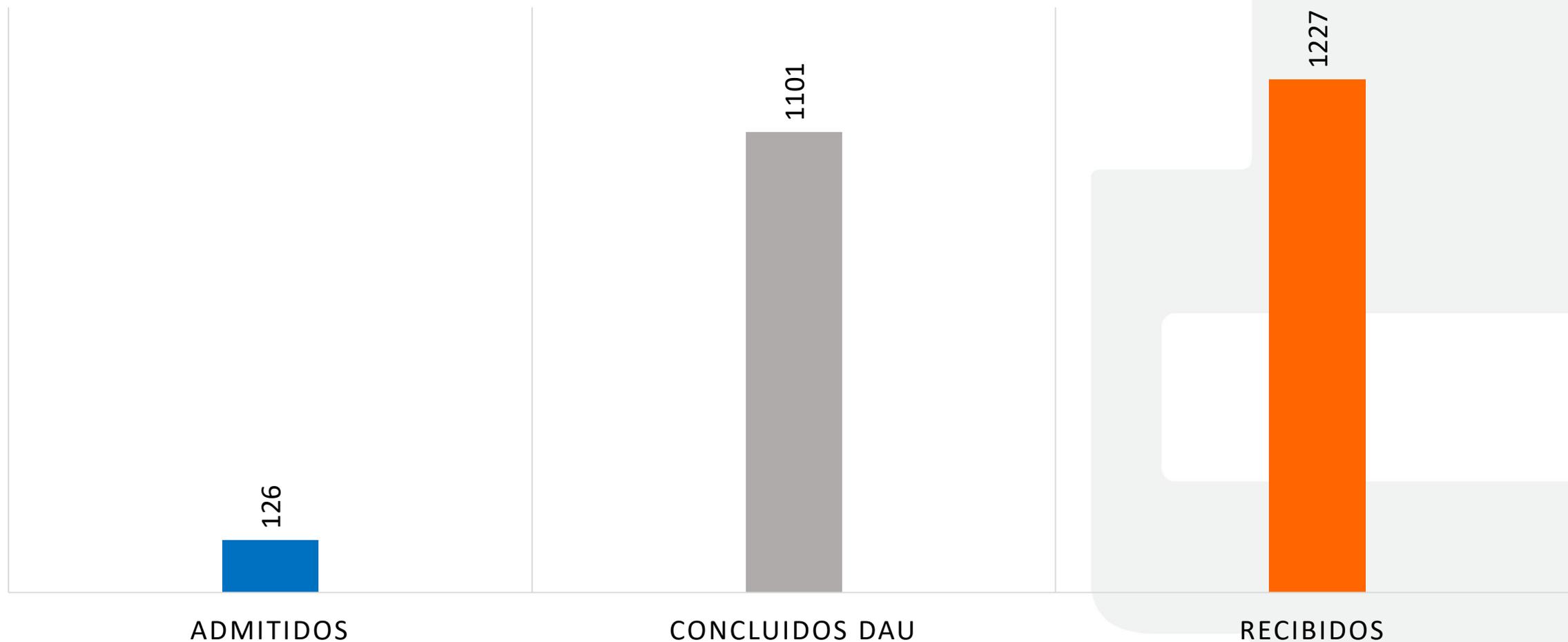
AÑO 2021



**Admitidos:** en proceso de investigación.

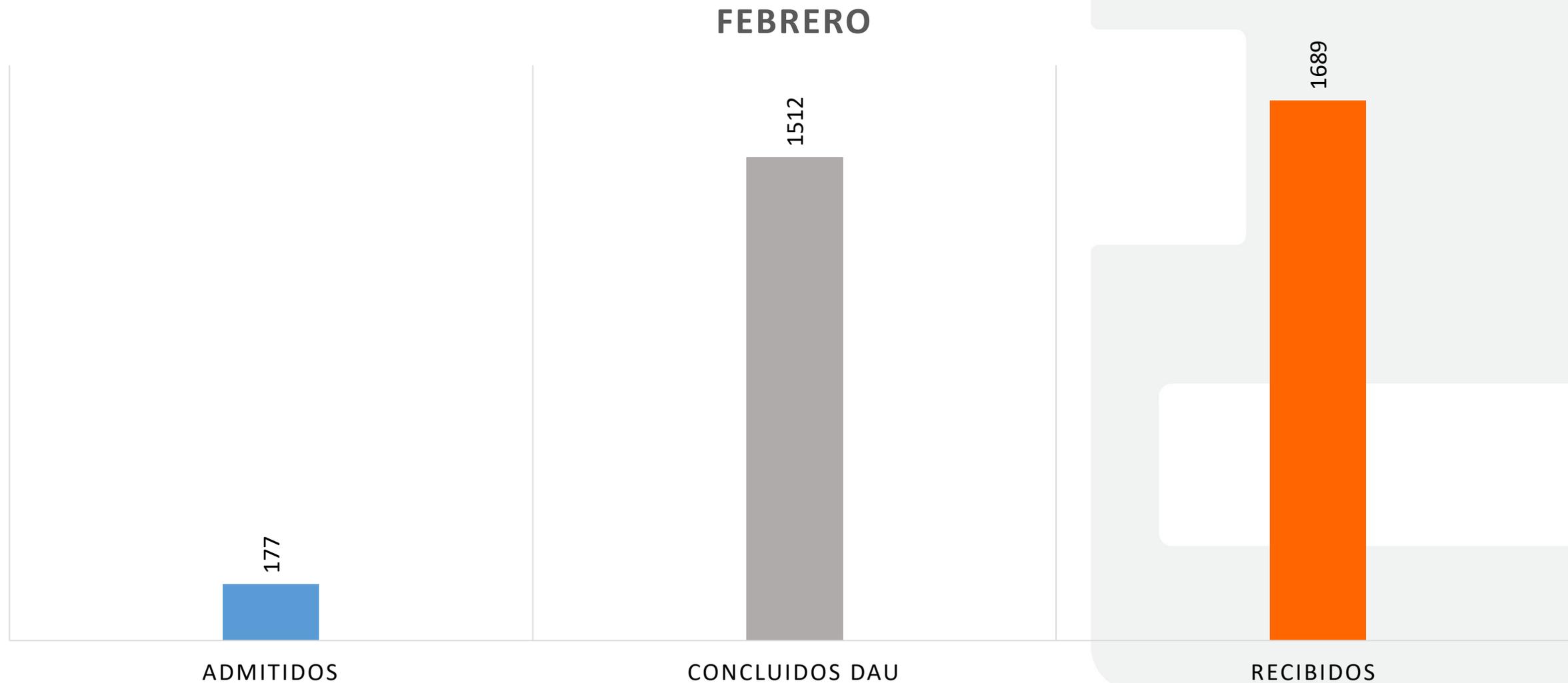
# Casos Recibidos en el DAU, Enero 2021

ENERO



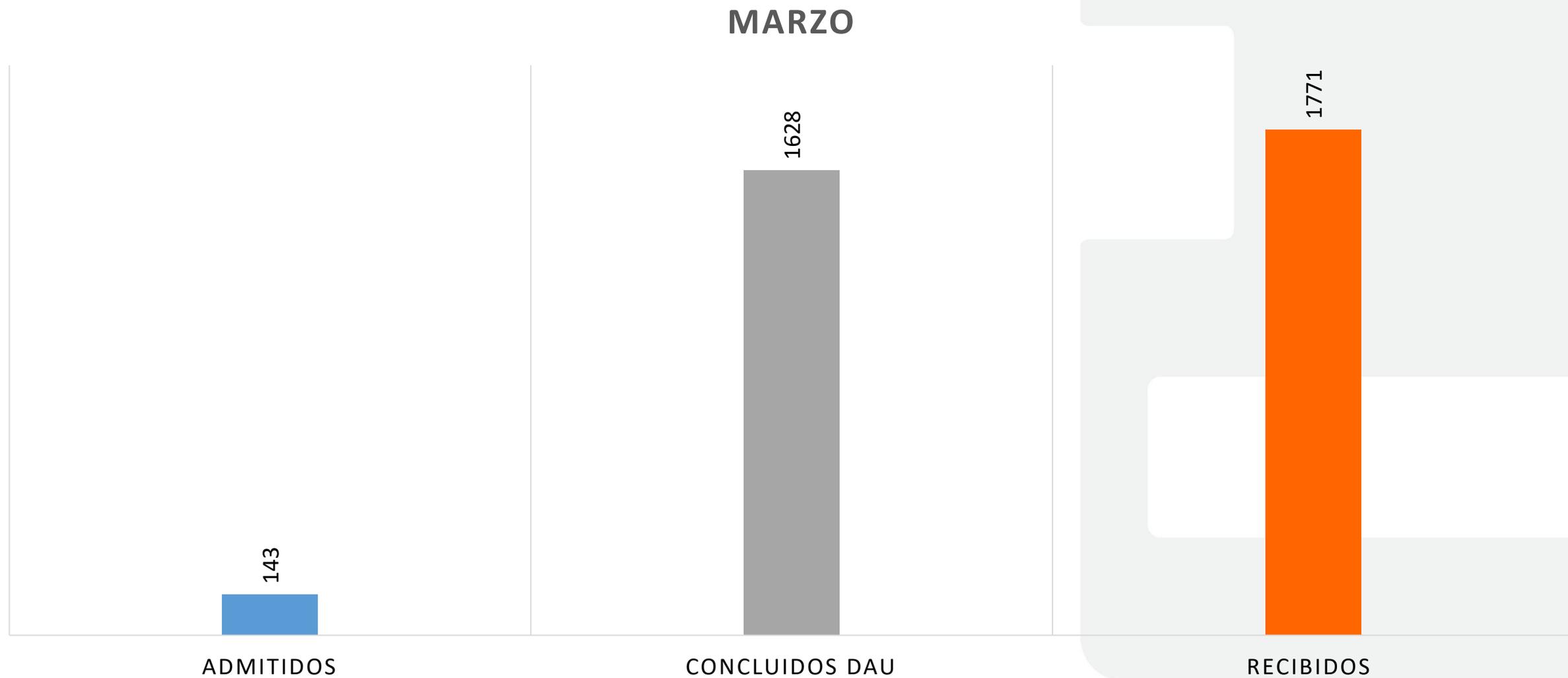
**Admitidos:** en proceso de investigación.

# Casos Recibidos en el DAU, Febrero 2021



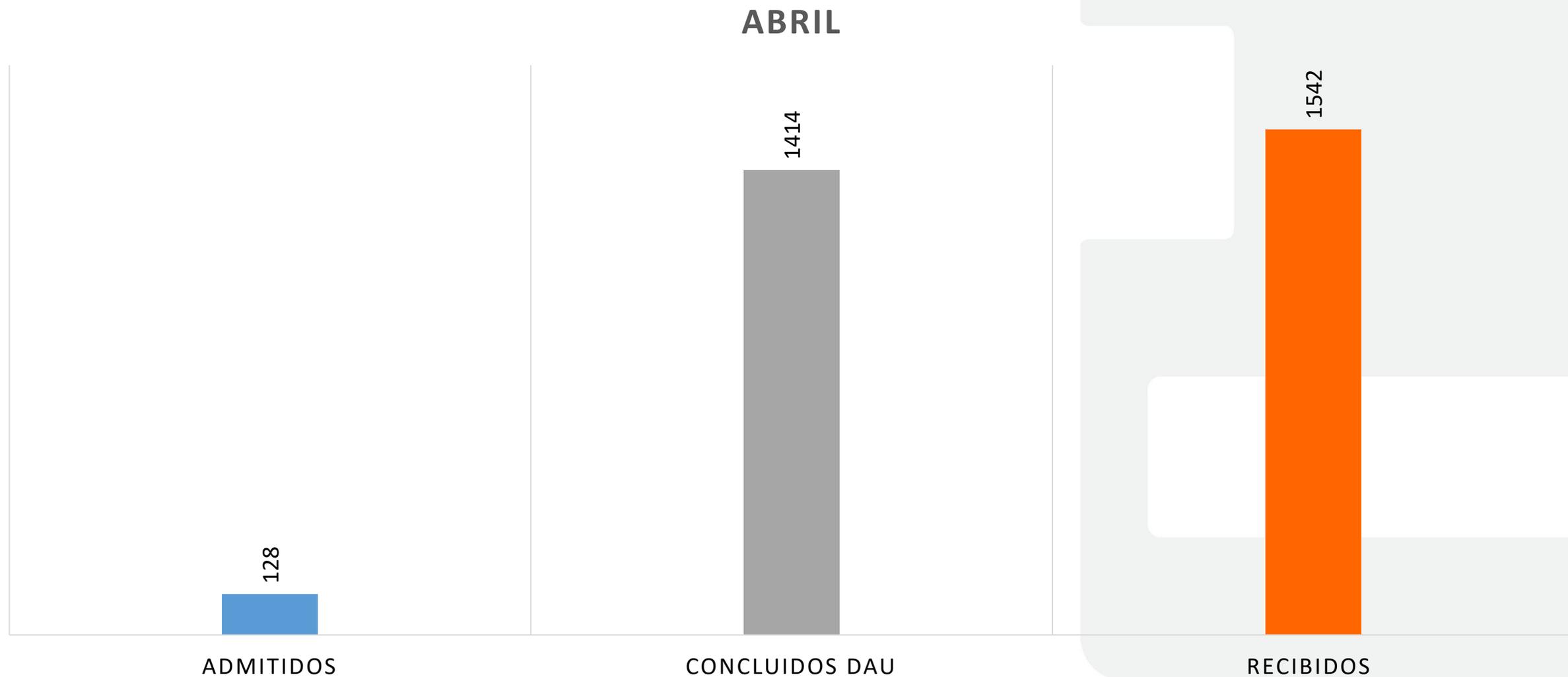
**Admitidos:** en proceso de investigación.

# Casos Recibidos en el DAU, Marzo 2021



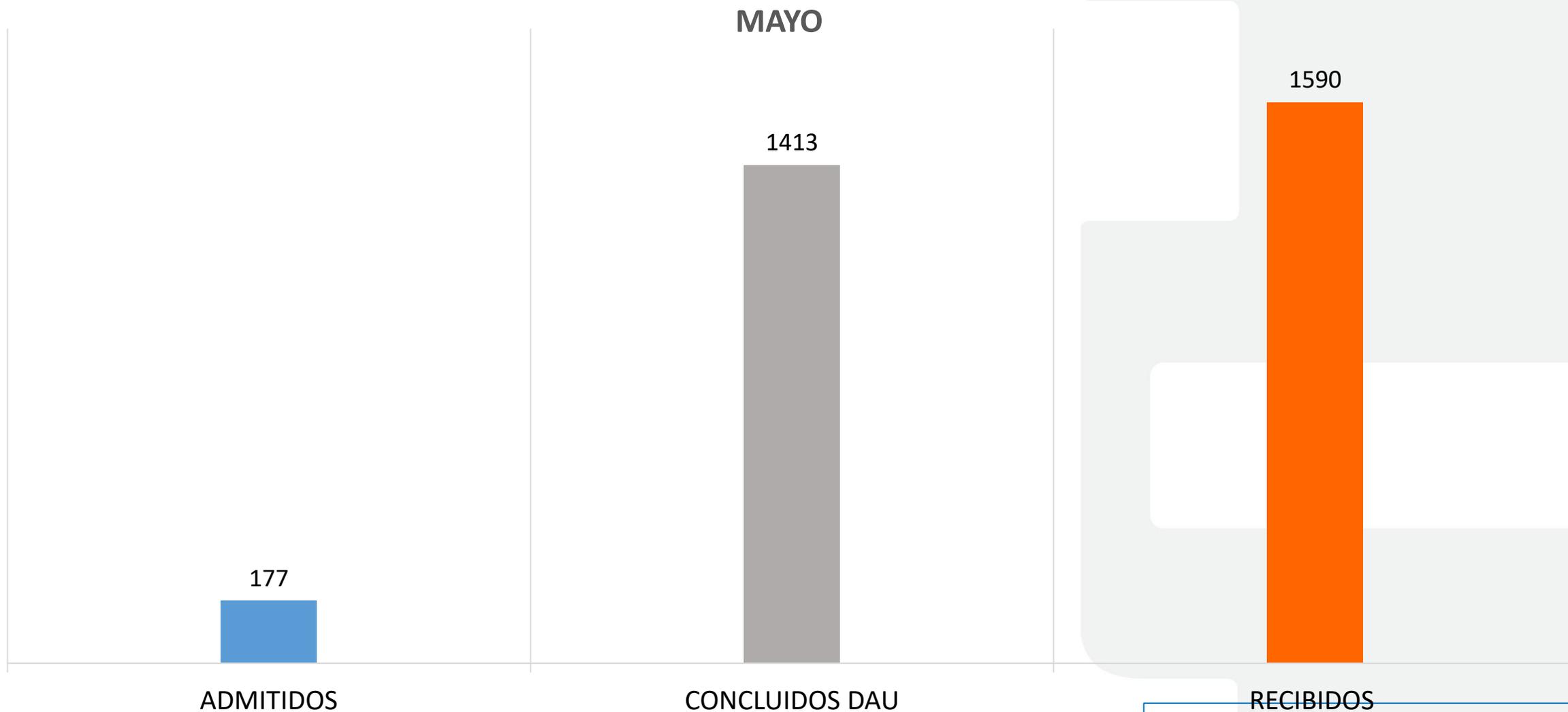
**Admitidos:** en proceso de investigación.

# Casos Recibidos en el DAU, Abril 2021



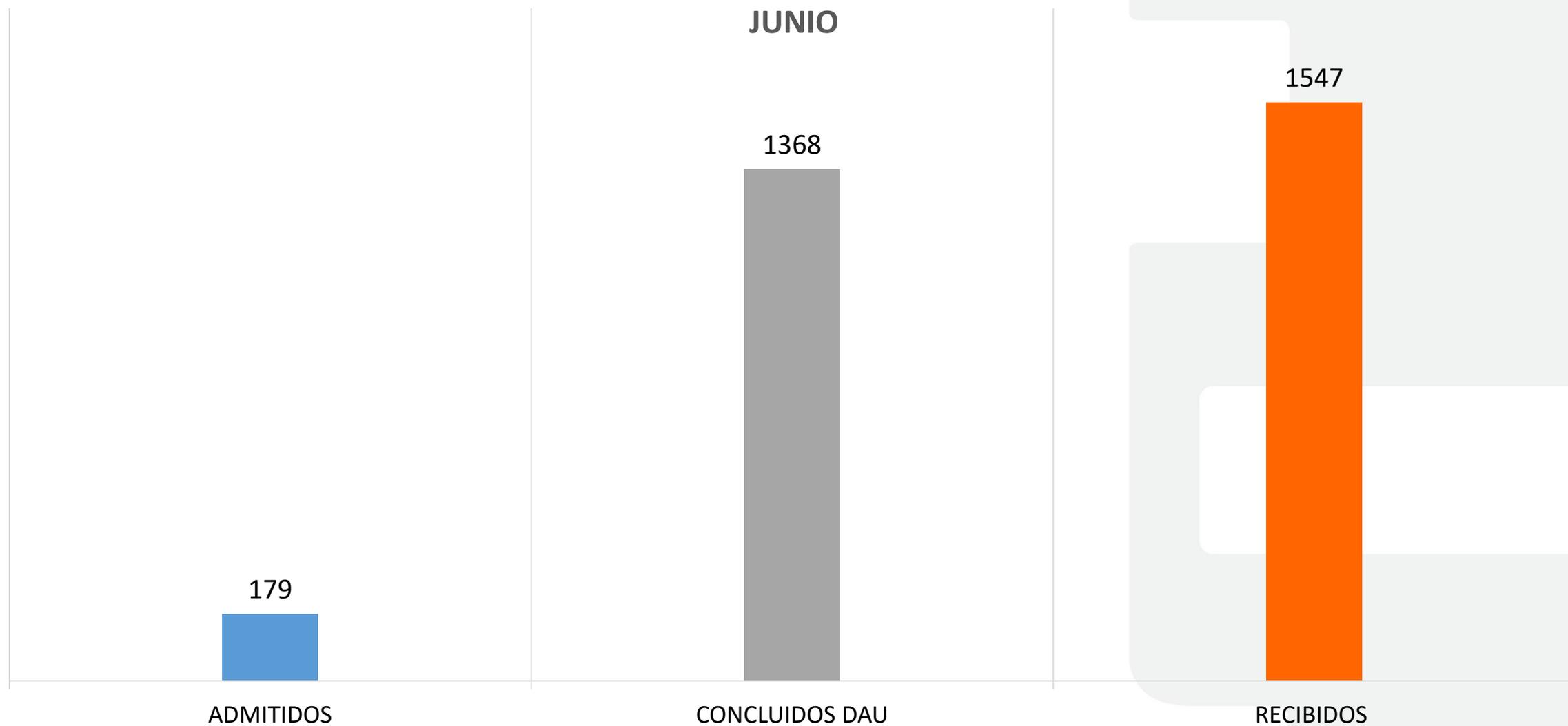
**Admitidos:** en proceso de investigación.

# Casos Recibidos en el DAU, Mayo 2021



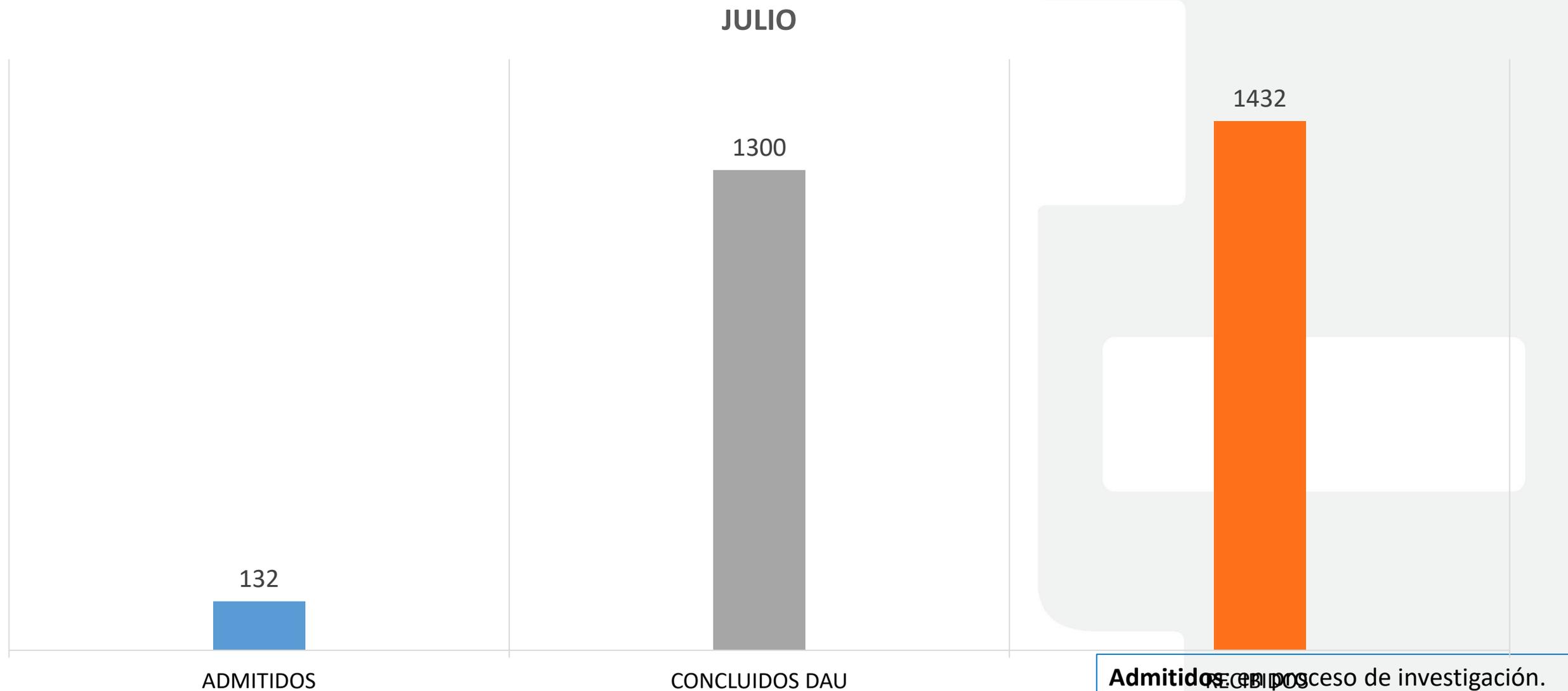
**Admitidos:** en proceso de investigación.

# Casos Recibidos en el DAU, Junio 2021



**Admitidos:** en proceso de investigación.

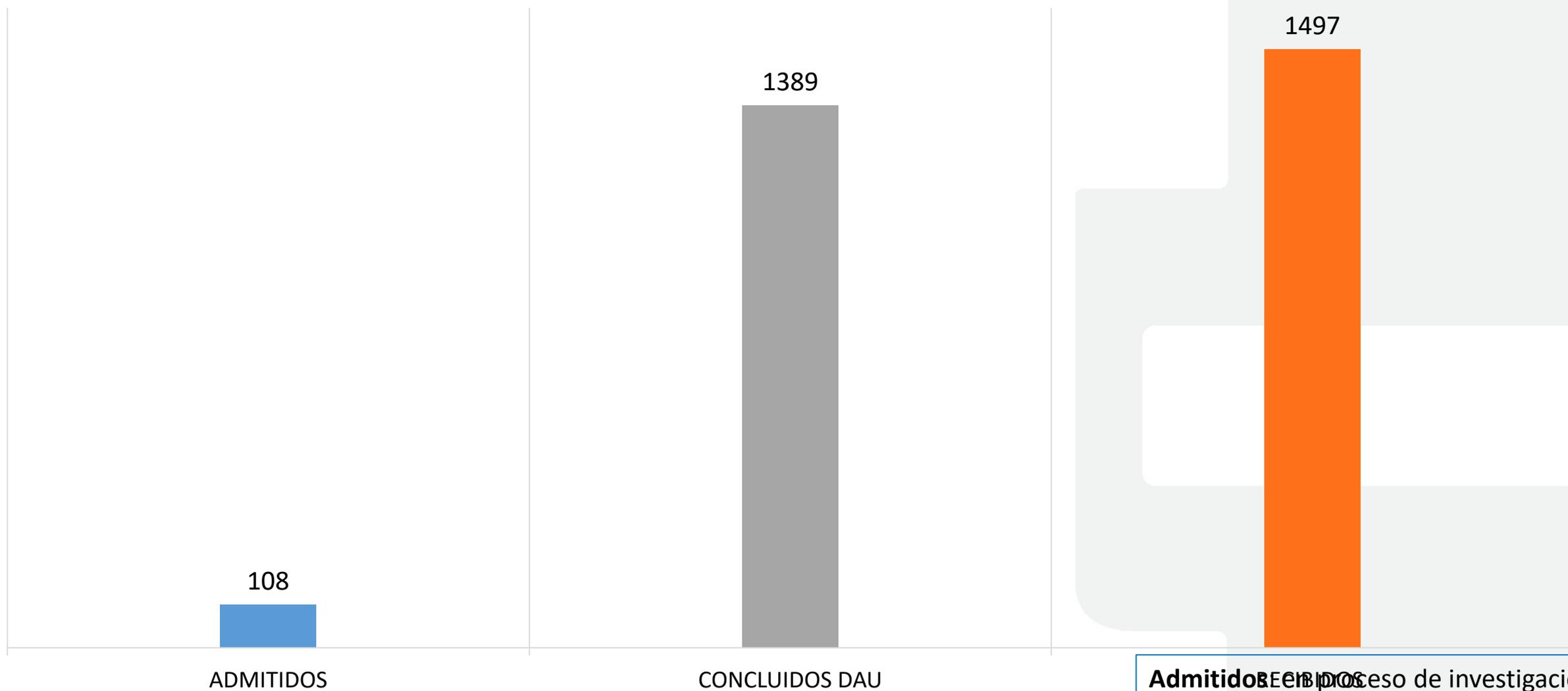
# Casos Recibidos en el DAU, Julio 2021



# Casos Recibidos en el DAU, Agosto 2021



AGOSTO



ADMITIDOS

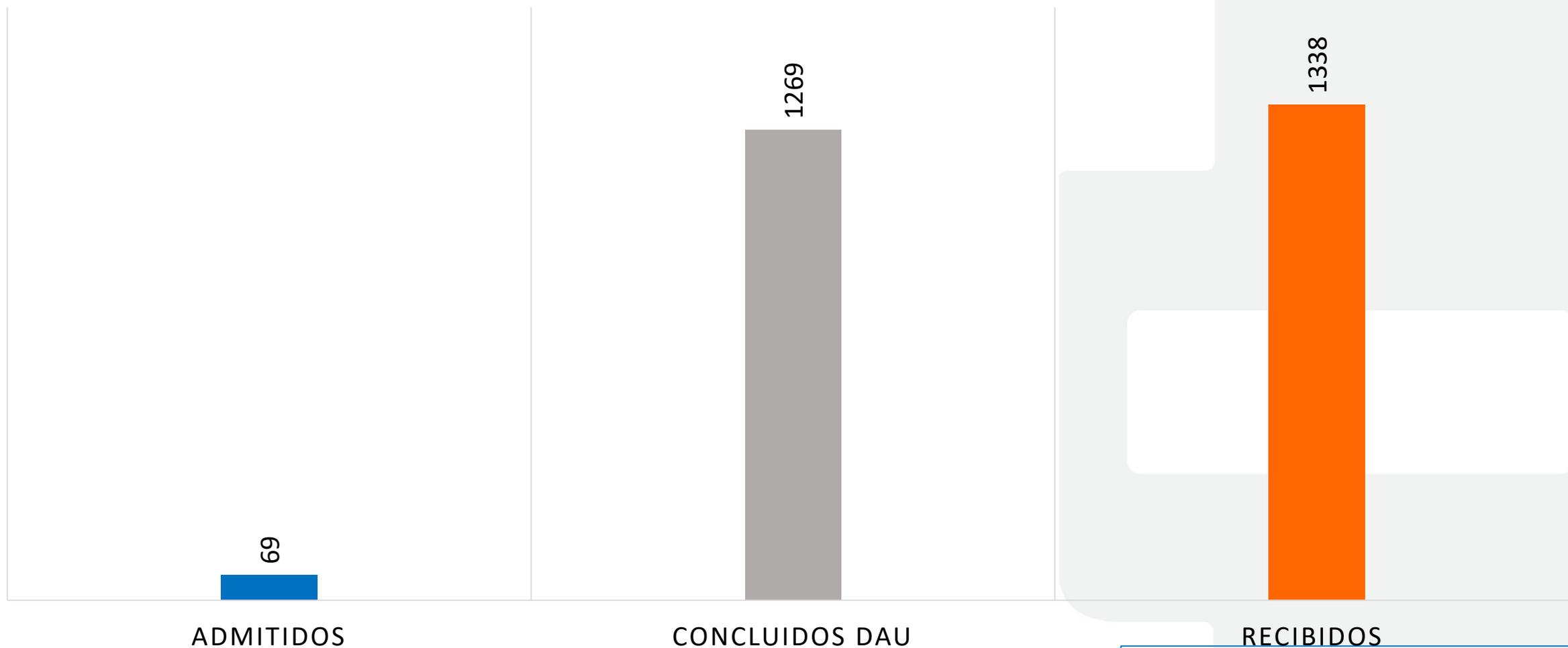
CONCLUIDOS DAU

Admitidos en proceso de investigación.

# Casos Recibidos en el DAU, Septiembre 2021



SEPTIEMBRE

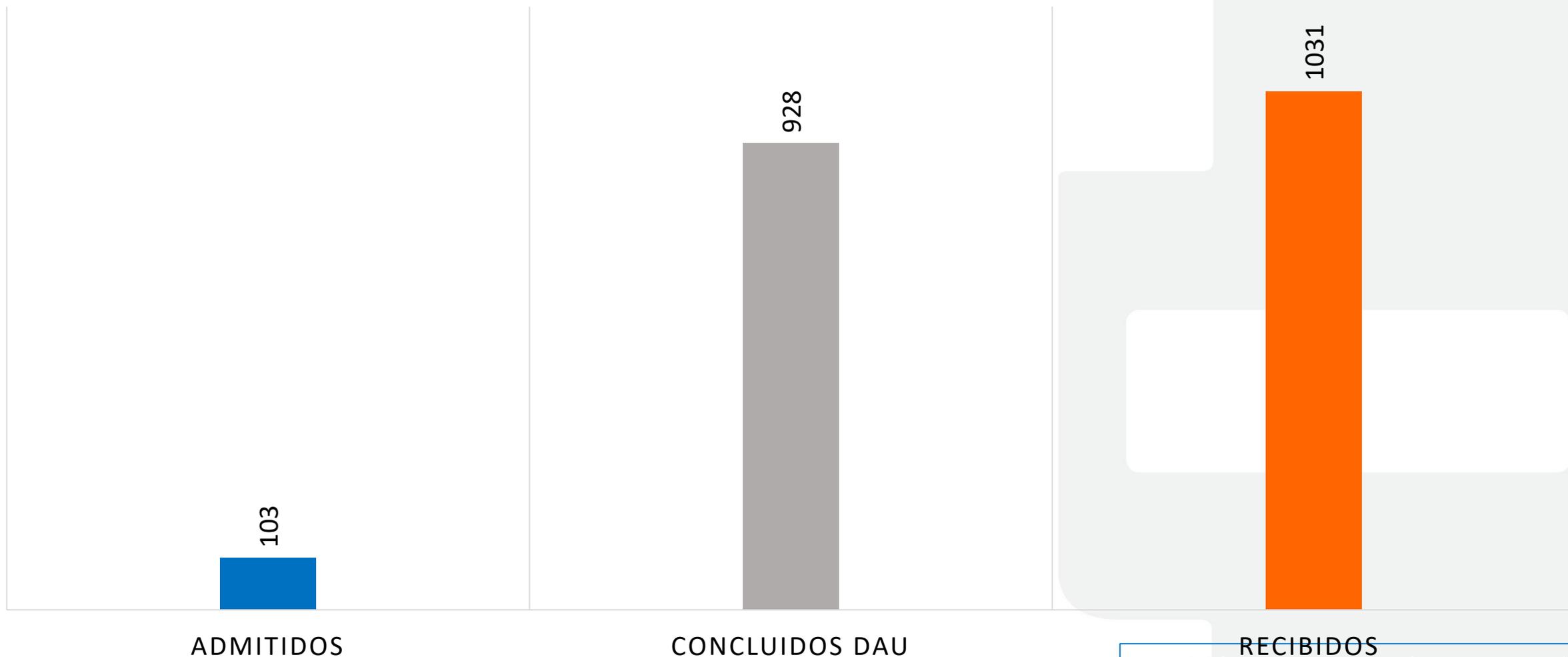


**Admitidos:** en proceso de investigación.

# Casos Recibidos en el DAU, Octubre 2021



OCTUBRE

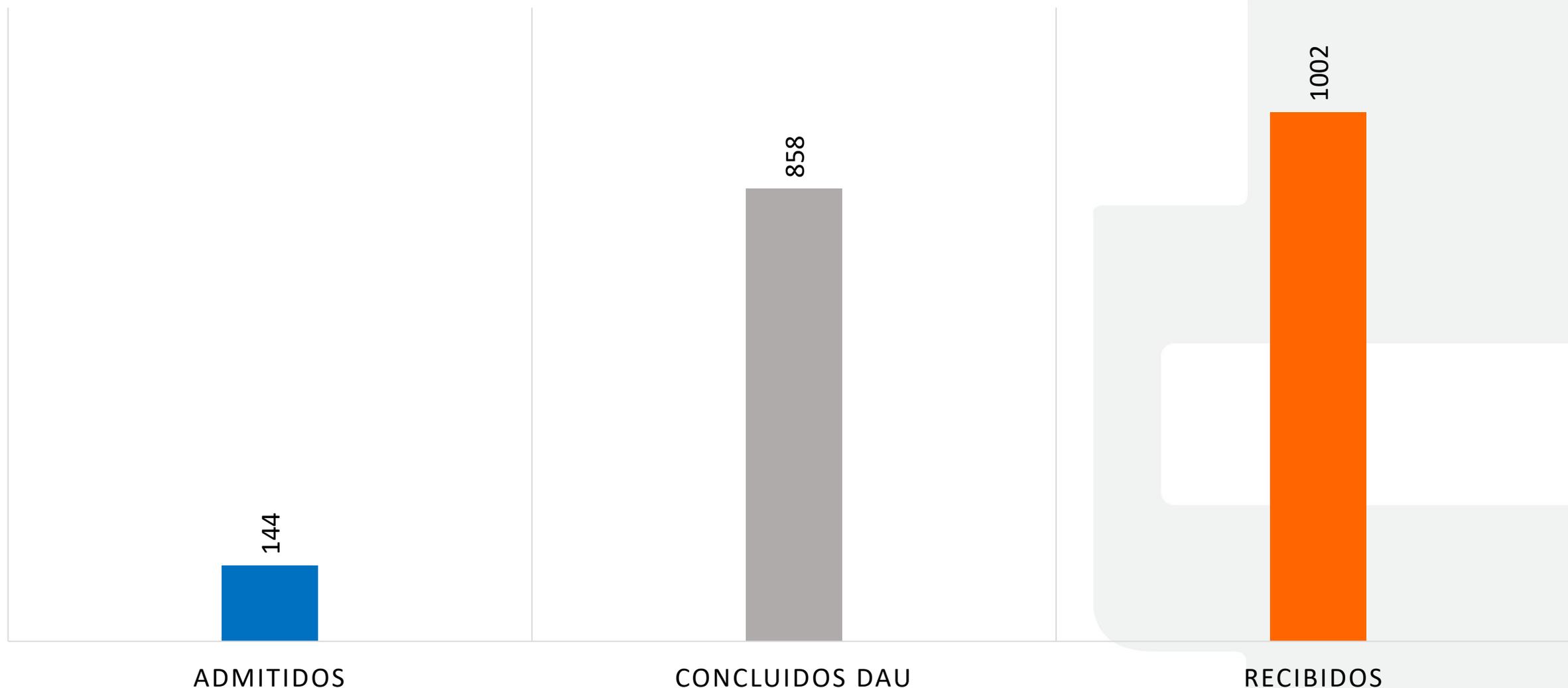


Admitidos: en proceso de investigación.

# Casos Recibidos en el DAU, Noviembre 2021



NOVIEMBRE

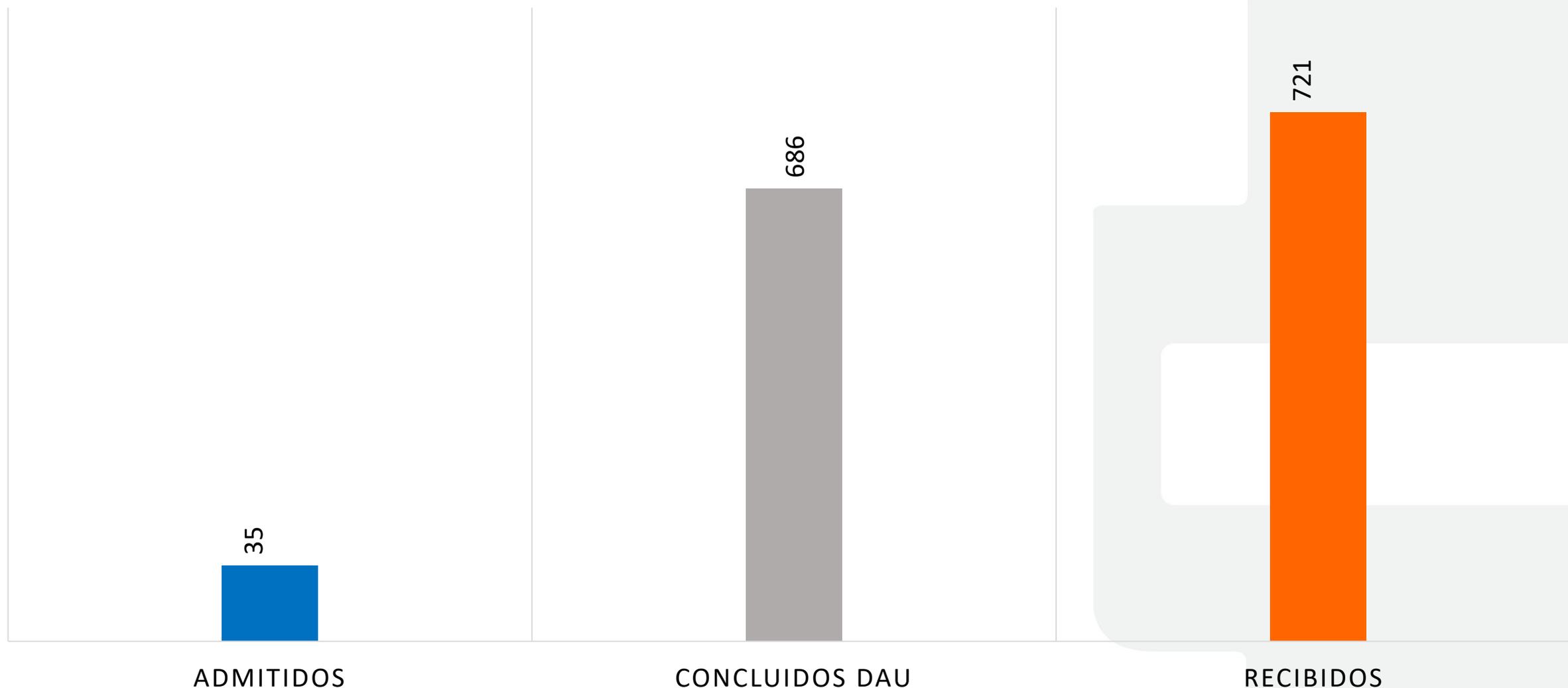


**Admitidos:** en proceso de investigación.

# Casos Recibidos en el DAU, Diciembre 2021

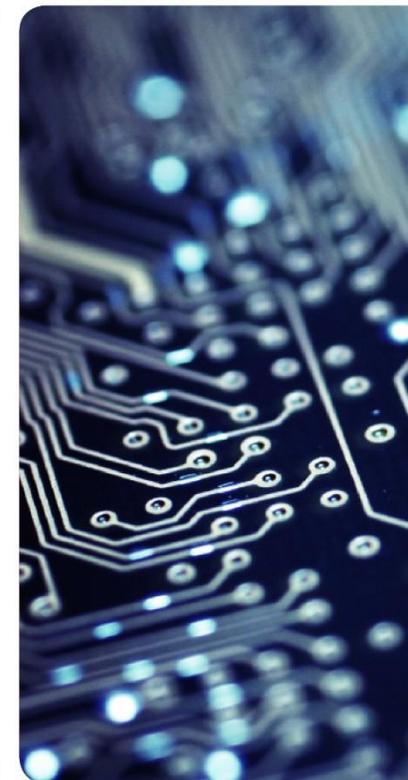


DICIEMBRE

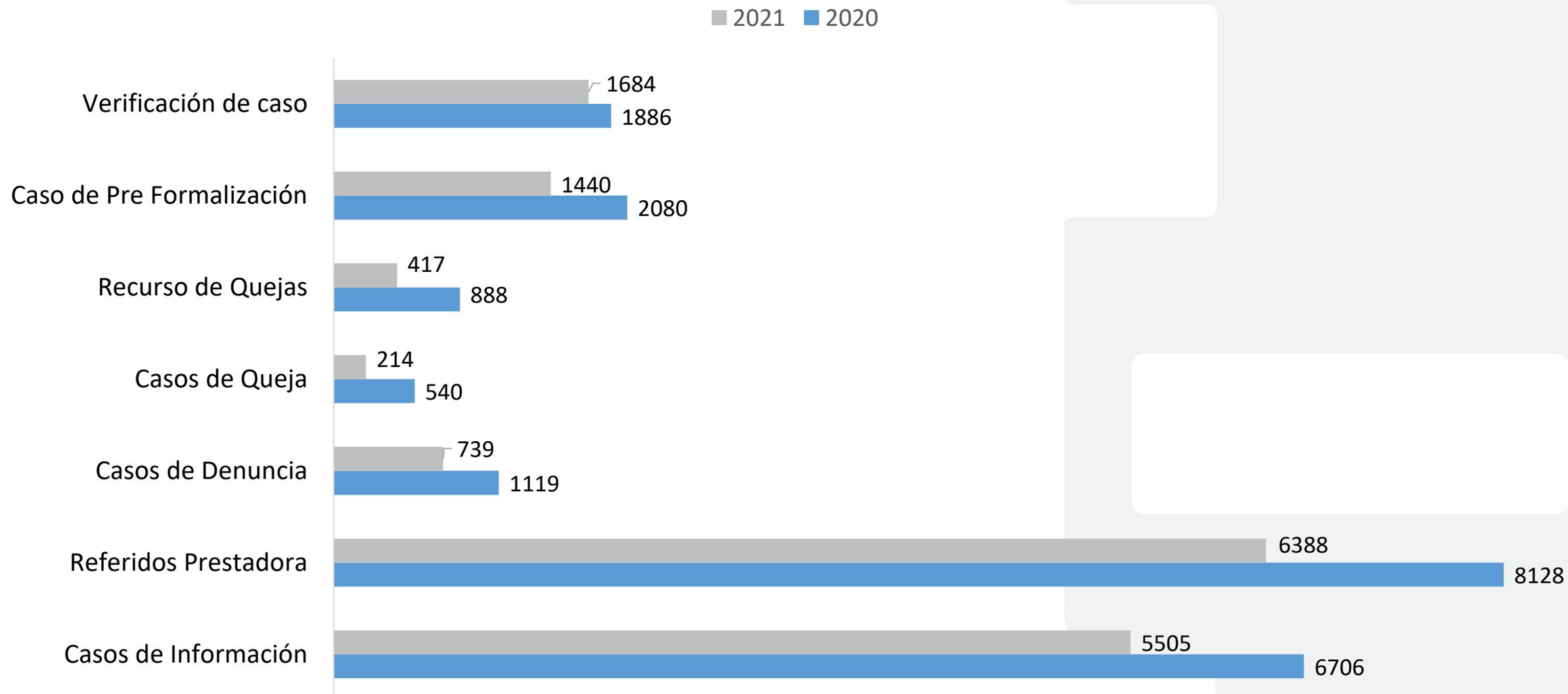


**Admitidos:** en proceso de investigación.

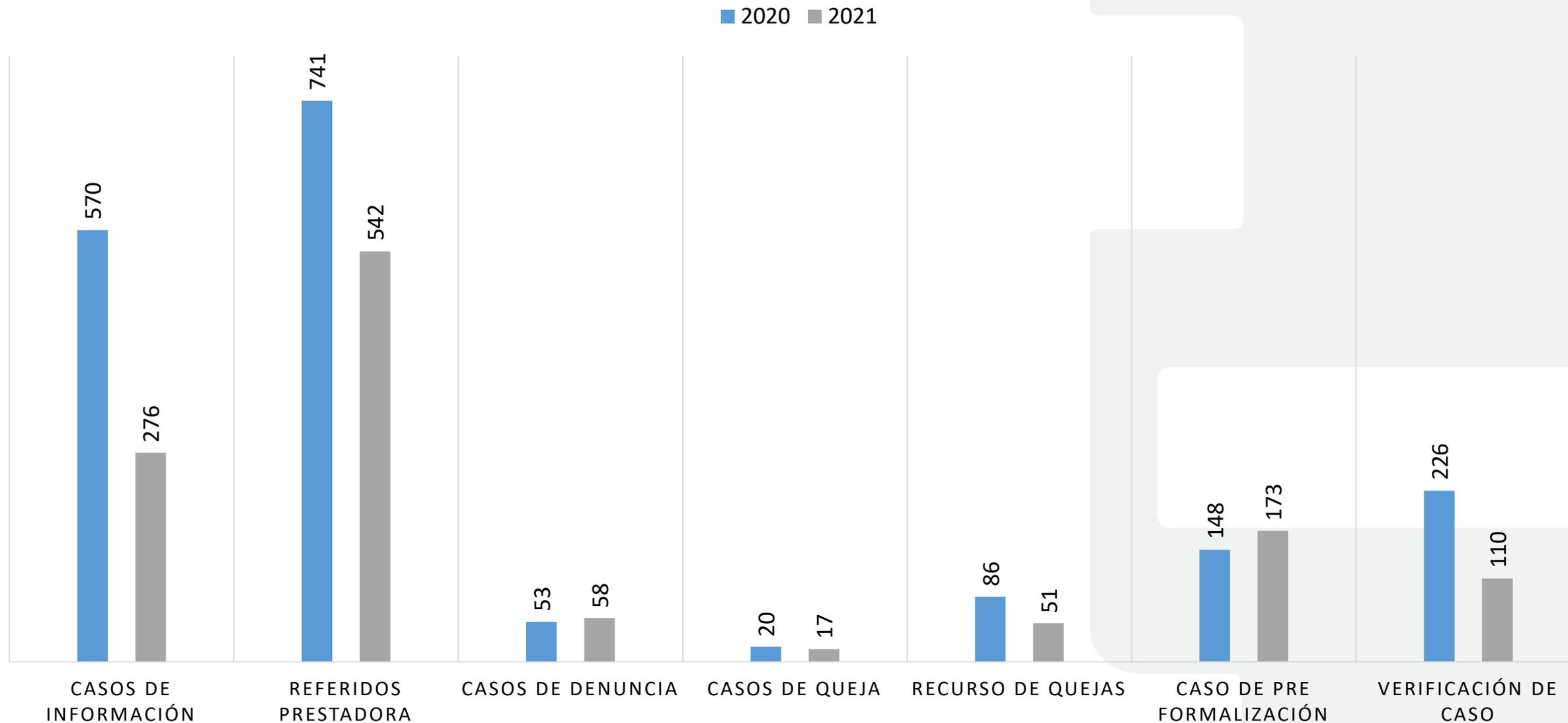
# Casos Recibidos por Tipo de Solicitud



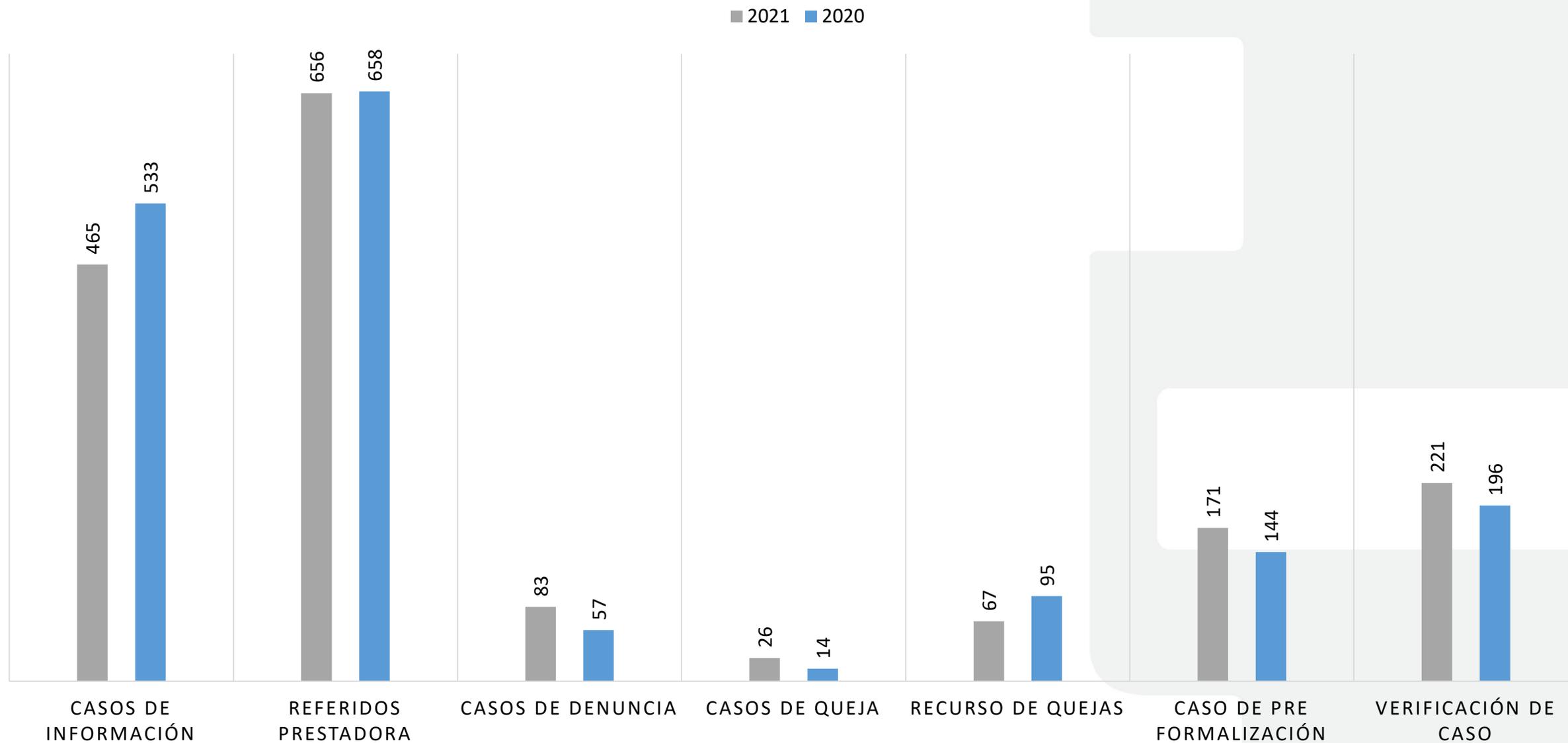
# Tipo de Solicitud, Acumulado 2021



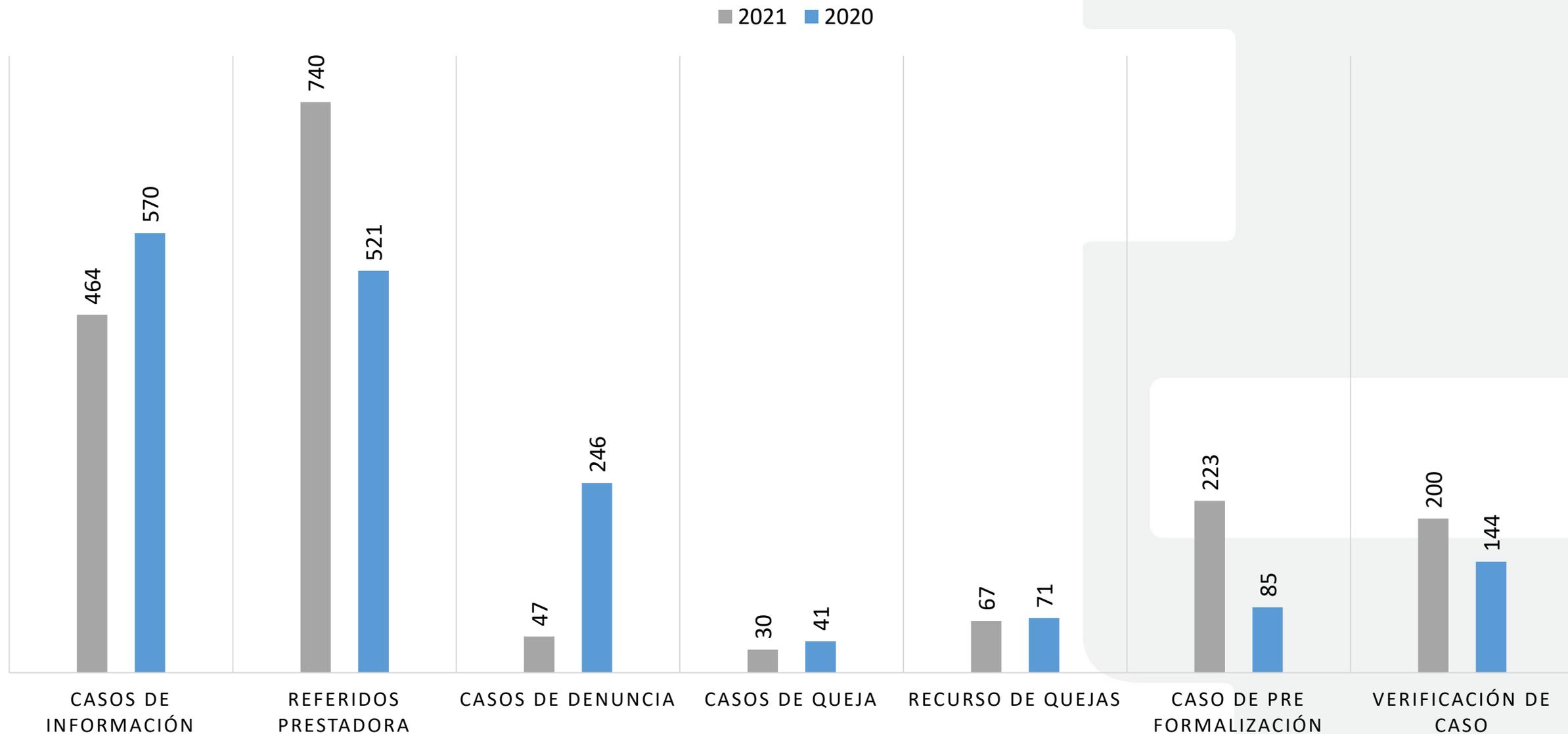
# Tipo de Solicitud, Enero 2021



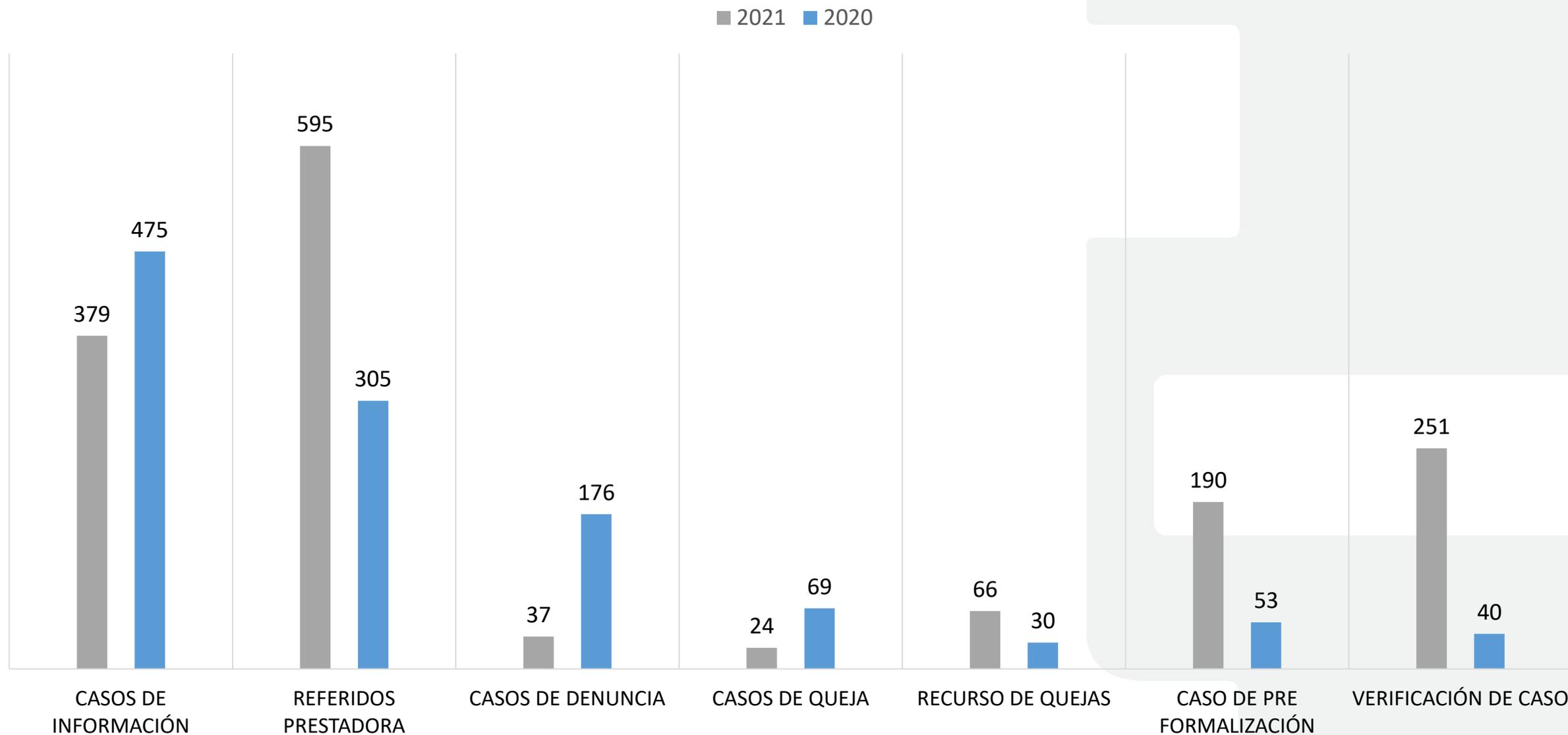
# Tipo de Solicitud, Febrero 2021



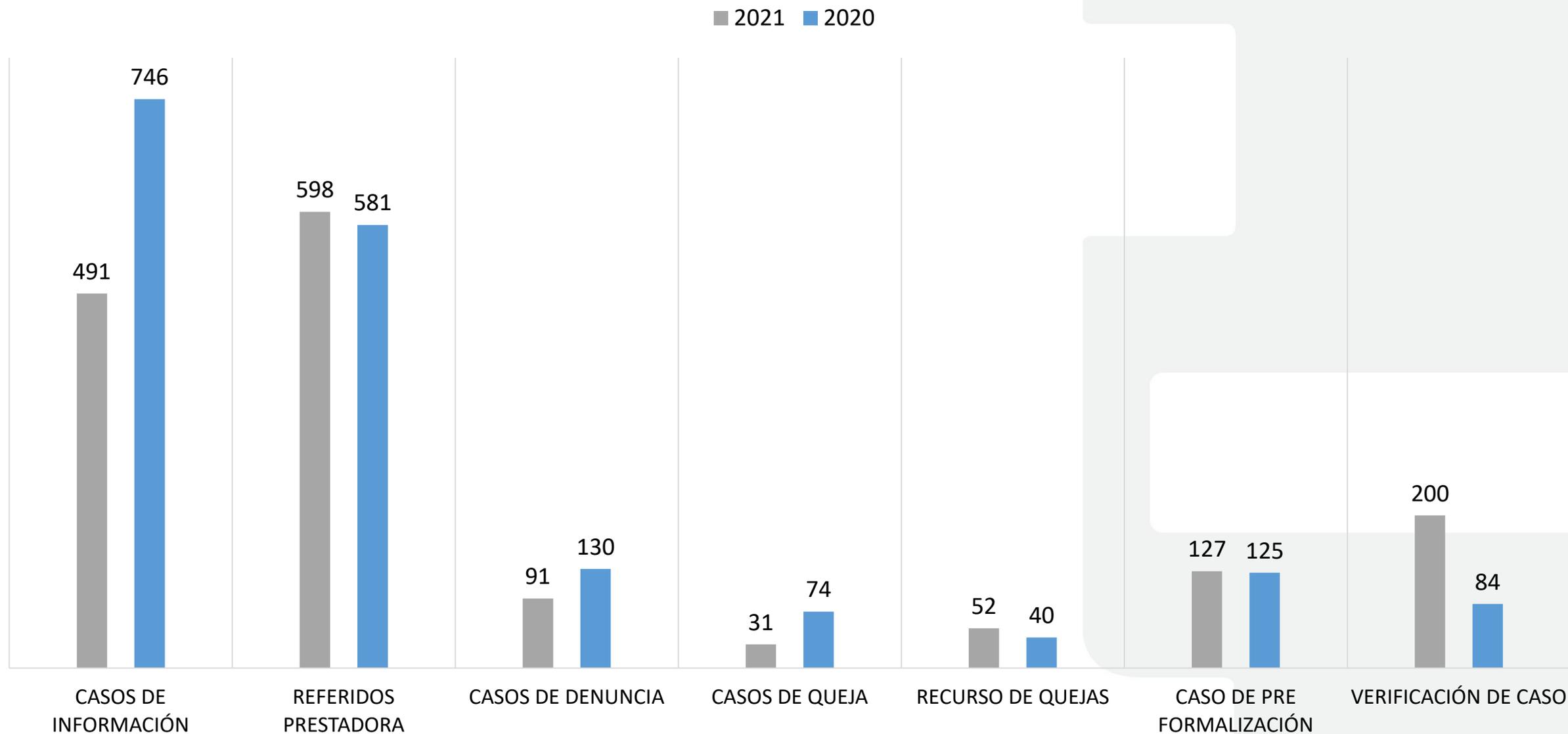
# Tipo de Solicitud, Marzo 2021



# Tipo de Solicitud, Abril 2021

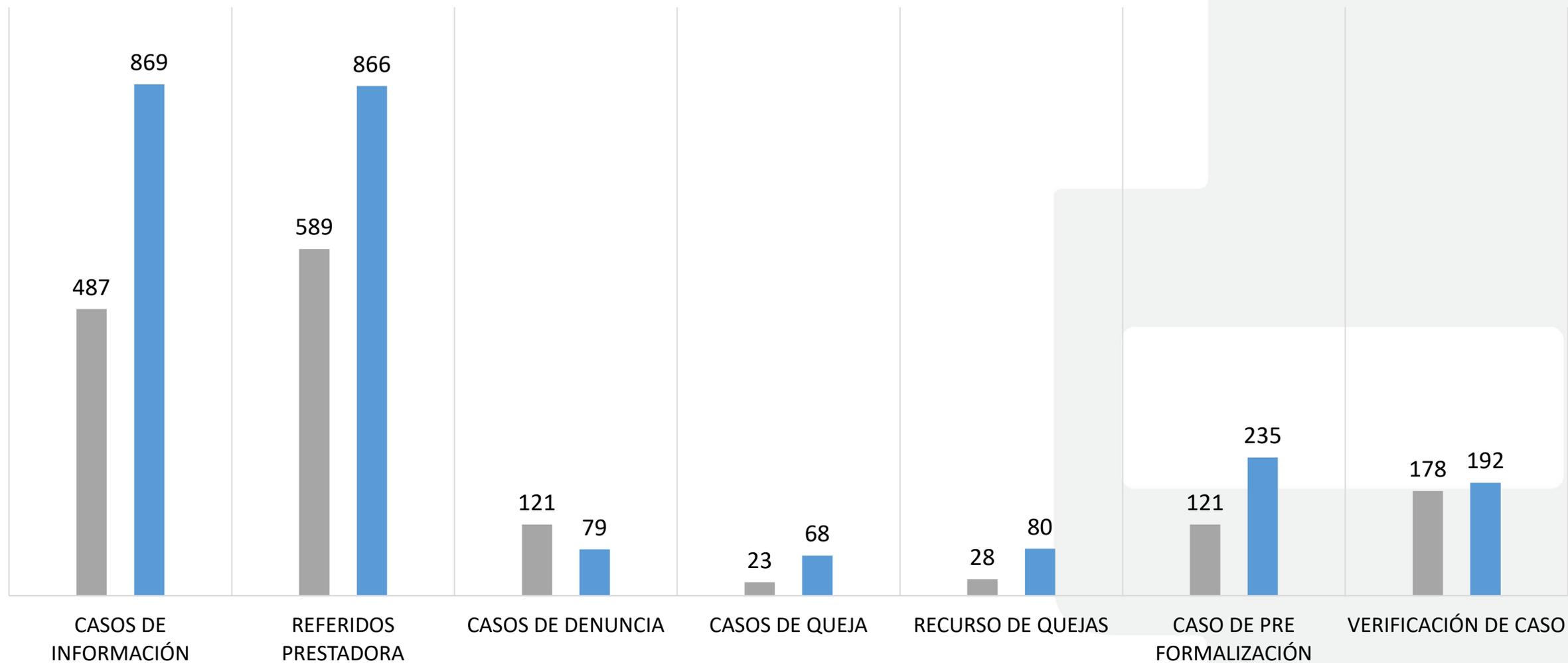


# Tipo de Solicitud, Mayo 2021

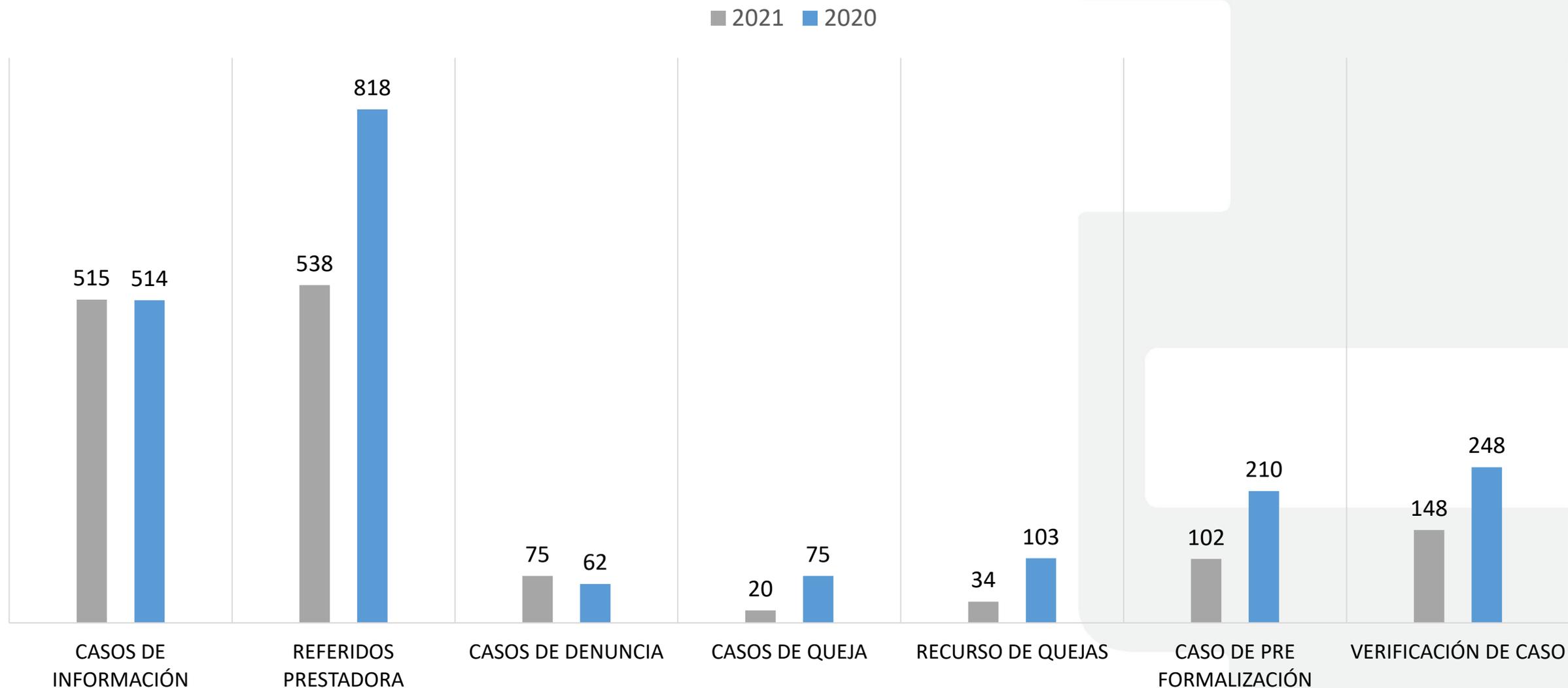


# Tipo de Solicitud, Junio 2021

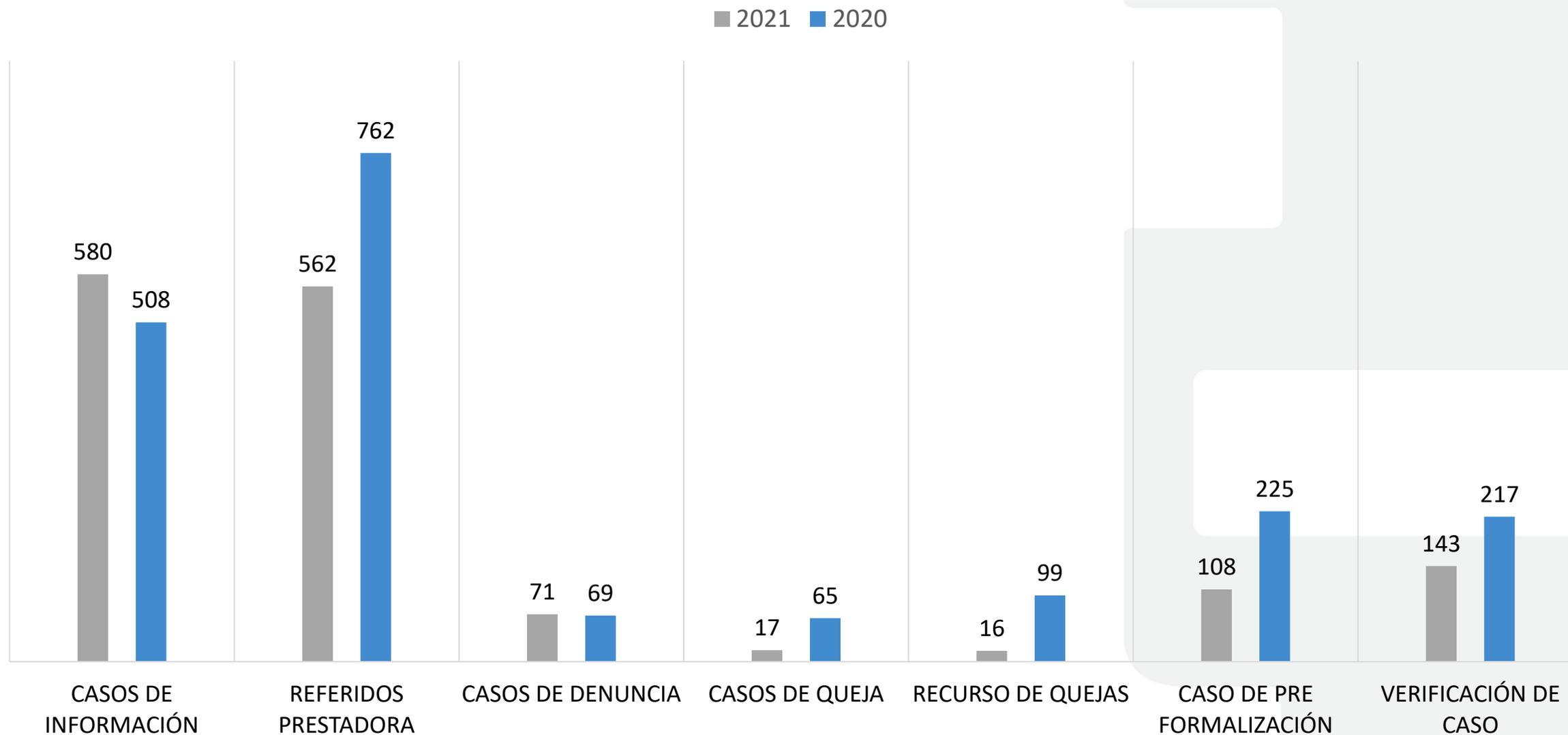
■ 2021 ■ 2020



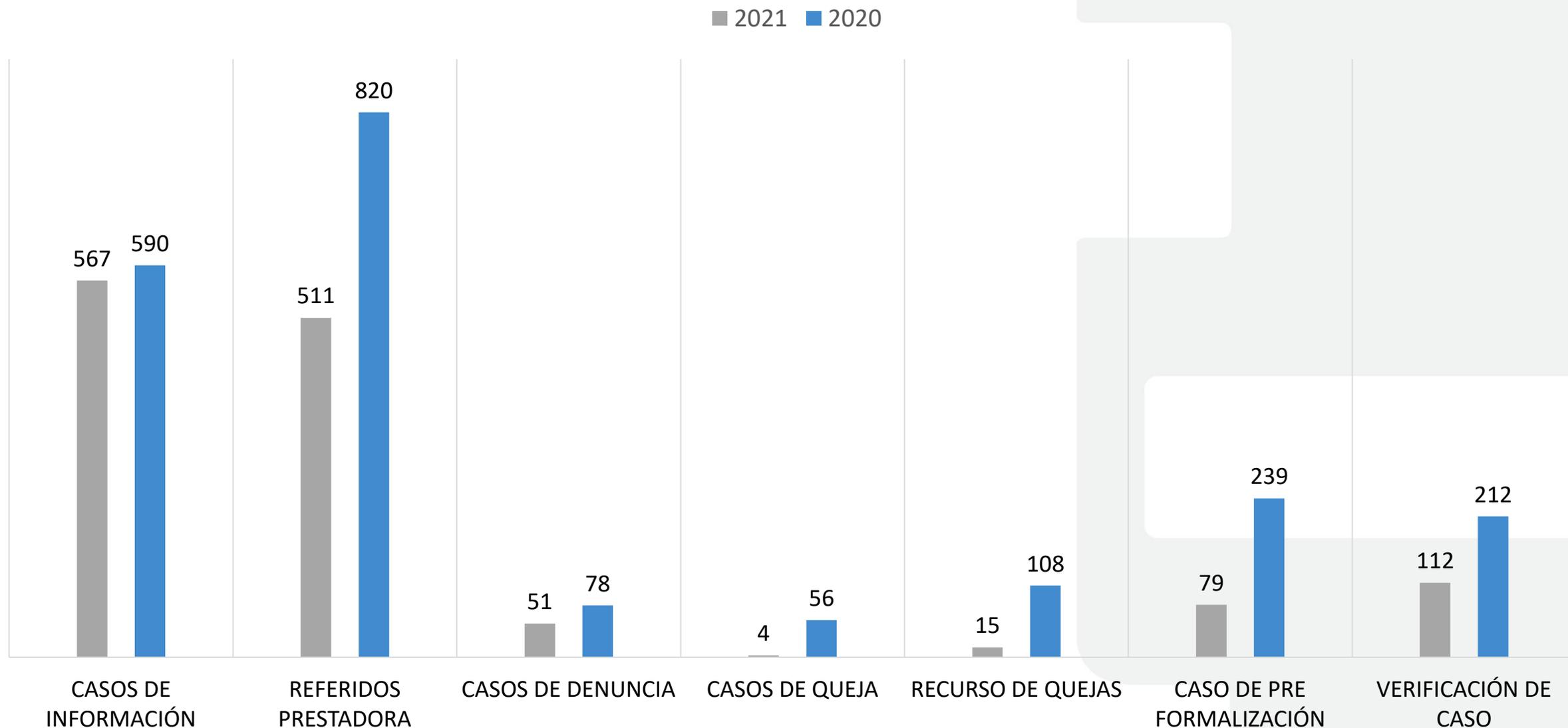
# Tipo de Solicitud, Julio 2021



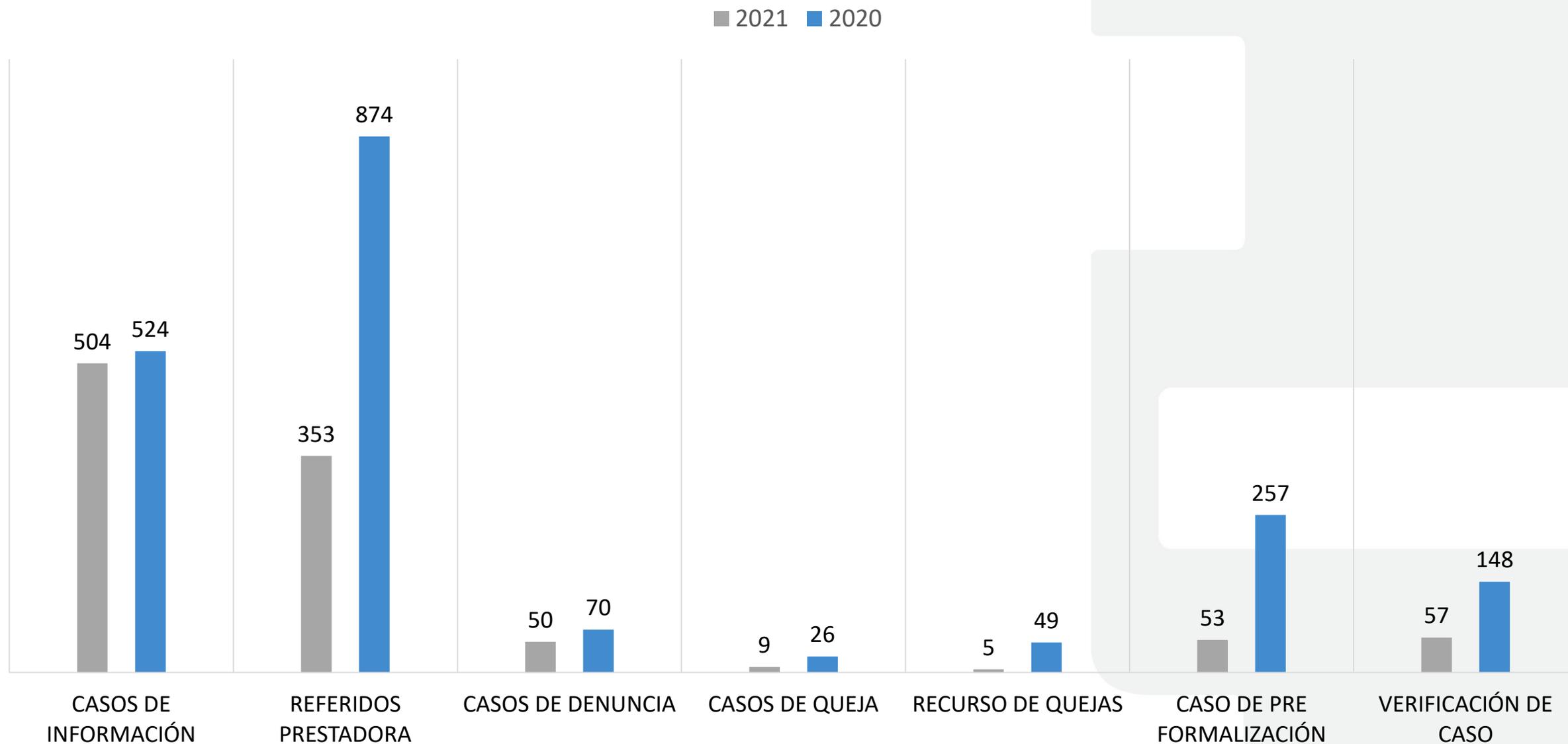
# Tipo de Solicitud, Agosto 2021



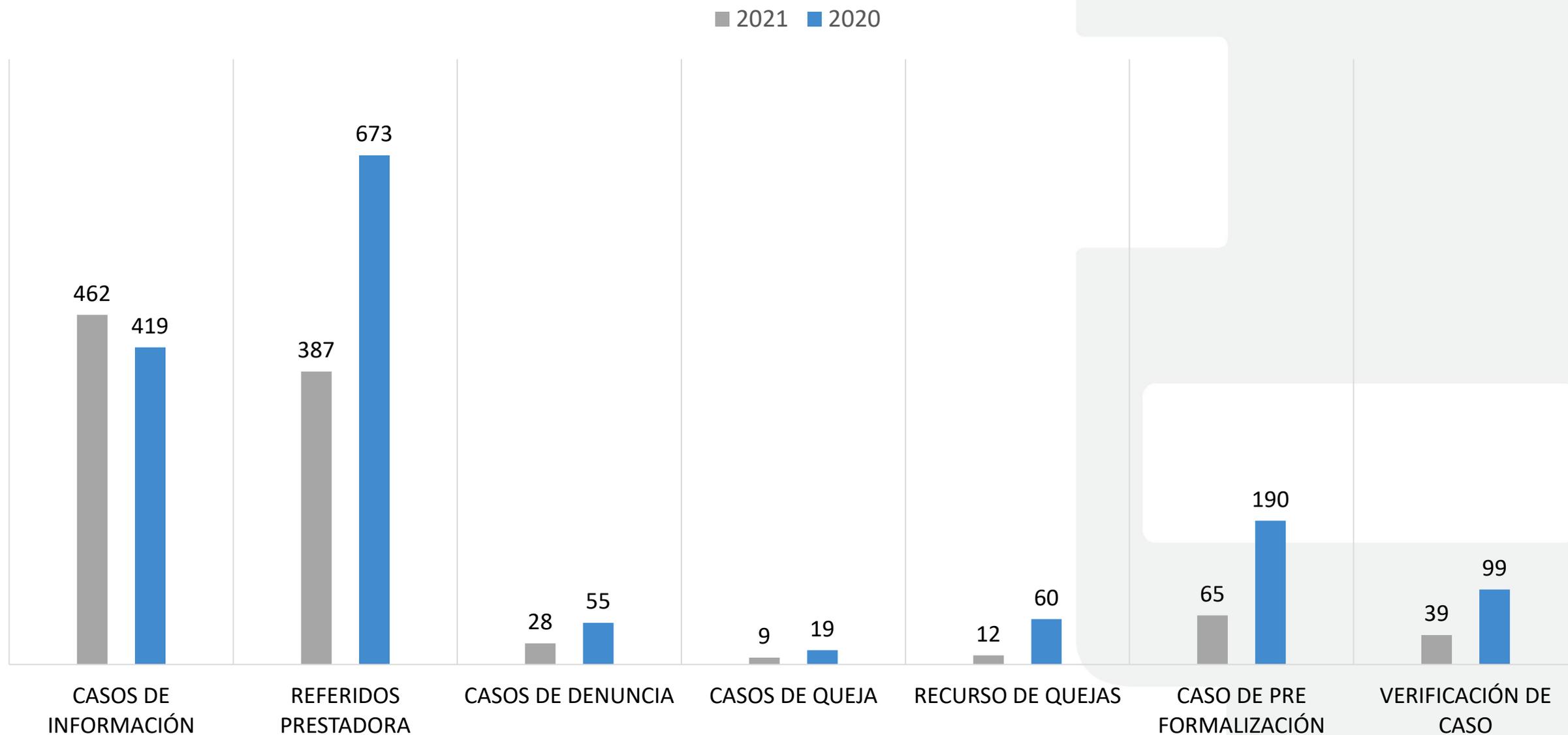
# Tipo de Solicitud, Septiembre 2021



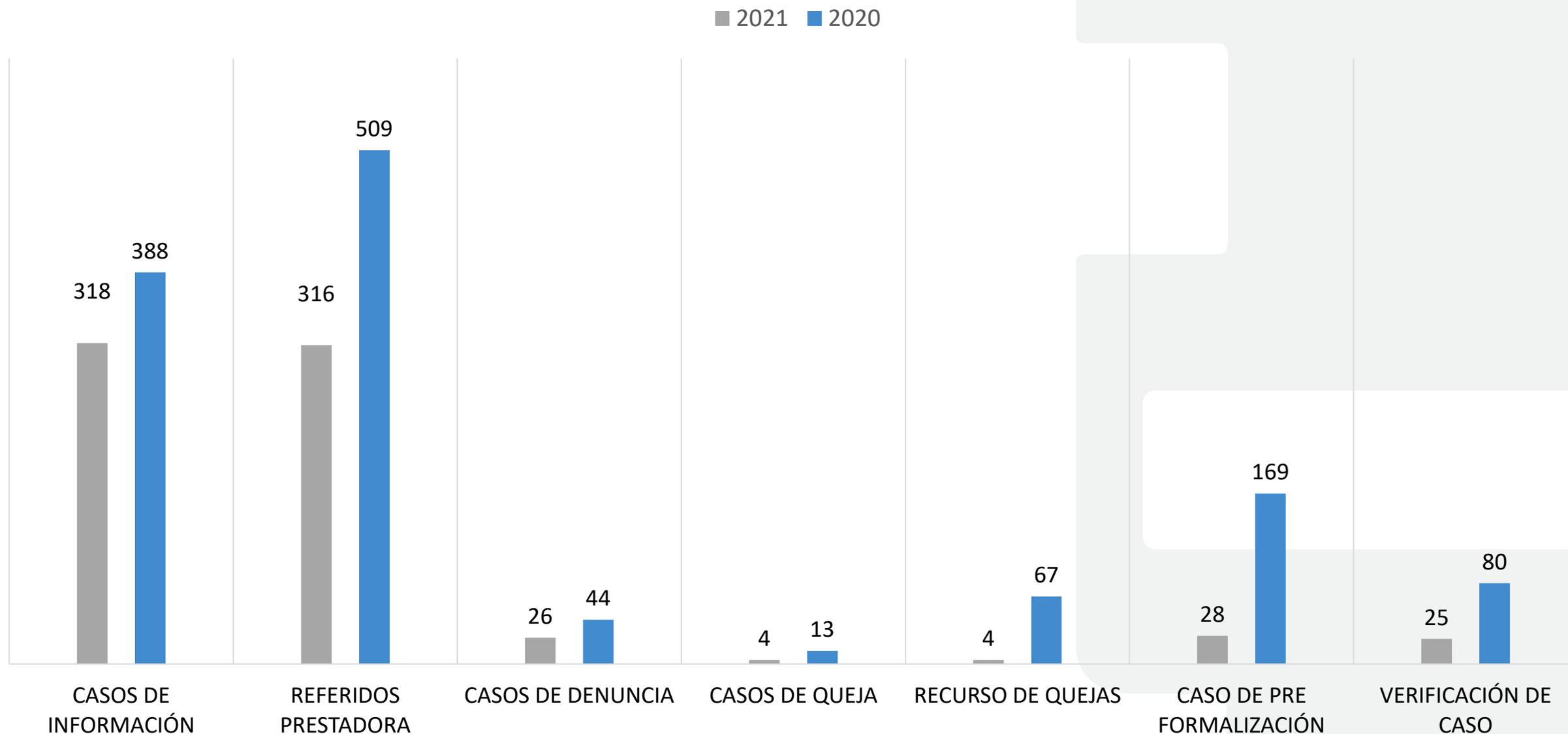
# Tipo de Solicitud, Octubre 2021



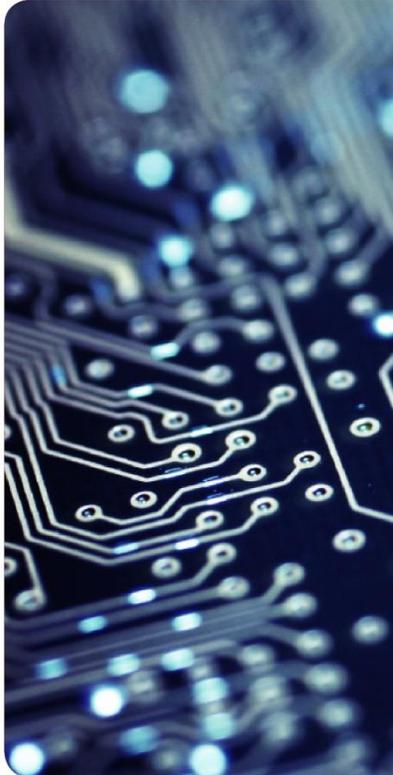
# Tipo de Solicitud, Noviembre 2021



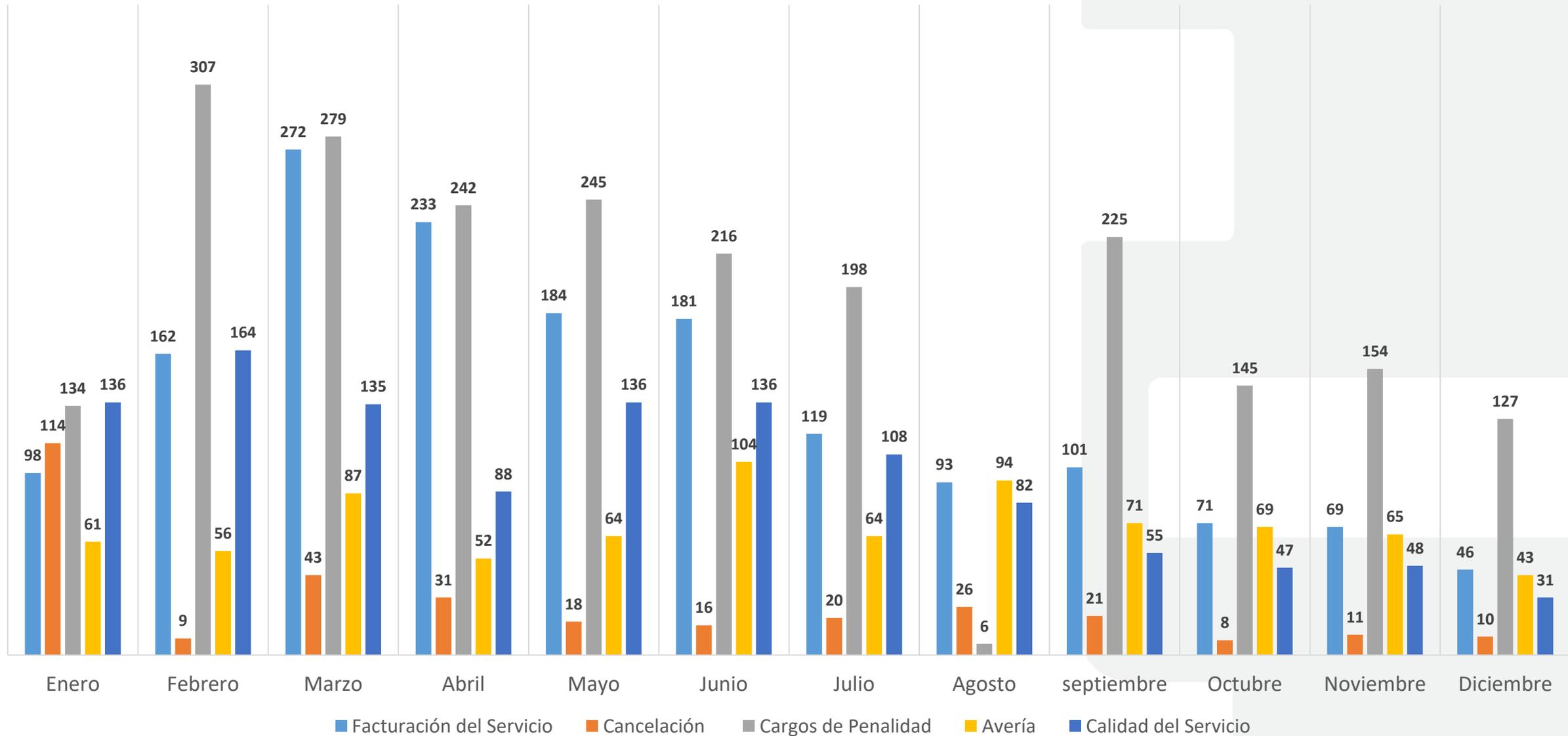
# Tipo de Solicitud, Diciembre 2021



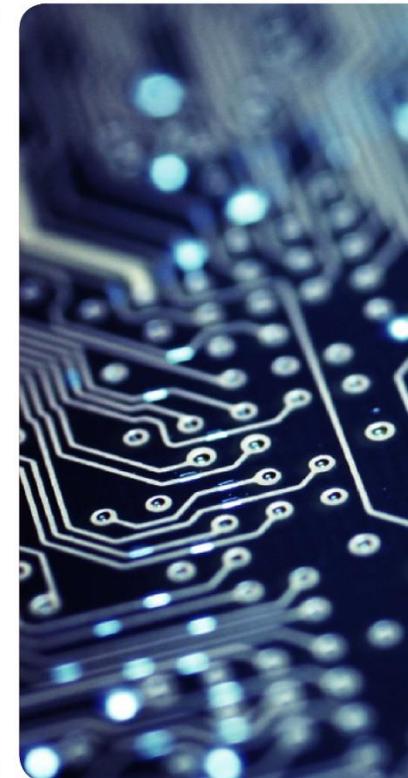
# Motivos de Reclamo



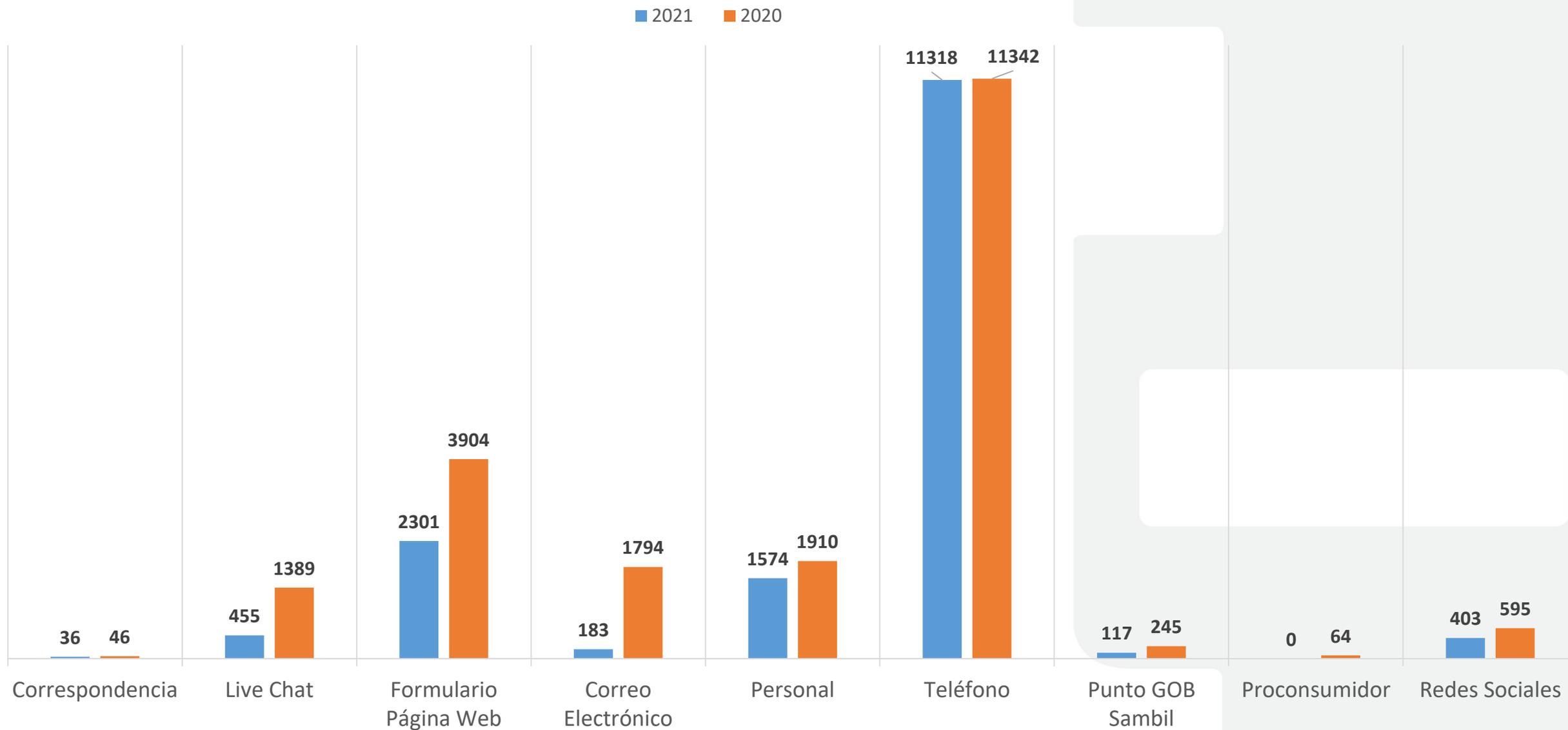
# Motivos más Reclamados, 2021



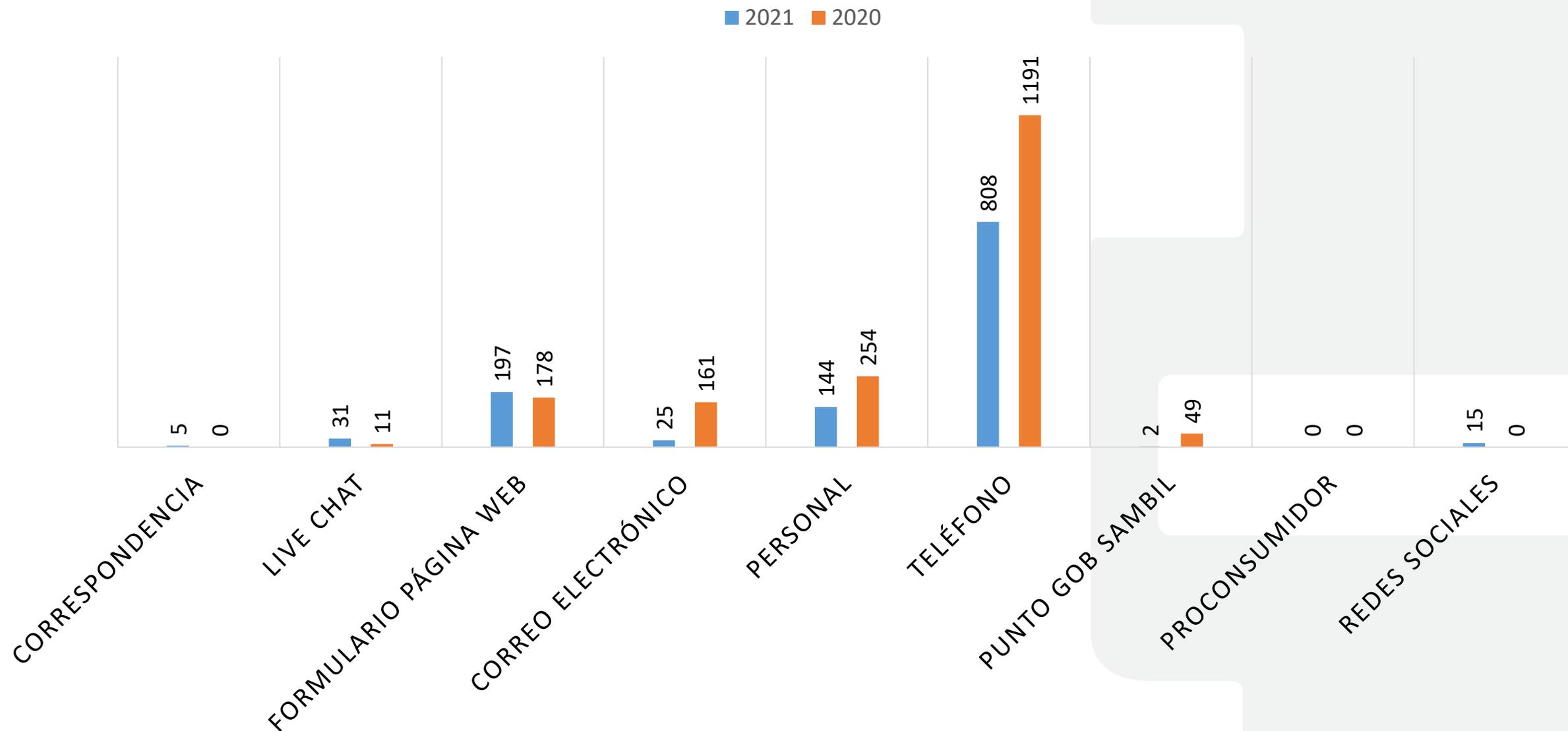
# Casos Recibidos por Vía de Solicitud



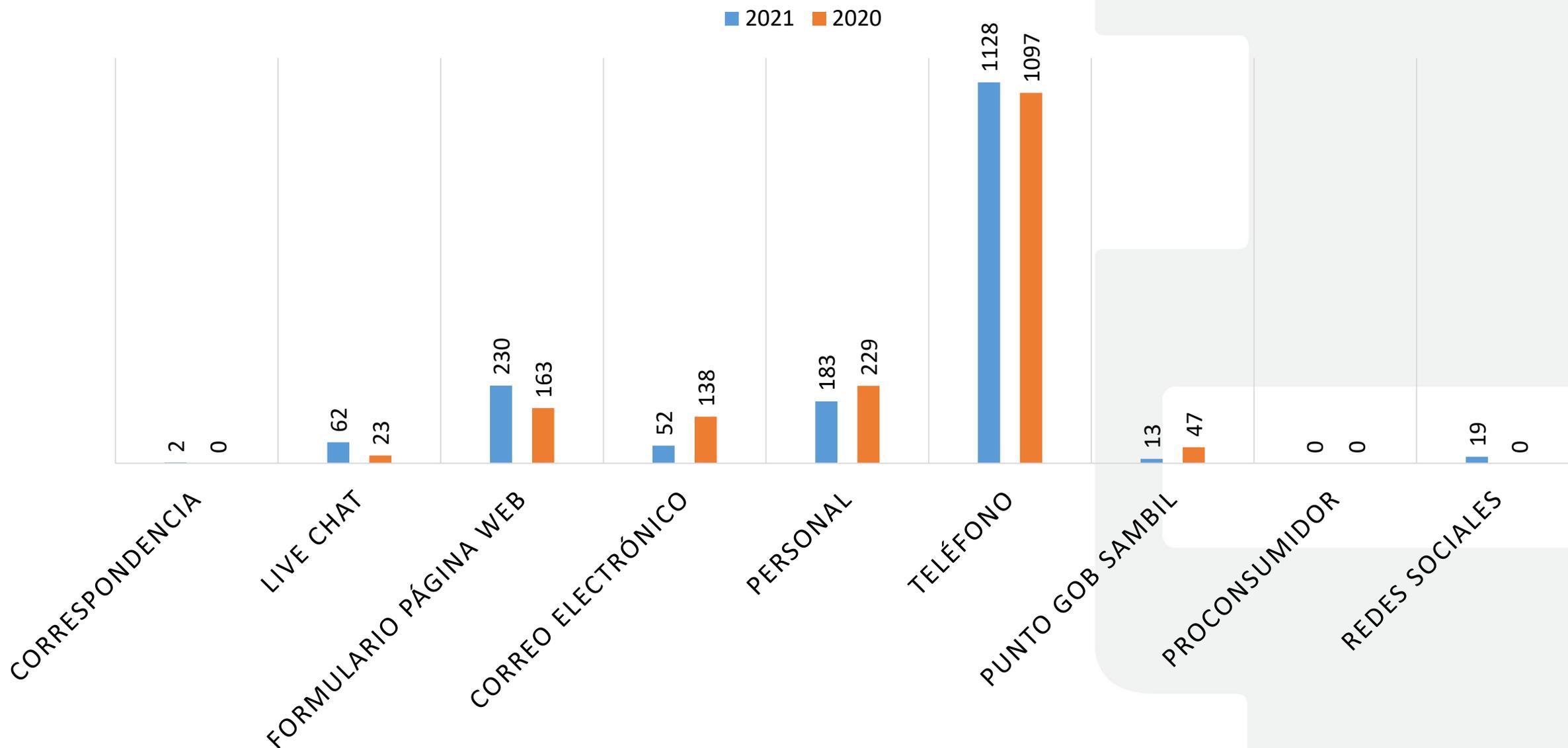
# Vía de Solicitud, Acumulado 2021



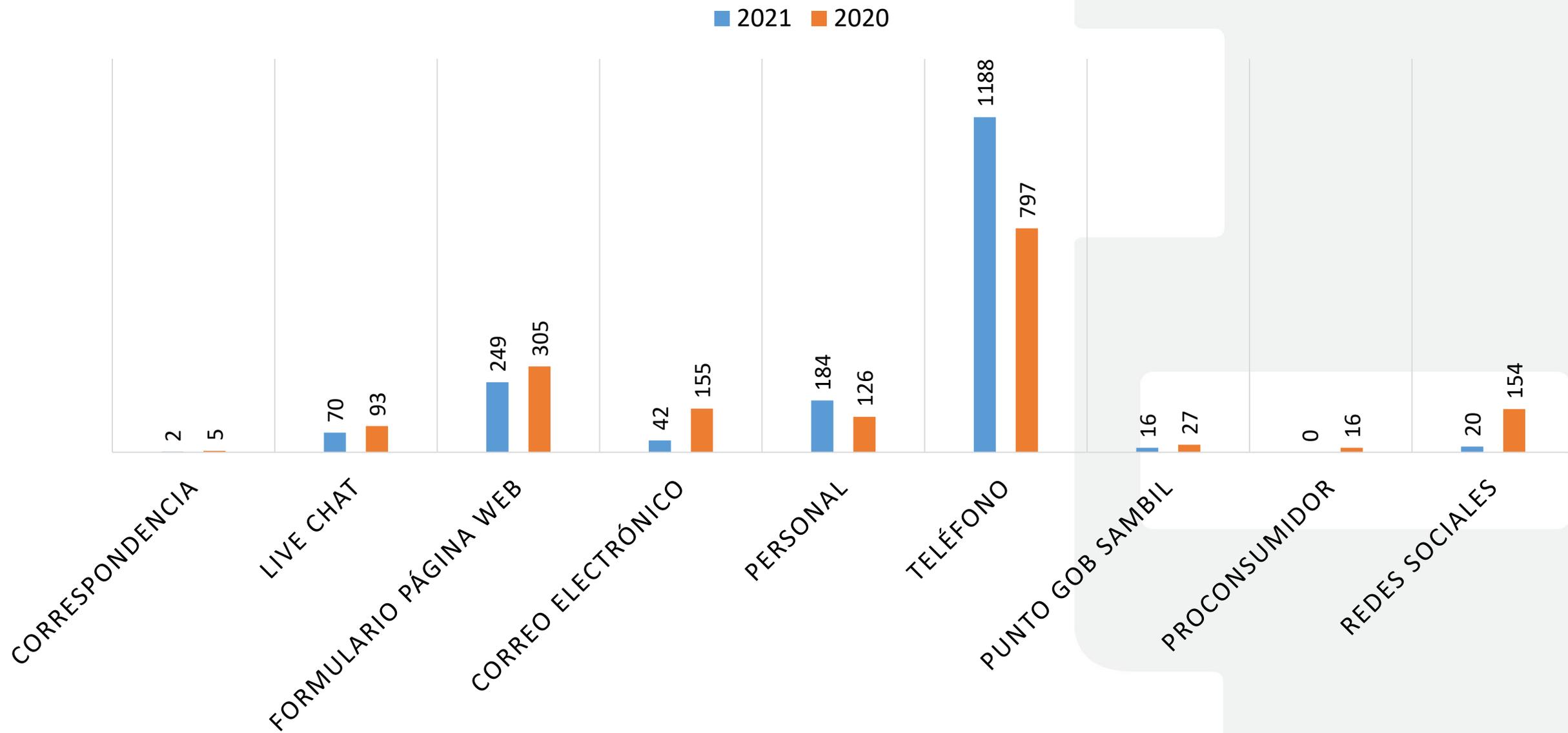
# Vía de Solicitud, Enero 2021



# Vía de Solicitud, Febrero 2021



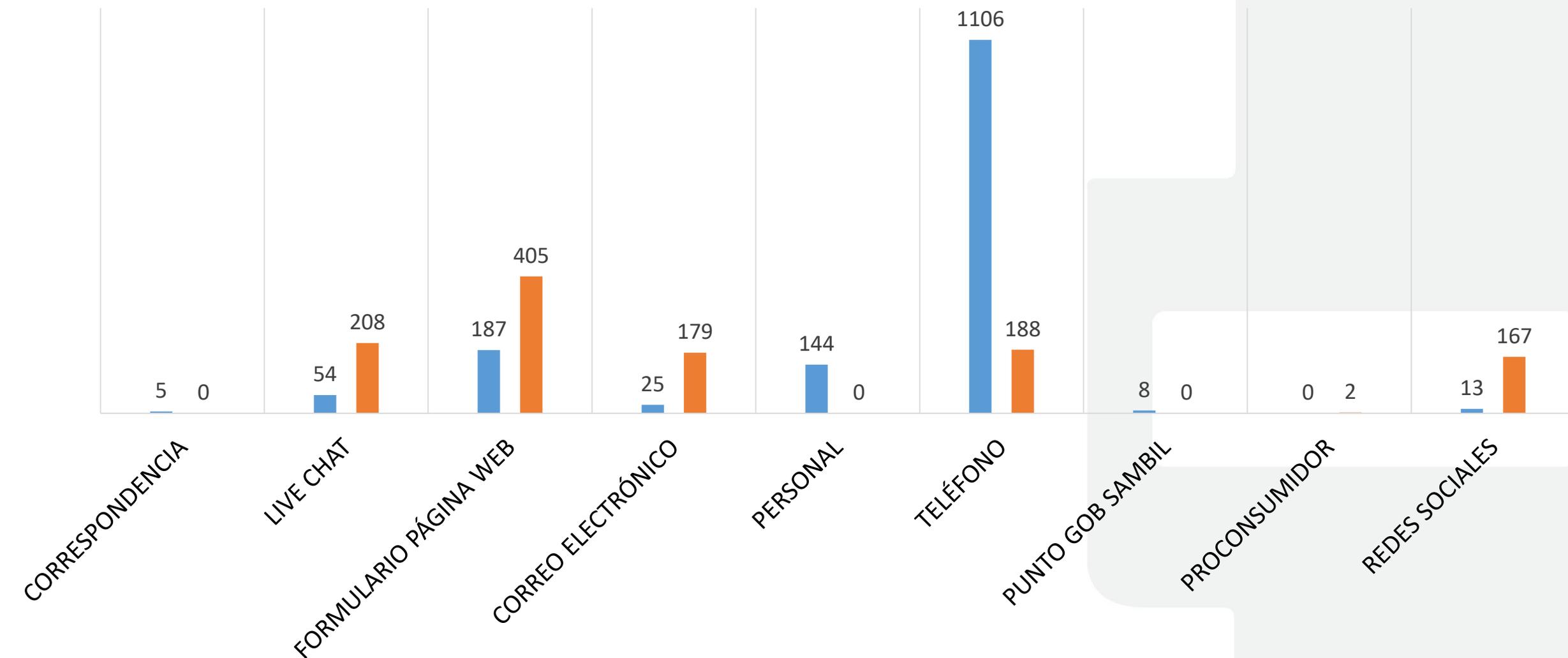
# Vía de Solicitud, Marzo 2021



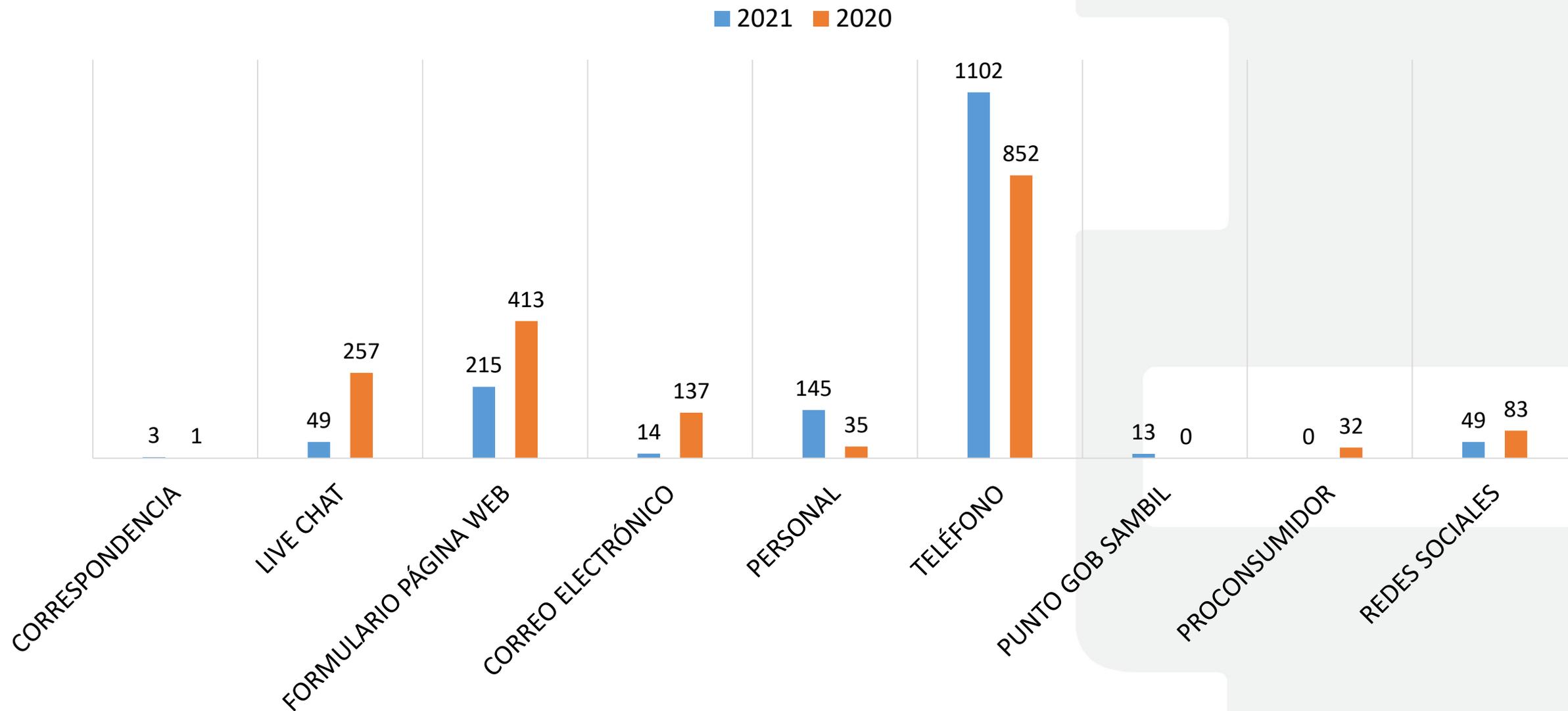
# Vía de Solicitud, Abril 2021



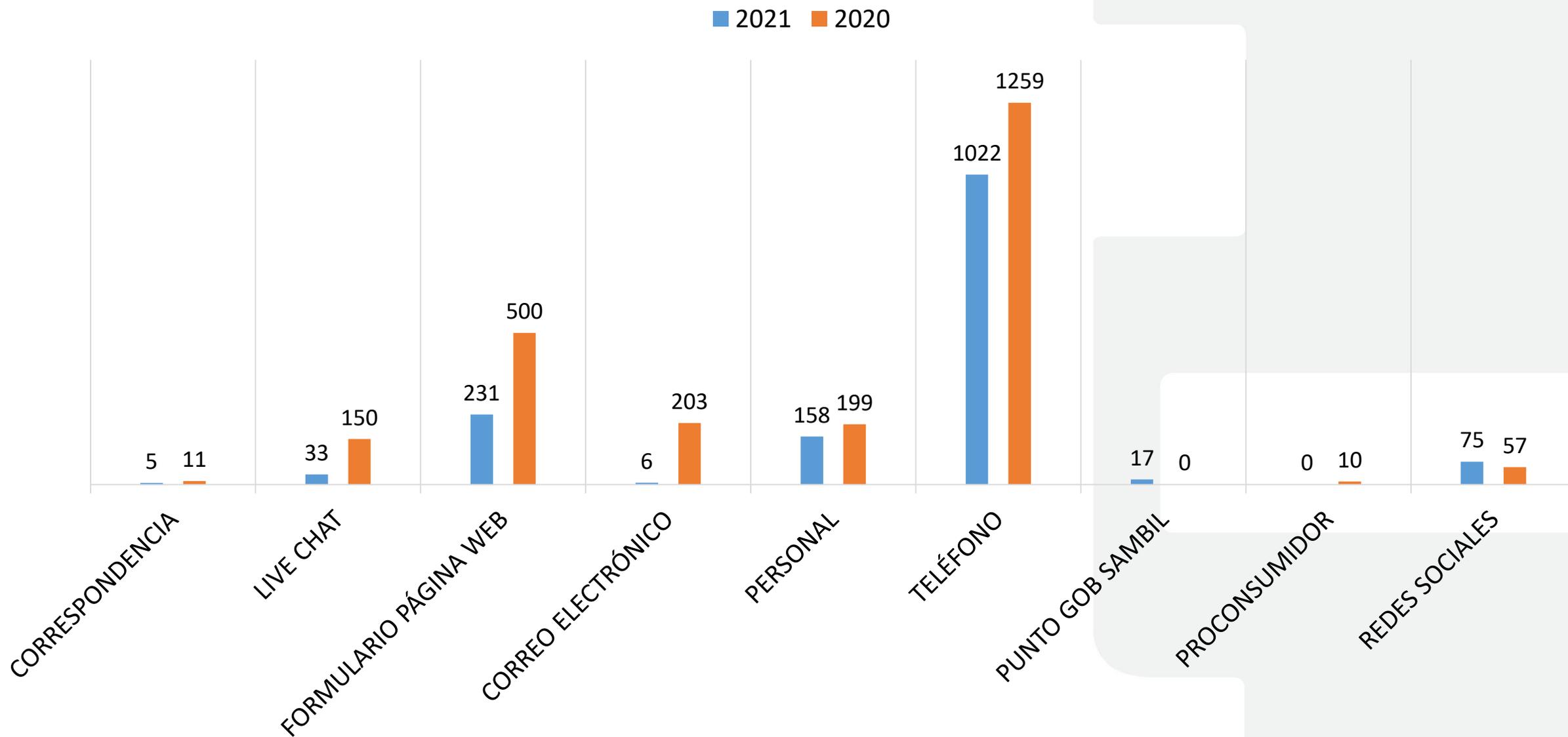
■ 2021 ■ 2020



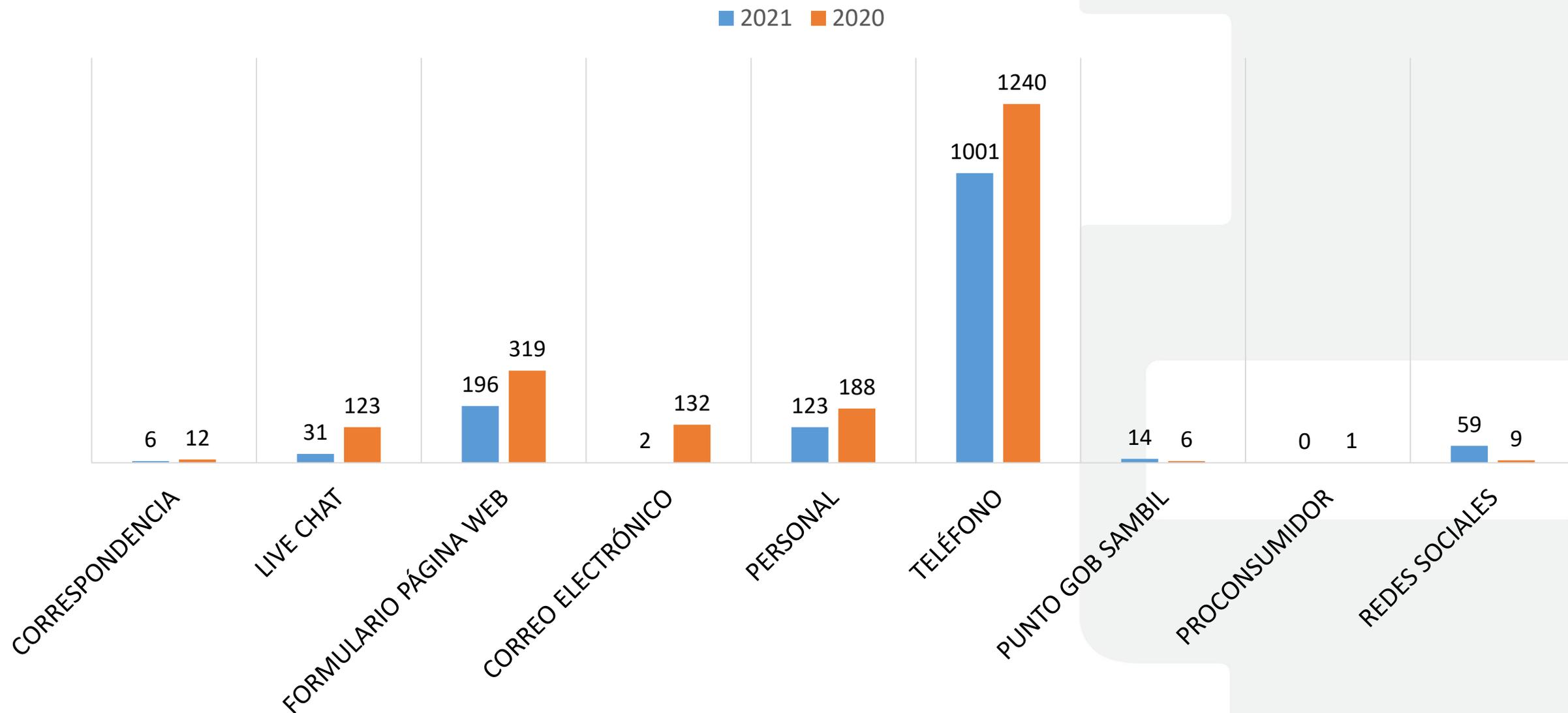
# Vía de Solicitud, Mayo 2021



# Vía de Solicitud, Junio 2021



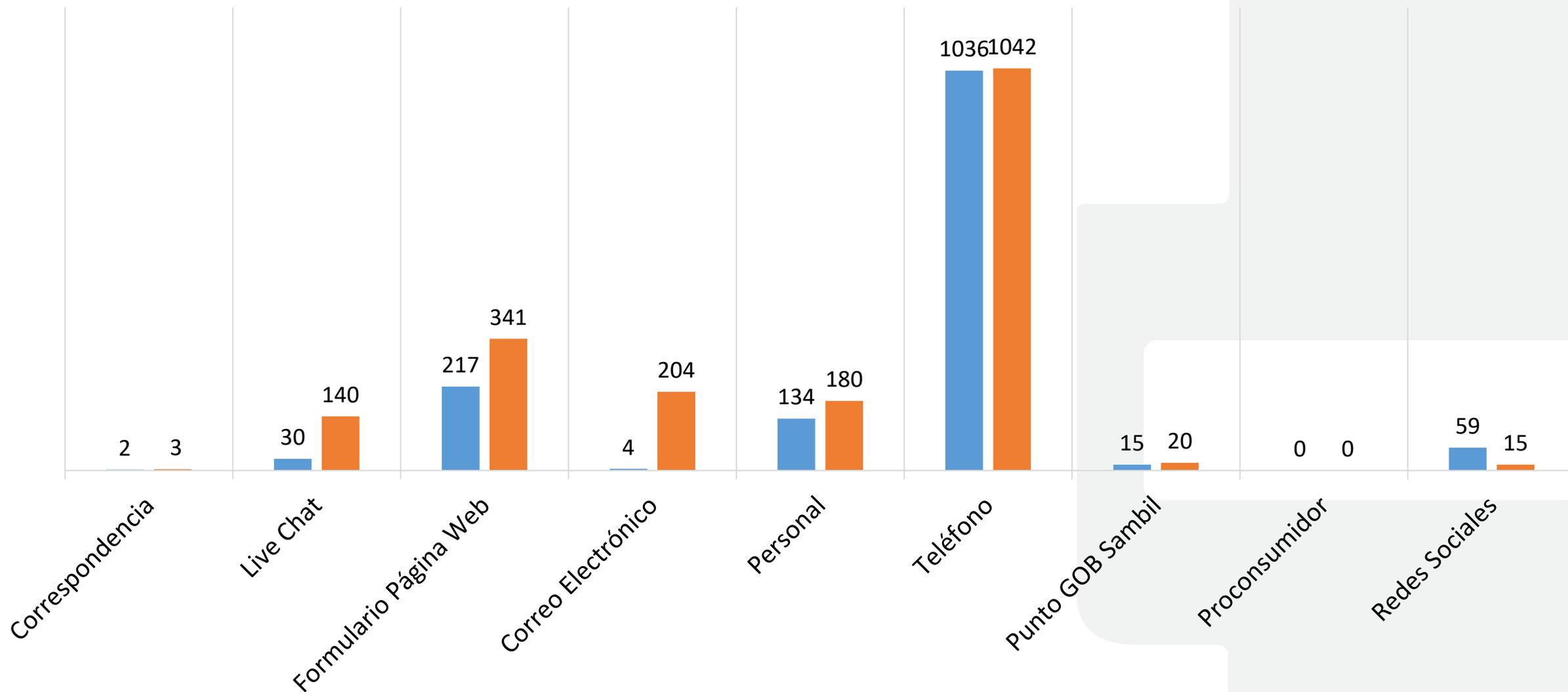
# Vía de Solicitud, Julio 2021



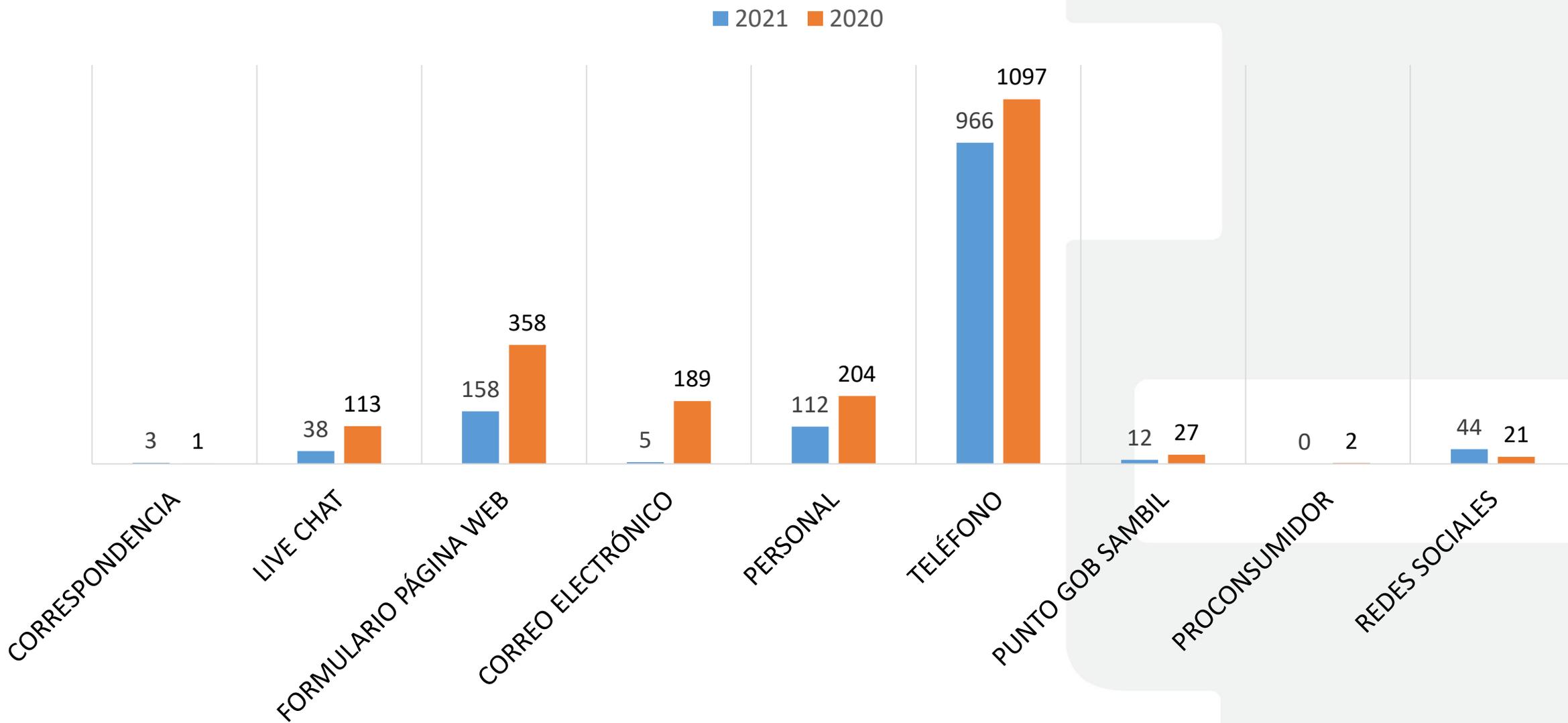
# Vía de Solicitud, Agosto 2021



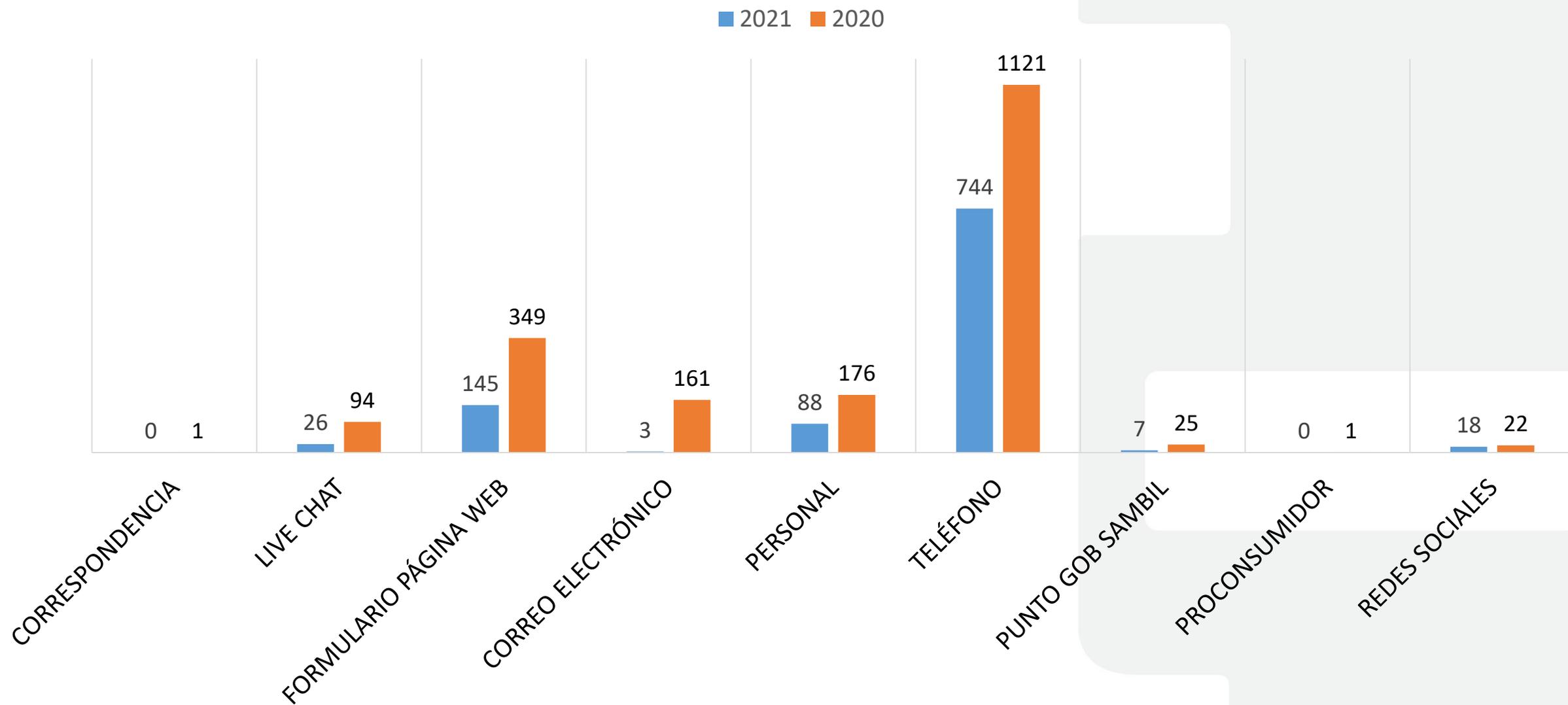
■ 2021 ■ 2020



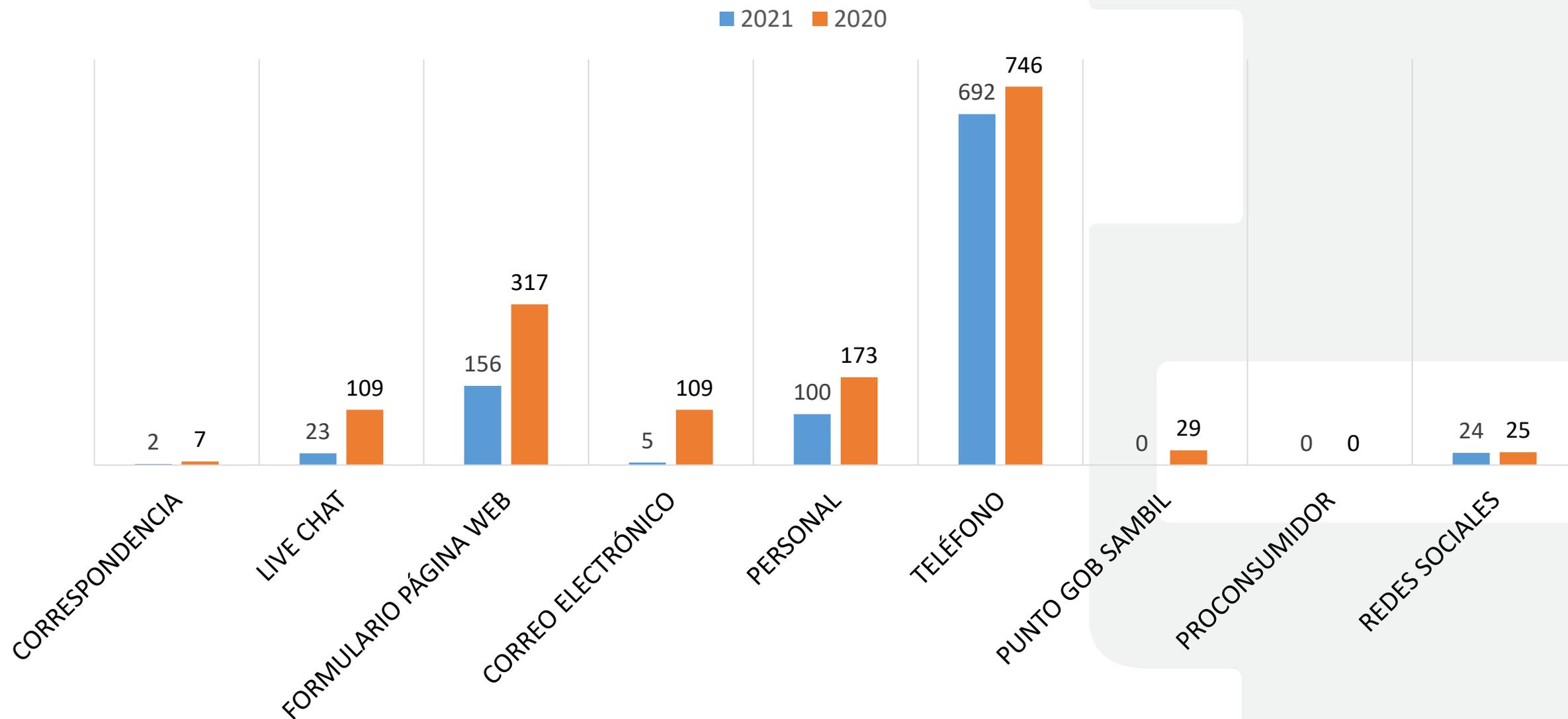
# Vía de Solicitud, Septiembre 2021



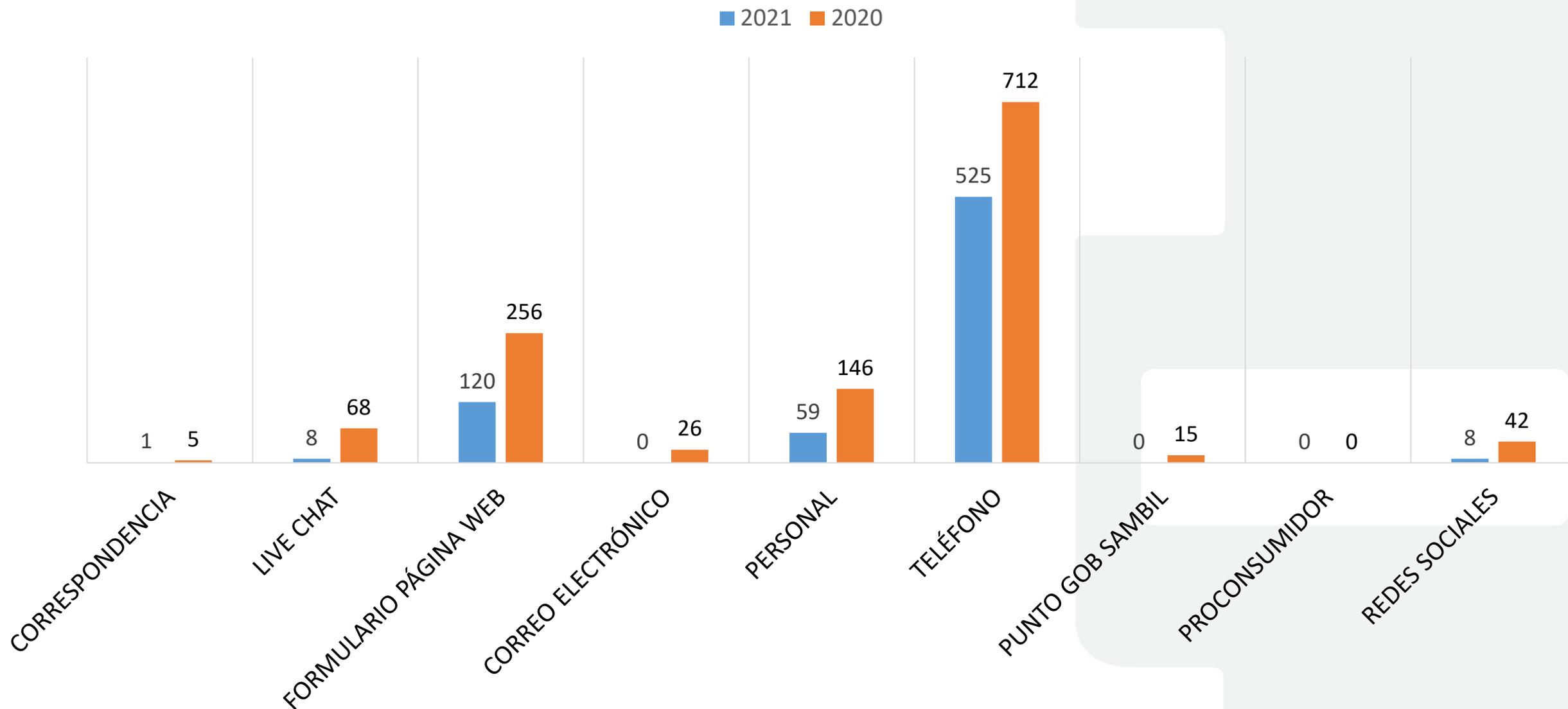
# Vía de Solicitud, Octubre 2021



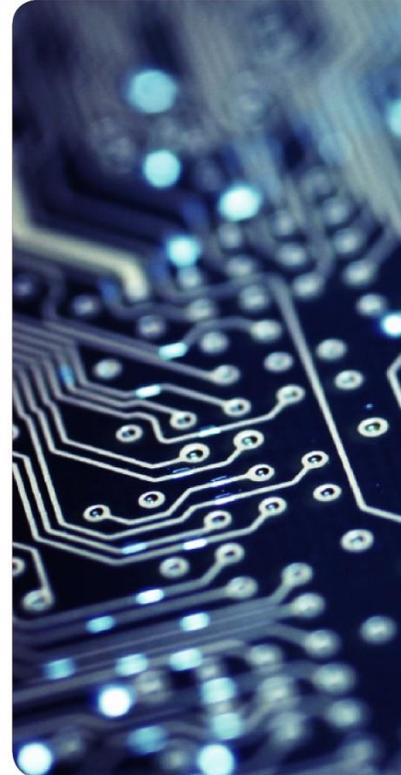
# Vía de Solicitud, Noviembre 2021



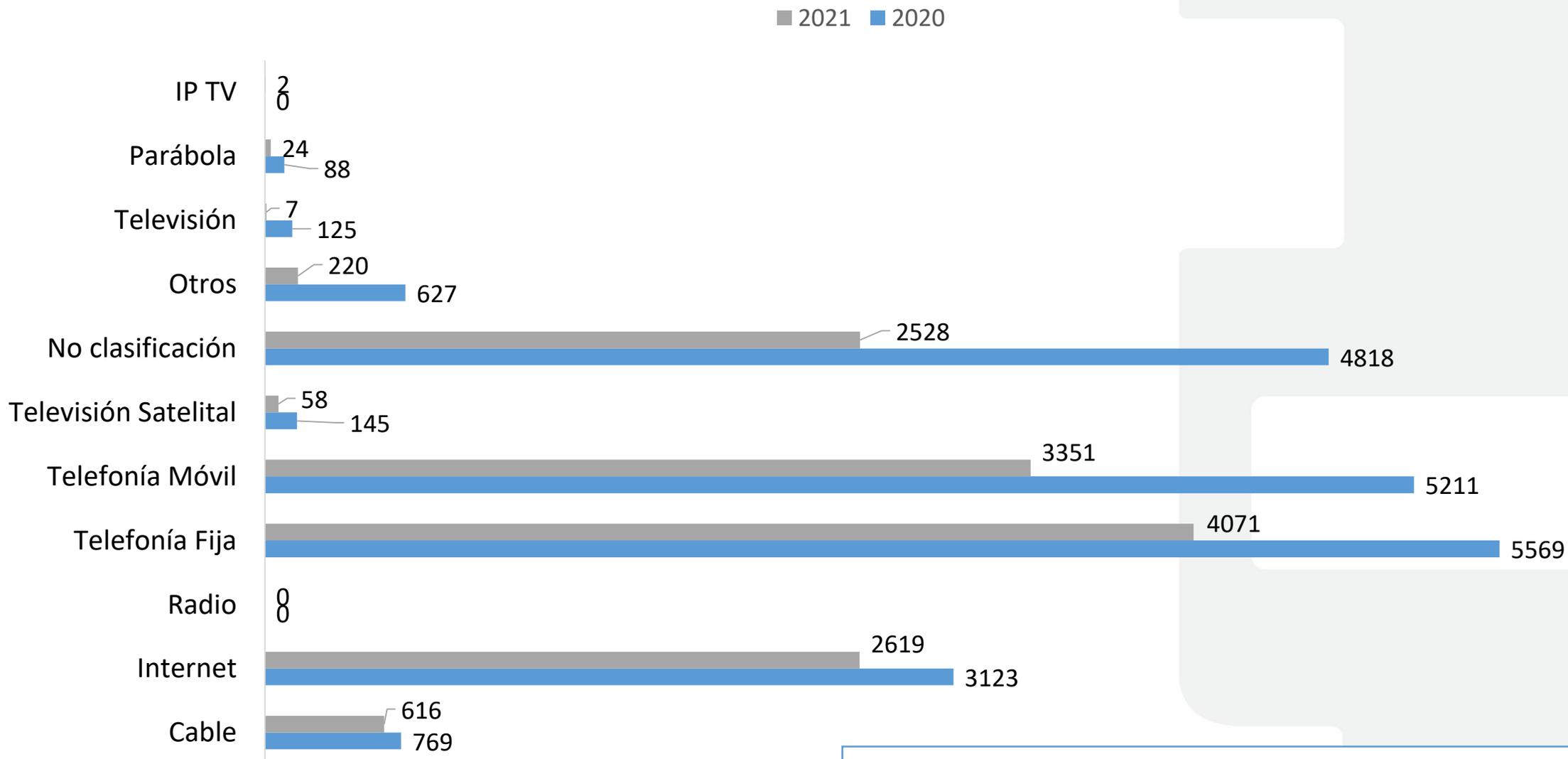
# Vía de Solicitud, Diciembre 2021



# Clasificación del Servicio

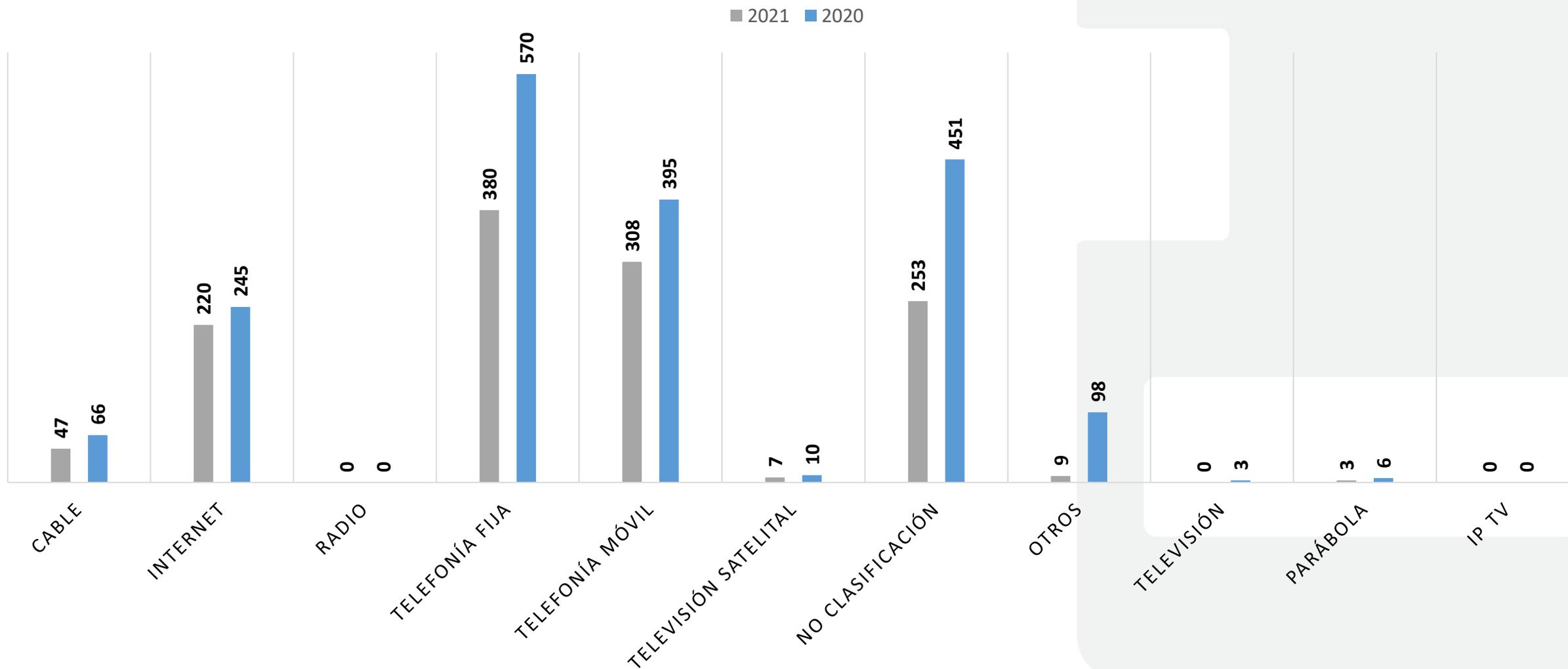


# Clasificación del Servicio, Acumulado 2021



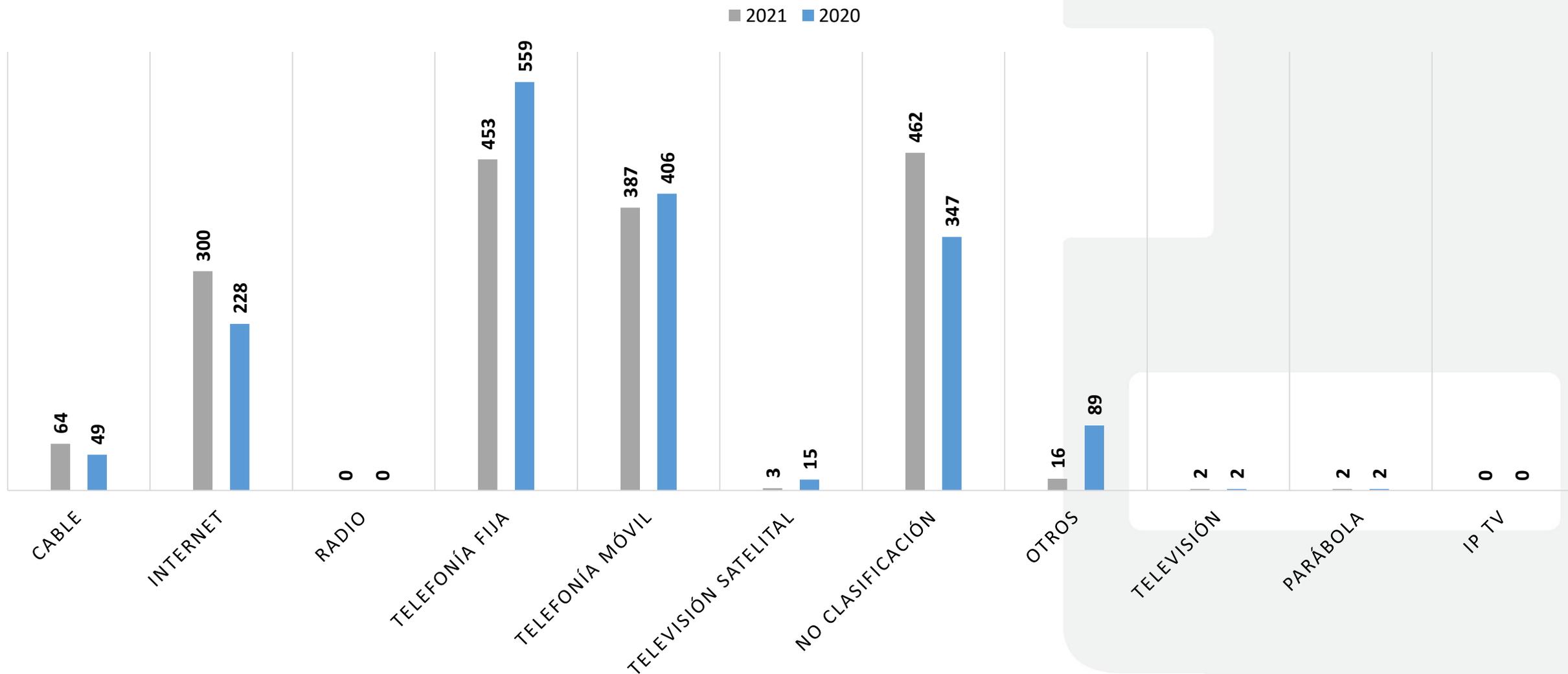
En el reglón de **“no clasificación”** se registran aquellos casos que no corresponden con servicio de telecomunicaciones, y/o referidos a otras instancias.

# Clasificación del Servicio, Enero 2021



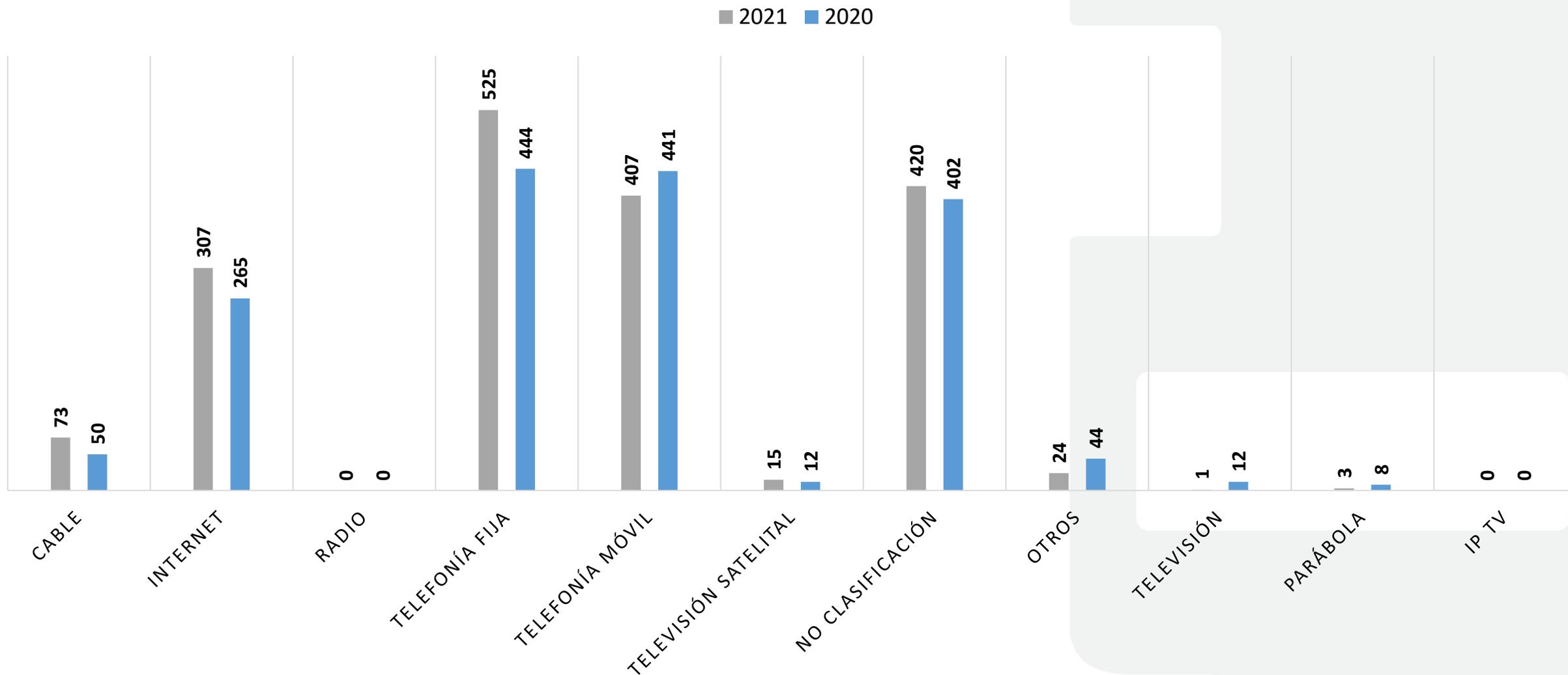
En el reglón de “**no clasificación**” se registran aquellos casos que no corresponden con servicio de telecomunicaciones, y/o referidos a otras instancias.

# Clasificación del Servicio, Febrero 2021



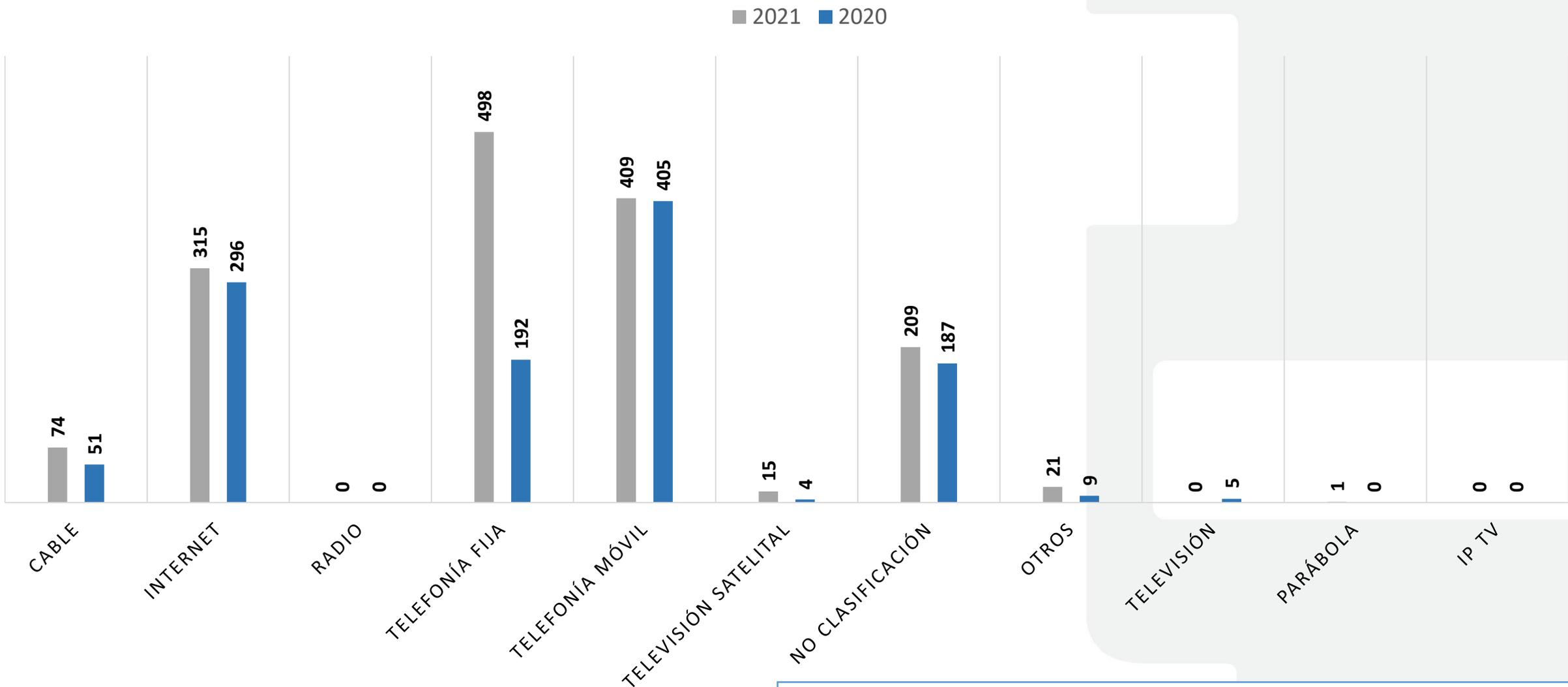
En el reglón de “**no clasificación**” se registran aquellos casos que no corresponden con servicio de telecomunicaciones, y/o referidos a otras instancias.

# Clasificación del Servicio, Marzo 2021



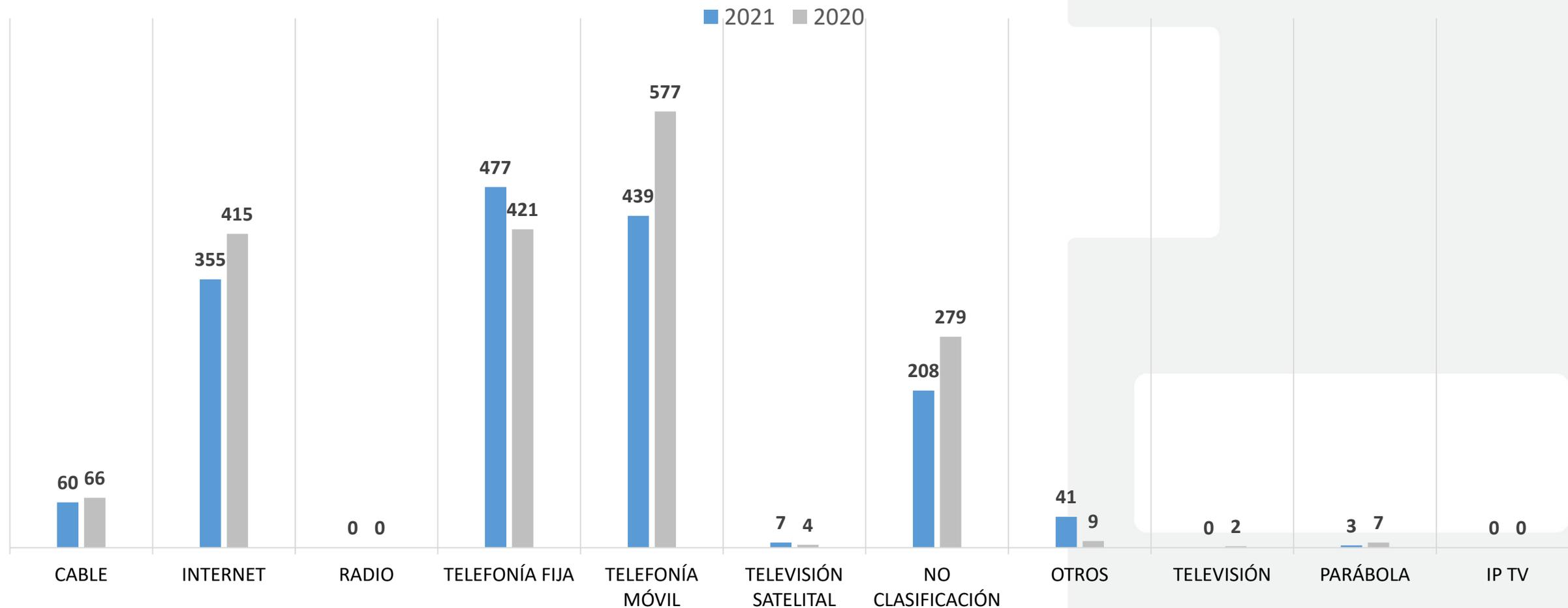
En el reglón de **“no clasificación”** se registran aquellos casos que no corresponden con servicio de telecomunicaciones, y/o referidos a otras instancias.

# Clasificación del Servicio, Abril 2021



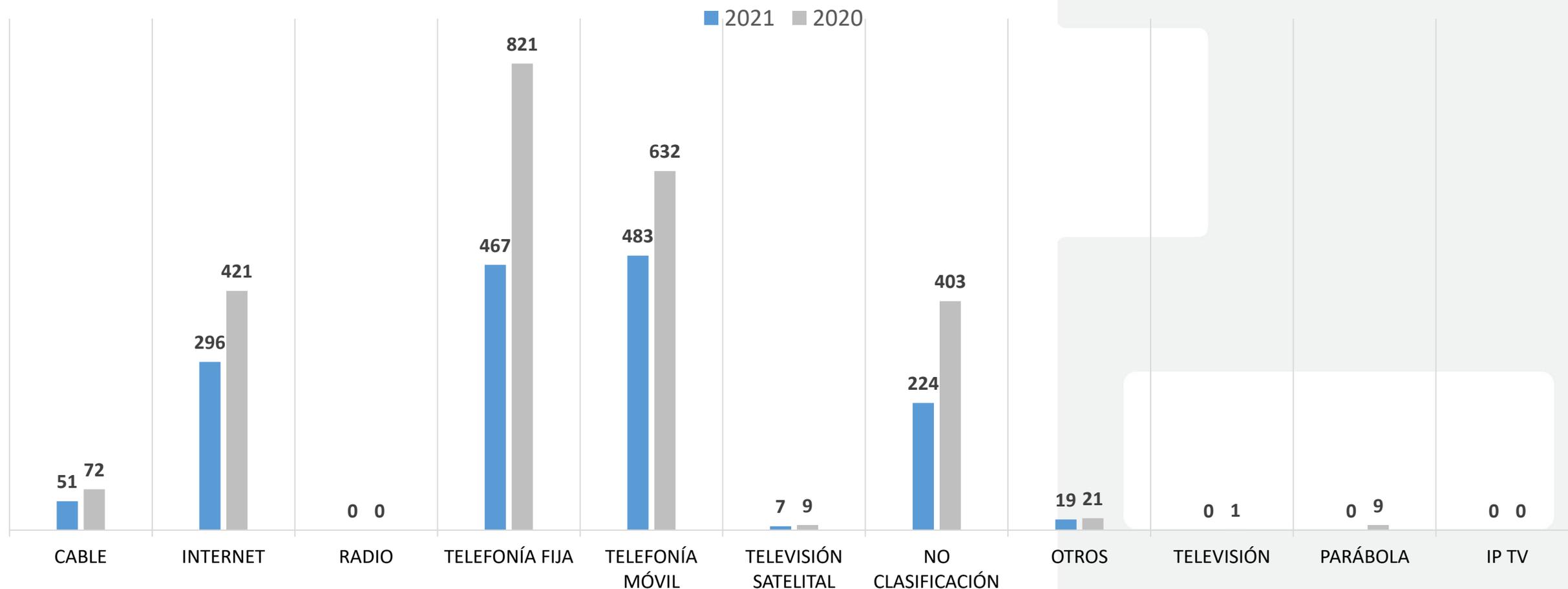
En el reglón de **“no clasificación”** se registran aquellos casos que no corresponden con servicio de telecomunicaciones, y/o referidos a otras instancias.

# Clasificación del Servicio, Mayo 2021



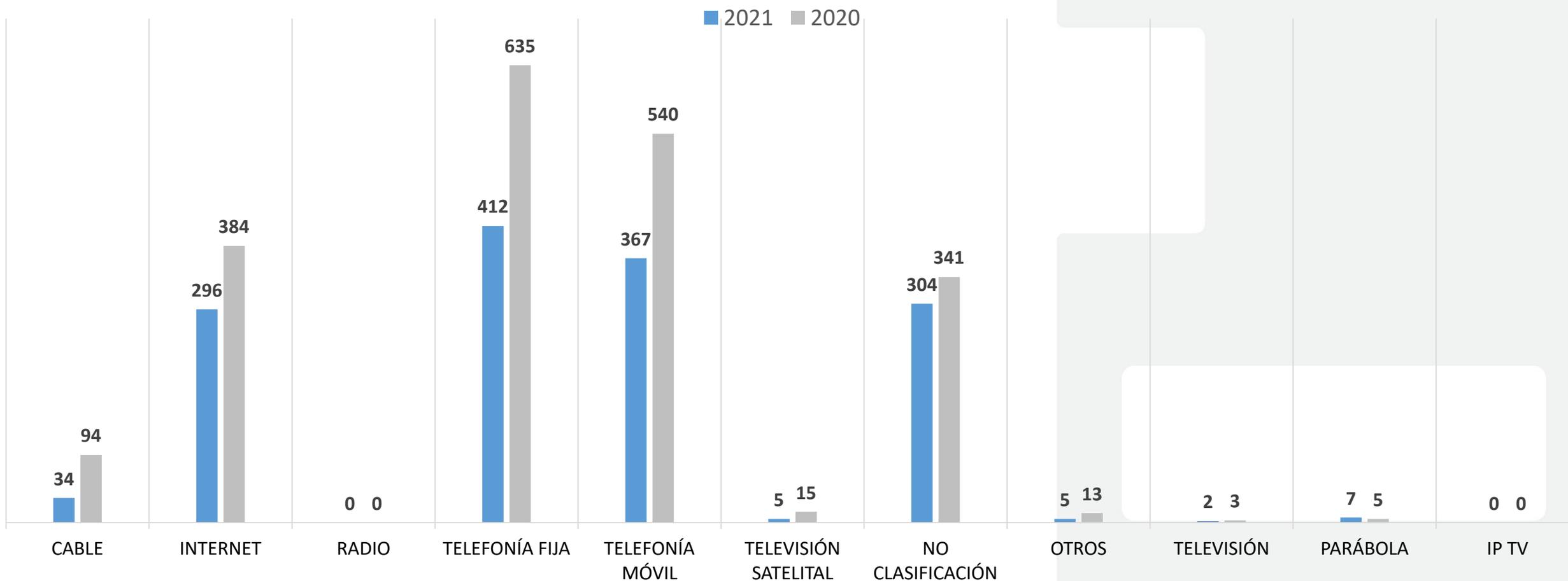
En el reglón de **“no clasificación”** se registran aquellos casos que no corresponden con servicio de telecomunicaciones, y/o referidos a otras instancias.

# Clasificación del Servicio, Junio 2021



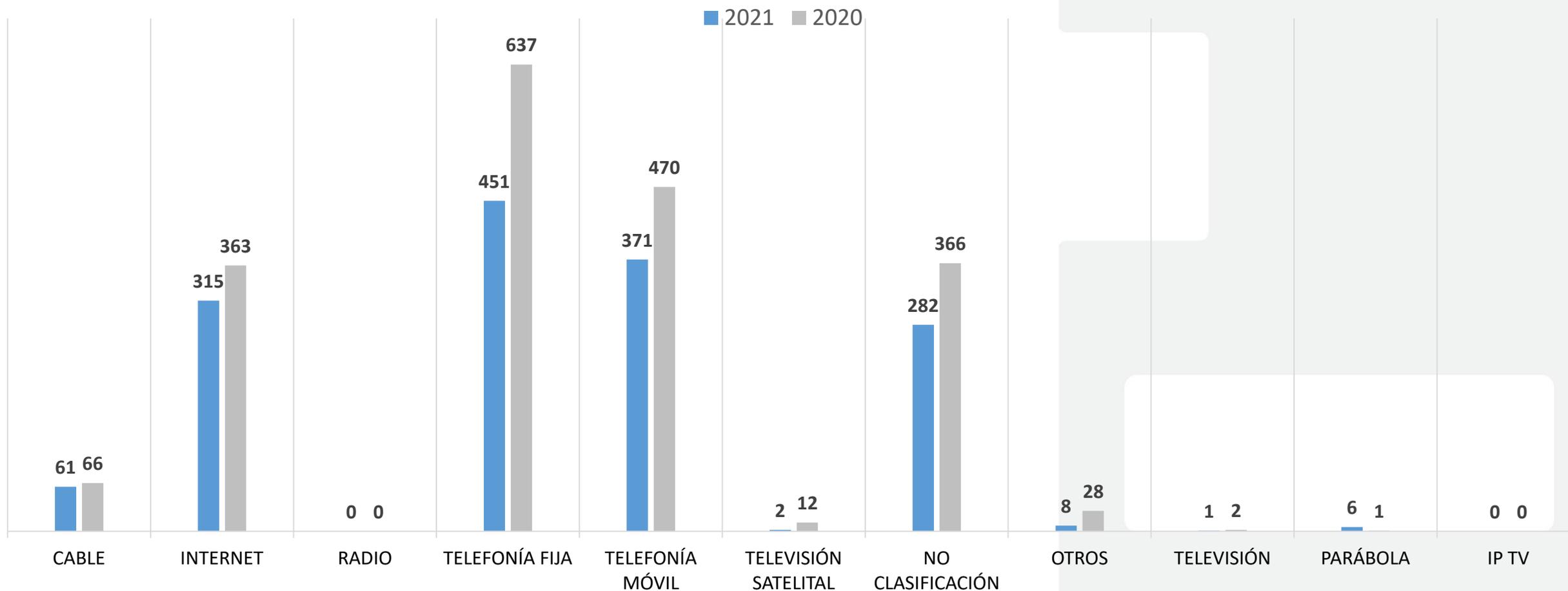
En el reglón de “no clasificación” se registran aquellos casos que no corresponden con servicio de telecomunicaciones, y/o referidos a otras instancias.

# Clasificación del Servicio, Julio 2021



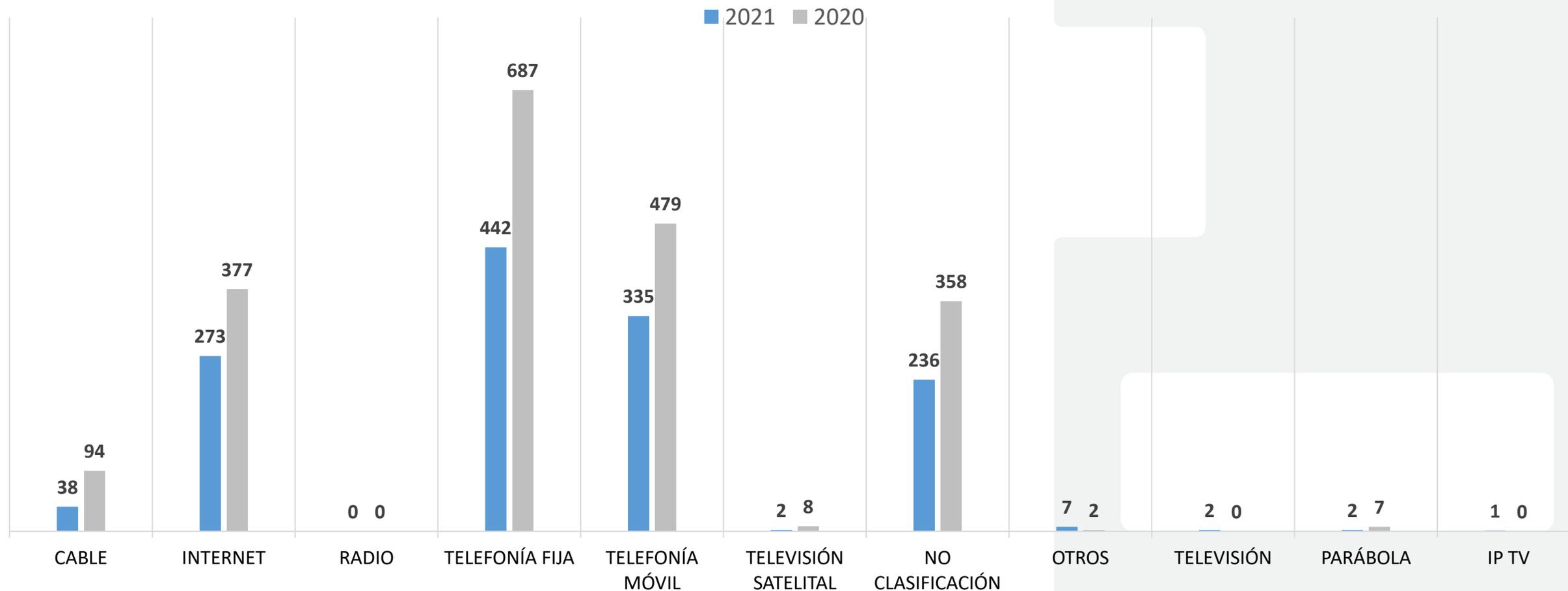
En el reglón de “**no clasificación**” se registran aquellos casos que no corresponden con servicio de telecomunicaciones, y/o referidos a otras instancias.

# Clasificación del Servicio, Agosto 2021



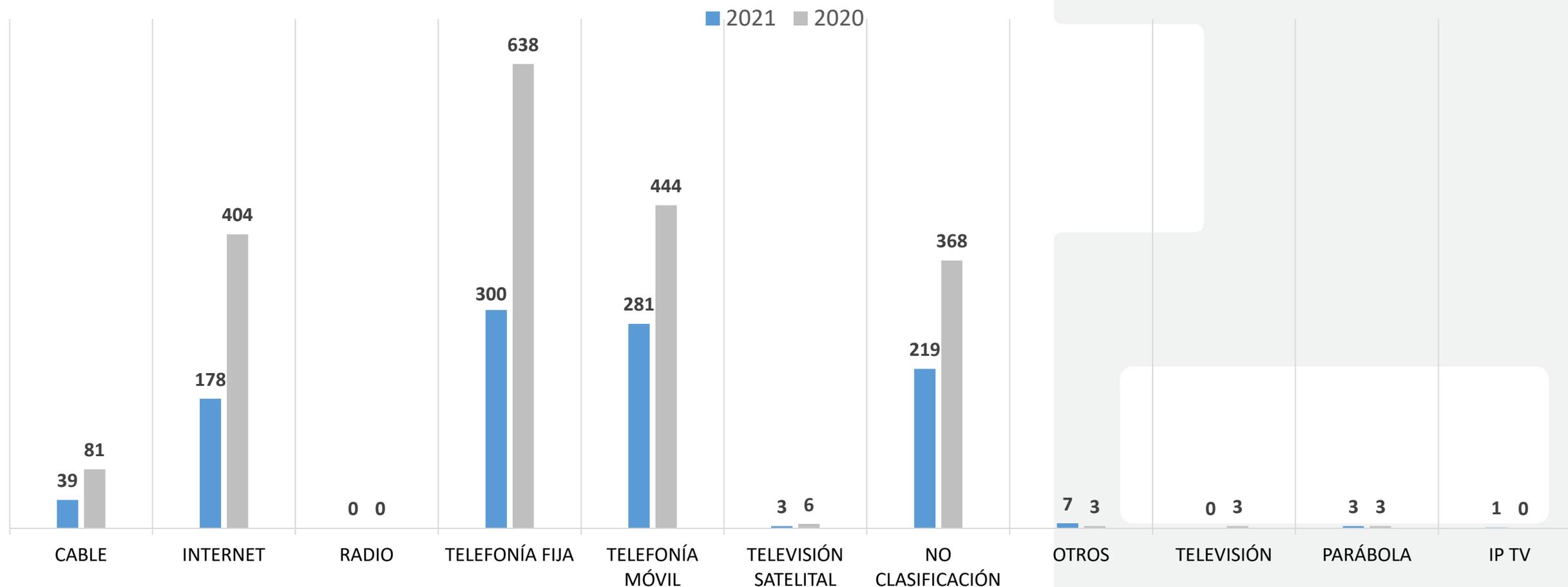
En el reglón de **“no clasificación”** se registran aquellos casos que no corresponden con servicio de telecomunicaciones, y/o referidos a otras instancias.

# Clasificación del Servicio, Septiembre 2021



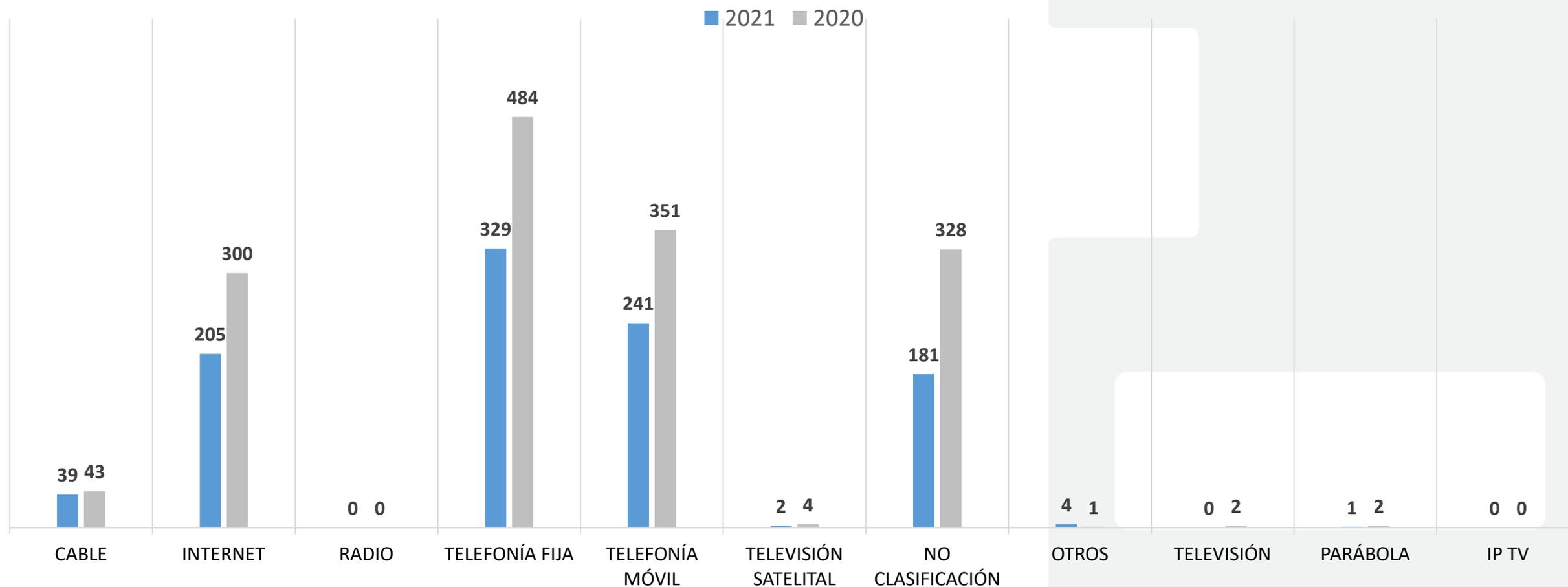
En el reglón de **“no clasificación”** se registran aquellos casos que no corresponden con servicio de telecomunicaciones, y/o referidos a otras instancias.

# Clasificación del Servicio, Octubre 2021



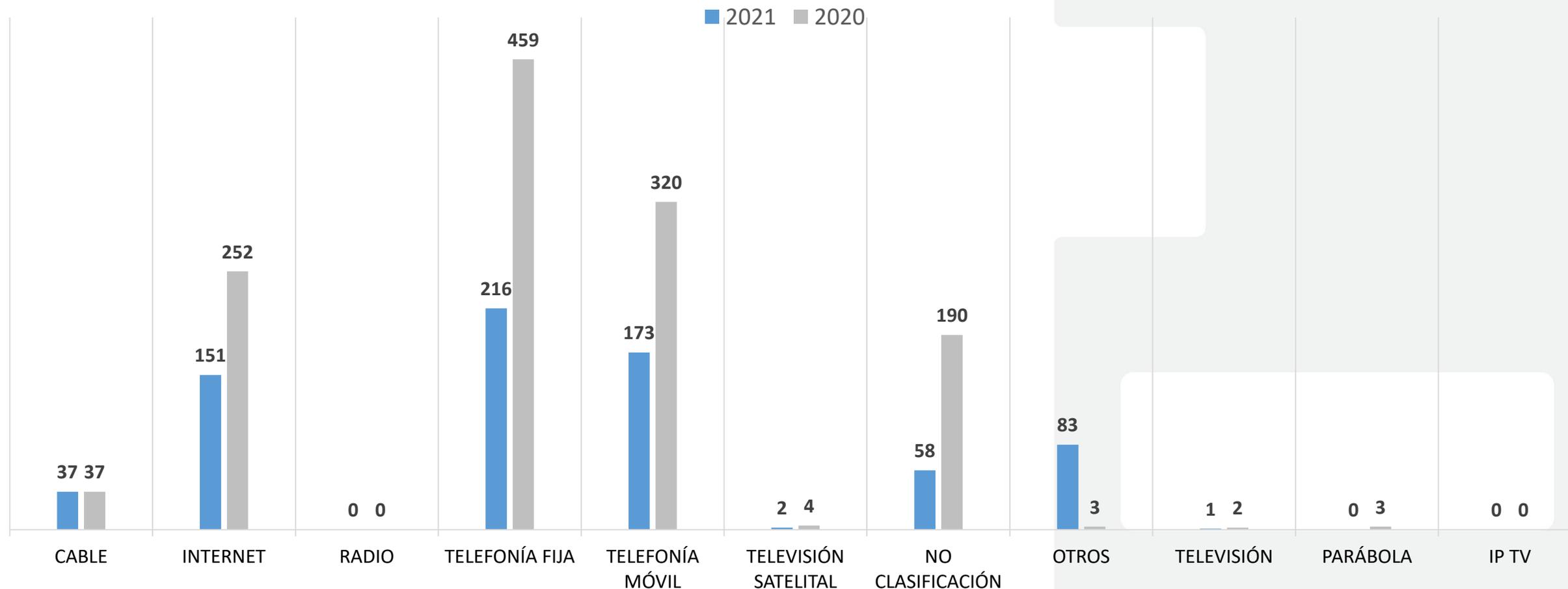
En el reglón de **“no clasificación”** se registran aquellos casos que no corresponden con servicio de telecomunicaciones, y/o referidos a otras instancias.

# Clasificación del Servicio, Noviembre 2021



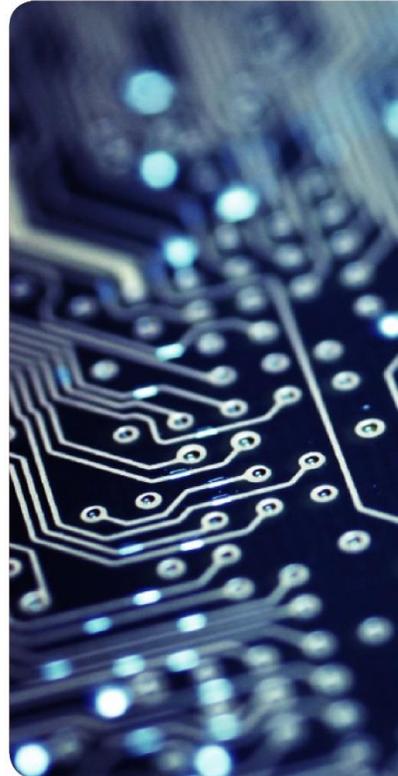
En el reglón de “no clasificación” se registran aquellos casos que no corresponden con servicio de telecomunicaciones, y/o referidos a otras instancias.

# Clasificación del Servicio, Diciembre 2021

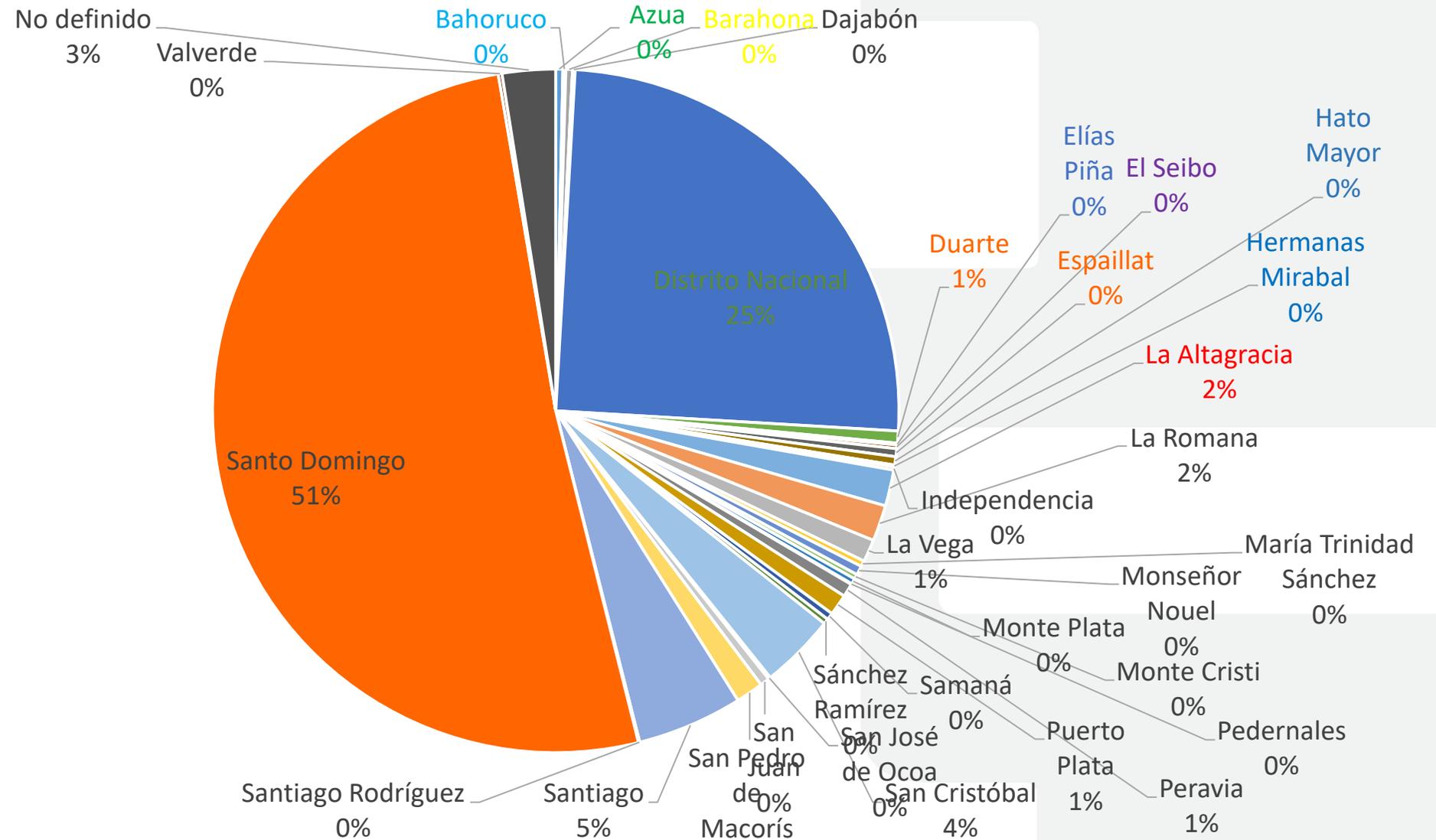


En el reglón de **“no clasificación”** se registran aquellos casos que no corresponden con servicio de telecomunicaciones, y/o referidos a otras instancias.

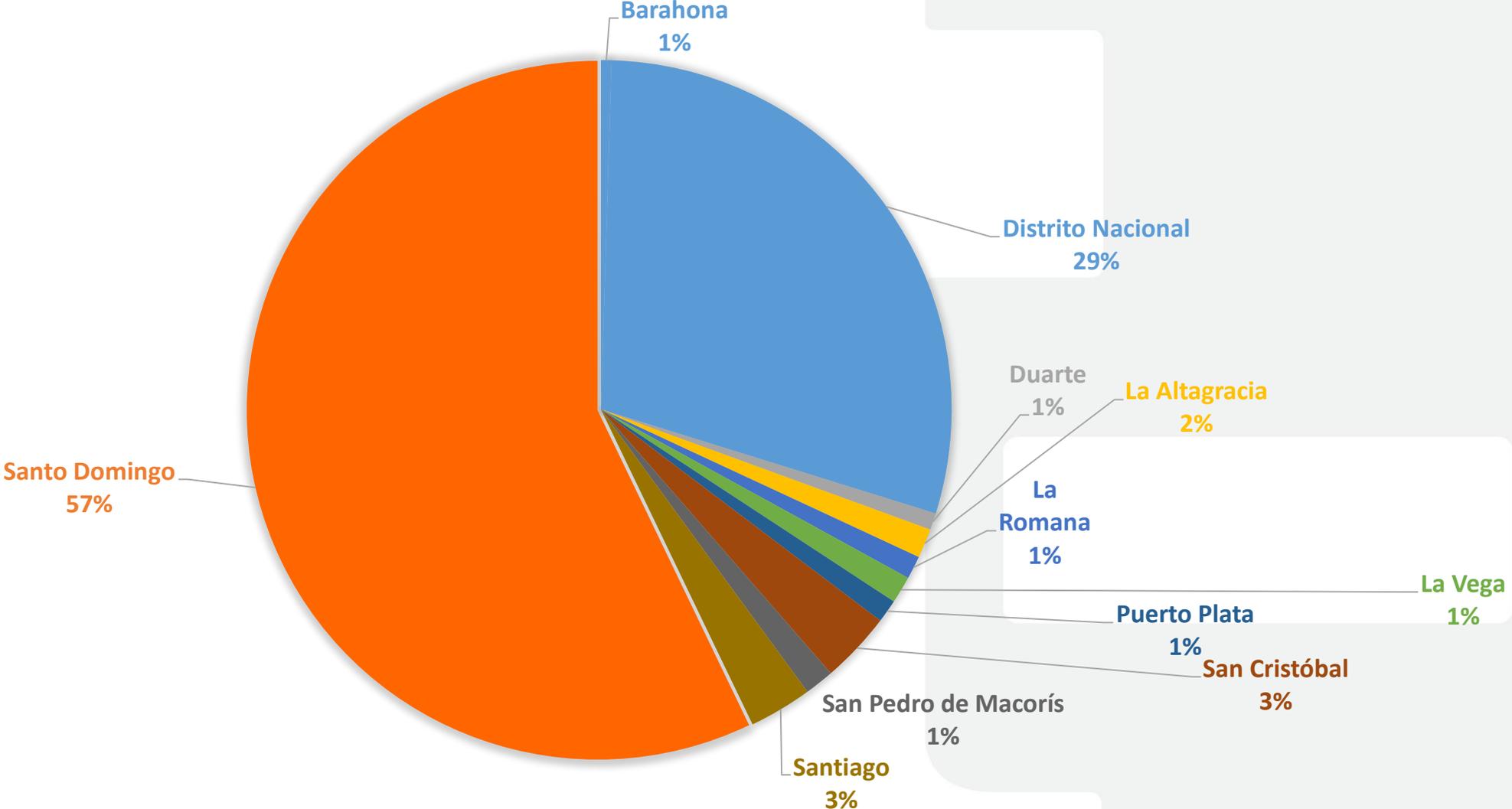
# Recibidos por provincias



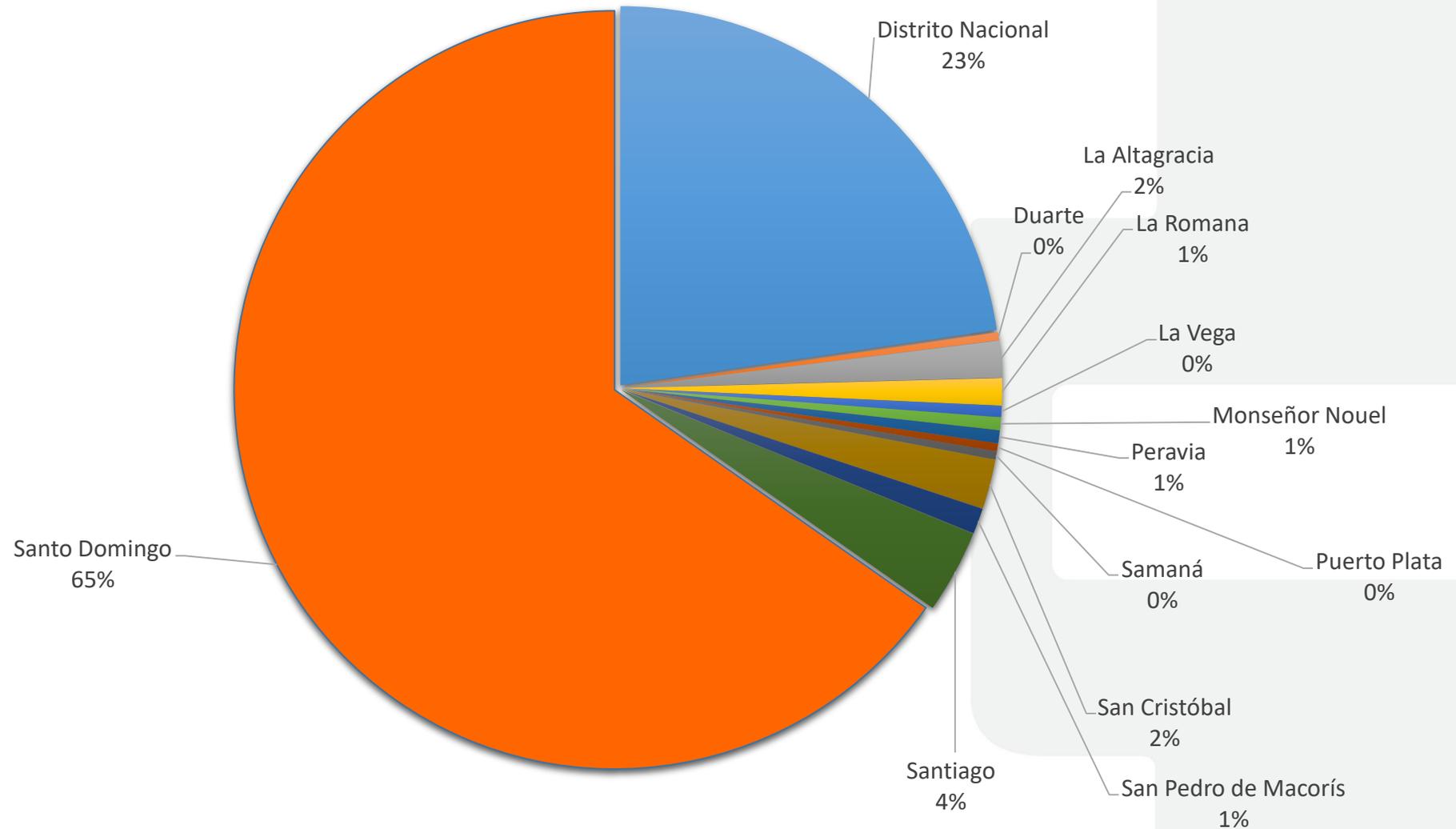
# Clasificación por provincia, Acumulado 2021



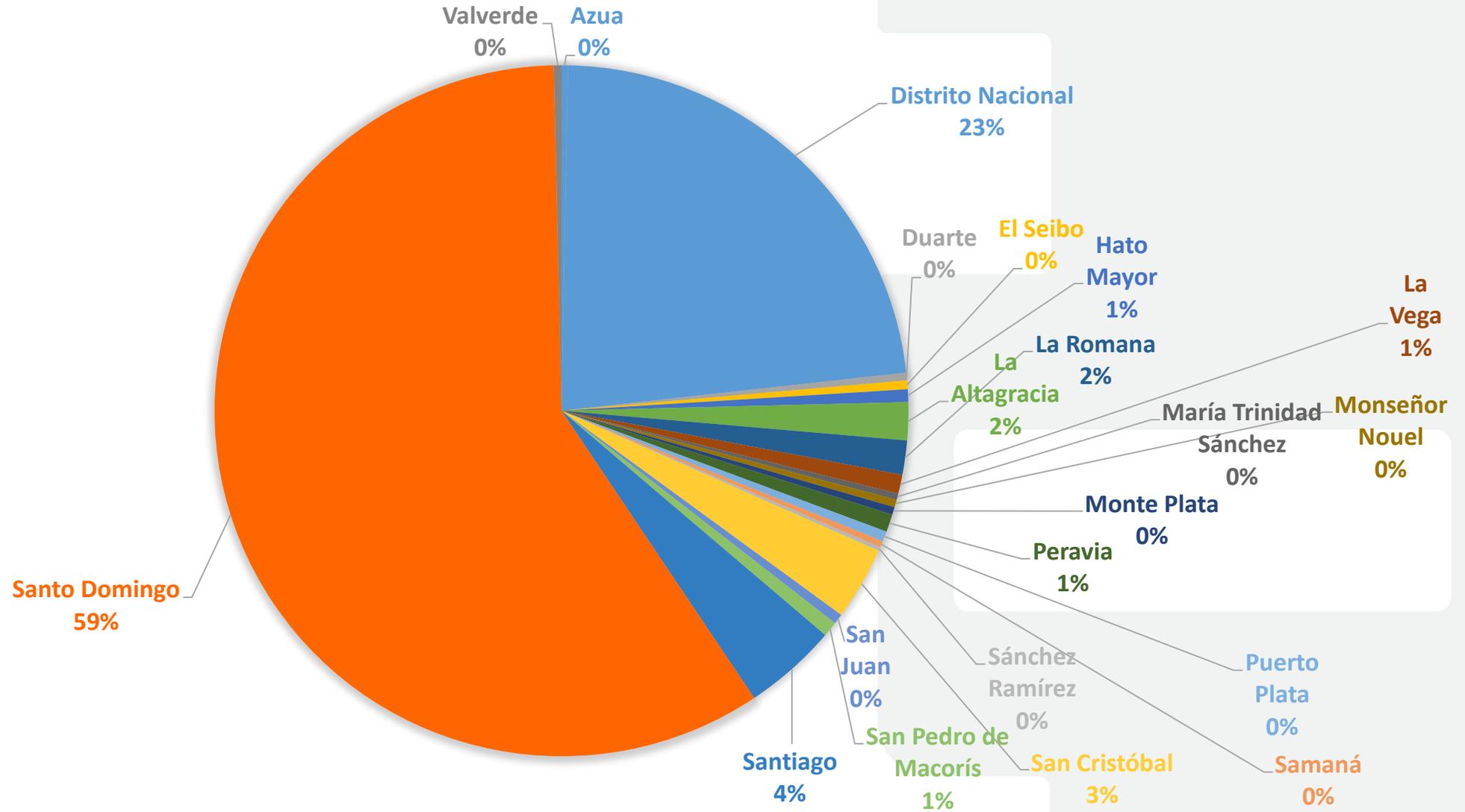
# Clasificación por provincia, Enero 2021



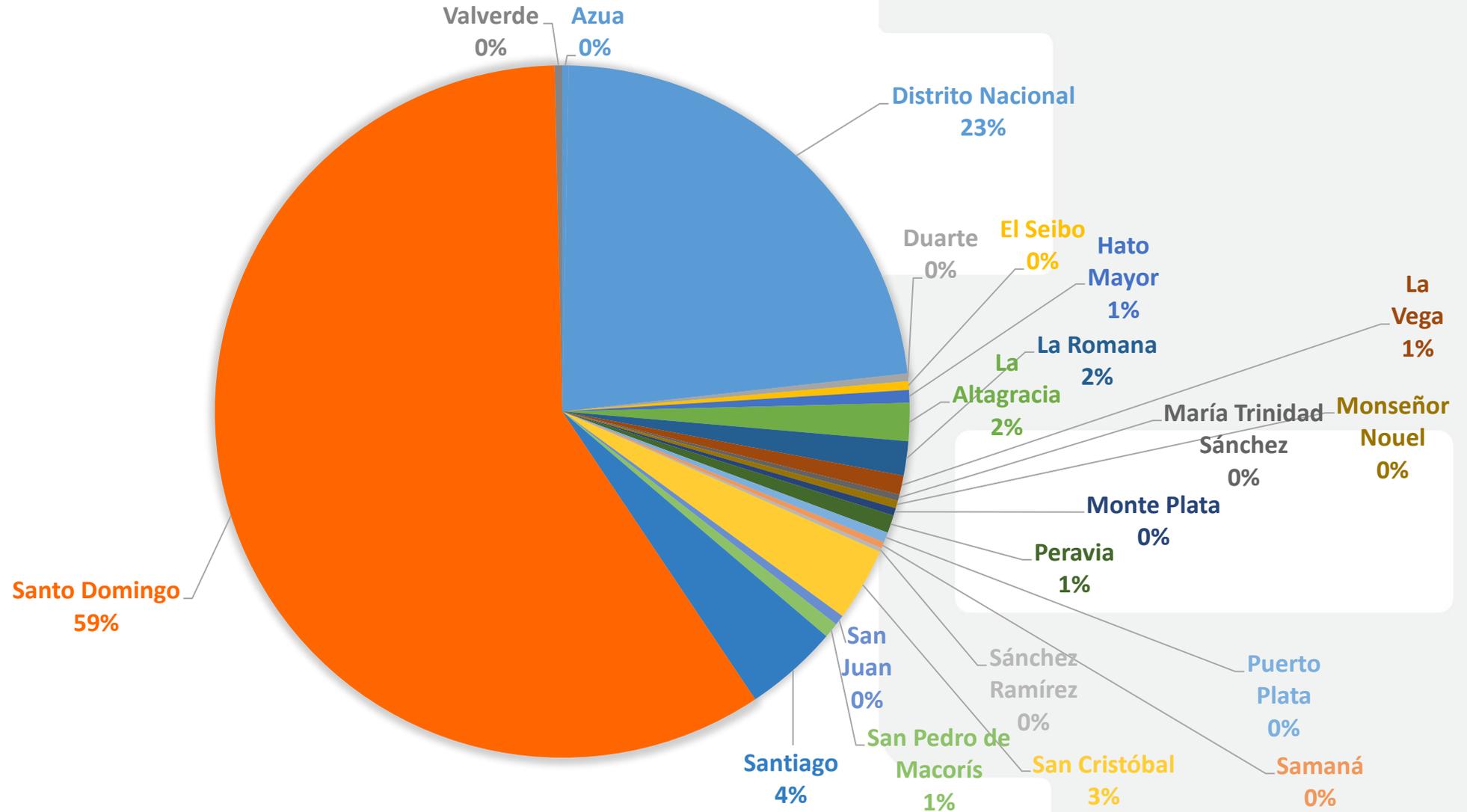
# Clasificación por provincia, Febrero 2021



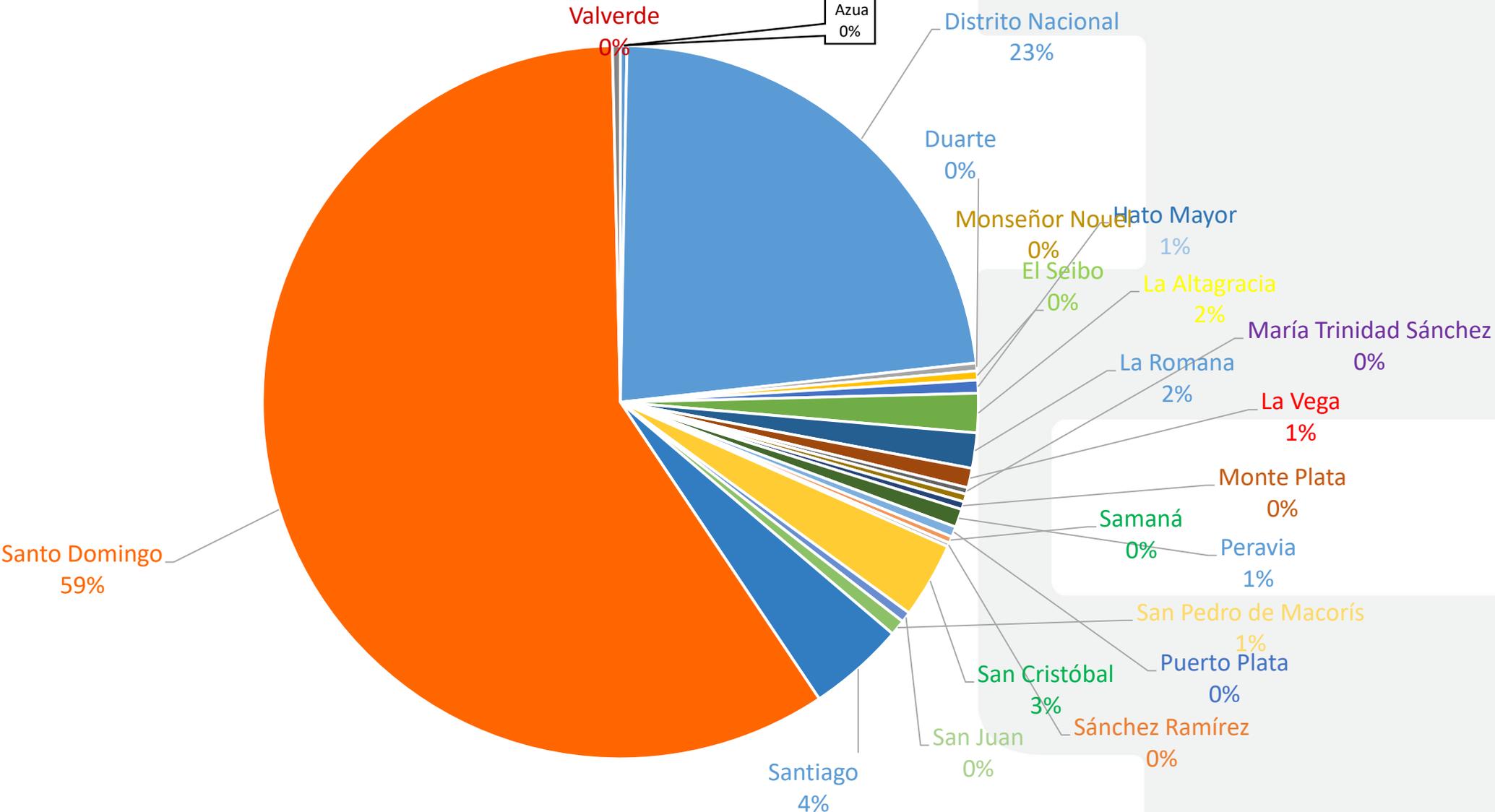
# Clasificación por provincia, Marzo 2021



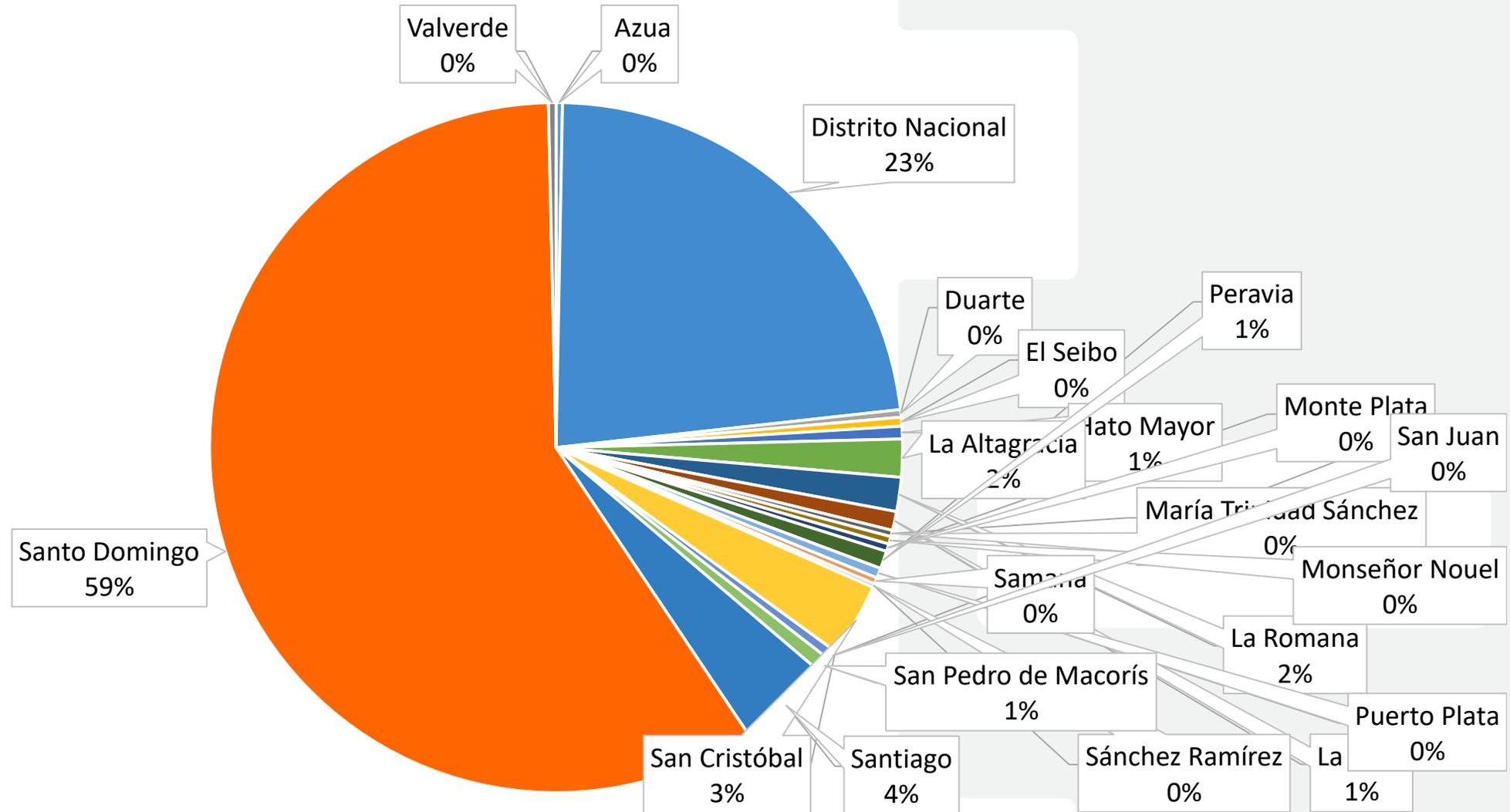
# Clasificación por provincia, Abril 2021



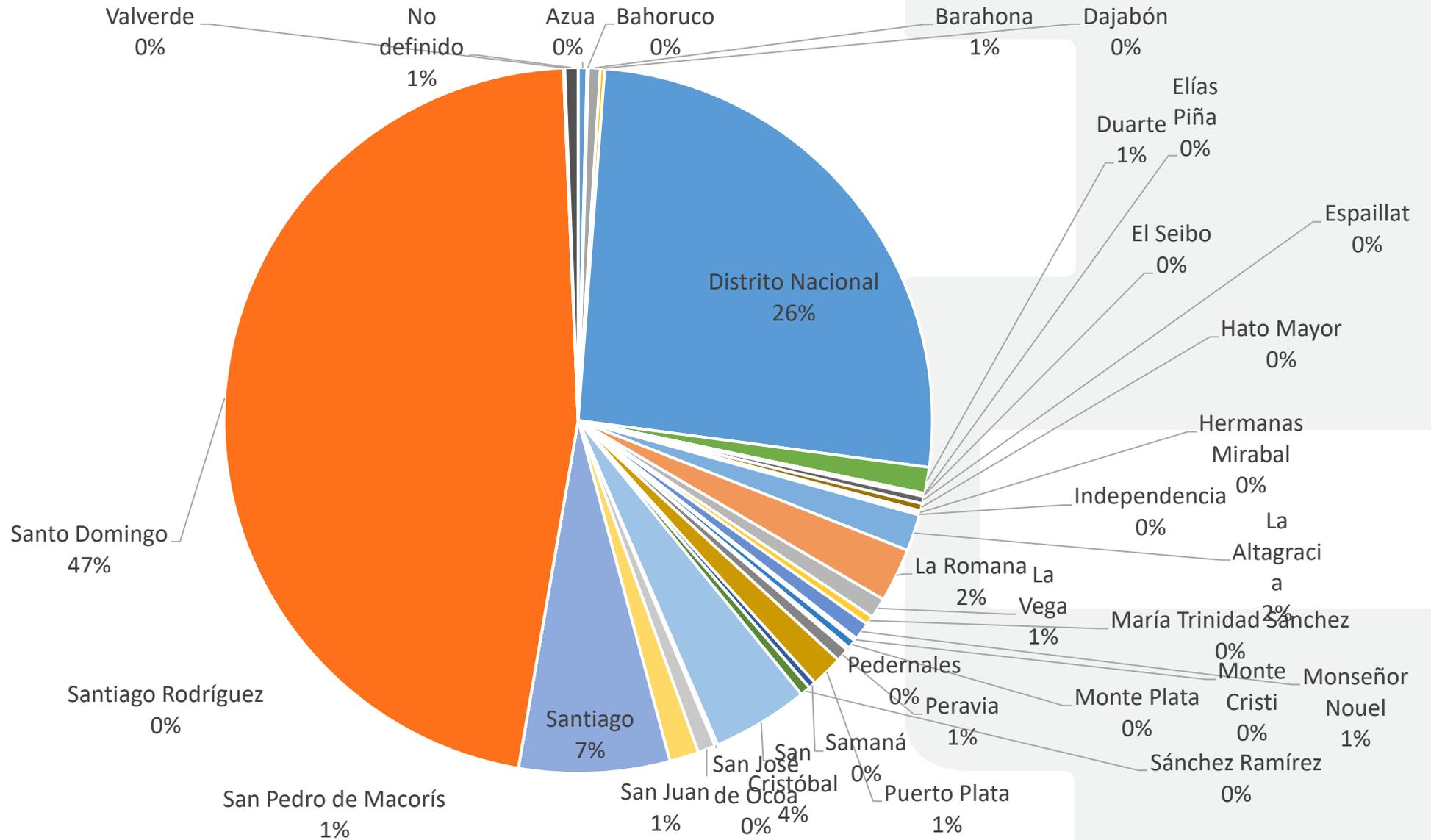
# Clasificación por provincia, Mayo 2021



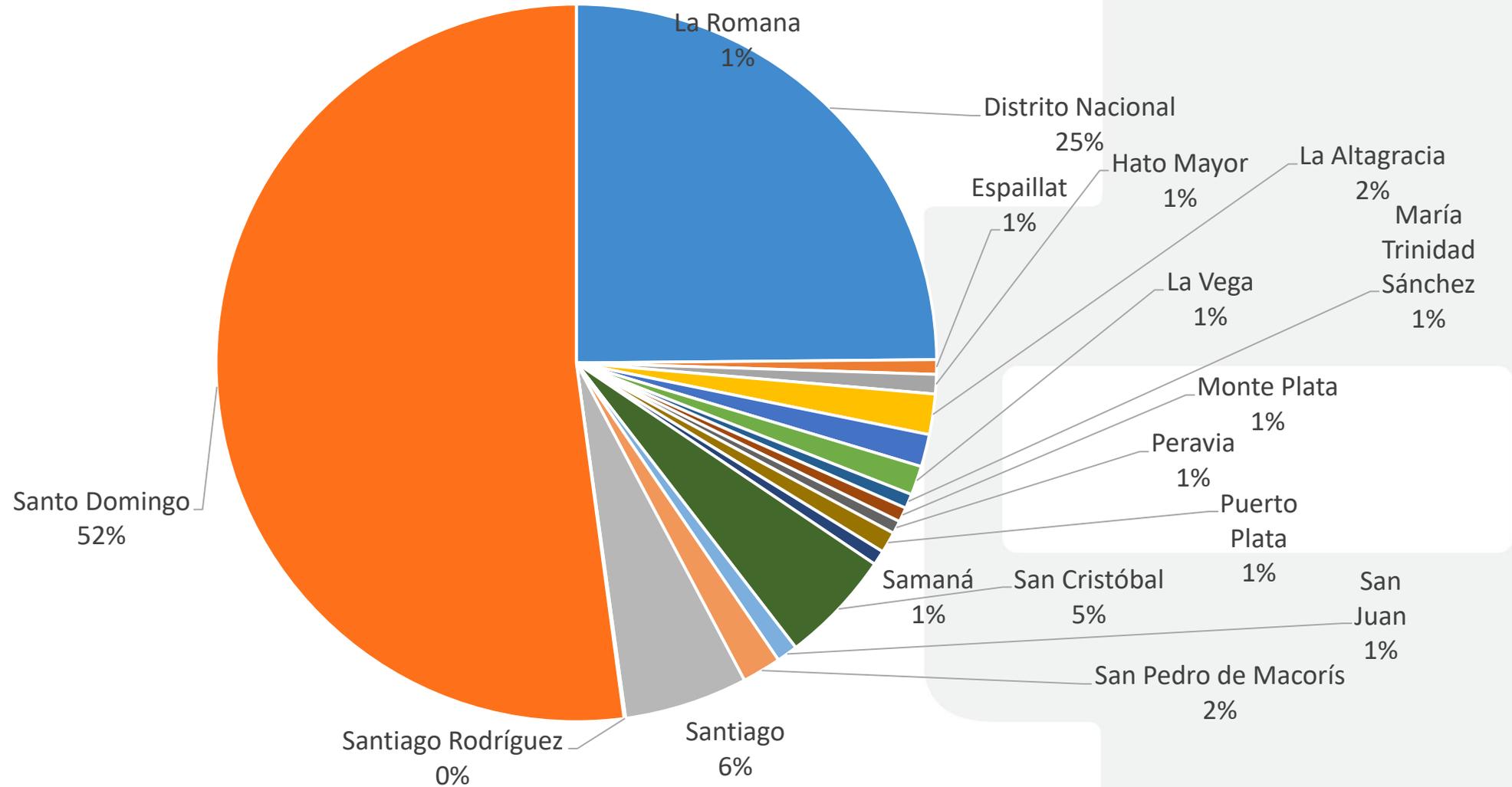
# Clasificación por provincia, Junio 2021



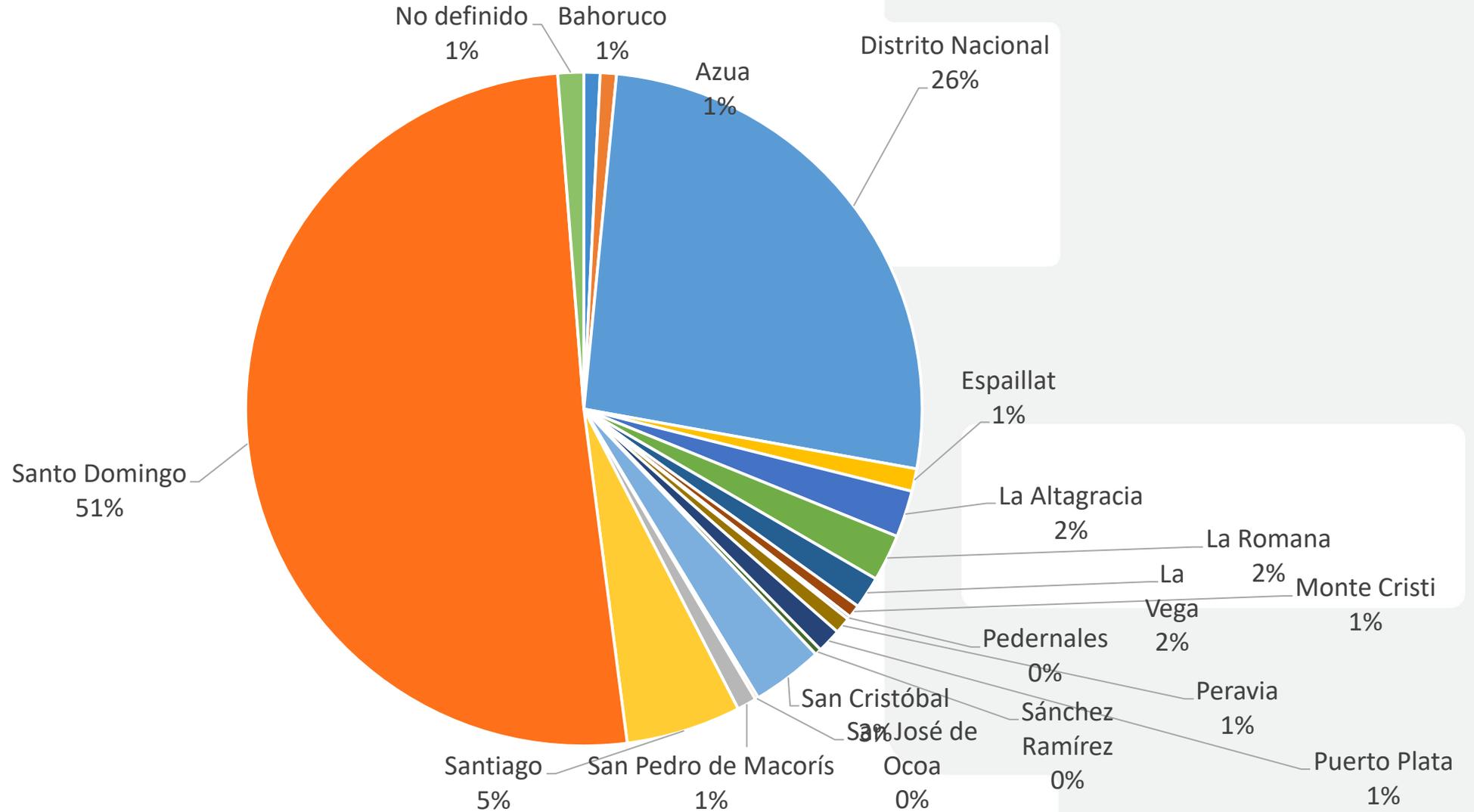
# Clasificación por provincia, Julio 2021



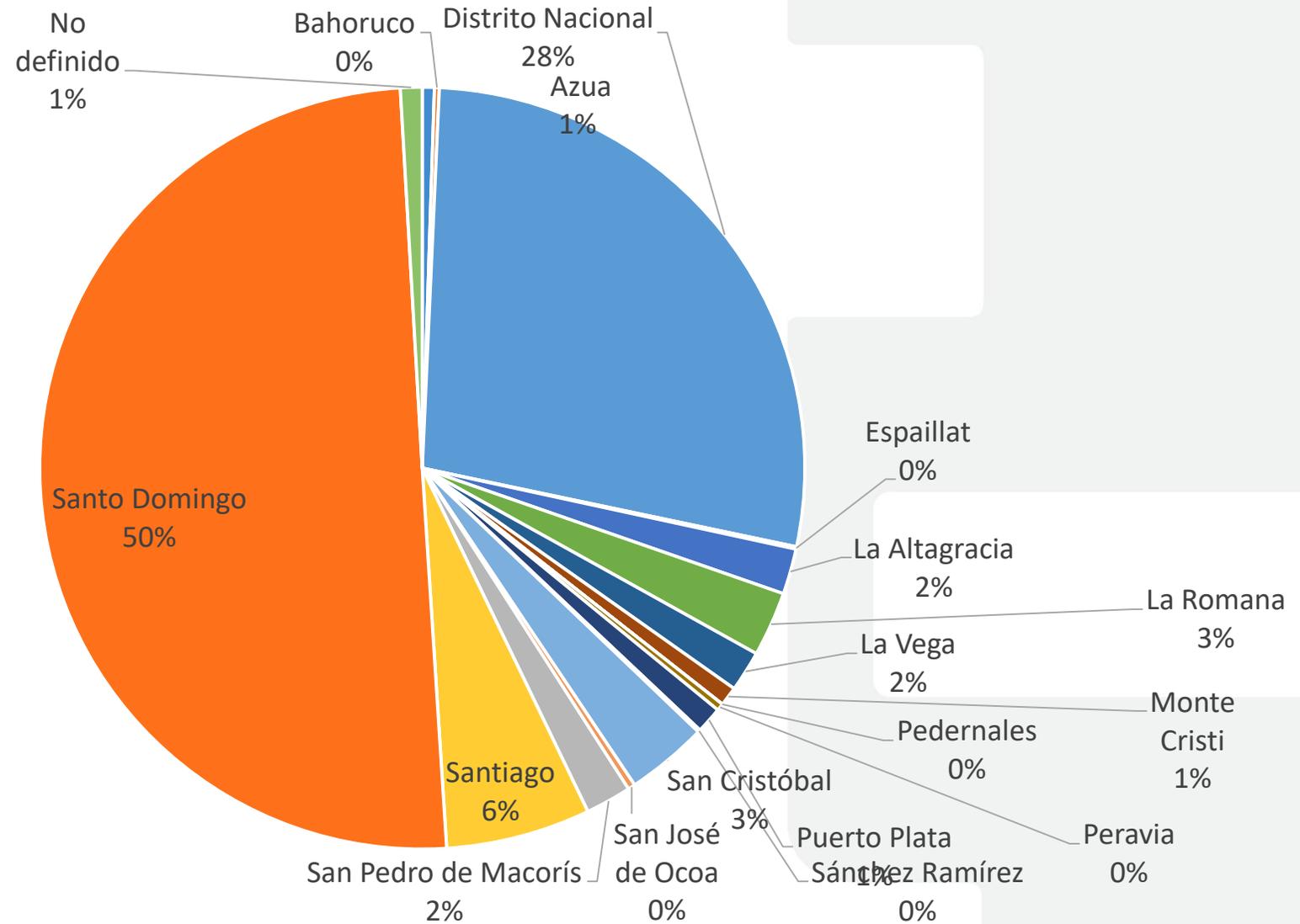
# Clasificación por provincia, Agosto 2021



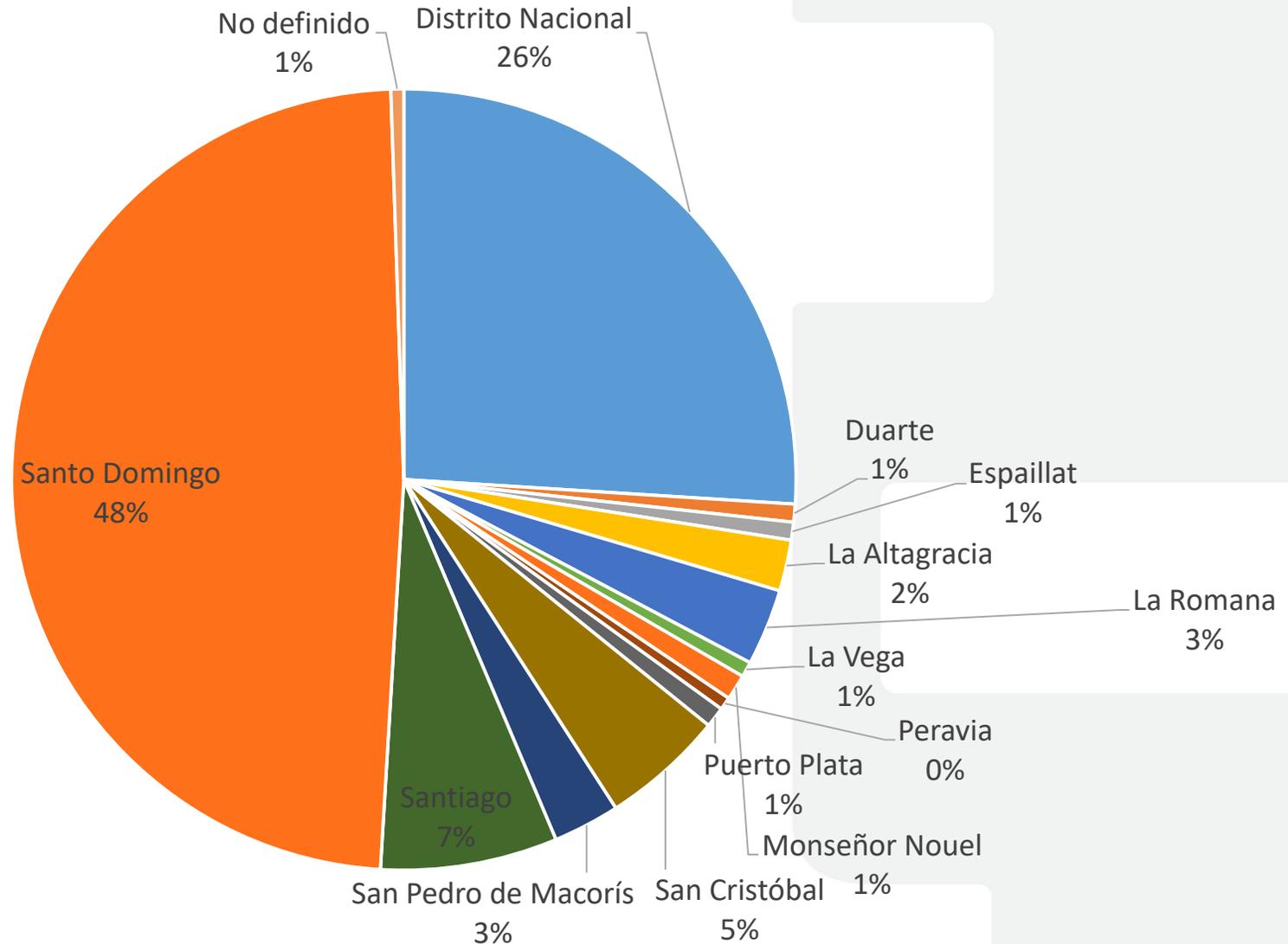
# Clasificación por provincia, Septiembre 2021



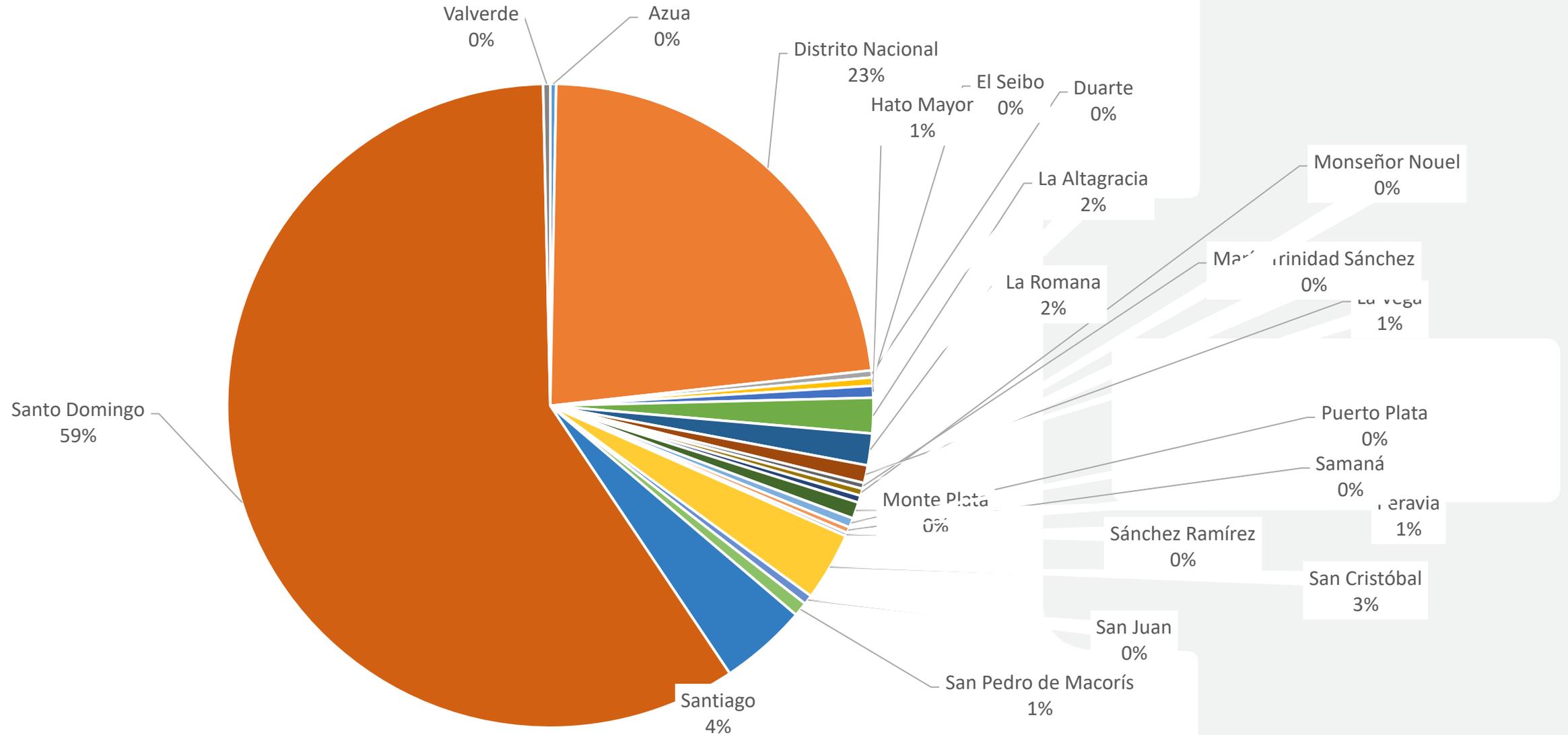
# Clasificación por provincia, Octubre 2021



# Clasificación por provincia, Noviembre 2021

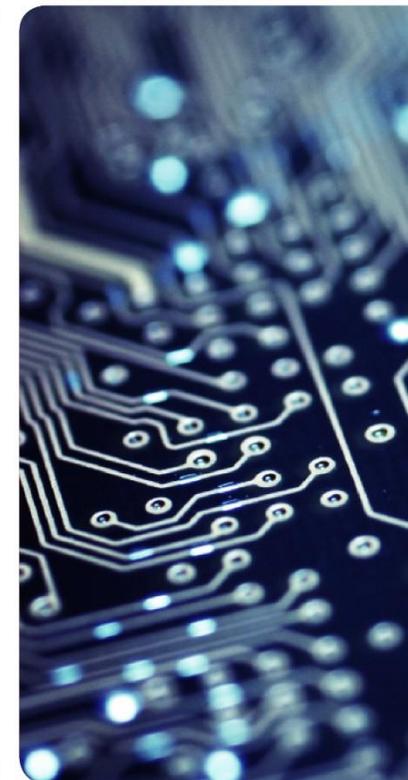


# Clasificación por provincia, Diciembre 2021

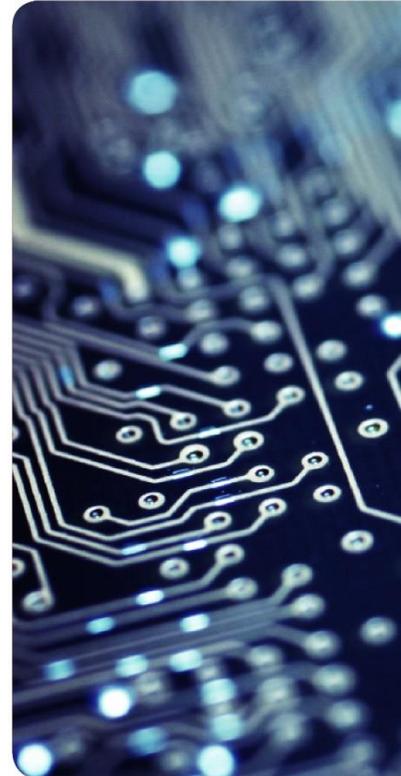


# Departamento Tramitación y Conciliación

**Año 2021**



# **Balance aplicado a Favor de los Usuarios CPF**



# Balance Aplicado a Favor de los Usuarios CPF - Acumulado 2021

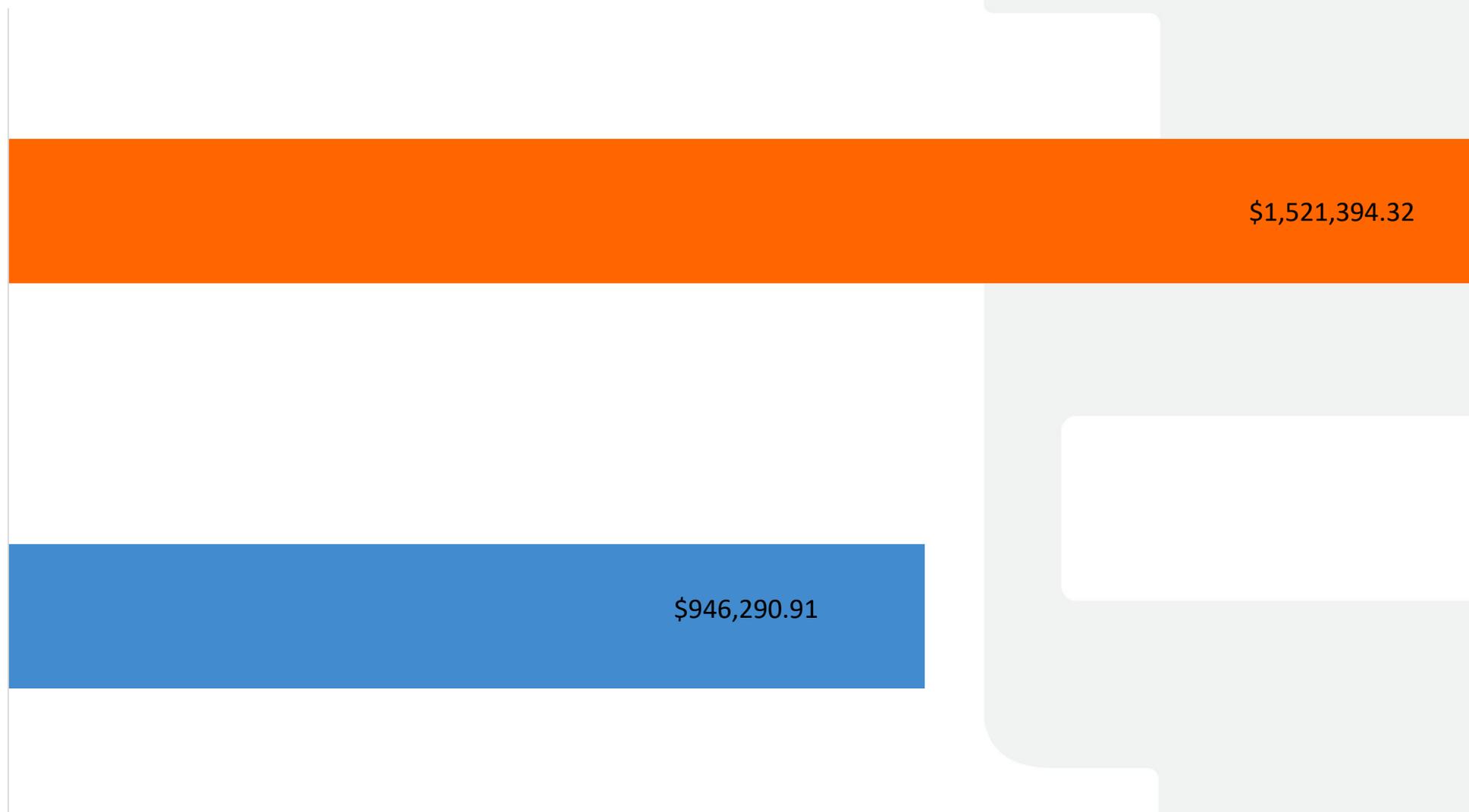


Balance Acreditado

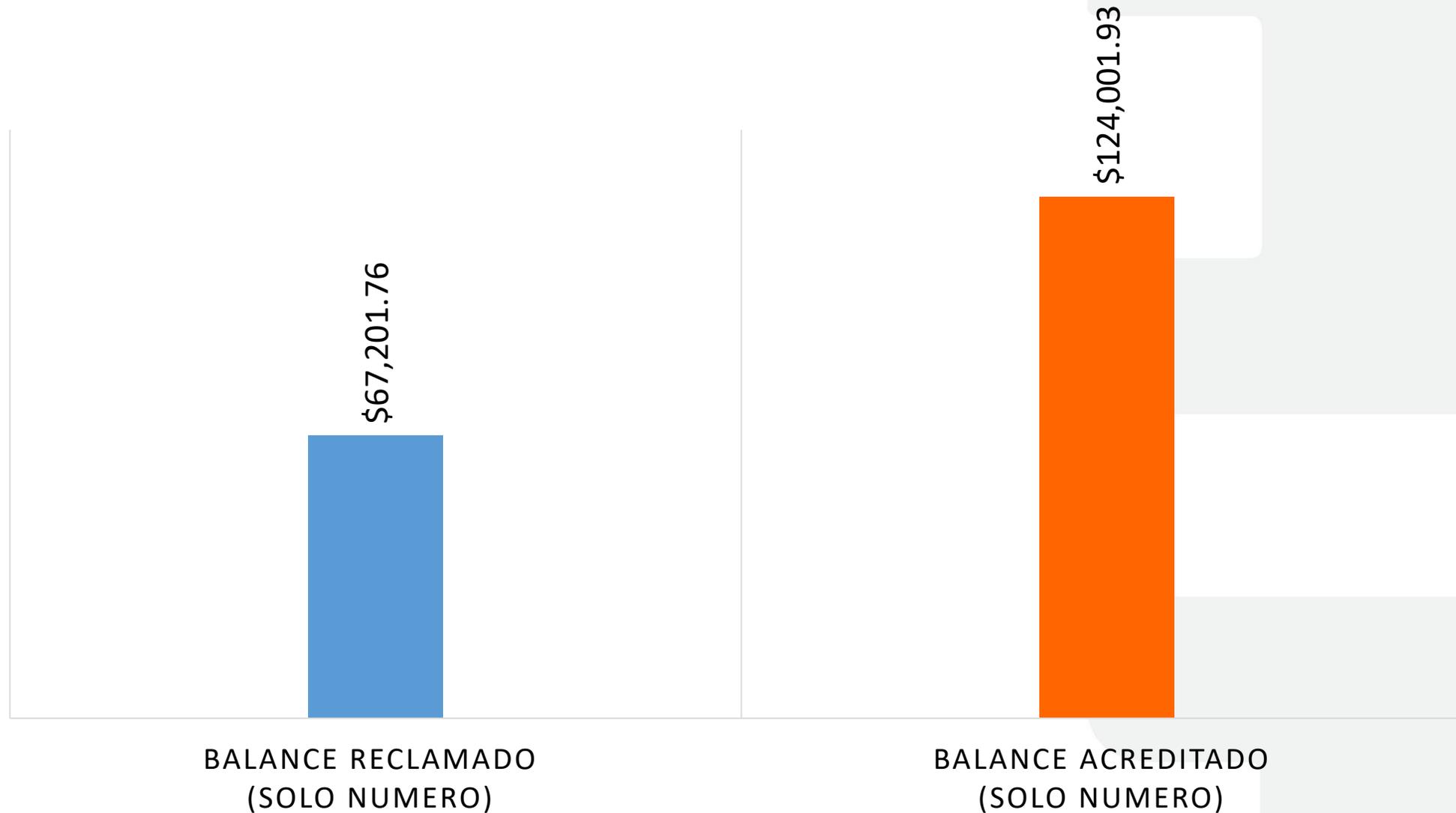
\$1,521,394.32

Balance Reclamado

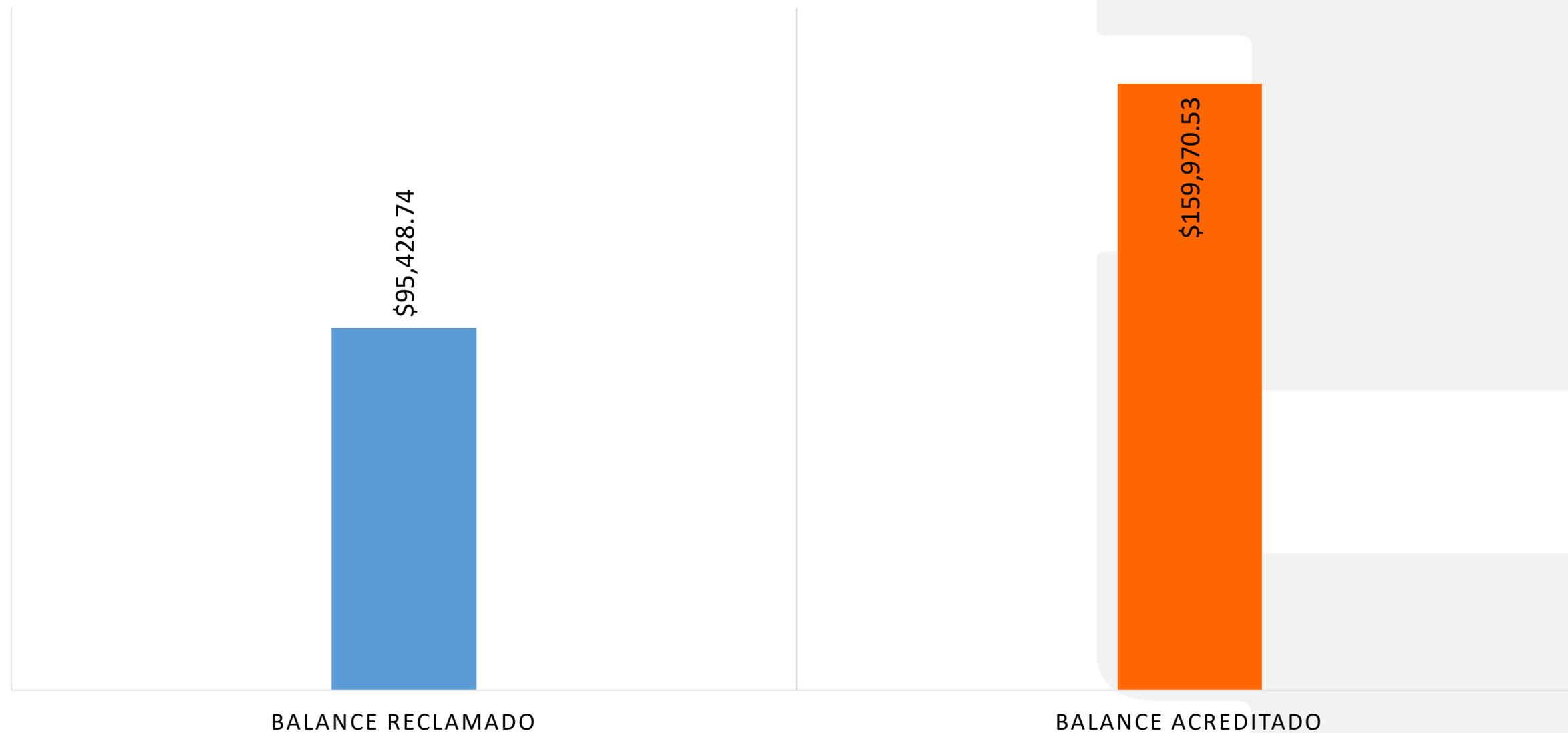
\$946,290.91



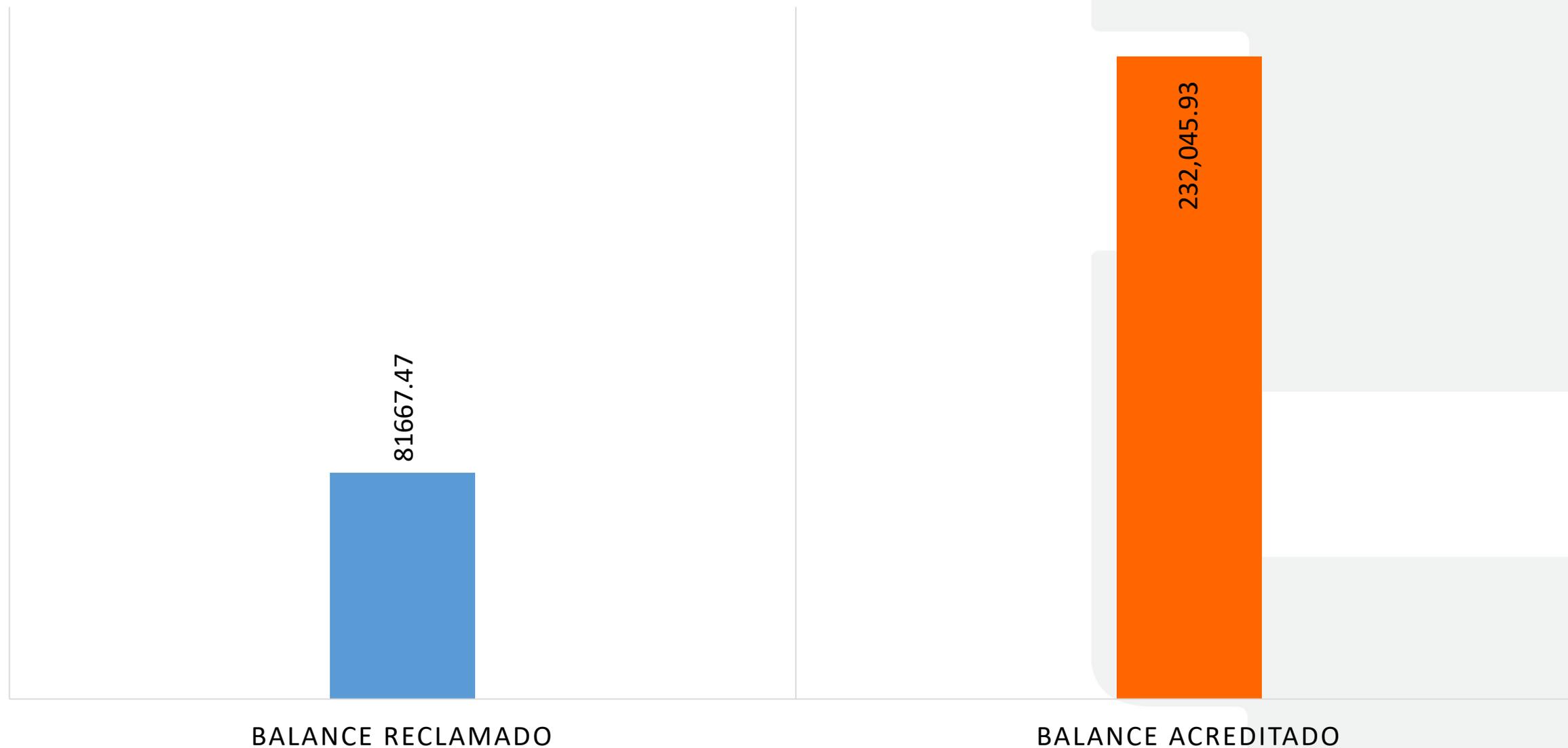
# Balance Aplicado a Favor de los Usuarios CPF - Enero 2021



# Balance Aplicado a Favor de los Usuarios CPF - Febrero 2021



# Balance Aplicado a Favor de los Usuarios CPF - Marzo 2021



# Balance Aplicado a Favor de los Usuarios CPF - Abril 2021



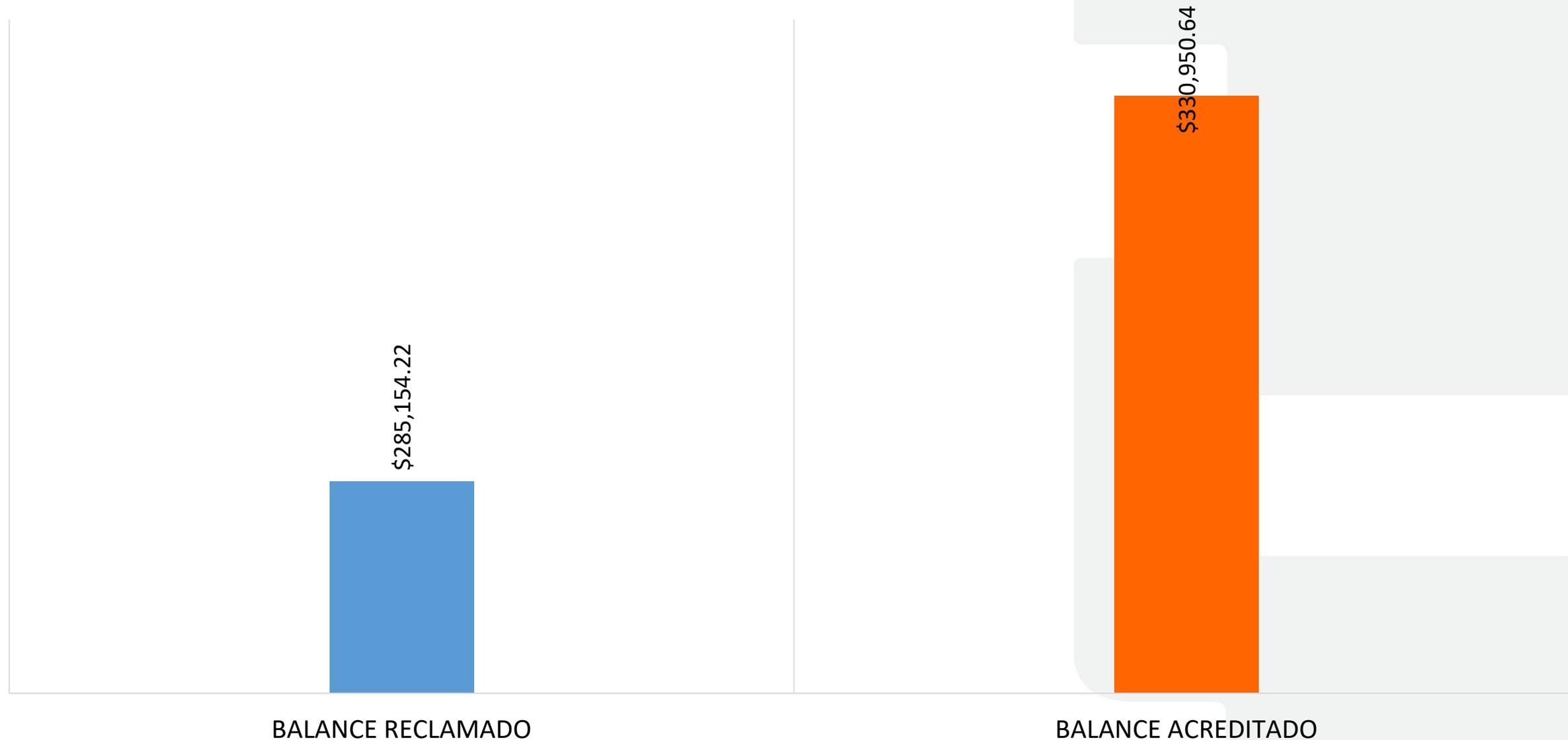
\$102,516.99

BALANCE RECLAMADO

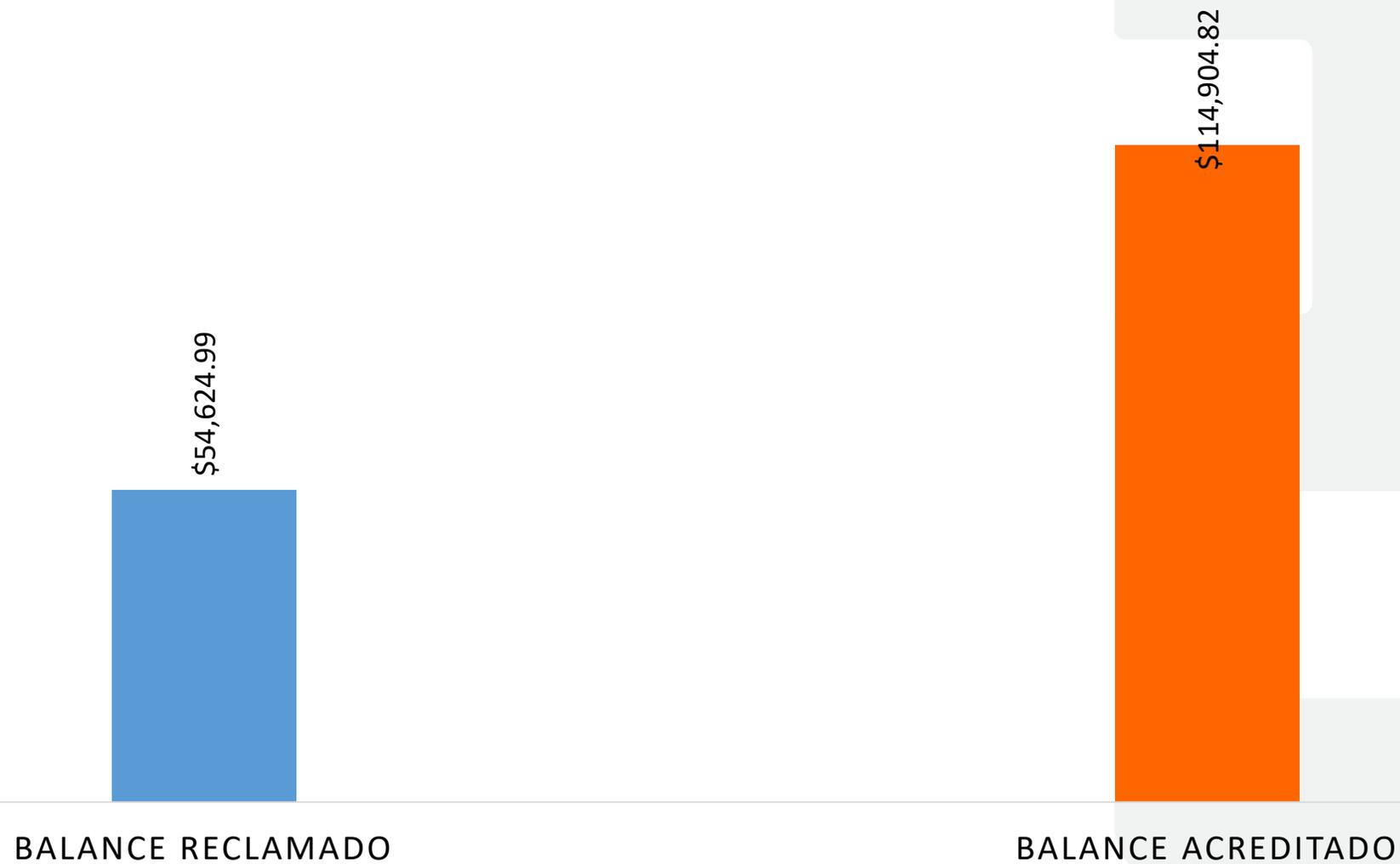
\$132,728.32

BALANCE ACREDITADO

# Balance Aplicado a Favor de los Usuarios CPF – Mayo 2021



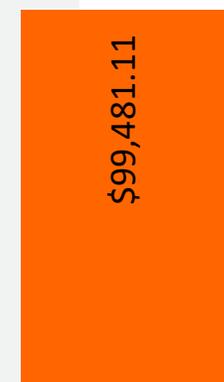
# Balance Aplicado a Favor de los Usuarios CPF – Junio 2021



# Balance Aplicado a Favor de los Usuarios CPF – Julio 2021



BALANCE RECLAMADO



BALANCE ACREDITADO

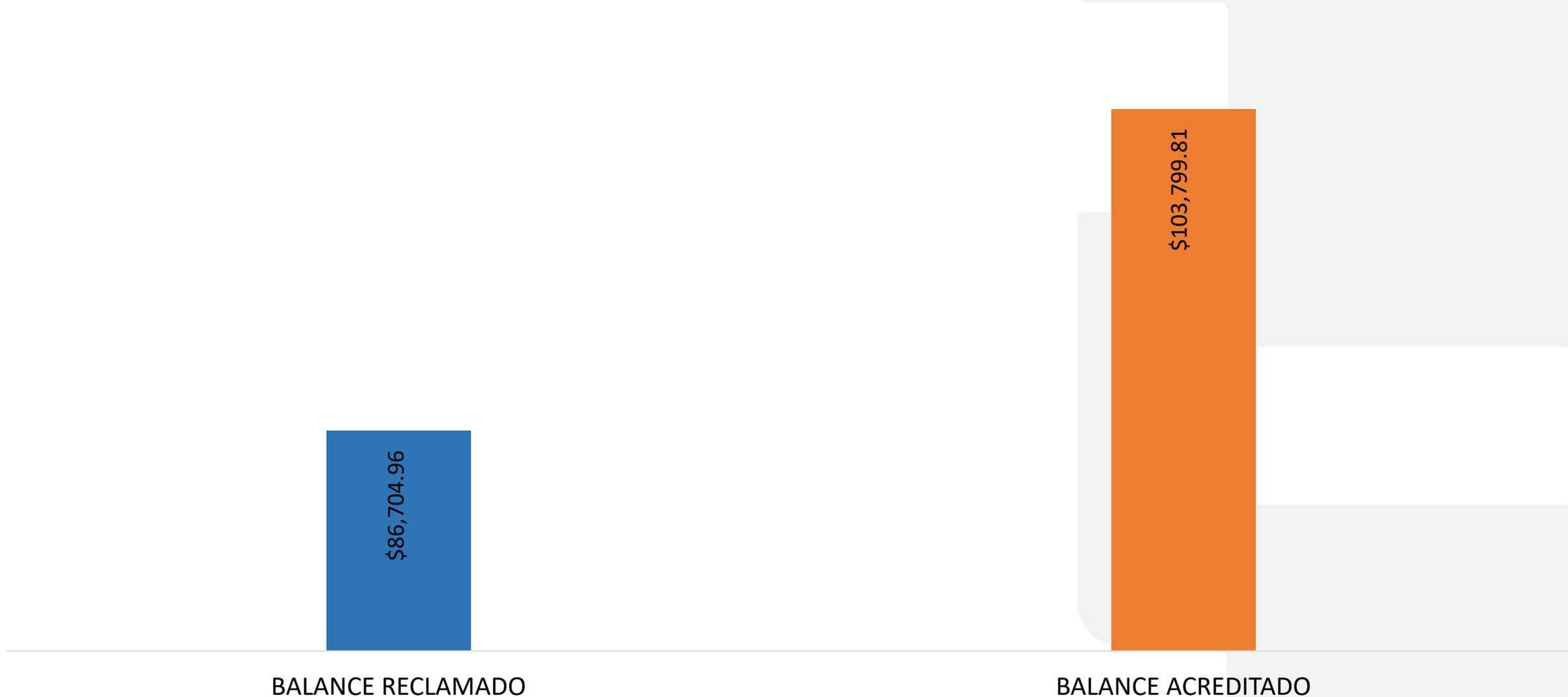
# Balance Aplicado a Favor de los Usuarios CPF – Agosto 2021



BALANCE RECLAMADO

BALANCE ACREDITADO

# Balance Aplicado a Favor de los Usuarios CPF – Septiembre 2021



# Balance Aplicado a Favor de los Usuarios CPF – Octubre 2021

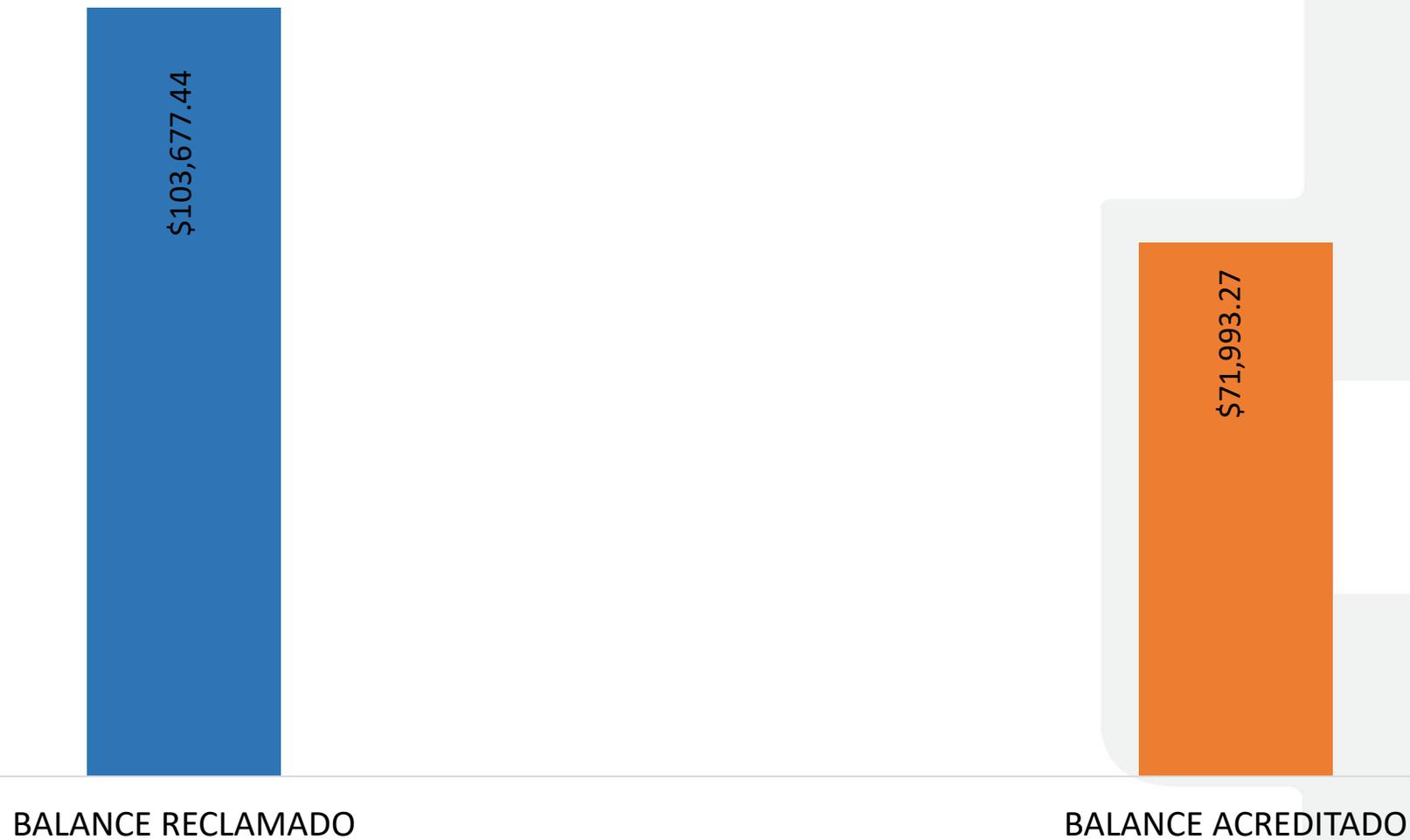


BALANCE RECLAMADO

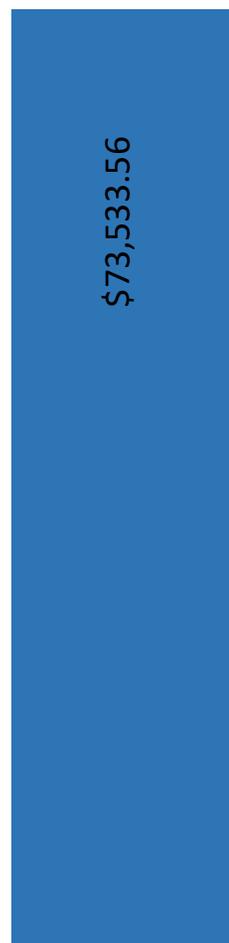


BALANCE ACREDITADO

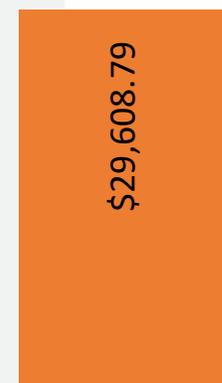
# Balance Aplicado a Favor de los Usuarios CPF – Noviembre 2021



# Balance Aplicado a Favor de los Usuarios CPF – Diciembre 2021

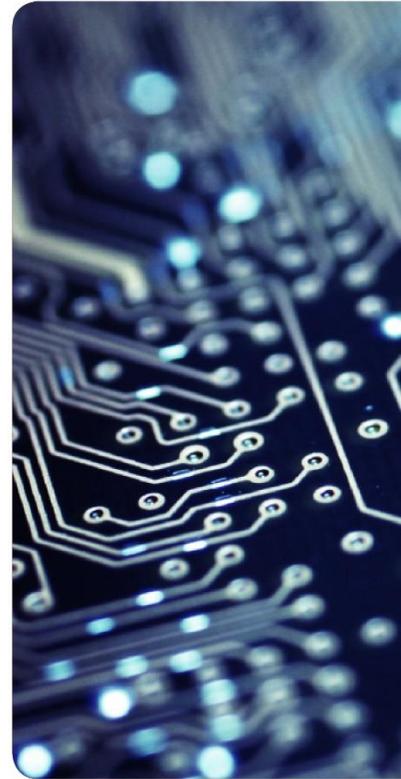


BALANCE RECLAMADO

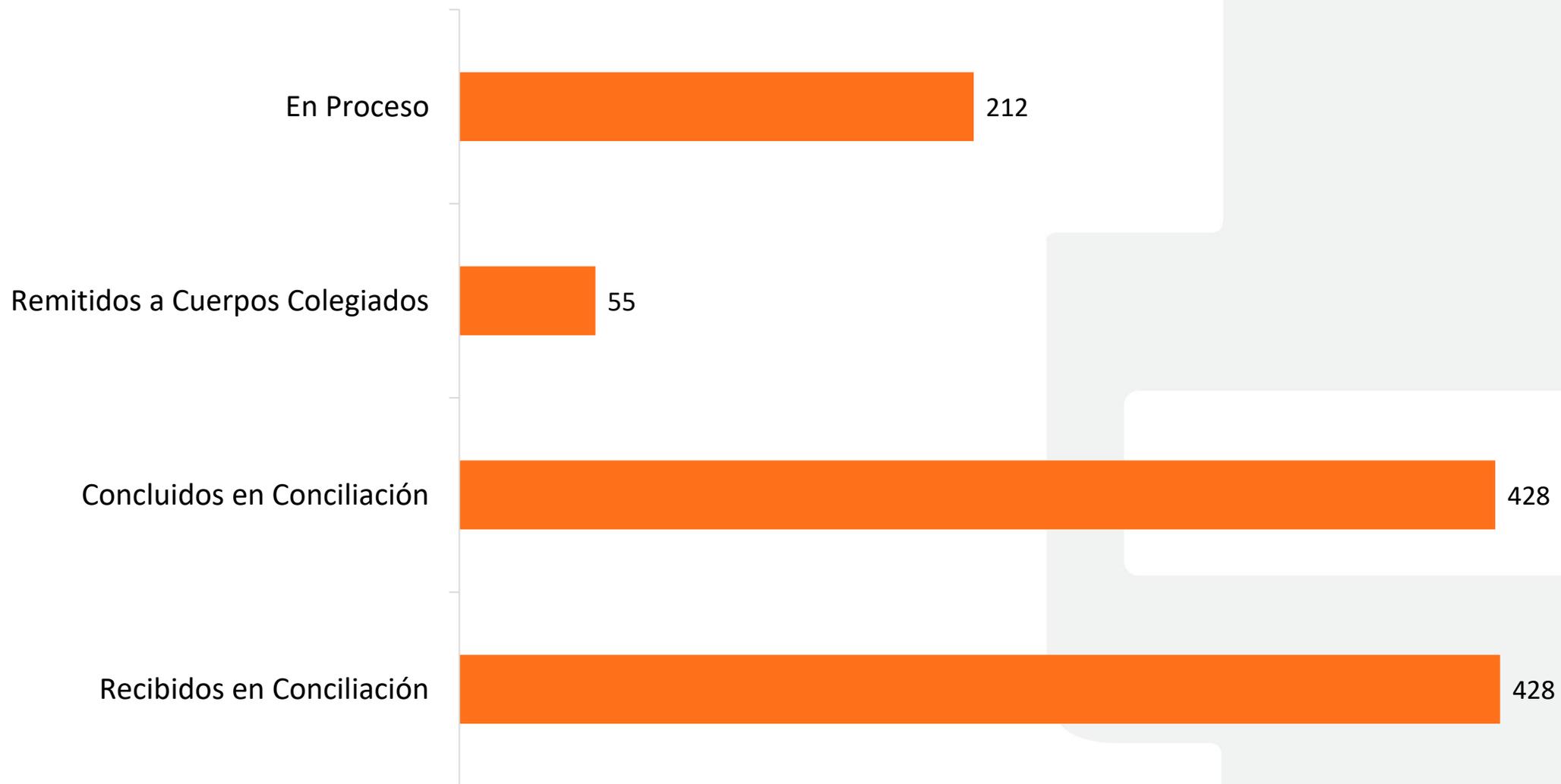


BALANCE ACREDITADO

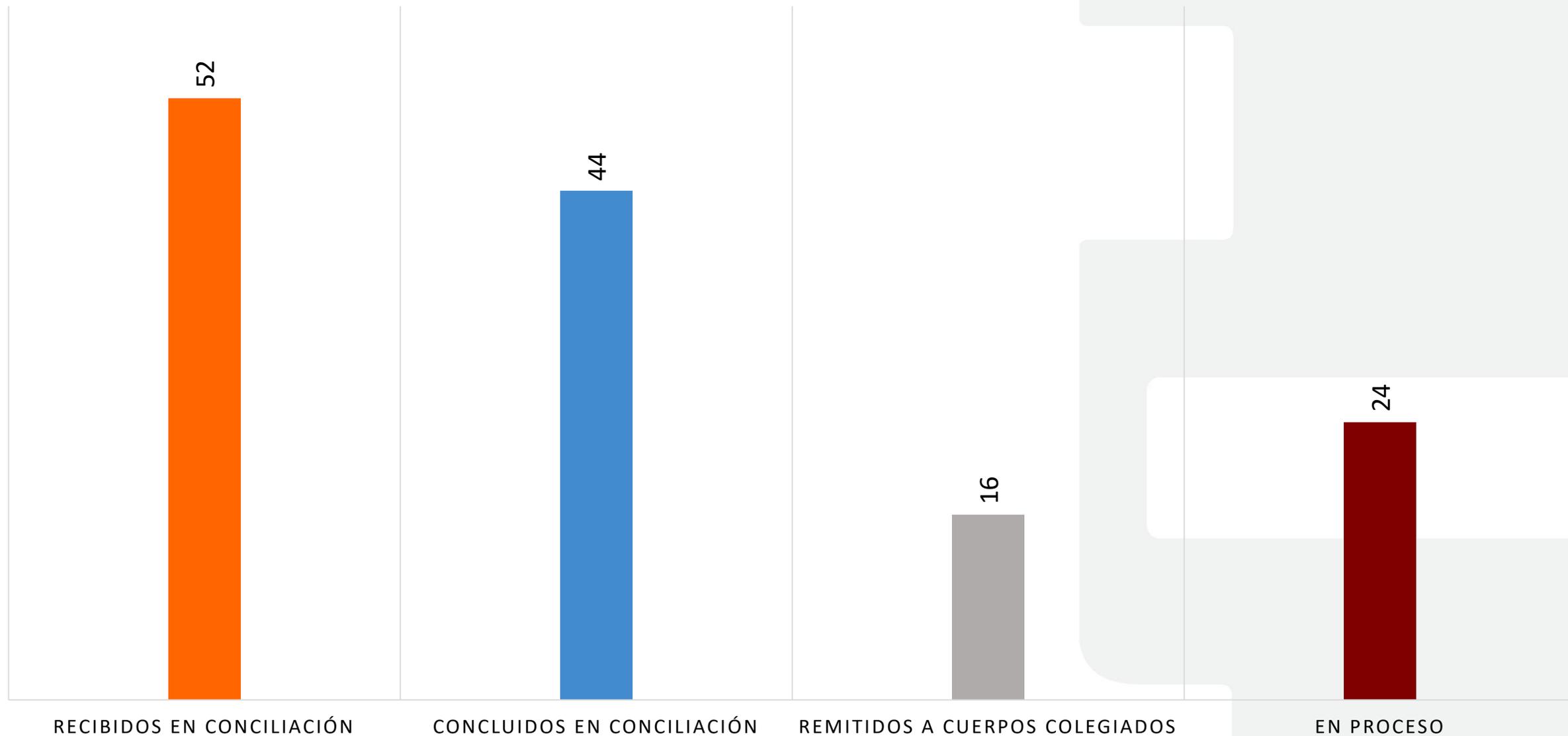
# Recursos de Queja



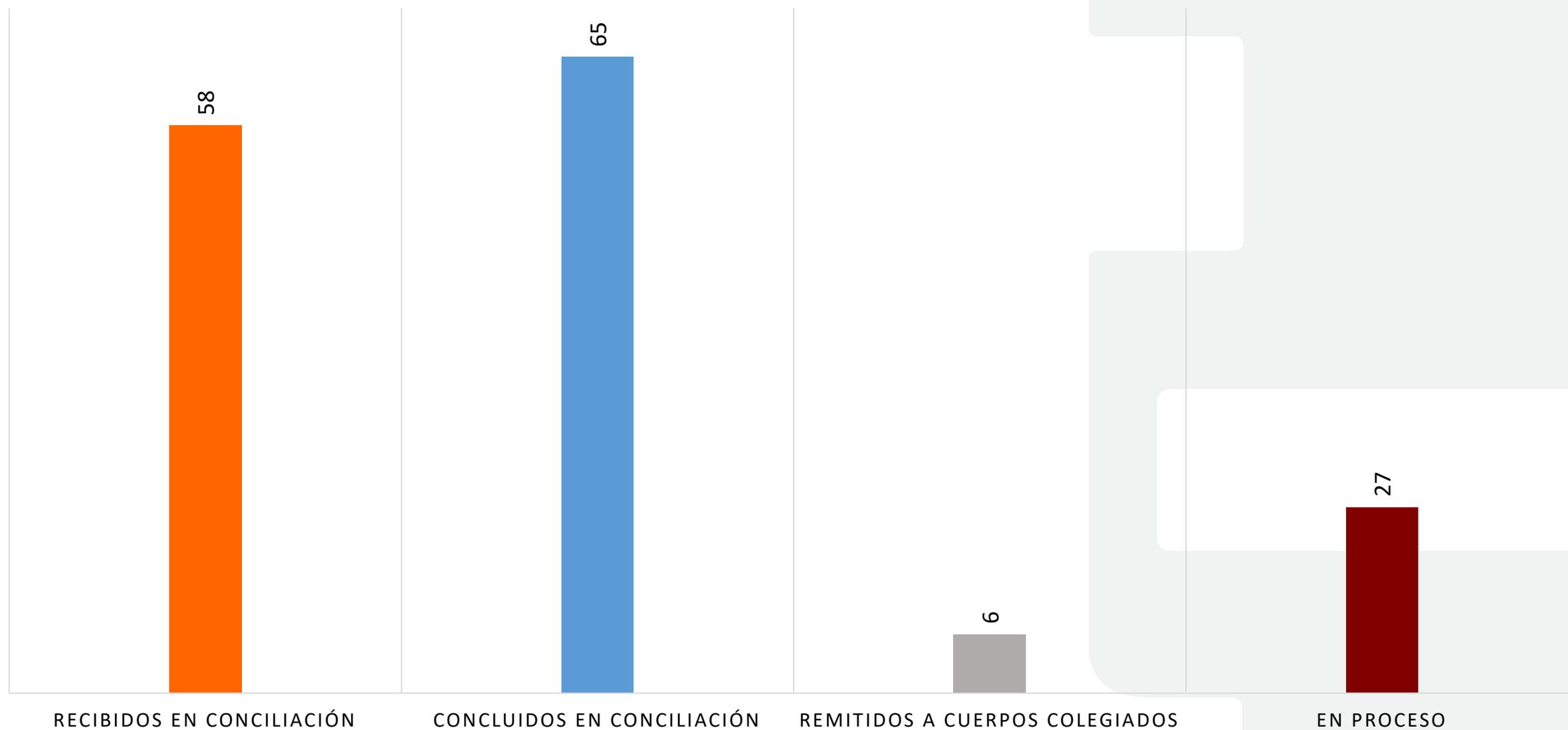
# Comportamiento Recursos de Queja, Acumulado 2021



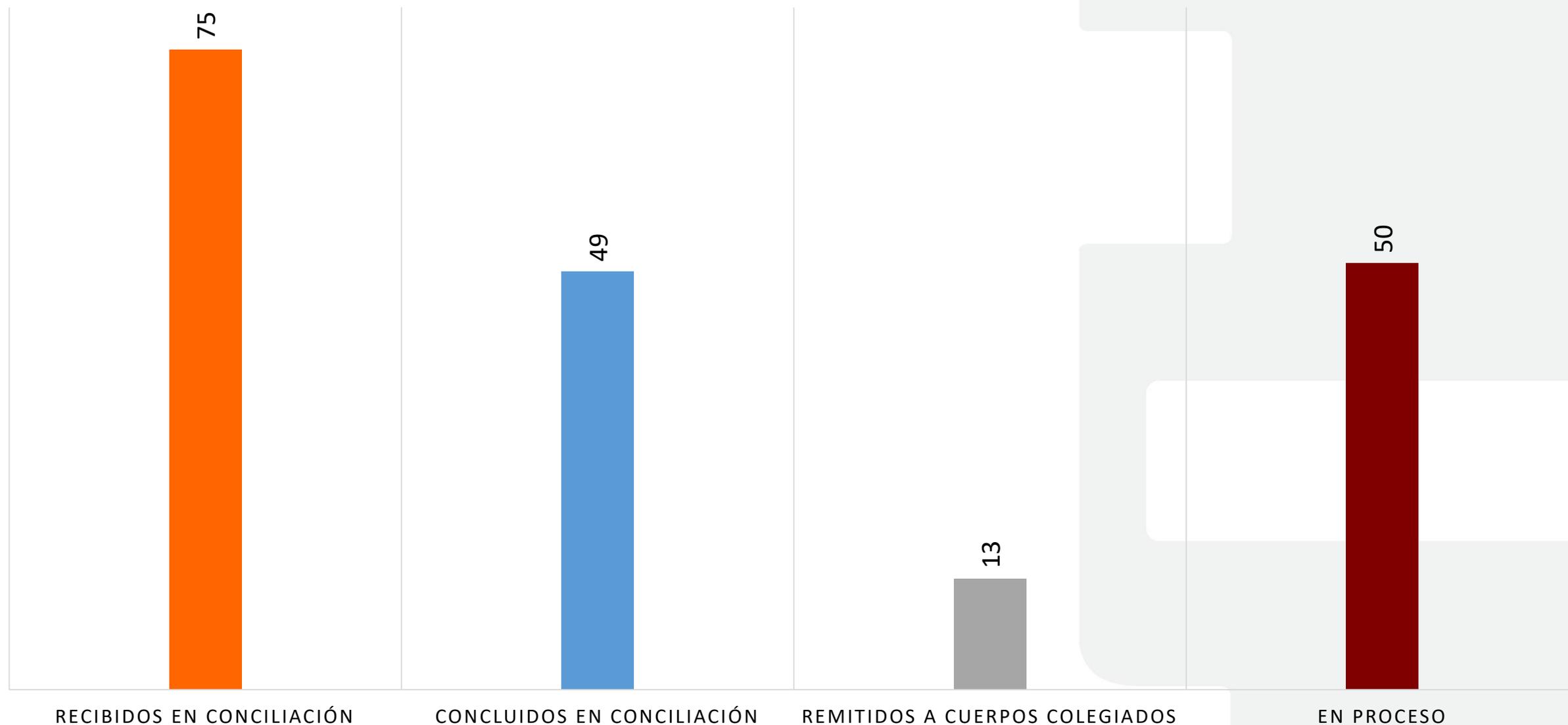
# Comportamiento Recursos de Queja, Enero 2021



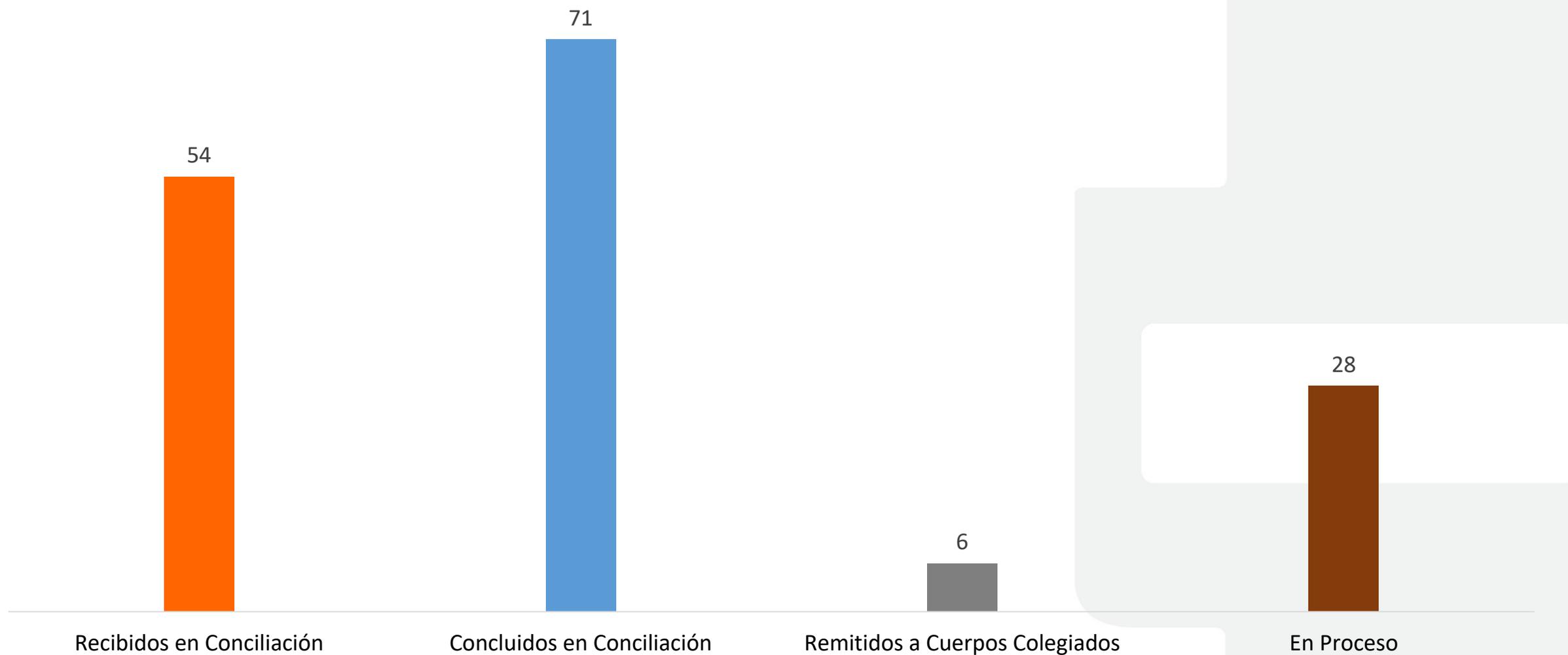
# Comportamiento Recursos de Queja, Febrero 2021



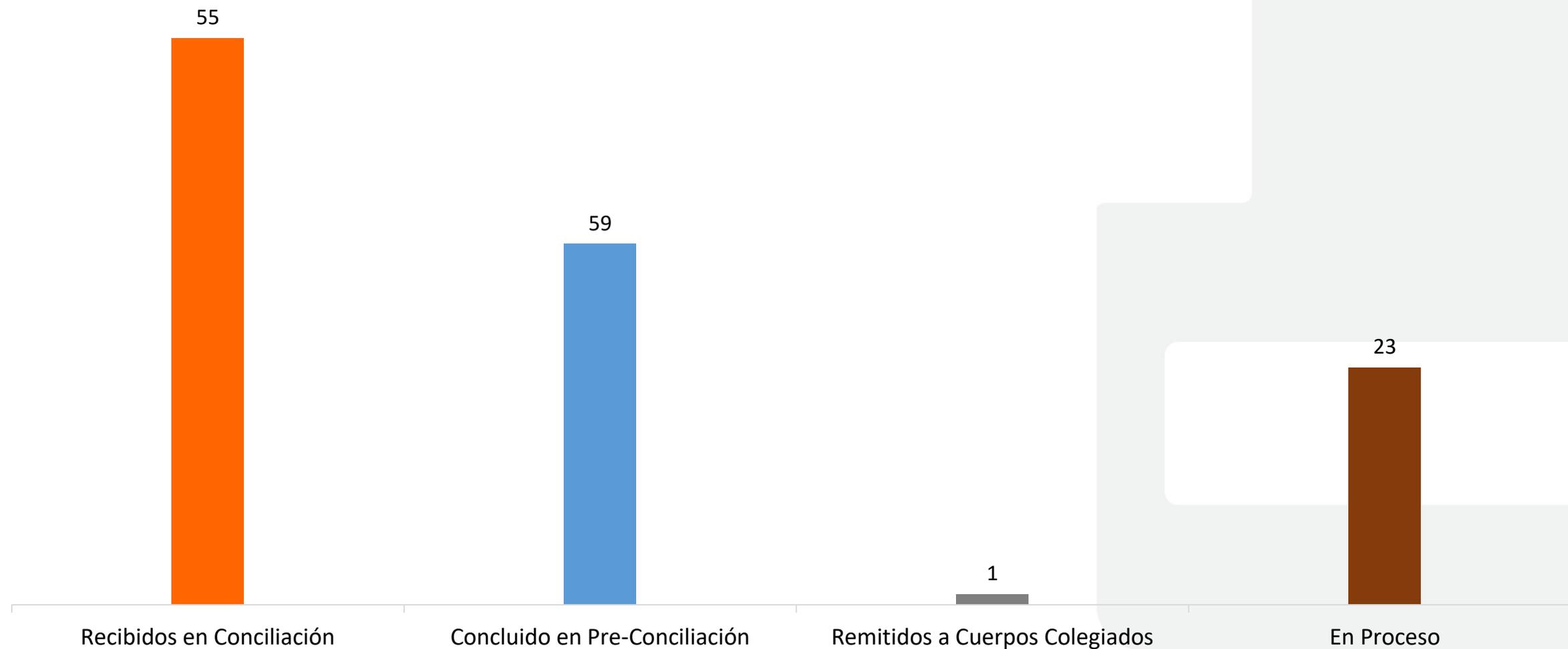
# Comportamiento Recursos de Queja, Marzo 2021



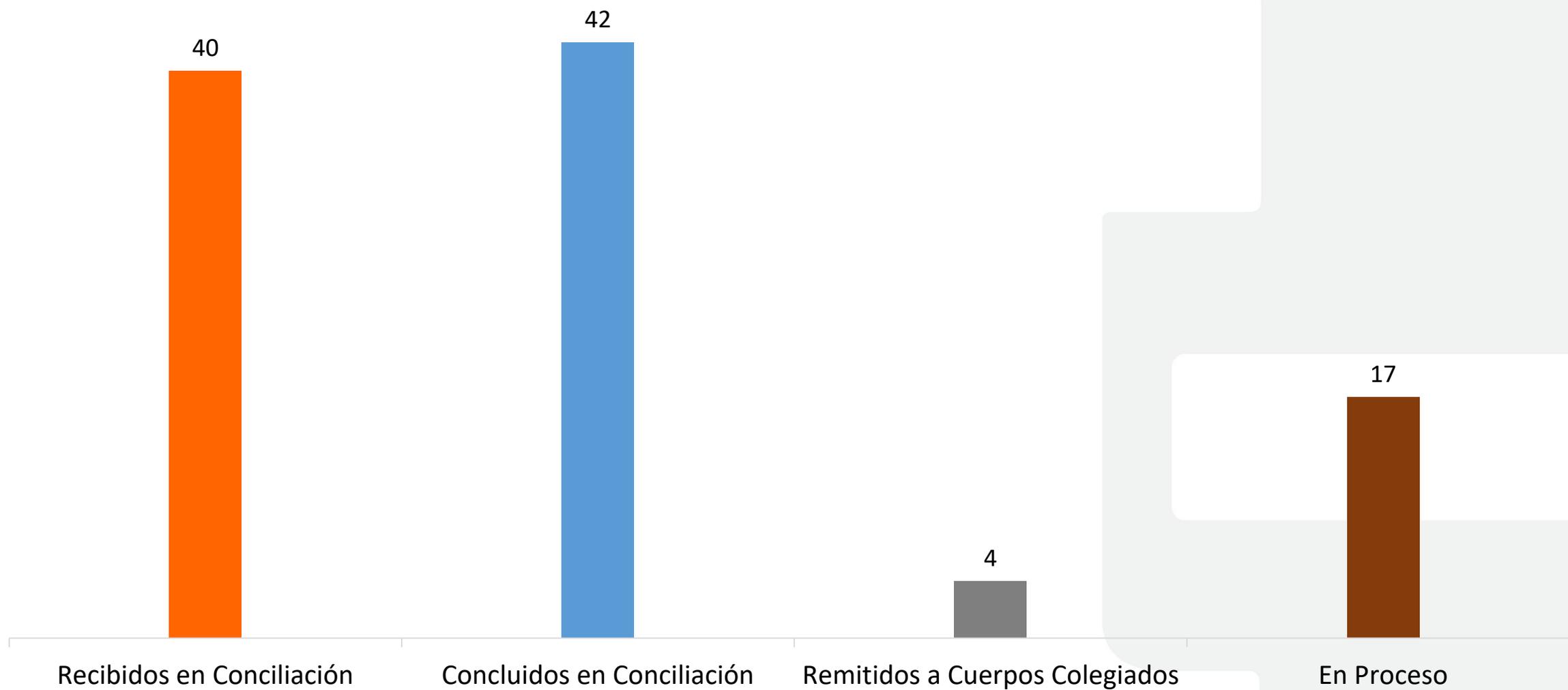
# Comportamiento Recursos de Queja, Abril 2021



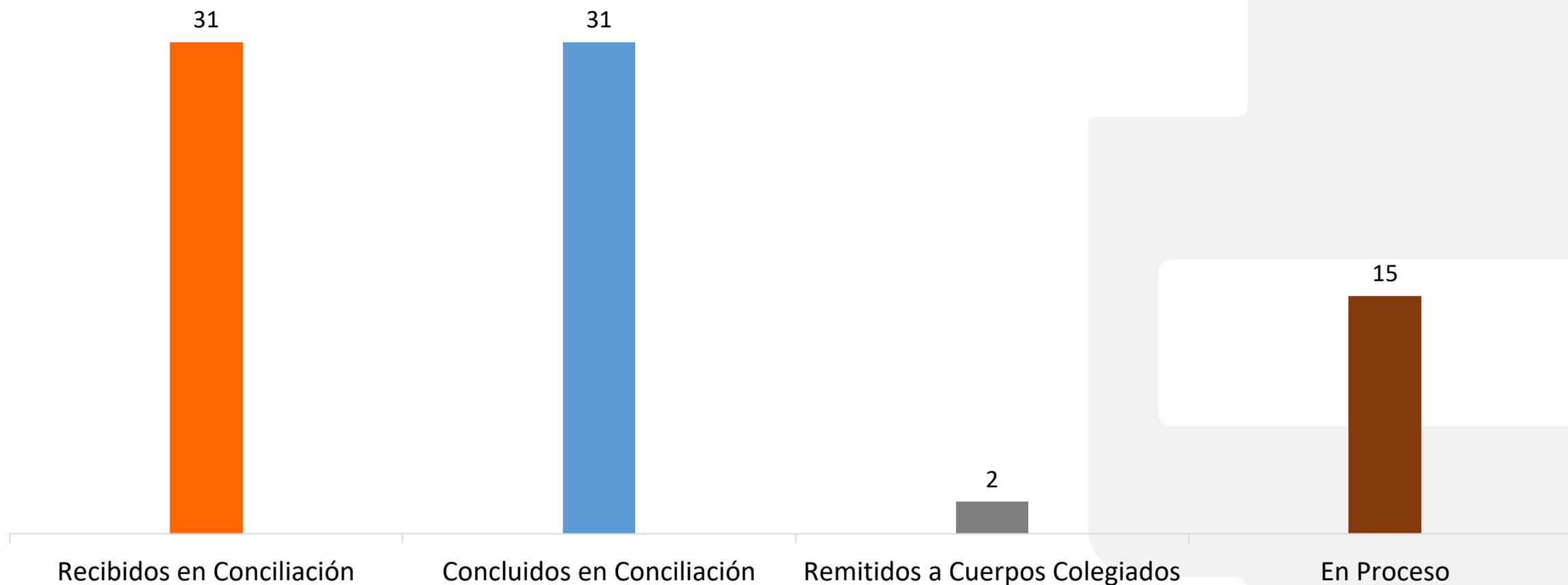
# Comportamiento Recursos de Queja, Mayo 2021



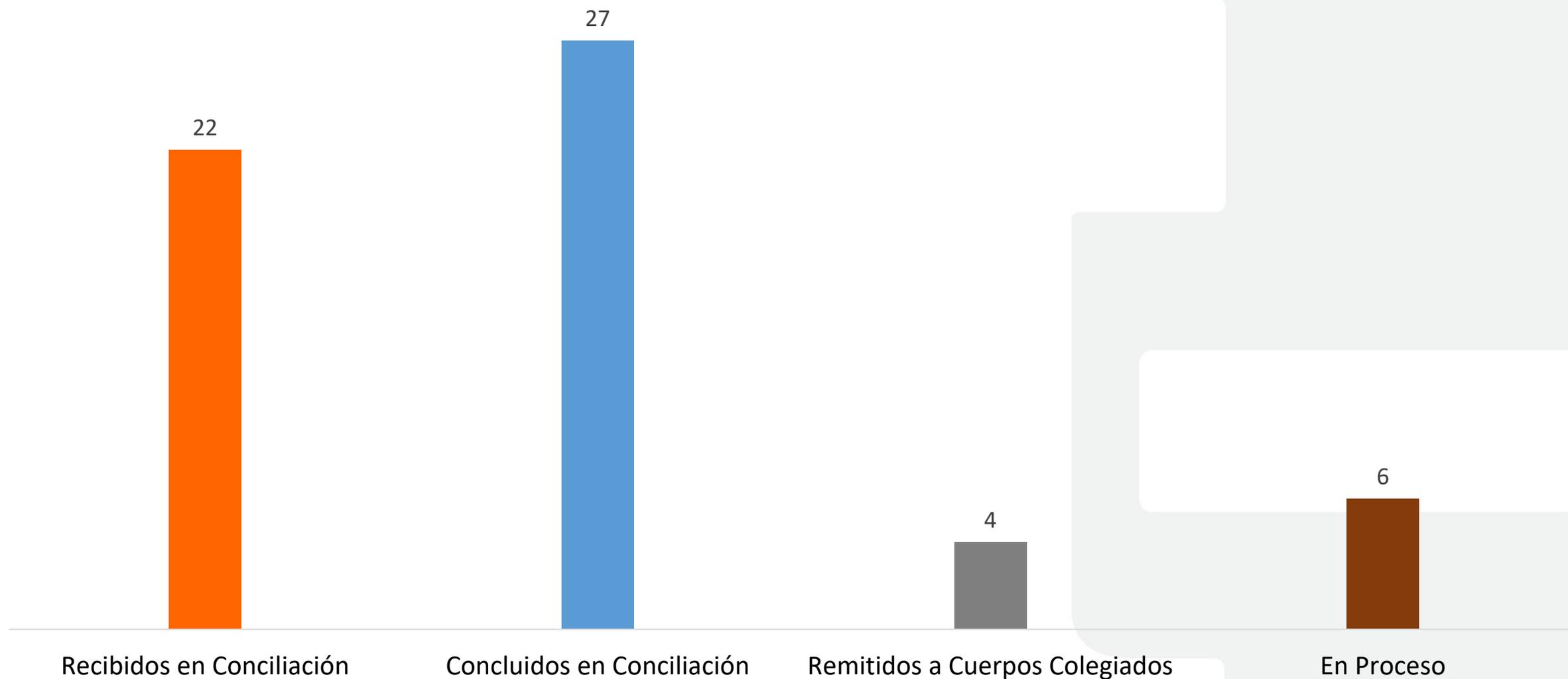
# Comportamiento Recursos de Queja, Junio 2021



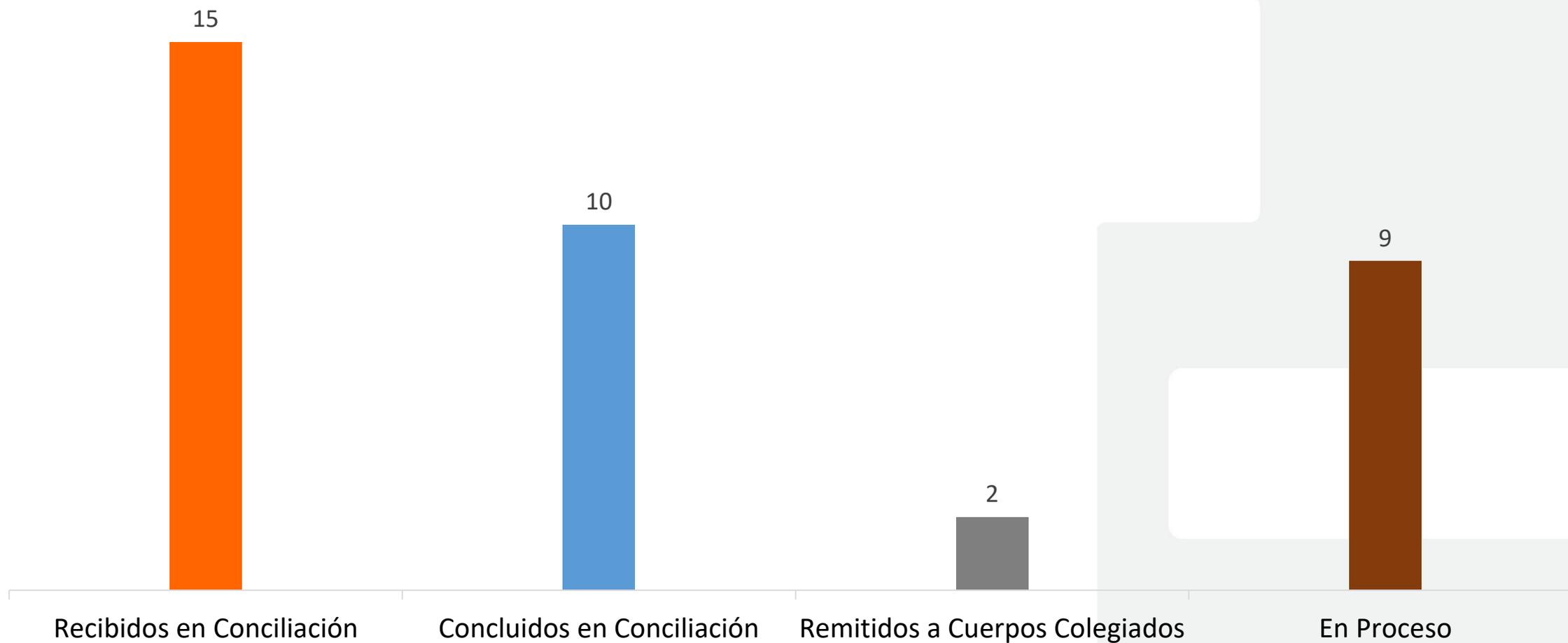
# Comportamiento Recursos de Queja, Julio 2021



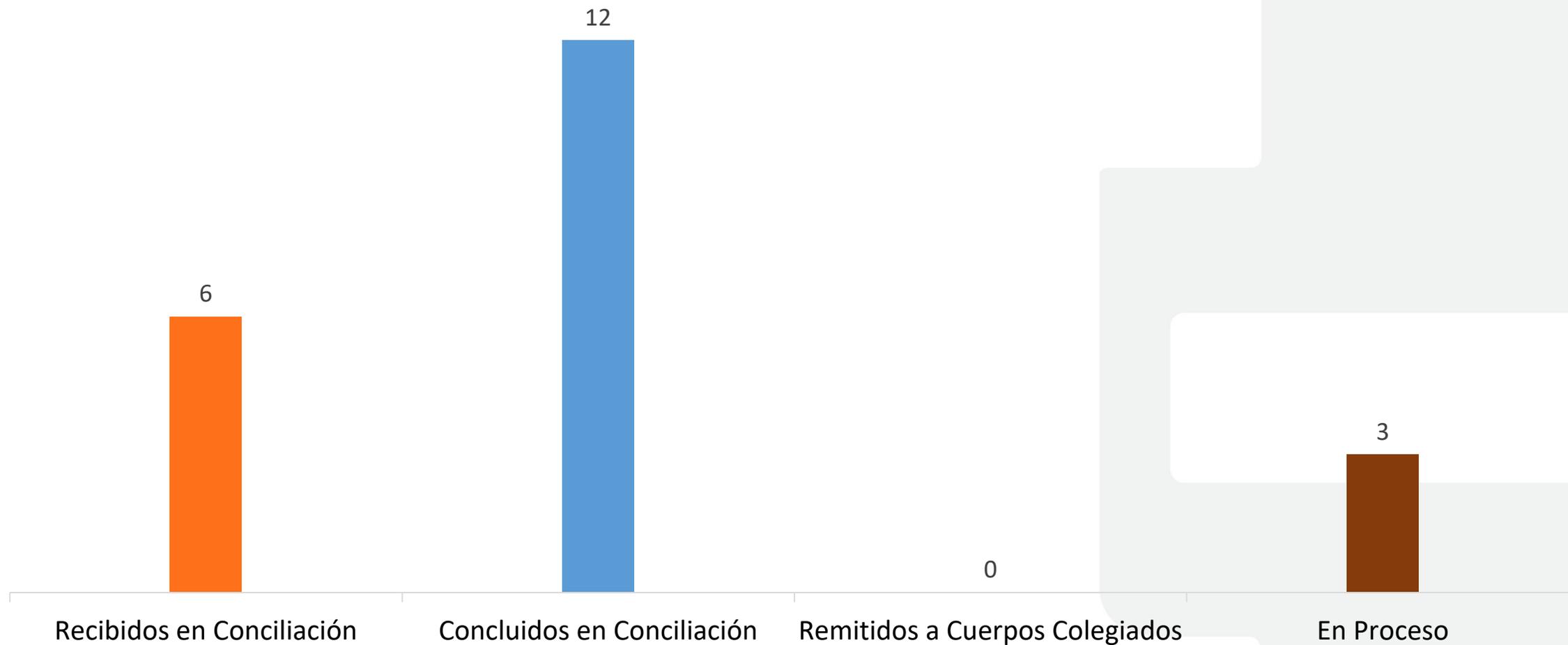
# Comportamiento Recursos de Queja, Agosto 2021



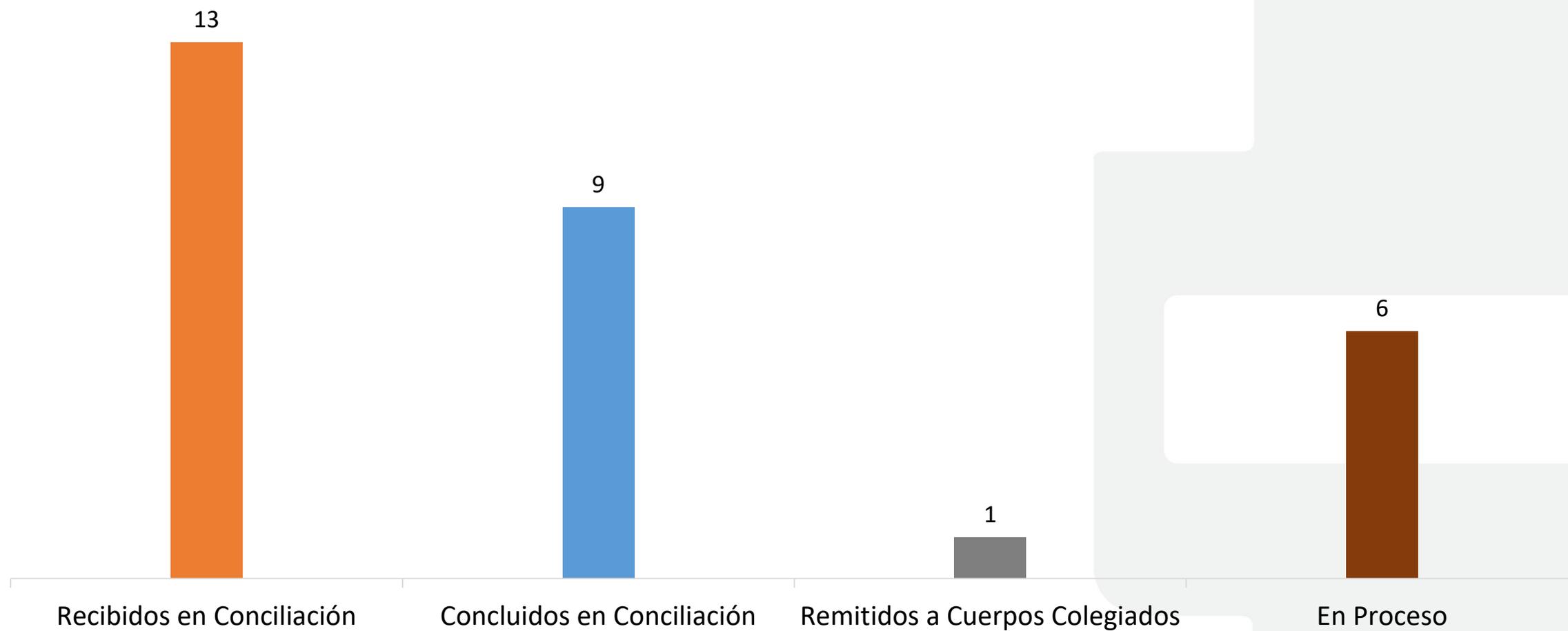
# Comportamiento Recursos de Queja, Septiembre 2021



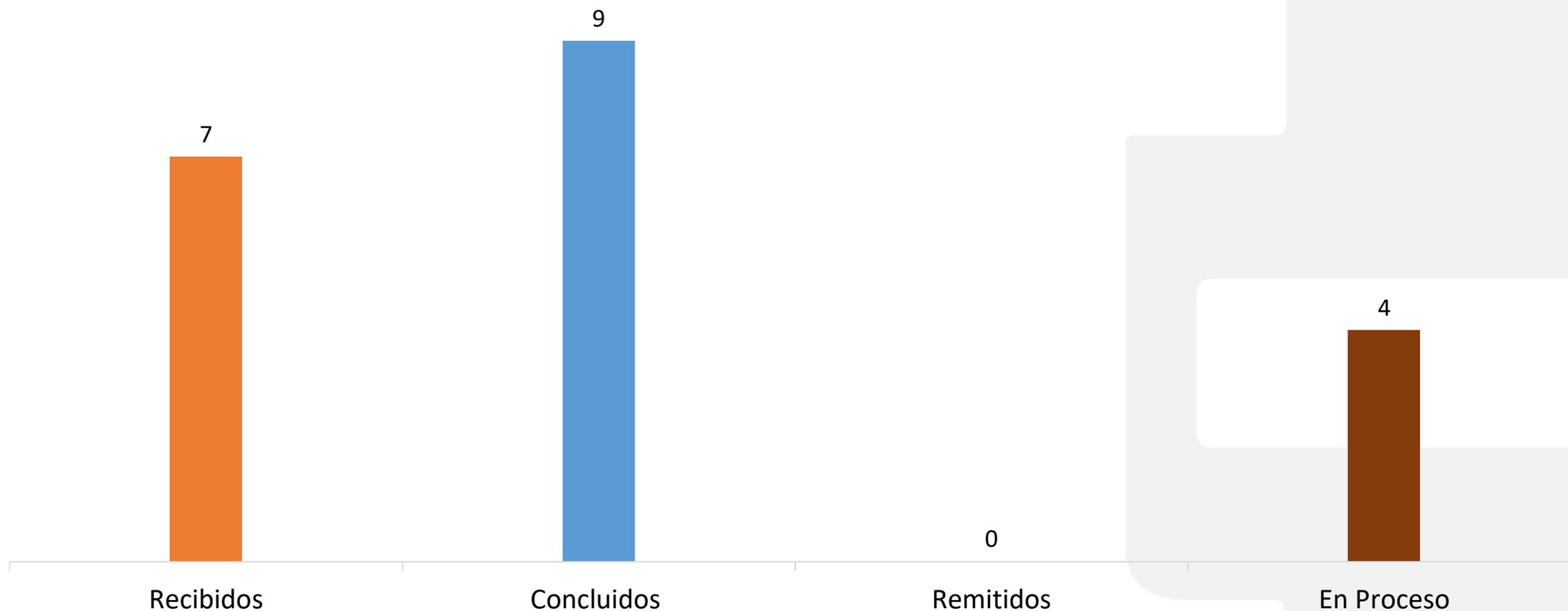
# Comportamiento Recursos de Queja, Octubre 2021



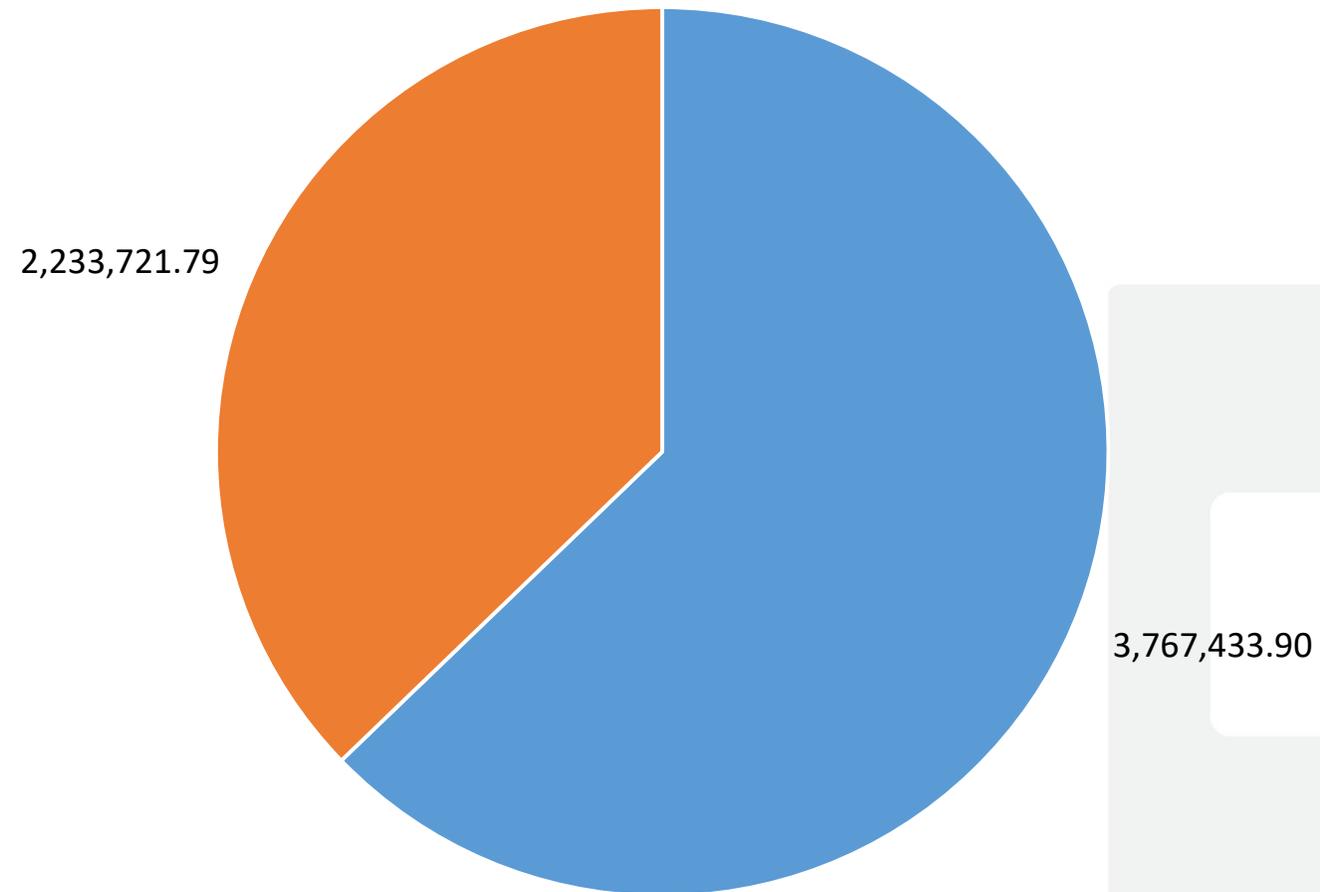
# Comportamiento Recursos de Queja, Noviembre 2021



# Comportamiento Recursos de Queja, Diciembre 2021

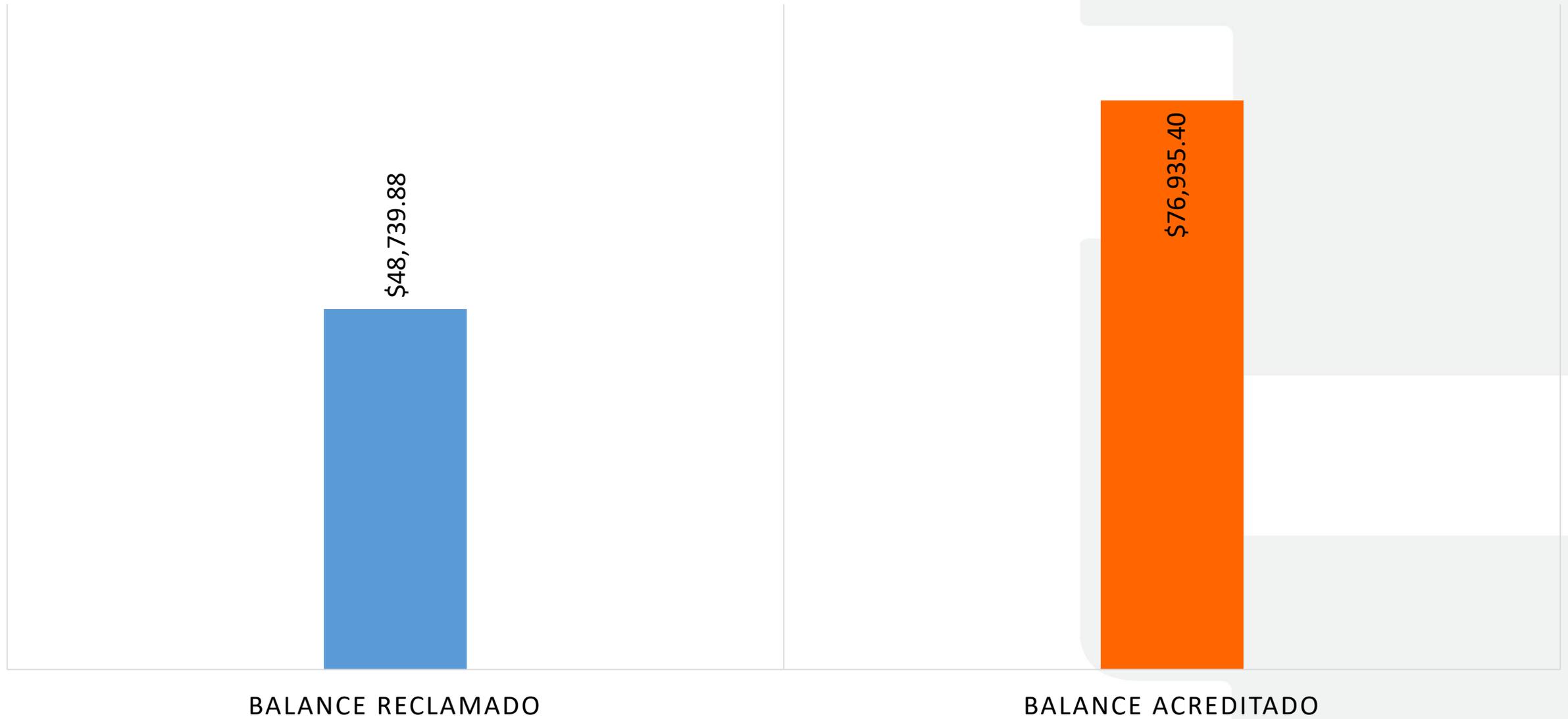


# Balance acreditado a Favor de los Usuarios - Acumulado 2021

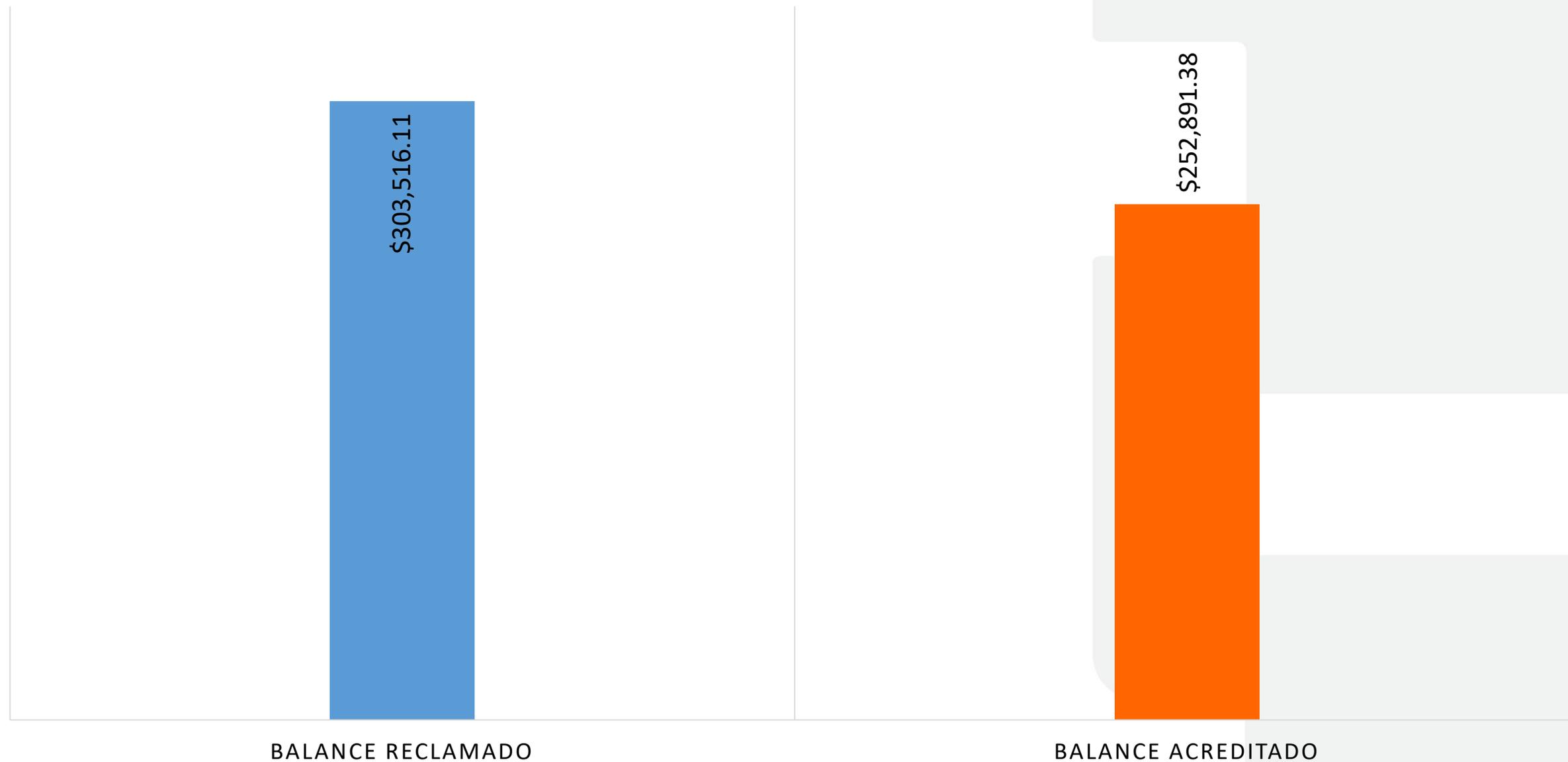


■ BALANCE RECLAMADO    ■ BALANCE ACREDITADO

# Balance acreditado a Favor de los Usuarios - Enero 2021



# Balance acreditado a Favor de los Usuarios – Febrero 2021



# Balance acreditado a Favor de los Usuarios – Marzo 2021



\$104,428.27

BALANCE RECLAMADO

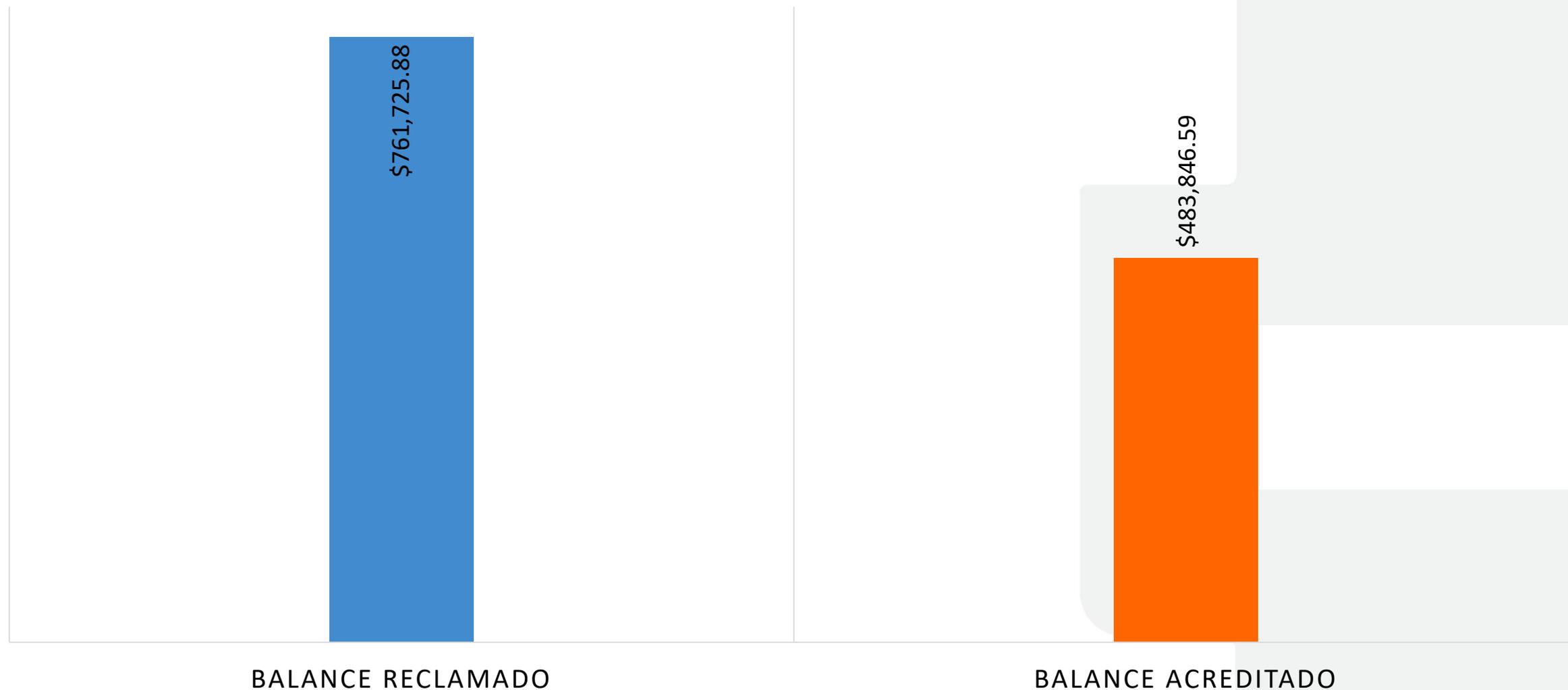
\$103,542.74

BALANCE ACREDITADO

# Balance acreditado a Favor de los Usuarios – Abril 2021



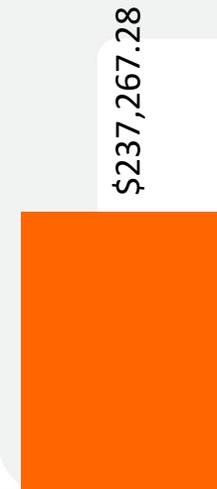
# Balance acreditado a Favor de los Usuarios – Mayo 2021



# Balance acreditado a Favor de los Usuarios – Junio 2021



BALANCE RECLAMADO

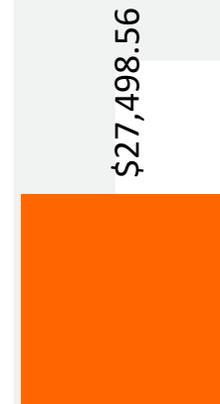


BALANCE ACREDITADO

# Balance acreditado a Favor de los Usuarios – Julio 2021



BALANCE RECLAMADO



BALANCE ACREDITADO

# Balance acreditado a Favor de los Usuarios – Agosto 2021

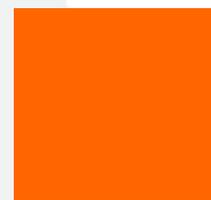


\$479,906.55



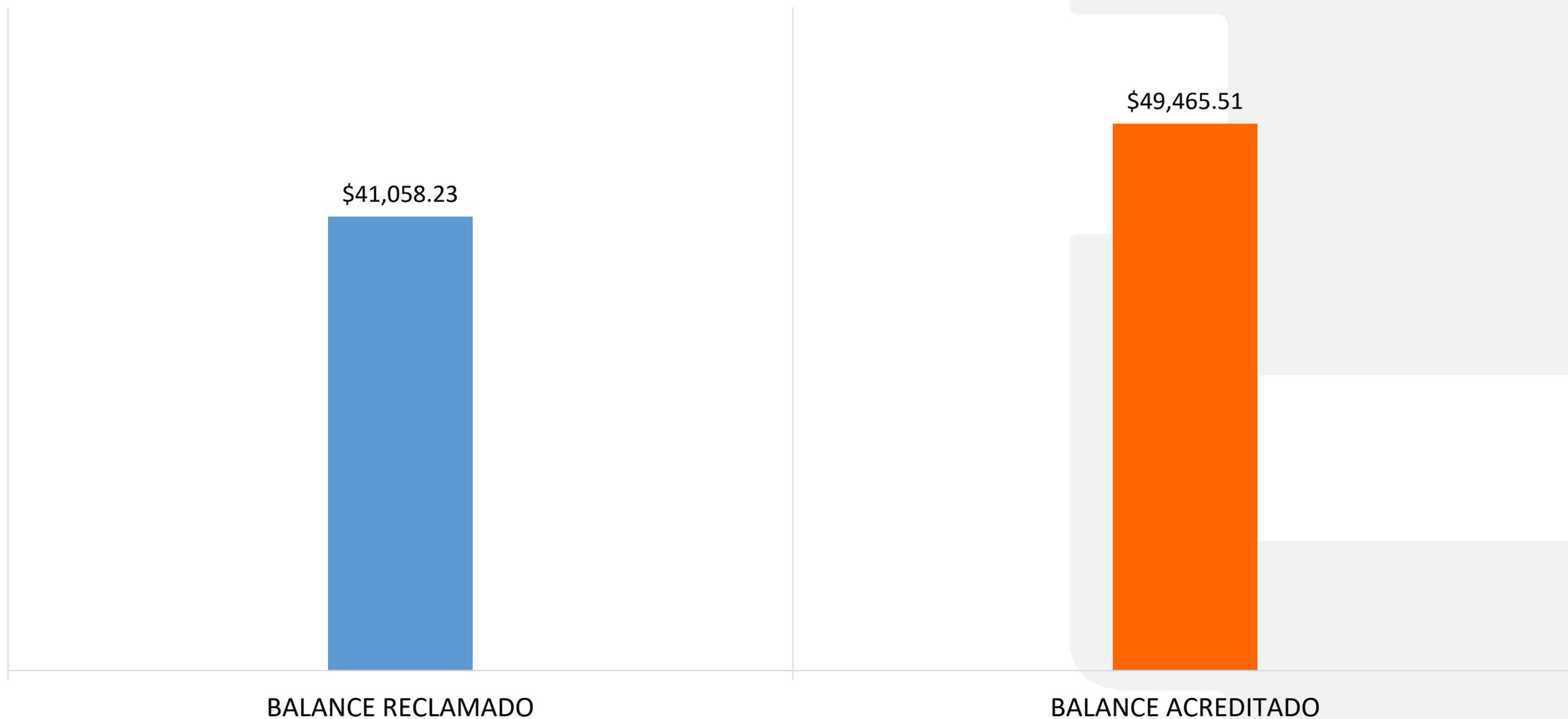
BALANCE RECLAMADO

\$120,638.32

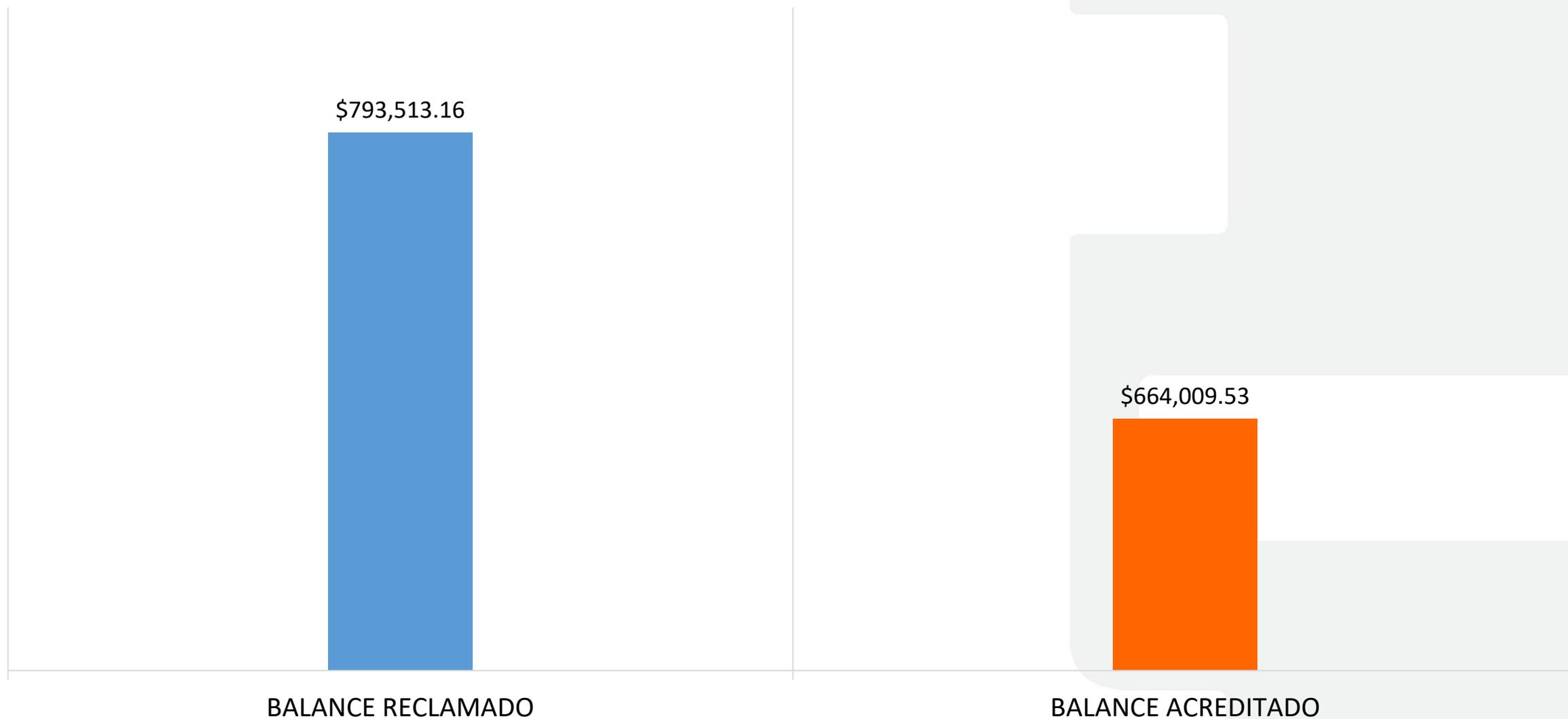


BALANCE ACREDITADO

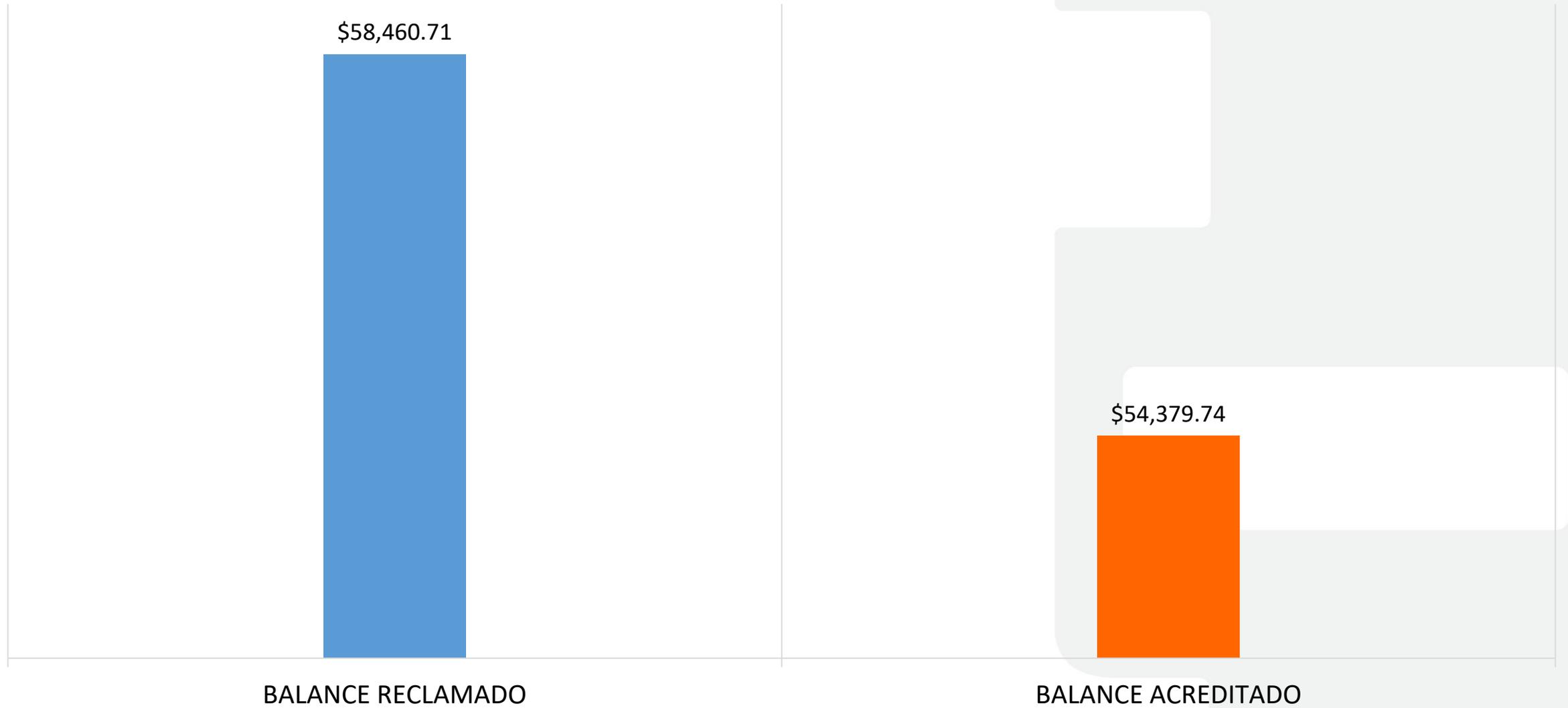
# Balance acreditado a Favor de los Usuarios – Septiembre 2021



# Balance acreditado a Favor de los Usuarios – Octubre 2021



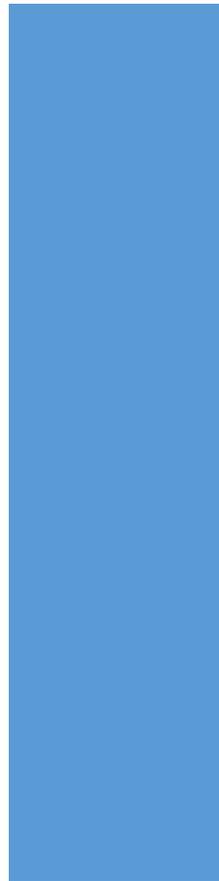
# Balance acreditado a Favor de los Usuarios – Noviembre 2021



# Balance acreditado a Favor de los Usuarios – Diciembre 2021



\$63,057.54



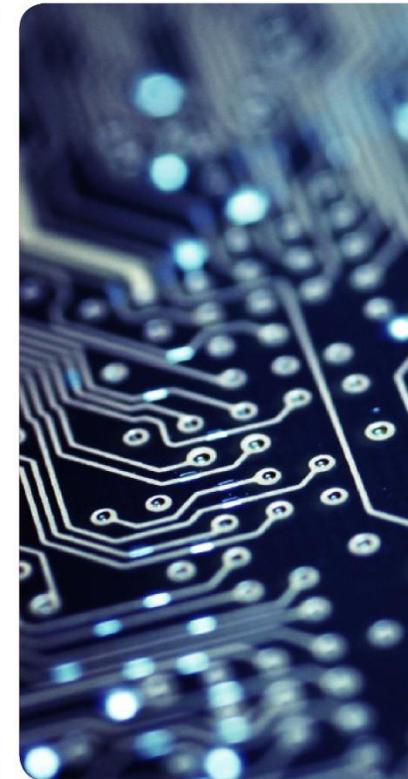
Balance Reclamado

\$22,441.92

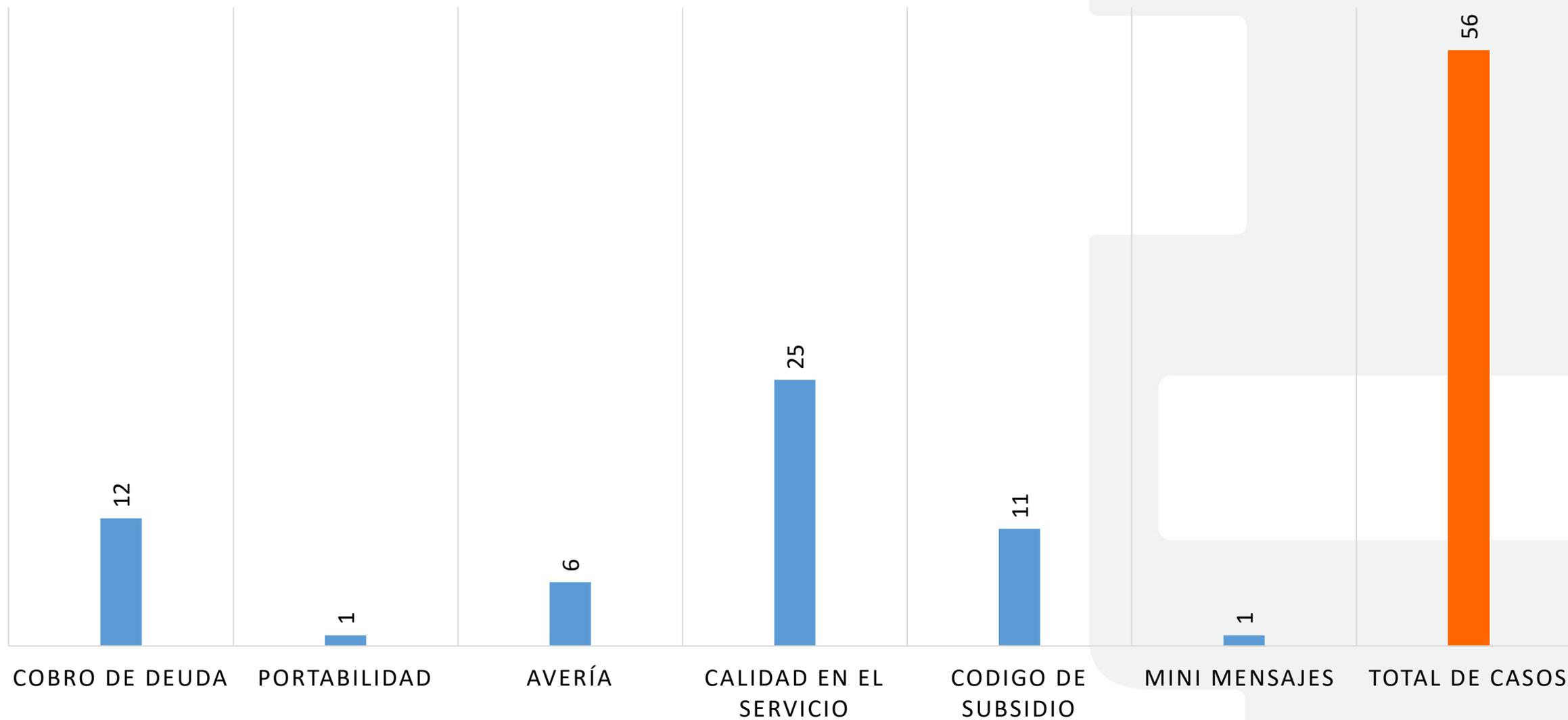


Balance Acreditado

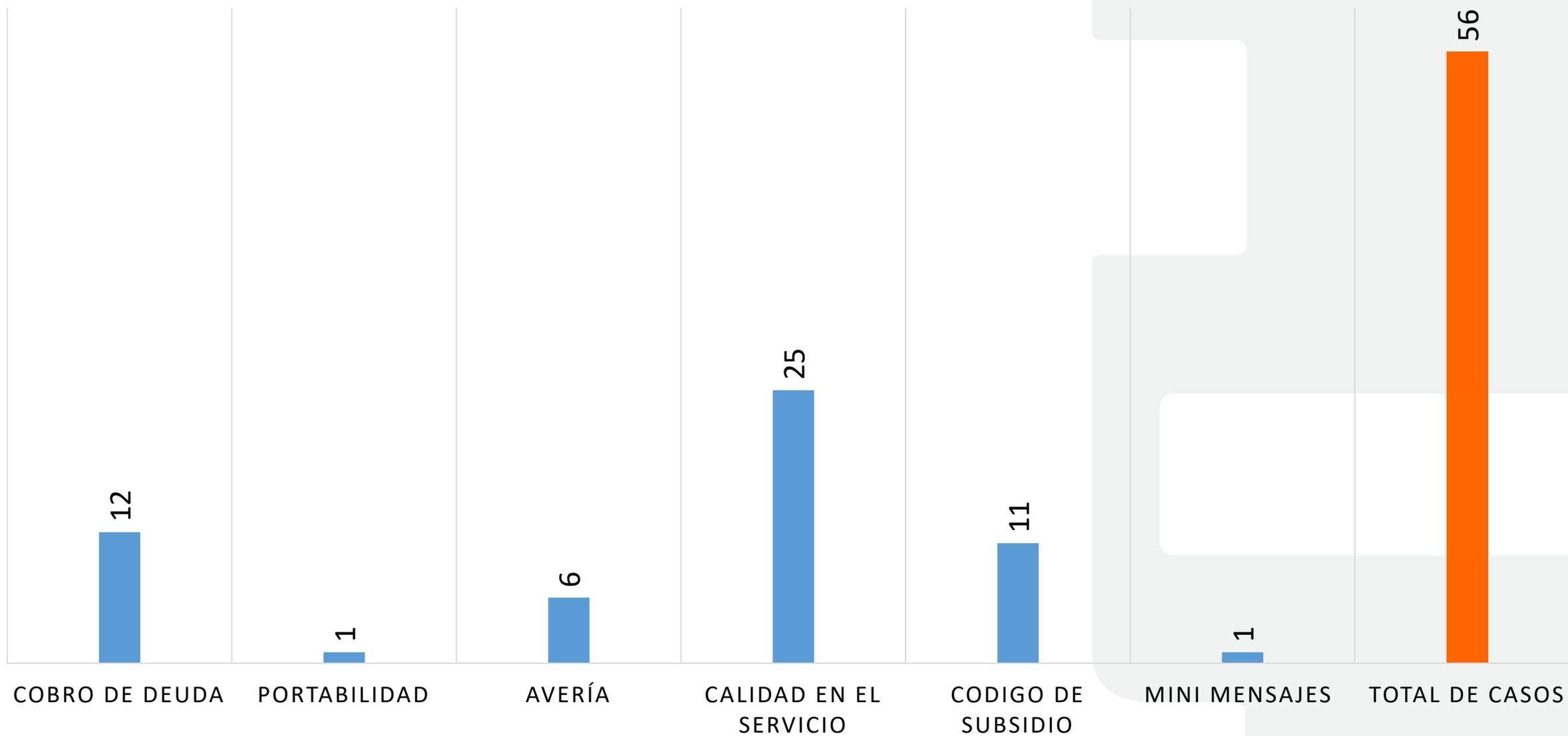
# Denuncias



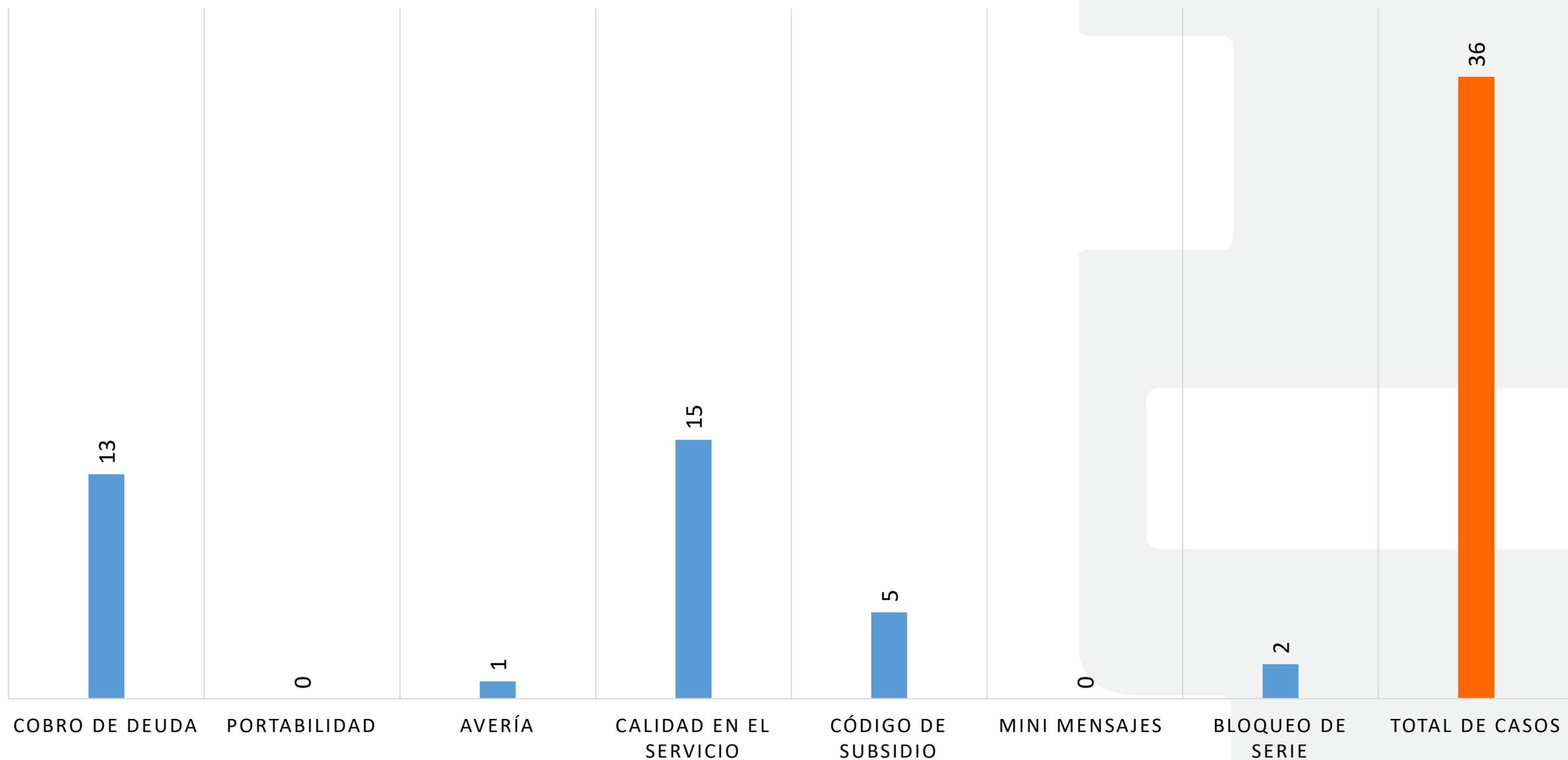
# Motivos reclamados - Enero 2021



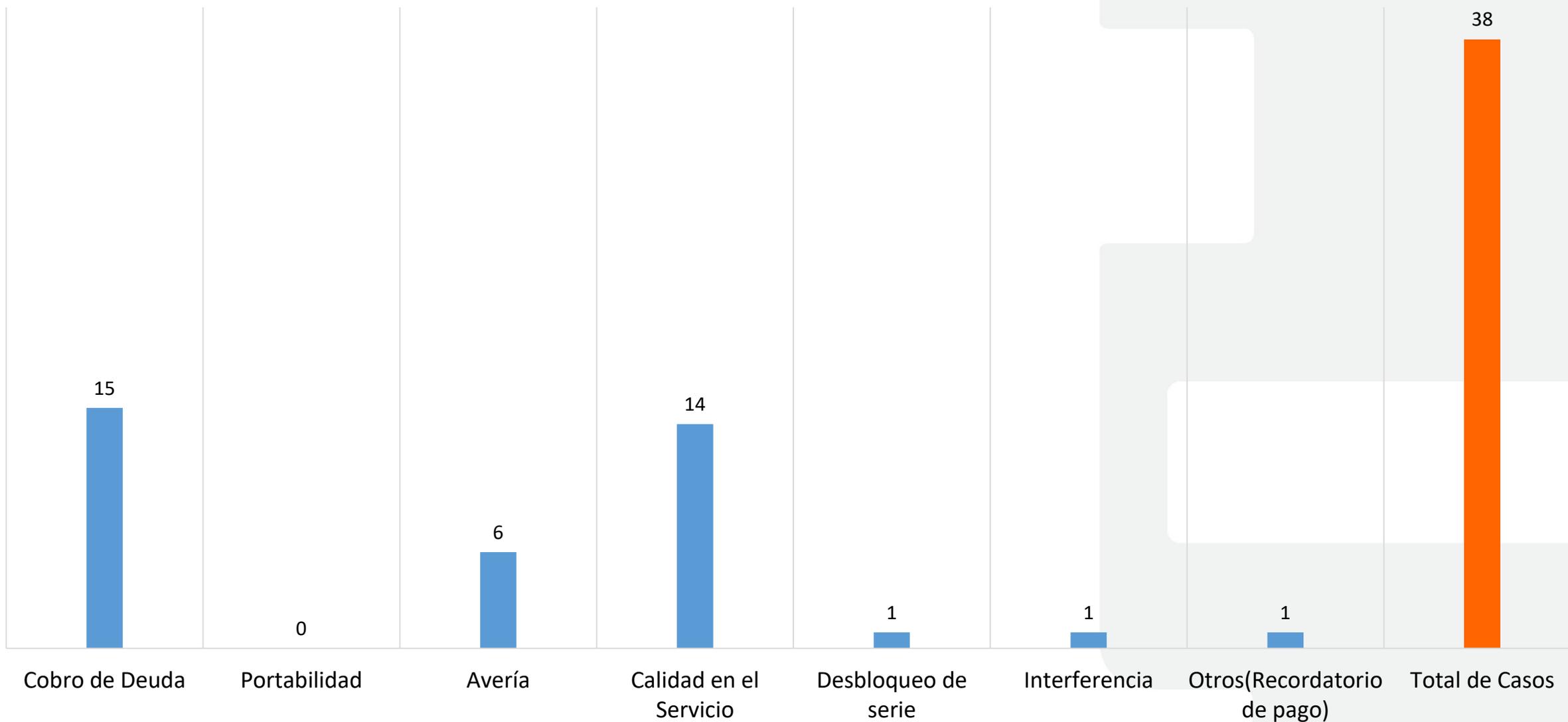
# Motivos reclamados - Febrero 2021



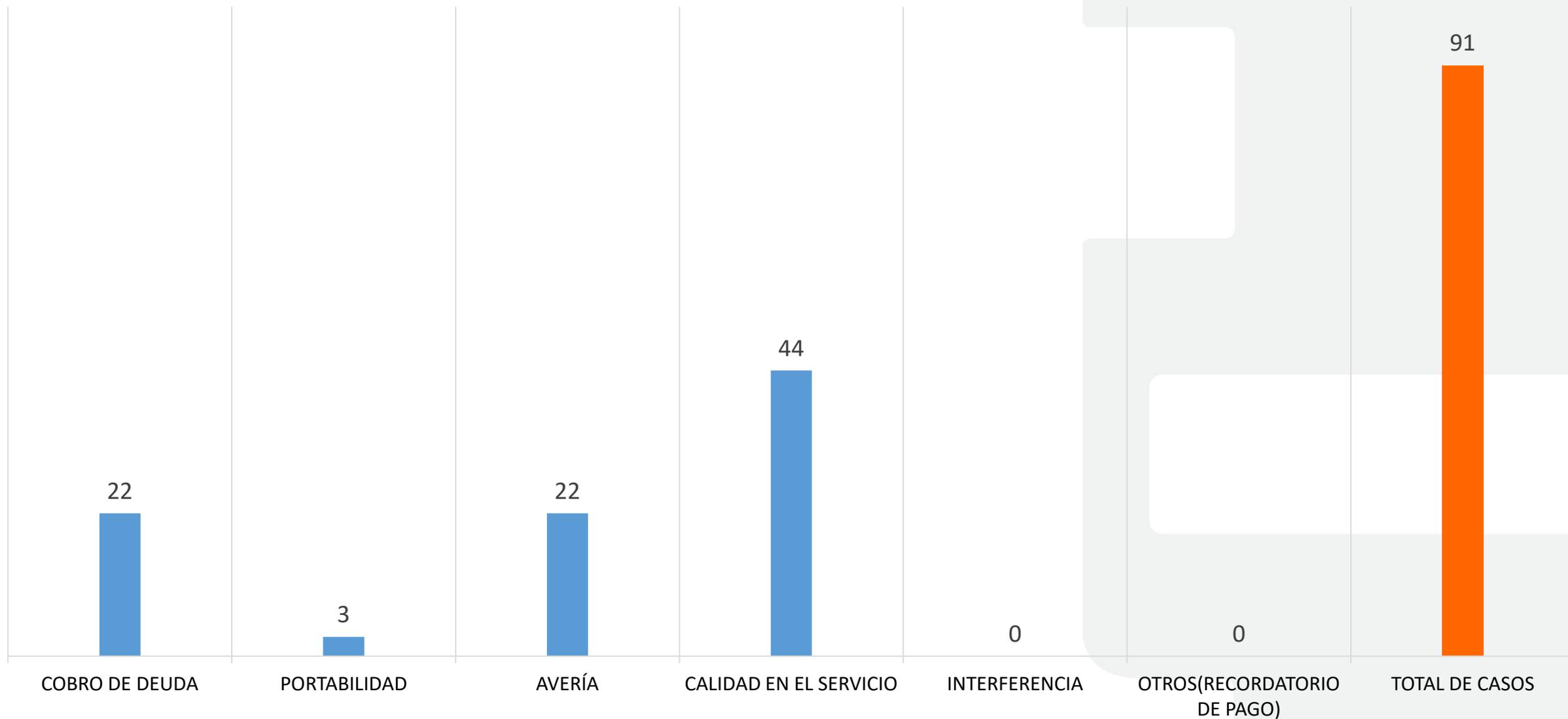
# Motivos reclamados - Marzo 2021



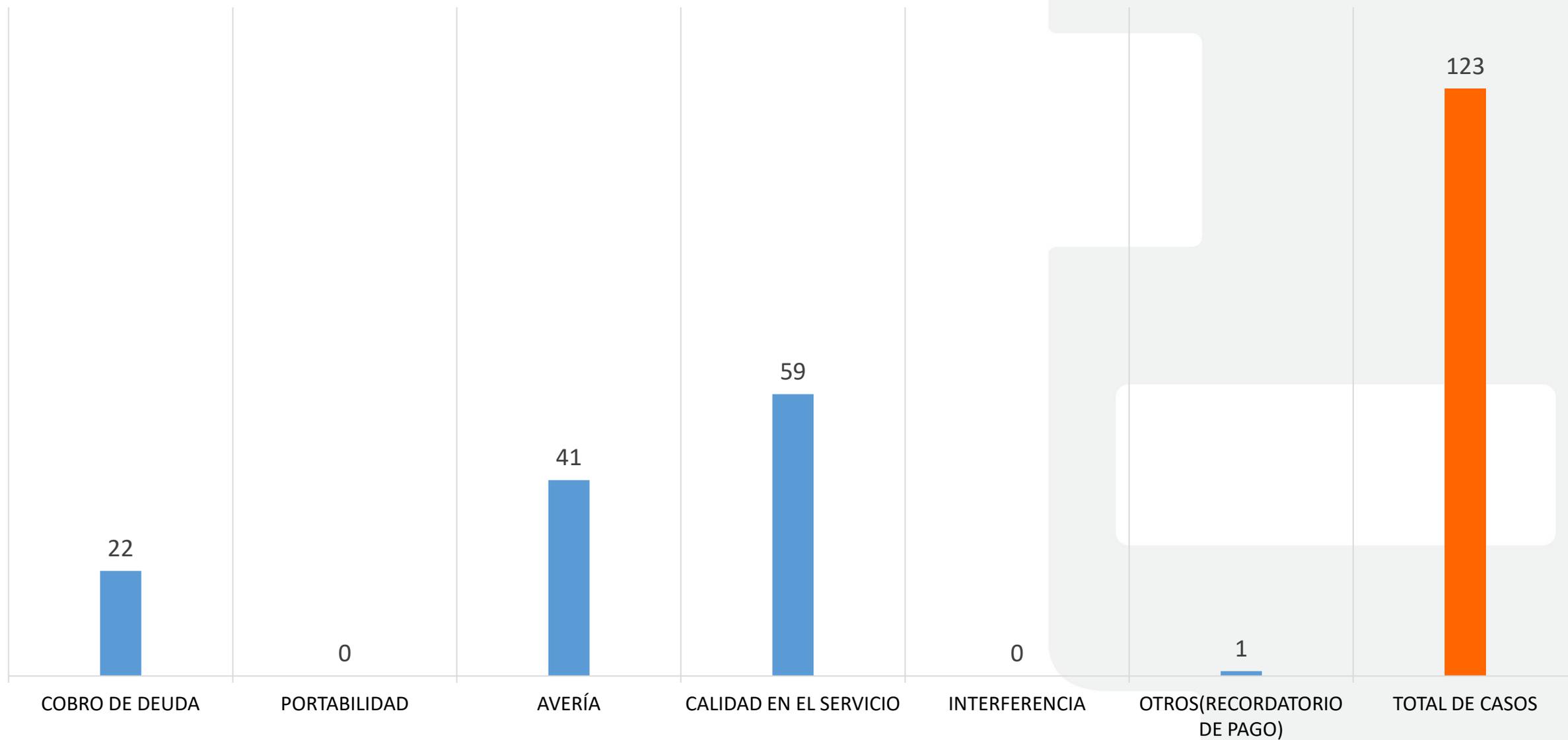
# Motivos reclamados - Abril 2021



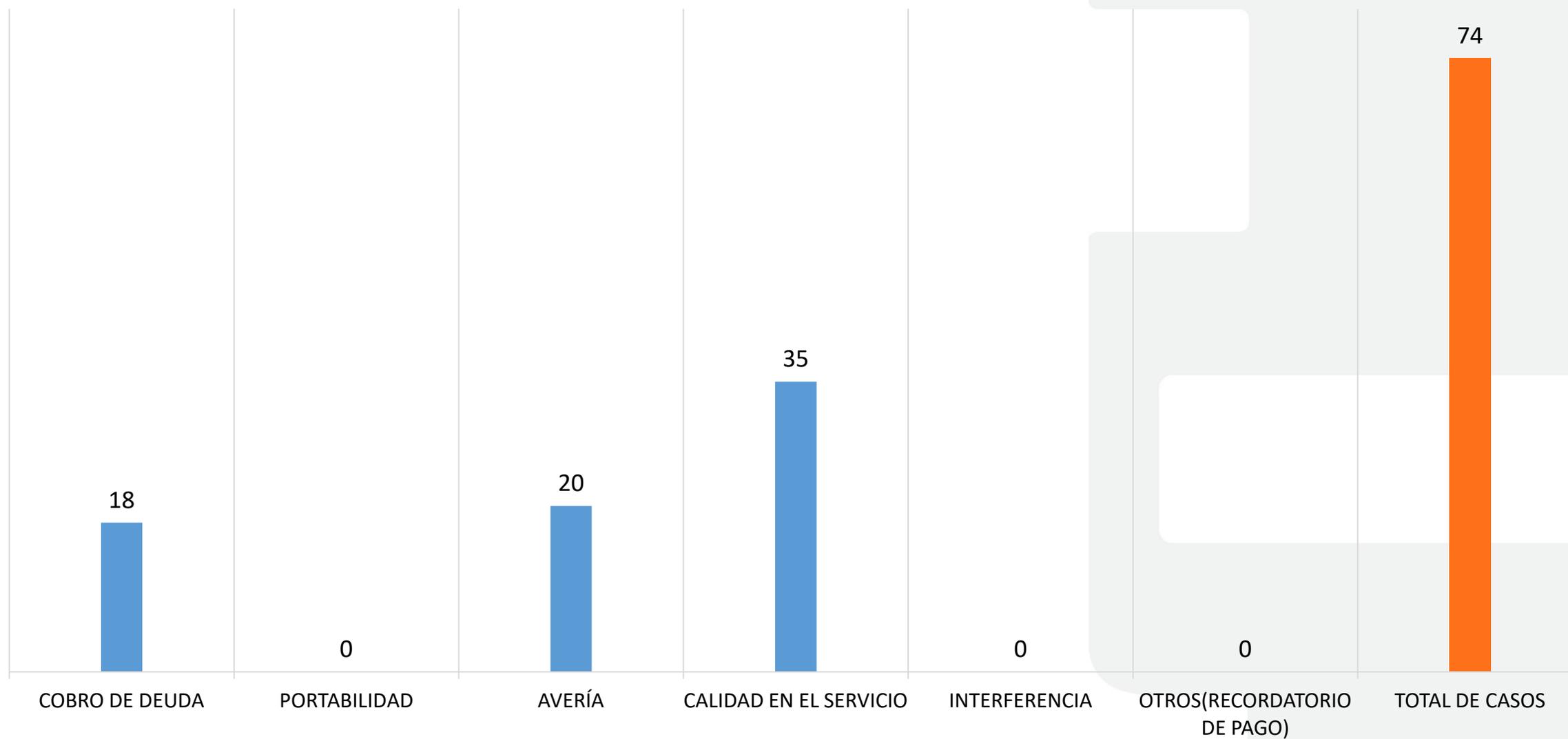
# Motivos reclamados – Mayo 2021



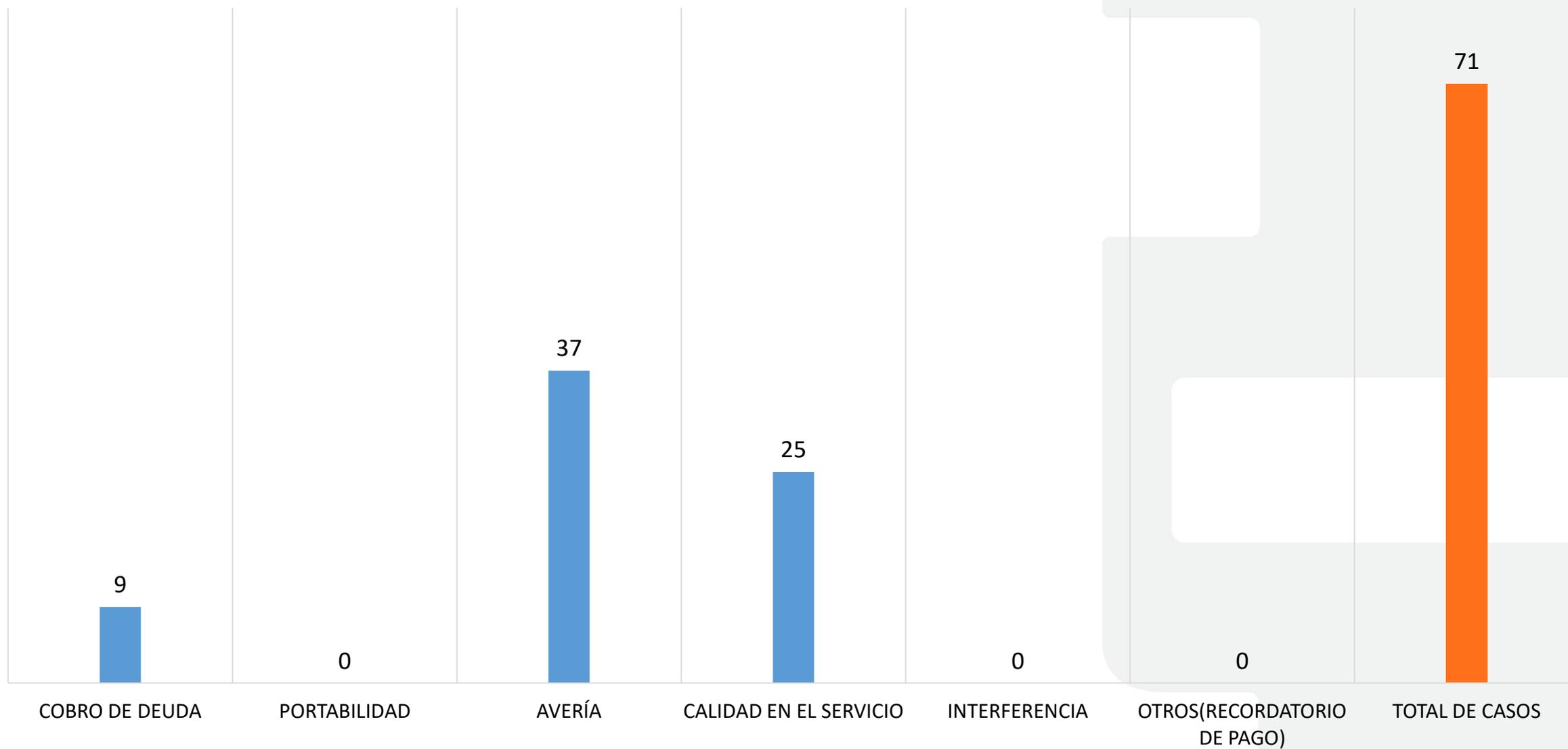
# Motivos reclamados – Junio 2021



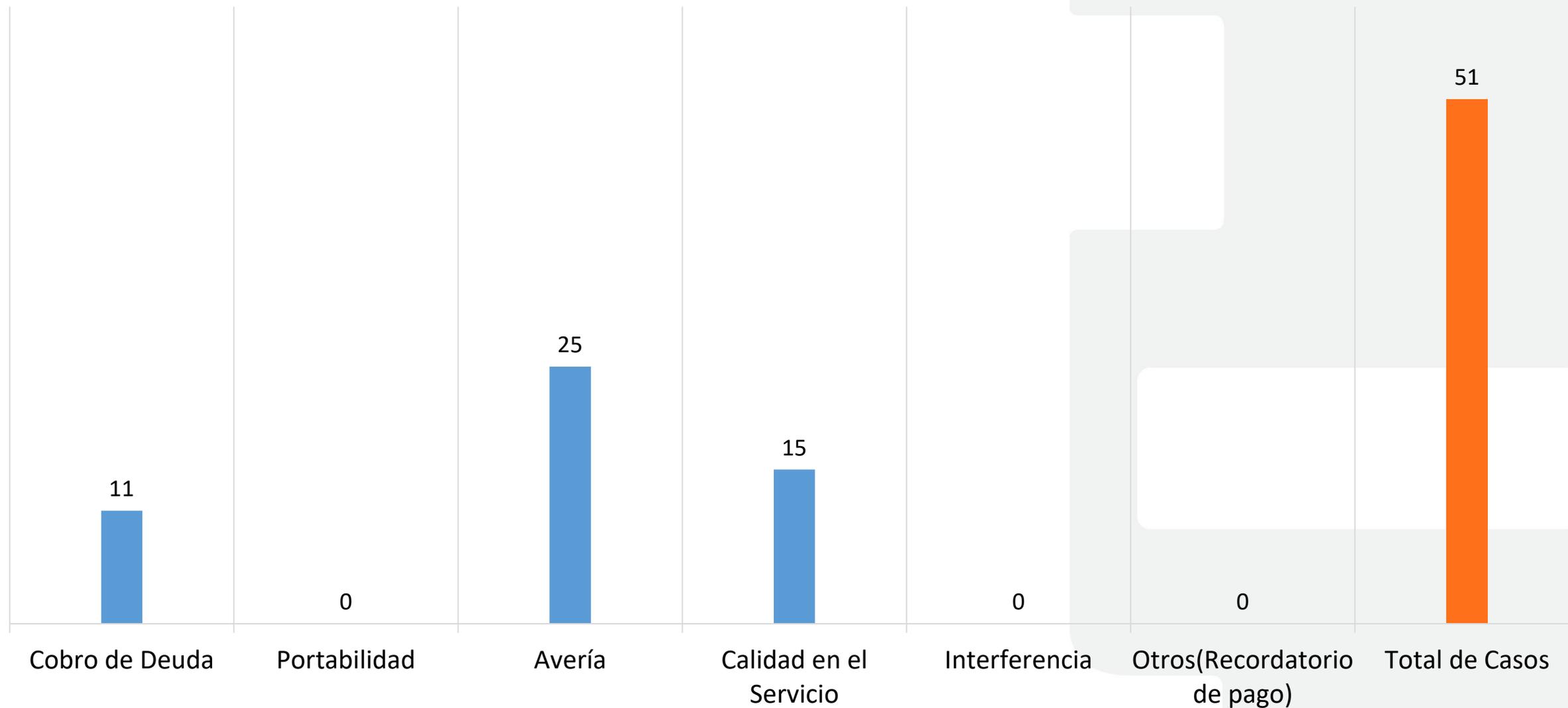
# Motivos reclamados – Julio 2021



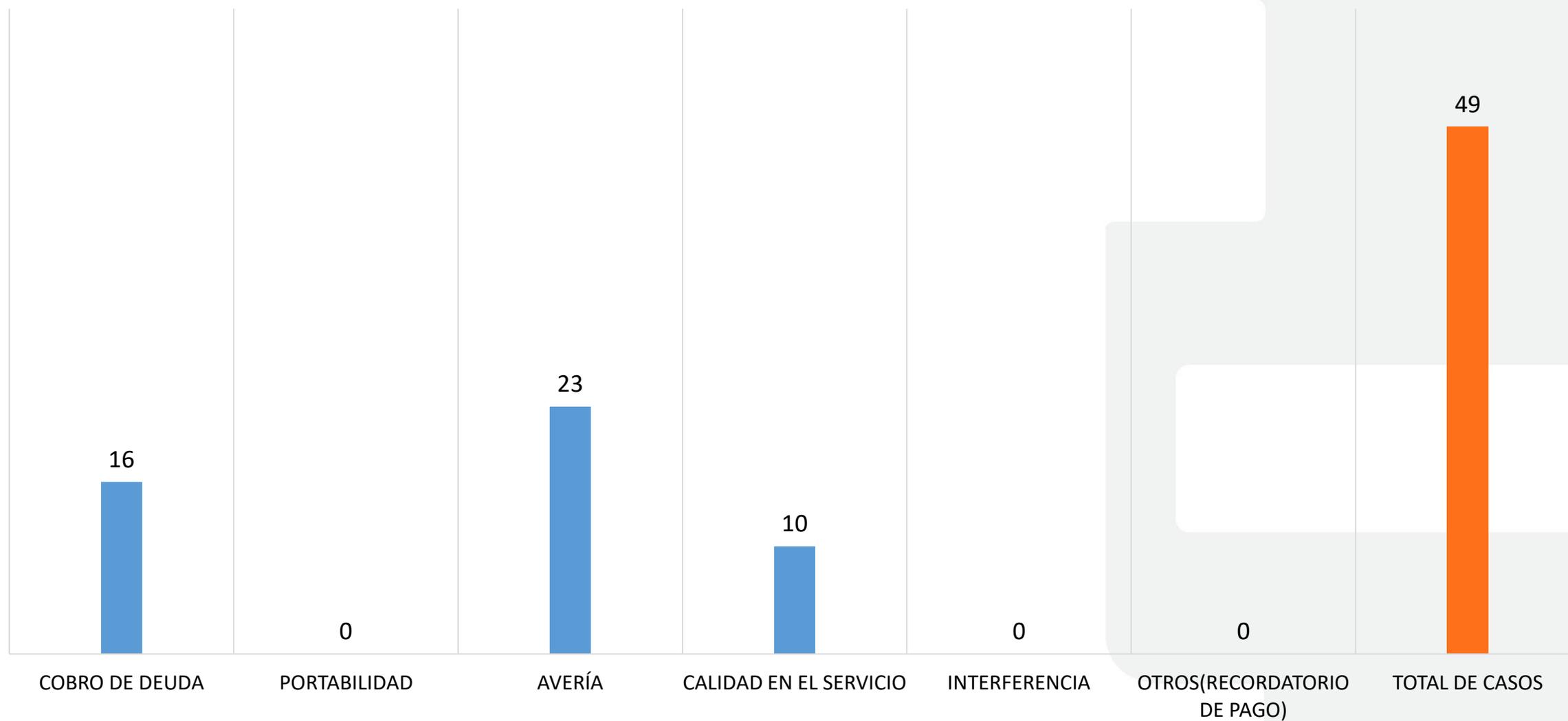
# Motivos reclamados – Agosto 2021



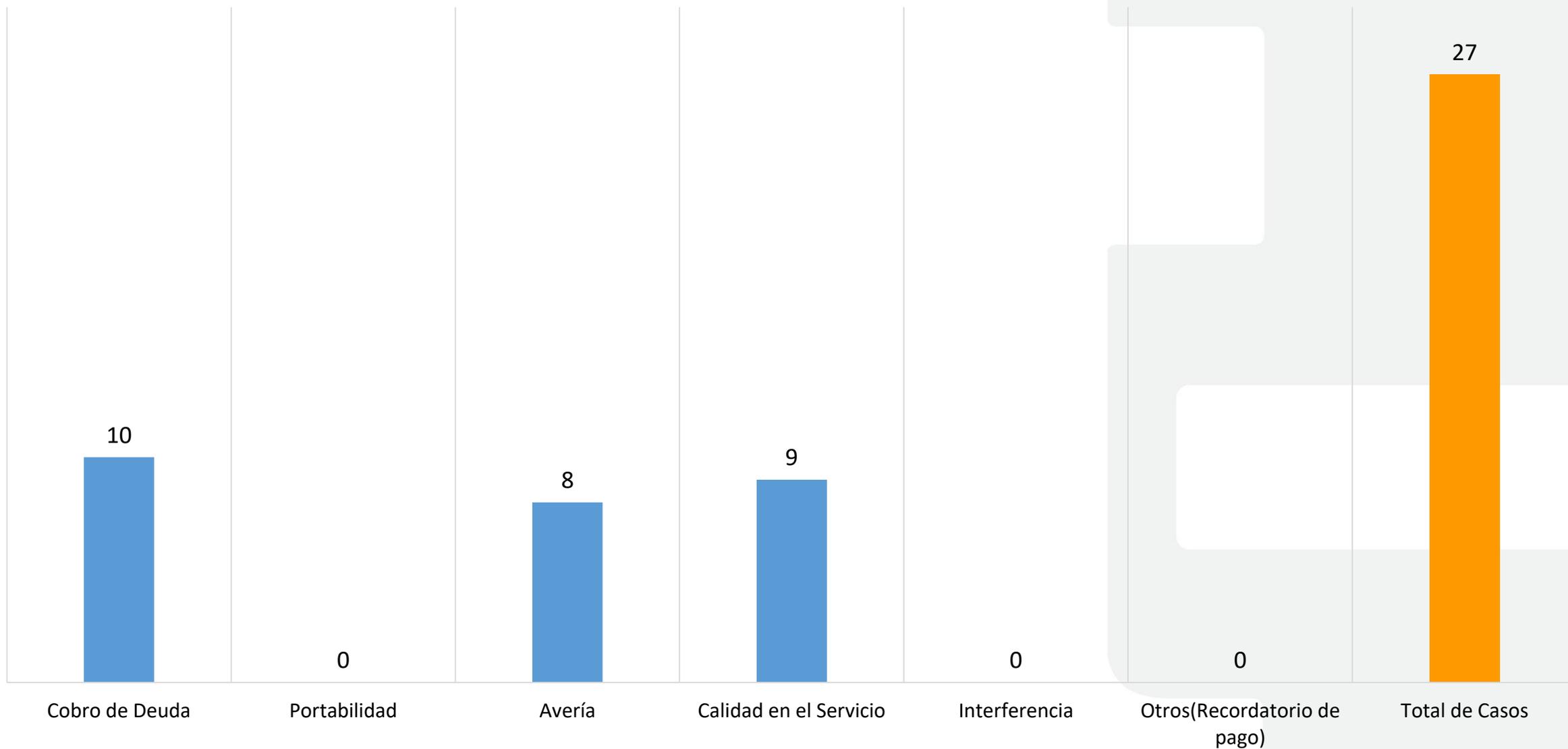
# Motivos reclamados – Septiembre 2021



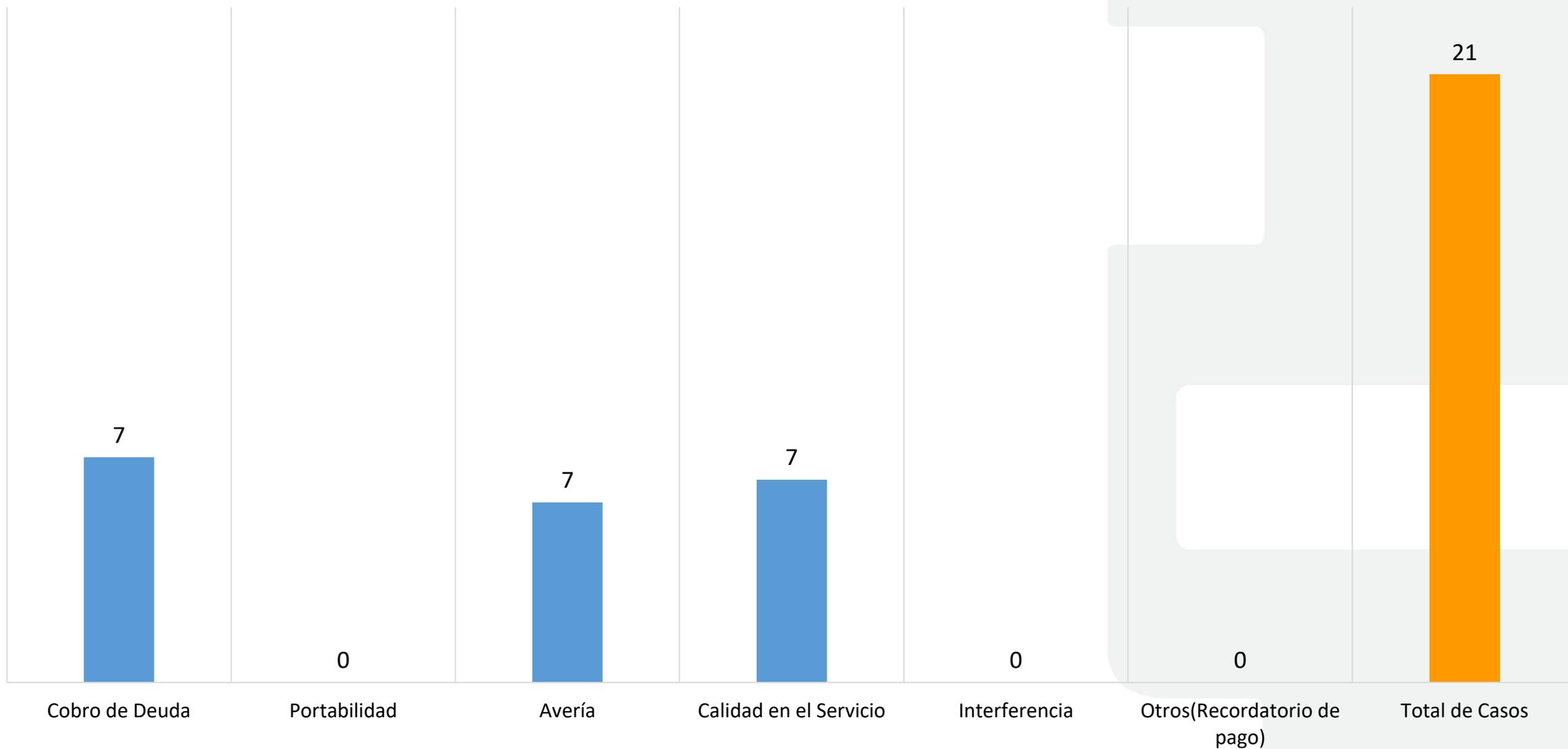
# Motivos reclamados – Octubre 2021



# Motivos reclamados – Noviembre 2021

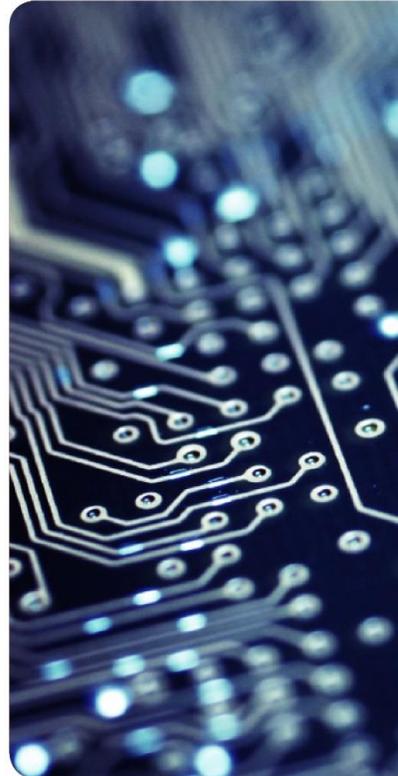


# Motivos reclamados – Diciembre 2021

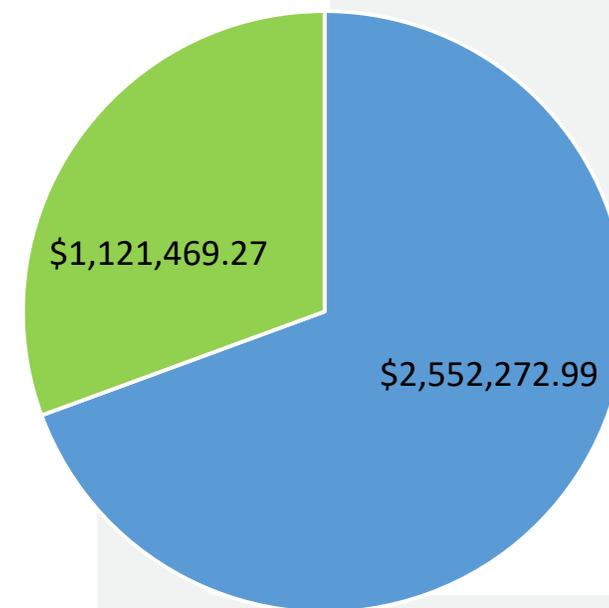
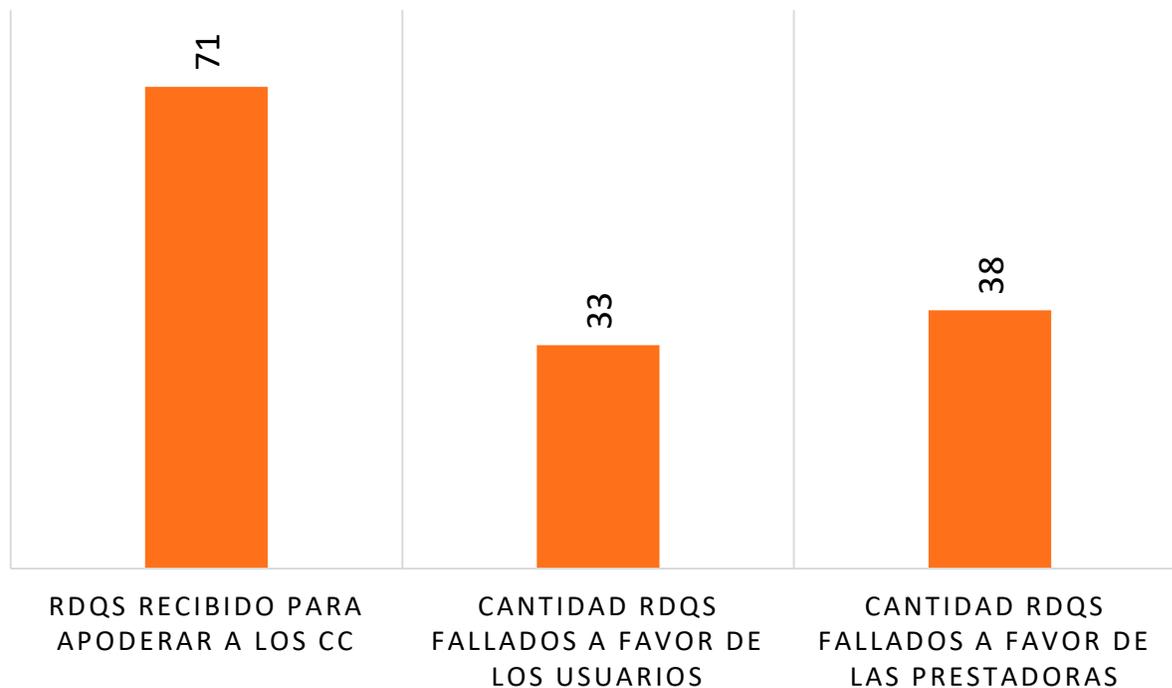


# Cuerpos Colegiados (CC)

Año 2021



# Recursos de Queja (RDQs). Apoderados y Decididos 2021

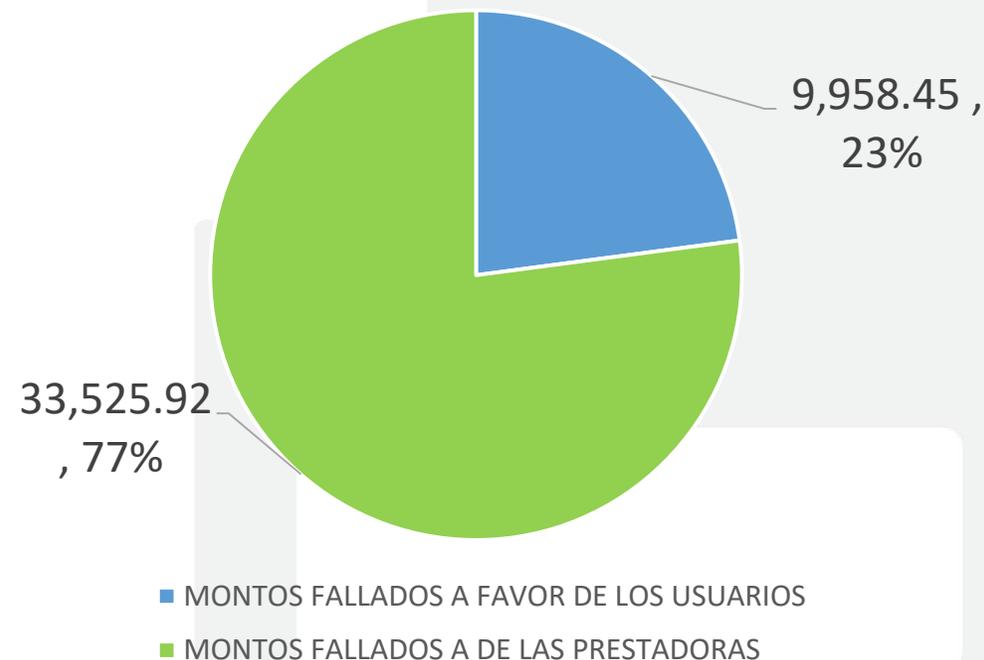
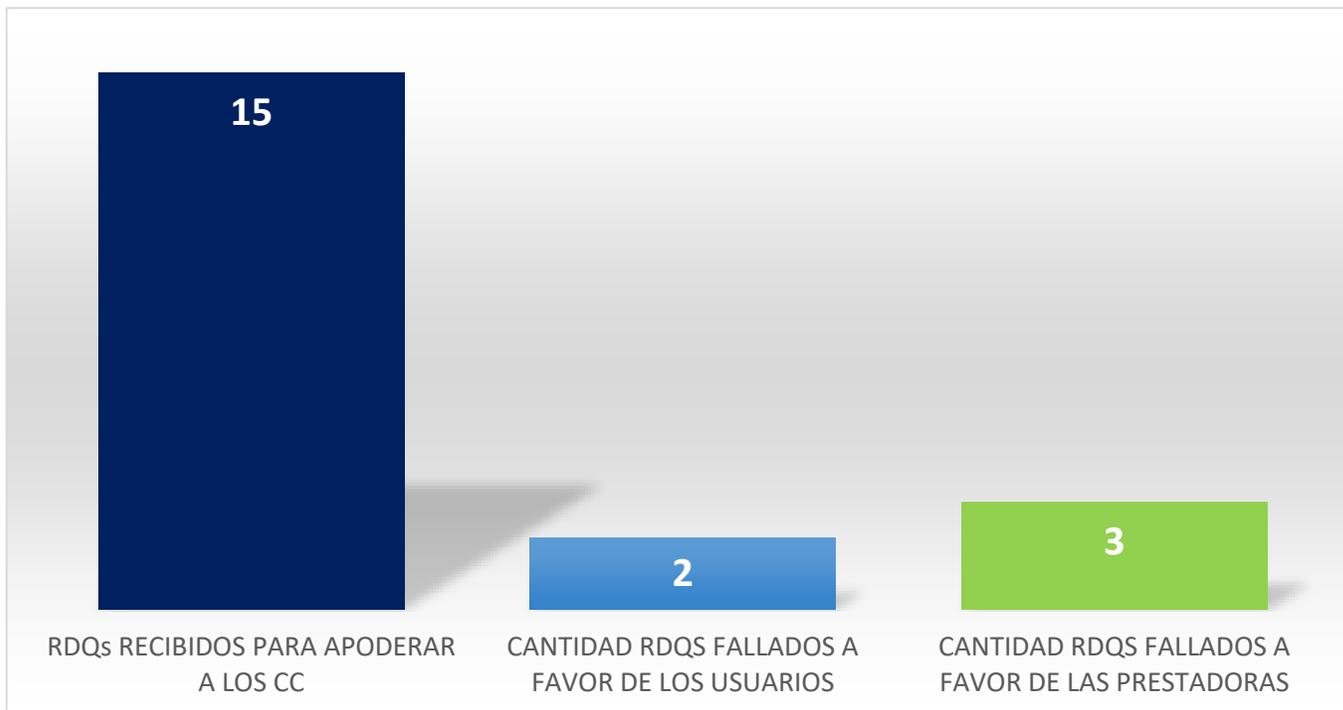


- MONTOS FALLADOS A FAVOR DE LOS USUARIOS
- MONTOS FALLADOS A FAVOR DE LAS PRESTADORAS

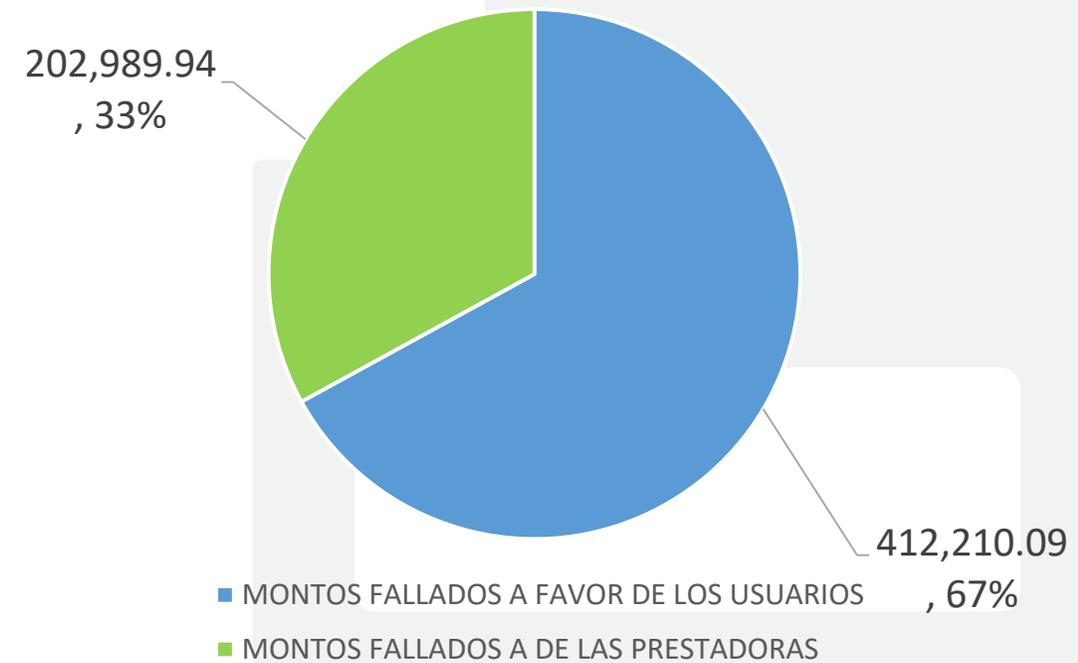
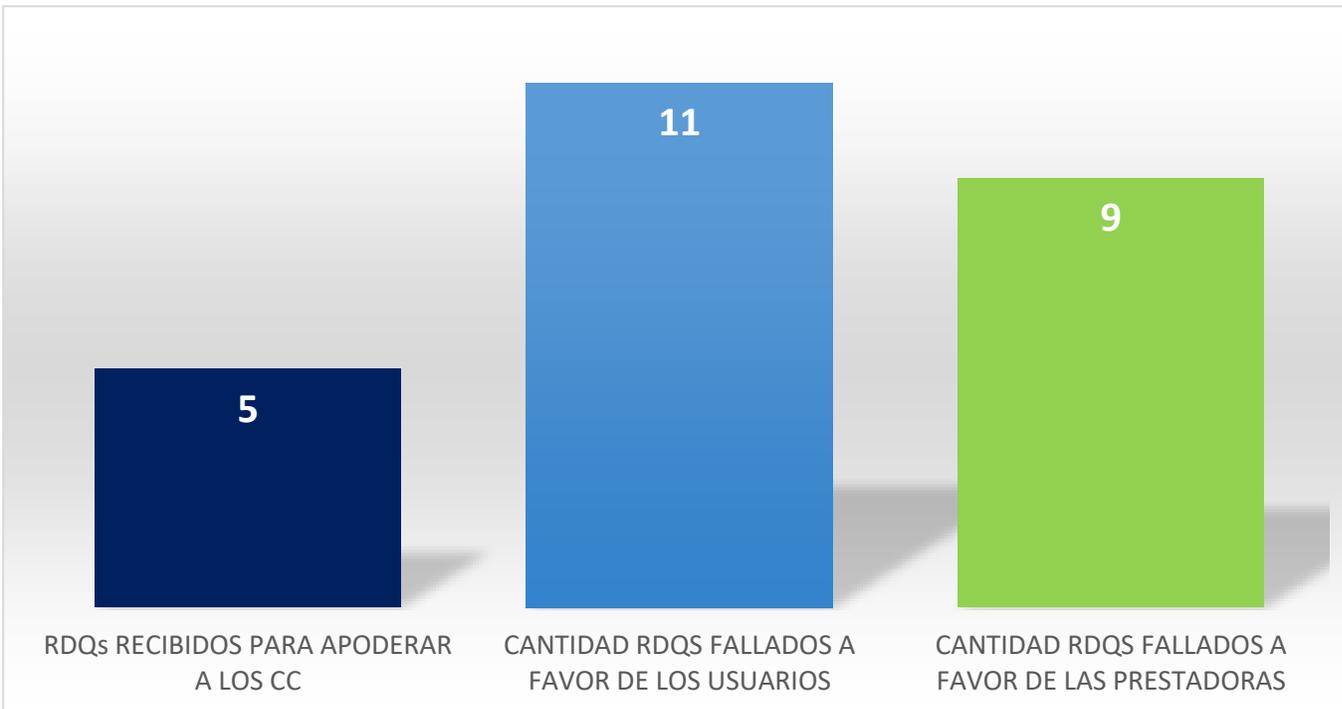
NO HUBO FALLOS POR PARTE DE CUERPOS COLEGIADOS

NO HUBO FALLOS POR PARTE DE CUERPOS COLEGIADOS

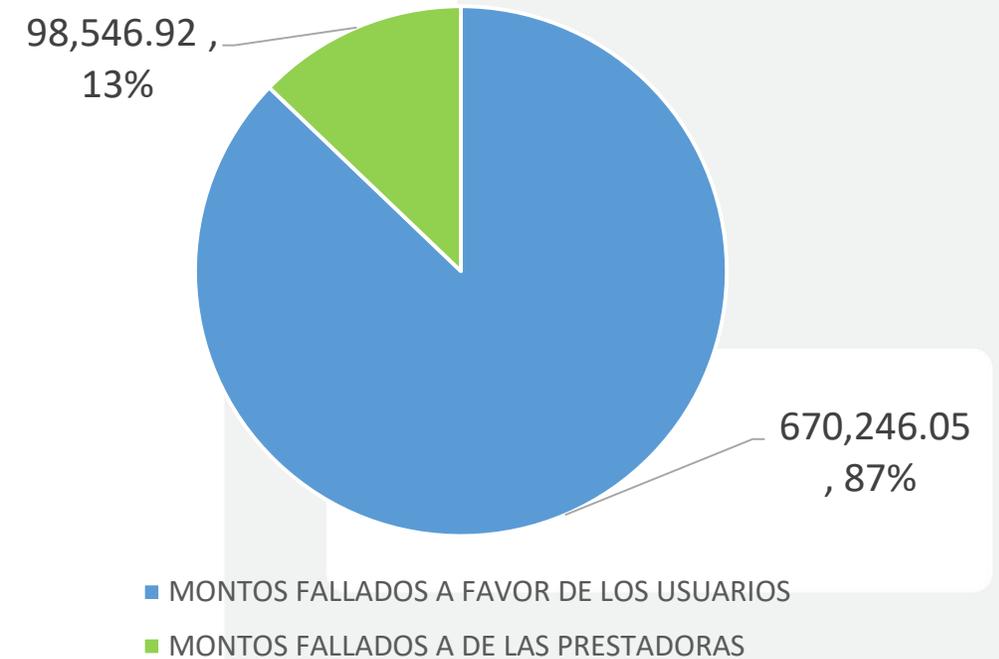
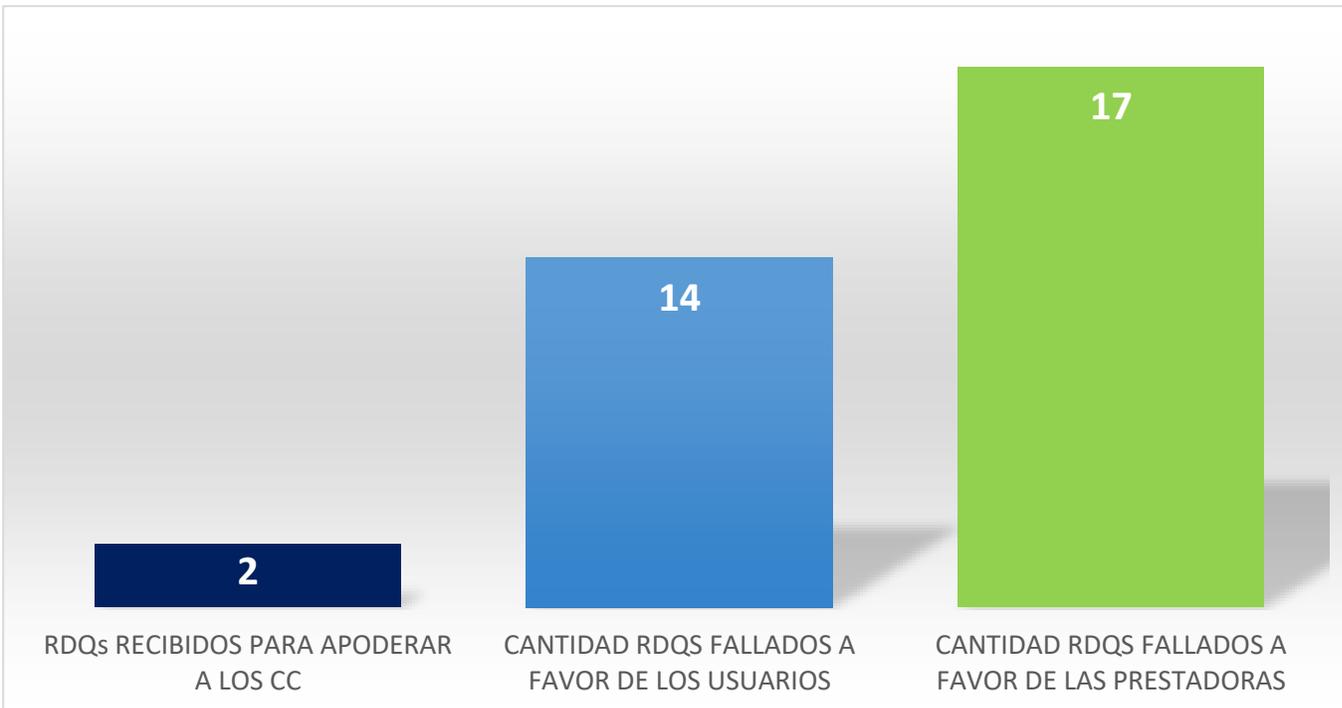
# Recursos de Queja (RDQs) apoderados y decididos Marzo 2021



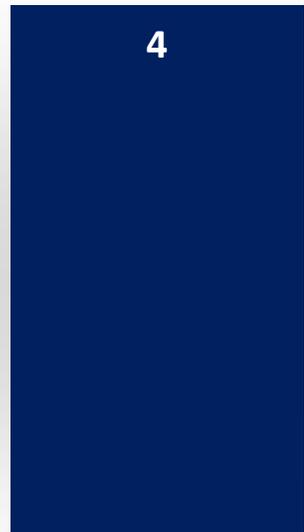
# Recursos de Queja (RDQs) apoderados y decididos Abril 2021



# Recursos de Queja (RDQs) apoderados y decididos Mayo 2021



# Recursos de Queja (RDQs) apoderados y decididos Junio 2021



RDQs RECIBIDOS PARA APODERAR A LOS CC

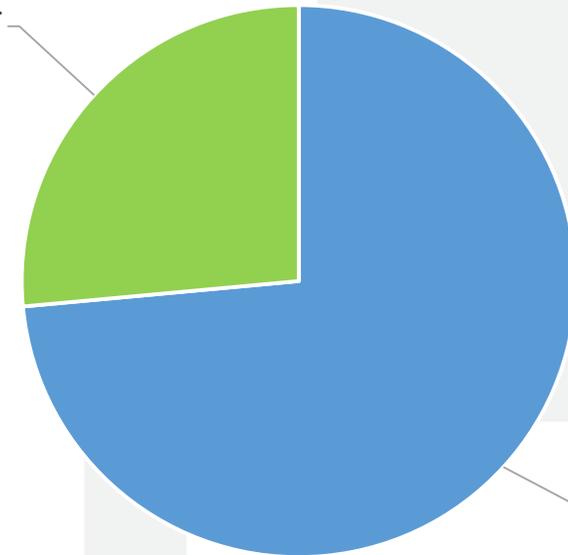


CANTIDAD RDQS FALLADOS A FAVOR DE LOS USUARIOS



CANTIDAD RDQS FALLADOS A FAVOR DE LAS PRESTADORAS

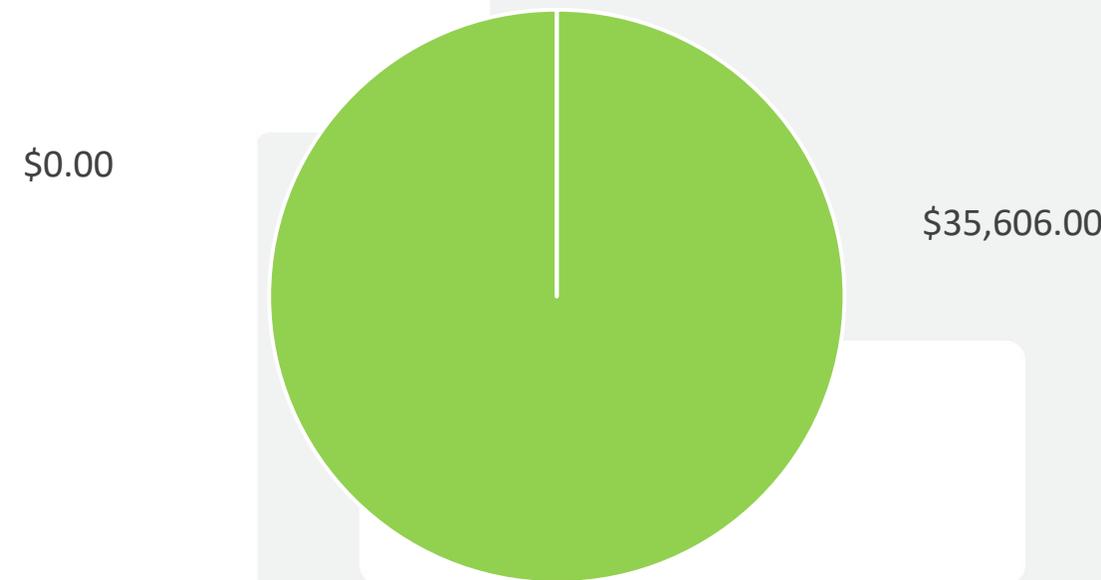
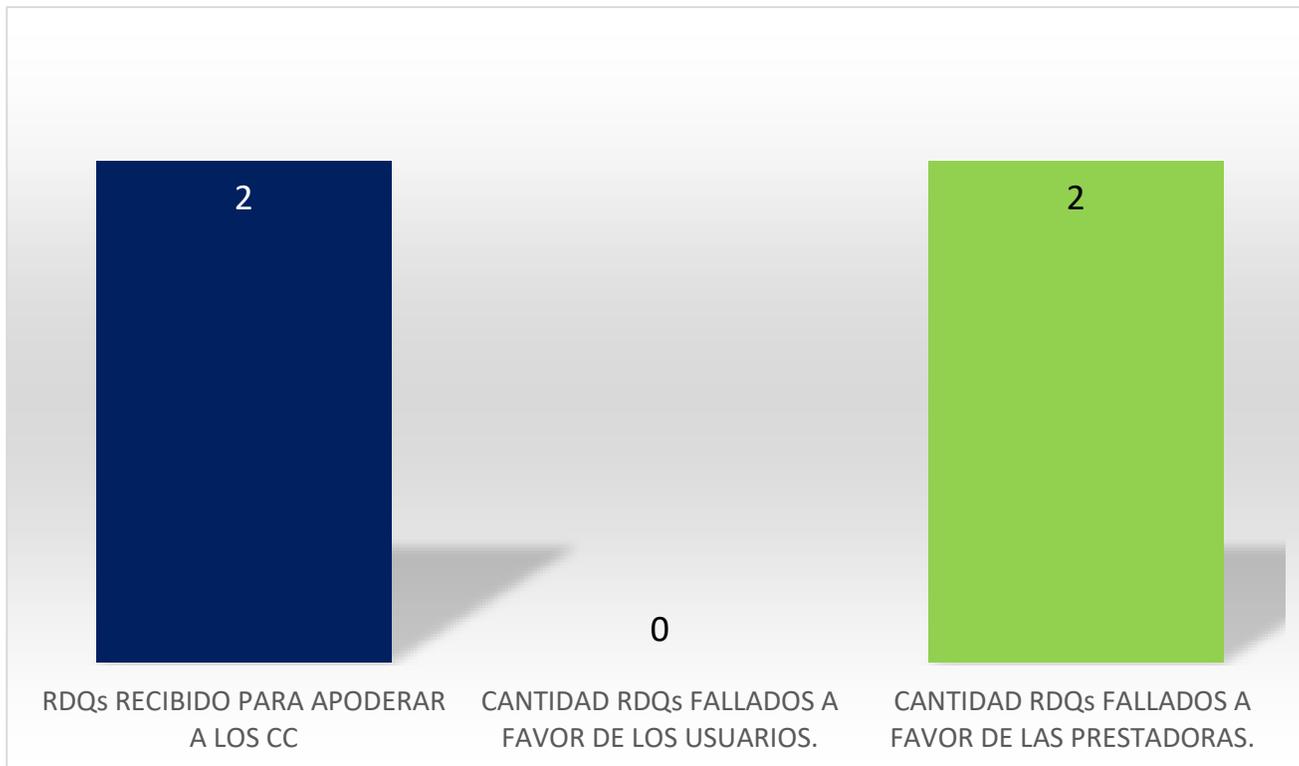
506,065.34  
, 26%



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

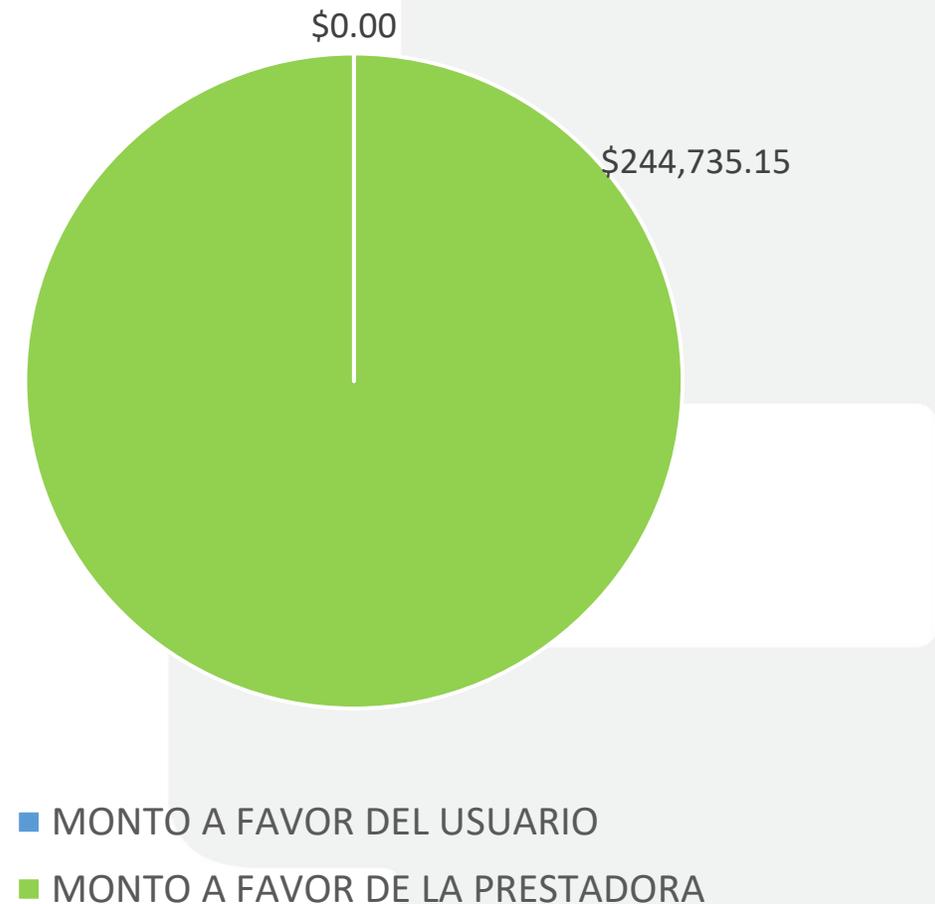
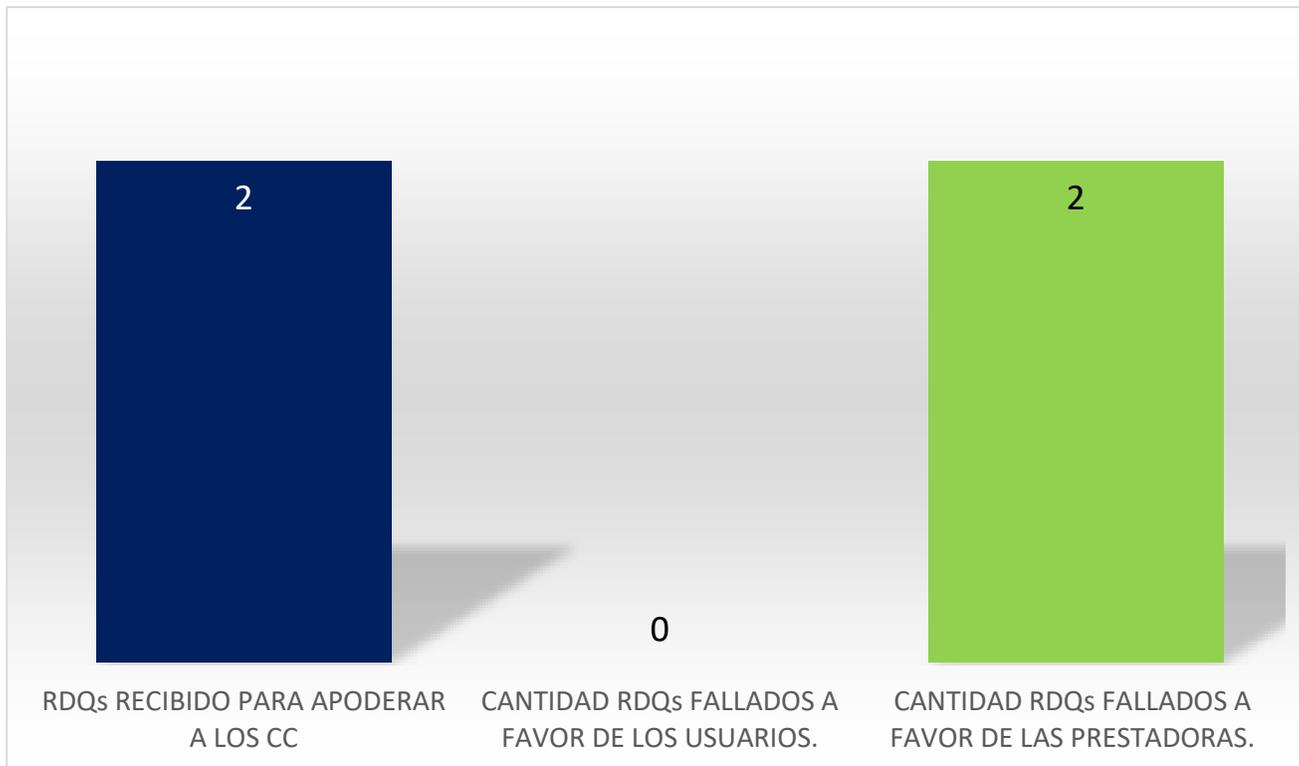
1,406,023.40  
, 74%

# Recursos de Queja (RDQs) apoderados y decididos Julio 2021

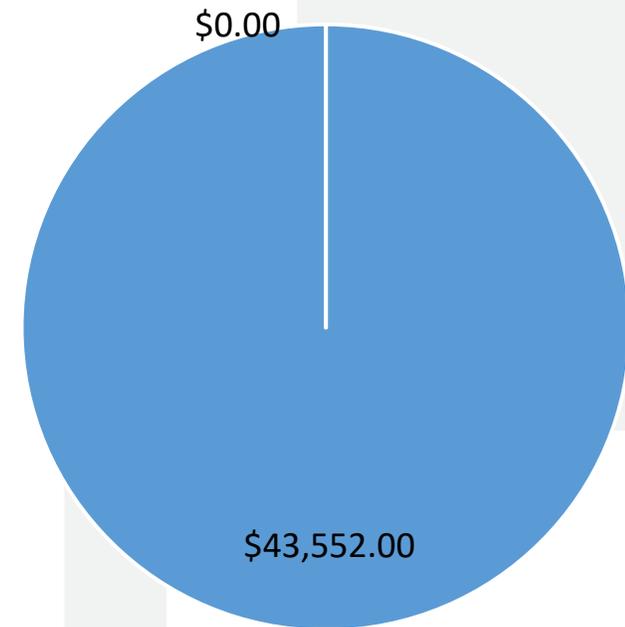
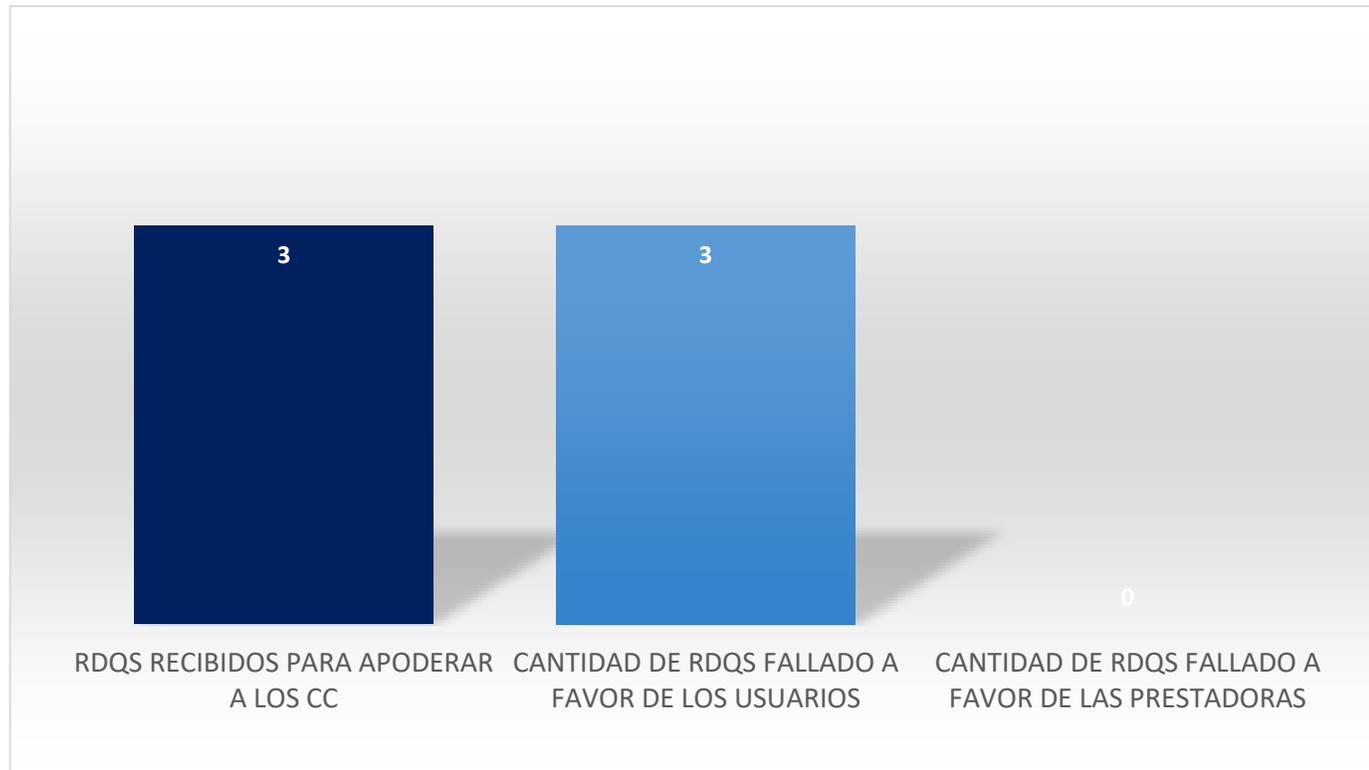


- MONTOS FALLADOS A FAVOR DE LOS USUARIOS.
- MONTOS FALLADOS A FAVOR DE LAS PRESTADORAS.

# Recursos de Queja (RDQs) apoderados y decididos Agosto 2021



# Recursos de Queja (RDQs) apoderados y decididos Septiembre 2021

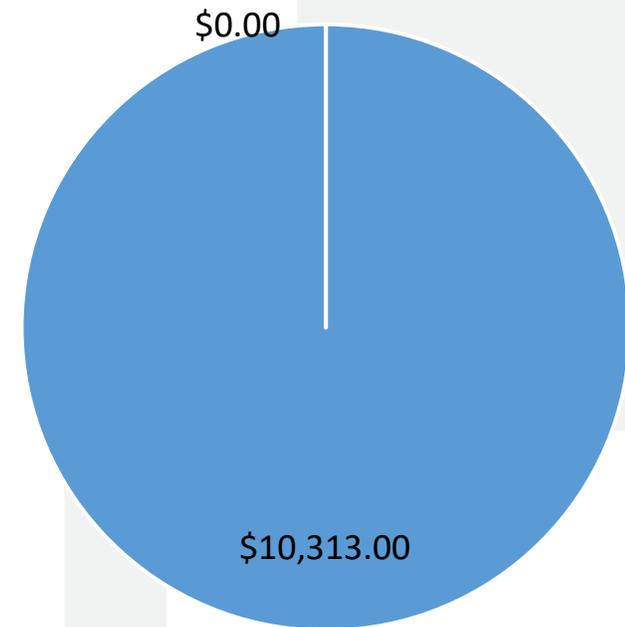
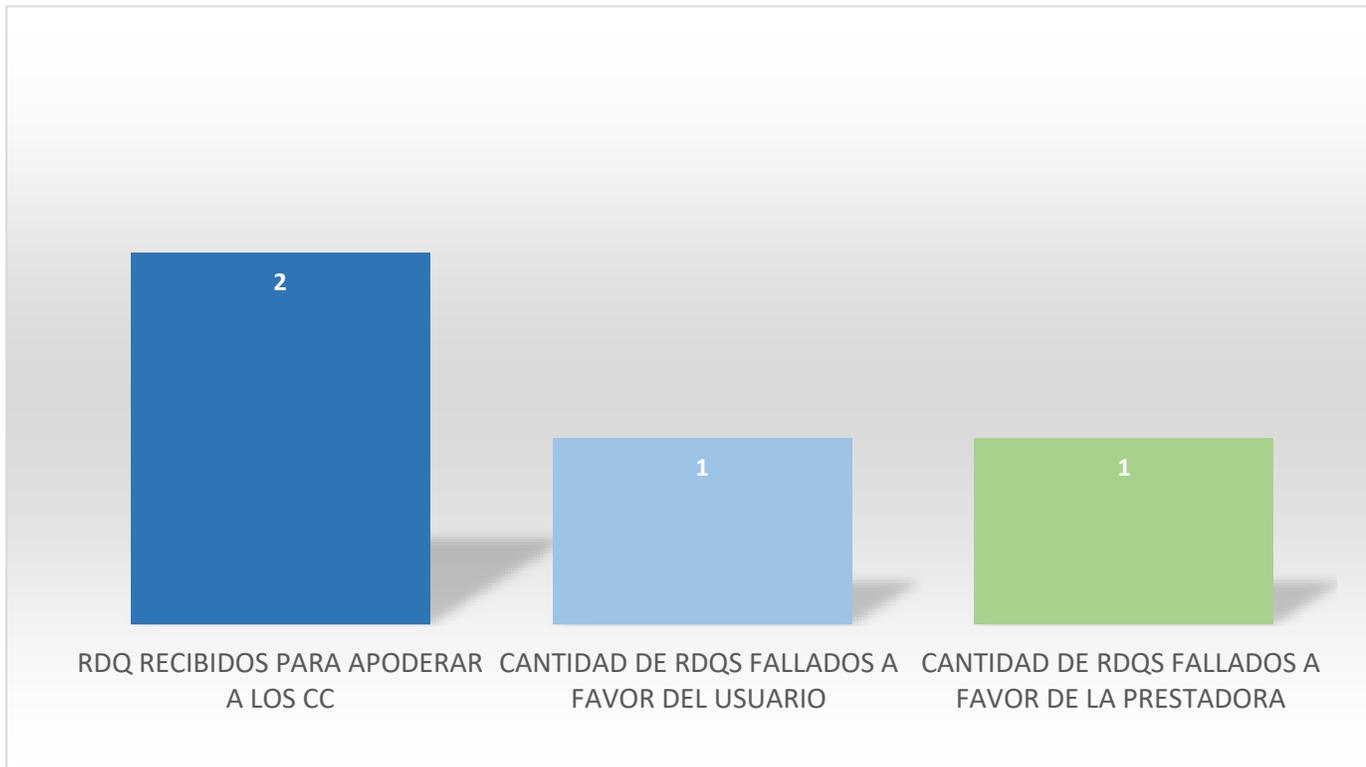


- MONTO A FAVOR DEL USUARIO
- MONTO A FAVOR DE LA PRESTADORA

NO HUBO FALLOS POR PARTE DE CUERPOS COLEGIADOS

NO HUBO FALLOS POR PARTE DE CUERPOS COLEGIADOS

# Recursos de Queja (RDQs) apoderados y decididos Diciembre 2021



- MONTO A FAVOR DEL USUARIO
- MONTO A FAVOR DE LA PRESTADORA



Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones