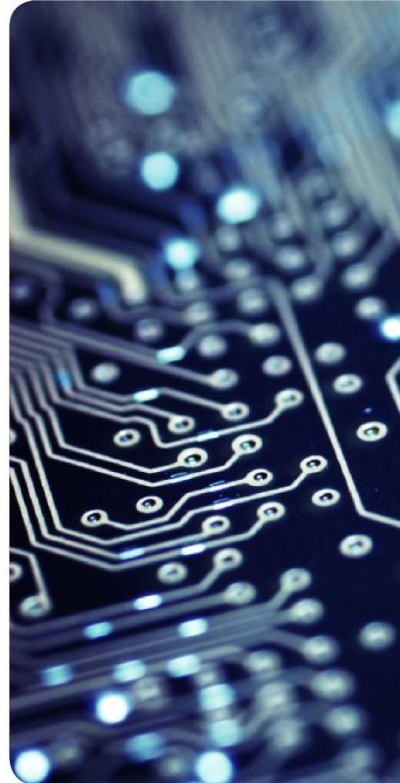


Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones

Ejecutorias  
Dirección de Protección al Usuario



# Casos Recibidos en el DAU Año 2023



# Casos Recibidos en el DAU, Acumulado 2023



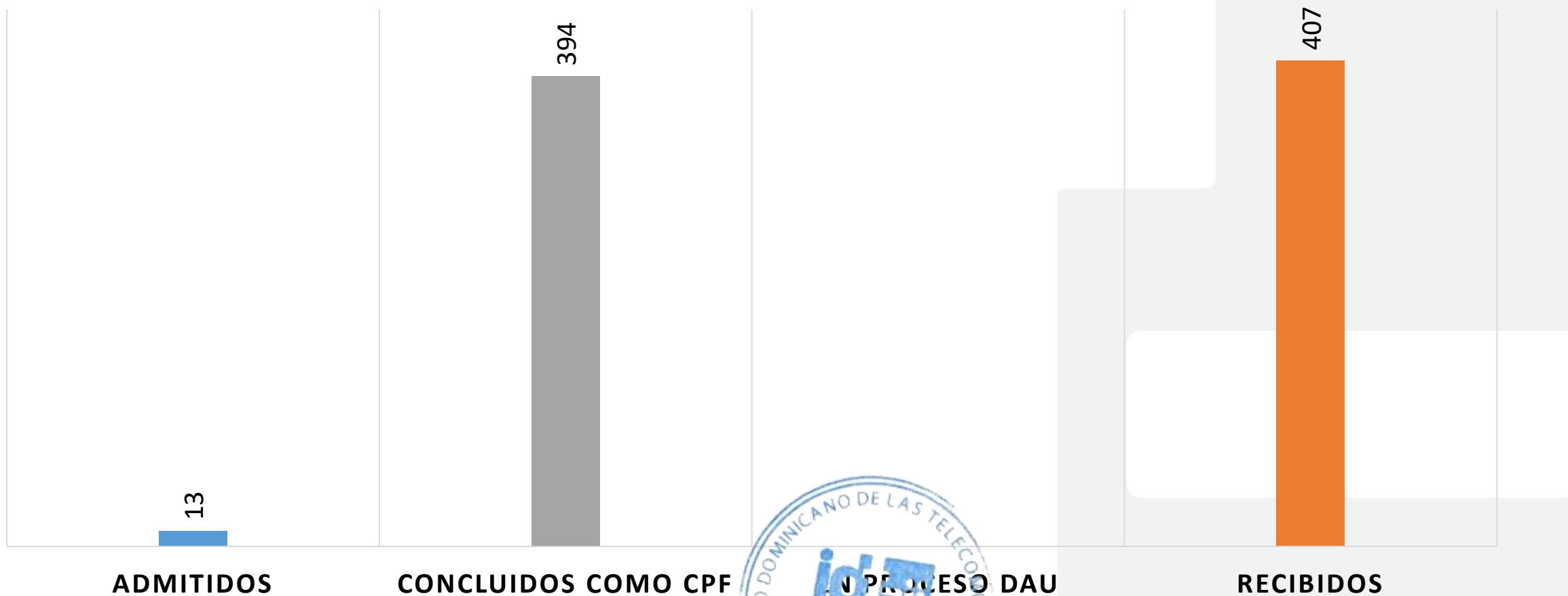
AÑO 2023



**Admitidos:** en proceso de investigación.  
**En Proceso:** Pendiente investigación DAU.

# Casos Recibidos en el DAU, Enero 2023

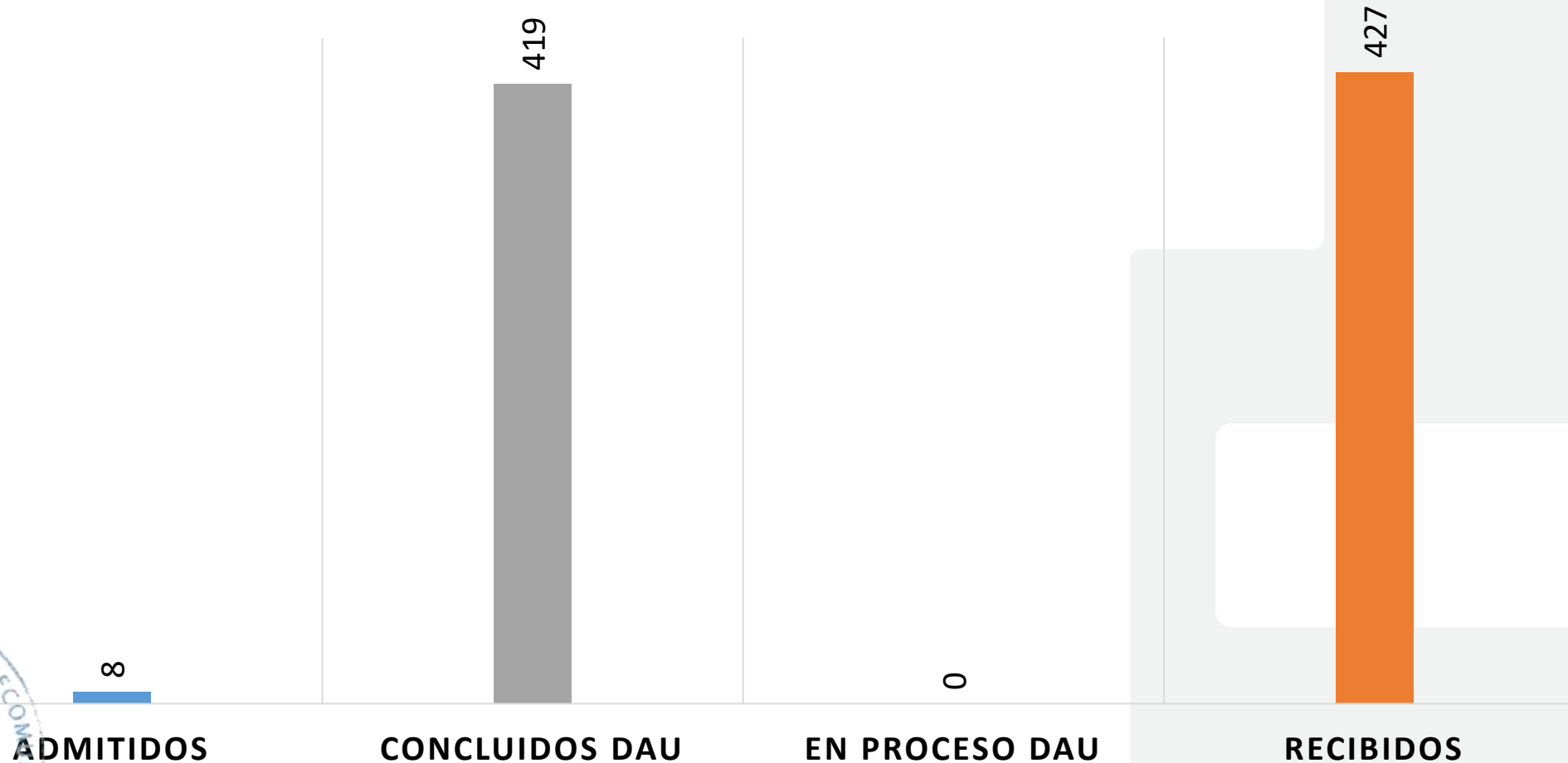
ENERO



**Admitidos:** en proceso de investigación.  
**En Proceso:** Pendiente investigación DAU.

# Casos Recibidos en el DAU, Febrero 2023

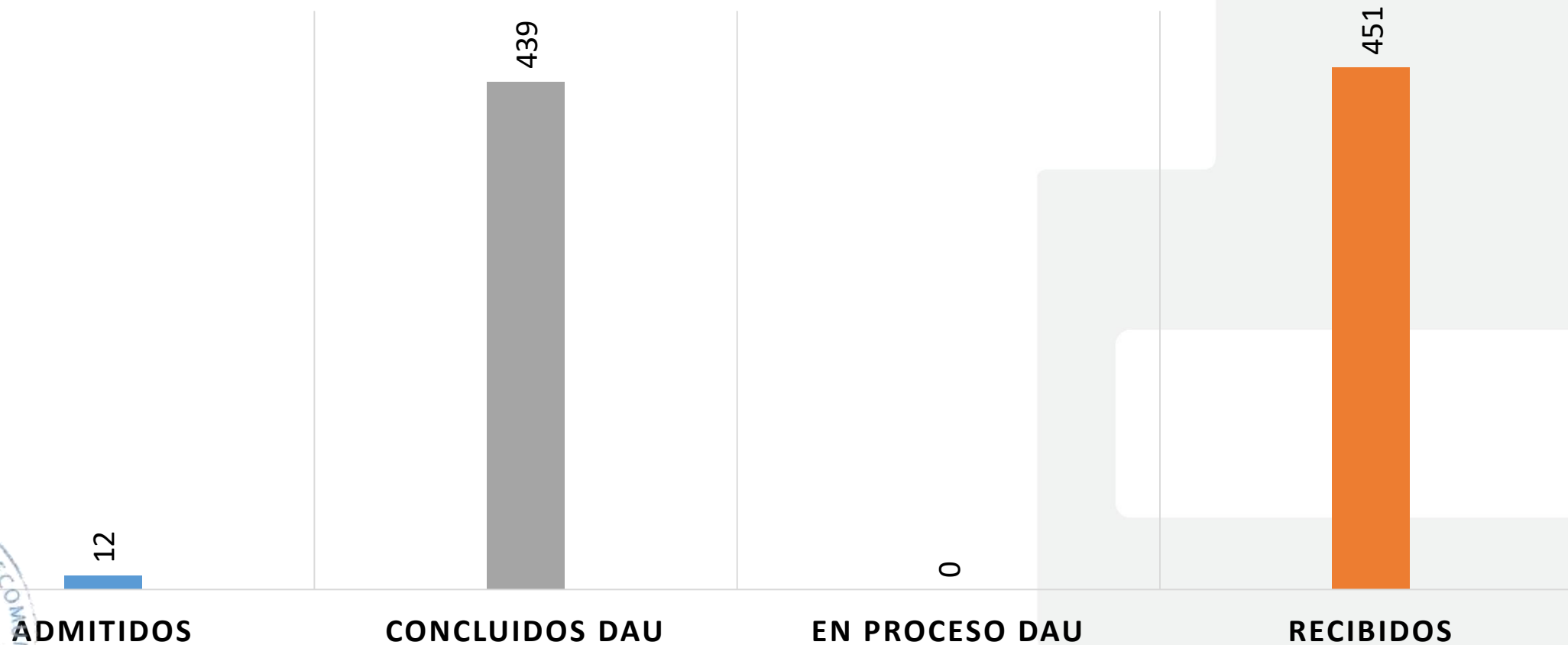
FEBRERO



**Admitidos:** en proceso de investigación.  
**En Proceso:** Pendiente investigación DAU.

# Casos Recibidos en el DAU, Marzo 2023

MARZO

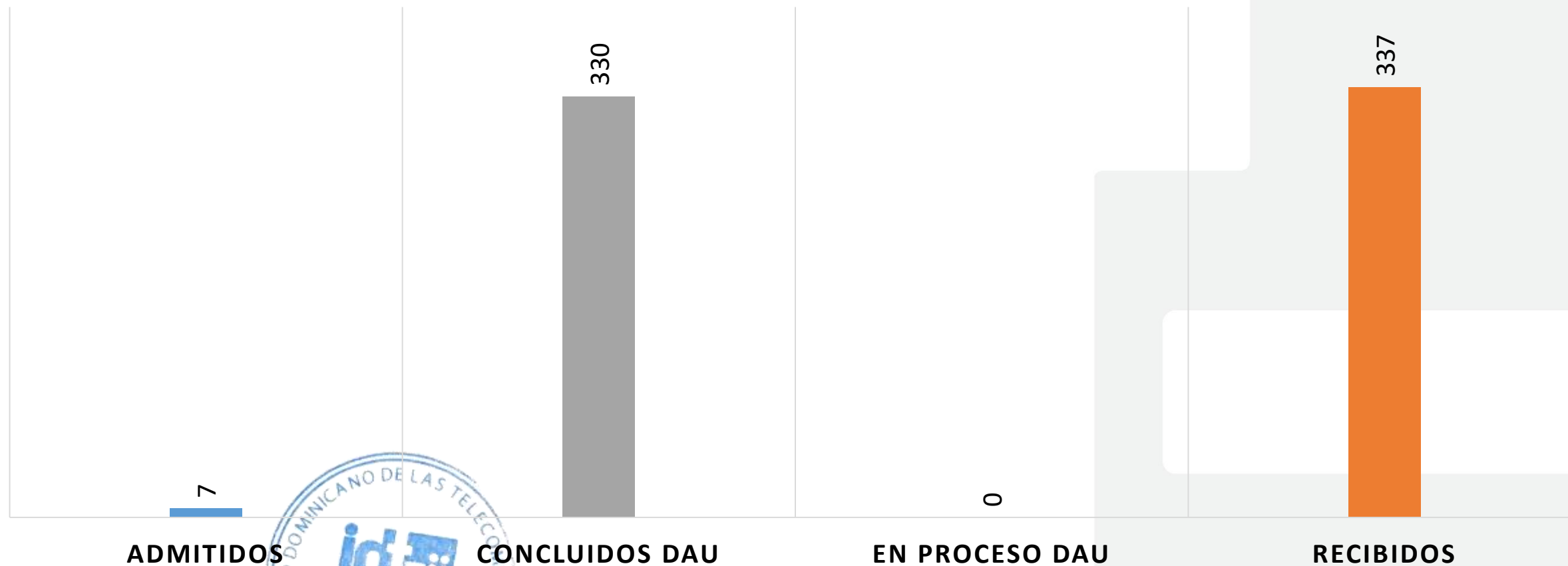


**Admitidos:** en proceso de investigación.  
**En Proceso:** Pendiente investigación DAU.

# Casos Recibidos en el DAU, Abril 2023



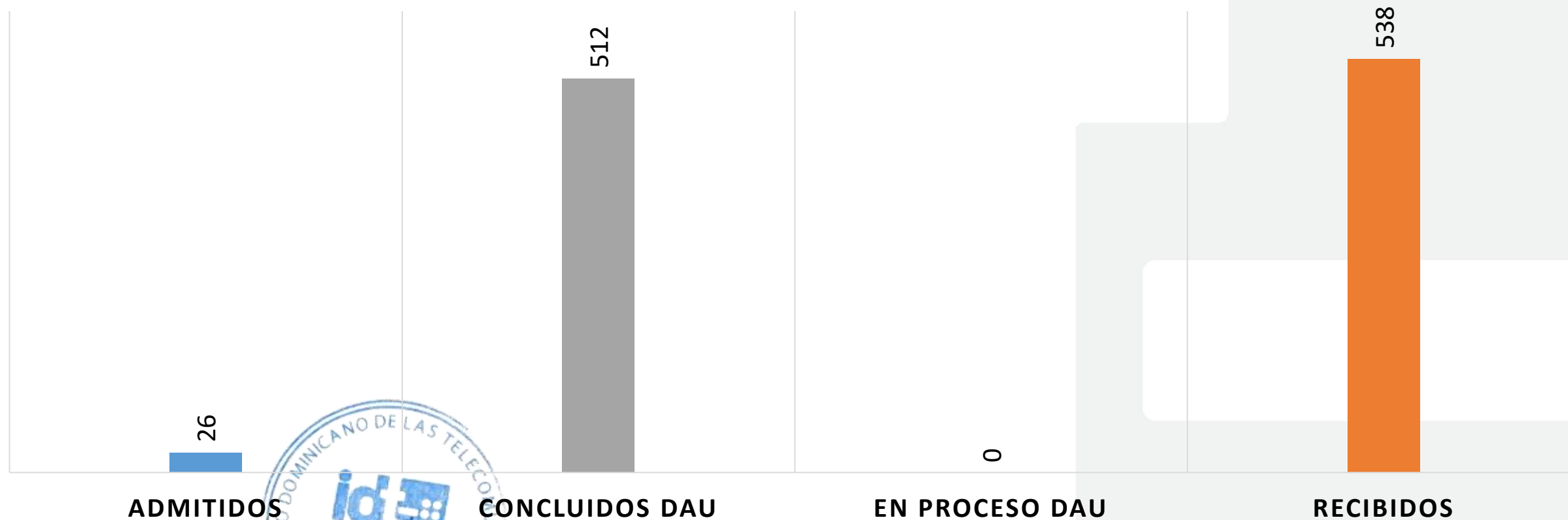
ABRIL



**Admitidos:** en proceso de investigación.  
**En Proceso:** Pendiente investigación DAU.

# Casos Recibidos en el DAU, Mayo 2023

MAYO

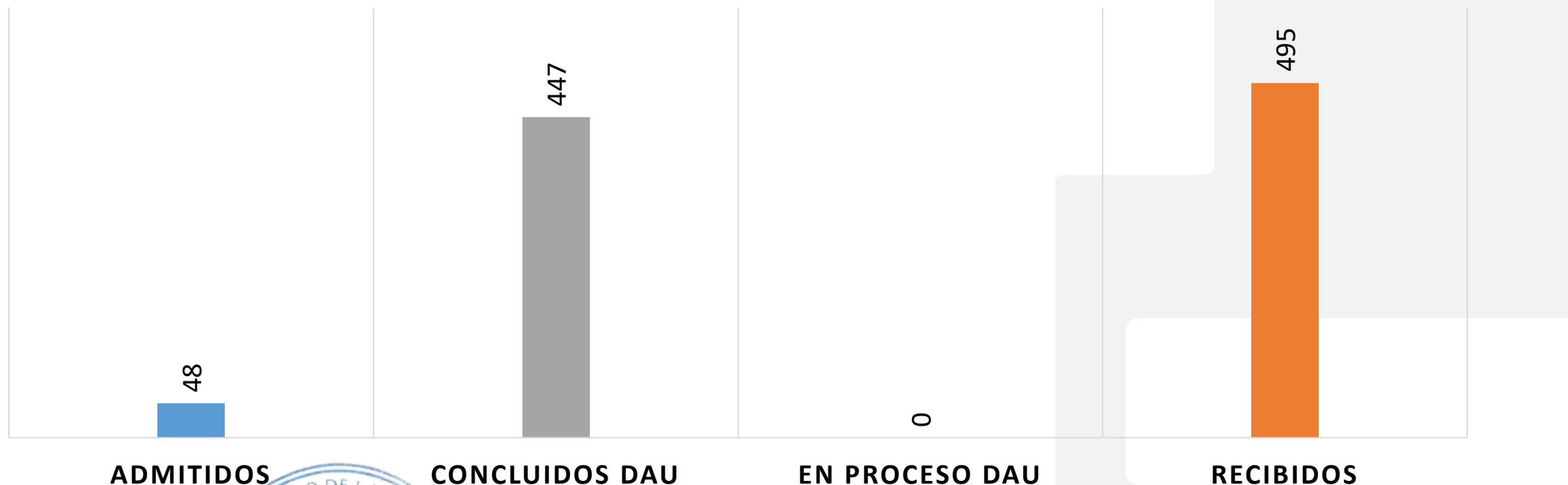


**Admitidos:** en proceso de investigación.  
**En Proceso:** Pendiente investigación DAU.



# Casos Recibidos en el DAU, Junio 2023

JUNIO

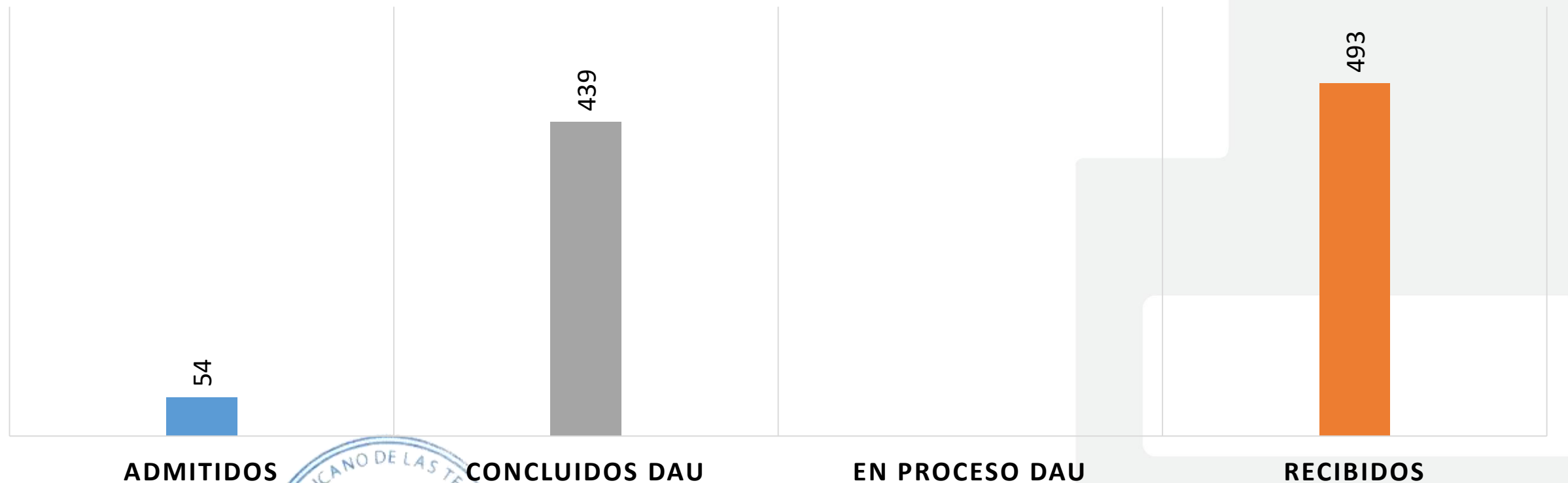


**Admitidos:** en proceso de investigación.  
**En Proceso:** Pendiente investigación DAU.

# Casos Recibidos en el DAU, Julio 2023



JULIO

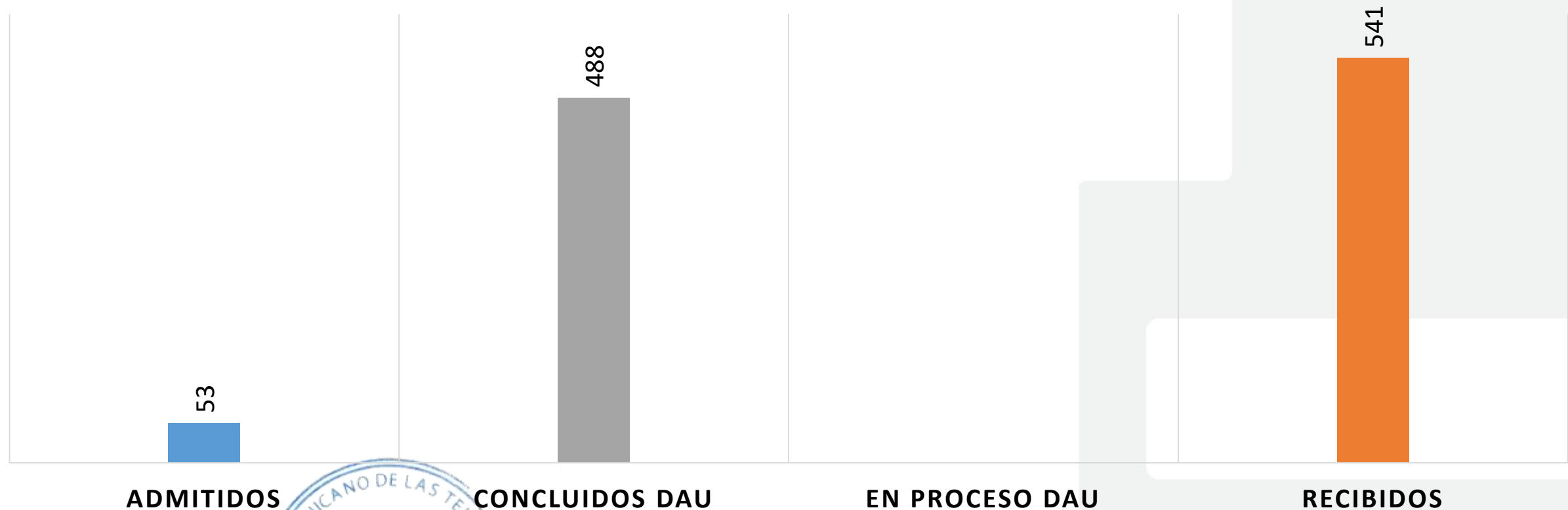


**Admitidos:** en proceso de investigación.  
**En Proceso:** Pendiente investigación DAU.

# Casos Recibidos en el DAU, Agosto 2023

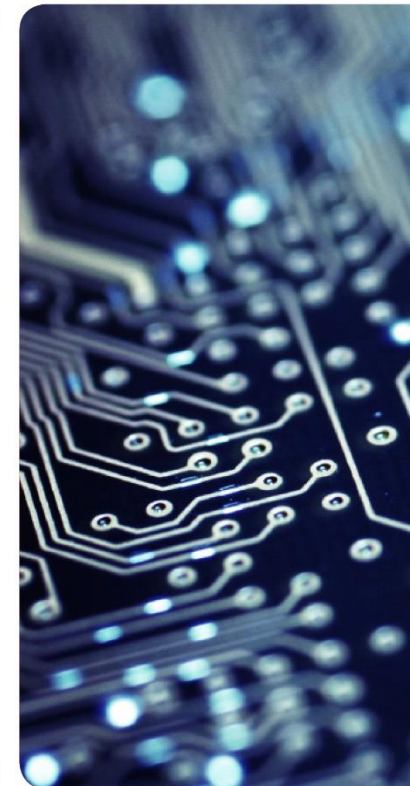


AGOSTO



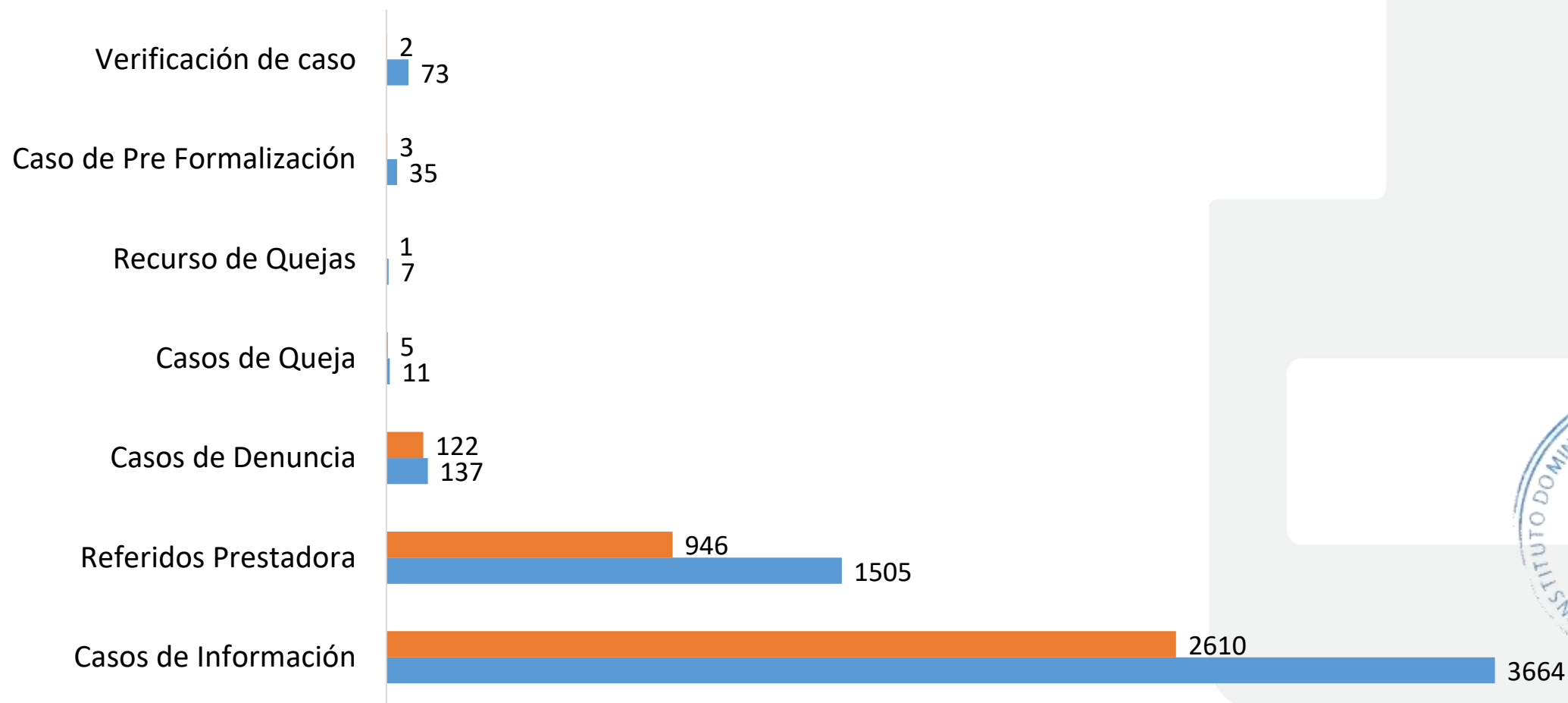
**Admitidos:** en proceso de investigación.  
**En Proceso:** Pendiente investigación DAU.

# Casos Recibidos por Tipo de Solicitud



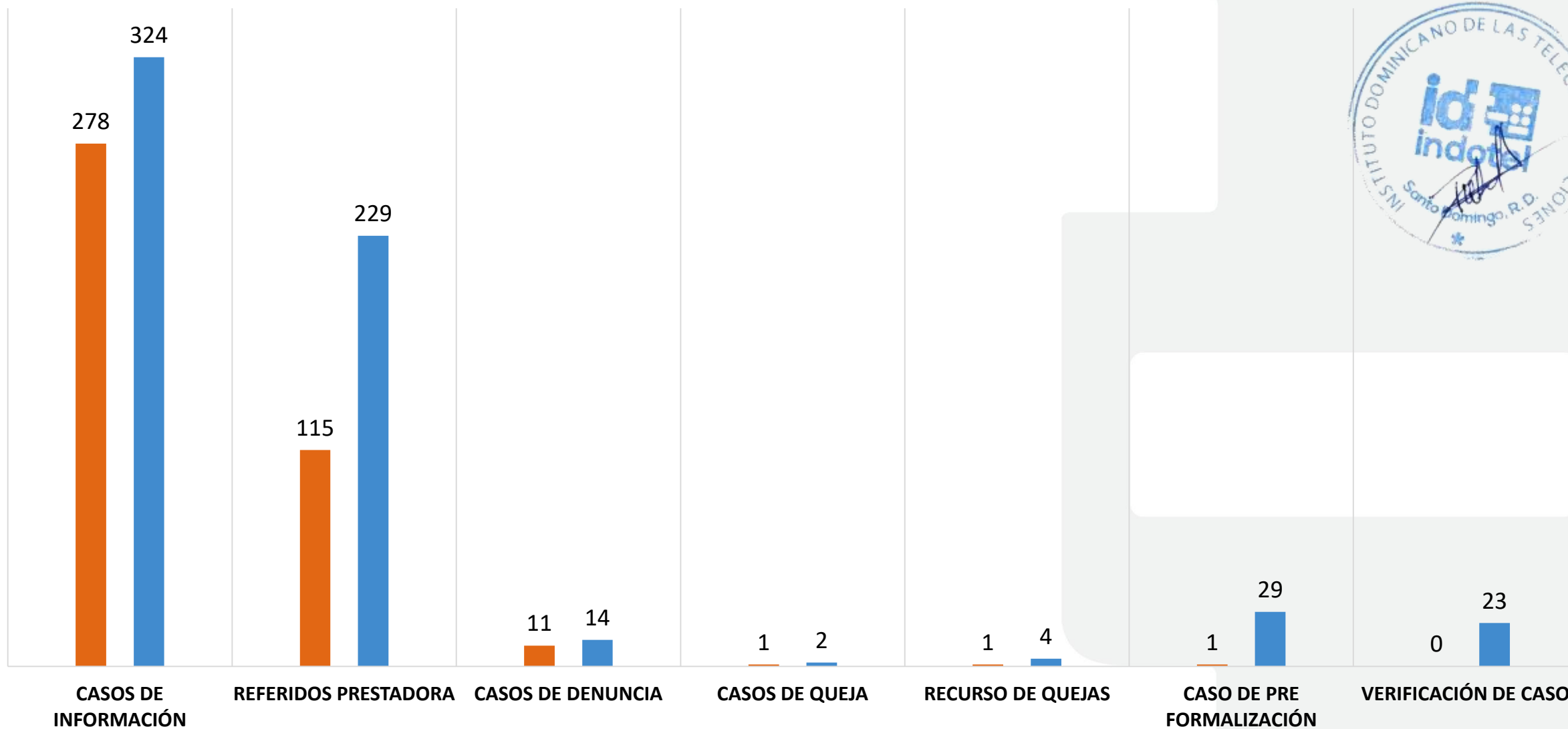
# Tipo de Solicitud, Acumulado 2023

2023 2022



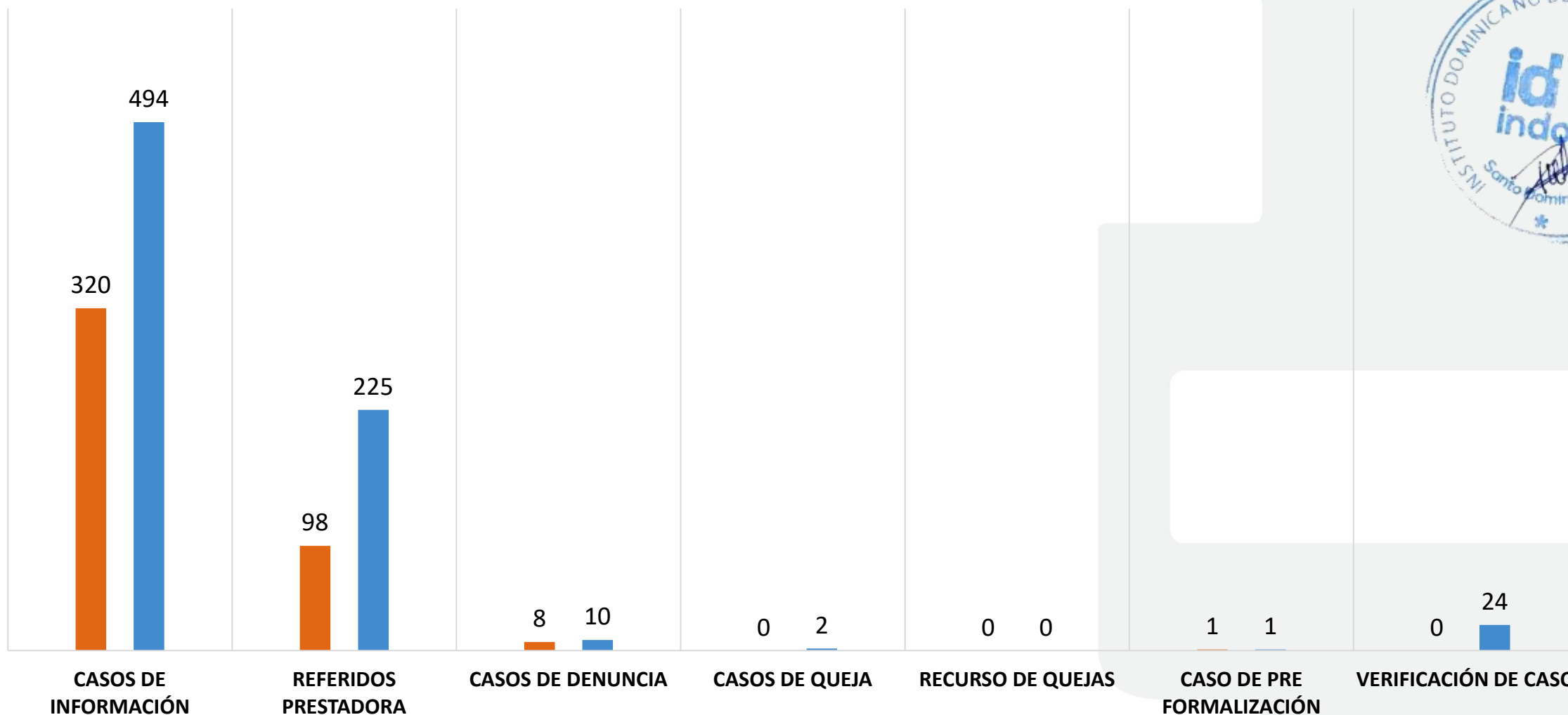
# Tipo de Solicitud, Enero 2023

2023 2022



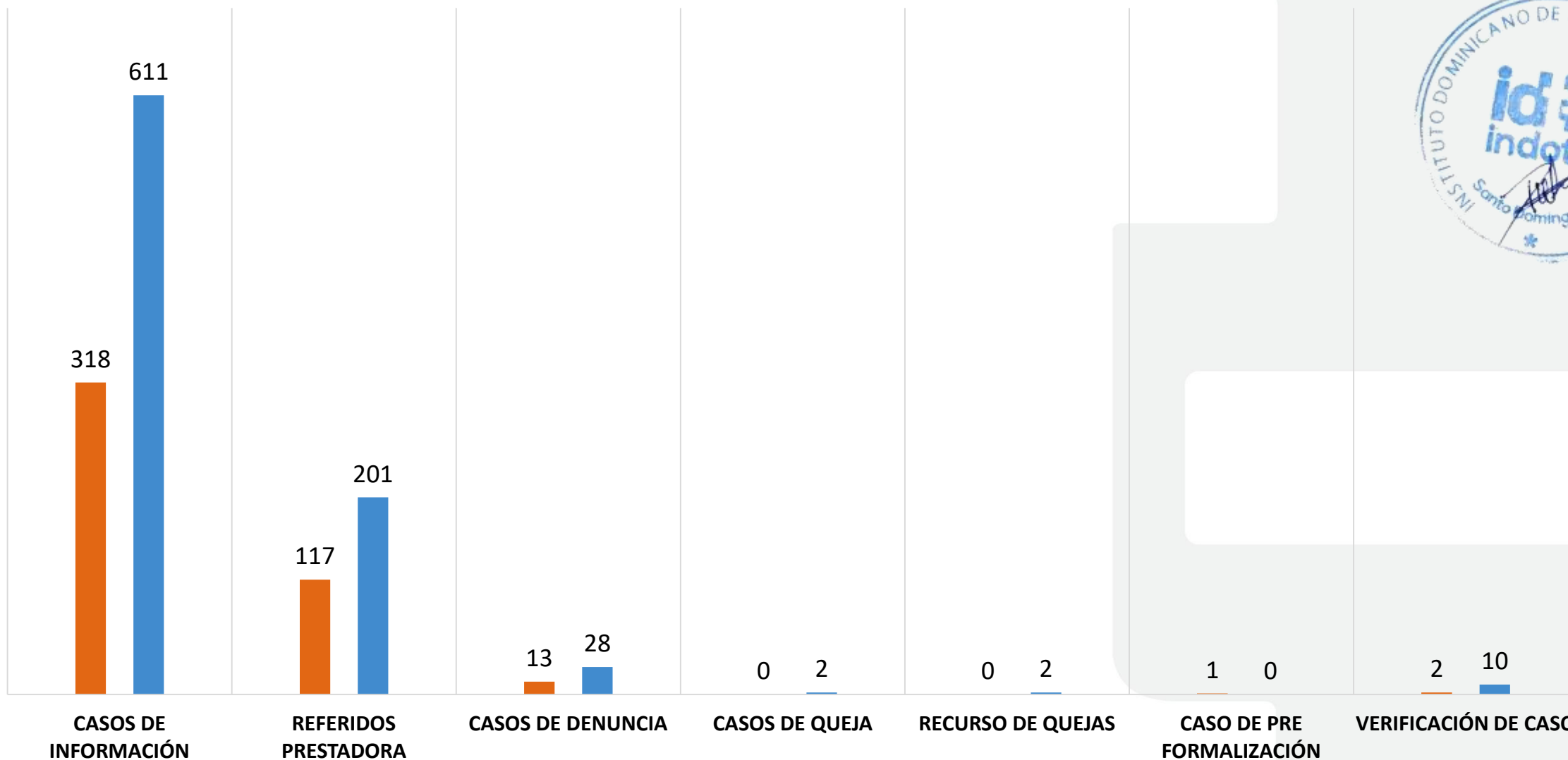
# Tipo de Solicitud, Febrero 2023

2023 2022



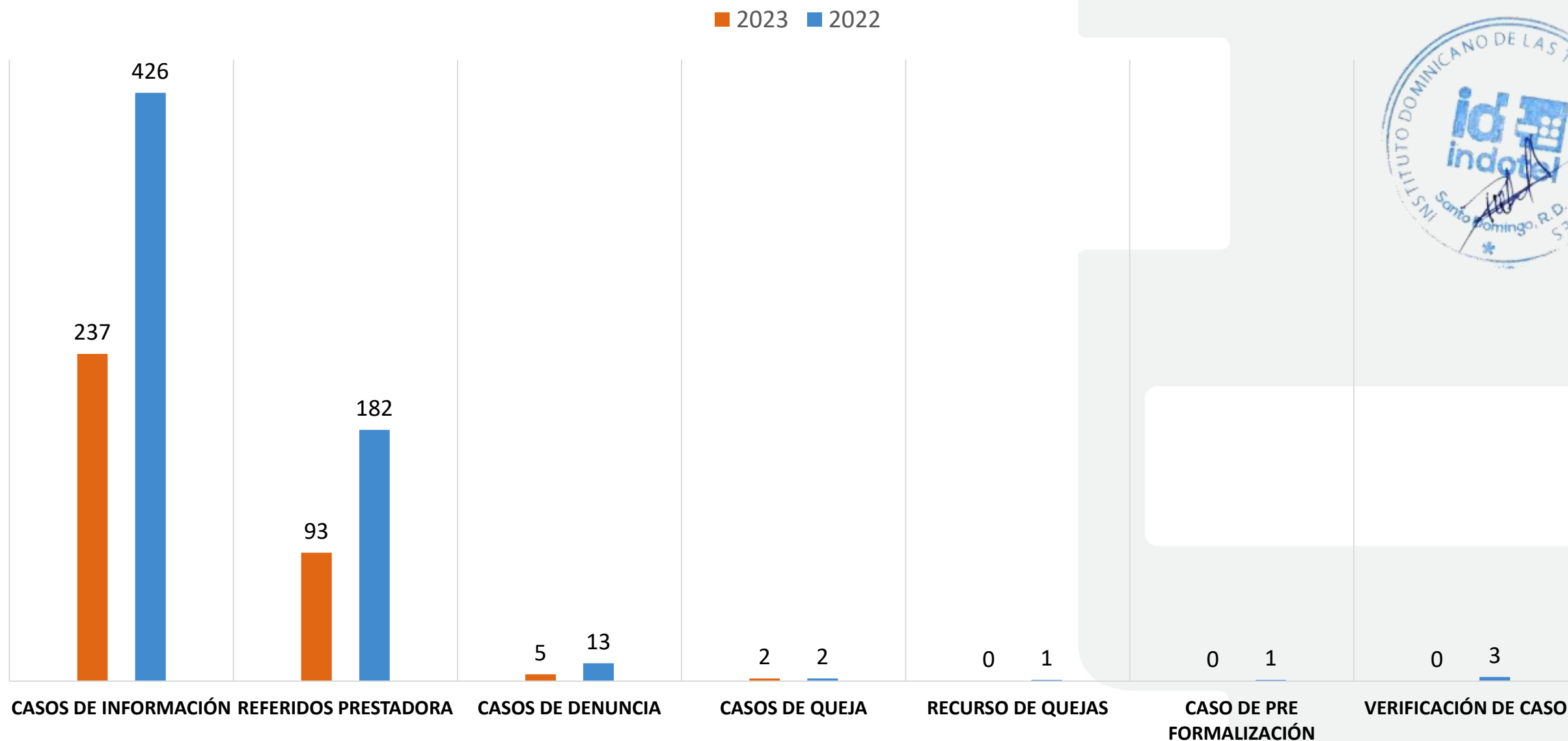
# Tipo de Solicitud, Marzo 2023

2023 2022

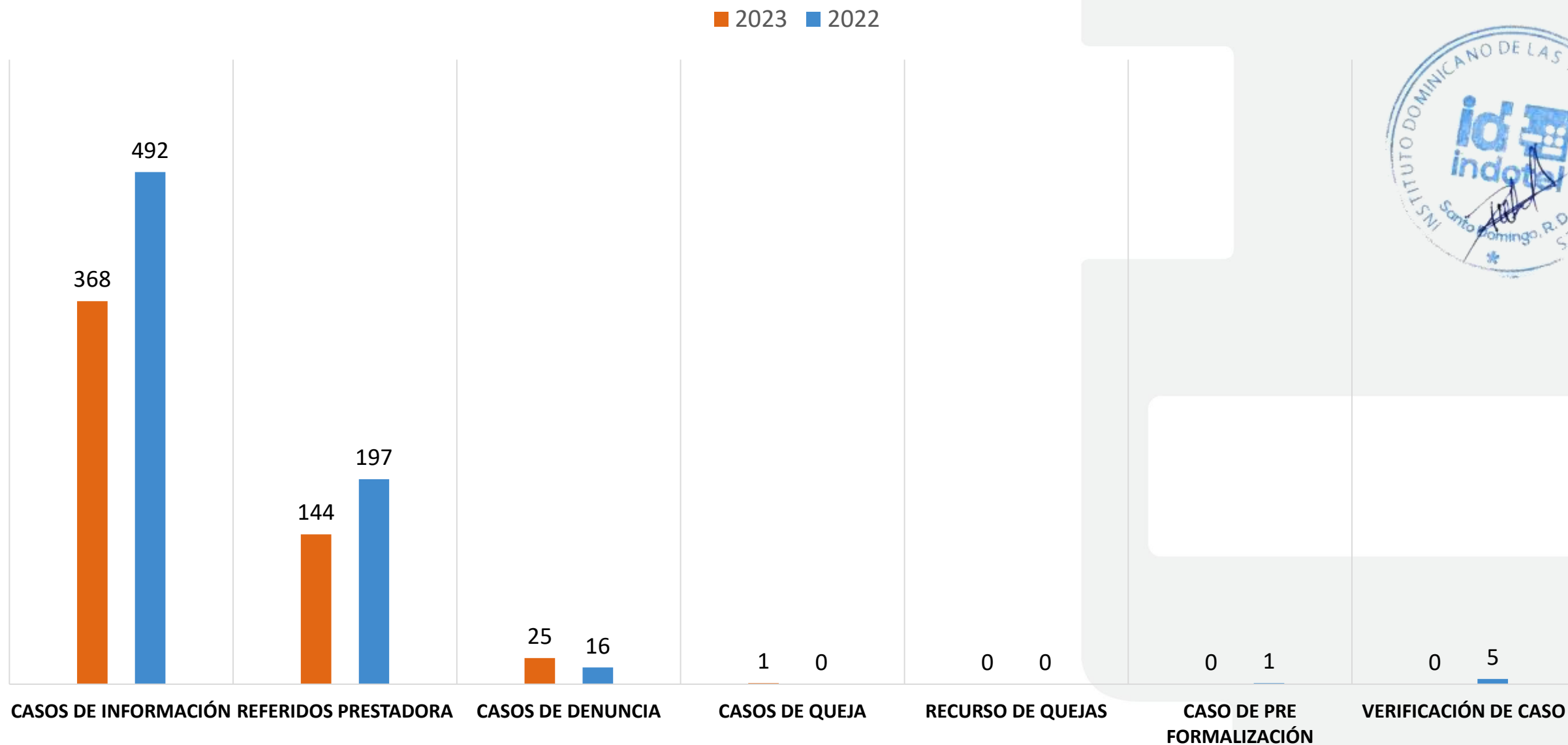




# Tipo de Solicitud, Abril 2023

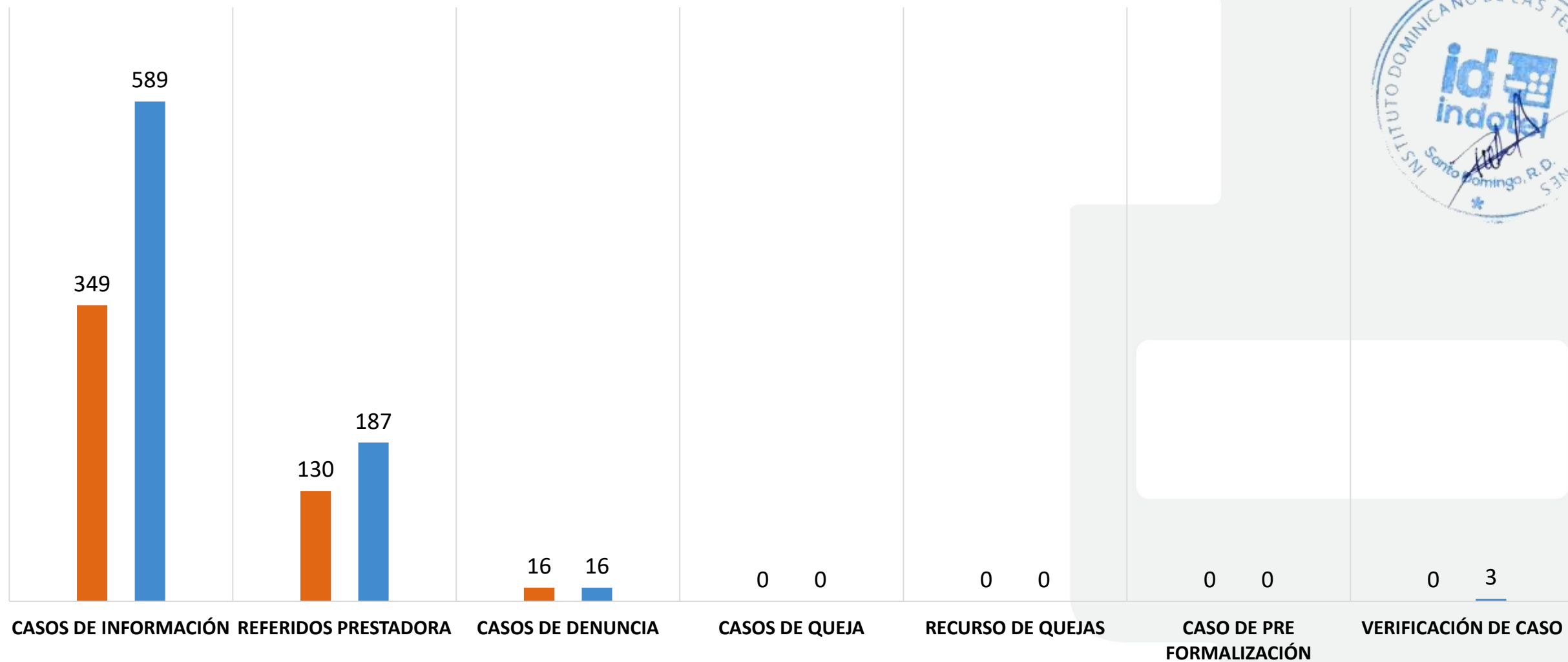


# Tipo de Solicitud, Mayo 2023

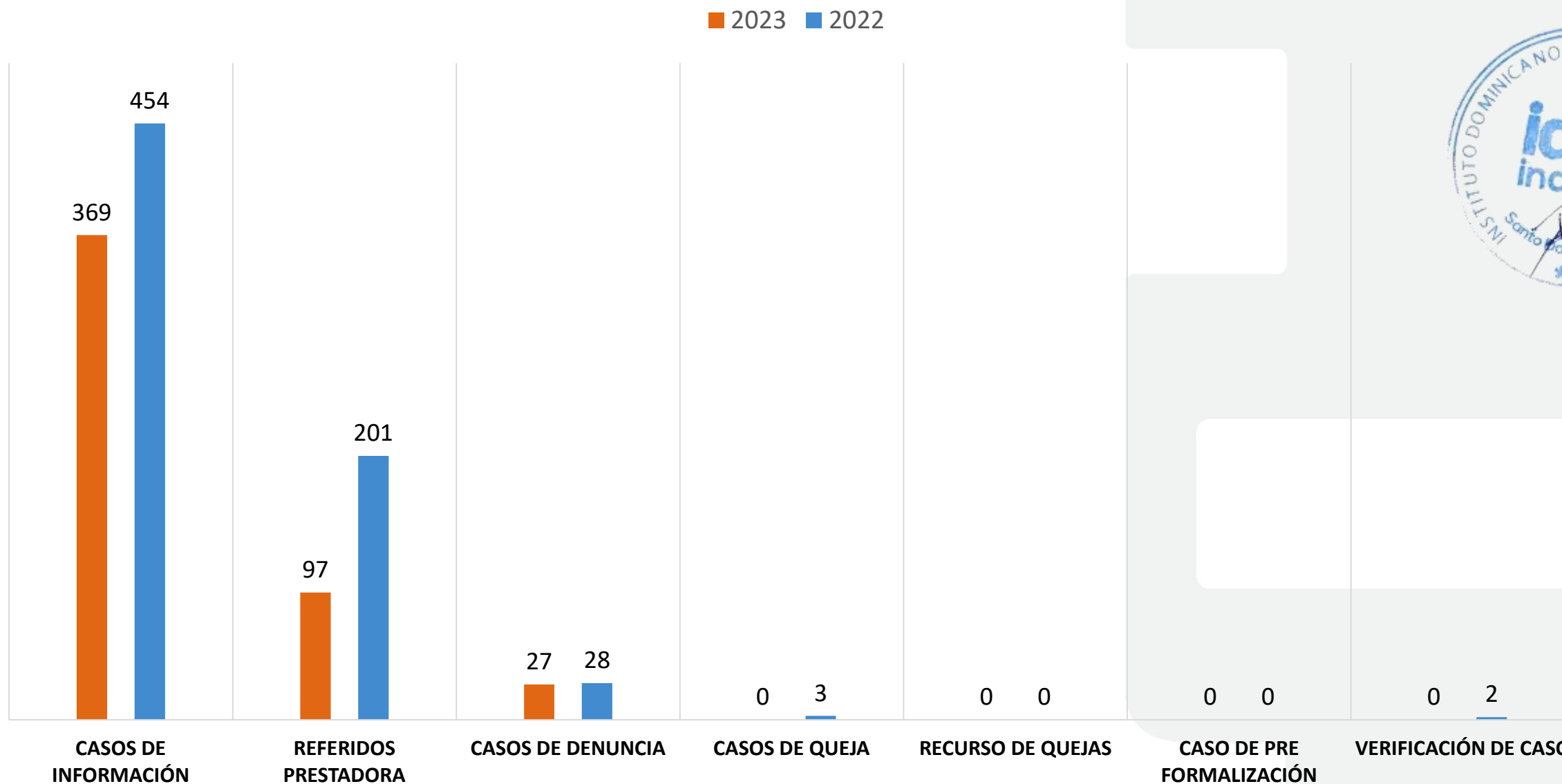


# Tipo de Solicitud, Junio 2023

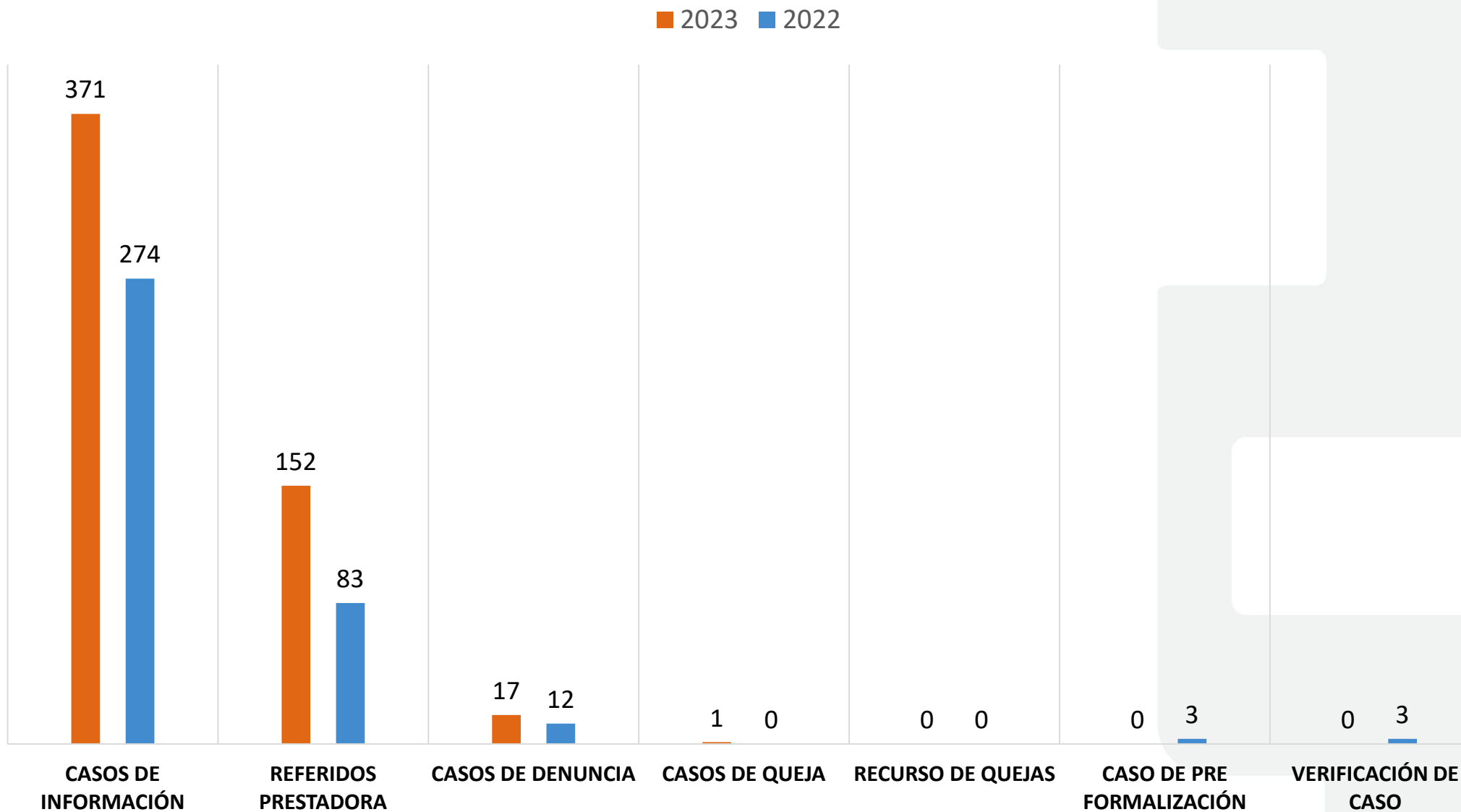
2023 2022



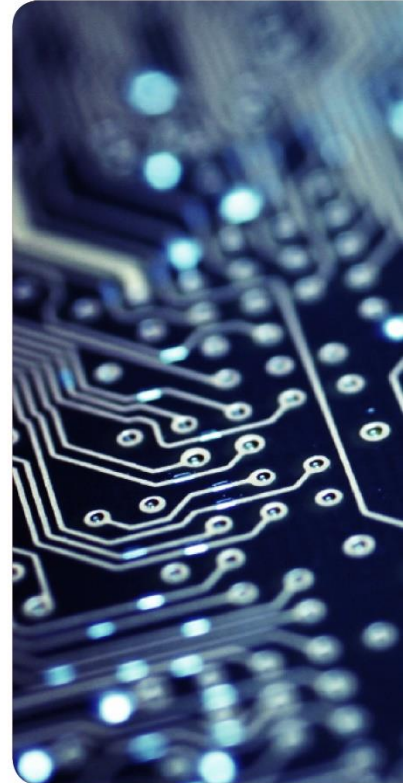
# Tipo de Solicitud, Julio 2023



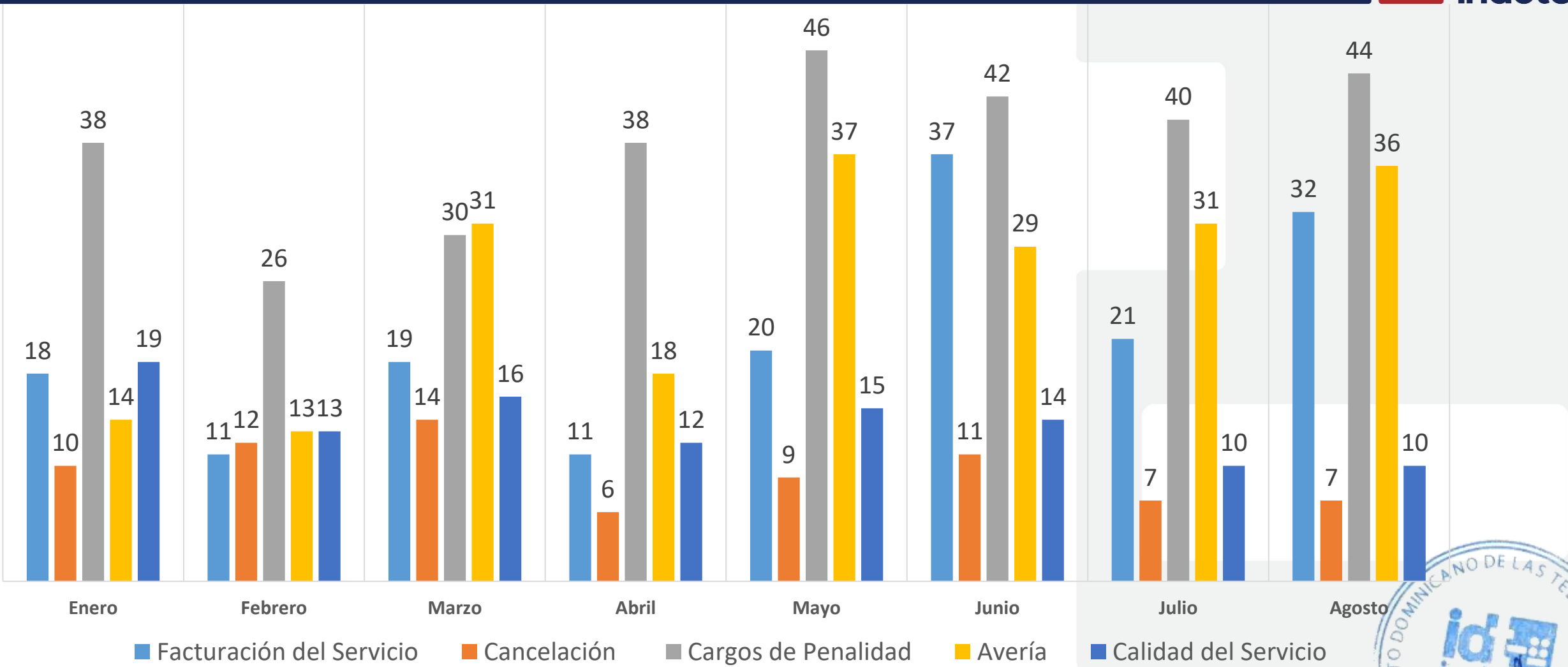
# Tipo de Solicitud, Agosto 2023



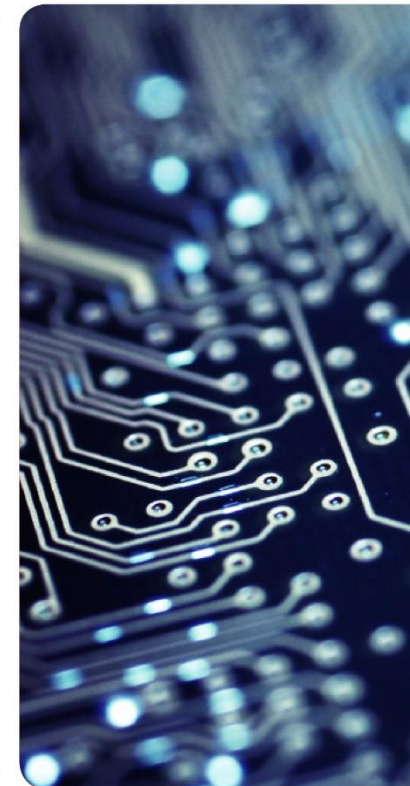
# Motivos de Reclamo



# Motivos más Reclamados, 2023



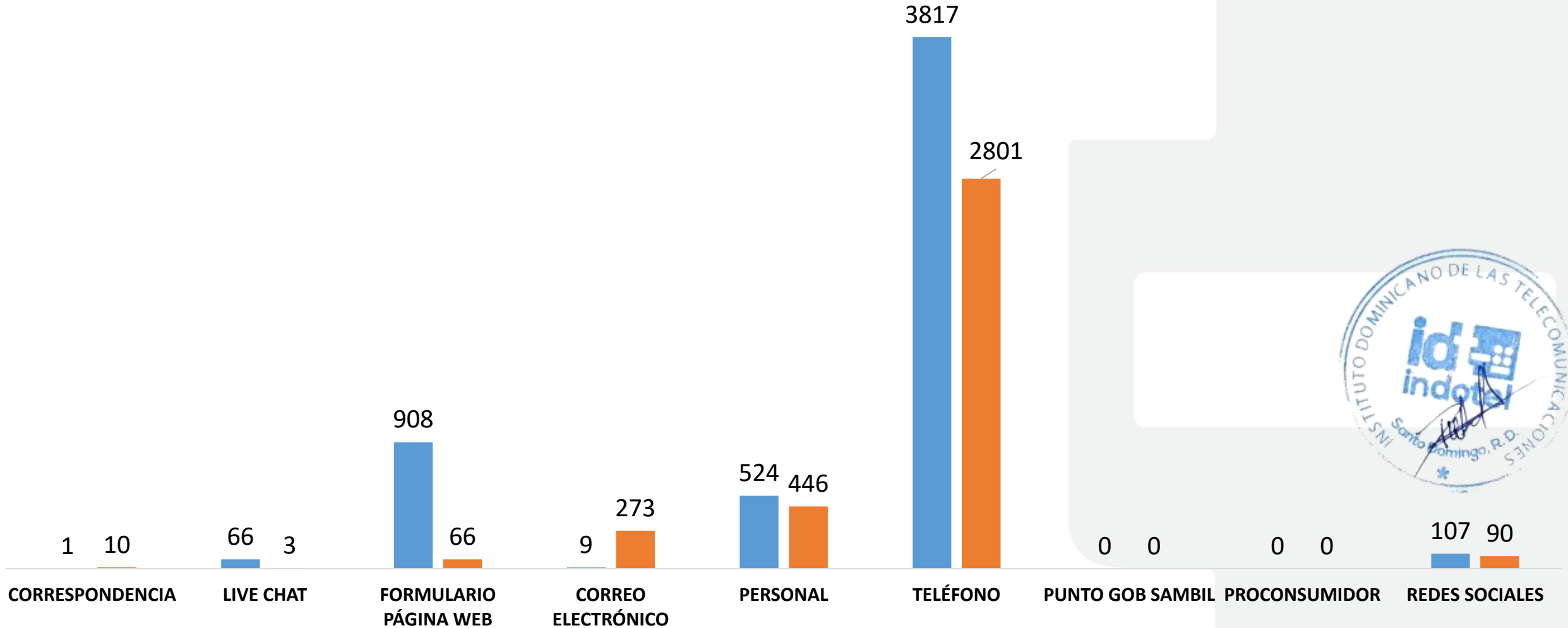
# Casos Recibidos por Vía de Solicitud





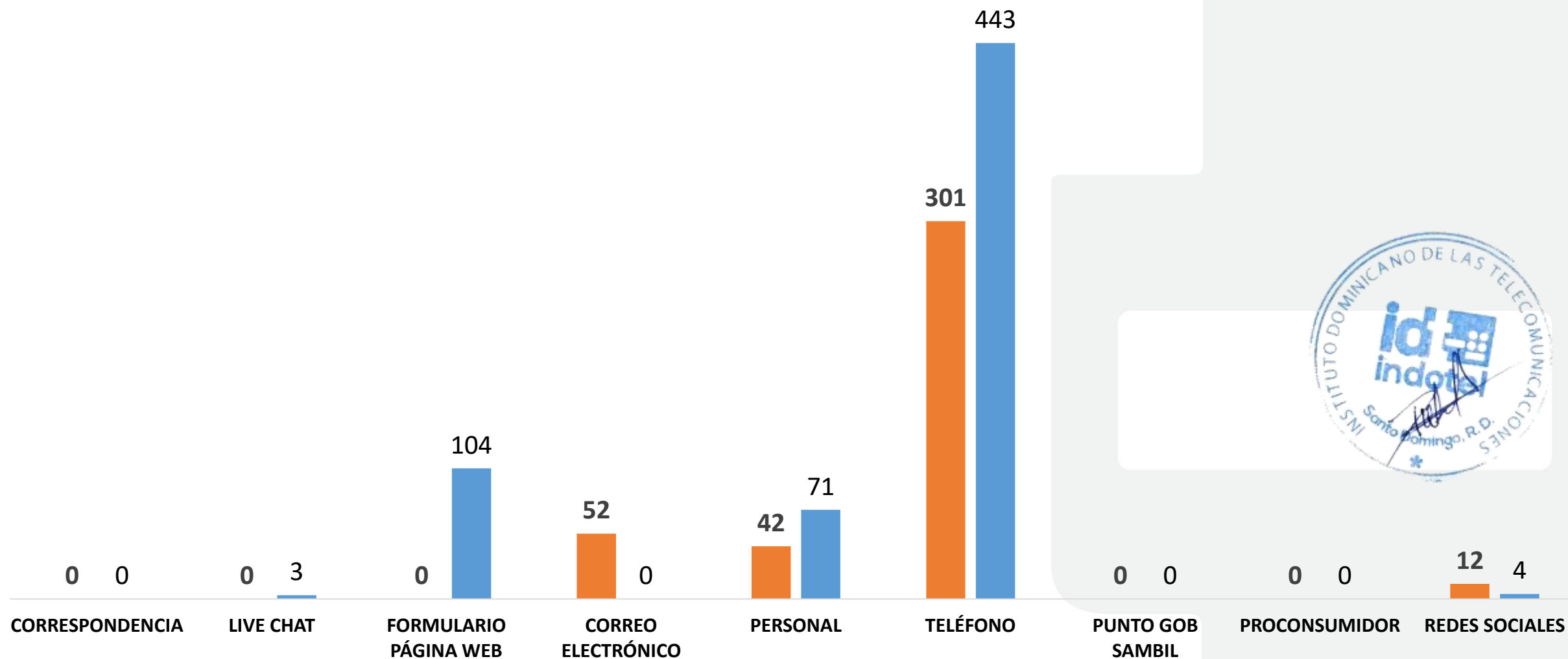
# Vía de Solicitud, Acumulado 2023

■ 2022 ■ 2023

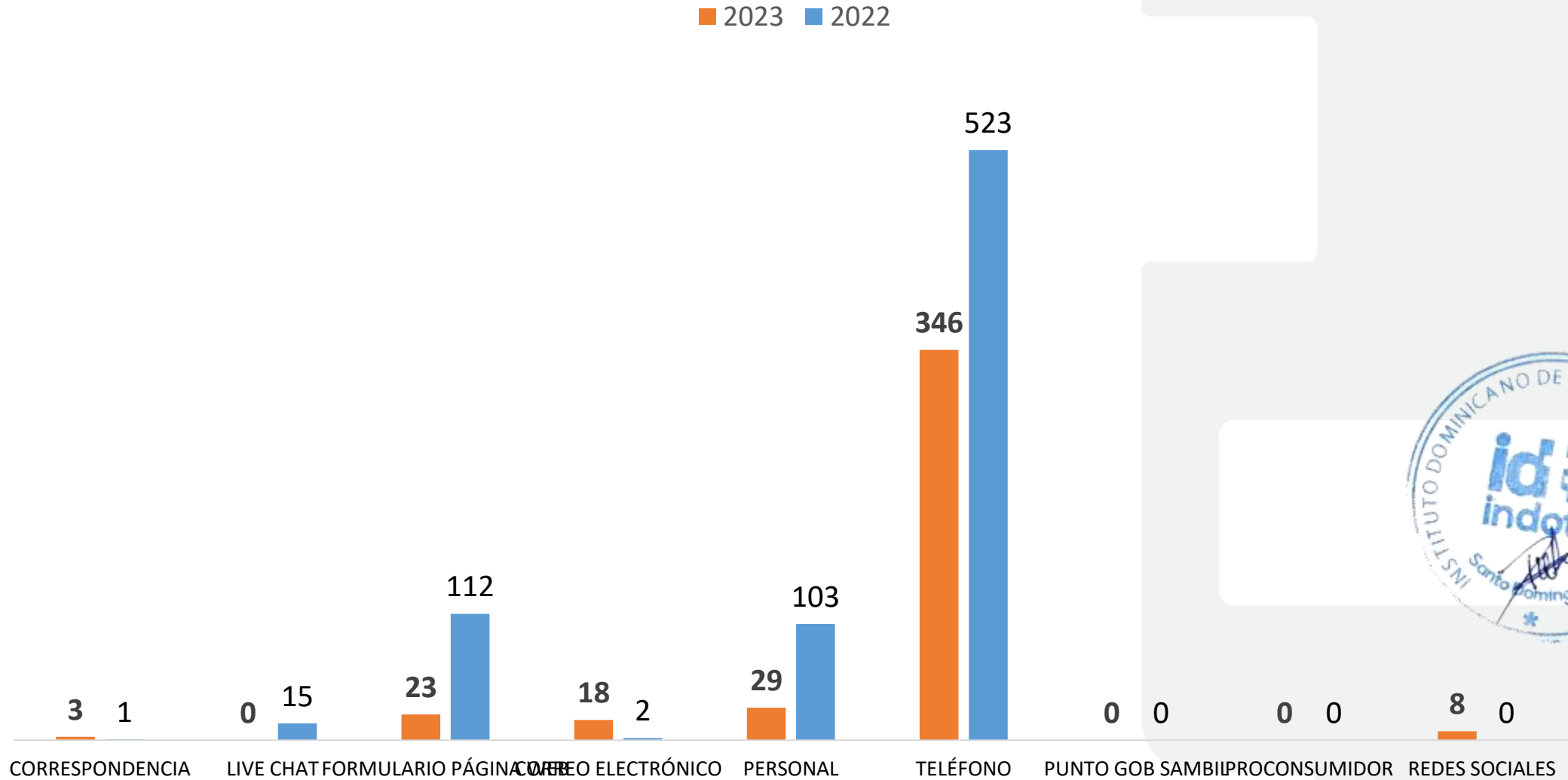


# Vía de Solicitud, Enero 2023

■ 2023 ■ 2022

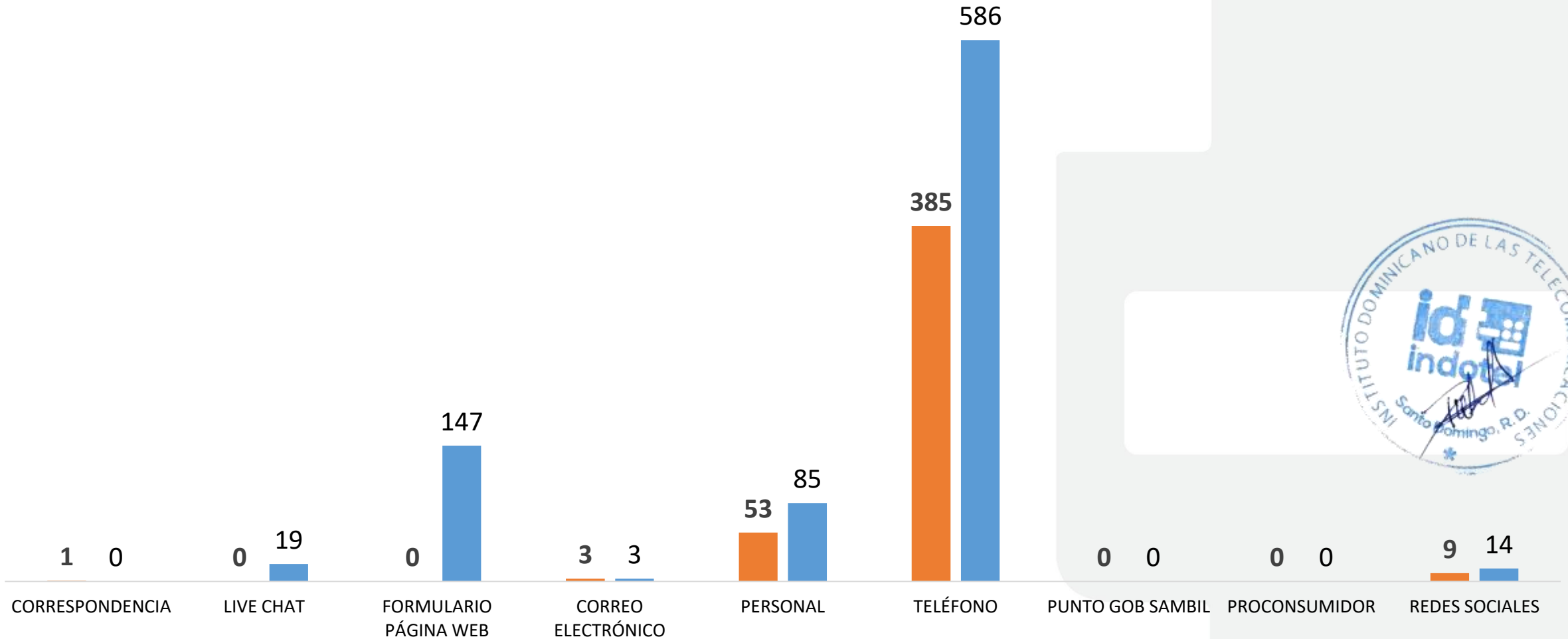


# Vía de Solicitud, Febrero 2023



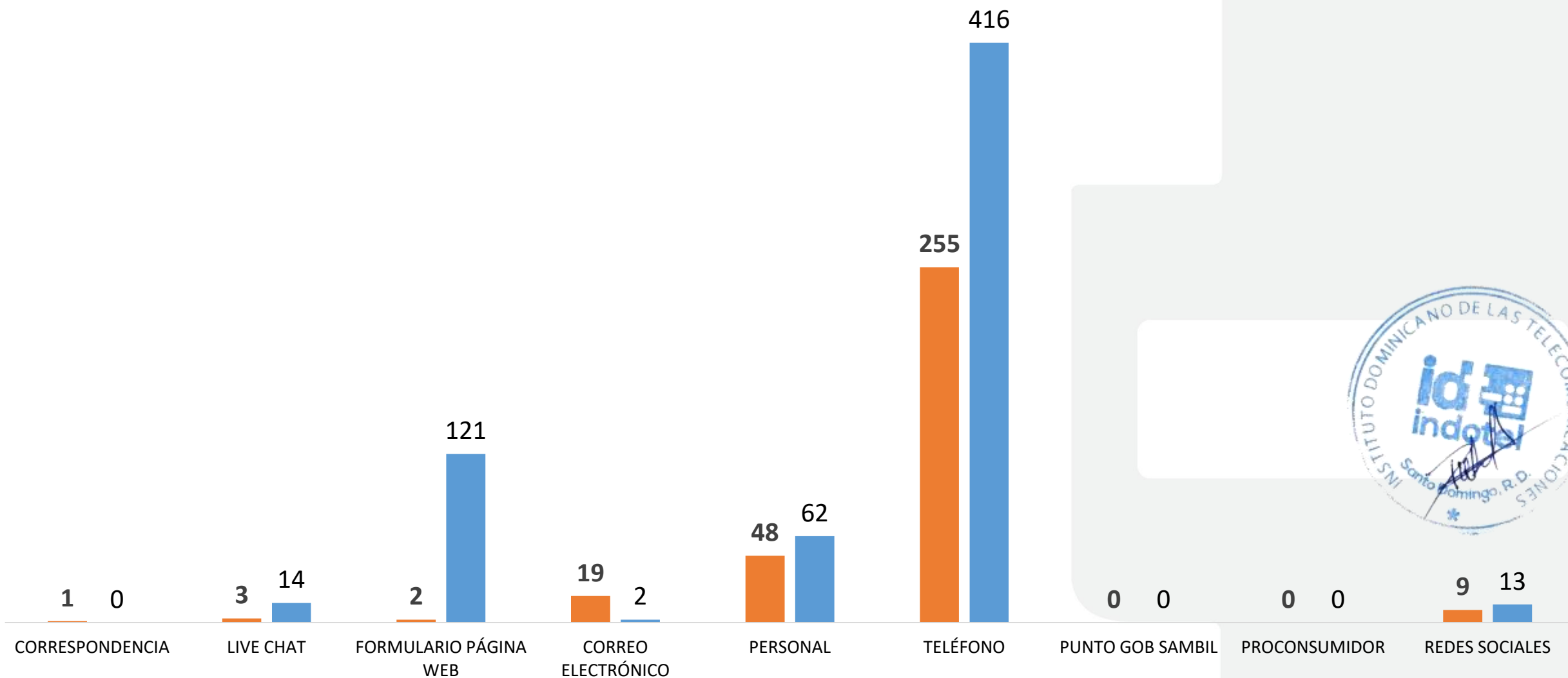
# Vía de Solicitud, Marzo 2023

2023 2022



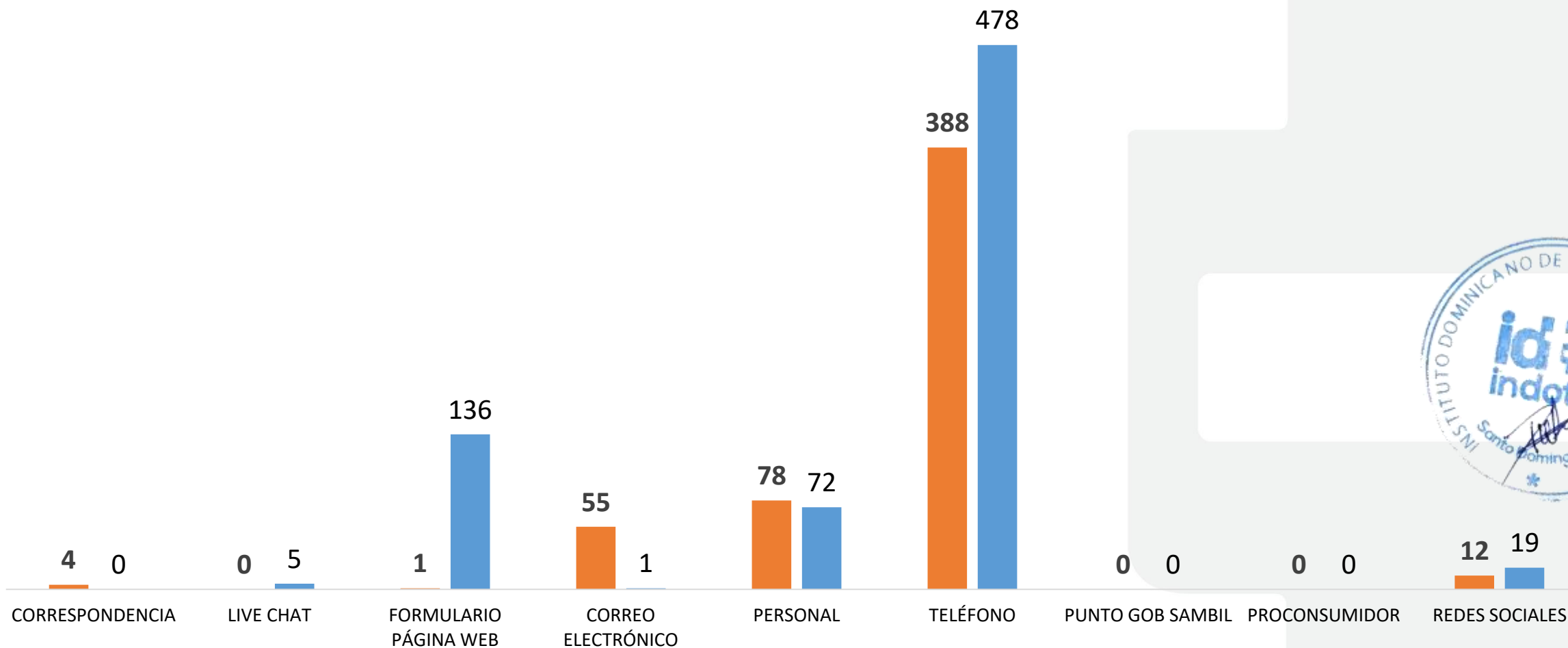
# Vía de Solicitud, Abril 2023

2023 2022



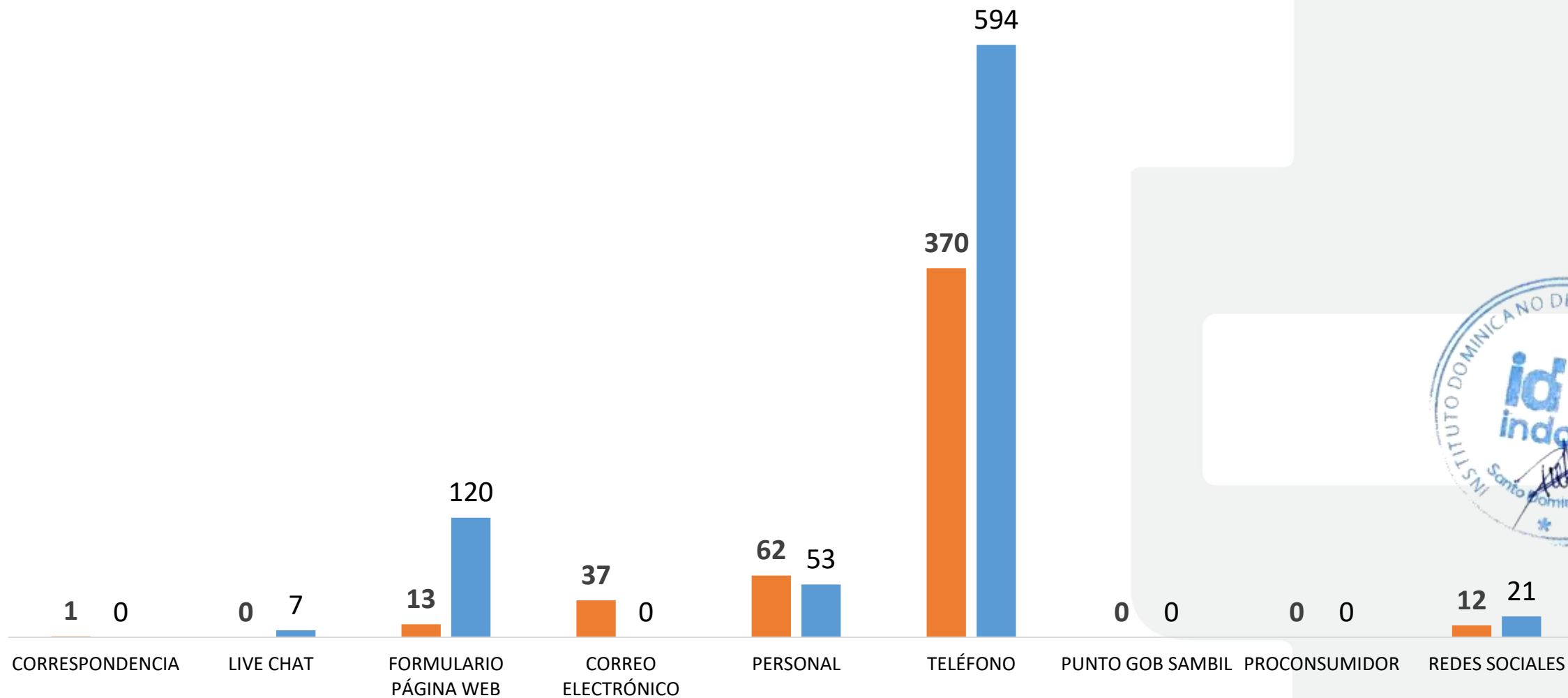
# Vía de Solicitud, Mayo 2023

2023 2022



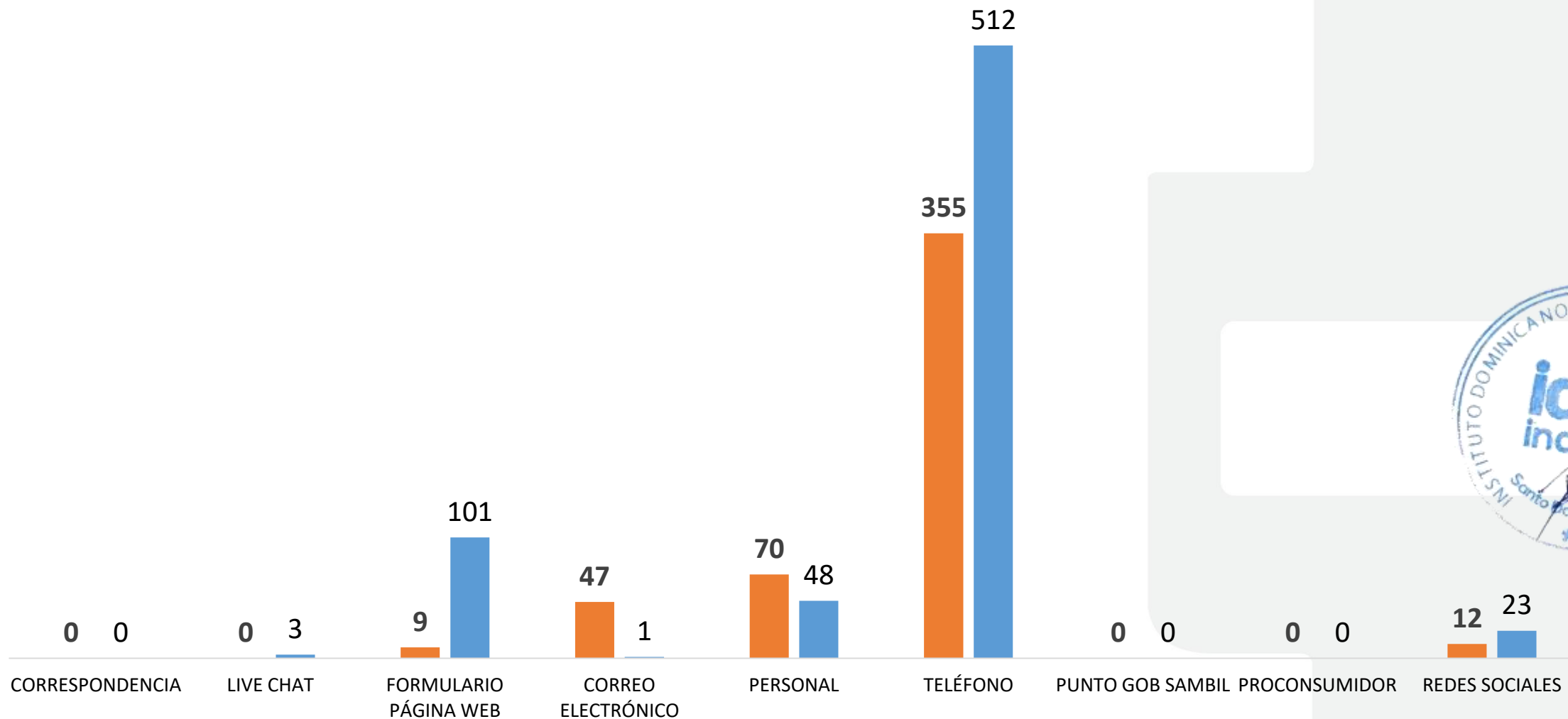
# Vía de Solicitud, Junio 2023

2023 2022



# Vía de Solicitud, Julio 2023

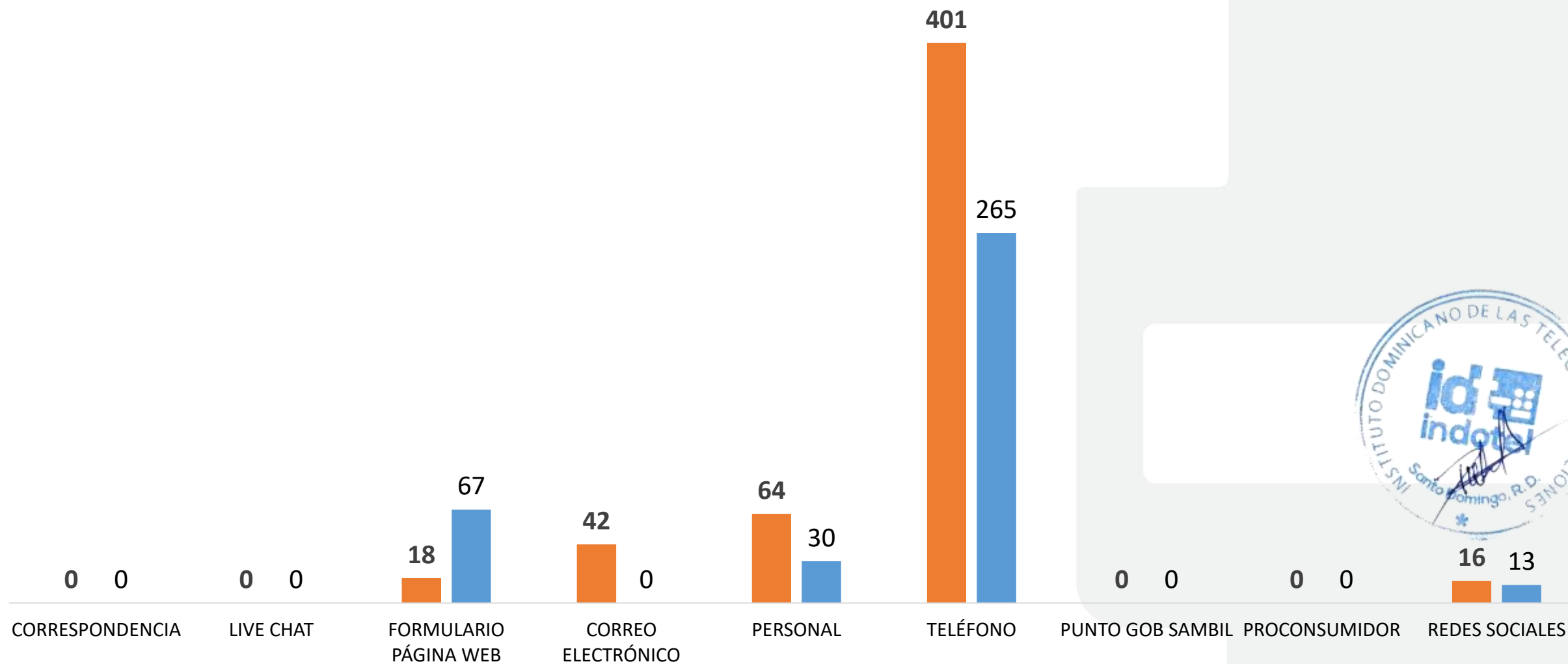
2023 2022



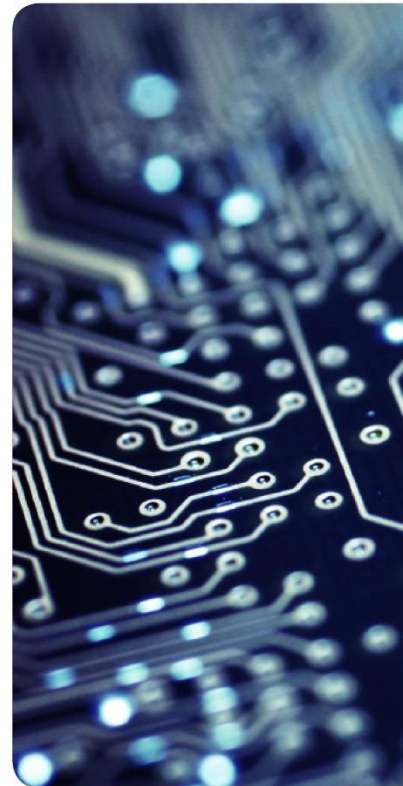


# Vía de Solicitud, Agosto 2023

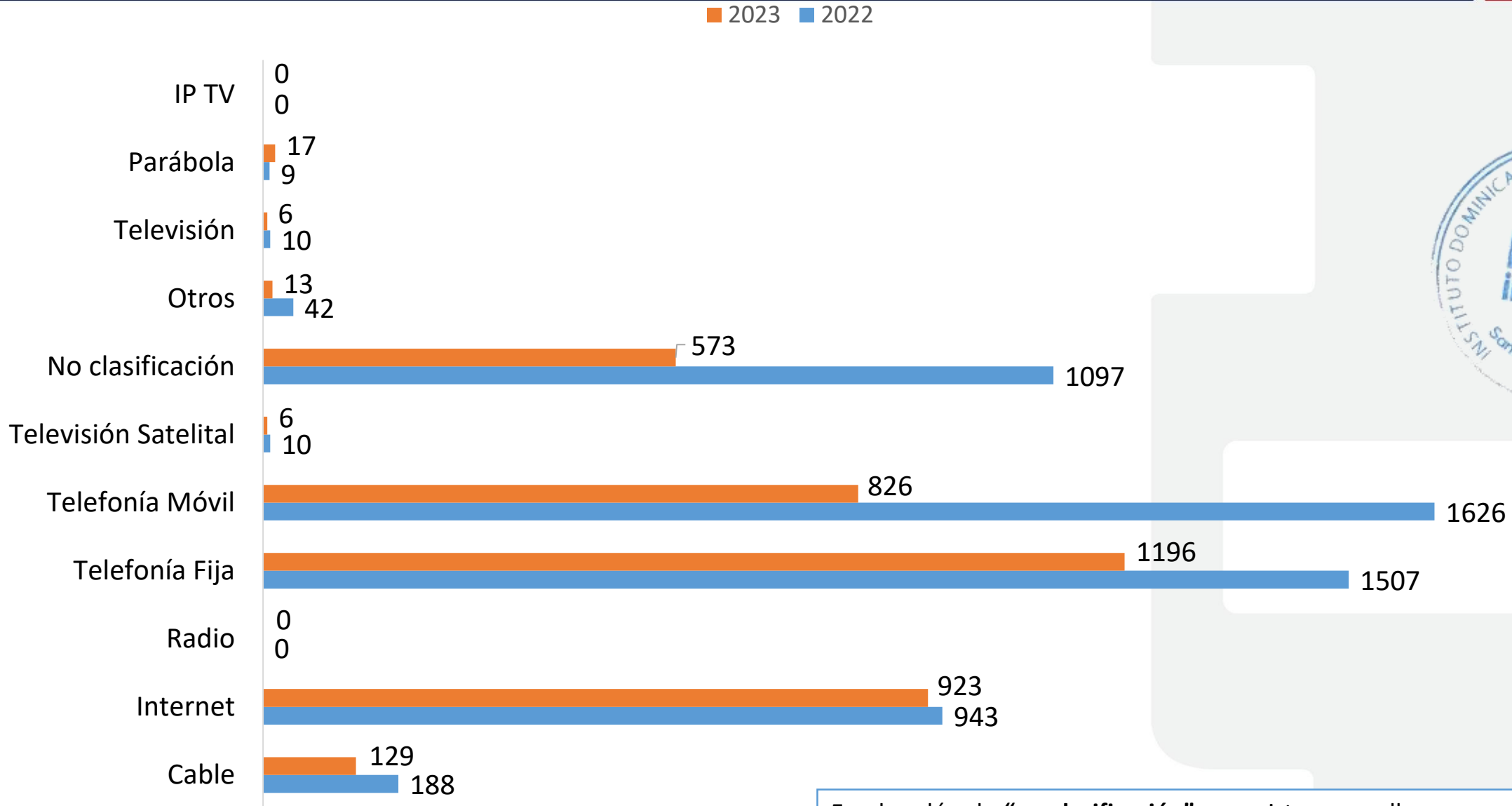
■ 2023 ■ 2022



# Clasificación del Servicio

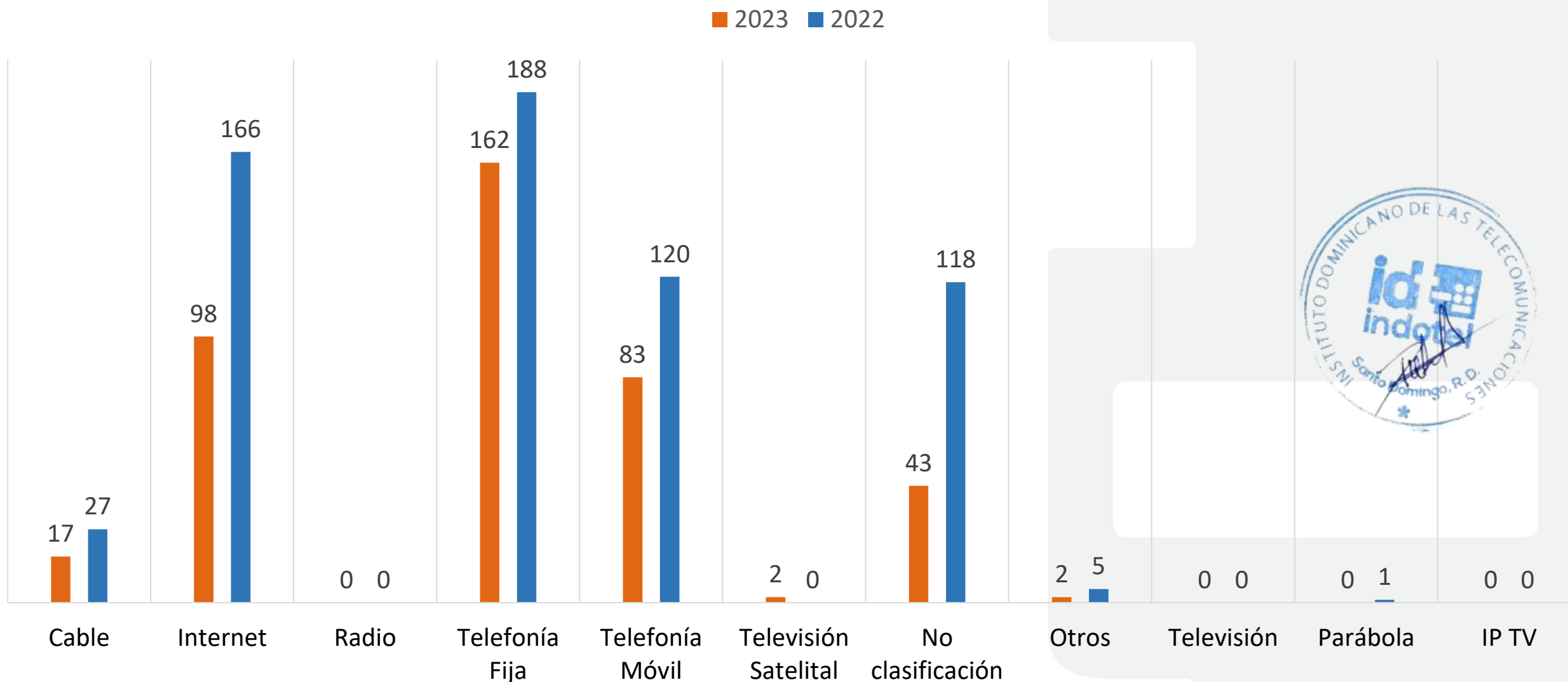


# Clasificación del Servicio, Acumulado 2023



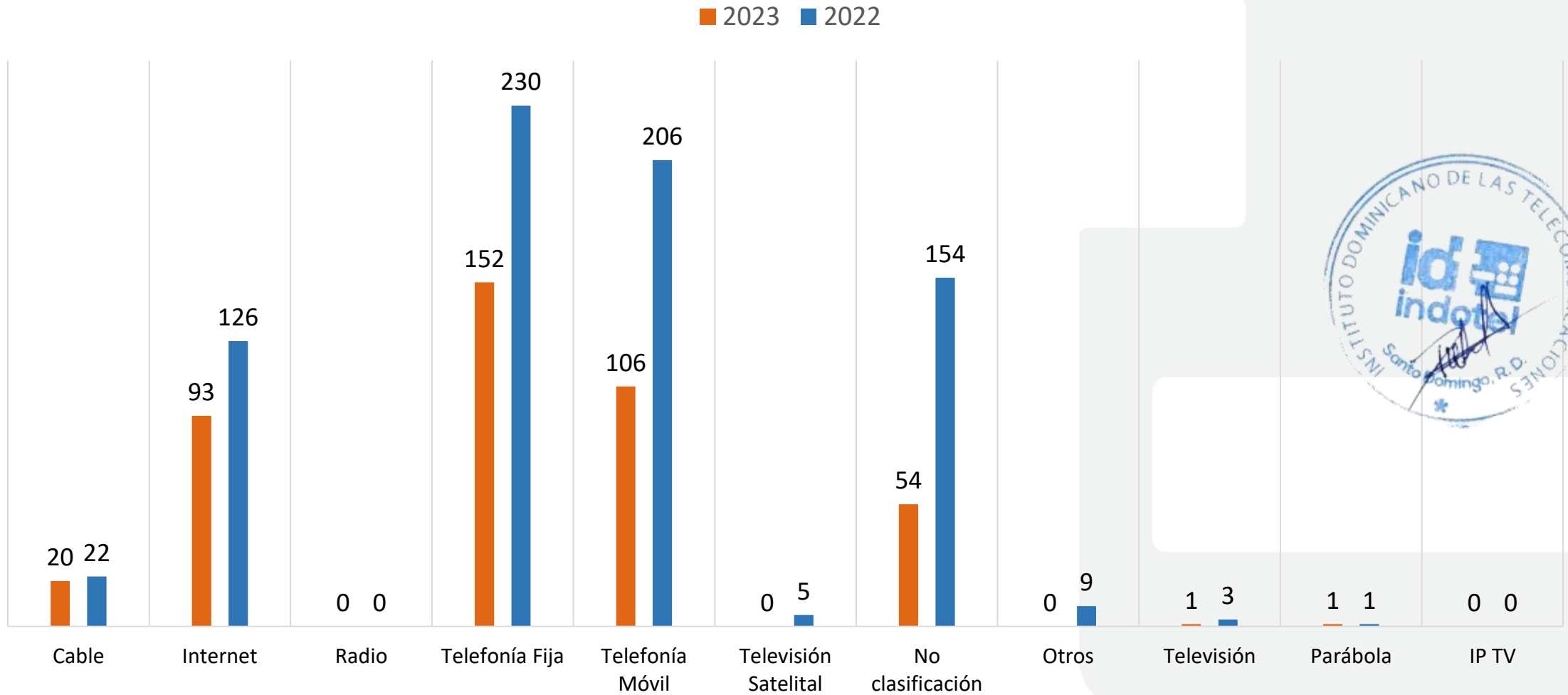
En el reglón de “no clasificación” se registran aquellos casos que no corresponden con servicio de telecomunicaciones, y/o referidos a otras instancias.

# Clasificación del Servicio, Enero 2023



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

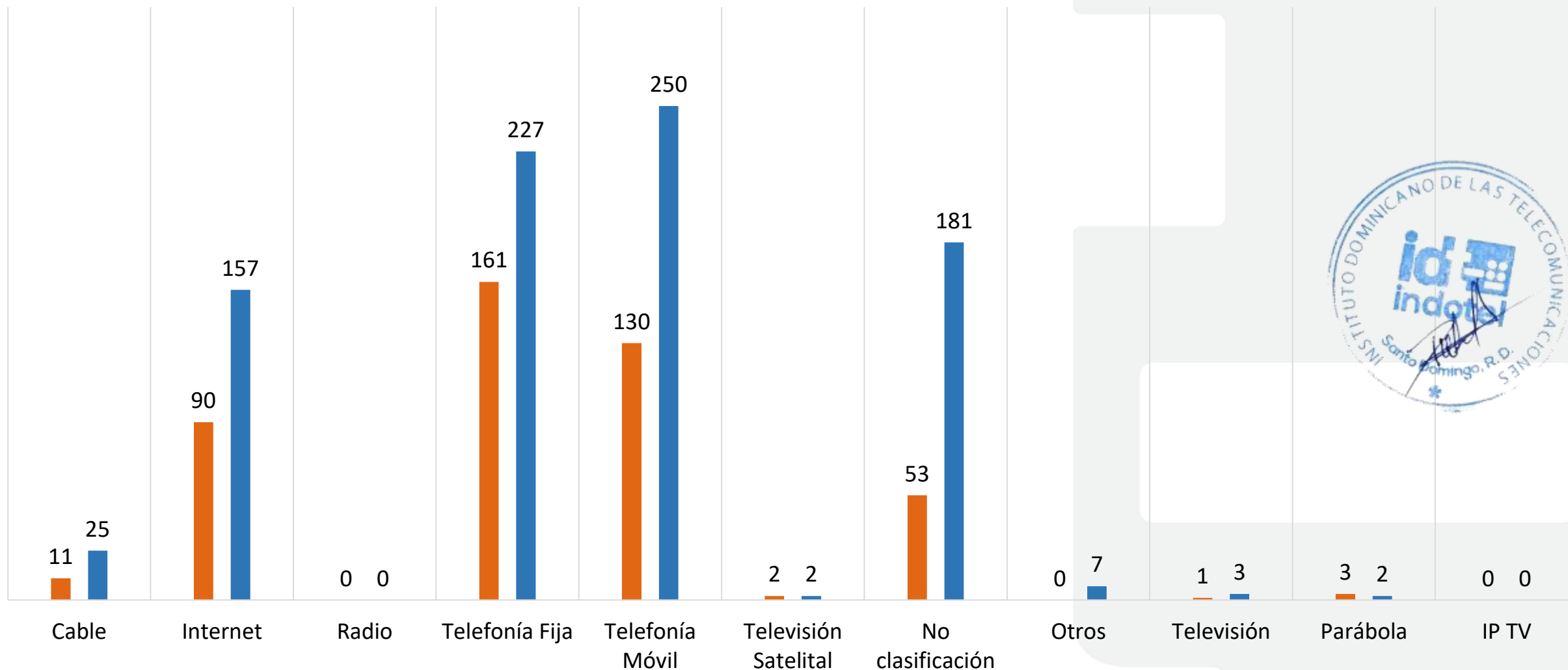
# Clasificación del Servicio, Febrero 2023



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

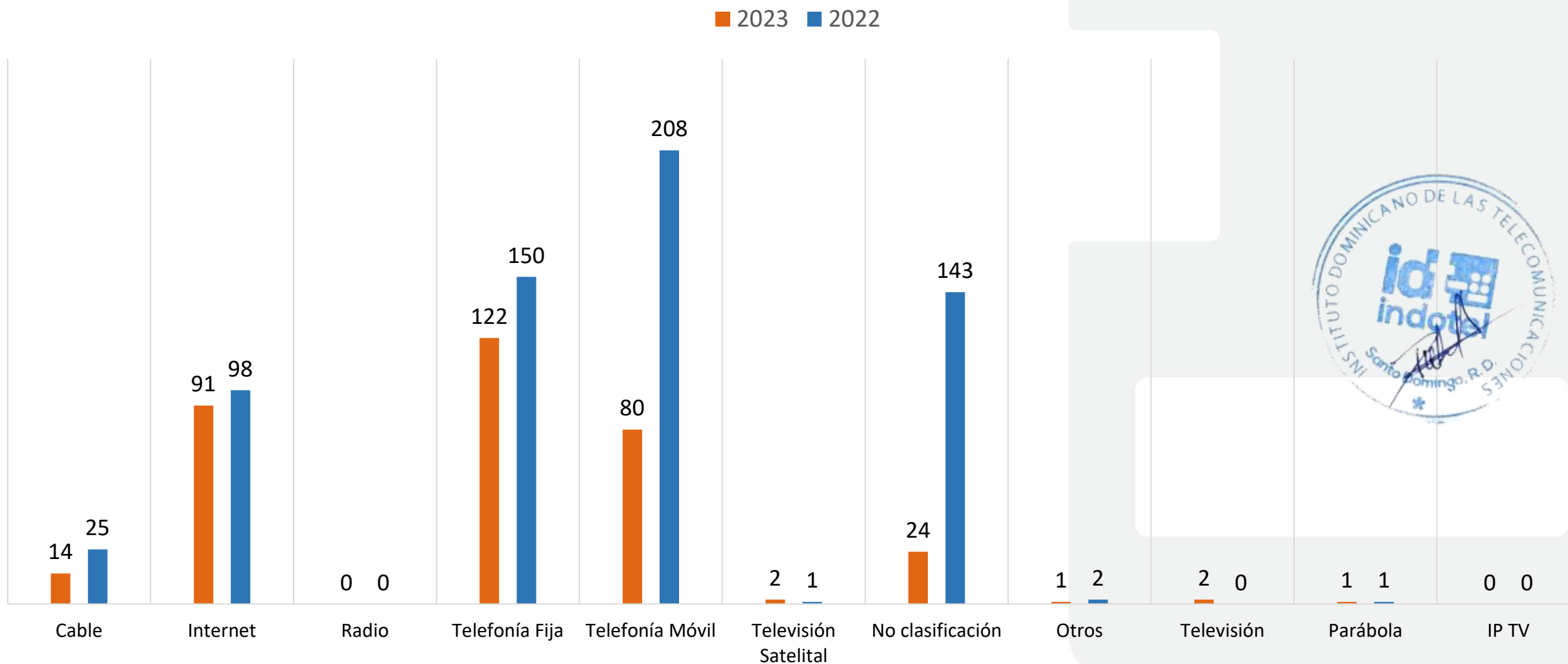
# Clasificación del Servicio, Marzo 2023

2023 2022



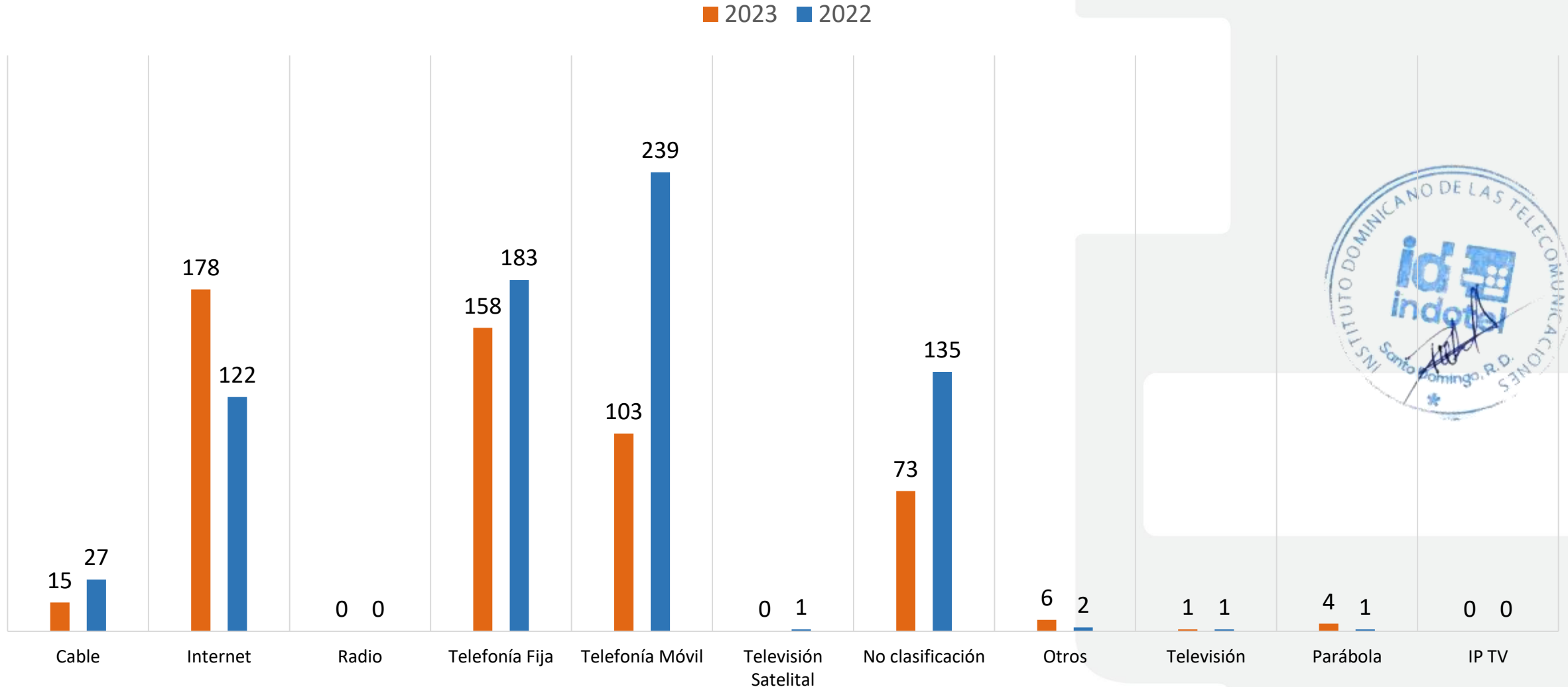
En el reglón de “**no clasificación**” se registran aquellos casos que no corresponden con servicio de telecomunicaciones, y/o referidos a otras instancias.

# Clasificación del Servicio, Abril 2023



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 2023

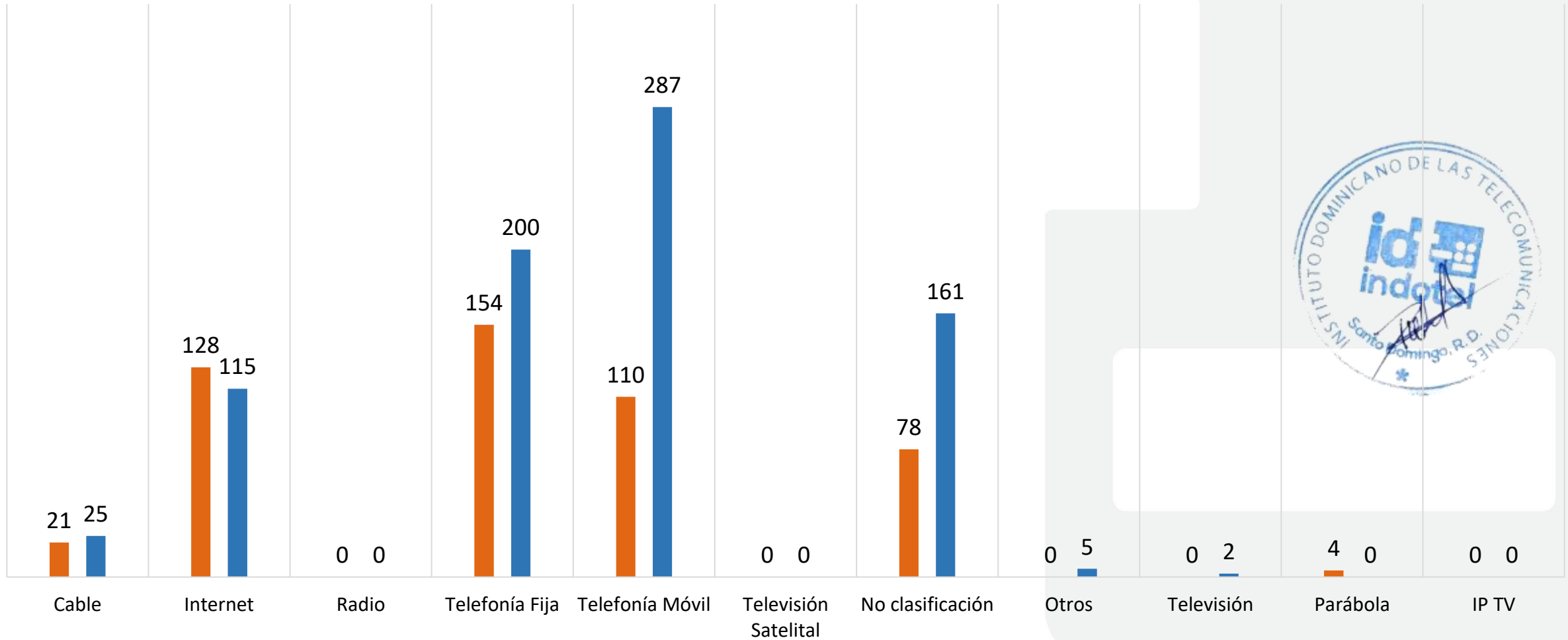


En el reglón de **“no clasificación”** se registran aquellos casos que no corresponden con servicio de telecomunicaciones, y/o referidos a otras instancias.



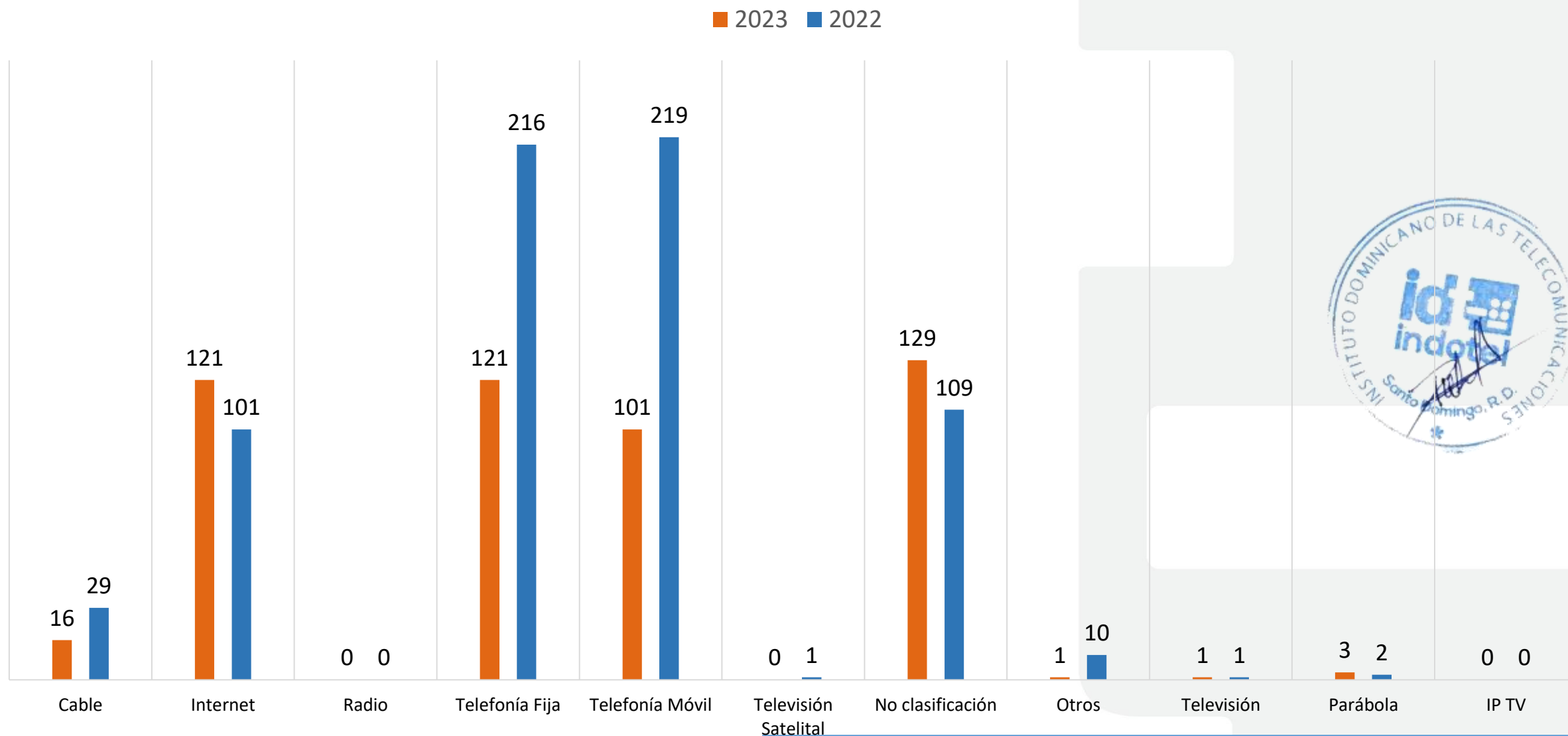
# Clasificación del Servicio, Junio 2023

2023 2022



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

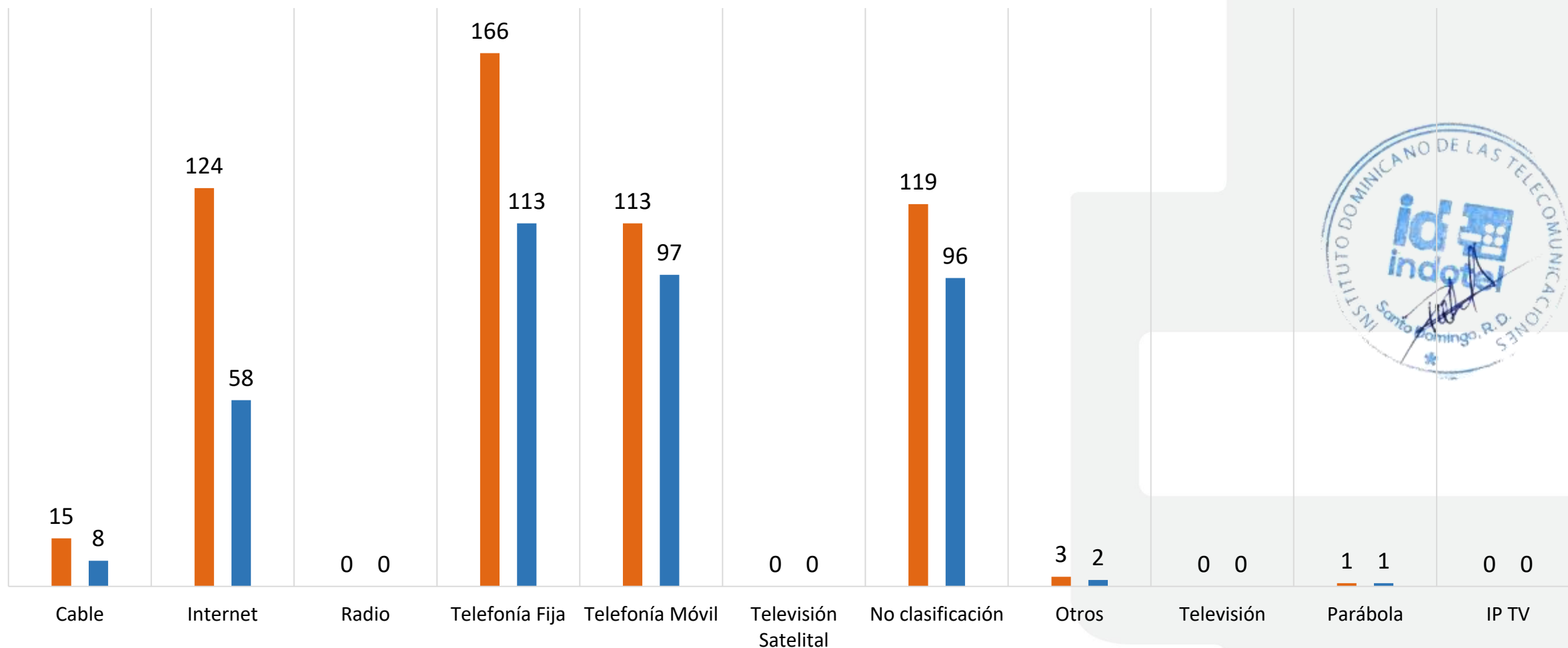
# Clasificación del Servicio, Julio 2023



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

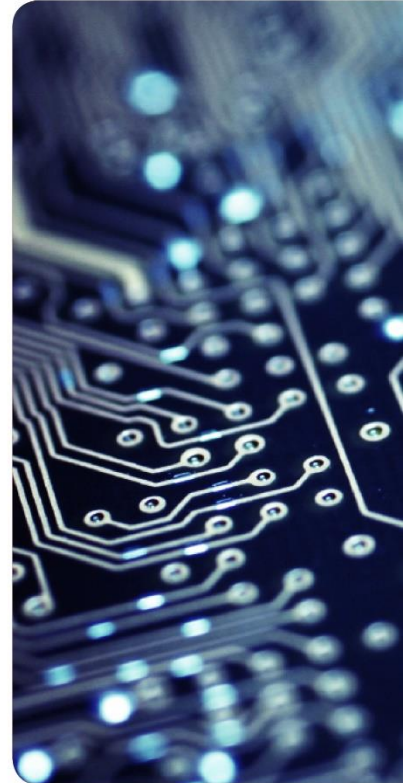
# Clasificación del Servicio, Agosto 2023

2023 2022

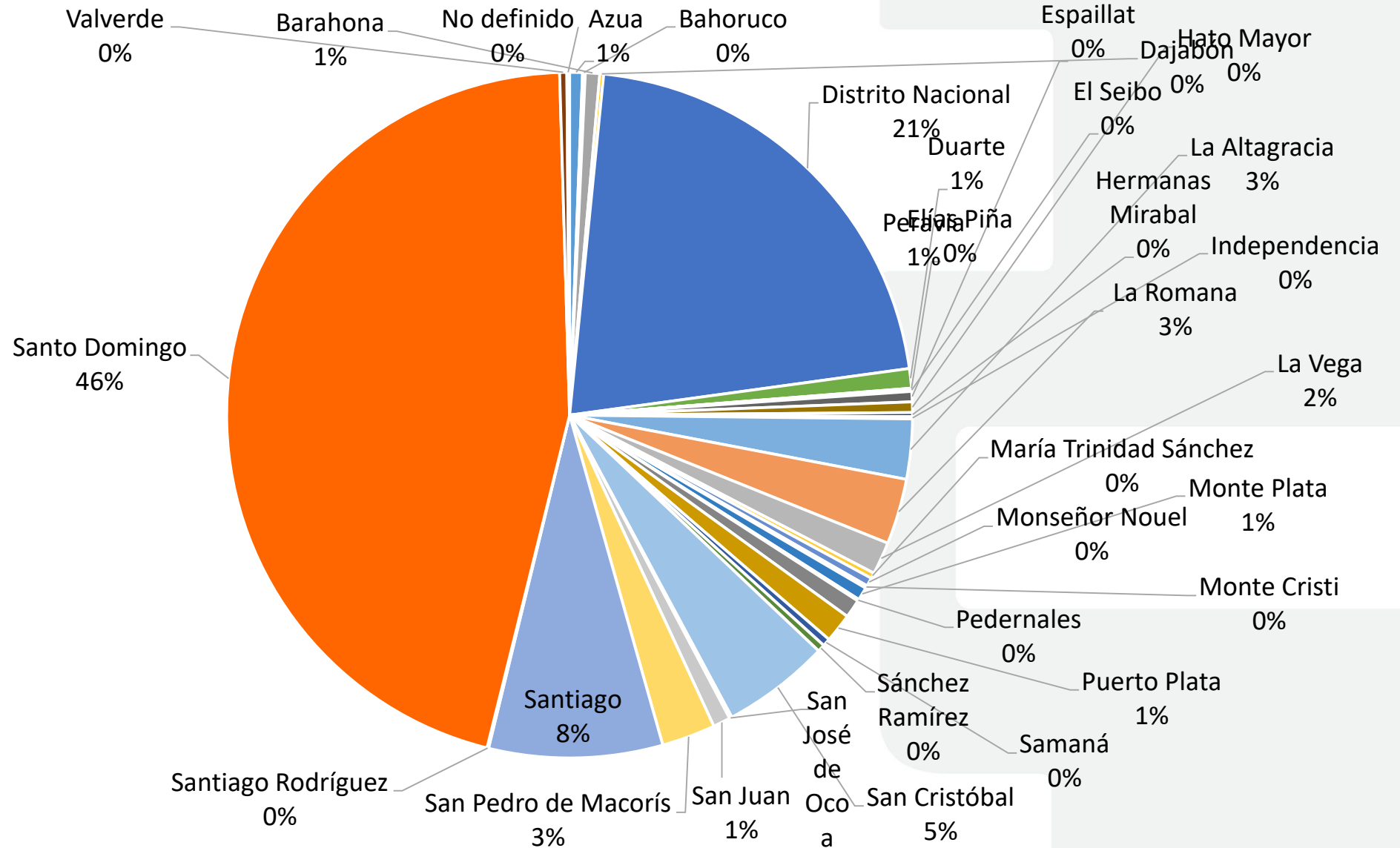


En el reglón de **“no clasificación”** se registran aquellos casos que no corresponden con servicio de telecomunicaciones, y/o referidos a otras instancias.

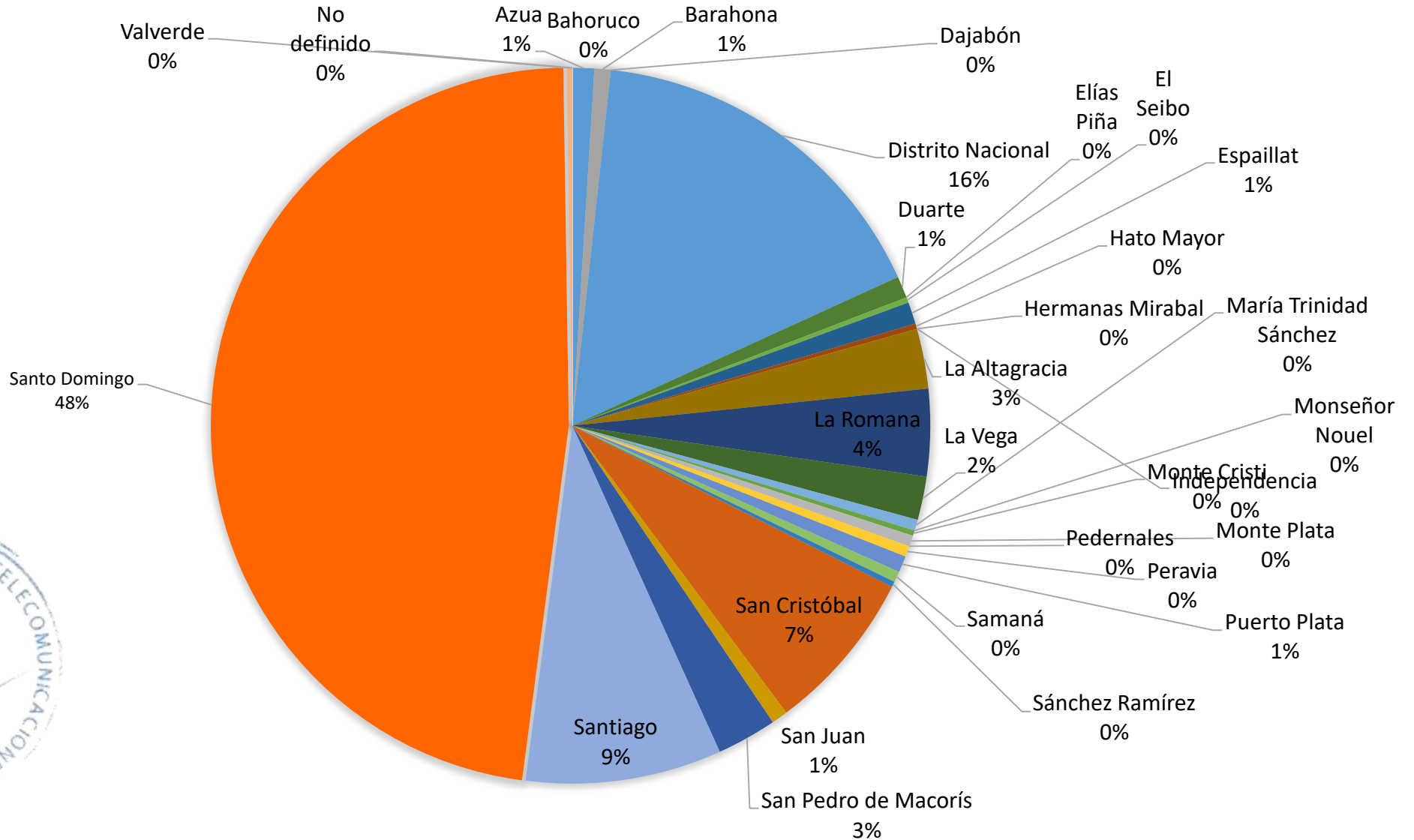
# Recibidos por provincias



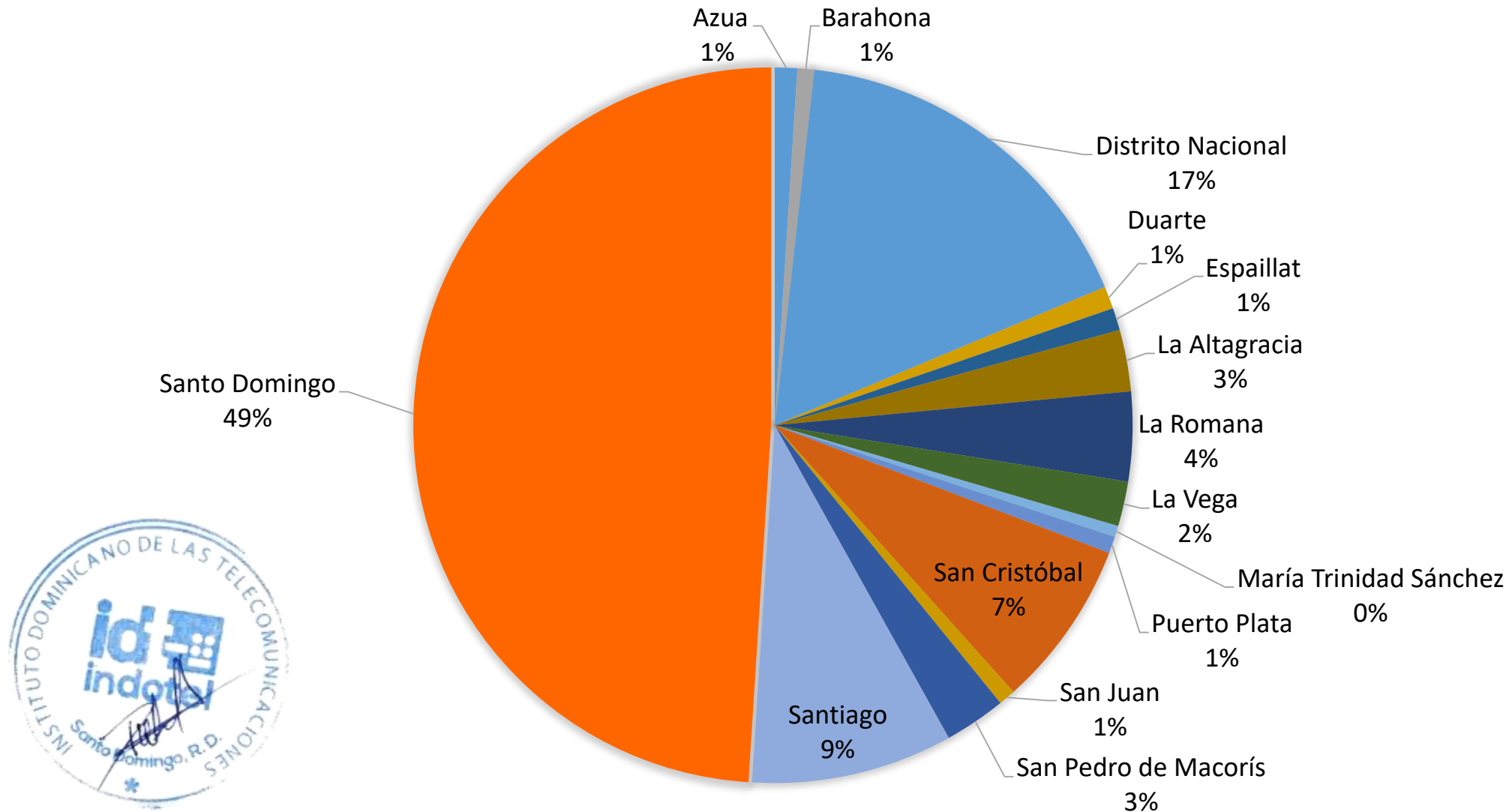
# Clasificación por provincia, Acumulado 2023



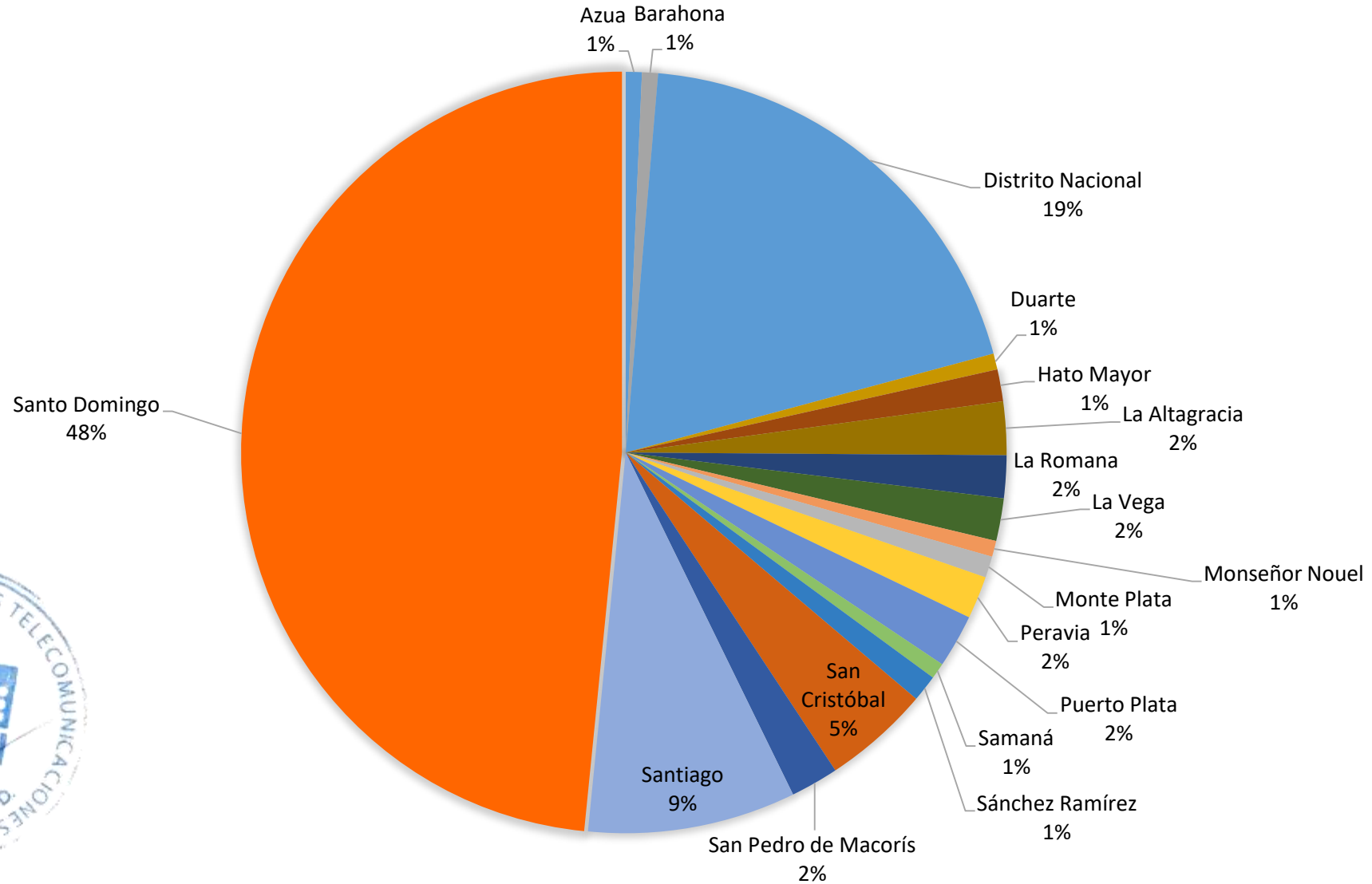
# Clasificación por provincia, Enero 2023



# Clasificación por provincia, Febrero 2023

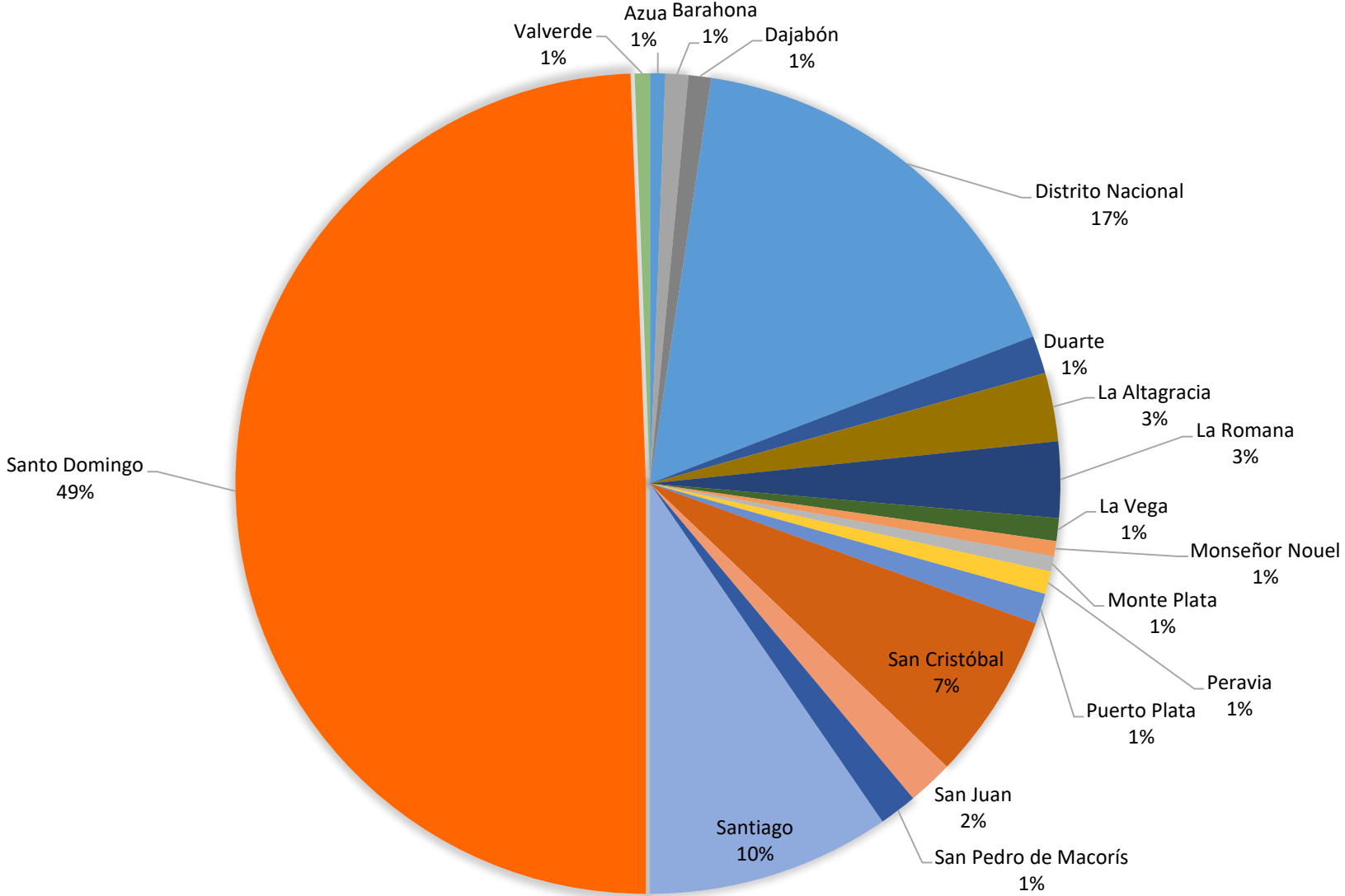


# Clasificación por provincia, Marzo 2023

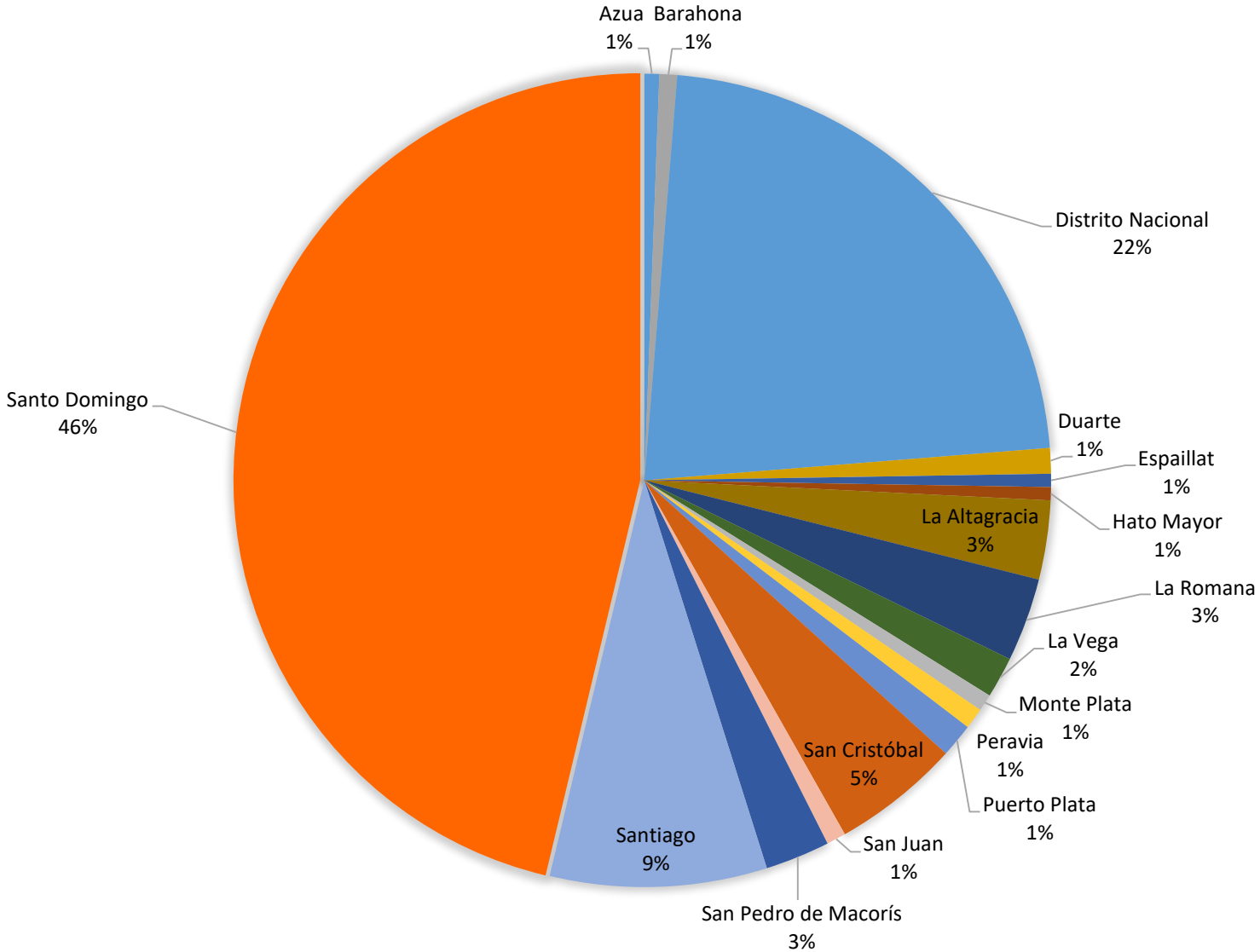




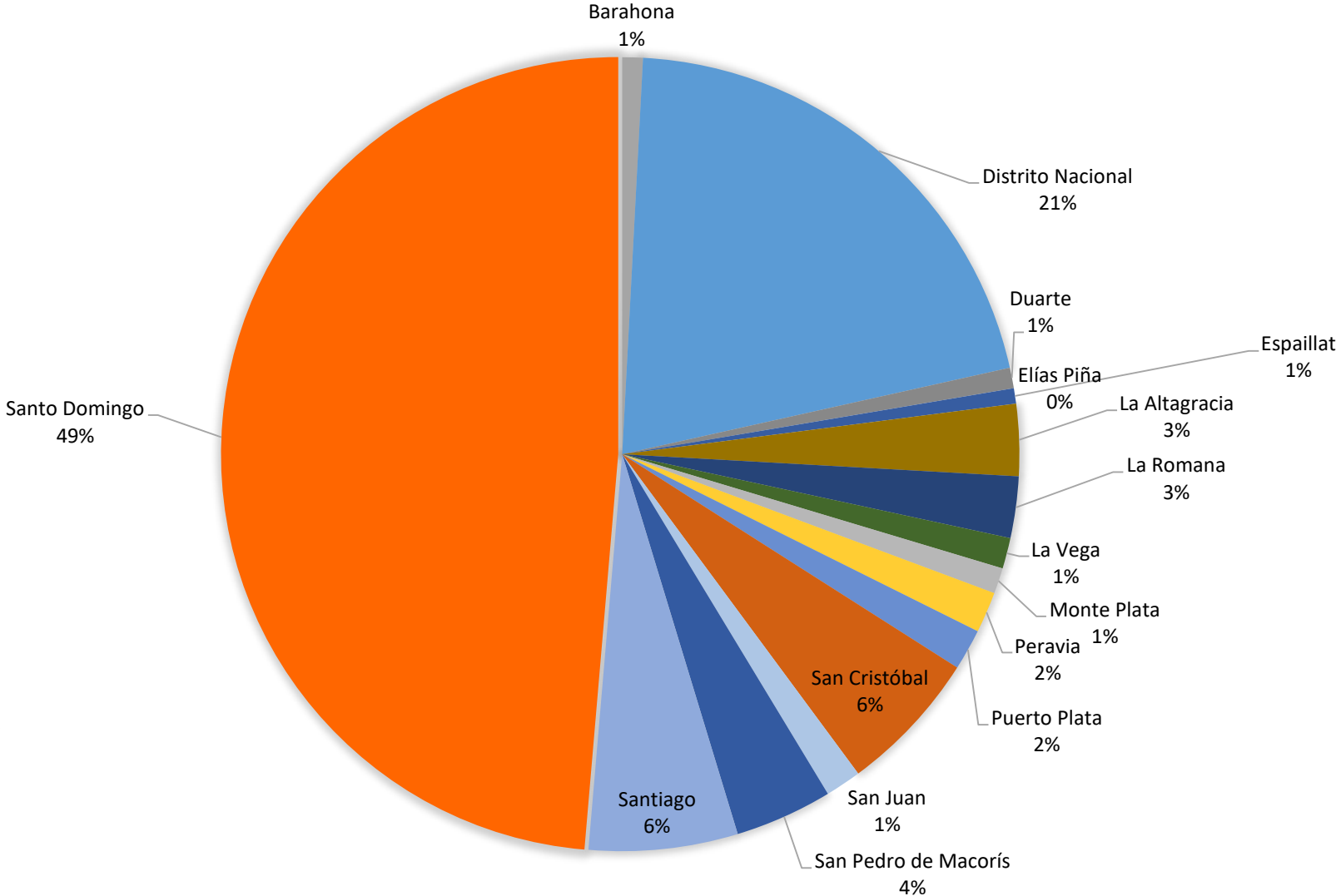
# Clasificación por provincia, Abril 2023



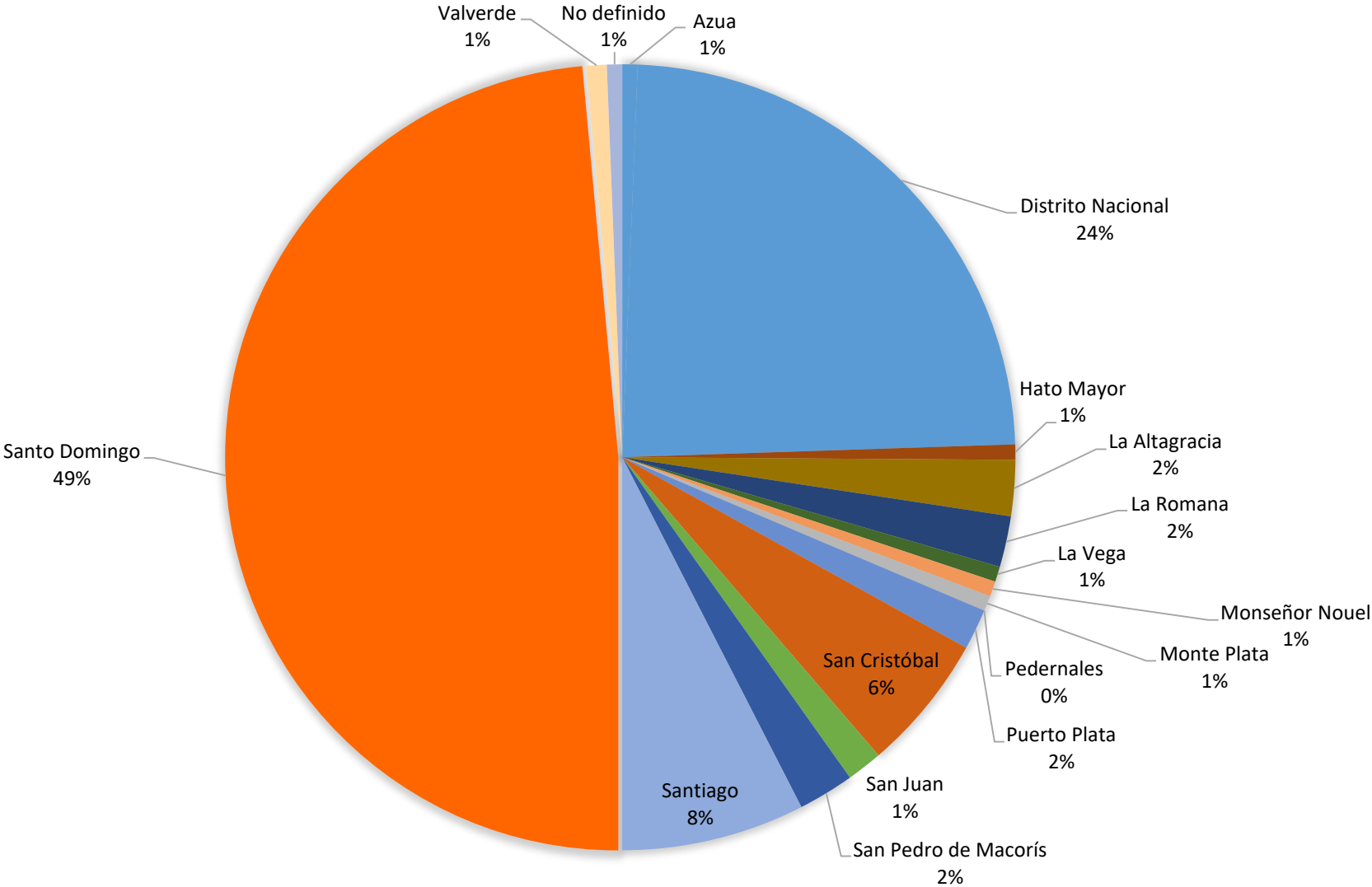
# Clasificación por provincia, Mayo 2023



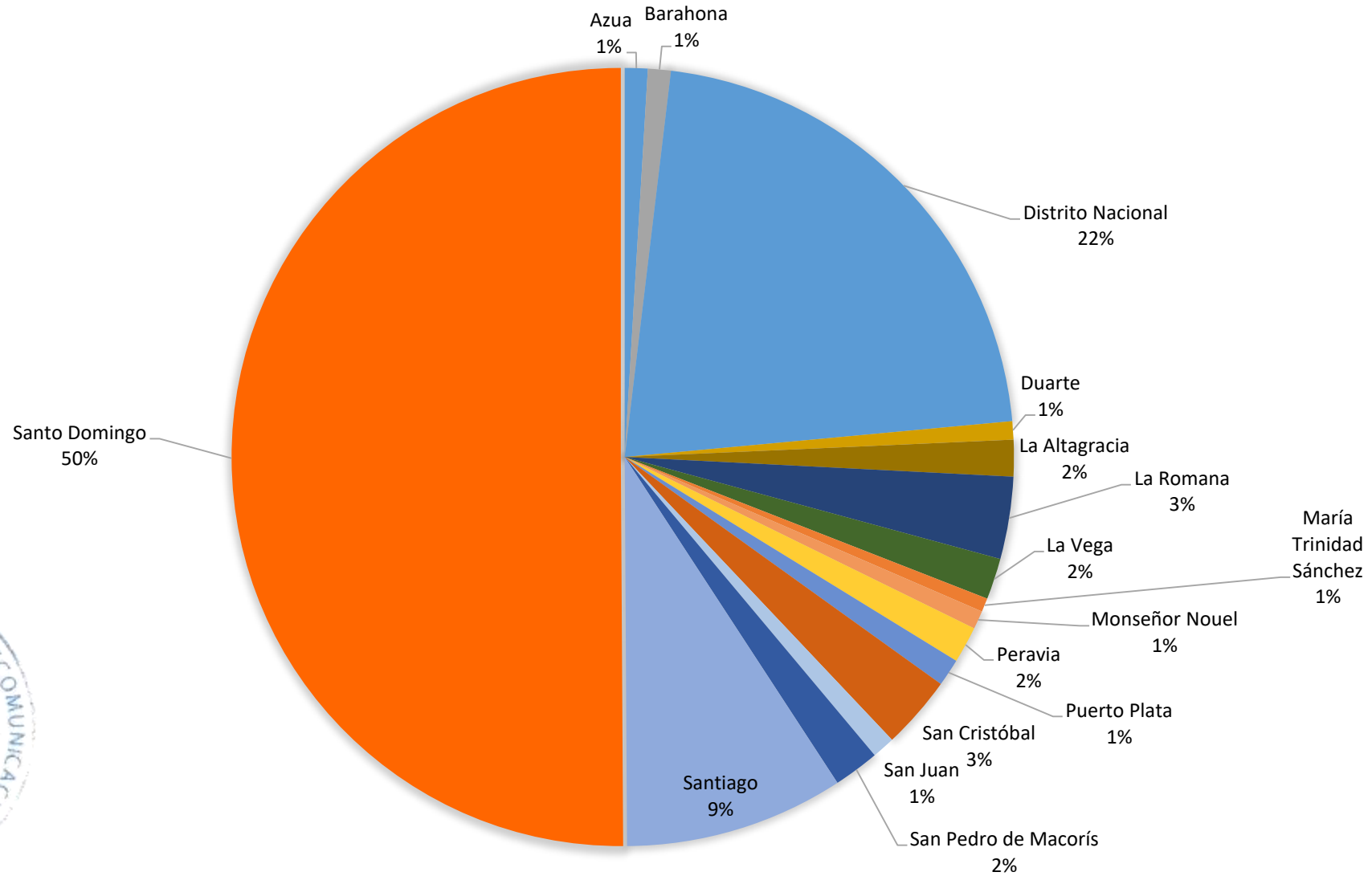
# Clasificación por provincia, Junio 2023



# Clasificación por provincia, Julio 2023

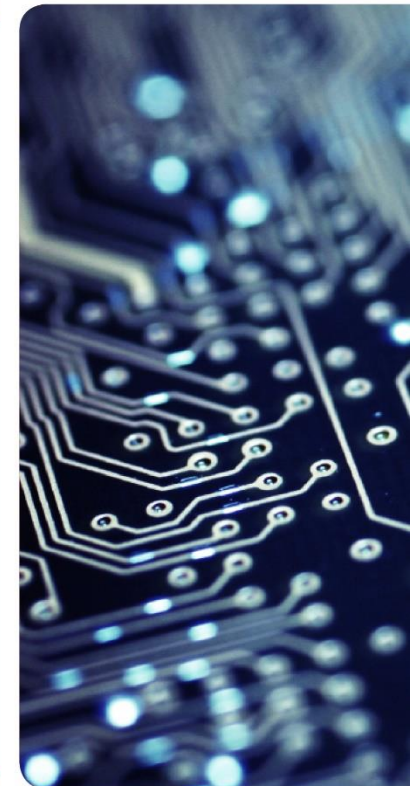


# Clasificación por provincia, Agosto 2023

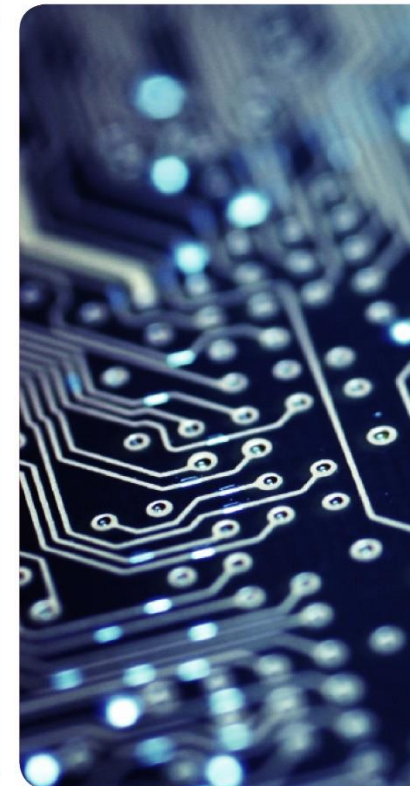


# Departamento Tramitación y Conciliación

Año 2023



# Balance aplicado a Favor de los Usuarios CPF



# Balance Aplicado a Favor de los Usuarios CPF - Acumulado 2023



Balance Acreditado



\$15,709.55

Balance Reclamado



\$15,709.55





# Balance Aplicado a Favor de los Usuarios CPF – Enero 2023



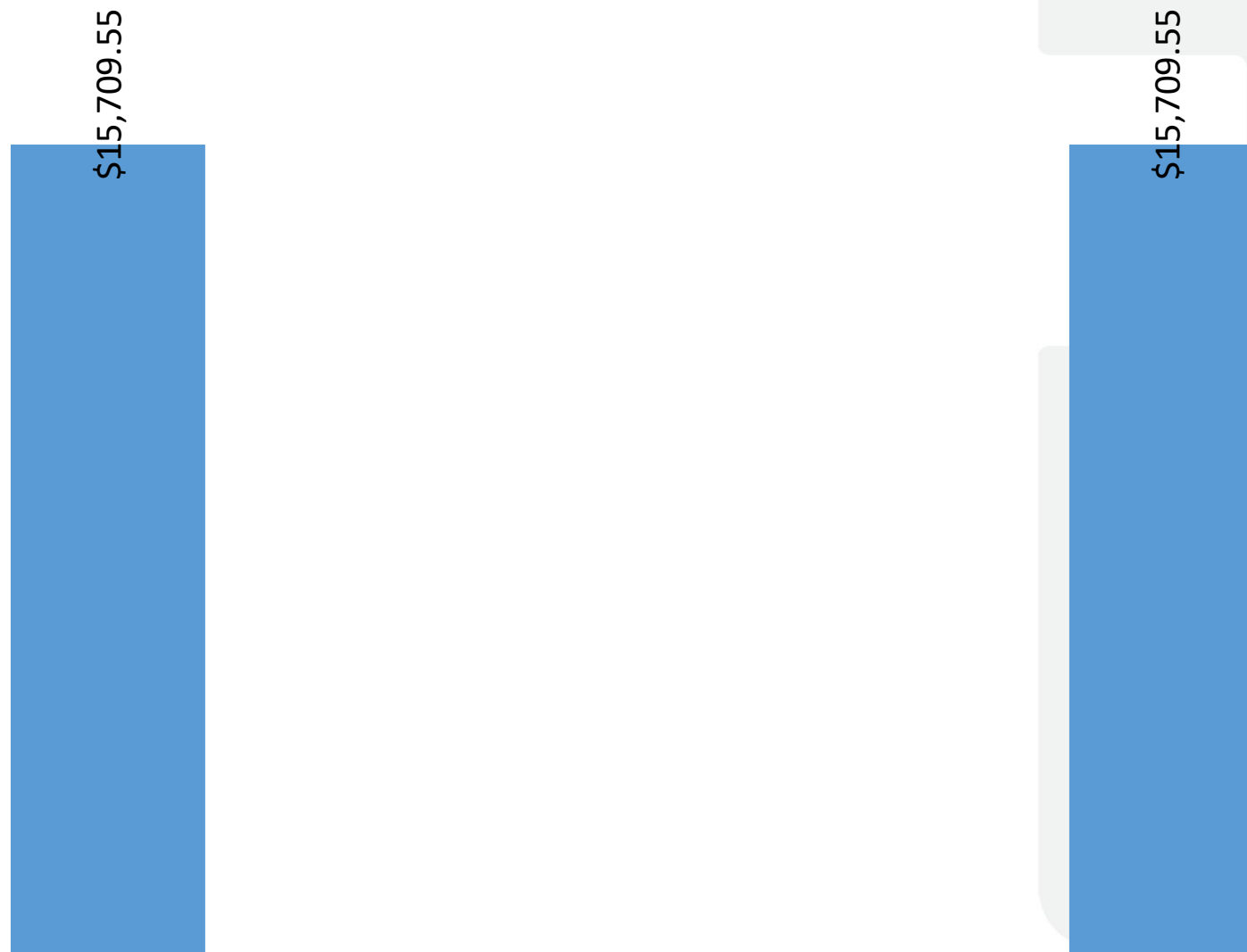
\$-

BALANCE RECLAMADO

\$-

BALANCE ACREDITADO

# Balance Aplicado a Favor de los Usuarios CPF – Febrero 2023



BALANCE RECLAMADO

BALANCE ACREDITADO





\$-

BALANCE RECLAMADO

\$-

BALANCE ACREDITADO

# Balance Aplicado a Favor de los Usuarios CPF – Abril 2023



\$-

BALANCE RECLAMADO

\$-

BALANCE ACREDITADO

# Balance Aplicado a Favor de los Usuarios CPF – Mayo 2023



\$-

BALANCE RECLAMADO

\$-

BALANCE ACREDITADO

# Balance Aplicado a Favor de los Usuarios CPF – Junio 2023



\$-

BALANCE RECLAMADO

\$-

BALANCE ACREDITADO

# Balance Aplicado a Favor de los Usuarios CPF – Julio 2023



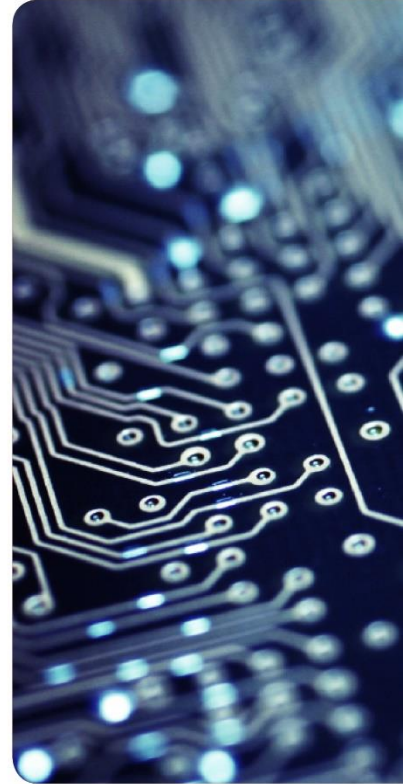
\$-

BALANCE RECLAMADO

\$-

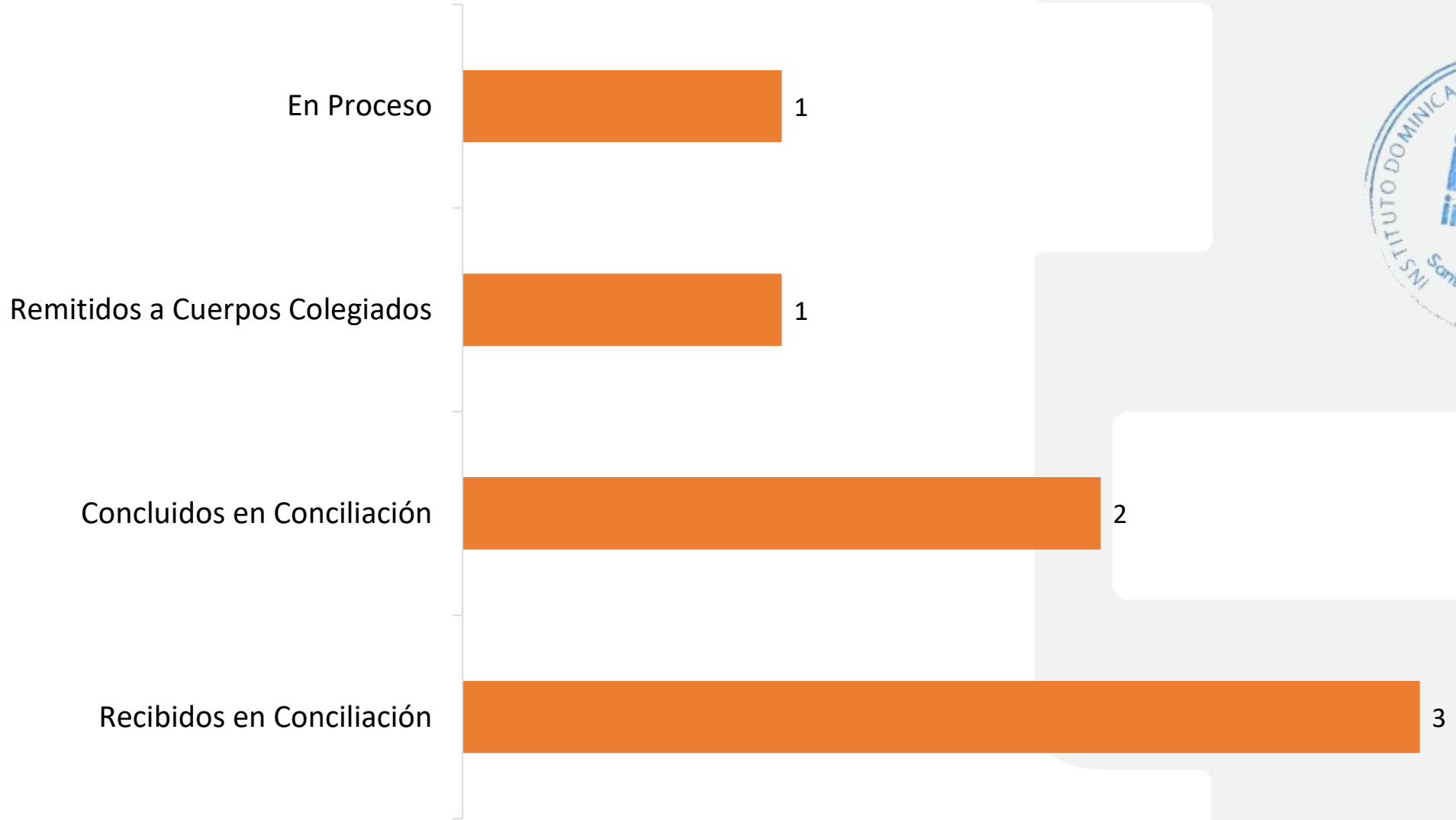
BALANCE ACREDITADO

# Recursos de Queja





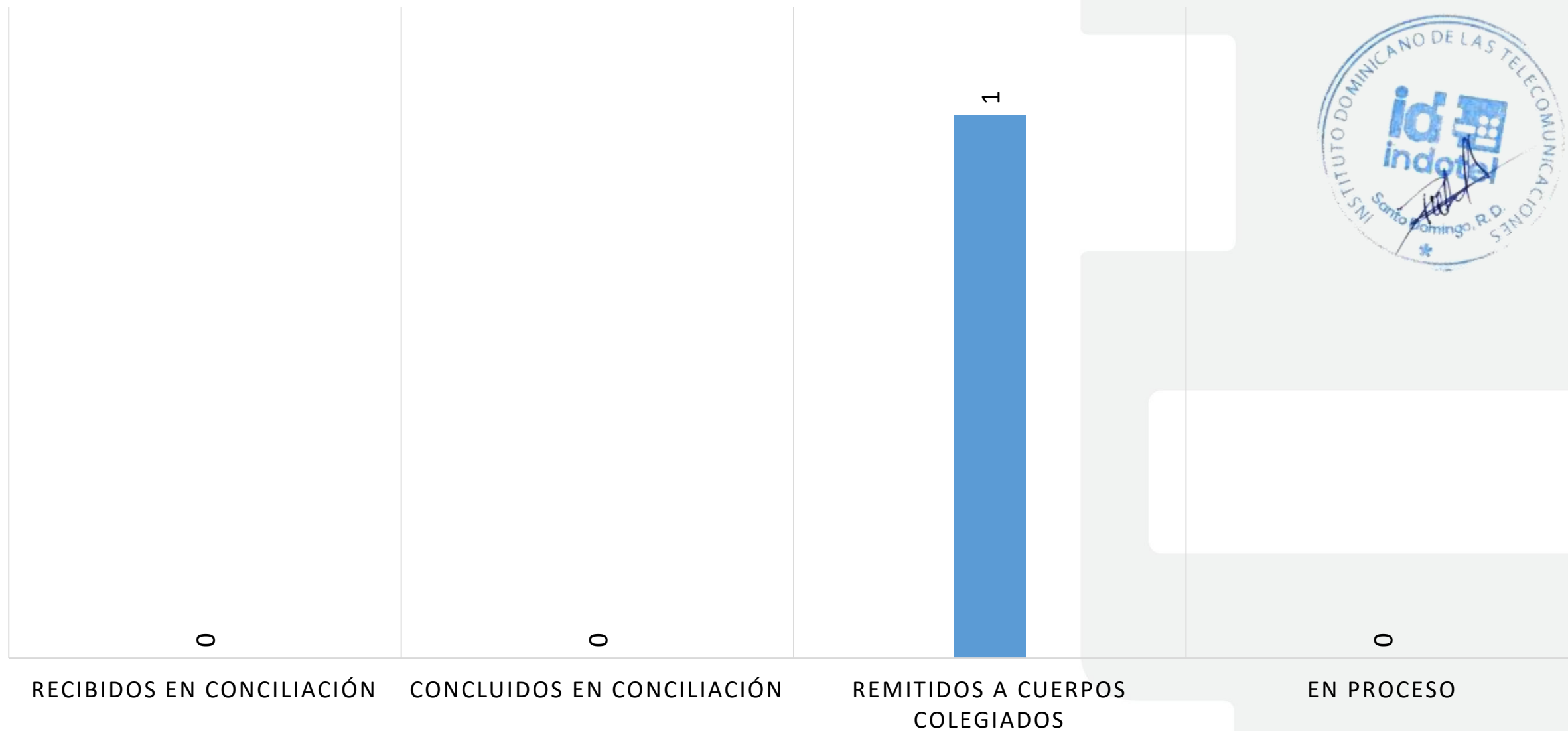
# Comportamiento Recursos de Queja, Acumulado 2023



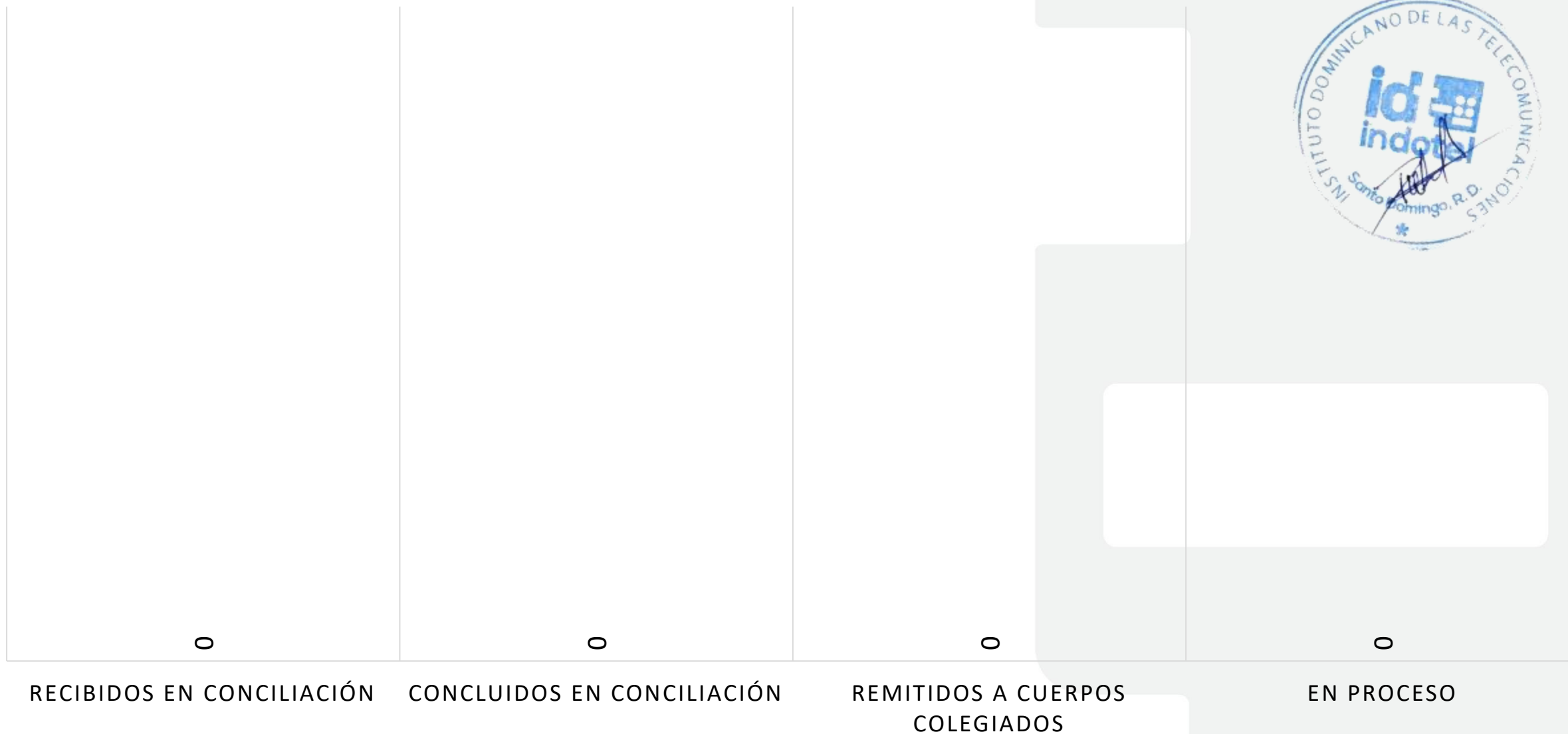
# Comportamiento Recursos de Queja, Enero 2023



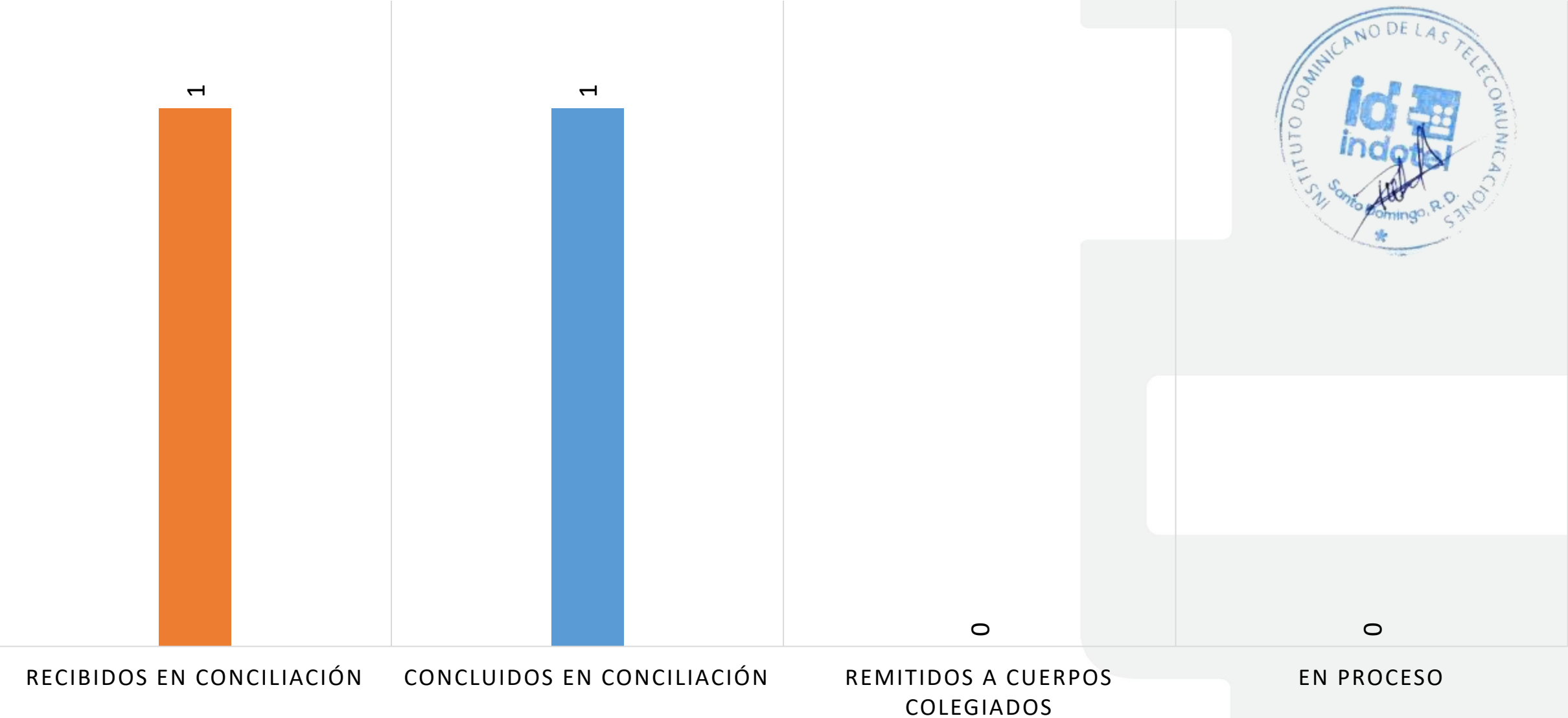
# Comportamiento Recursos de Queja, Febrero 2023



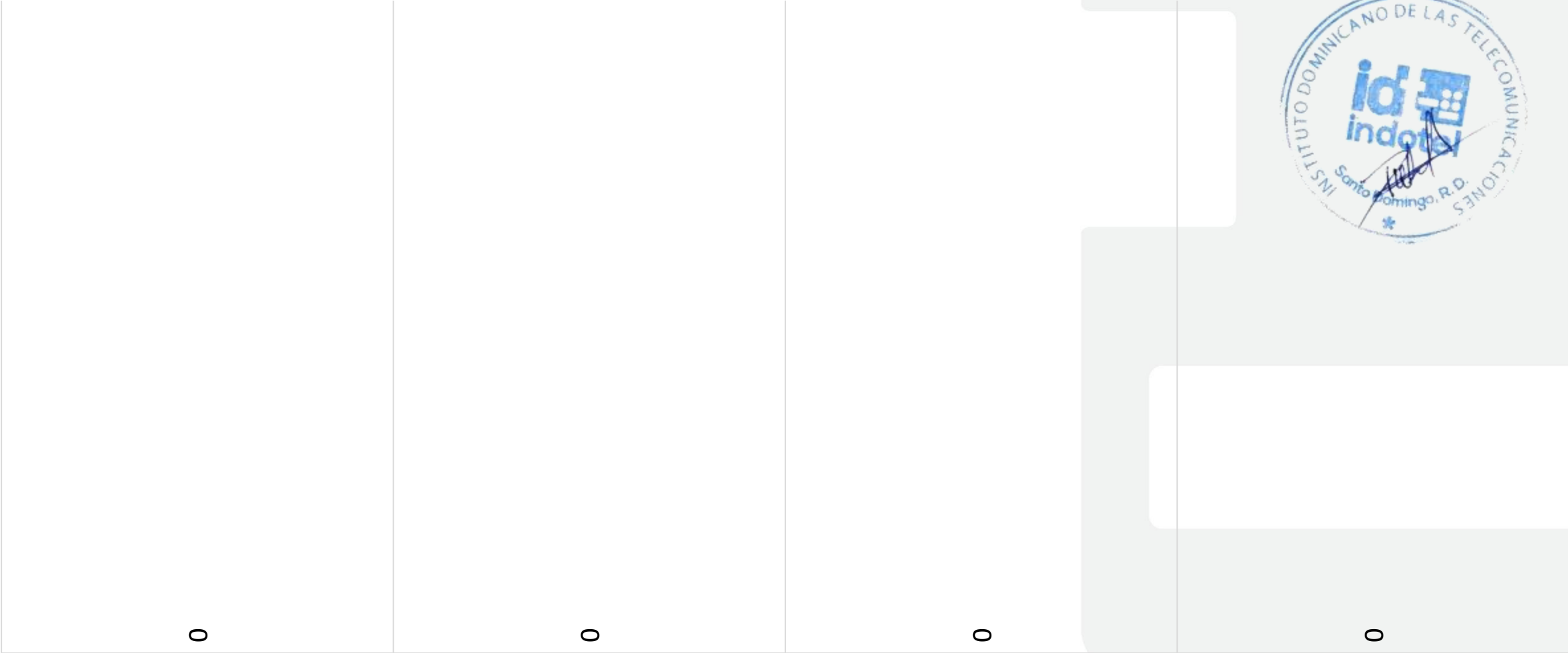
# Comportamiento Recursos de Queja, Marzo 2023



# Comportamiento Recursos de Queja, Abril 2023



# Comportamiento Recursos de Queja, Mayo 2023



RECIBIDOS EN CONCILIACIÓN

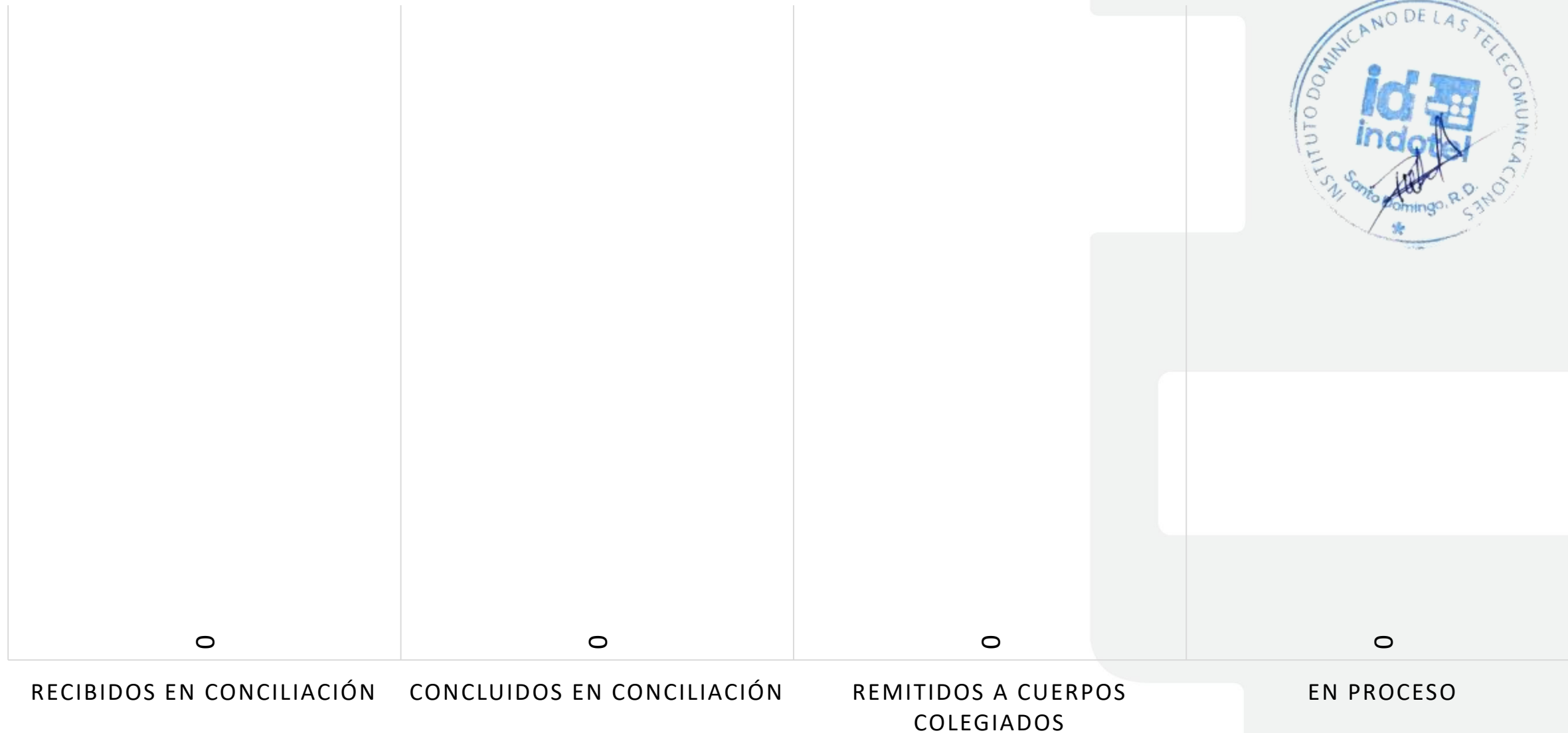
CONCLUIDOS EN CONCILIACIÓN

REMITIDOS A CUERPOS COLEGIADOS

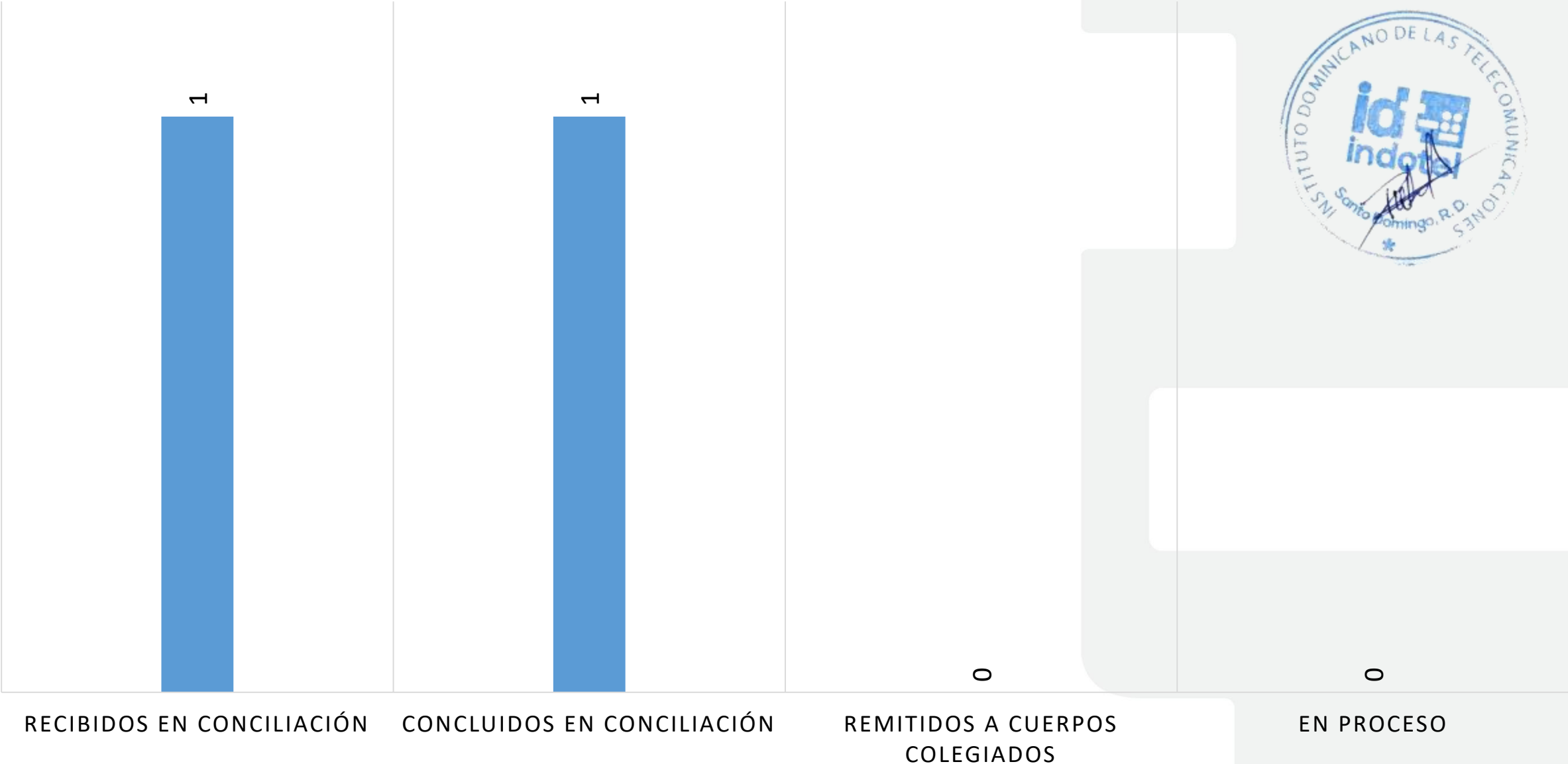
EN PROCESO



# Comportamiento Recursos de Queja, Junio 2023

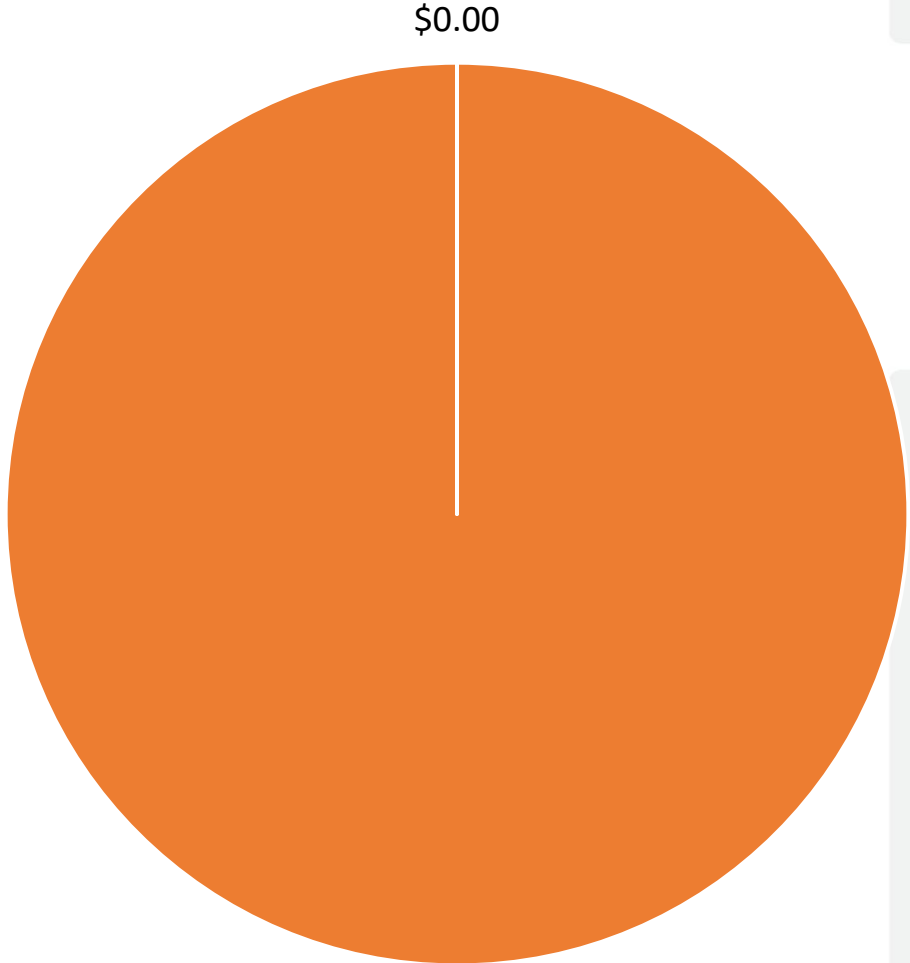


# Comportamiento Recursos de Queja, Julio 2023





# Balance acreditado a Favor de los Usuarios - Acumulado 2023



■ Balance reclamado   ■ Balance acreditado



# Balance acreditado a Favor de los Usuarios – Enero 2023



\$0.00

BALANCE RECLAMADO

\$0.00

BALANCE ACREDITADO







# Balance acreditado a Favor de los Usuarios – Abril 2023



\$0.00

BALANCE RECLAMADO



\$41,486.94

BALANCE ACREDITADO

# Balance acreditado a Favor de los Usuarios – Mayo 2023



\$0.00

BALANCE RECLAMADO

\$0.00

BALANCE ACREDITADO

# Balance acreditado a Favor de los Usuarios – Junio 2023



\$0.00

BALANCE RECLAMADO

\$0.00

BALANCE ACREDITADO

# Balance acreditado a Favor de los Usuarios – Julio 2023



\$0.00

BALANCE RECLAMADO

\$0.00

BALANCE ACREDITADO



# Balance acreditado a Favor de los Usuarios – Agosto 2023



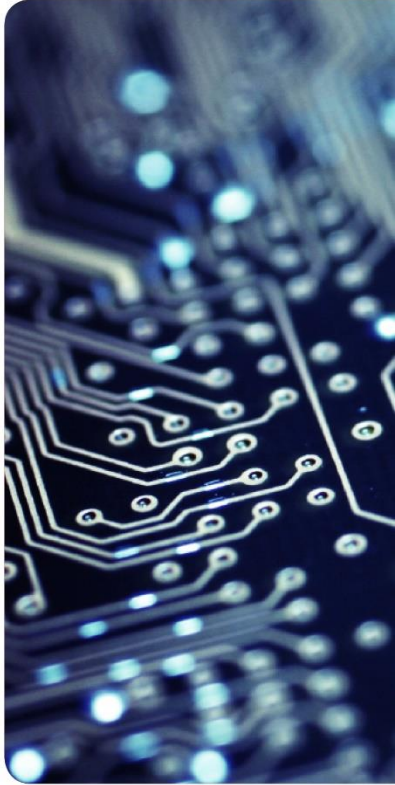
\$0.00

BALANCE RECLAMADO

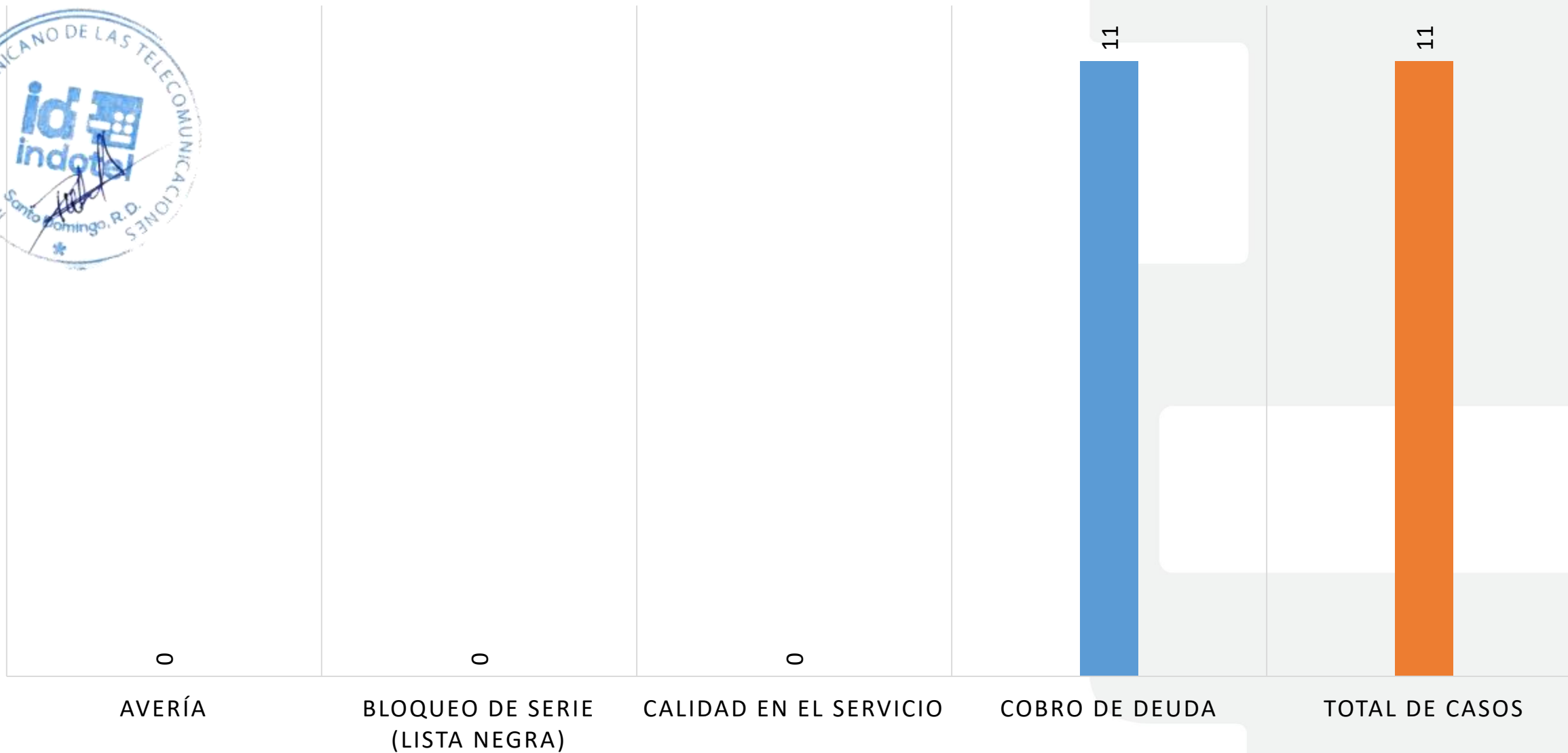
\$0.00

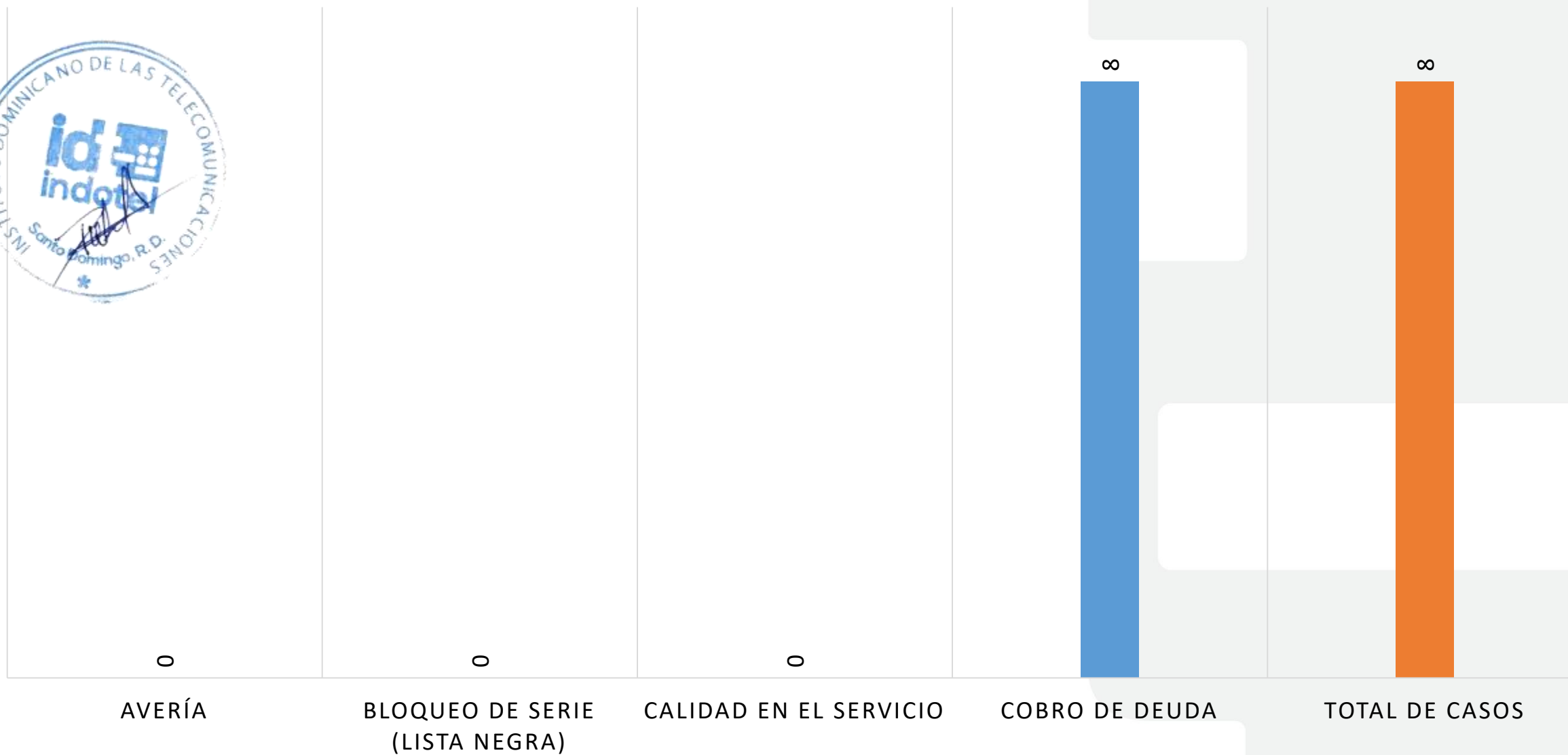
BALANCE ACREDITADO

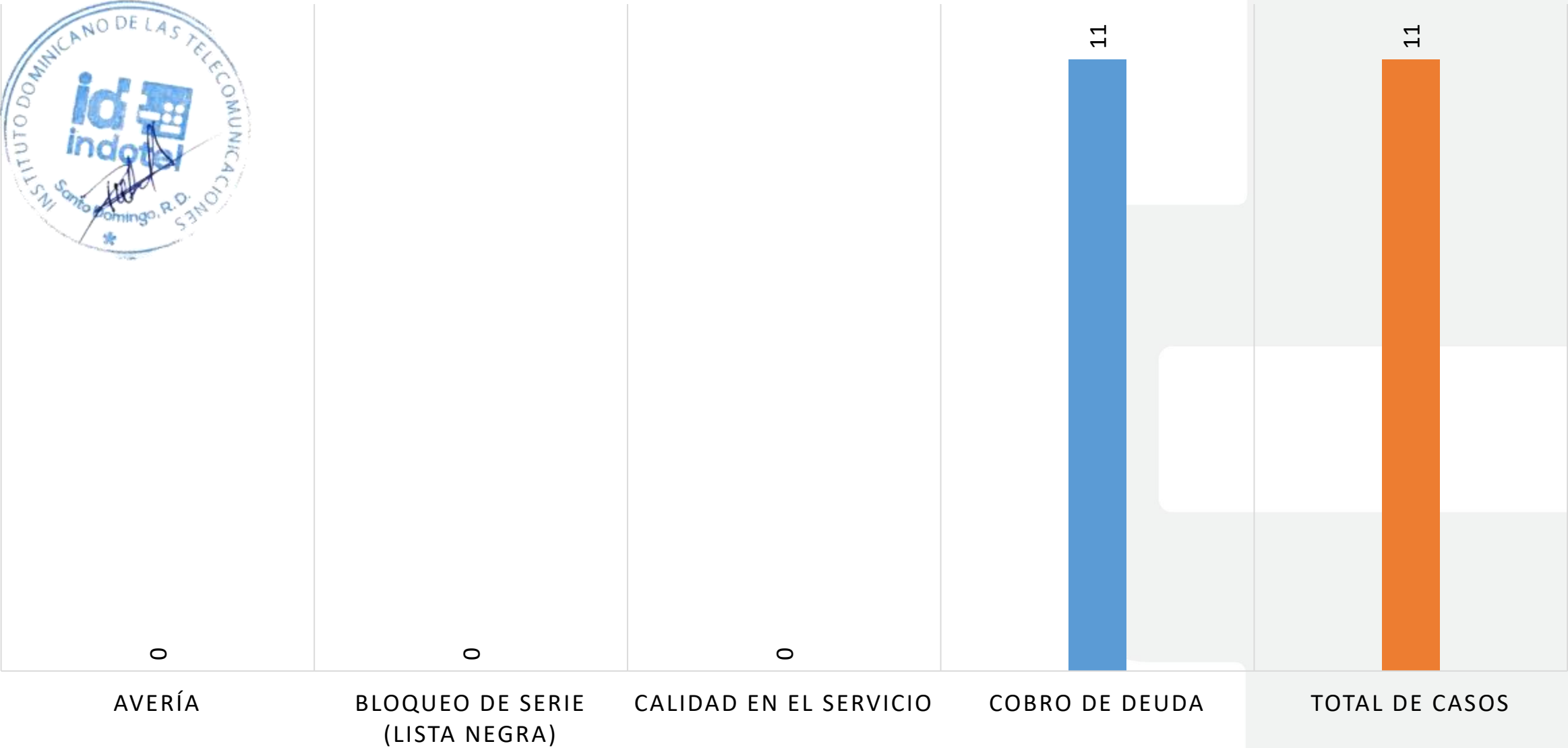
# Denuncias

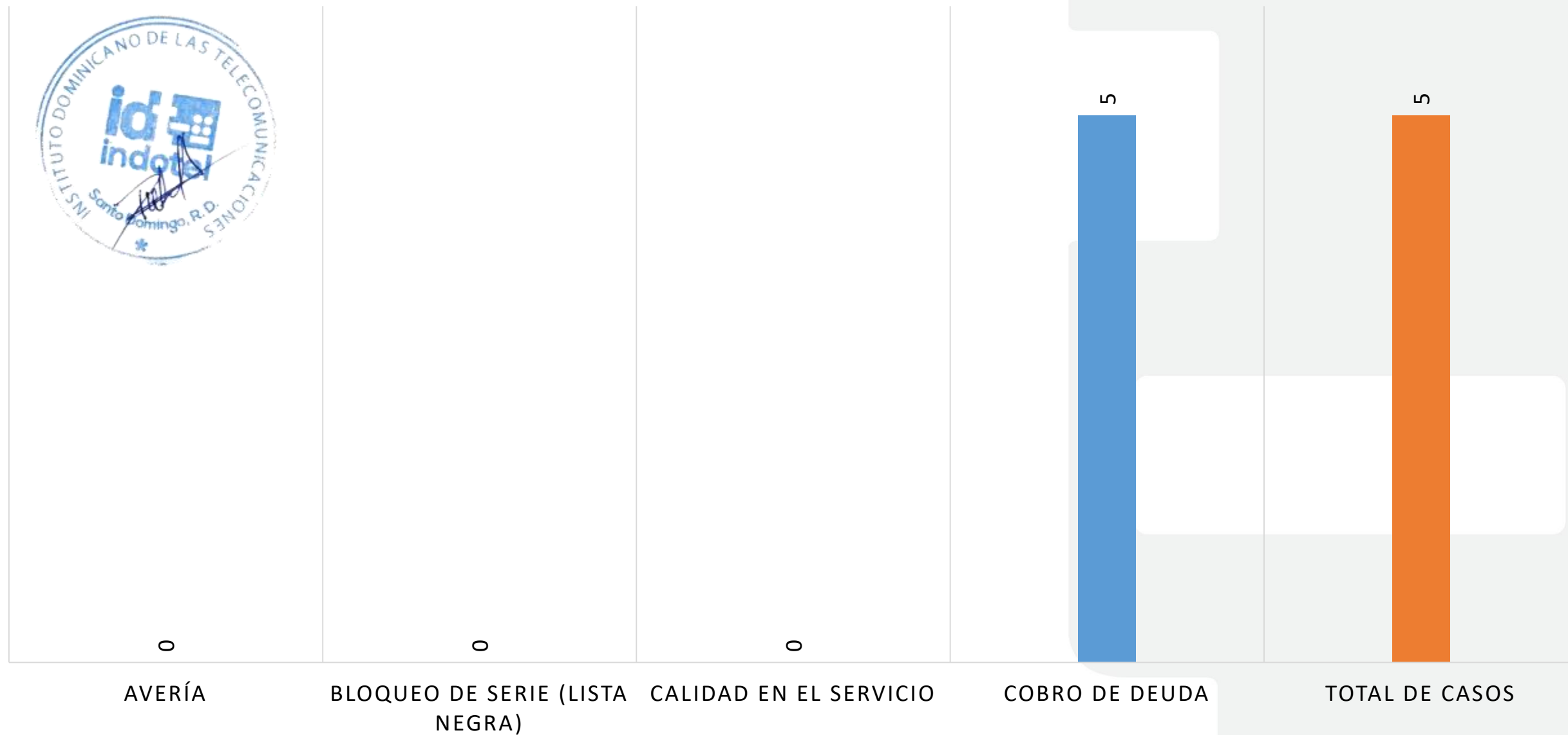


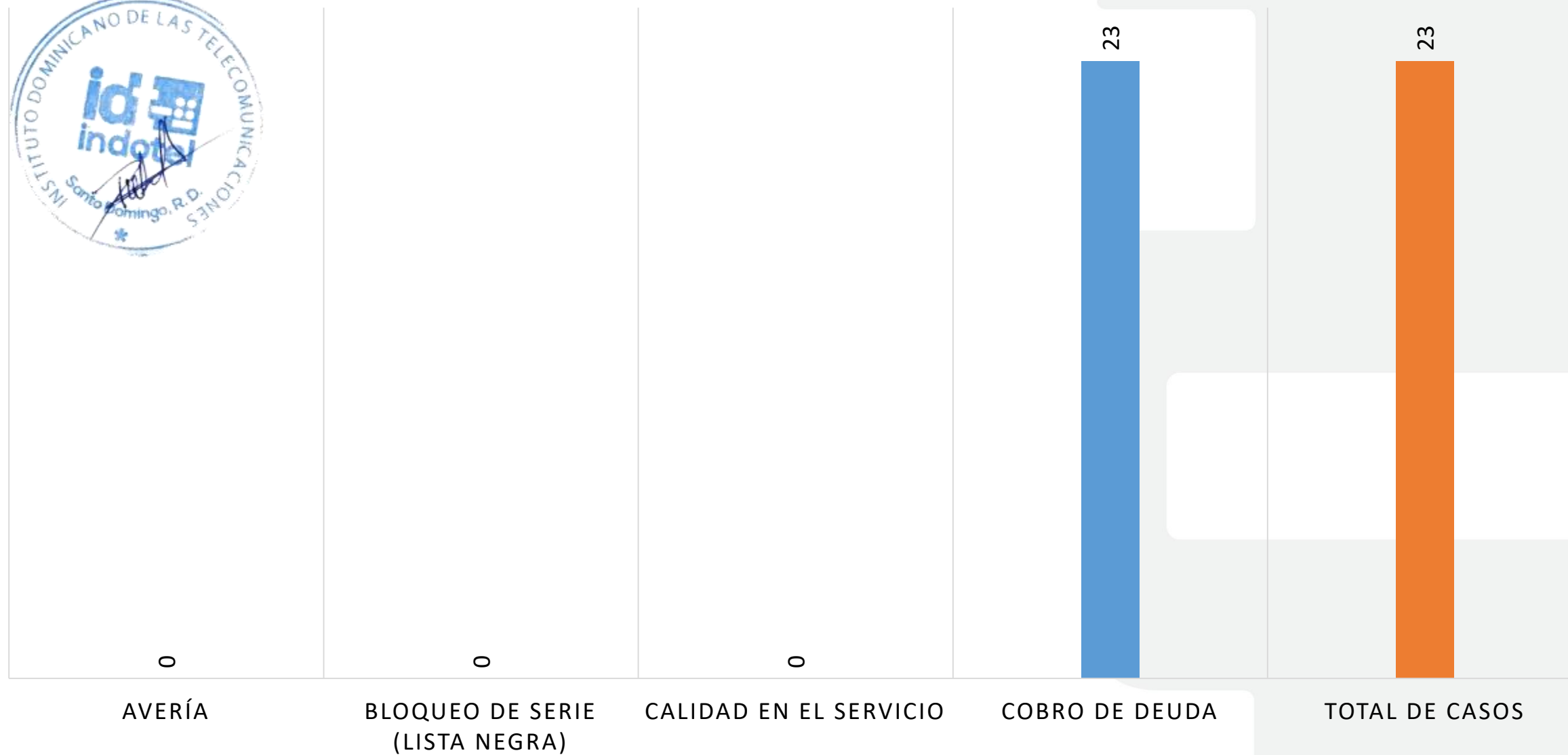
# Motivos reclamados – Enero 2023

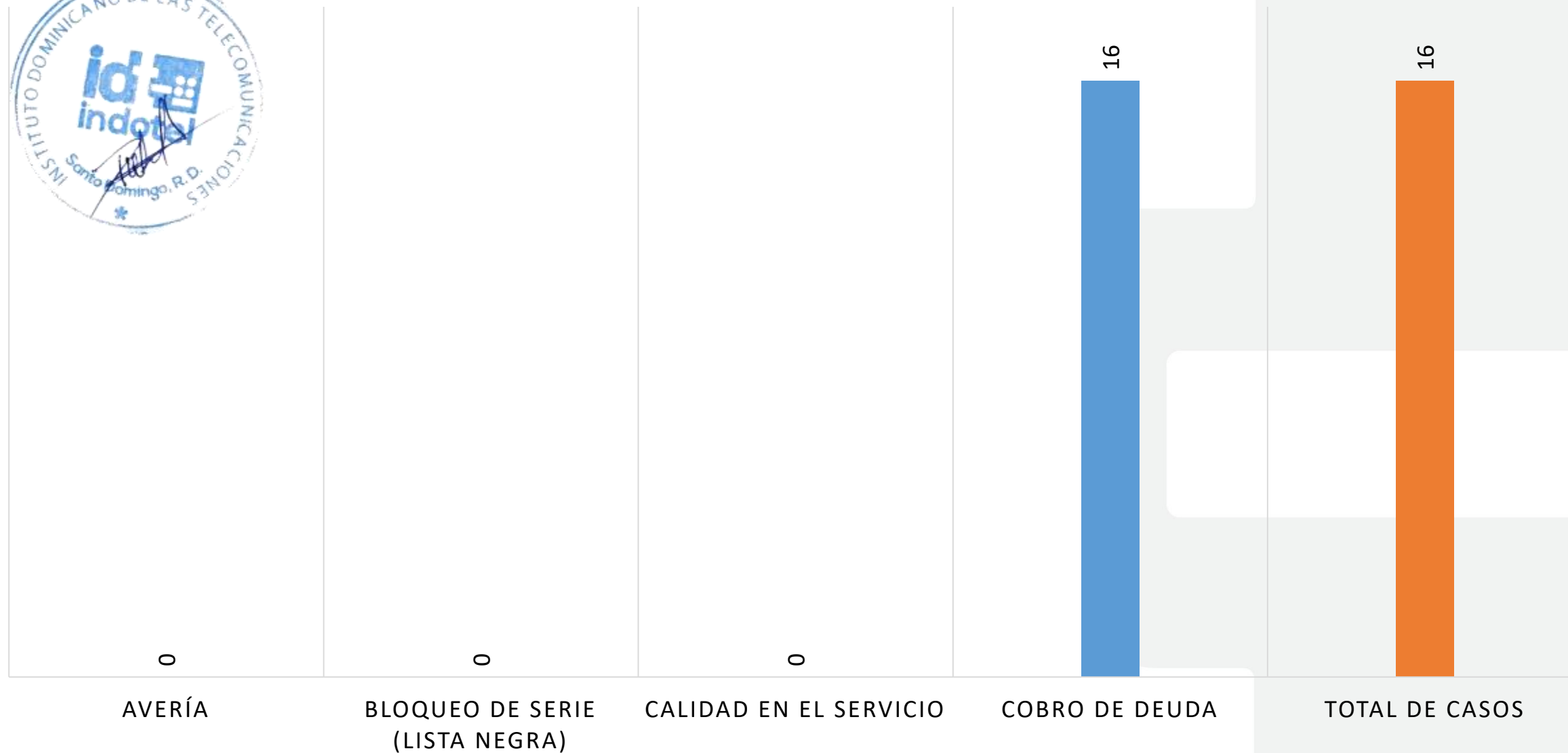
















0

AVERÍA

0

BLOQUEO DE SERIE  
(LISTA NEGRA)

0

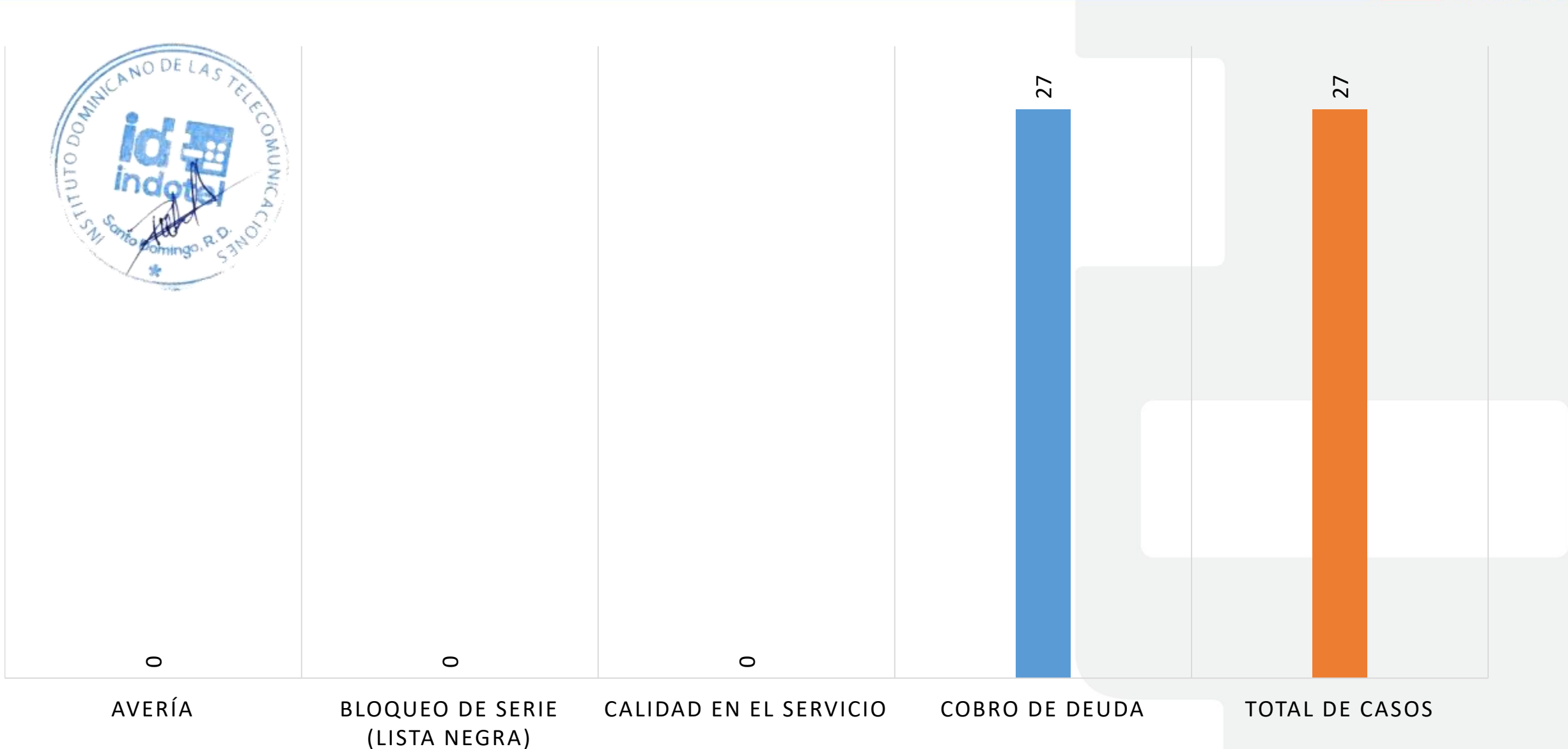
CALIDAD EN EL SERVICIO

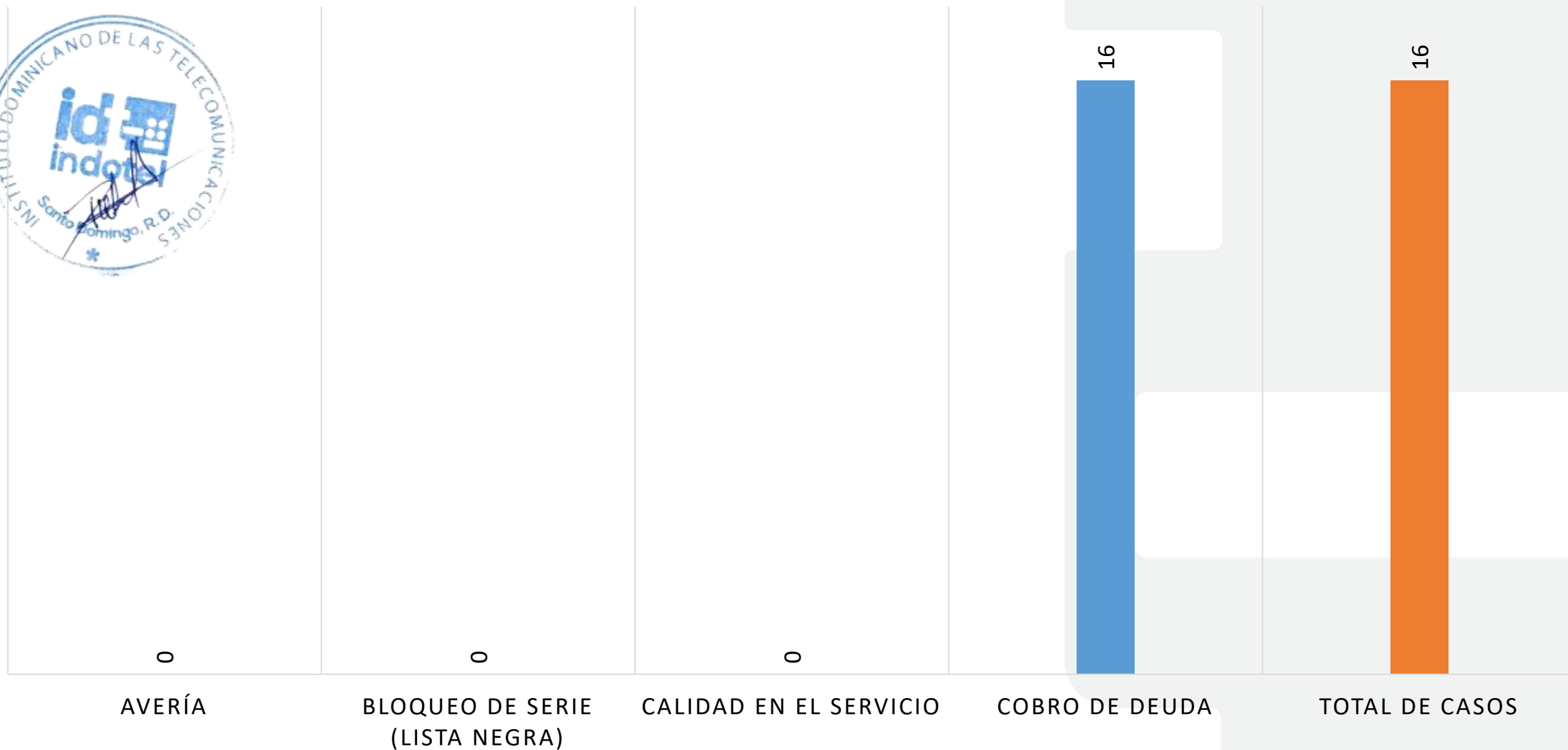
27

COBRO DE DEUDA

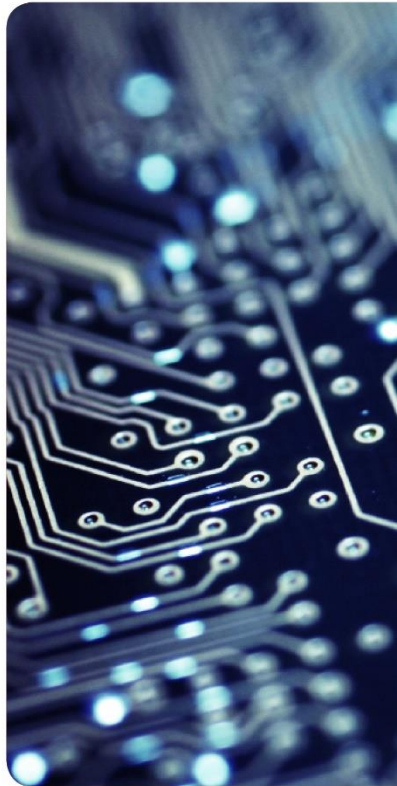
27

TOTAL DE CASOS

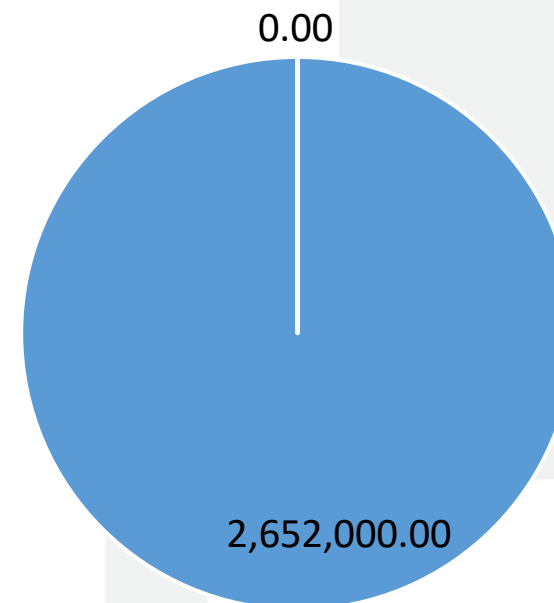
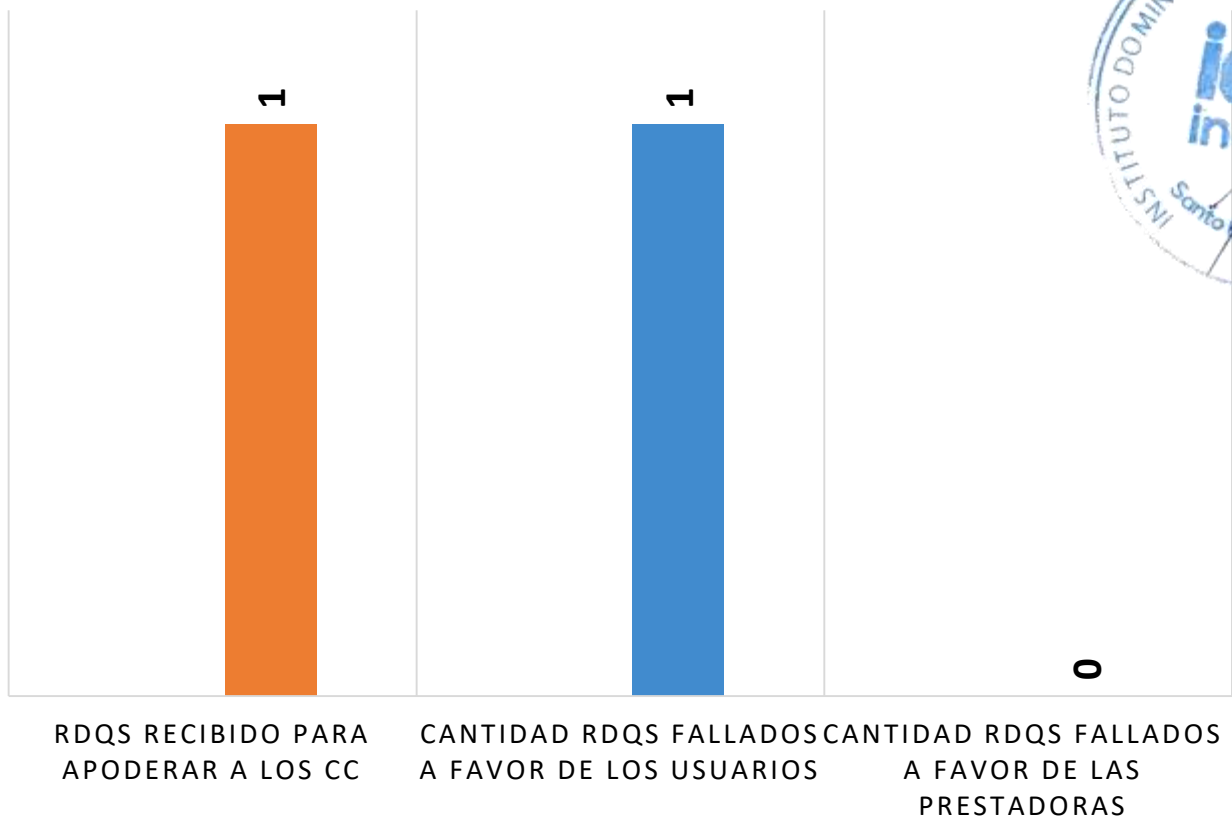




# Cuerpos Colegiados (CC) Año 2023

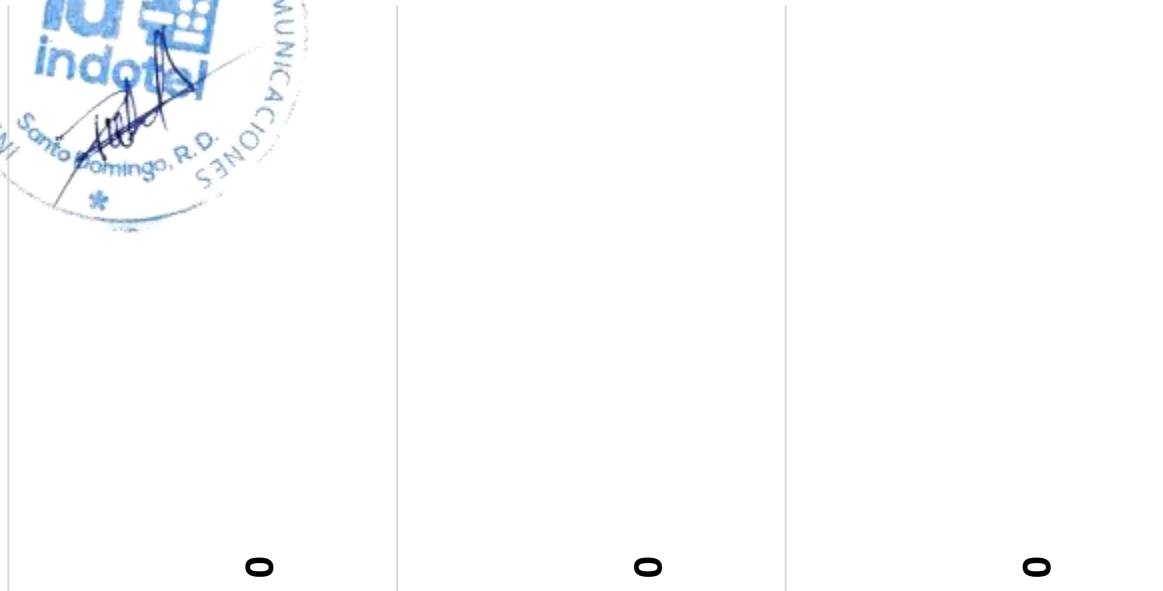


# Recursos de Queja (RDQs). Apoderados y Decididos 2023



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

# Recursos de Queja (RDQs) Apoderados y Decididos Enero 2023



RDQS RECIBIDO PARA APODERAR A LOS CC

CANTIDAD RDQS FALLADOS A FAVOR DE LOS USUARIOS

CANTIDAD RDQS FALLADOS A FAVOR DE LAS PRESTADORAS

0.00; 0%  
0.00; 0%

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

# Recursos de Queja (RDQs) Apoderados y Decididos Febrero 2023



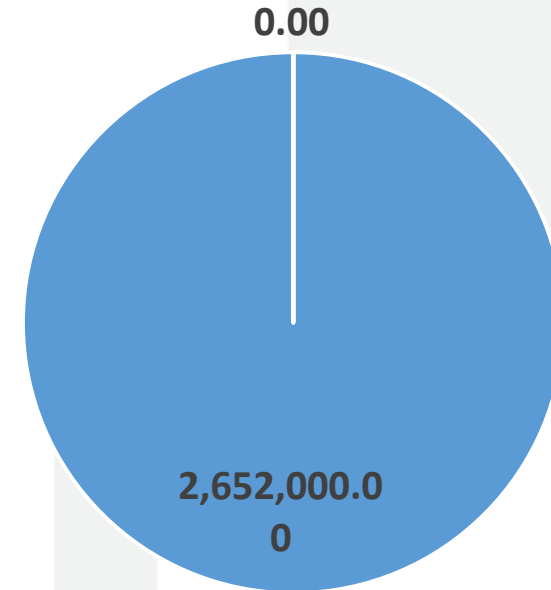
RDQs RECIBIDO PARA APODERAR A LOS CC



CANTIDAD RDQs FALLADOS A FAVOR DE LOS USUARIOS

0

CANTIDAD RDQs FALLADOS A FAVOR DE LAS PRESTADORAS



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

# Recursos de Queja (RDQs) Apoderados y Decididos Marzo 2023

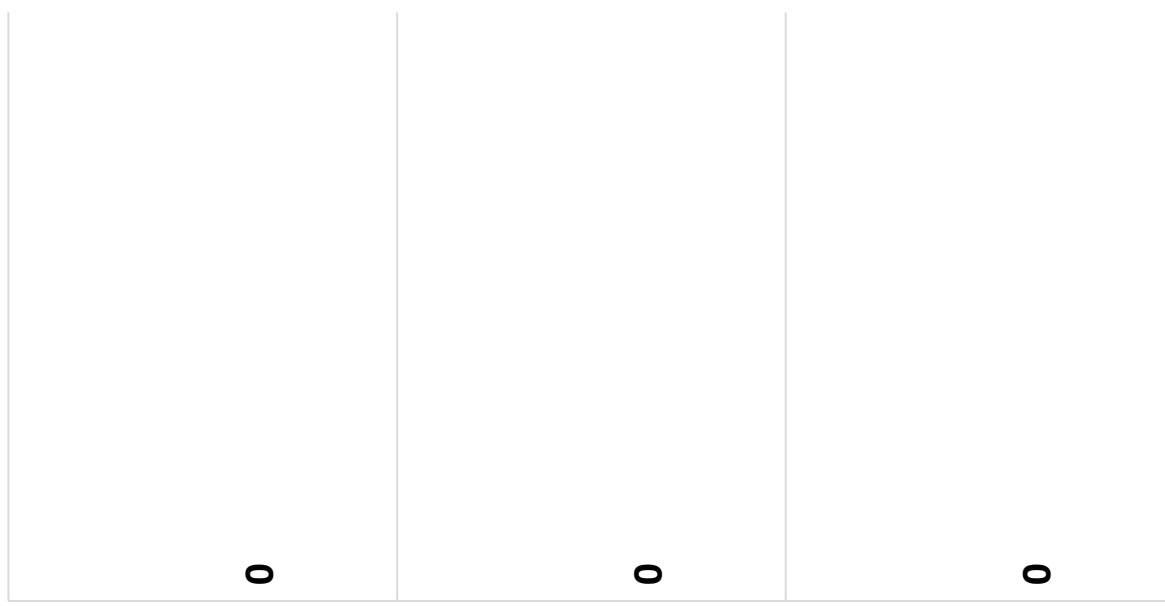


0.00; 0%  
0.00; 0%

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



# Recursos de Queja (RDQs) Apoderados y Decididos Abril 2023



RDQS RECIBIDO PARA APODERAR A LOS CC

CANTIDAD RDQS FALLADOS A FAVOR DE LOS USUARIOS

CANTIDAD RDQS FALLADOS A FAVOR DE LAS PRESTADORAS

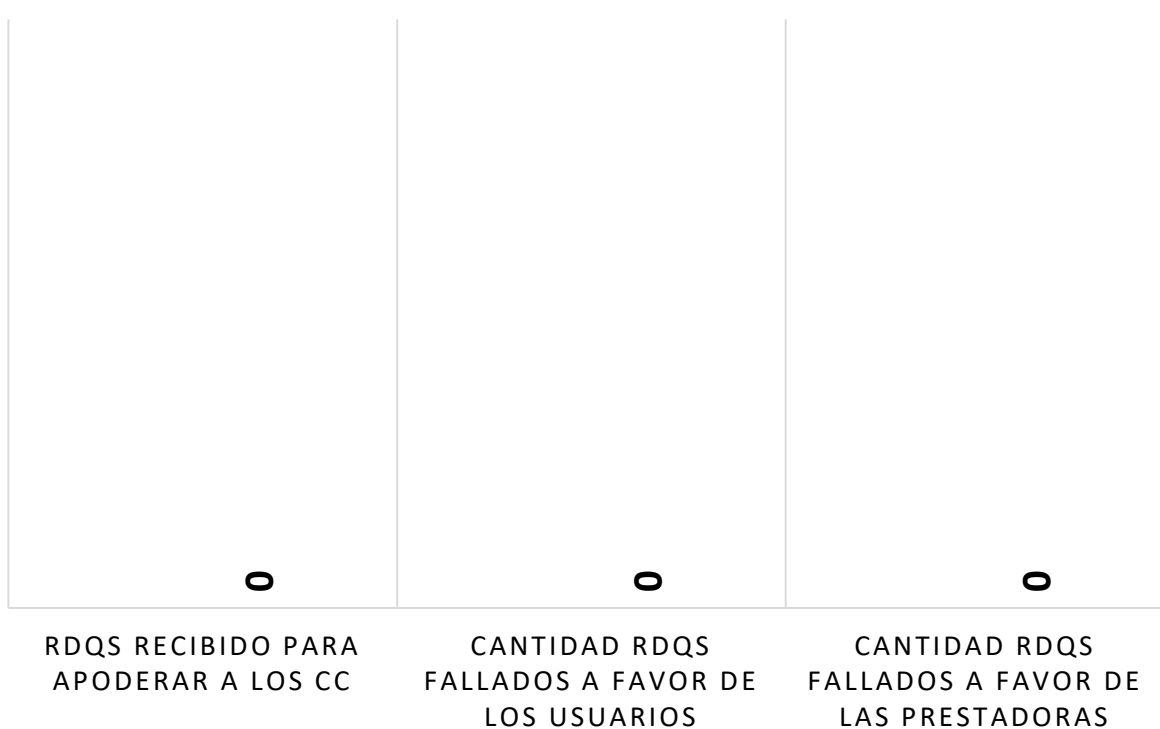
0.00; 0%  
0.00; 0%

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





# Recursos de Queja (RDQs) Apoderados y Decididos Mayo 2023

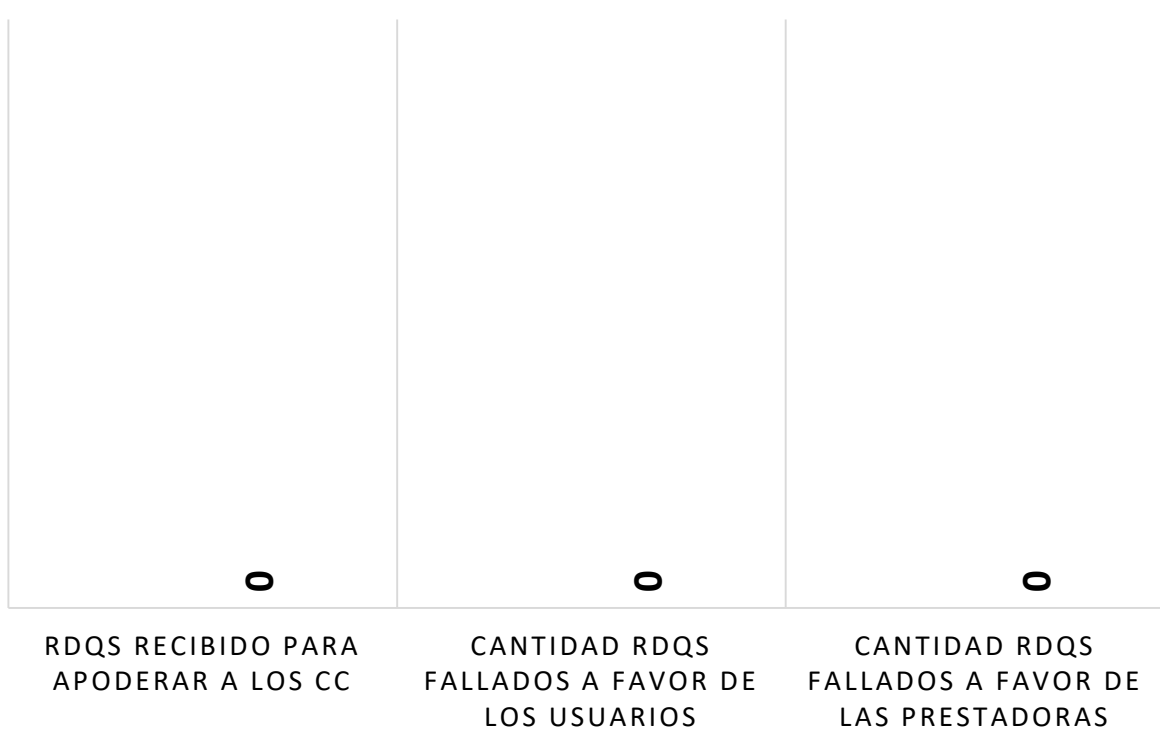


0.00; 0%  
0.00; 0%

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



# Recursos de Queja (RDQs) Apoderados y Decididos Junio 2023

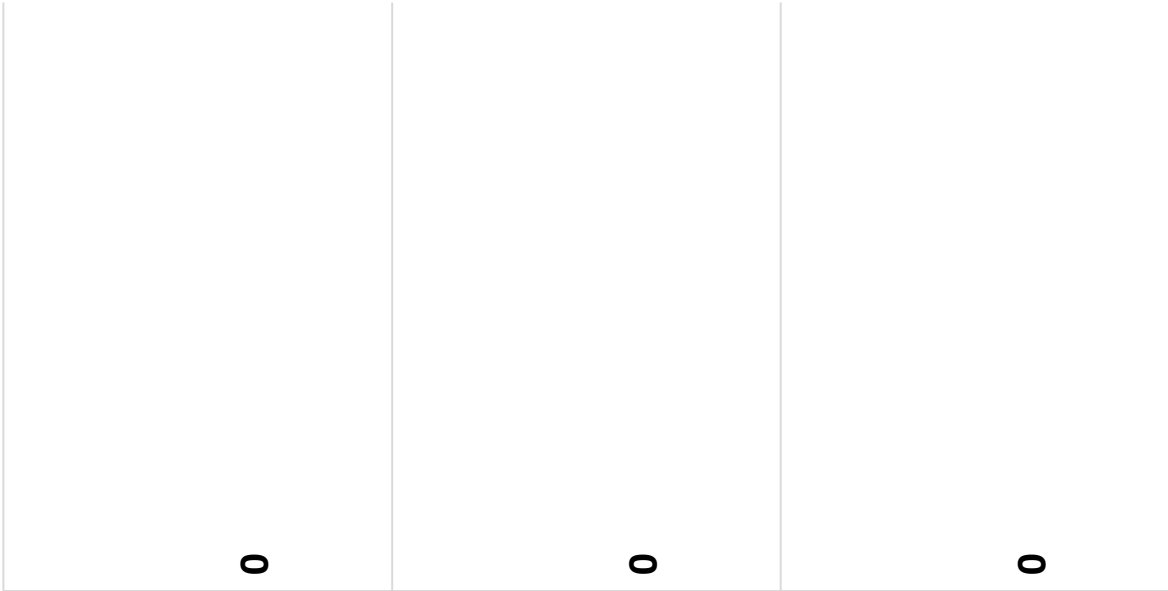


0.00; 0%  
0.00; 0%

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



# Recursos de Queja (RDQs) Apoderados y Decididos Julio 2023



RDQS RECIBIDO PARA APODERAR A LOS CC

CANTIDAD RDQS FALLADOS A FAVOR DE LOS USUARIOS

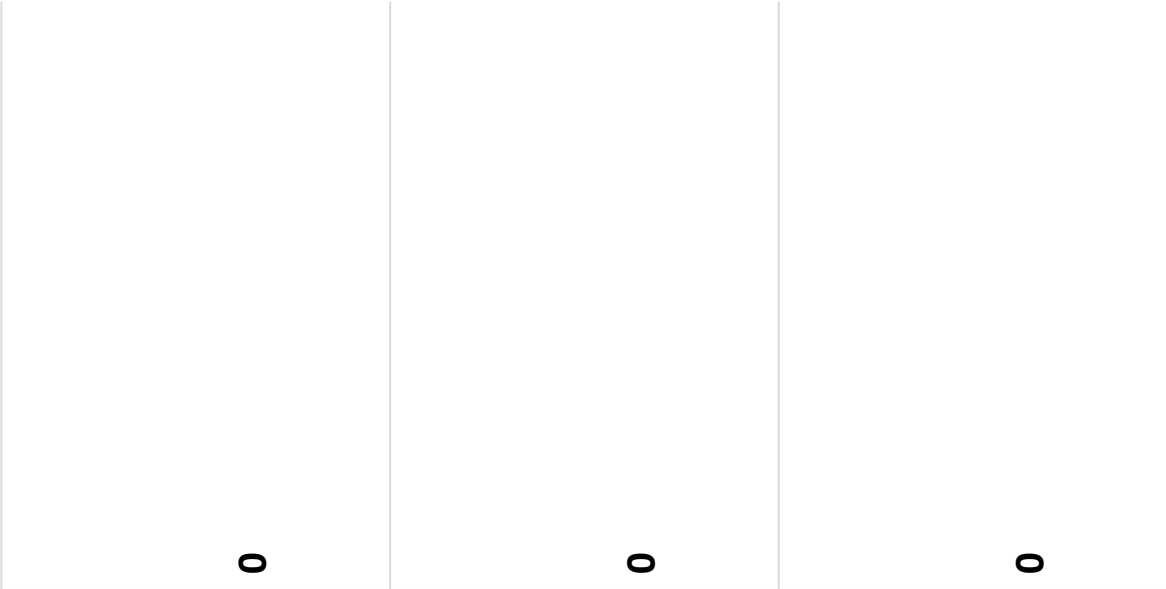
CANTIDAD RDQS FALLADOS A FAVOR DE LAS PRESTADORAS

0.00; 0%  
0.00; 0%

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



# Recursos de Queja (RDQs) Apoderados y Decididos Agosto 2023



RDQS RECIBIDO PARA APODERAR A LOS CC

CANTIDAD RDQS FALLADOS A FAVOR DE LOS USUARIOS

CANTIDAD RDQS FALLADOS A FAVOR DE LAS PRESTADORAS

0.00; 0%  
0.00; 0%

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





Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones