

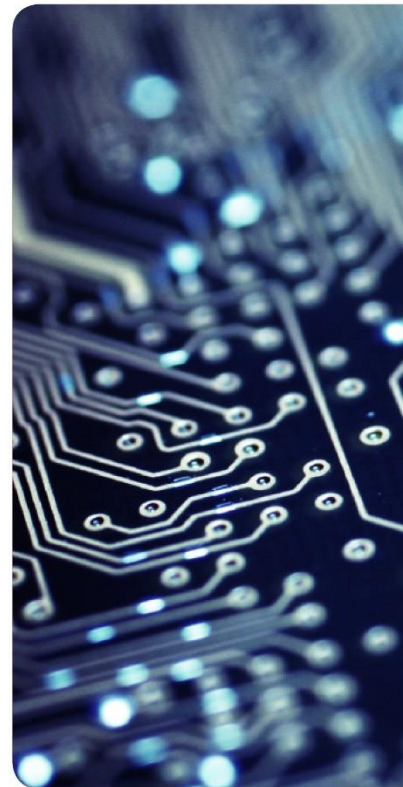


Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones

Ejecutorias
Dirección de Protección al Usuario



Casos Recibidos en el DAU Año 2023



Casos Recibidos en el DAU, Acumulado 2023



AÑO 2023

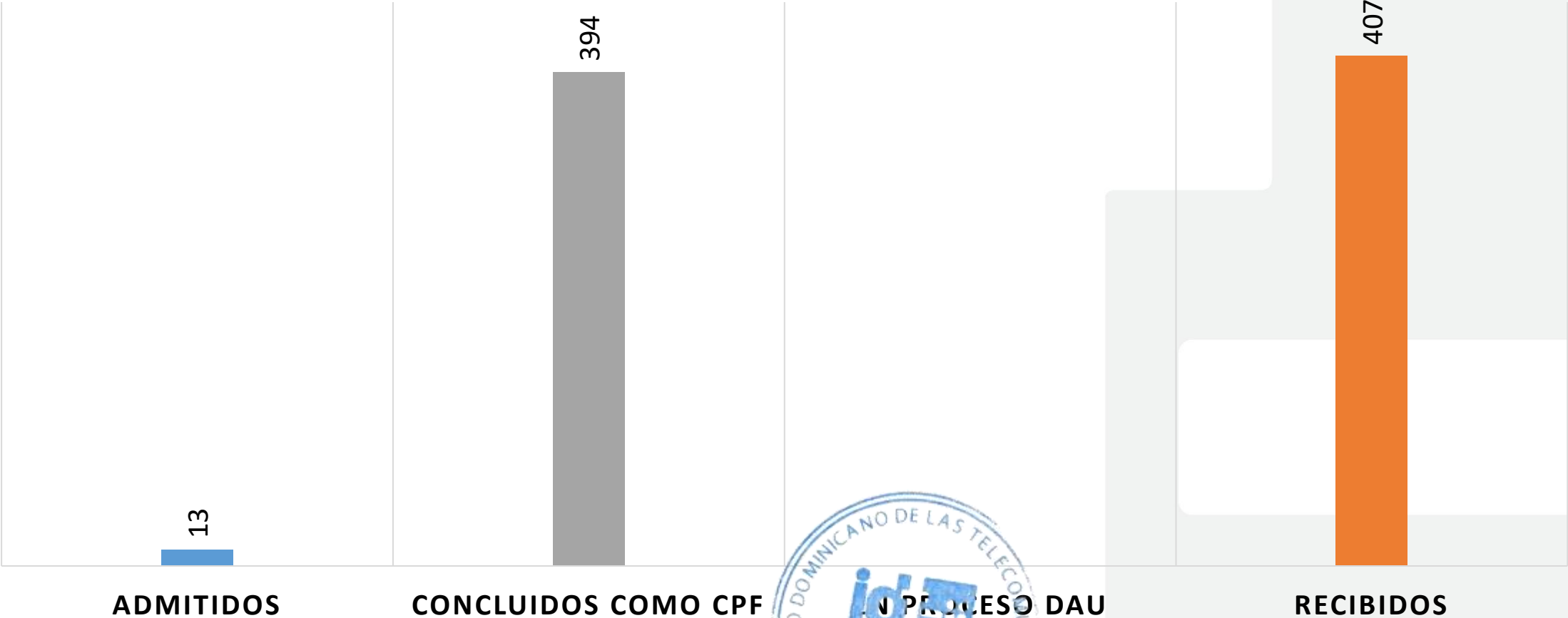


Admitidos: en proceso de investigación.
En Proceso: Pendiente investigación DAU.

Casos Recibidos en el DAU, Enero 2023



ENERO

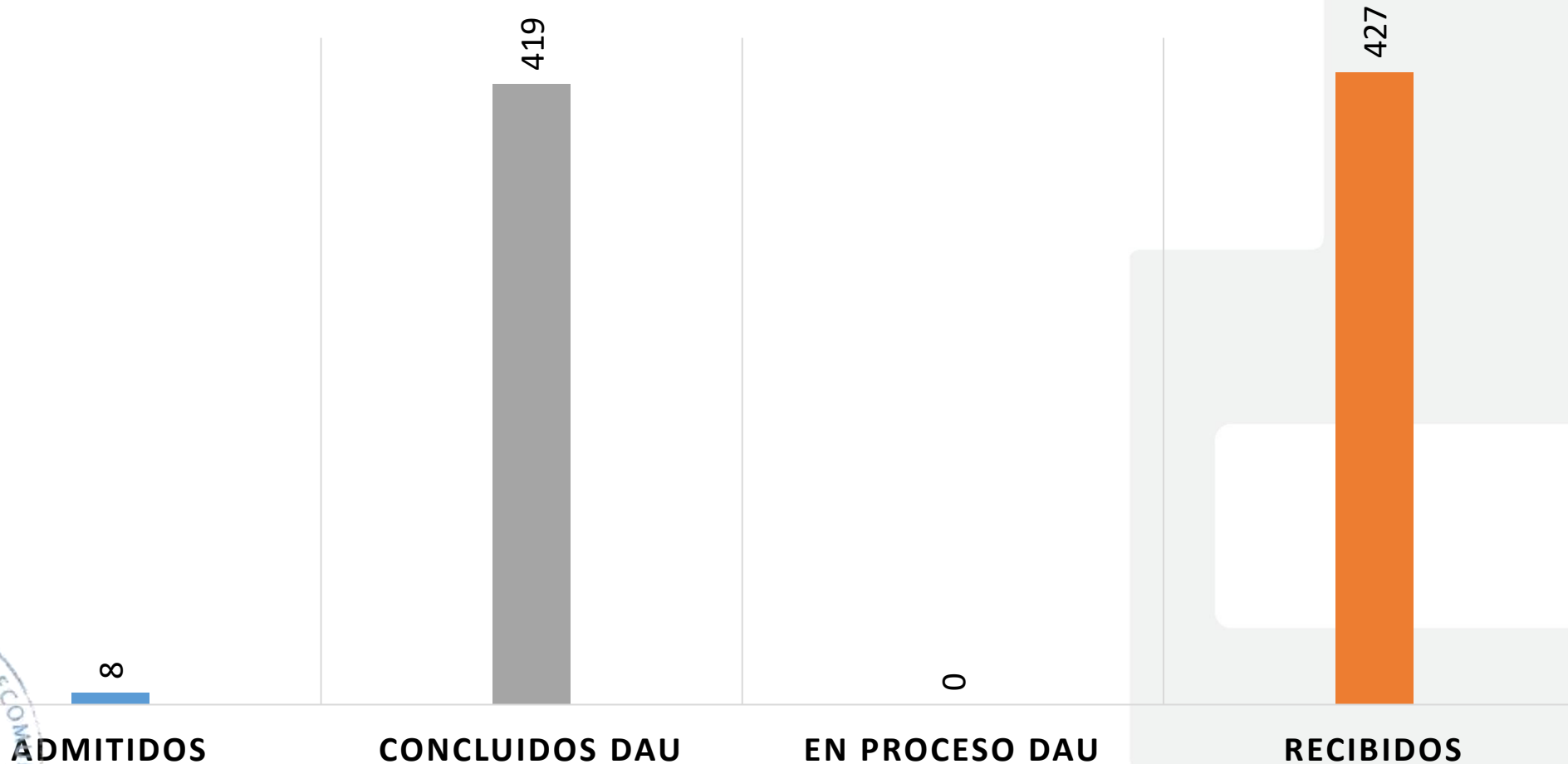


Admitidos: en proceso de investigación.
En Proceso: Pendiente investigación DAU.

Casos Recibidos en el DAU, Febrero 2023



FEBRERO

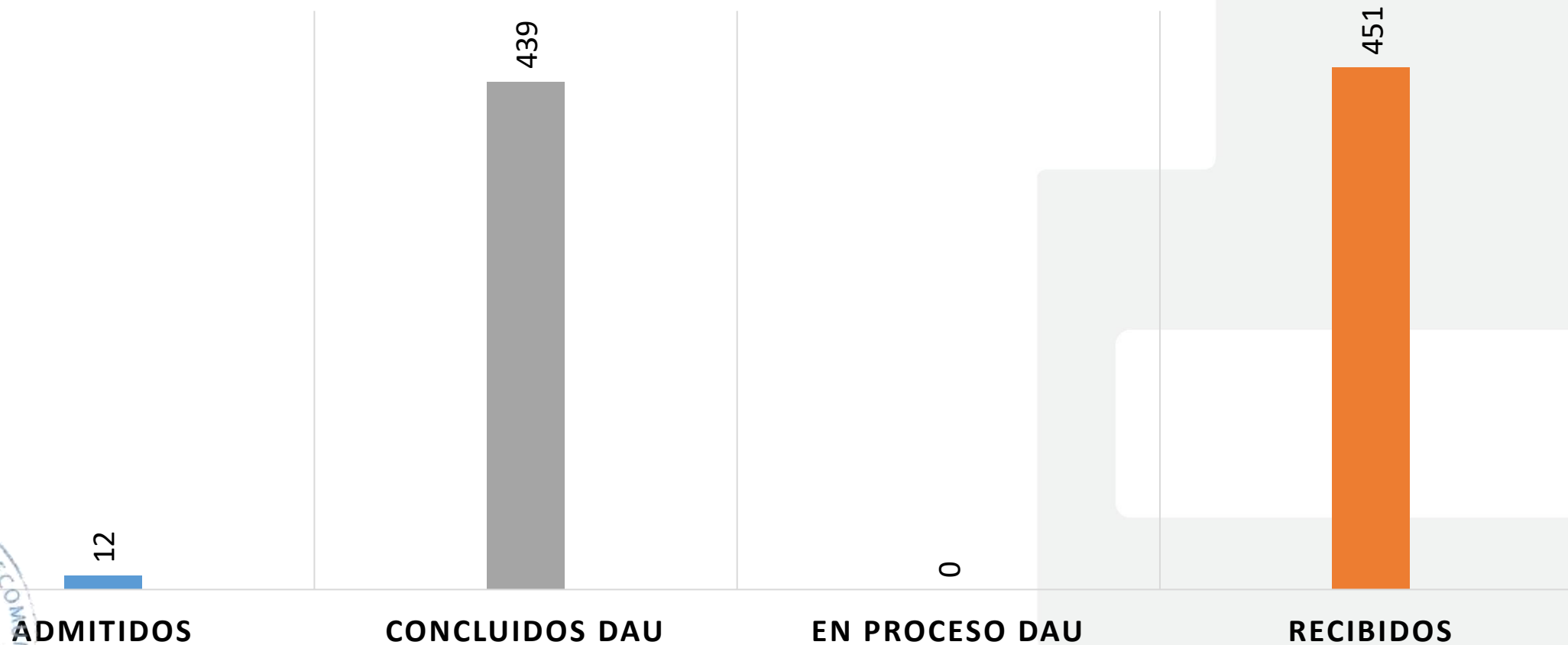


Admitidos: en proceso de investigación.
En Proceso: Pendiente investigación DAU.

Casos Recibidos en el DAU, Marzo 2023



MARZO

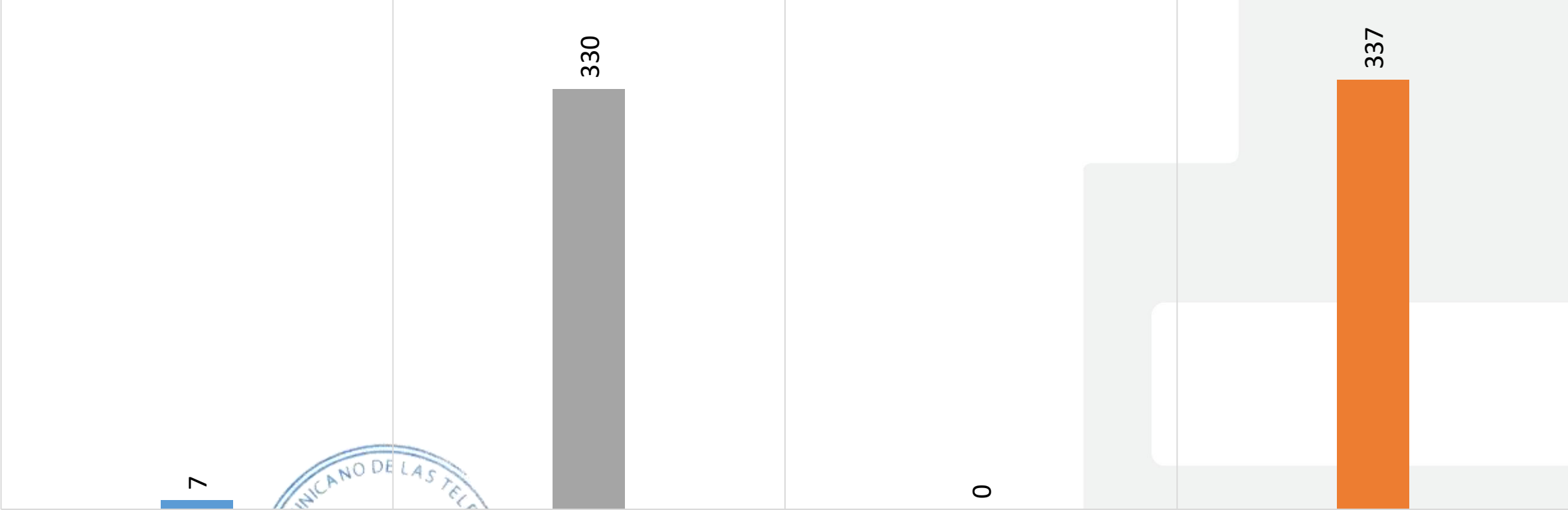


Admitidos: en proceso de investigación.
En Proceso: Pendiente investigación DAU.

Casos Recibidos en el DAU, Abril 2023



ABRIL



ADMITIDOS

CONCLUIDOS DAU

EN PROCESO DAU

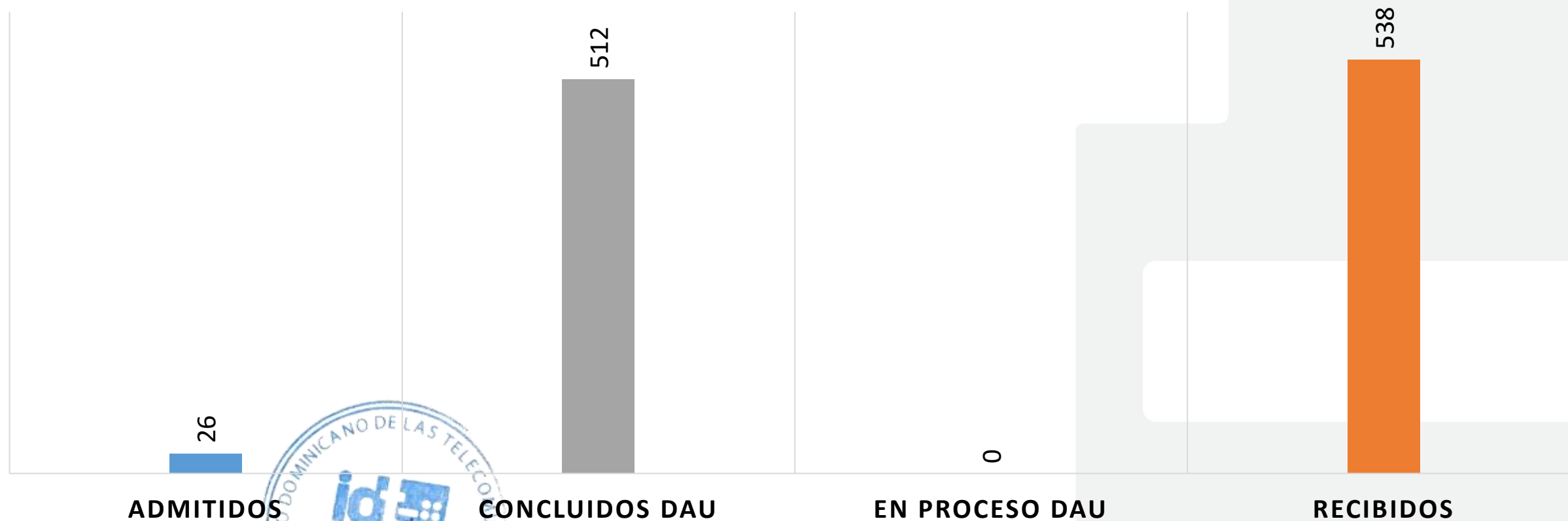
RECIBIDOS



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

Casos Recibidos en el DAU, Mayo 2023

MAYO

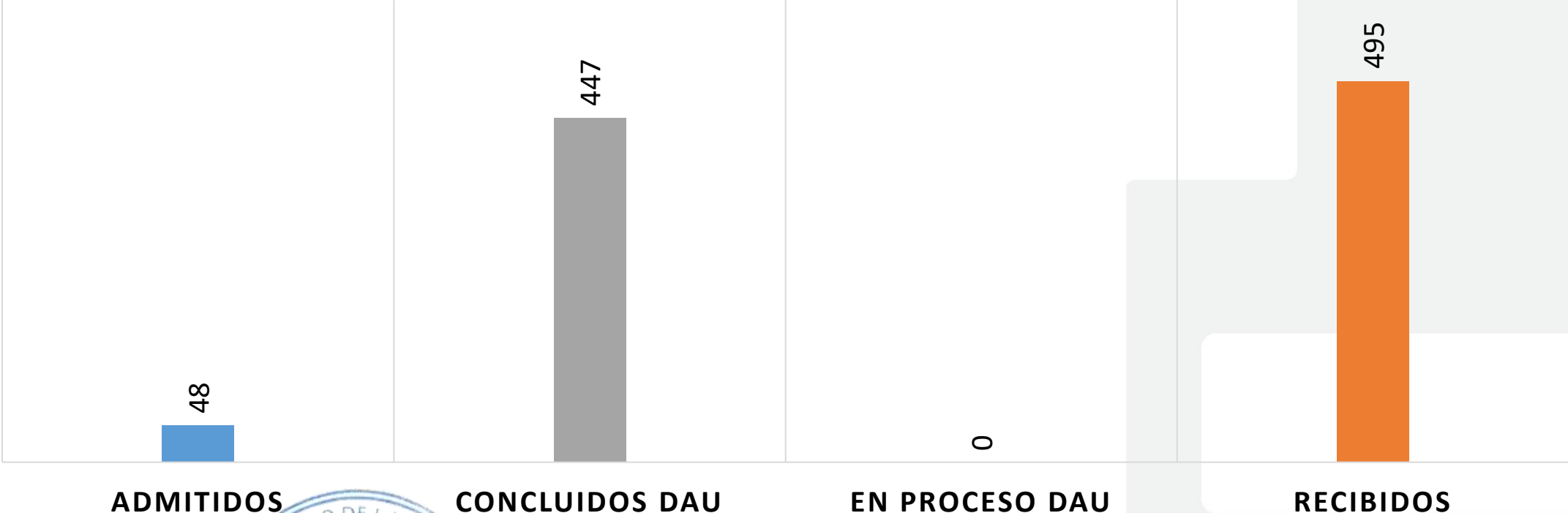


Admitidos: en proceso de investigación.
En Proceso: Pendiente investigación DAU.

Casos Recibidos en el DAU, Junio 2023



JUNIO

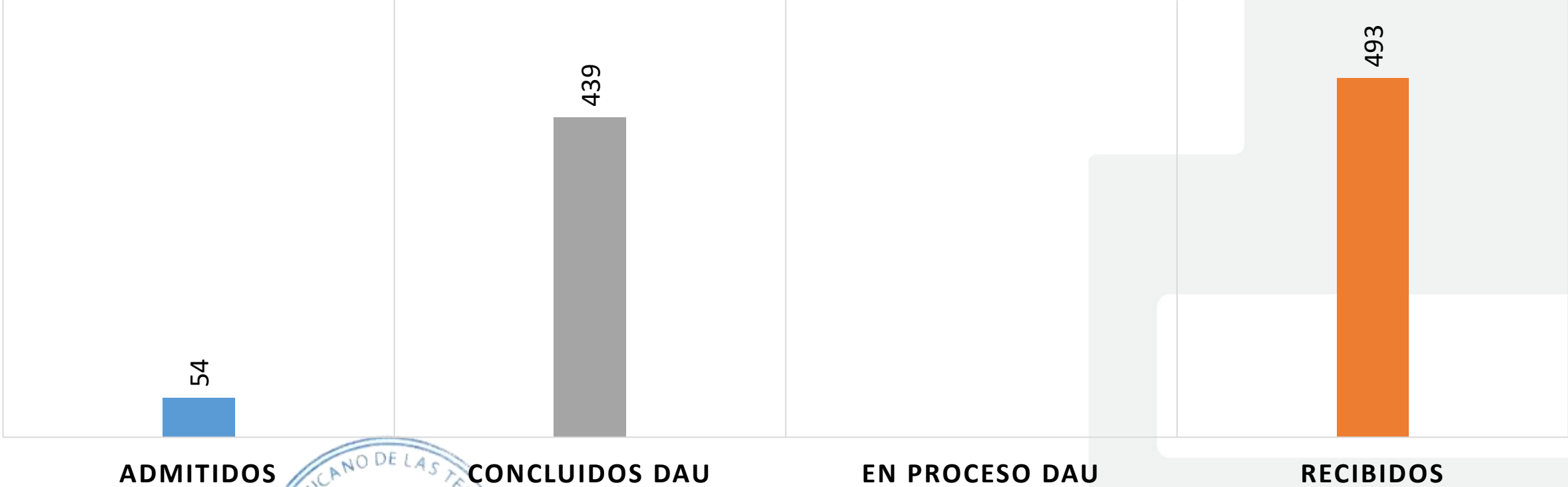


Admitidos: en proceso de investigación.
En Proceso: Pendiente investigación DAU.

Casos Recibidos en el DAU, Julio 2023



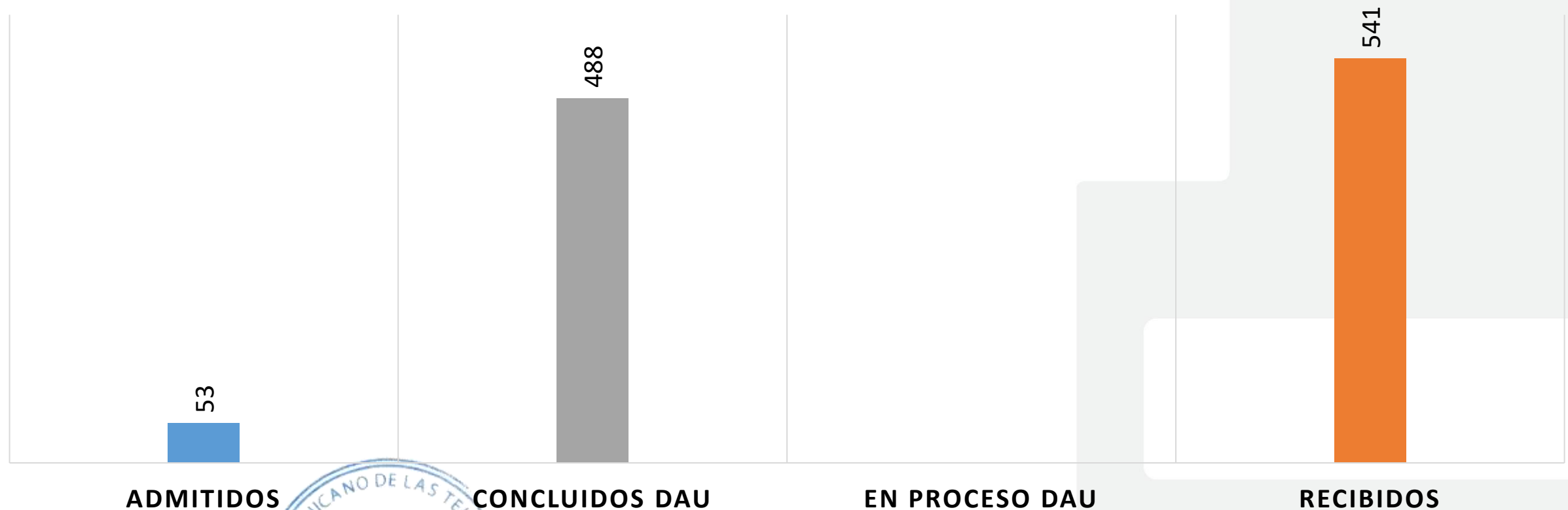
JULIO



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

Casos Recibidos en el DAU, Agosto 2023

AGOSTO

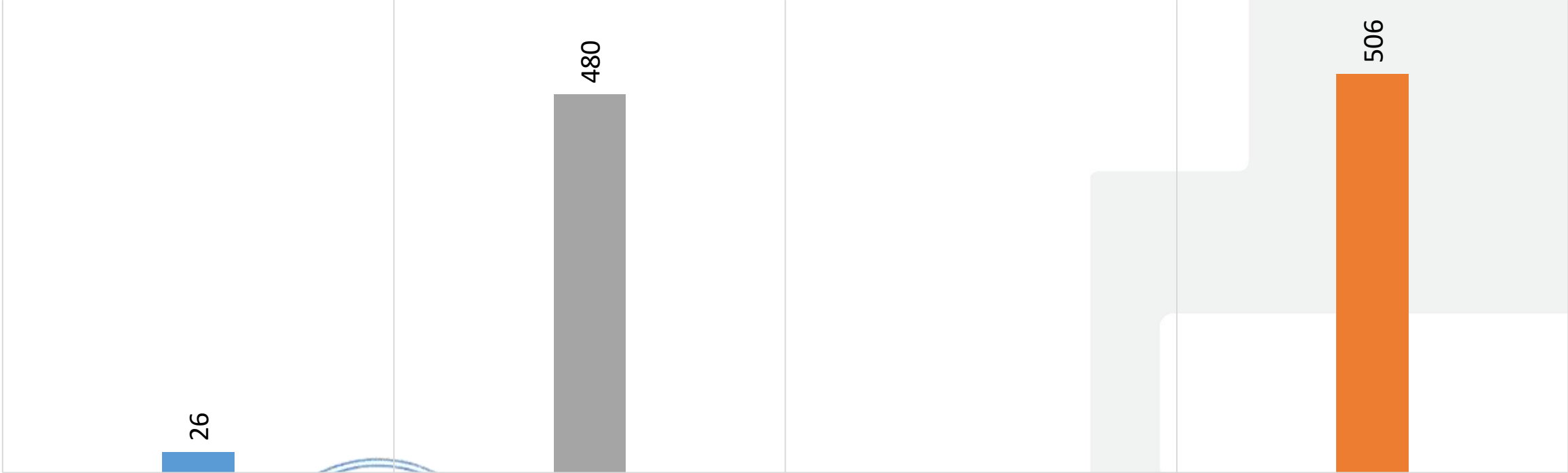


Admitidos: en proceso de investigación.
En Proceso: Pendiente investigación DAU.

Casos Recibidos en el DAU, Septiembre 2023



SEPTIEMBRE



ADMITIDOS

CONCLUIDOS DAU

EN PROCESO DAU

RECIBIDOS

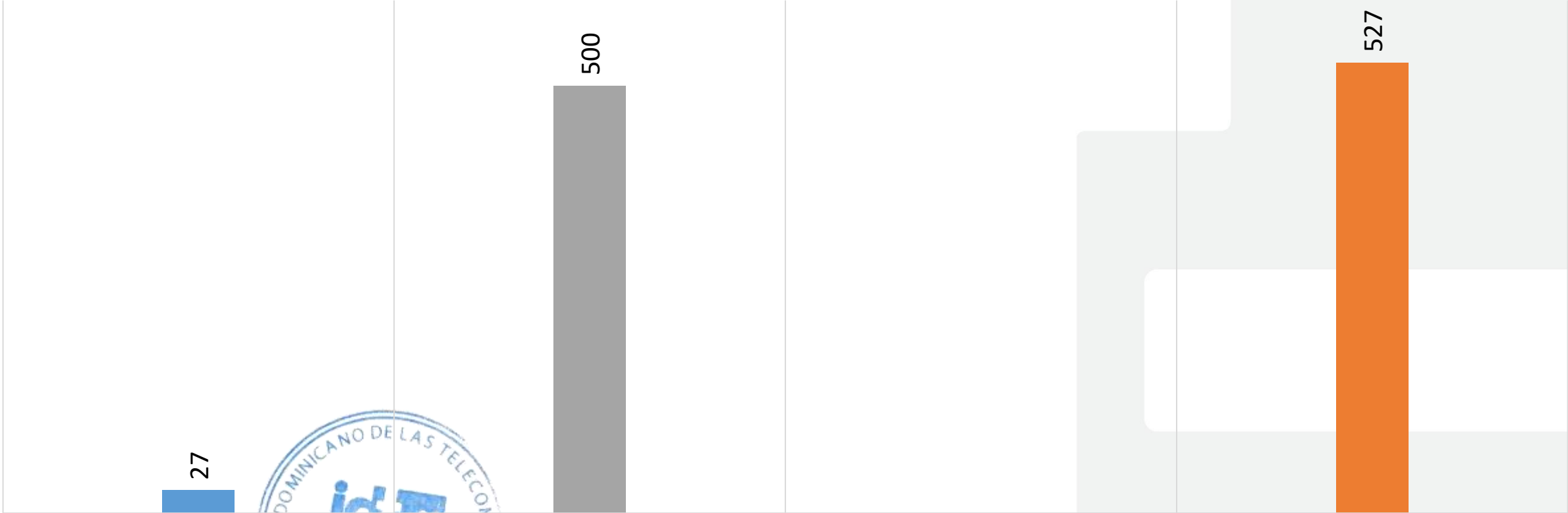


Admitidos: en proceso de investigación.
En Proceso: Pendiente investigación DAU.

Casos Recibidos en el DAU, octubre 2023



ABRIL



ADMITIDOS

CONCLUIDOS DAU

EN PROCESO DAU

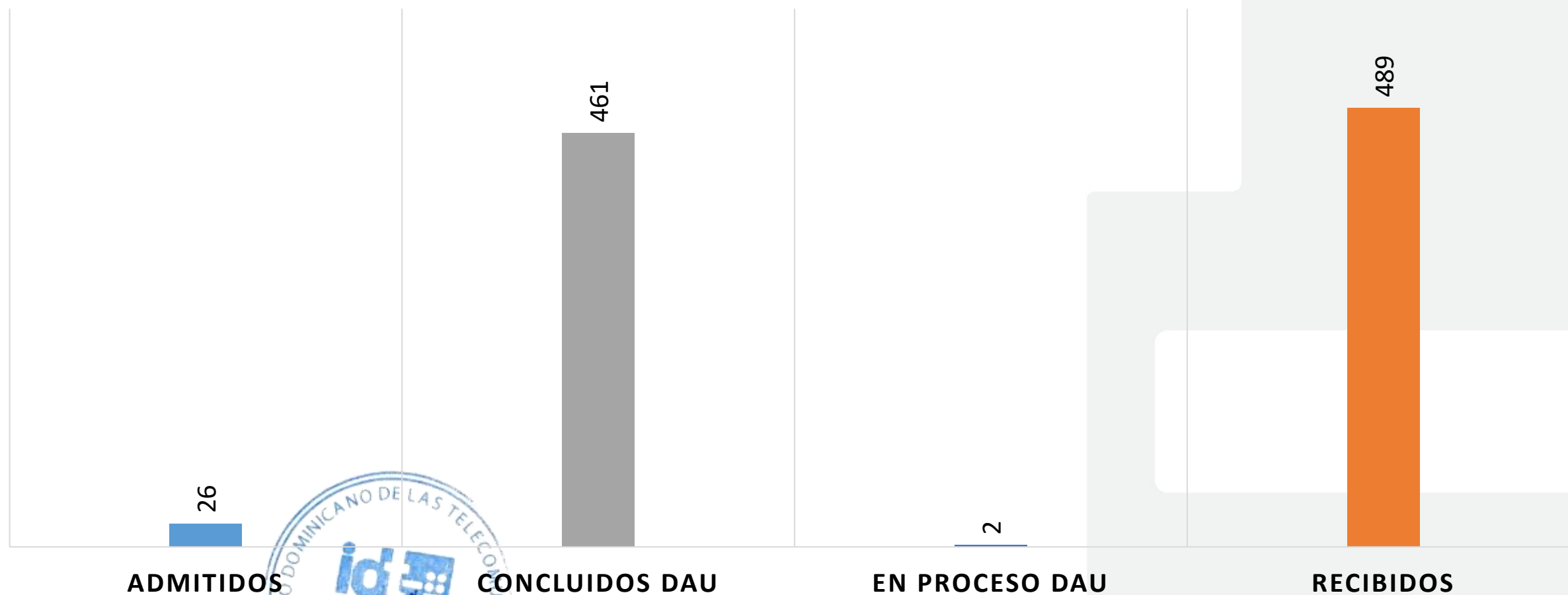
RECIBIDOS



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

Casos Recibidos en el DAU, noviembre 2023

NOVIEMBRE

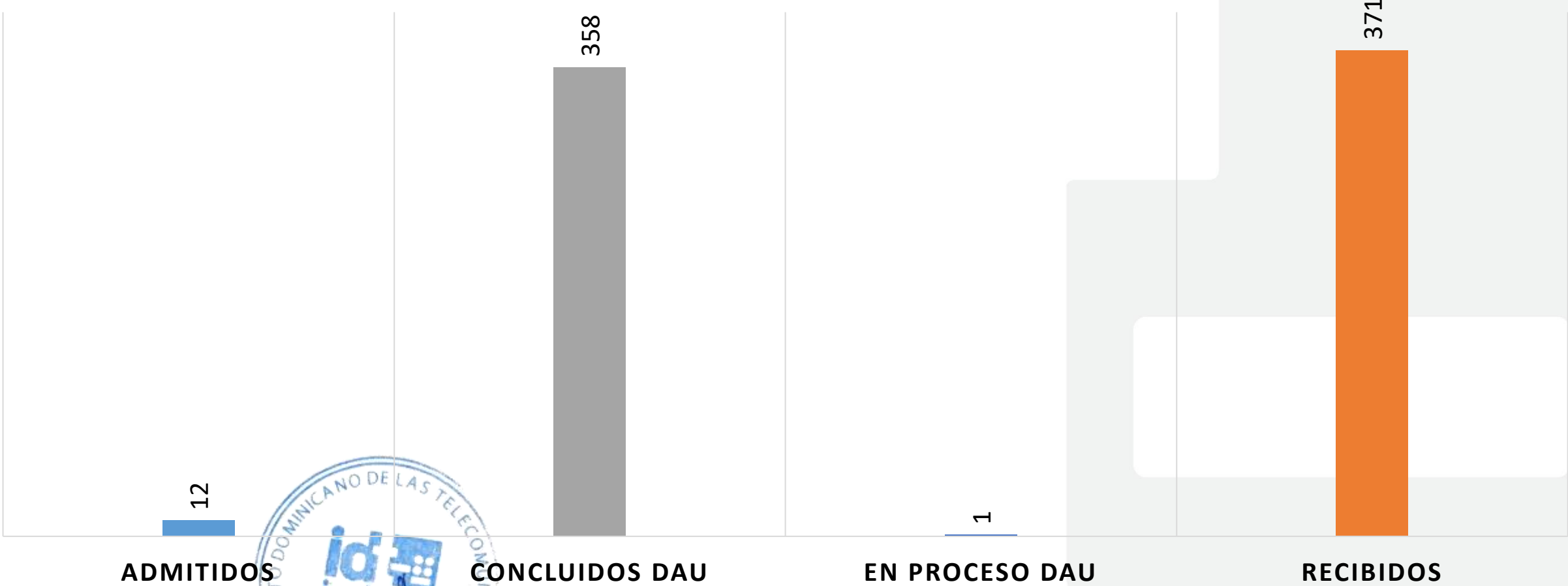


Admitidos: en proceso de investigación.
En Proceso: Pendiente investigación DAU.

Casos Recibidos en el DAU, diciembre 2023

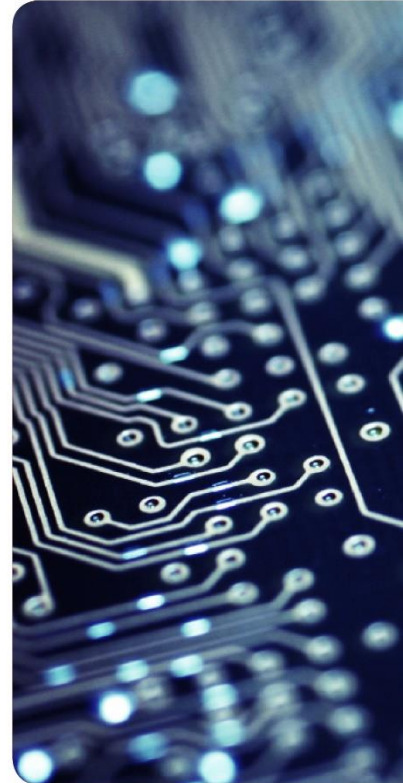


DICIEMBRE

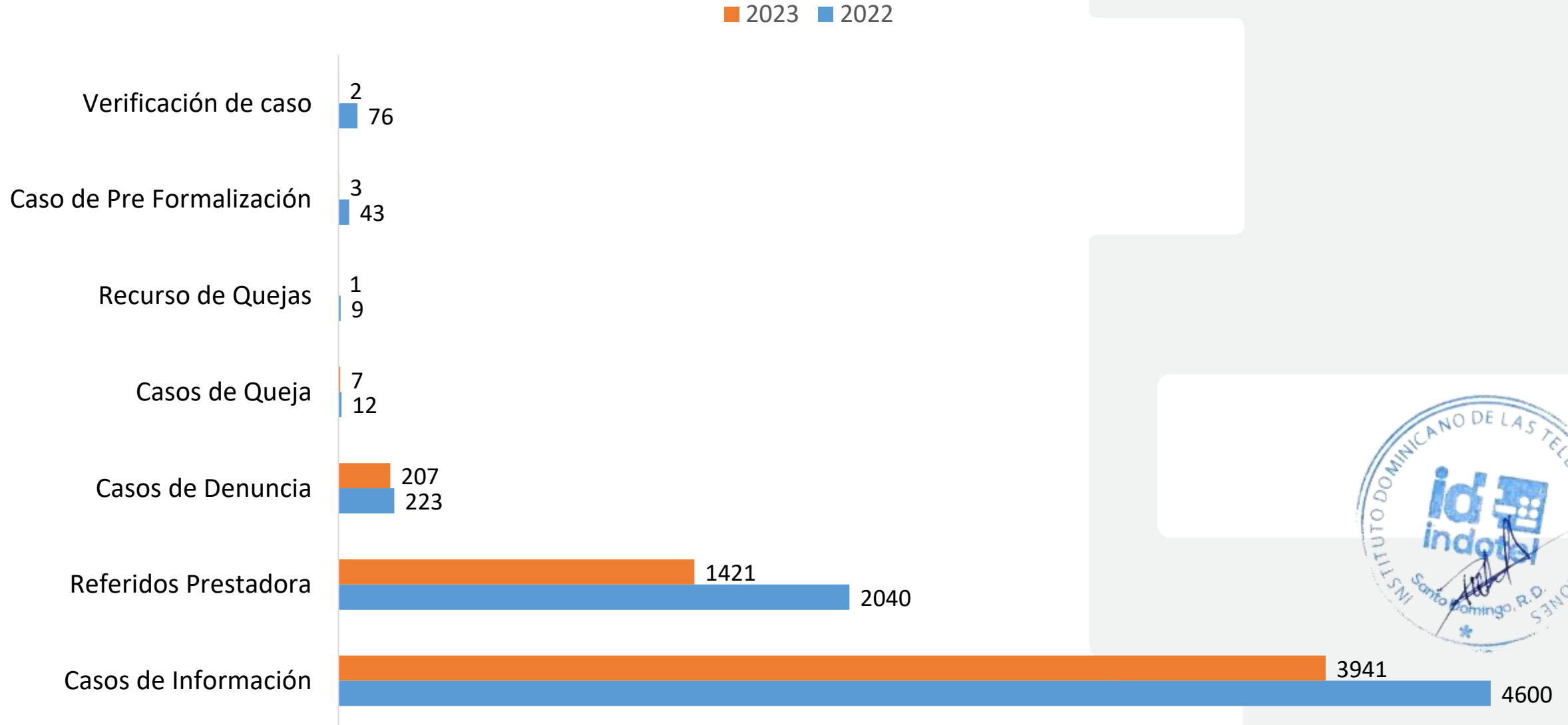


Admitidos: en proceso de investigación.
En Proceso: Pendiente investigación DAU.

Casos Recibidos por Tipo de Solicitud

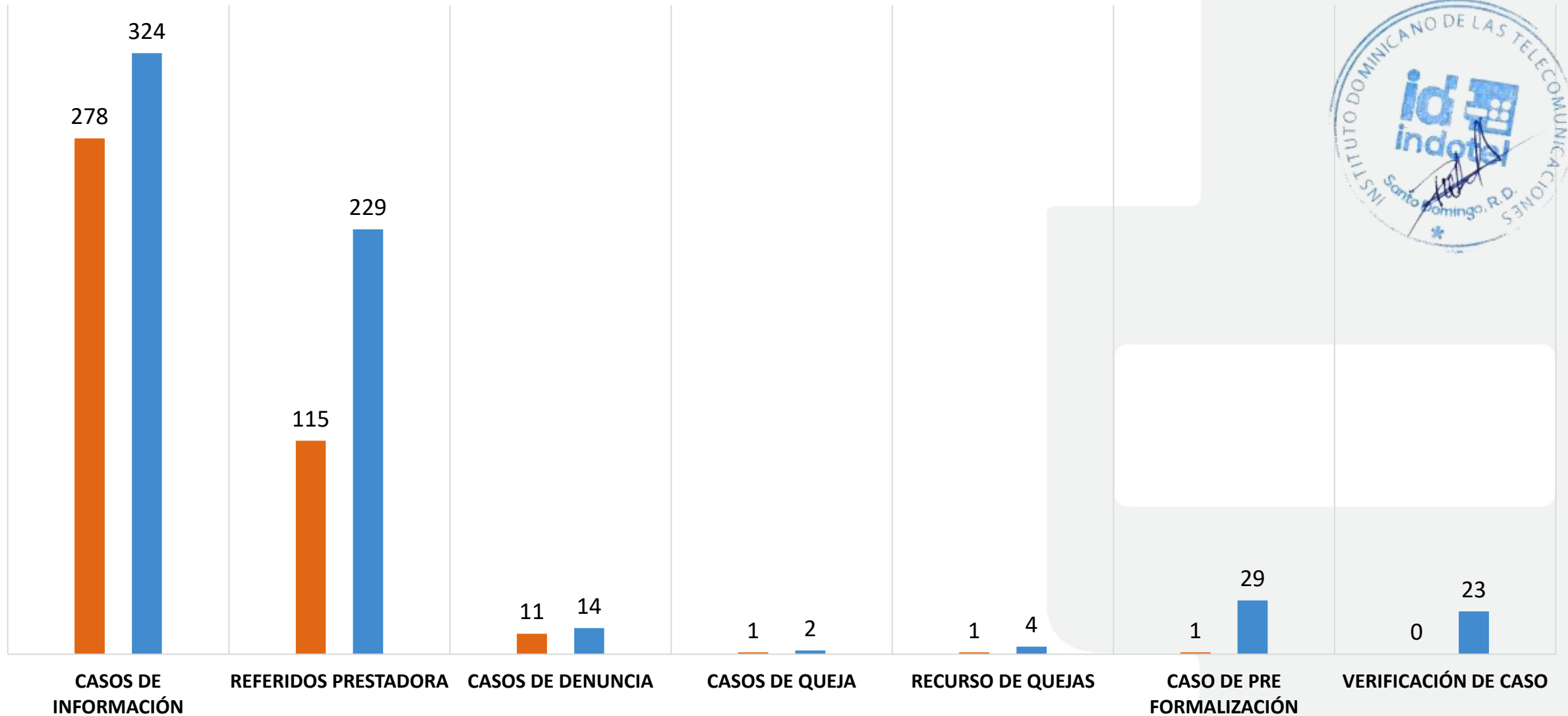


Tipo de Solicitud, Acumulado 2023



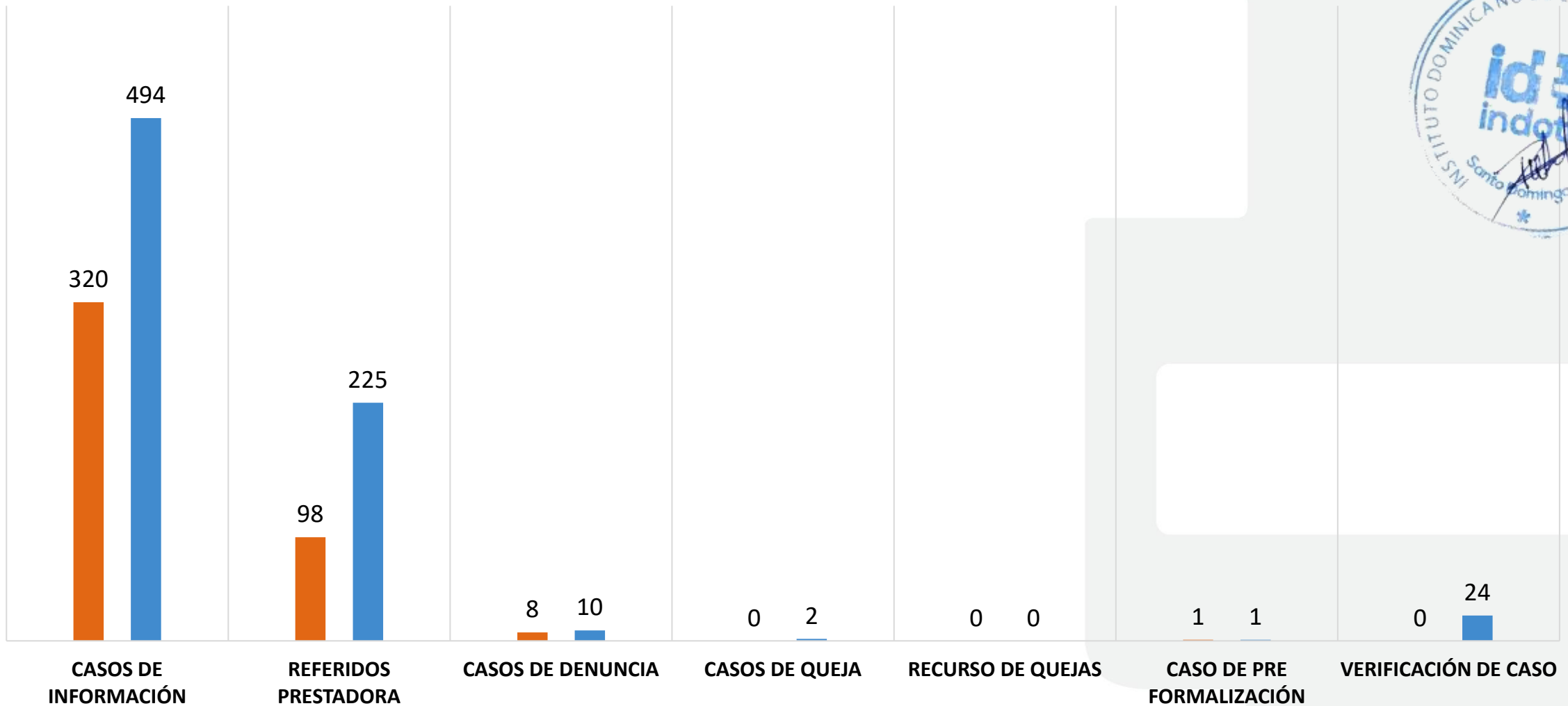
Tipo de Solicitud, Enero 2023

2023 2022



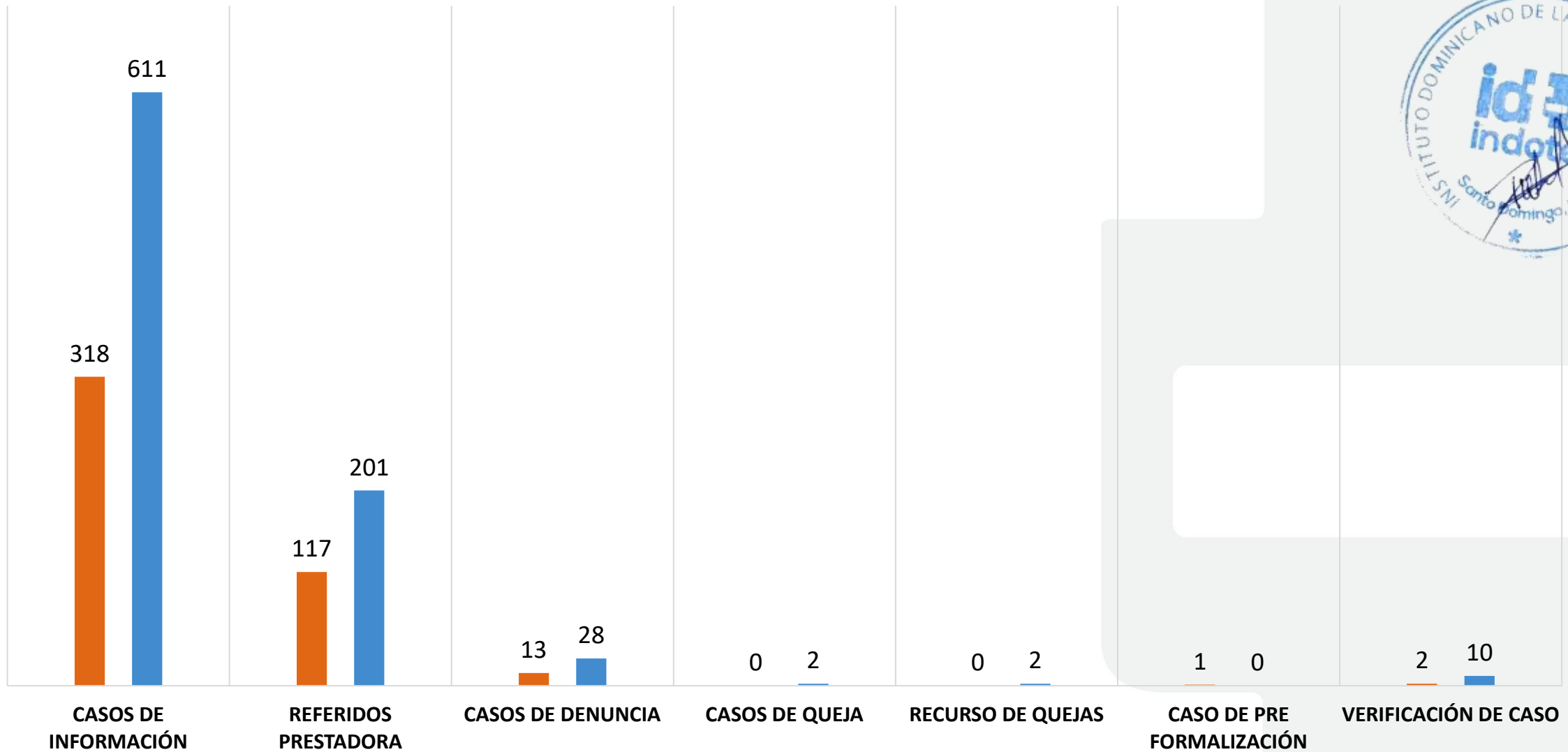
Tipo de Solicitud, Febrero 2023

2023 2022

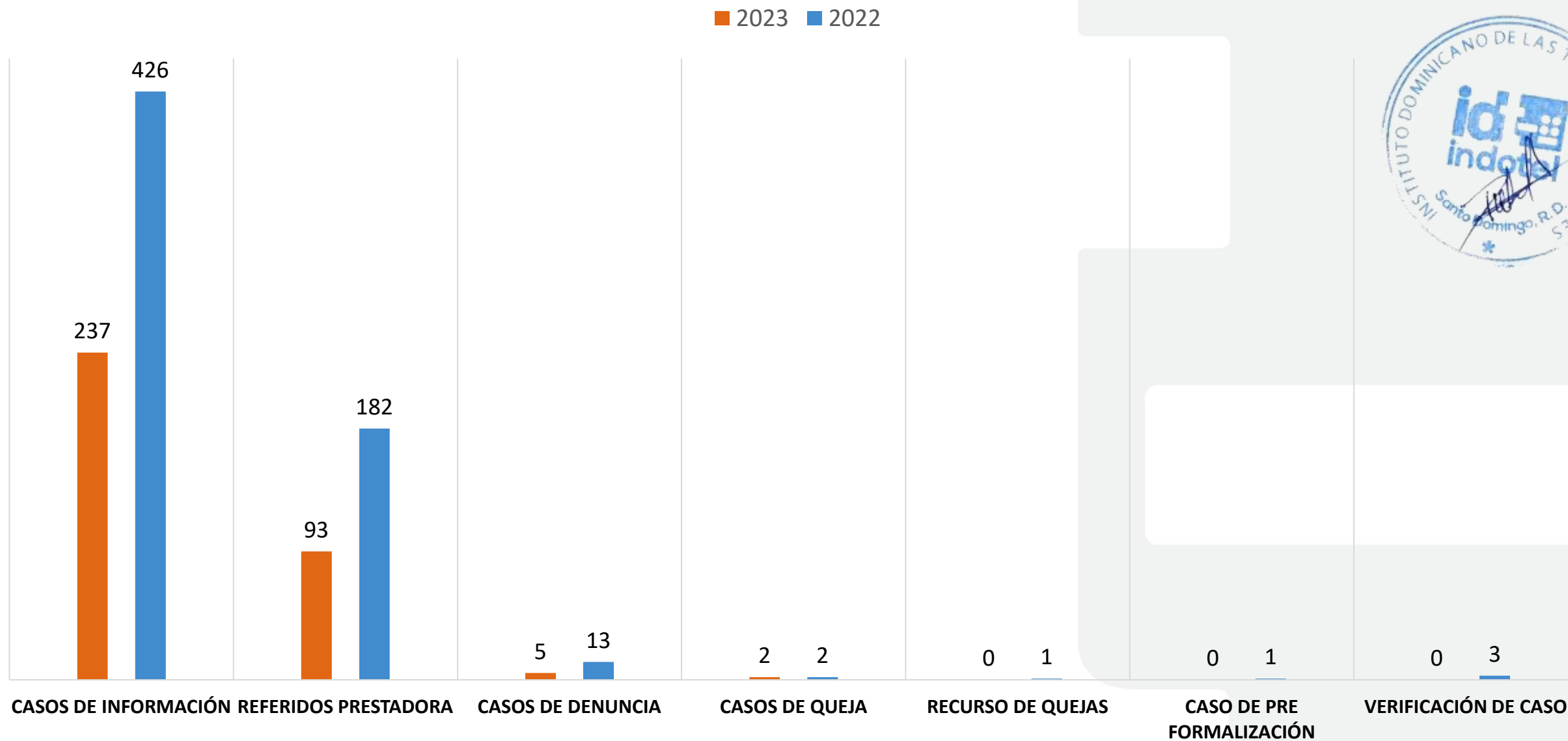


Tipo de Solicitud, Marzo 2023

2023 2022

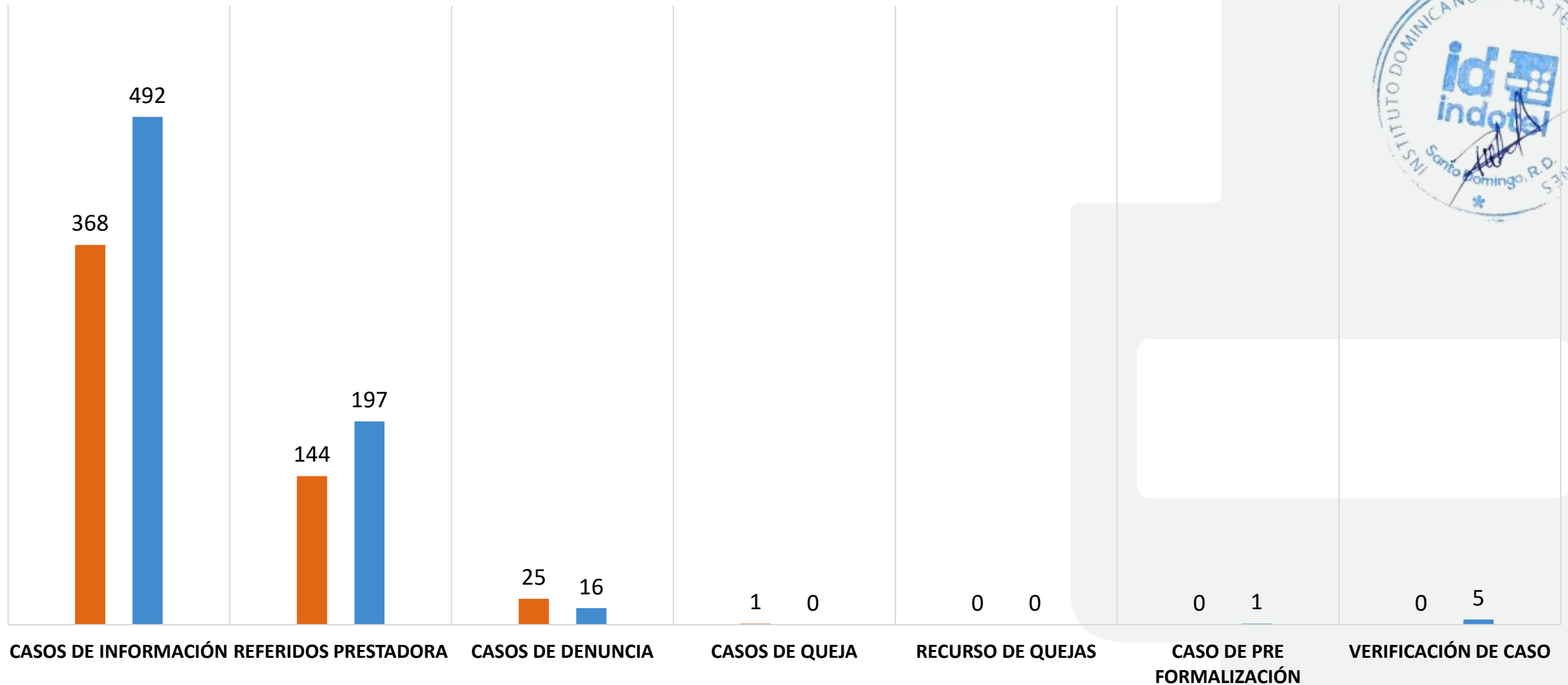


Tipo de Solicitud, Abril 2023



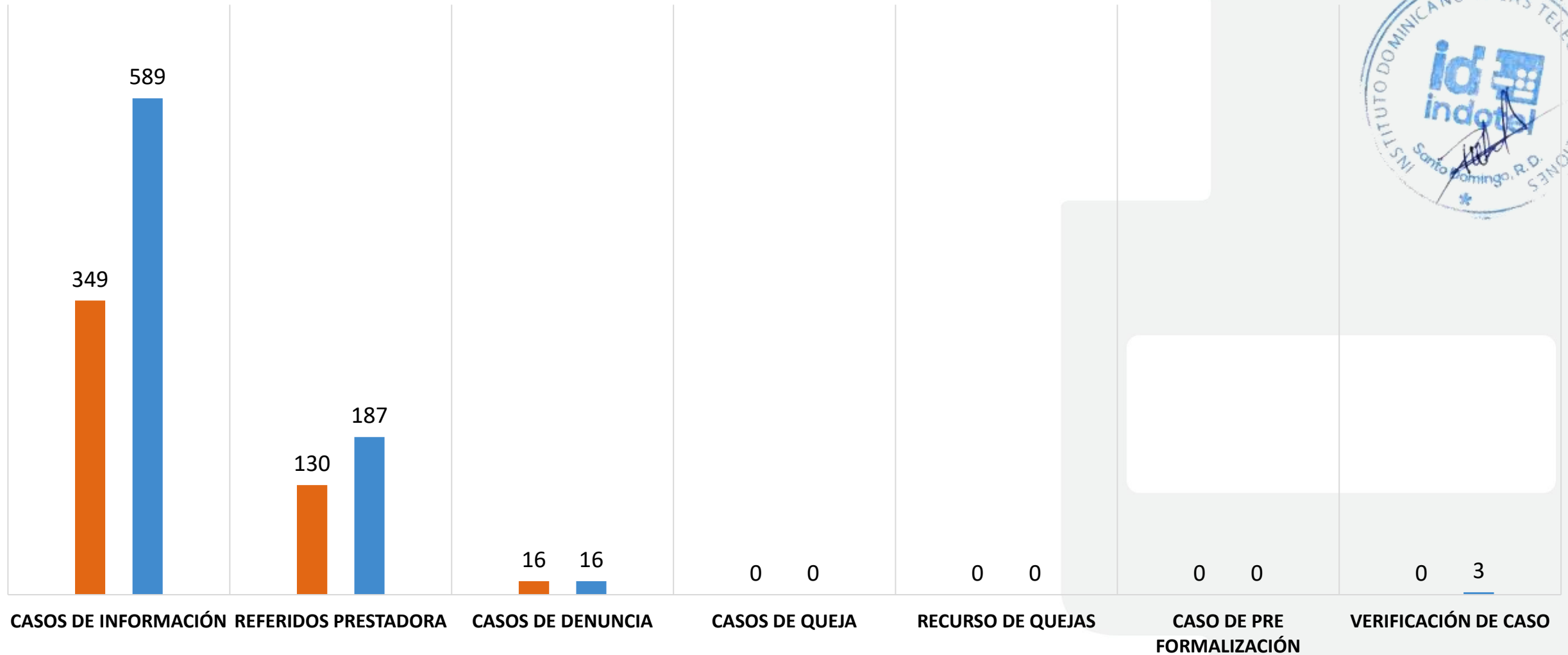
Tipo de Solicitud, Mayo 2023

2023 2022

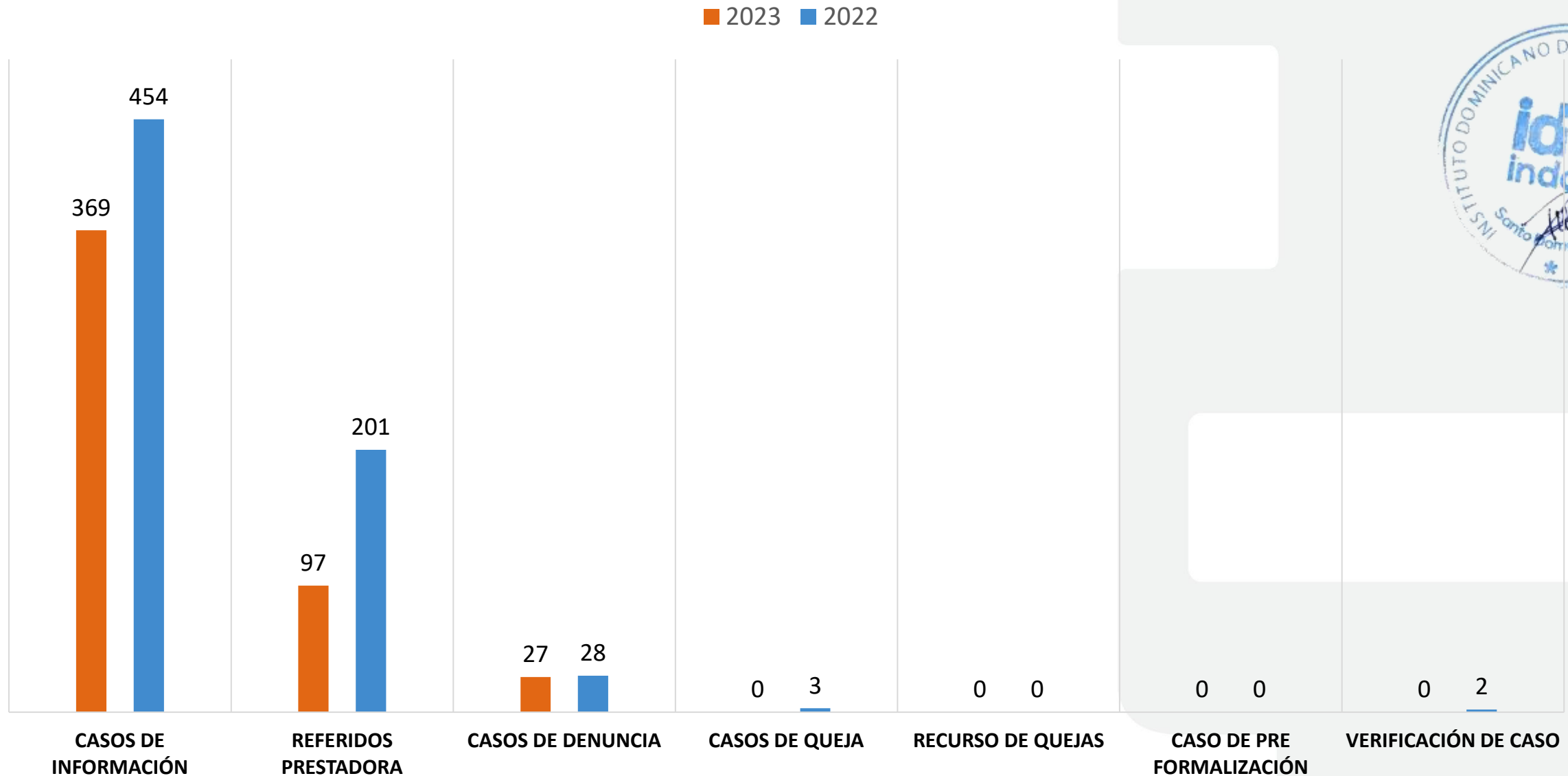


Tipo de Solicitud, Junio 2023

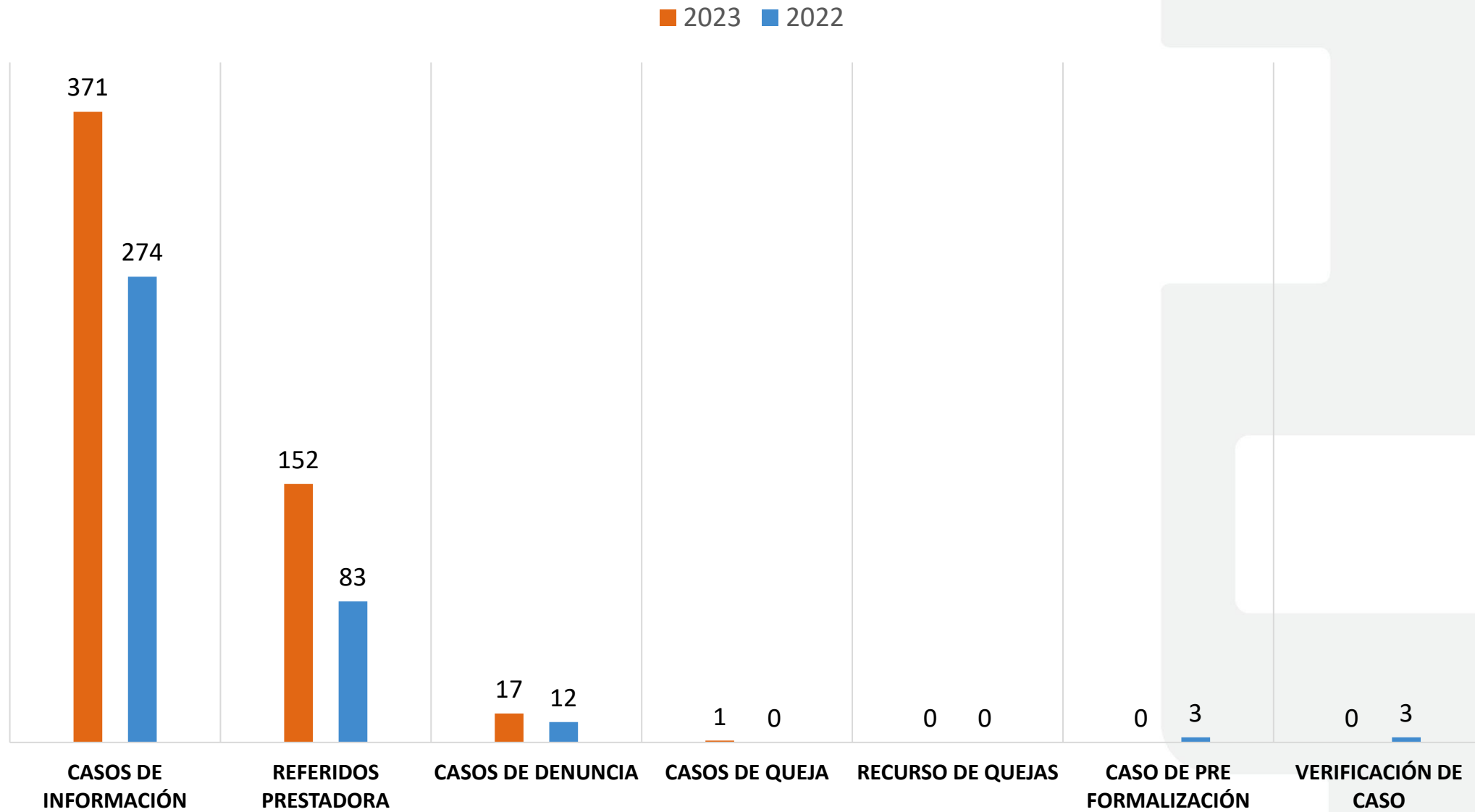
2023 2022



Tipo de Solicitud, Julio 2023

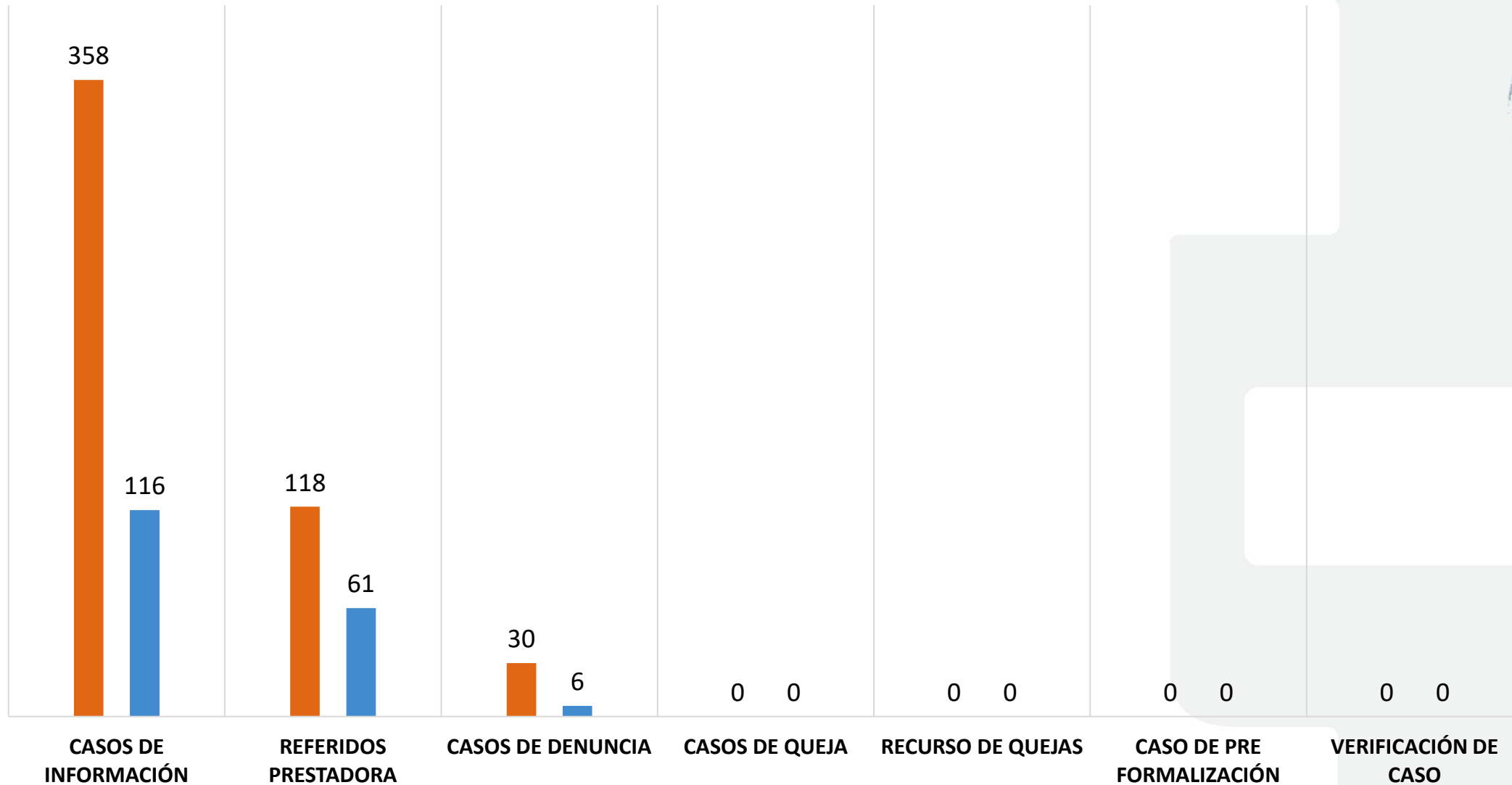


Tipo de Solicitud, Agosto 2023

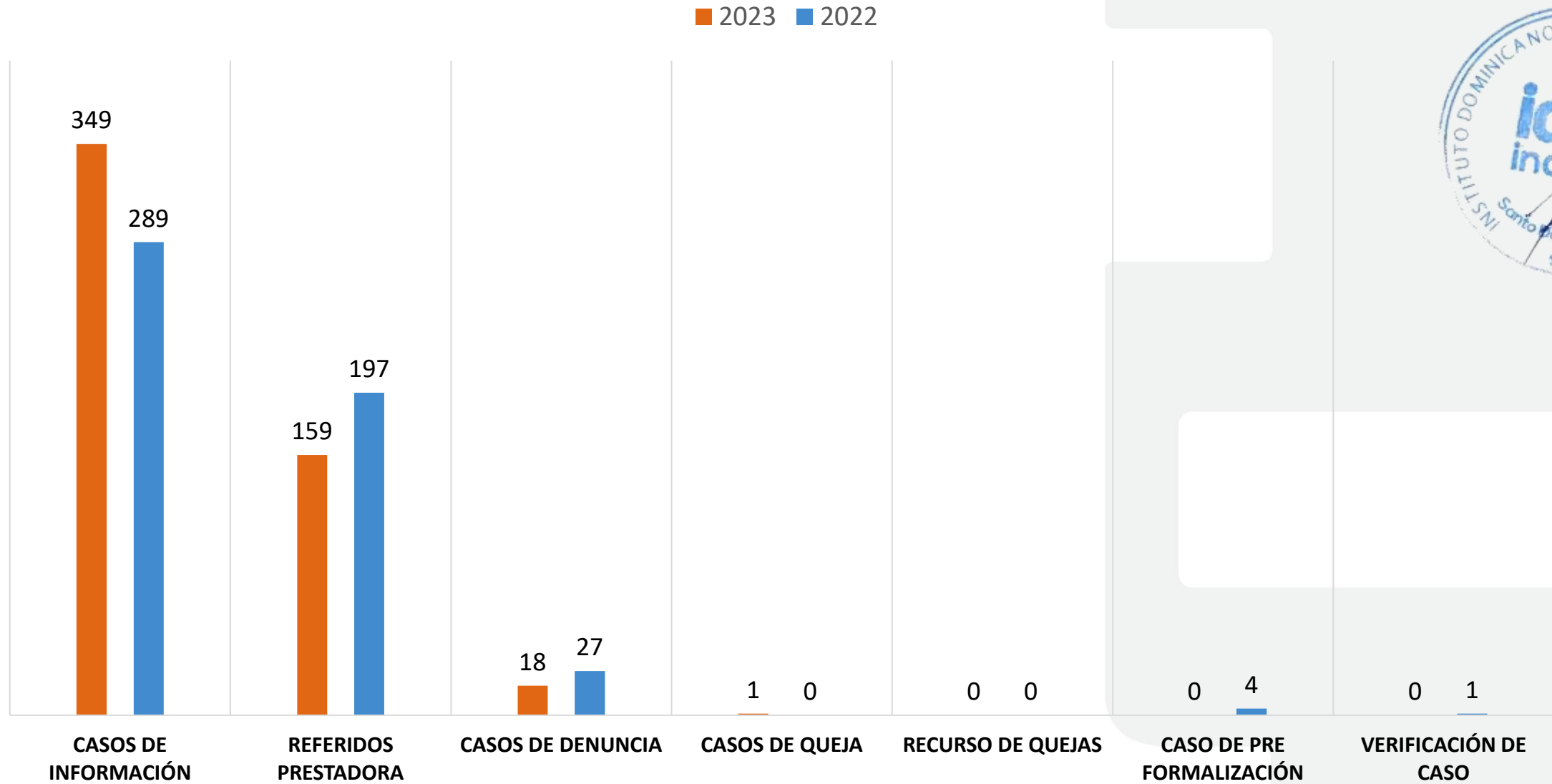


Tipo de Solicitud, Septiembre 2023

2023 2022

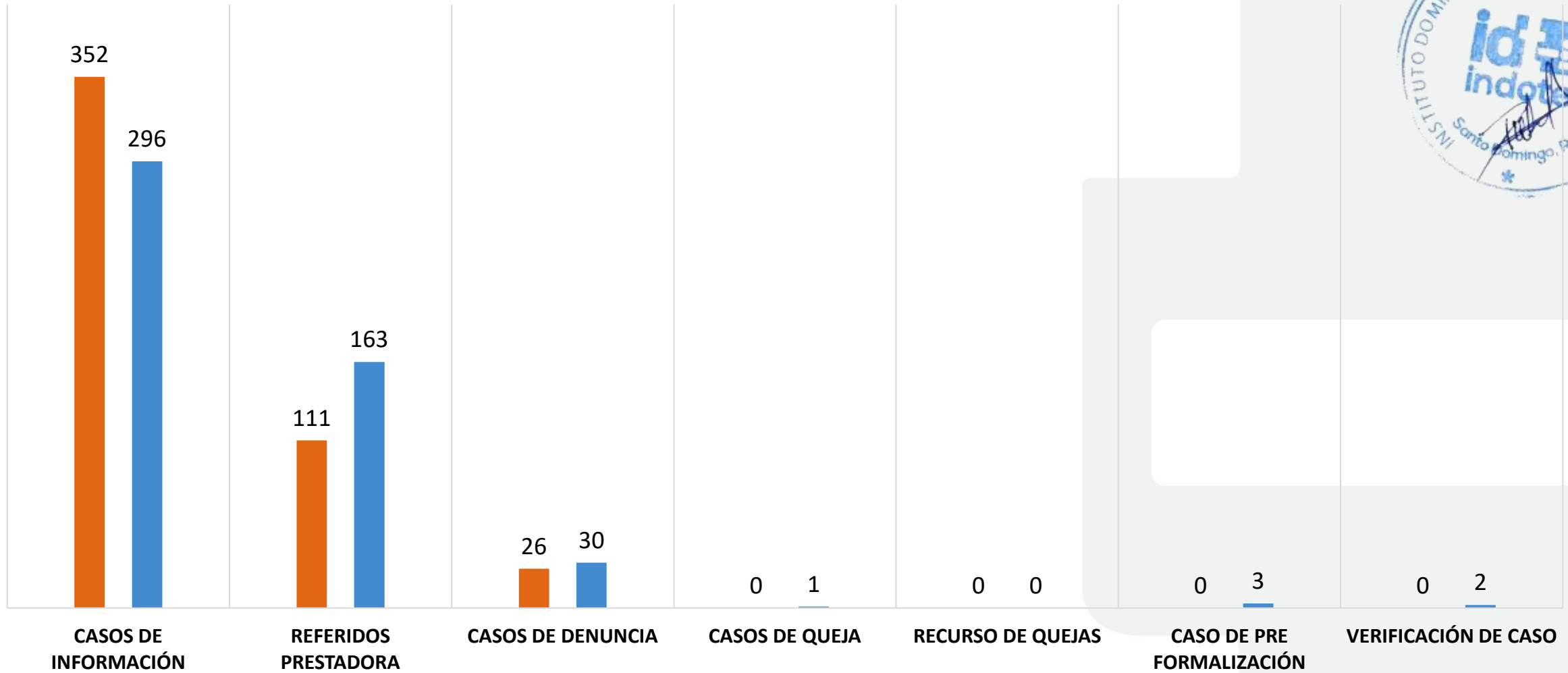


Tipo de Solicitud, Octubre 2023

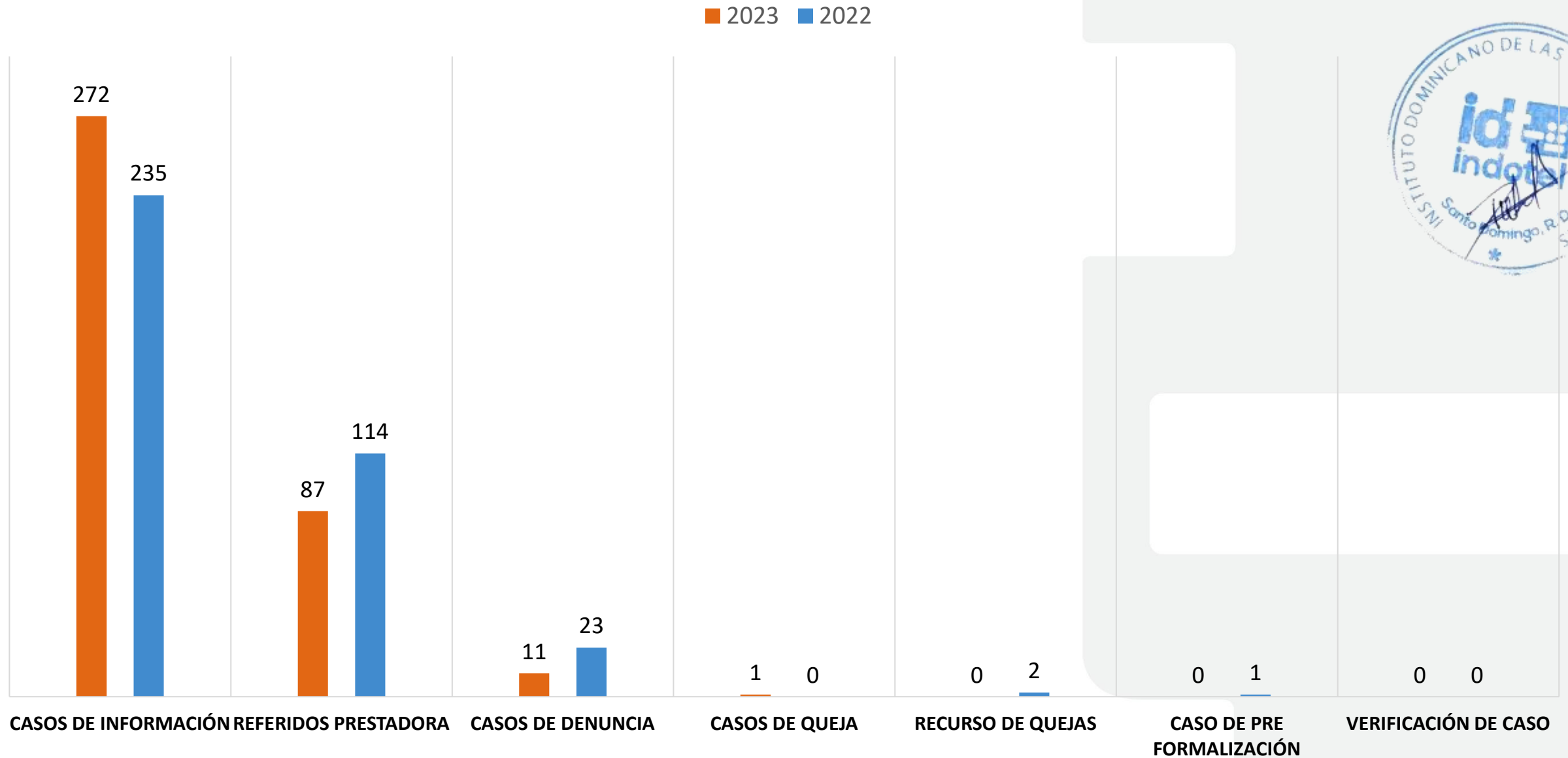


Tipo de Solicitud, Noviembre 2023

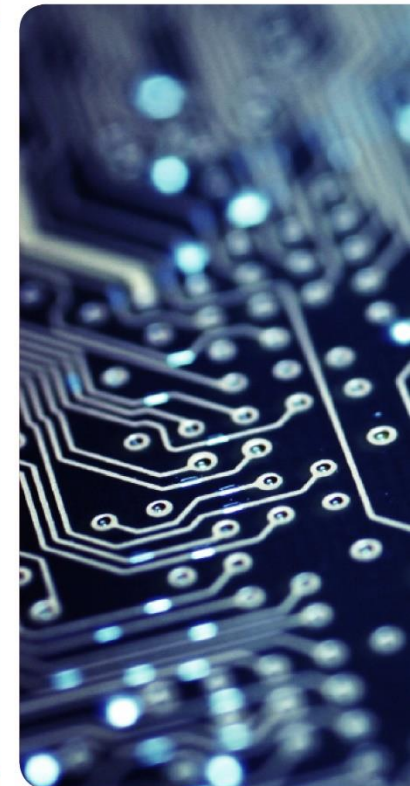
■ 2023 ■ 2022



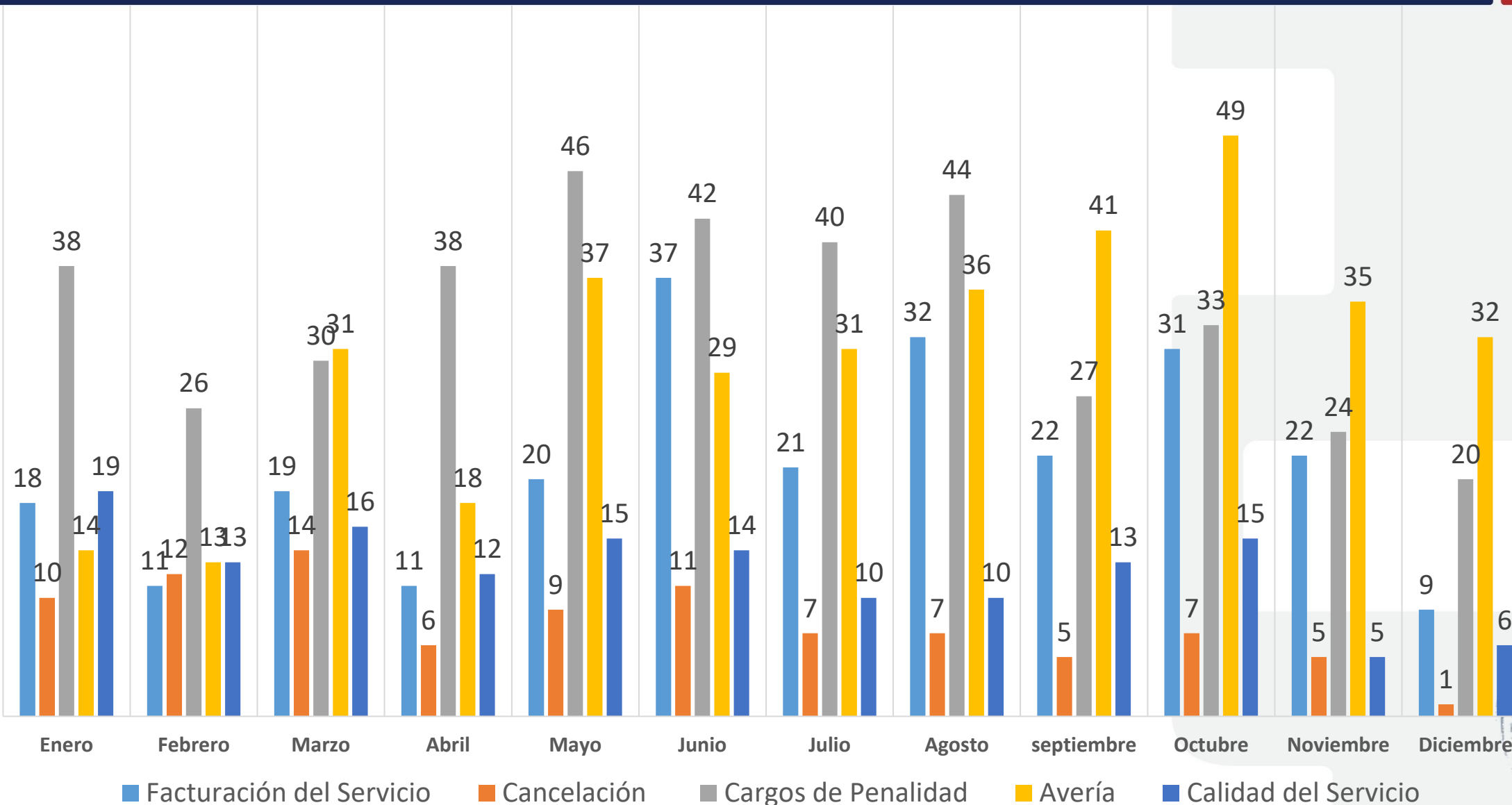
Tipo de Solicitud, Diciembre 2023



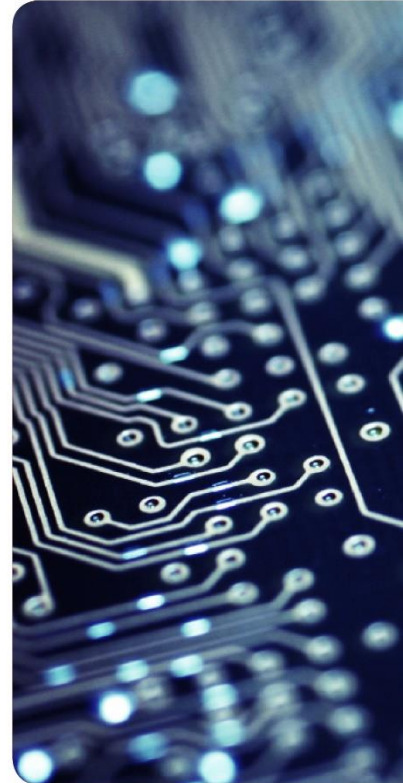
Motivos de Reclamo



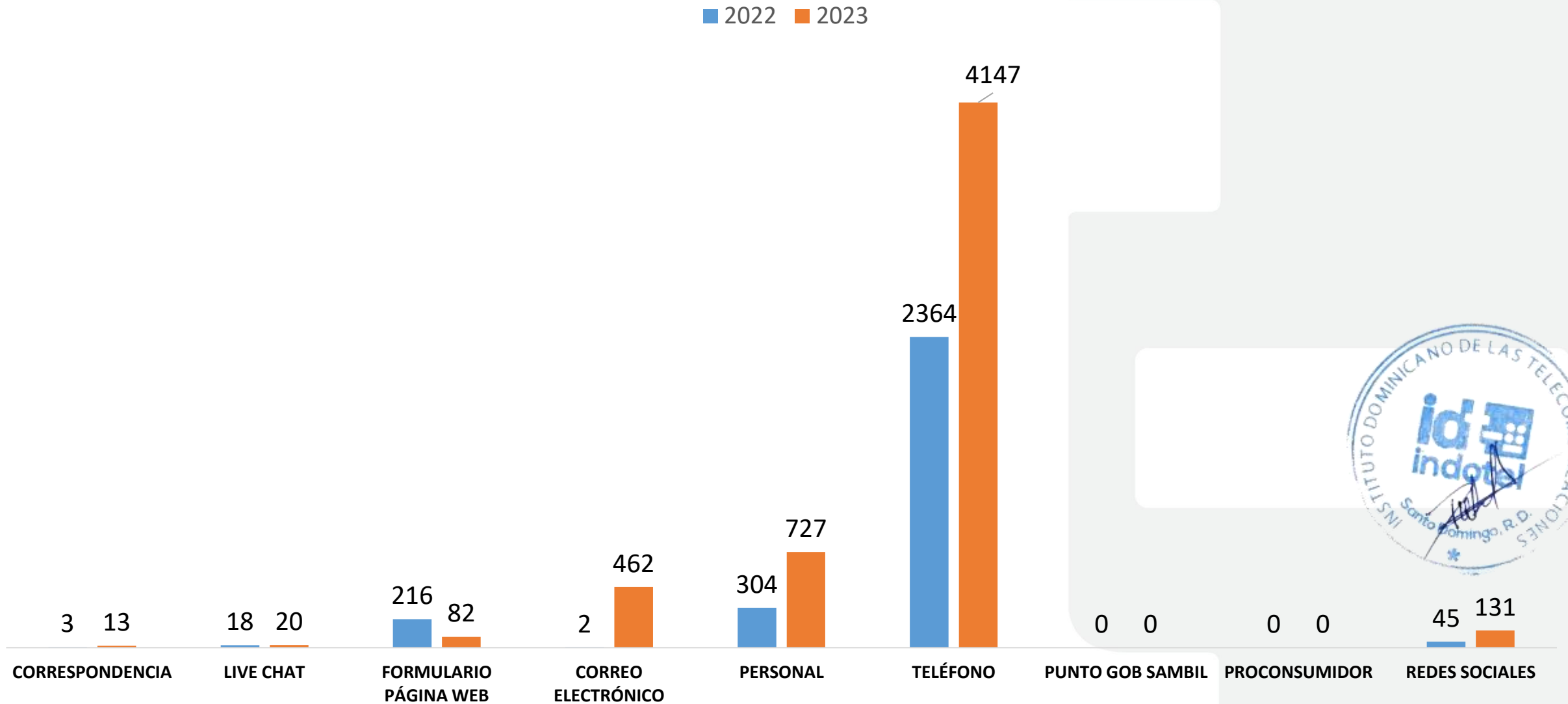
Motivos más Reclamados, 2023



Casos Recibidos por Vía de Solicitud



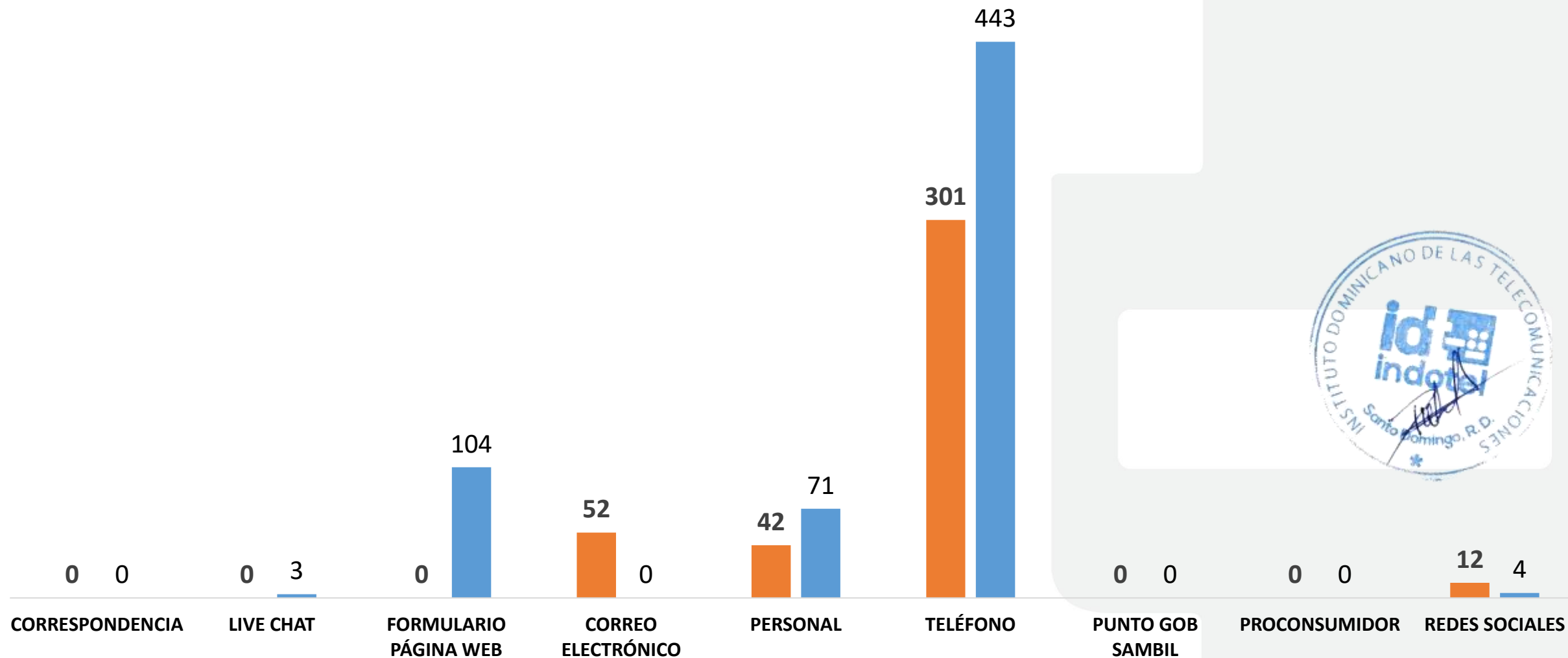
Vía de Solicitud, Acumulado 2023



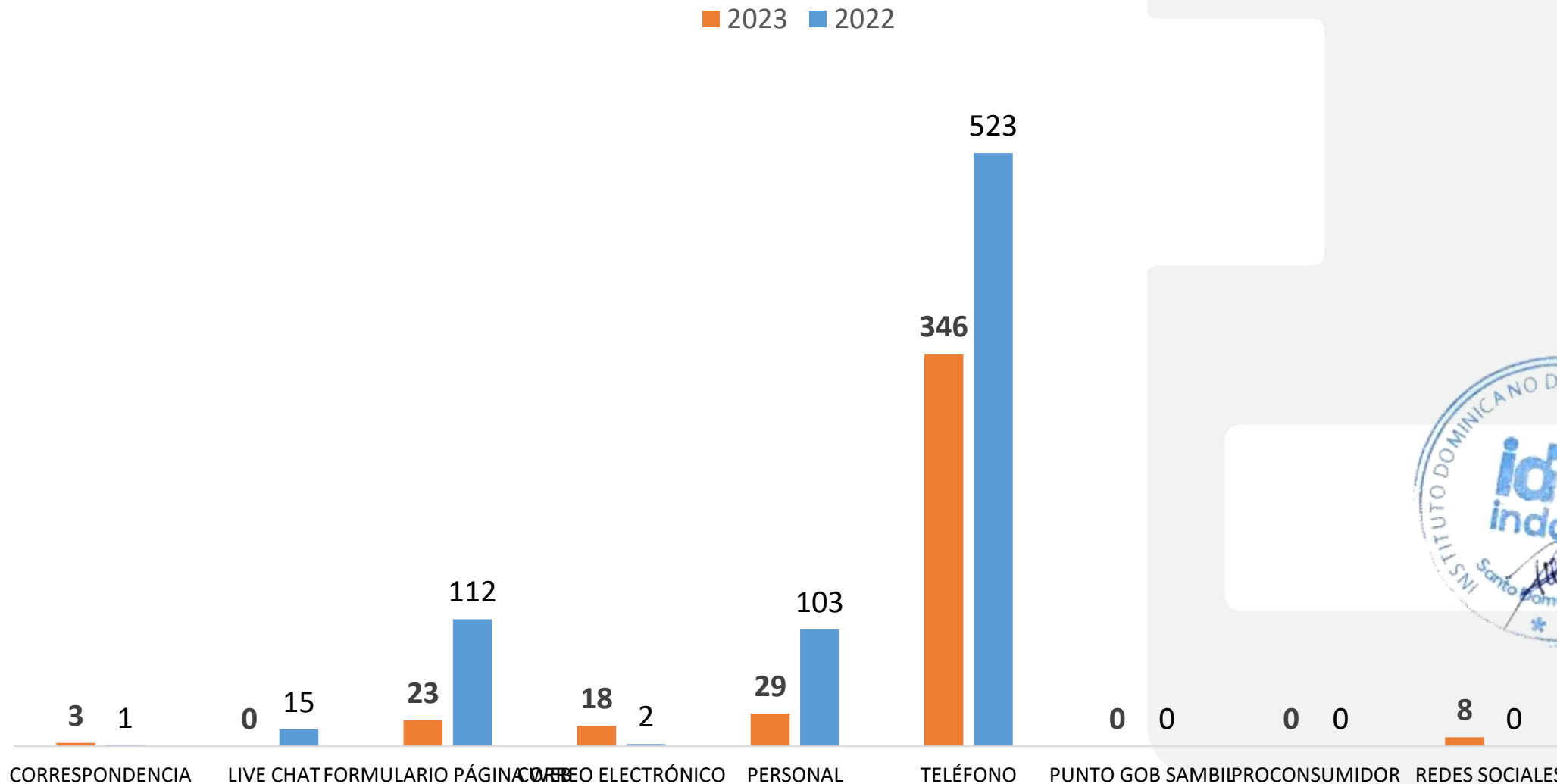
Vía de Solicitud, Enero 2023



2023 2022

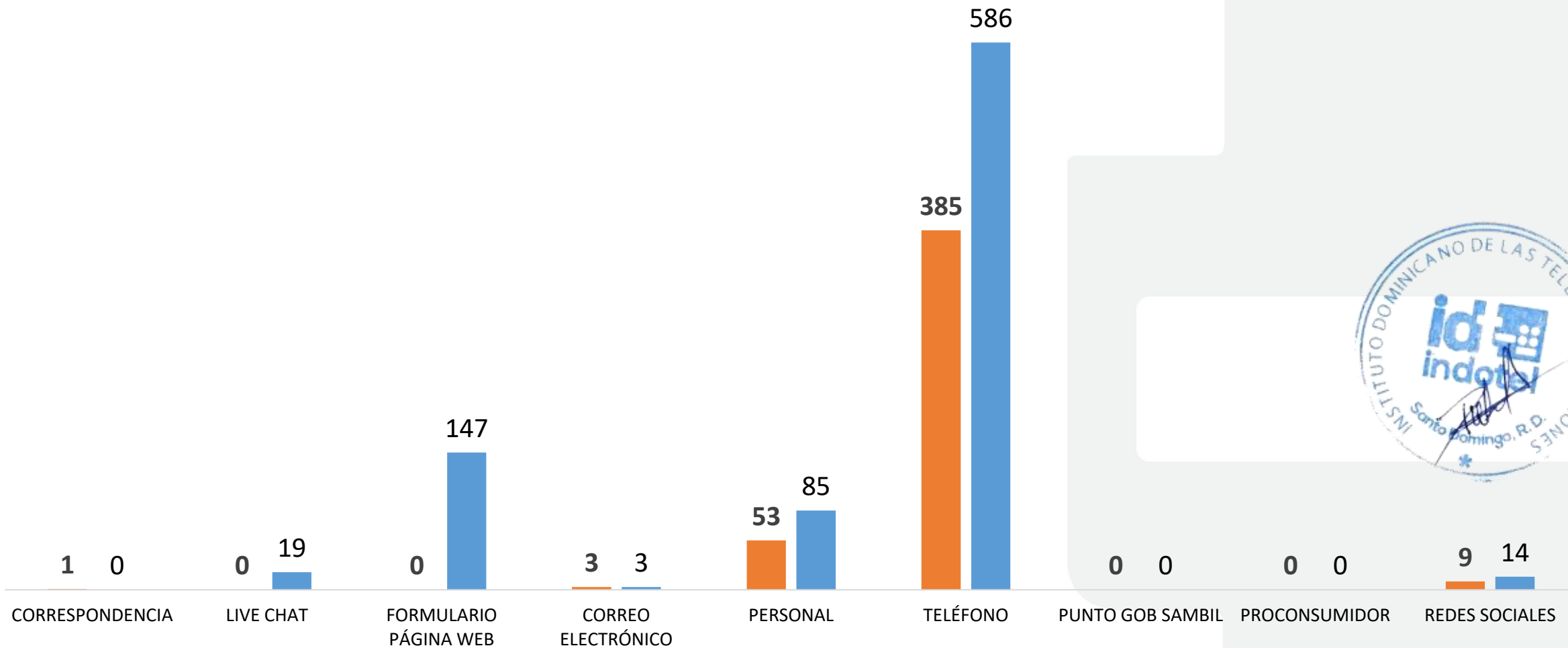


Vía de Solicitud, Febrero 2023



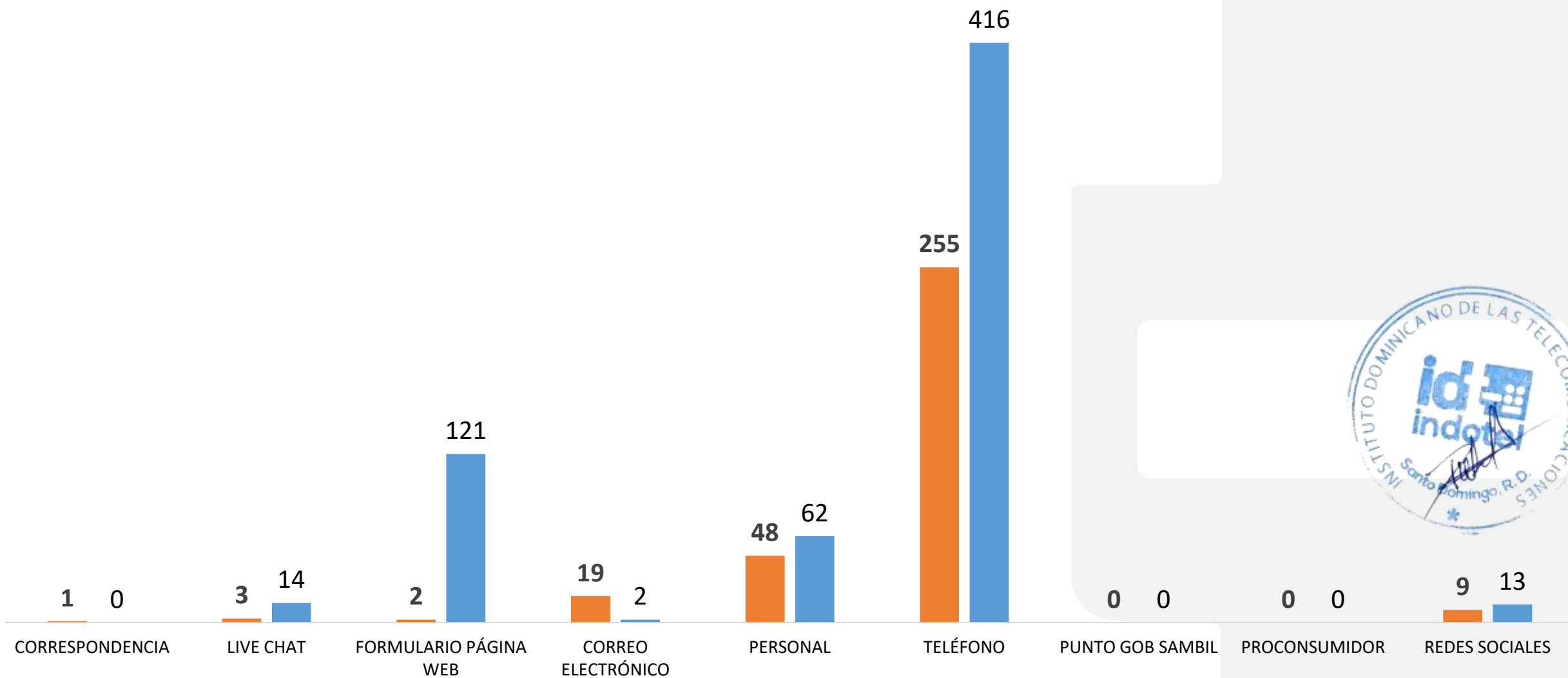
Vía de Solicitud, Marzo 2023

2023 2022



Vía de Solicitud, Abril 2023

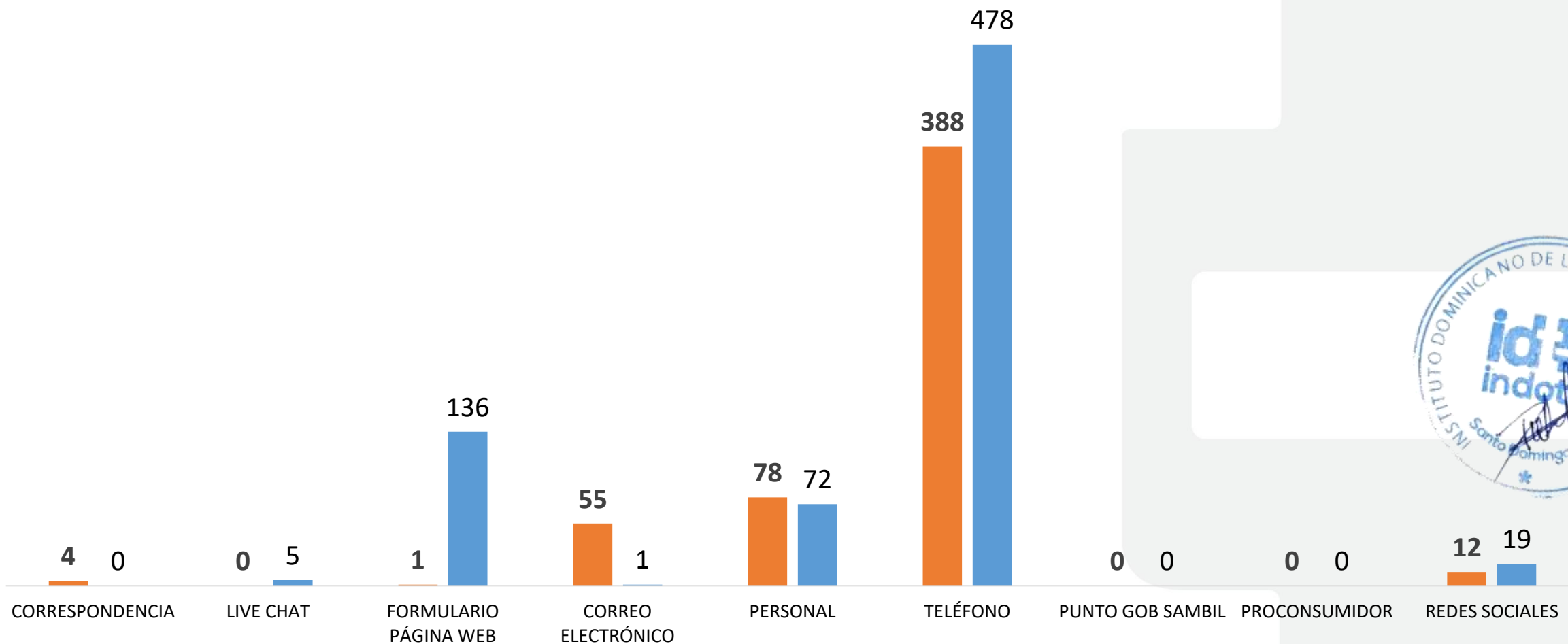
2023 2022



Vía de Solicitud, Mayo 2023

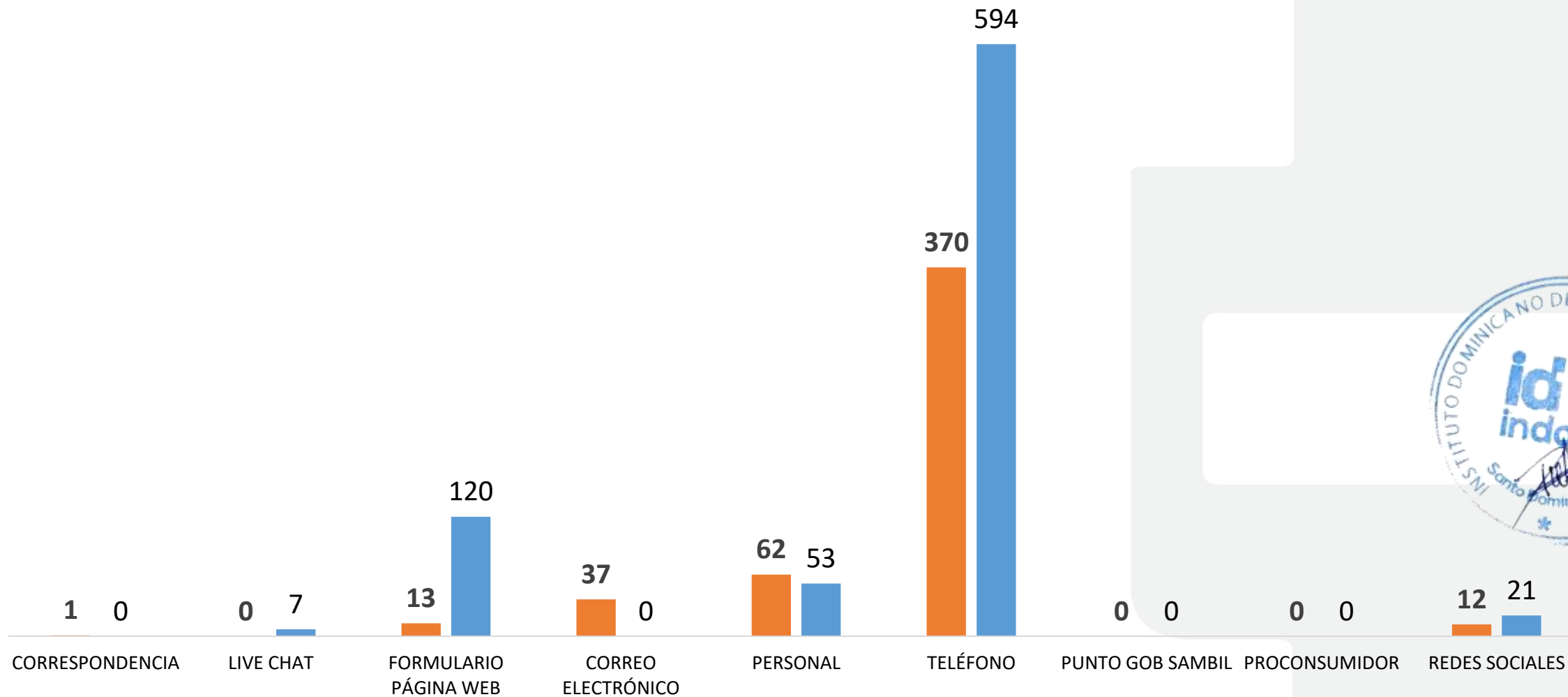


2023 2022



Vía de Solicitud, Junio 2023

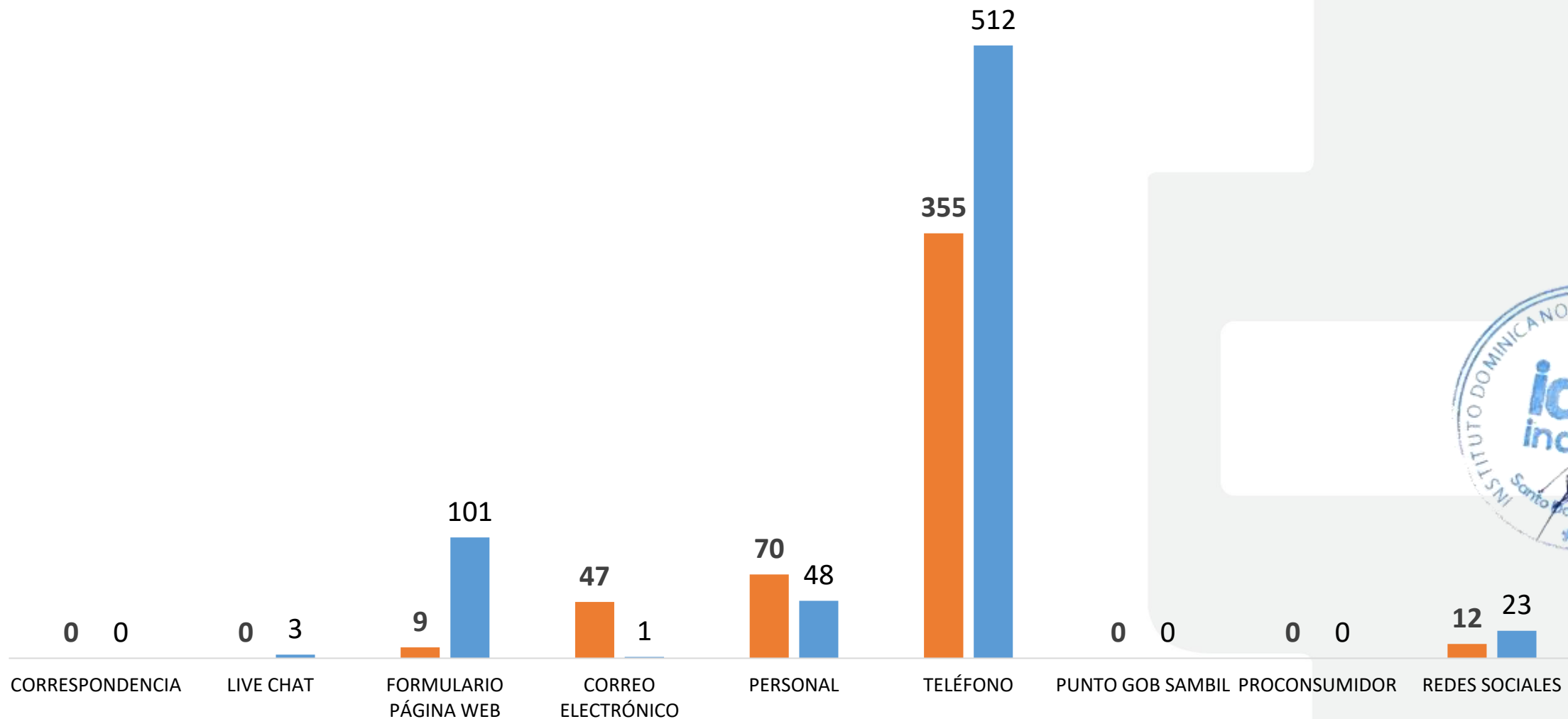
2023 2022



Vía de Solicitud, Julio 2023

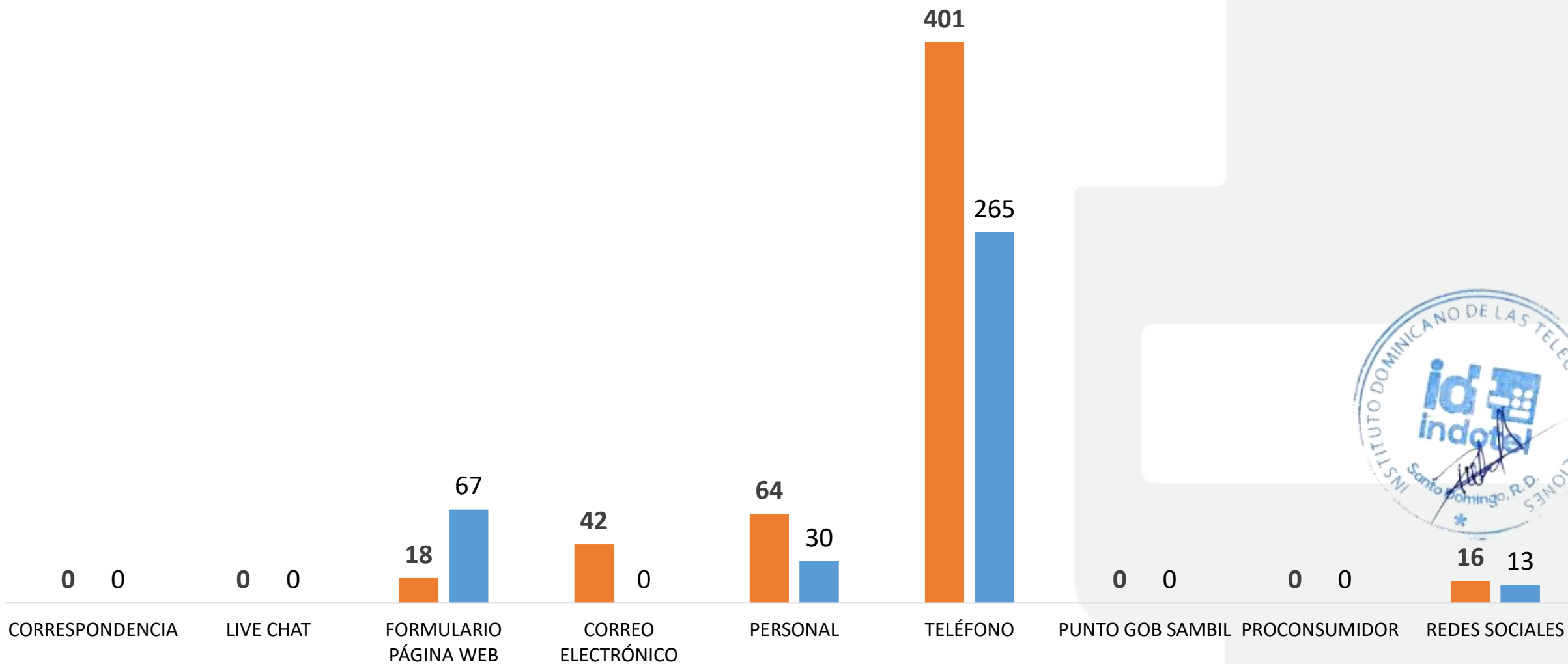


2023 2022



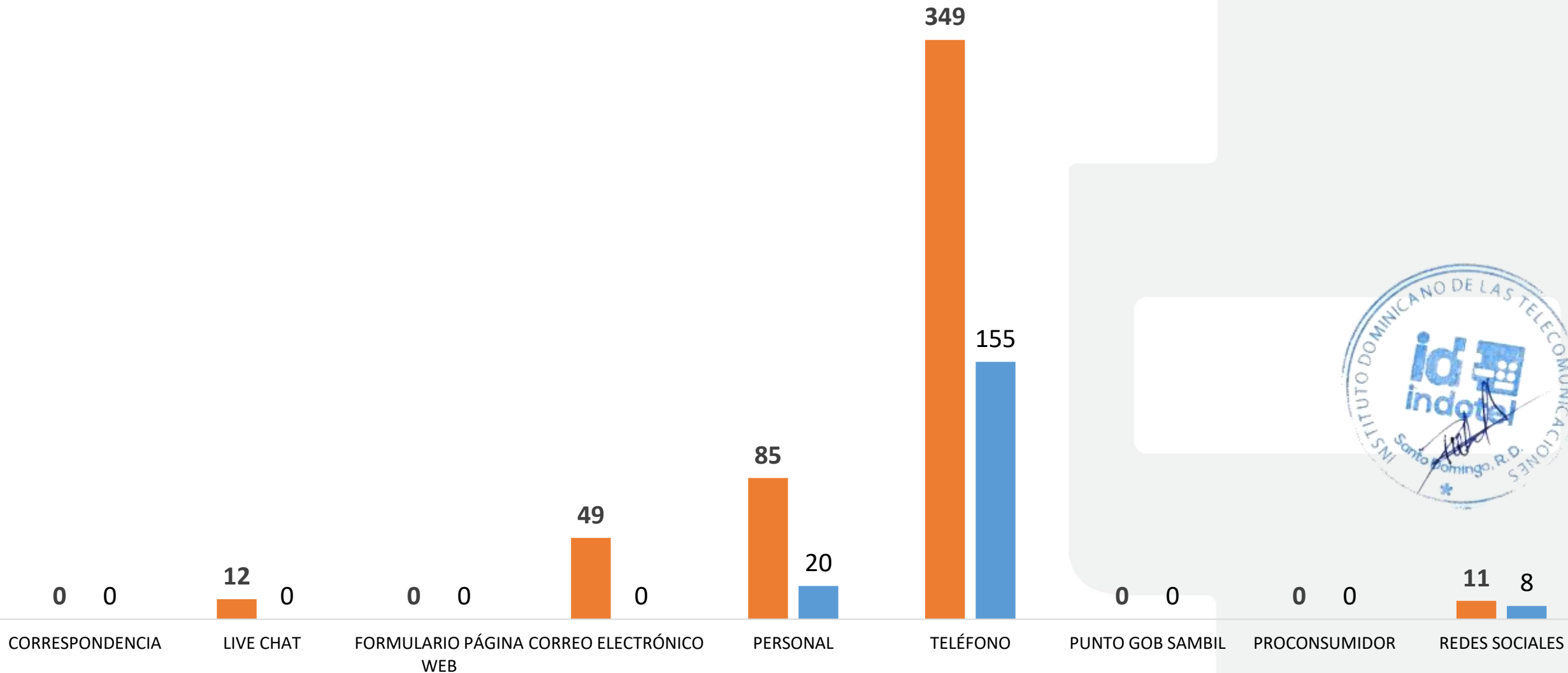
Vía de Solicitud, Agosto 2023

■ 2023 ■ 2022



Vía de Solicitud, Septiembre 2023

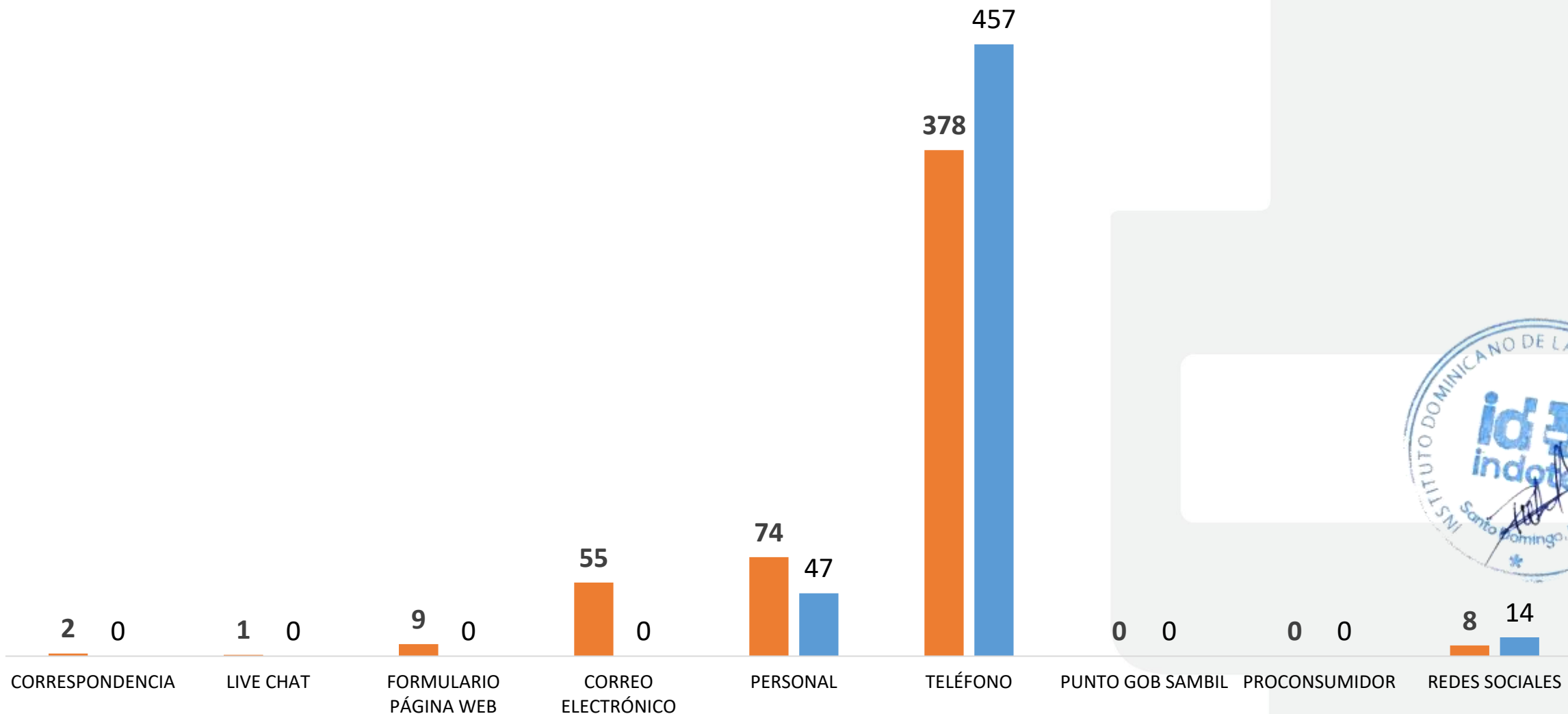
■ 2023 ■ 2022



Vía de Solicitud, Octubre 2023

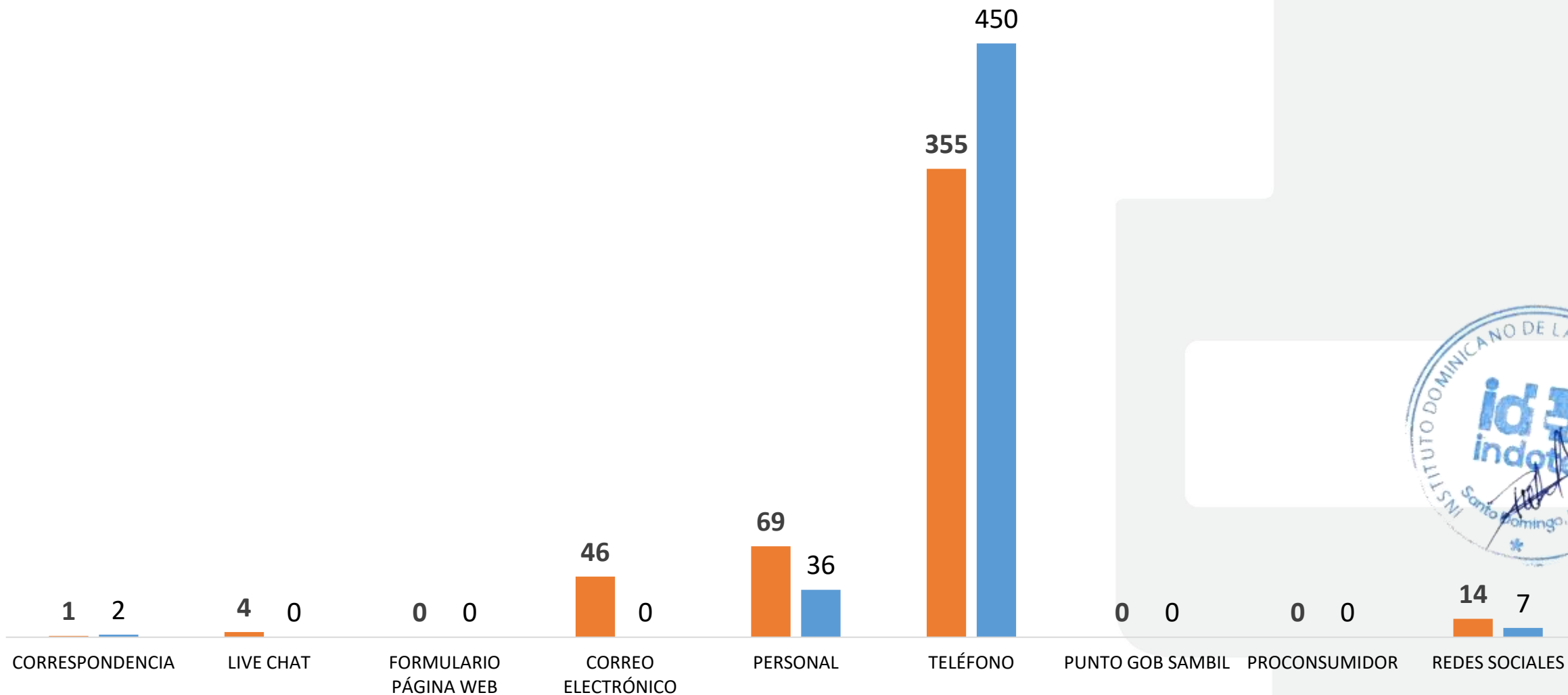


2023 2022



Vía de Solicitud, Noviembre 2023

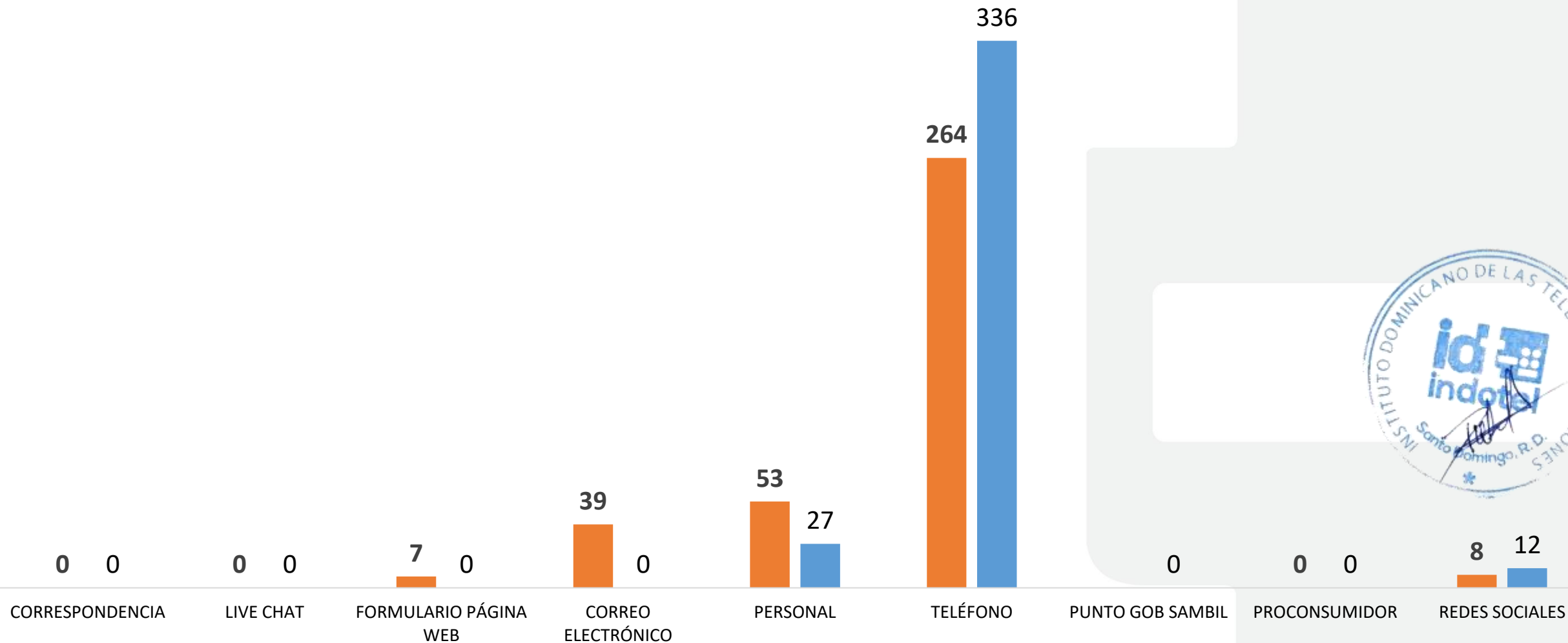
2023 2022



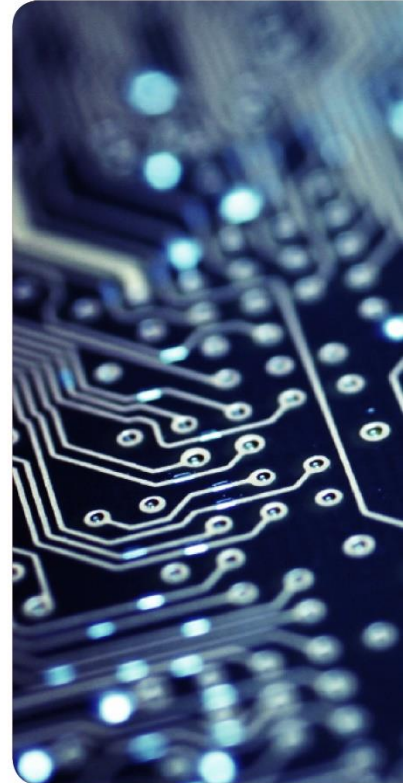
Vía de Solicitud, Diciembre 2023



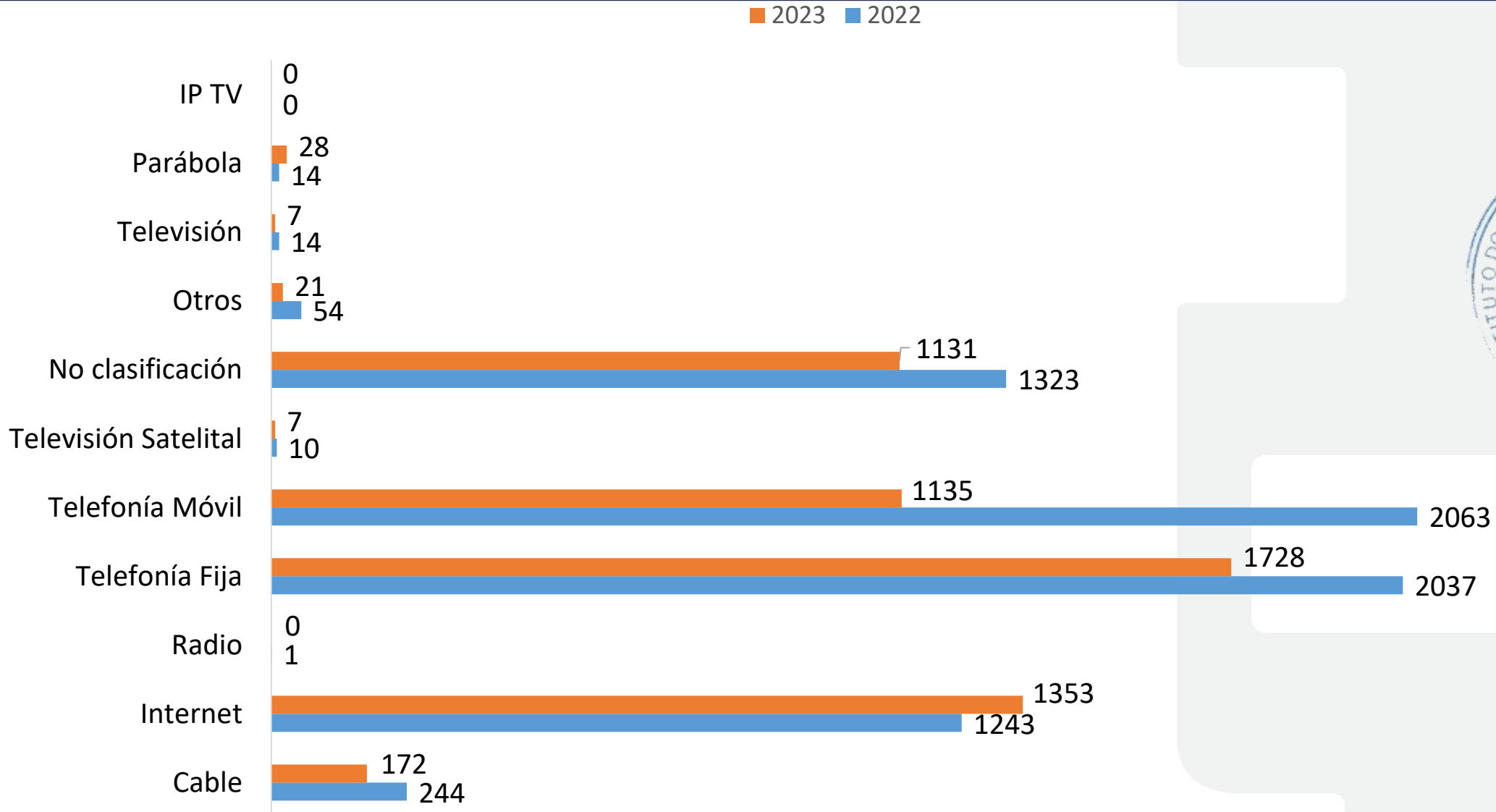
2023 2022



Clasificación del Servicio

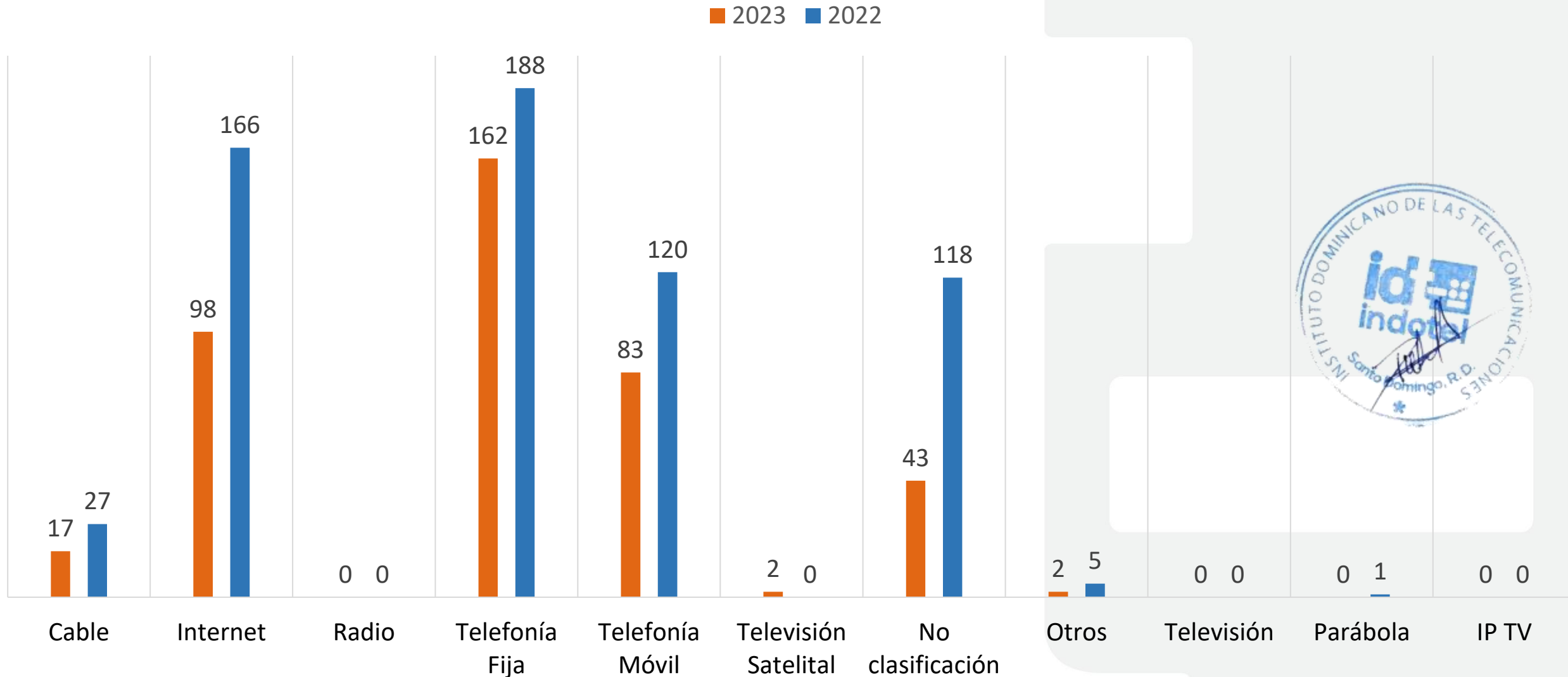


Clasificación del Servicio, Acumulado 2023



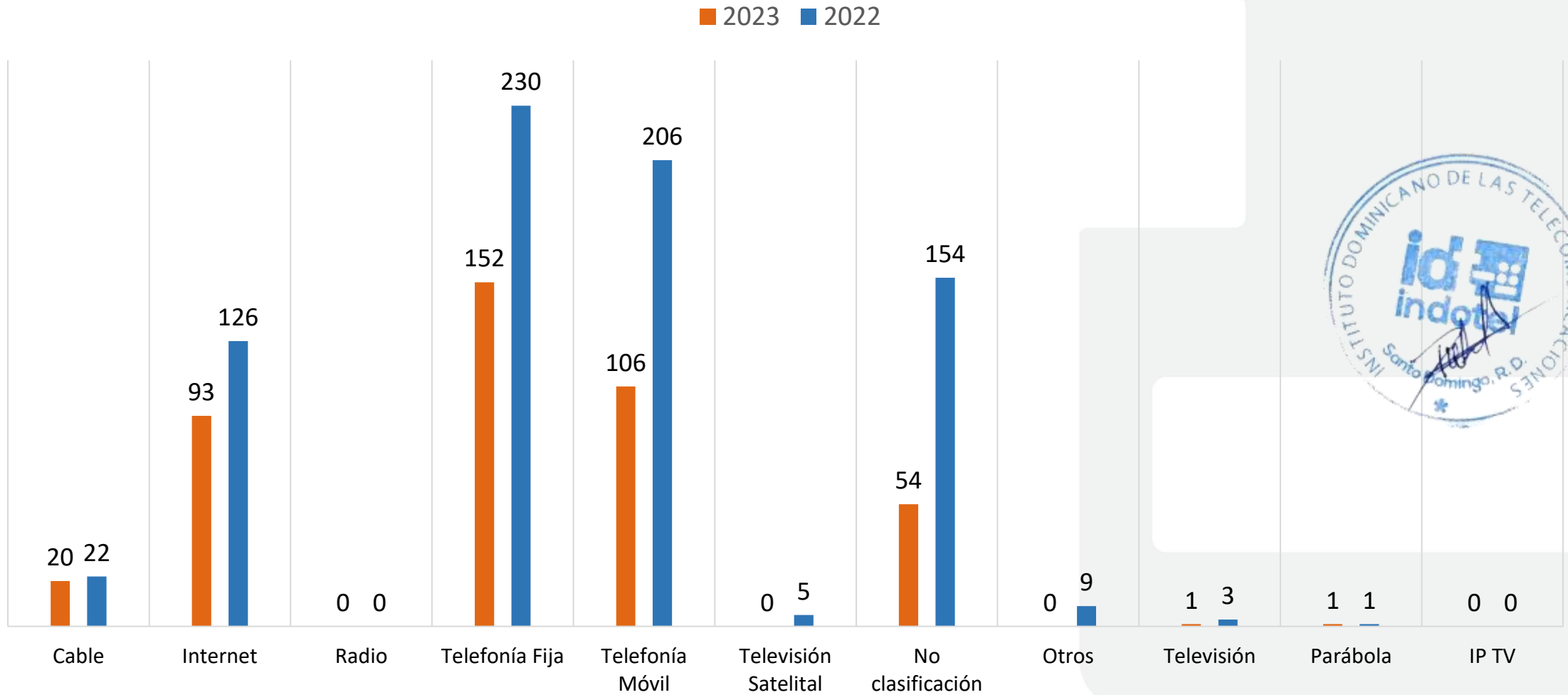
En el reglón de “**no clasificación**” se registran aquellos casos que no corresponden con servicio de telecomunicaciones, y/o referidos a otras instancias.

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.

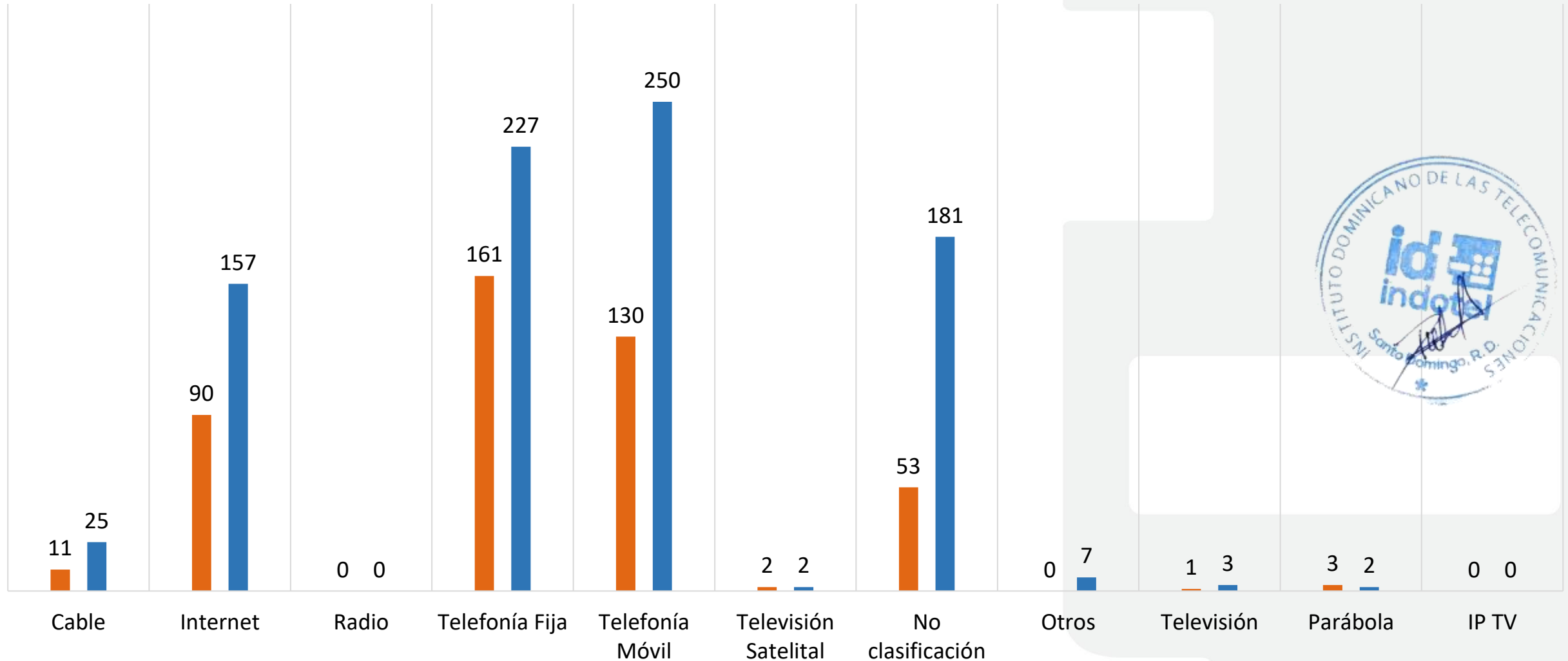
Clasificación del Servicio, Febrero 2023



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

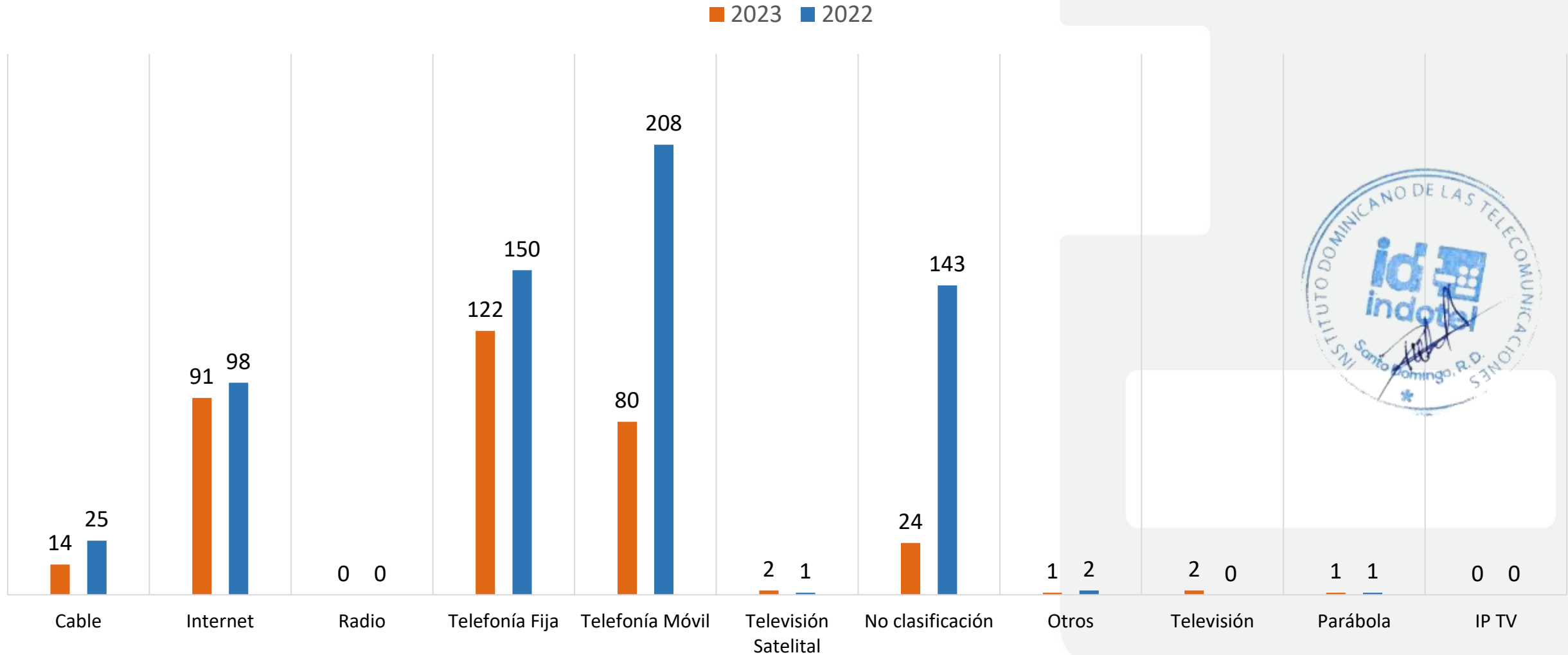
Clasificación del Servicio, Marzo 2023

2023 2022



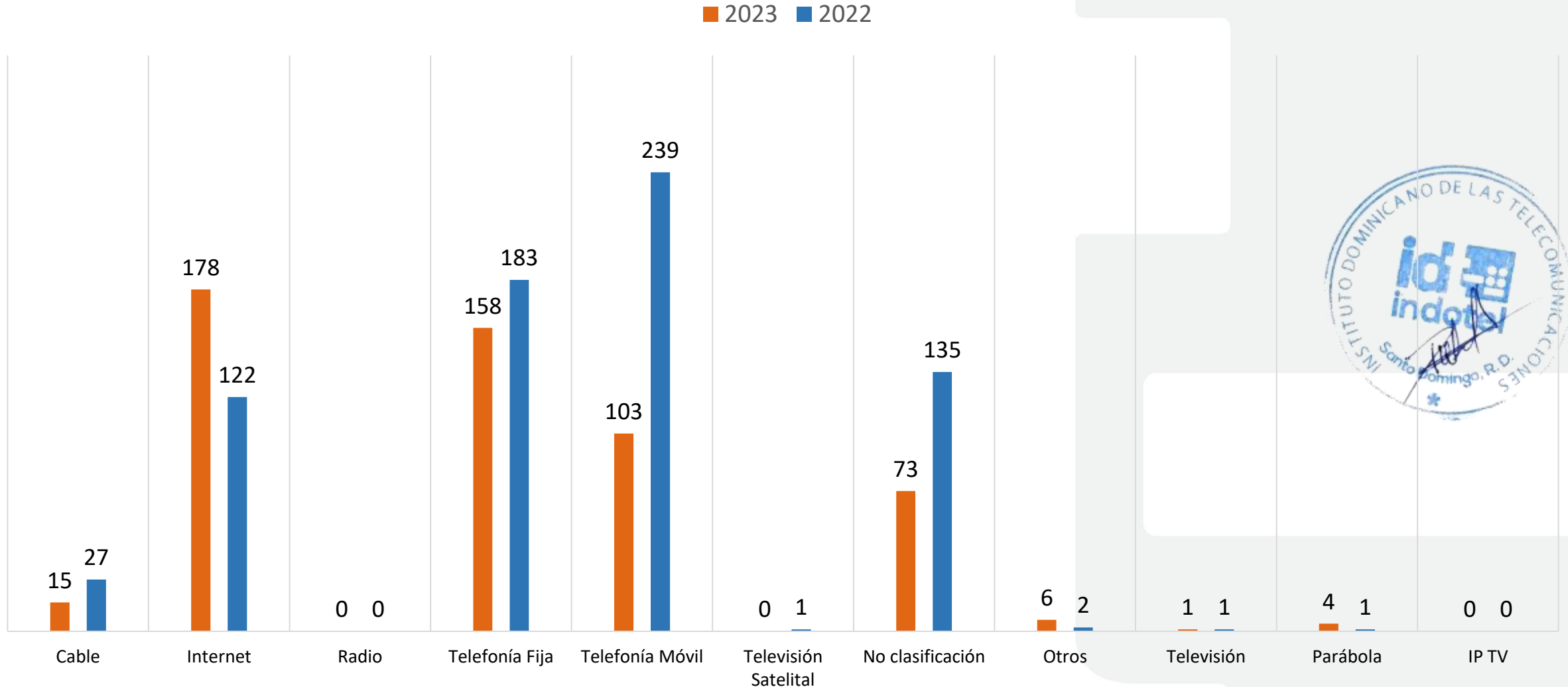
En el reglón de **“no clasificación”** se registran aquellos casos que no corresponden con servicio de telecomunicaciones, y/o referidos a otras instancias.

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.

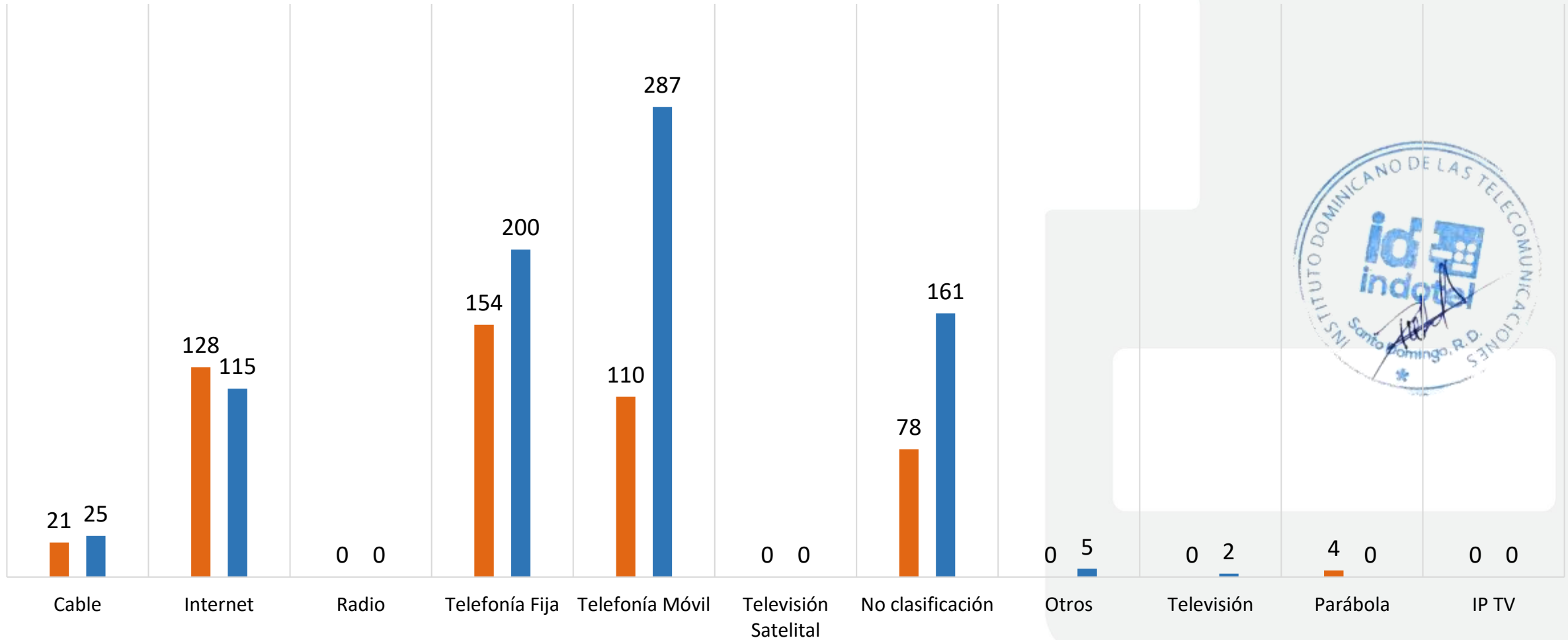
Clasificación del Servicio, Mayo 2023



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

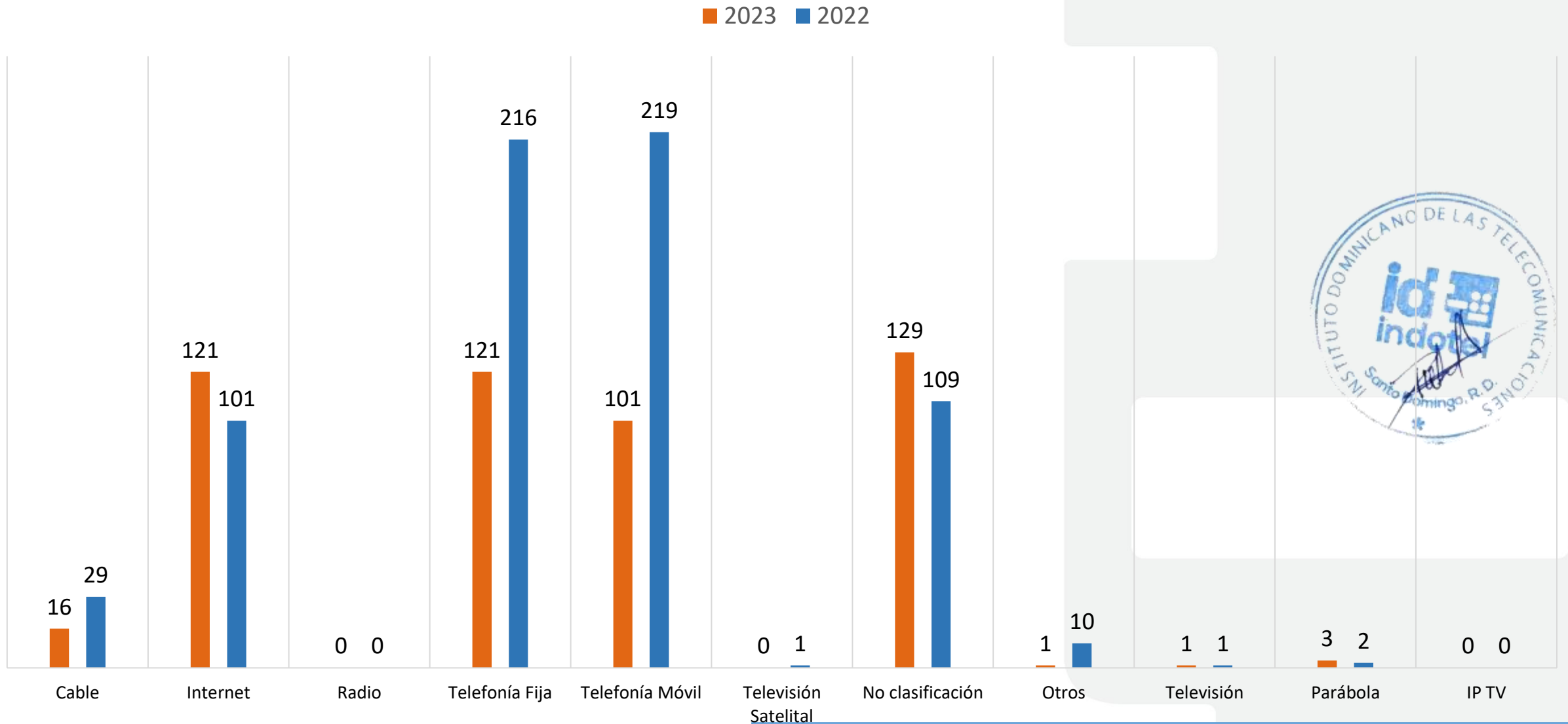
Clasificación del Servicio, Junio 2023

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.

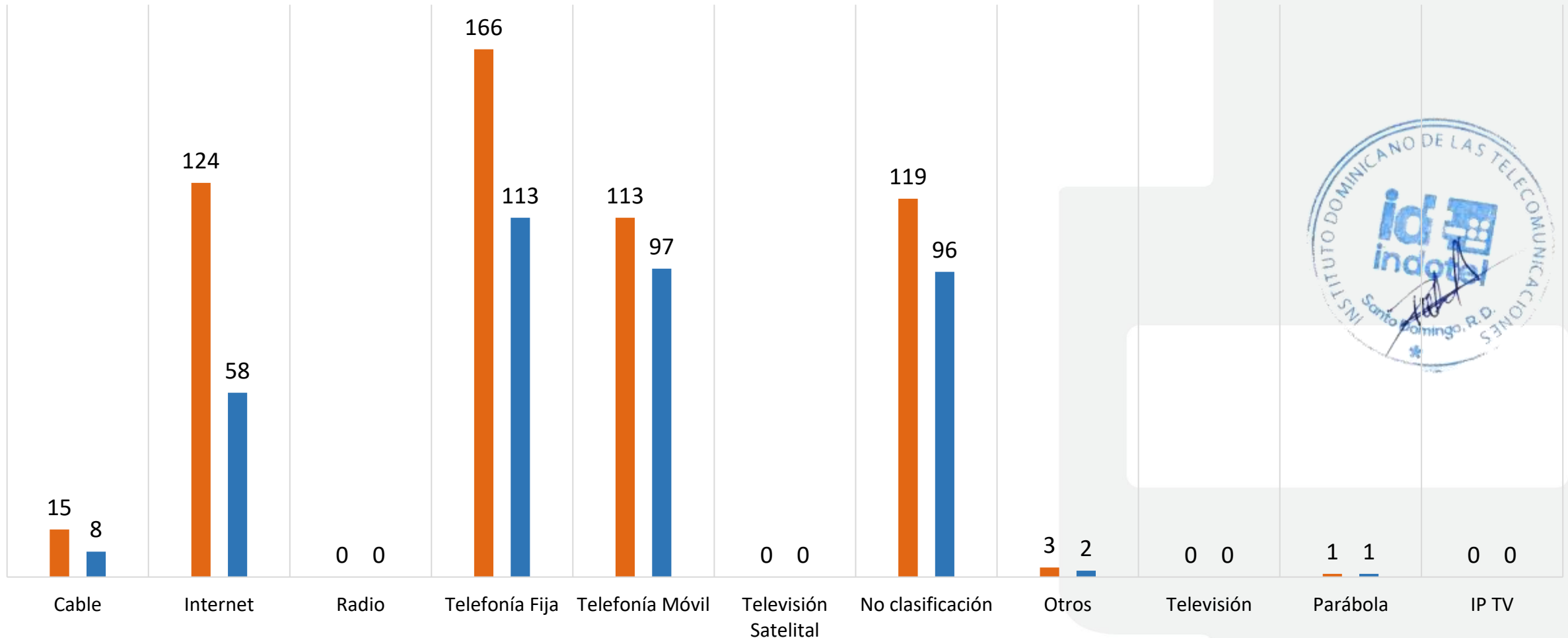
Clasificación del Servicio, Julio 2023



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

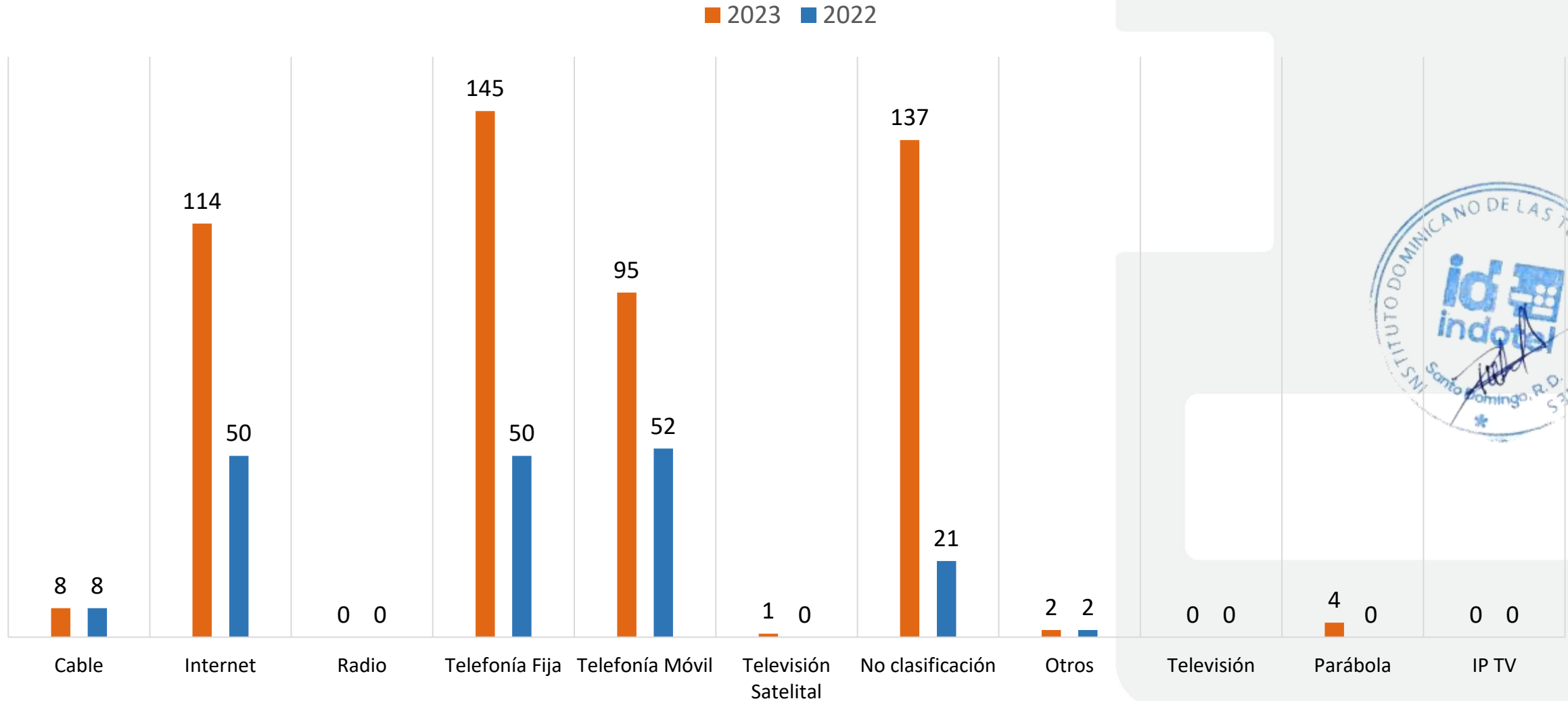
Clasificación del Servicio, Agosto 2023

2023 2022



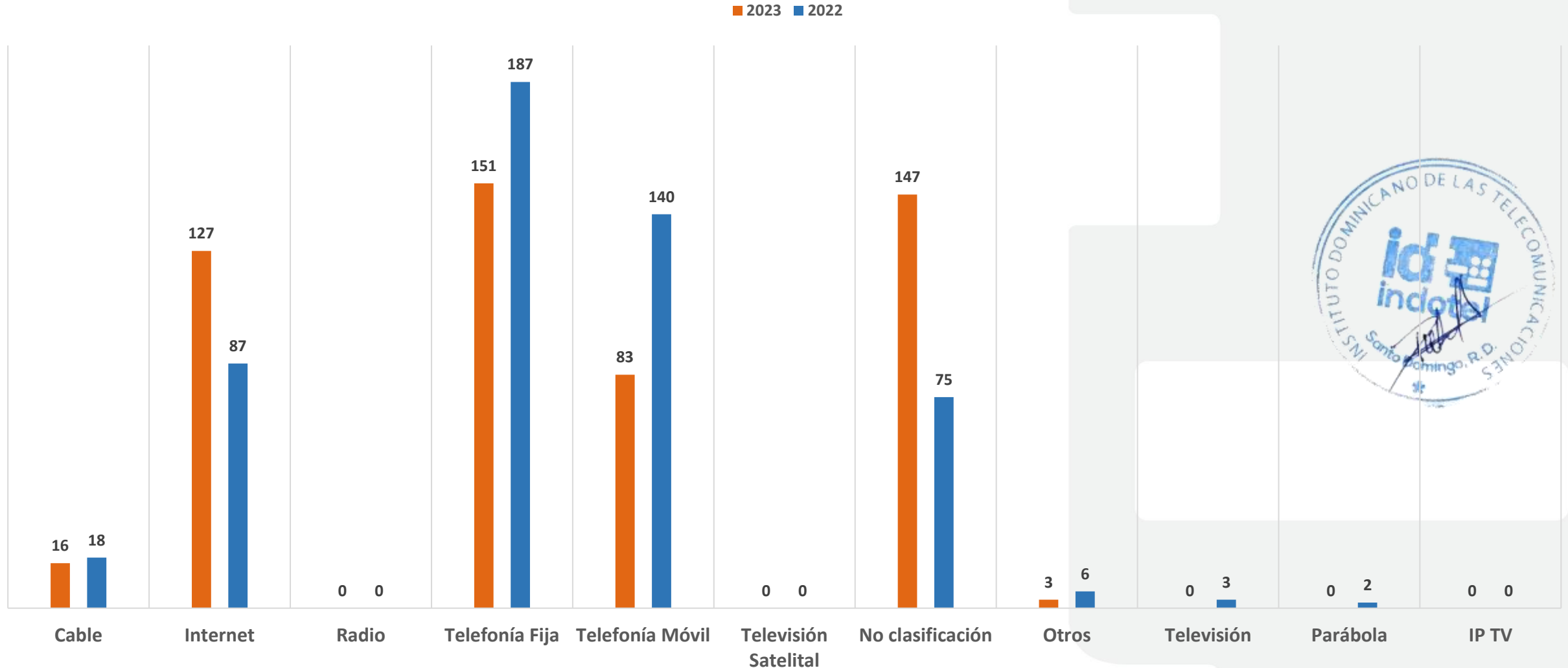
En el reglón de **“no clasificación”** se registran aquellos casos que no corresponden con servicio de telecomunicaciones, y/o referidos a otras instancias.

Clasificación del Servicio, Septiembre 2023



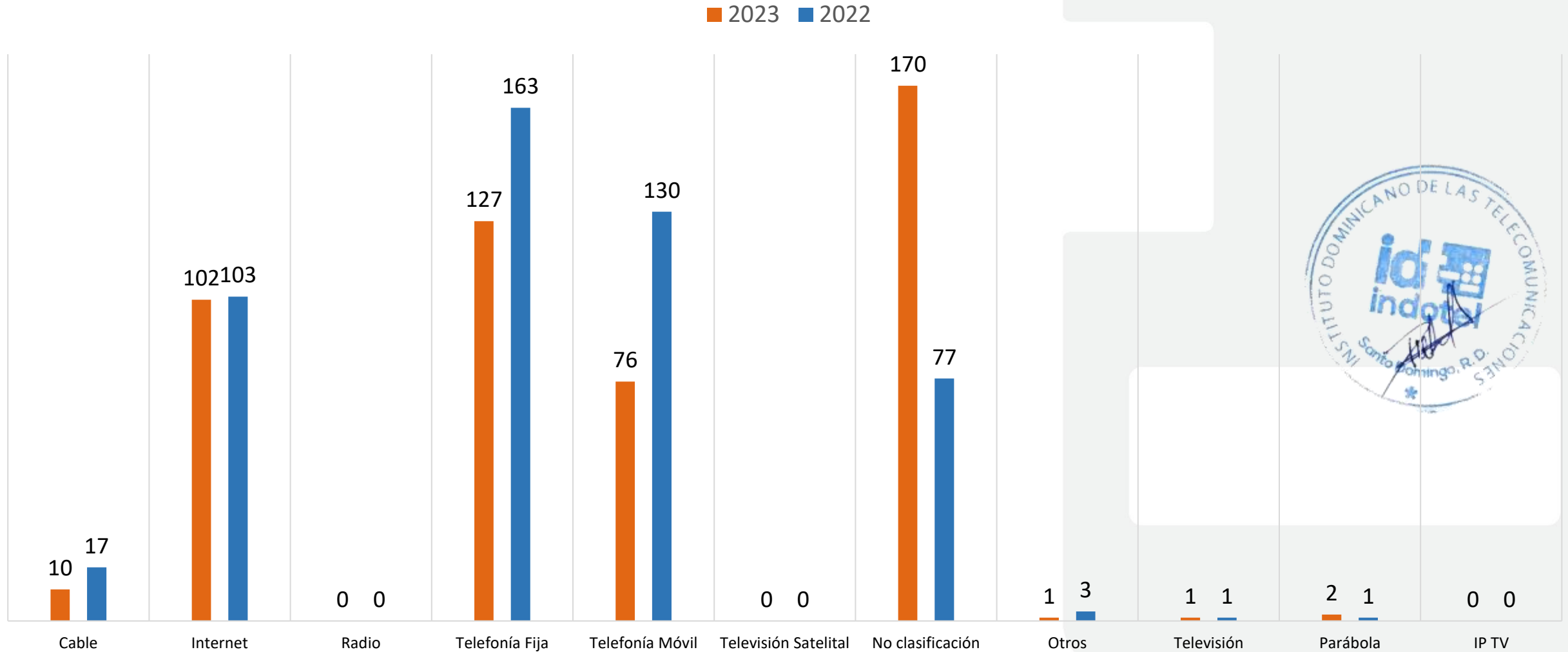
En el reglón de **“no clasificación”** se registran aquellos casos que no corresponden con servicio de telecomunicaciones, y/o referidos a otras instancias.

Clasificación del Servicio, Octubre 2023



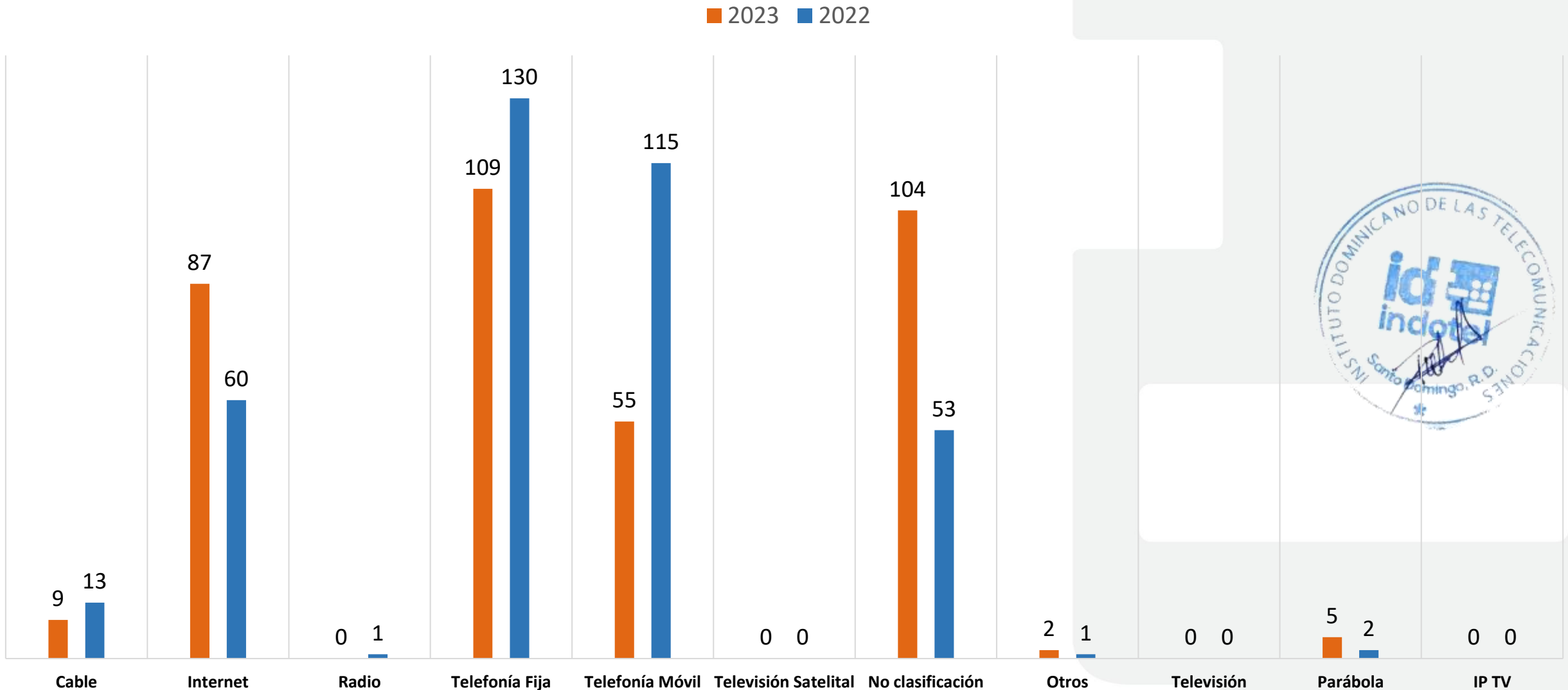
En el reglón de **“no clasificación”** se registran aquellos casos que no corresponden con servicio de telecomunicaciones, y/o referidos a otras instancias.

Clasificación del Servicio, Noviembre 2023



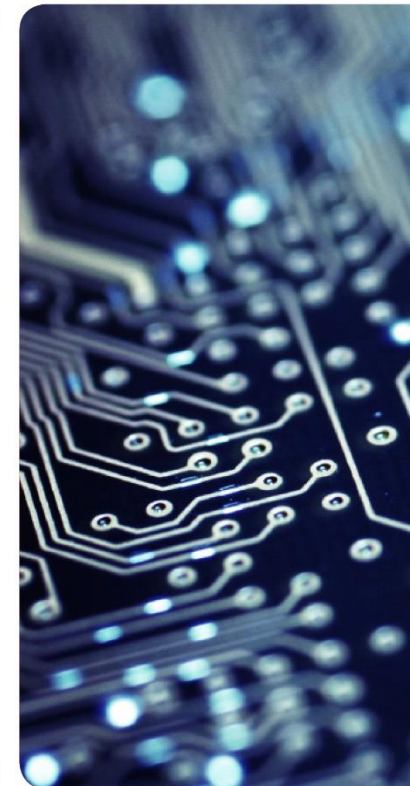
En el reglón de **“no clasificación”** se registran aquellos casos que no corresponden con servicio de telecomunicaciones, y/o referidos a otras instancias.

Clasificación del Servicio, Diciembre 2023

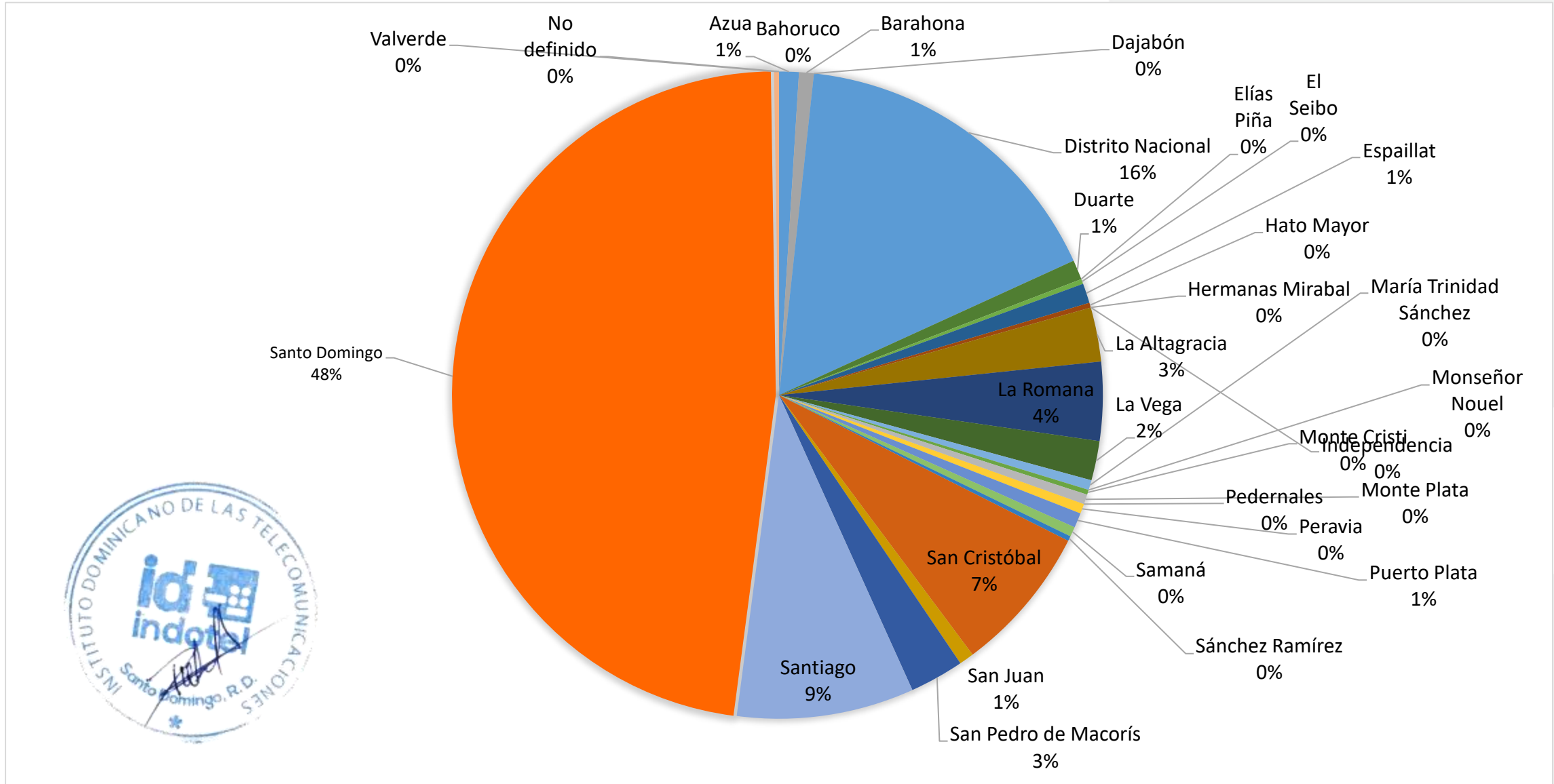


En el reglón de **“no clasificación”** se registran aquellos casos que no corresponden con servicio de telecomunicaciones, y/o referidos a otras instancias.

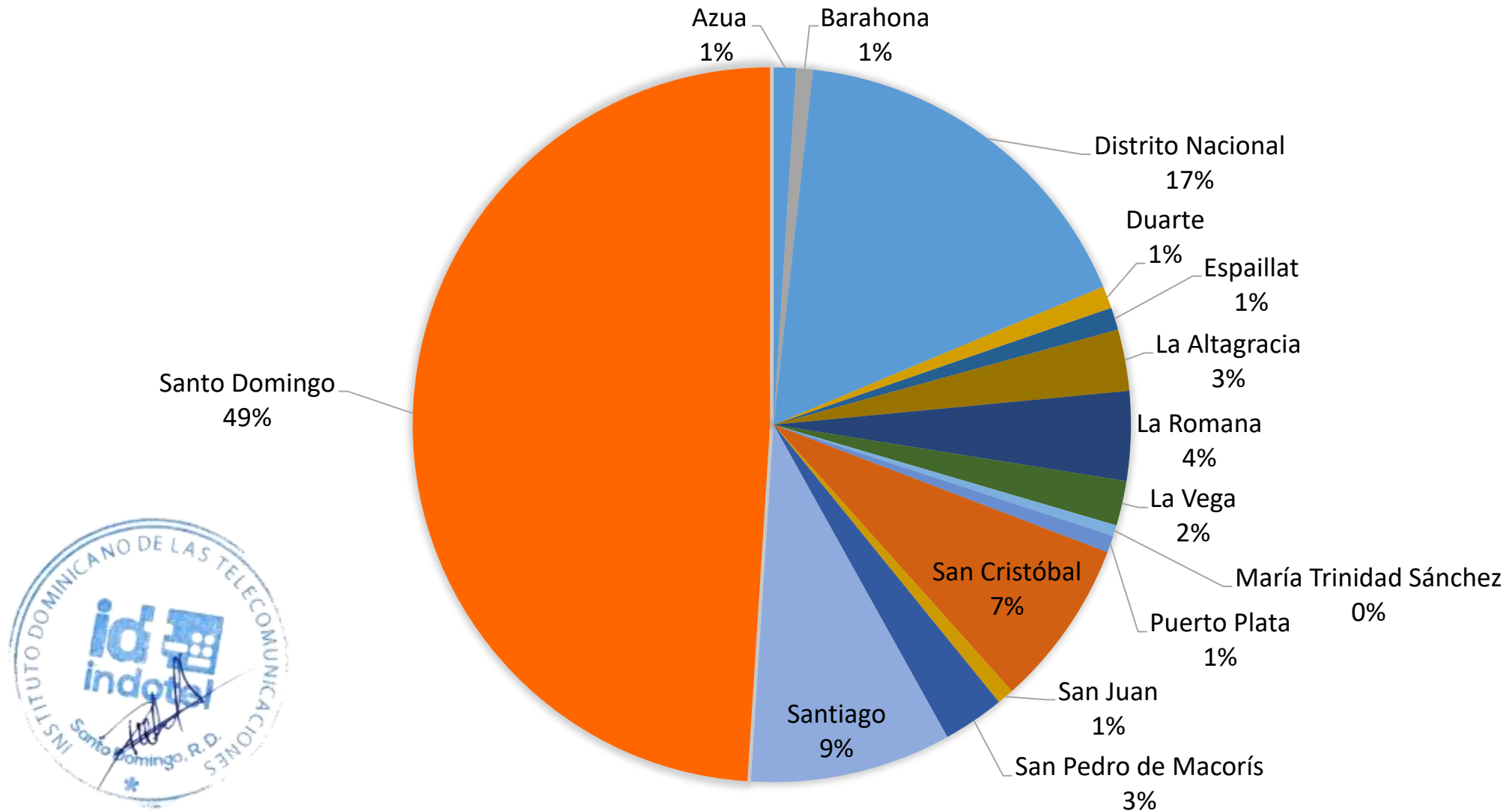
Recibidos por provincias



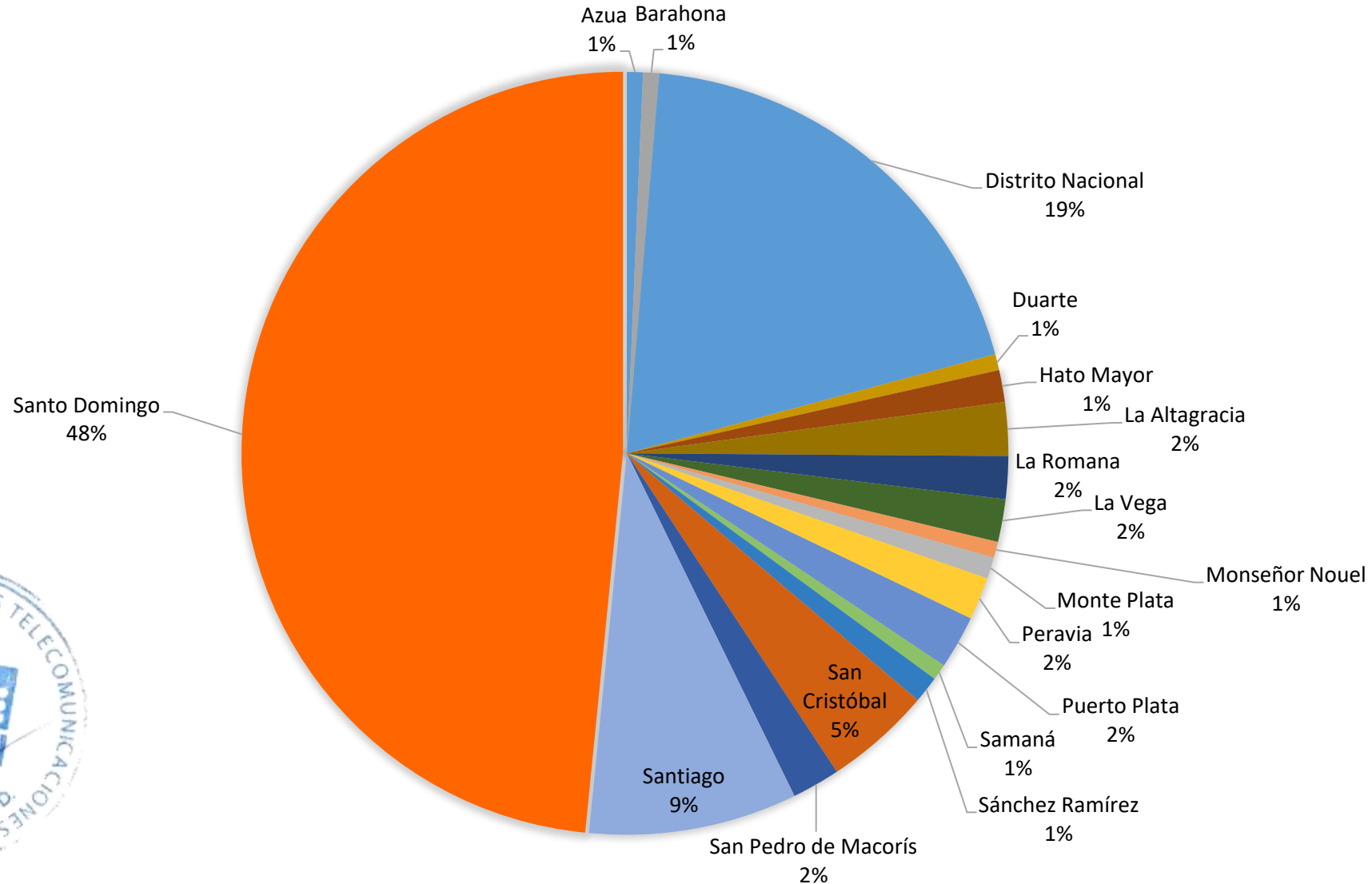
Clasificación por provincia, Enero 2023



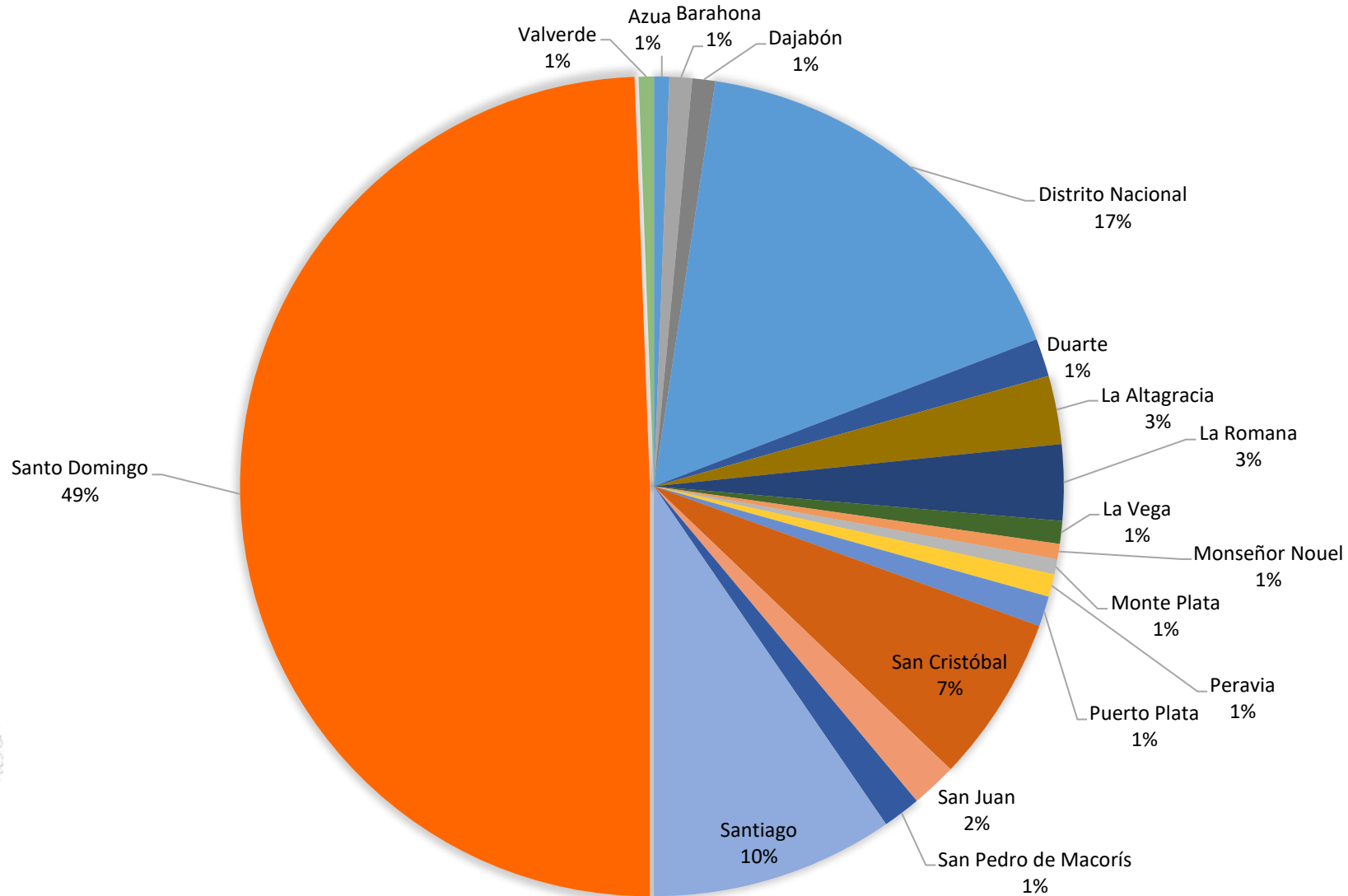
Clasificación por provincia, Febrero 2023



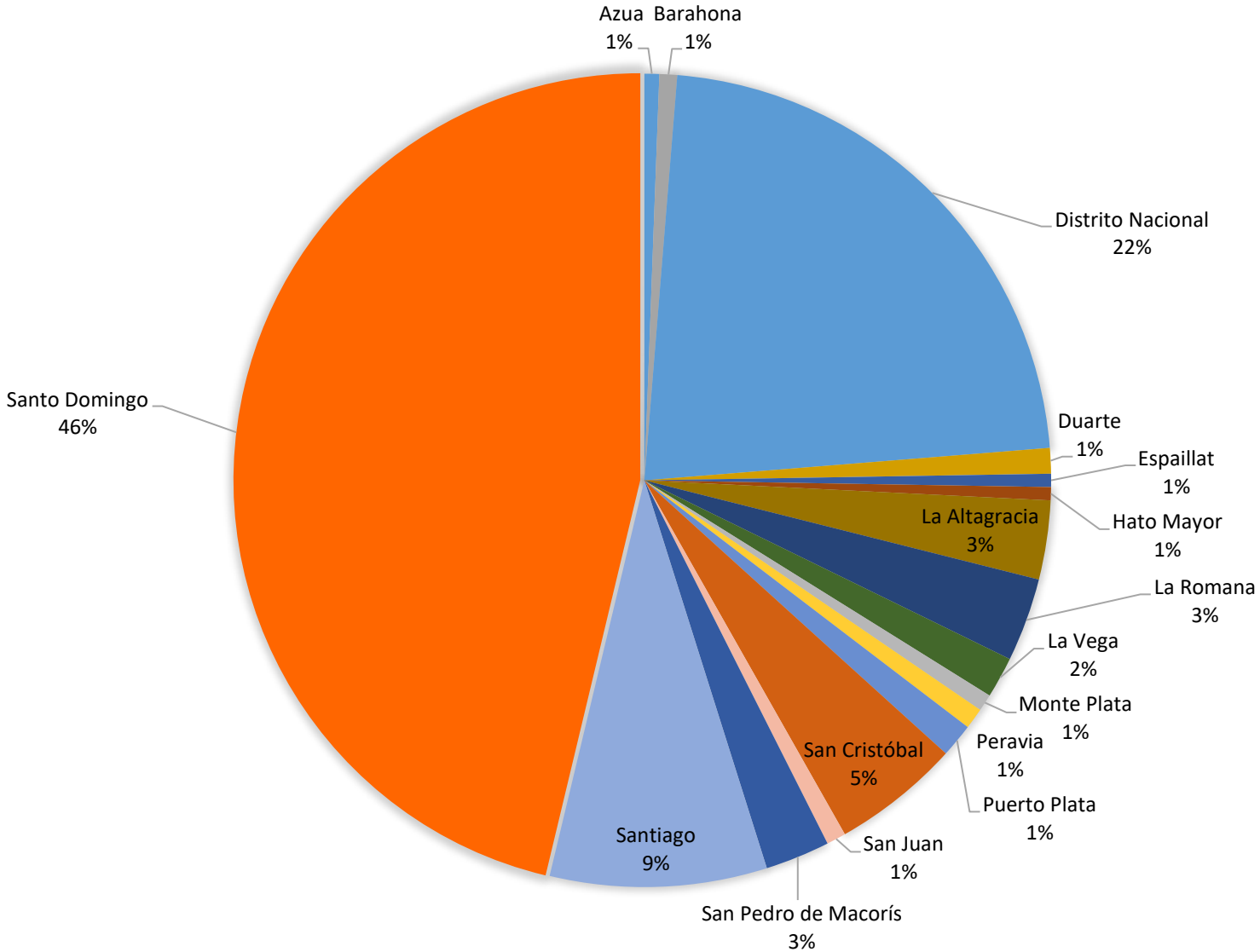
Clasificación por provincia, Marzo 2023



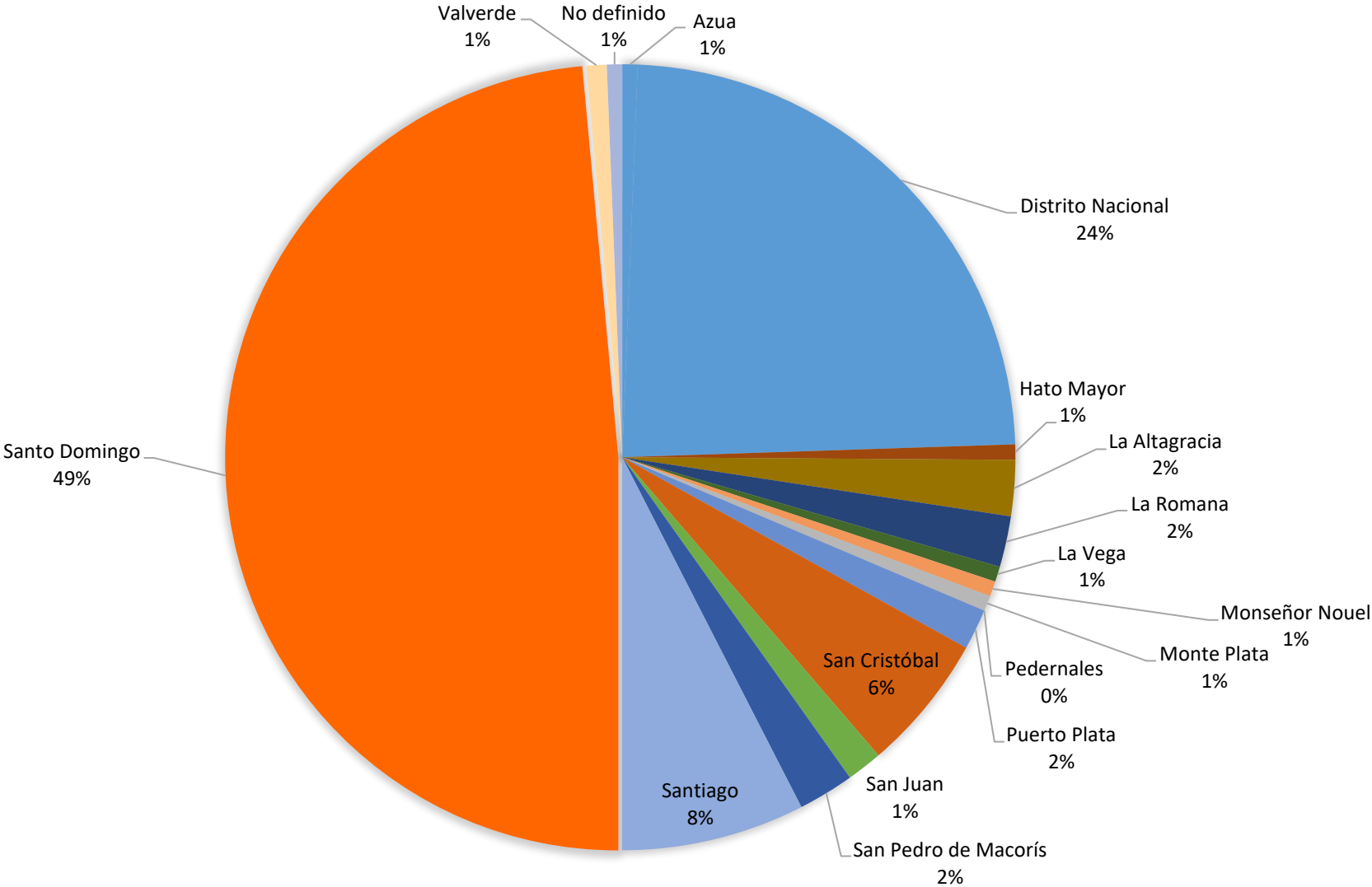
Clasificación por provincia, Abril 2023



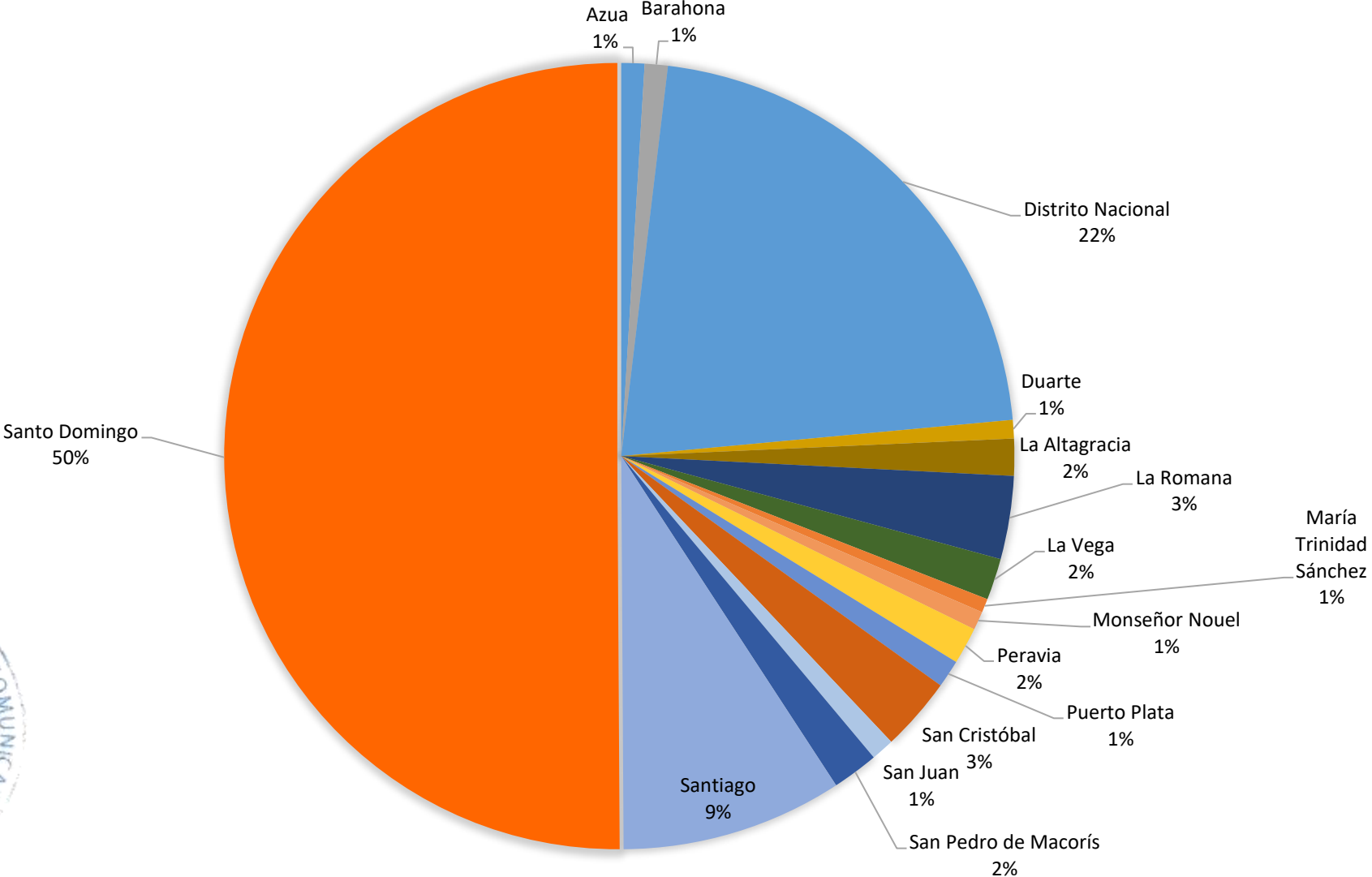
Clasificación por provincia, Mayo 2023



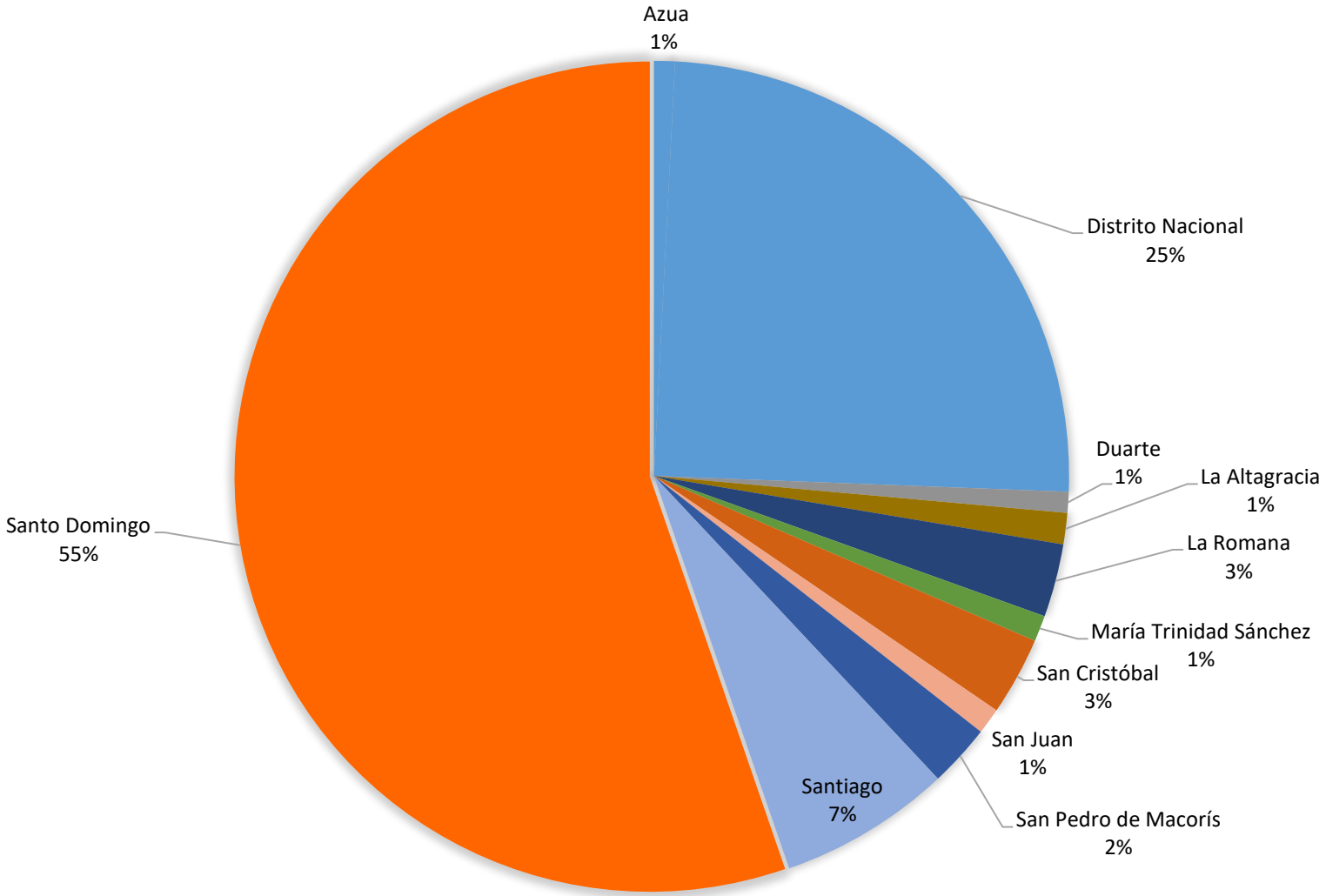
Clasificación por provincia, Julio 2023



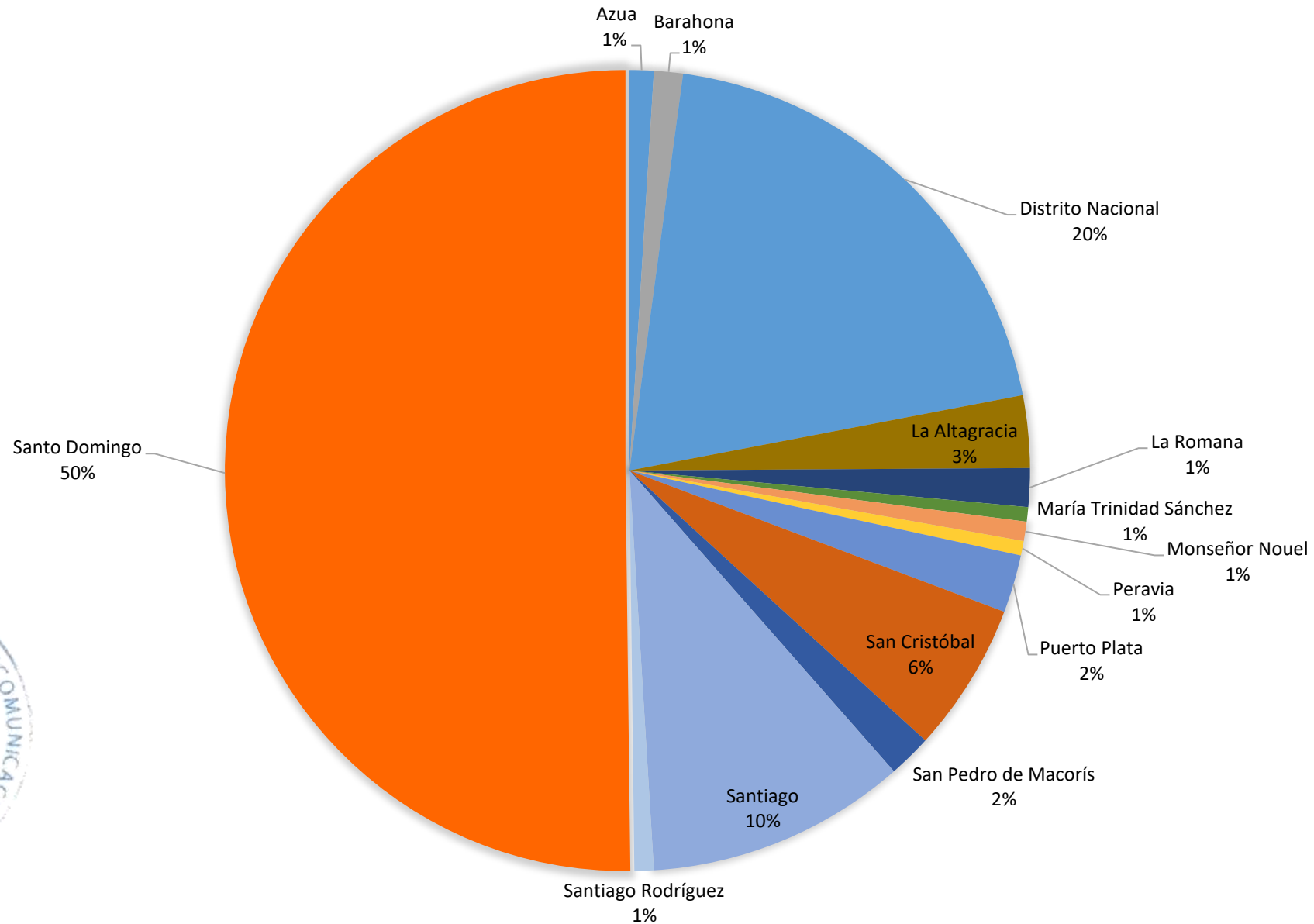
Clasificación por provincia, Agosto 2023



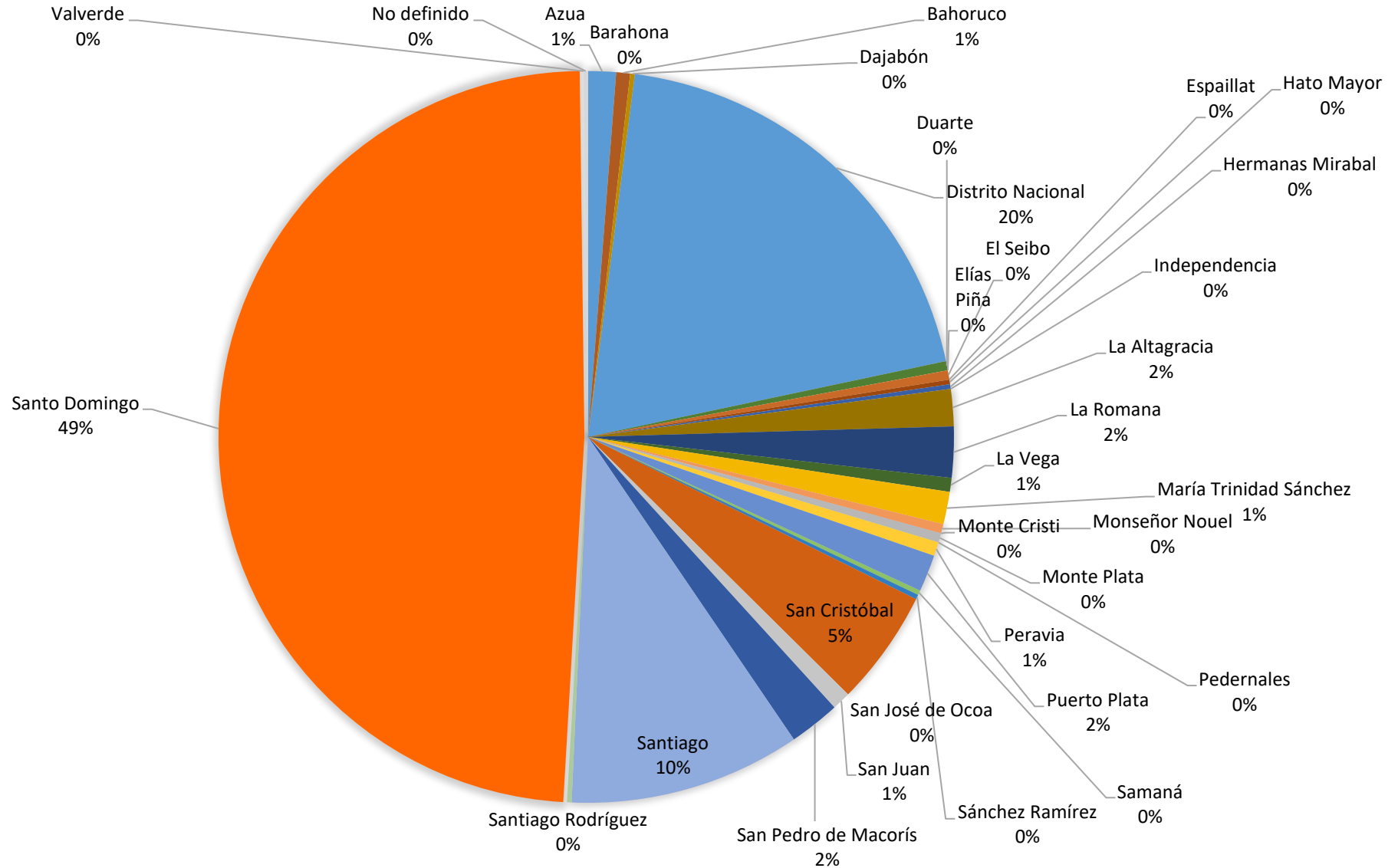
Clasificación por provincia, Septiembre 2023



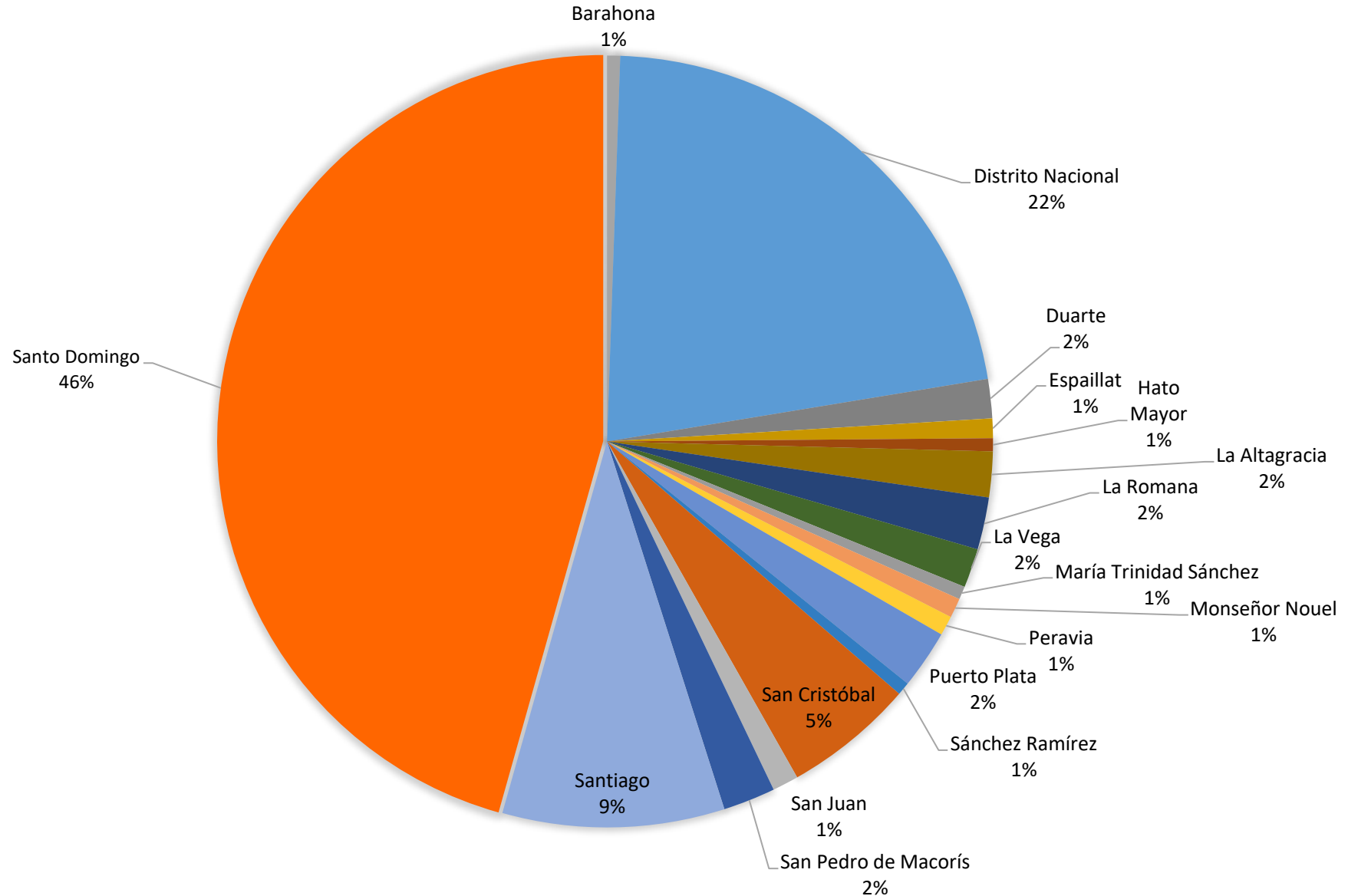
Clasificación por provincia, Octubre 2023



Clasificación por provincia, Noviembre 2023

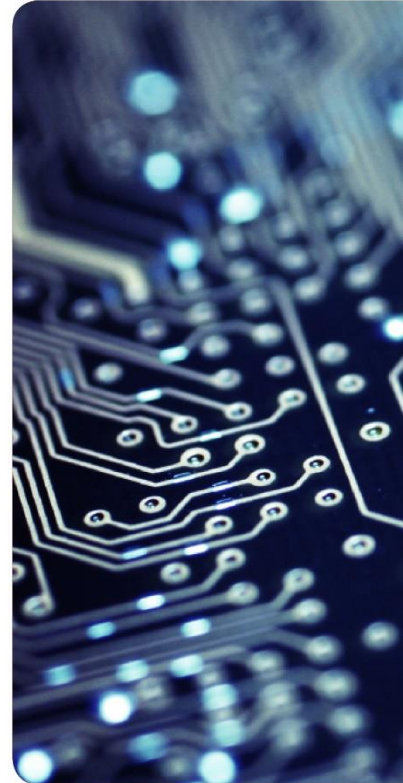


Clasificación por provincia, Diciembre 2023

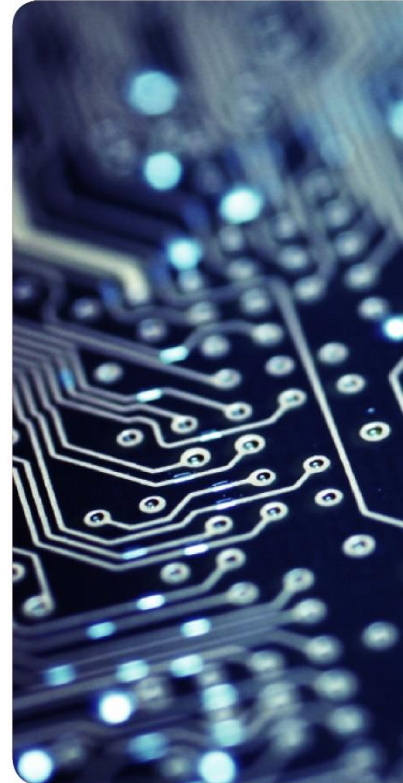


Departamento Tramitación y Conciliación

Año 2023



Balance aplicado a Favor de los Usuarios CPF



Balance Acreditado



\$15,709.55

Balance Reclamado



\$15,709.55



Balance Aplicado a Favor de los Usuarios CPF – Enero 2023



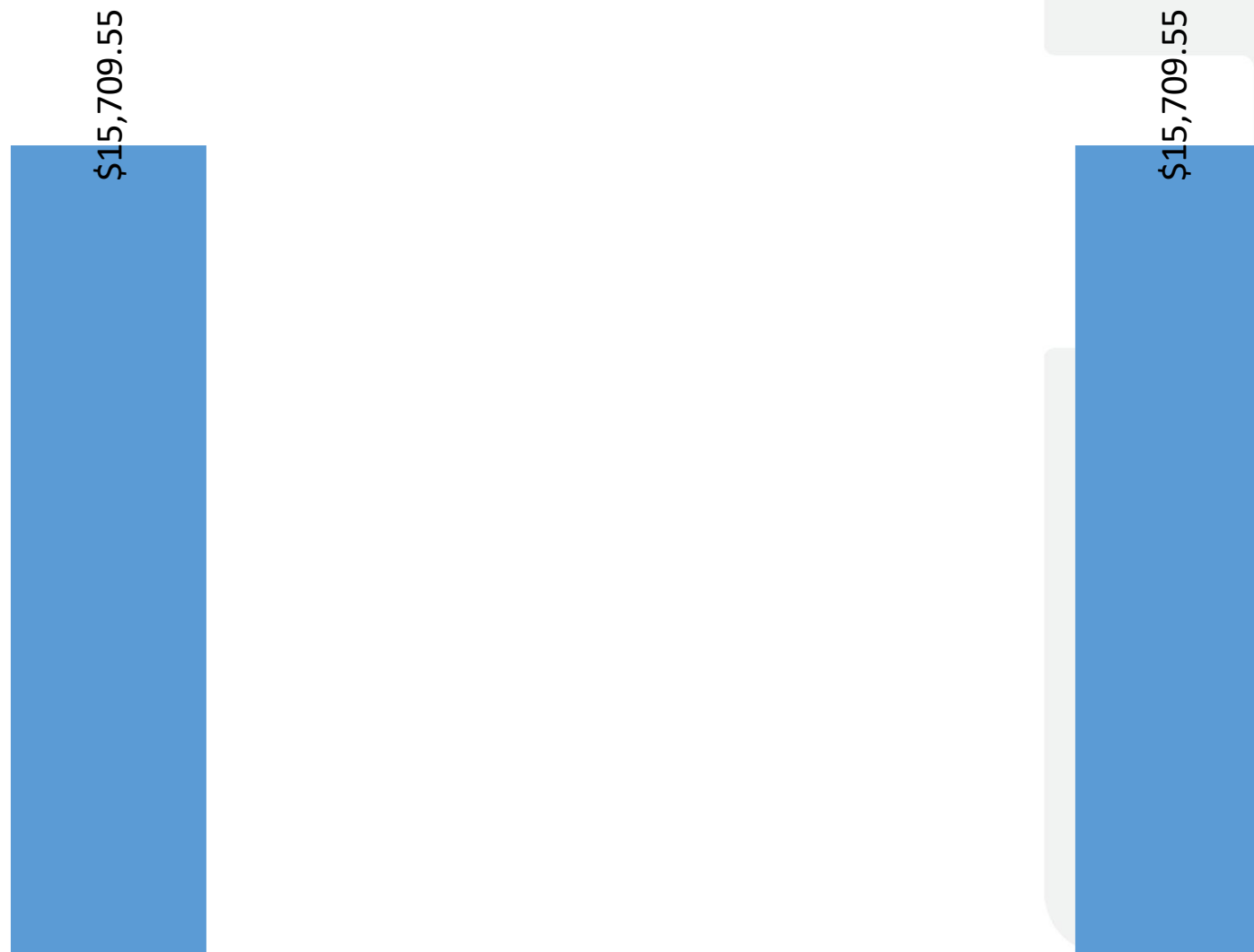
\$-

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

Balance Aplicado a Favor de los Usuarios CPF – Agosto 2023



\$-

BALANCE RECLAMADO

\$-

BALANCE ACREDITADO



\$-

BALANCE RECLAMADO

\$-

BALANCE ACREDITADO

Balance Aplicado a Favor de los Usuarios CPF – Octubre 2023



\$-

BALANCE RECLAMADO

\$-

BALANCE ACREDITADO



\$-

BALANCE RECLAMADO

\$-

BALANCE ACREDITADO



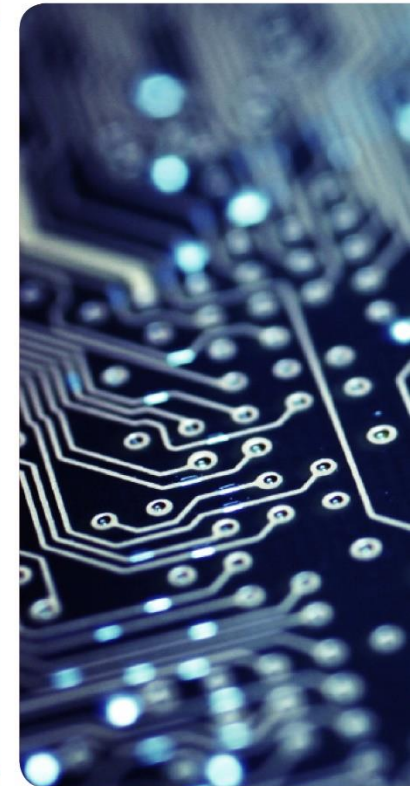
\$-

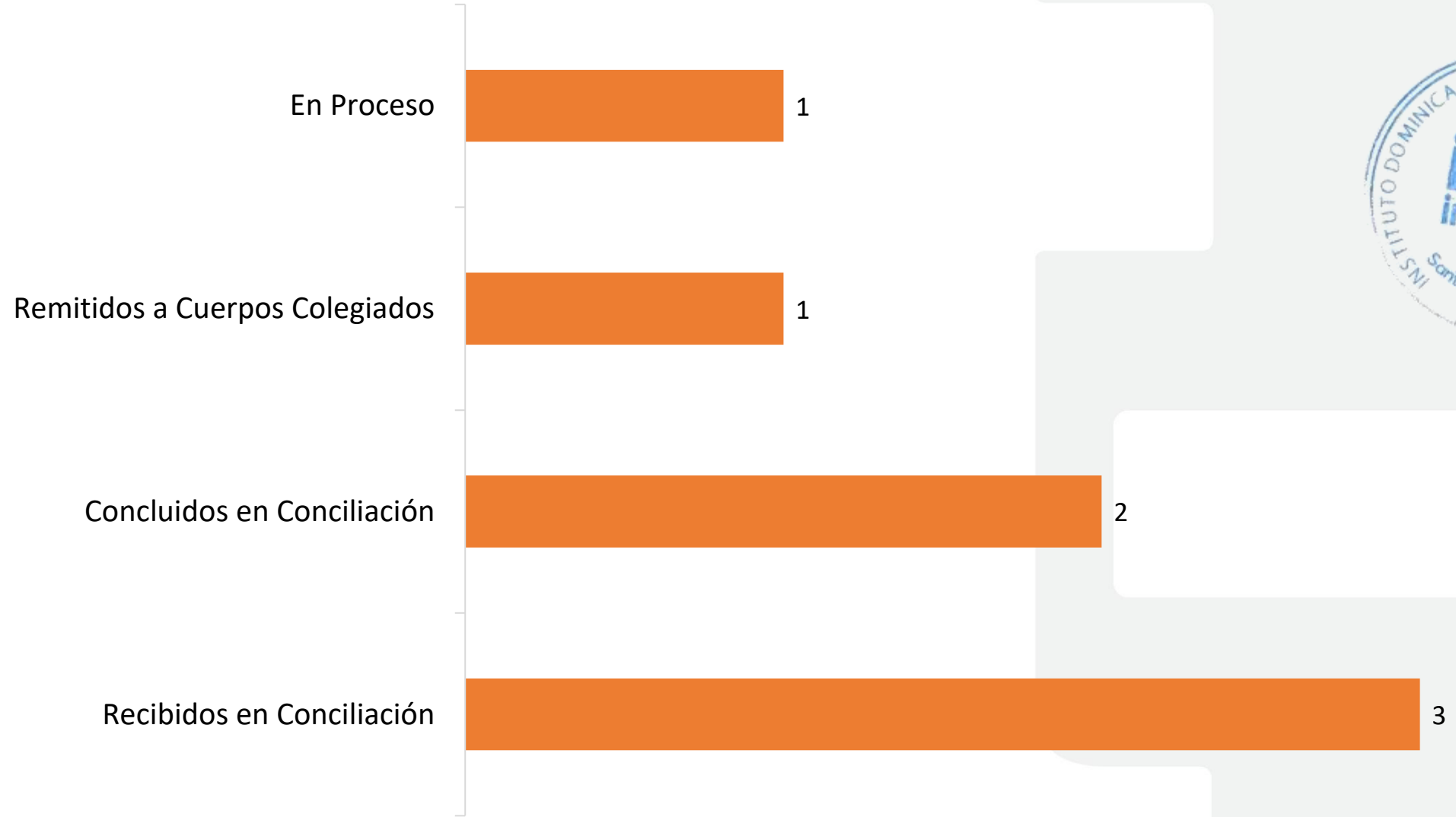
BALANCE RECLAMADO

\$-

BALANCE ACREDITADO

Recursos de Queja

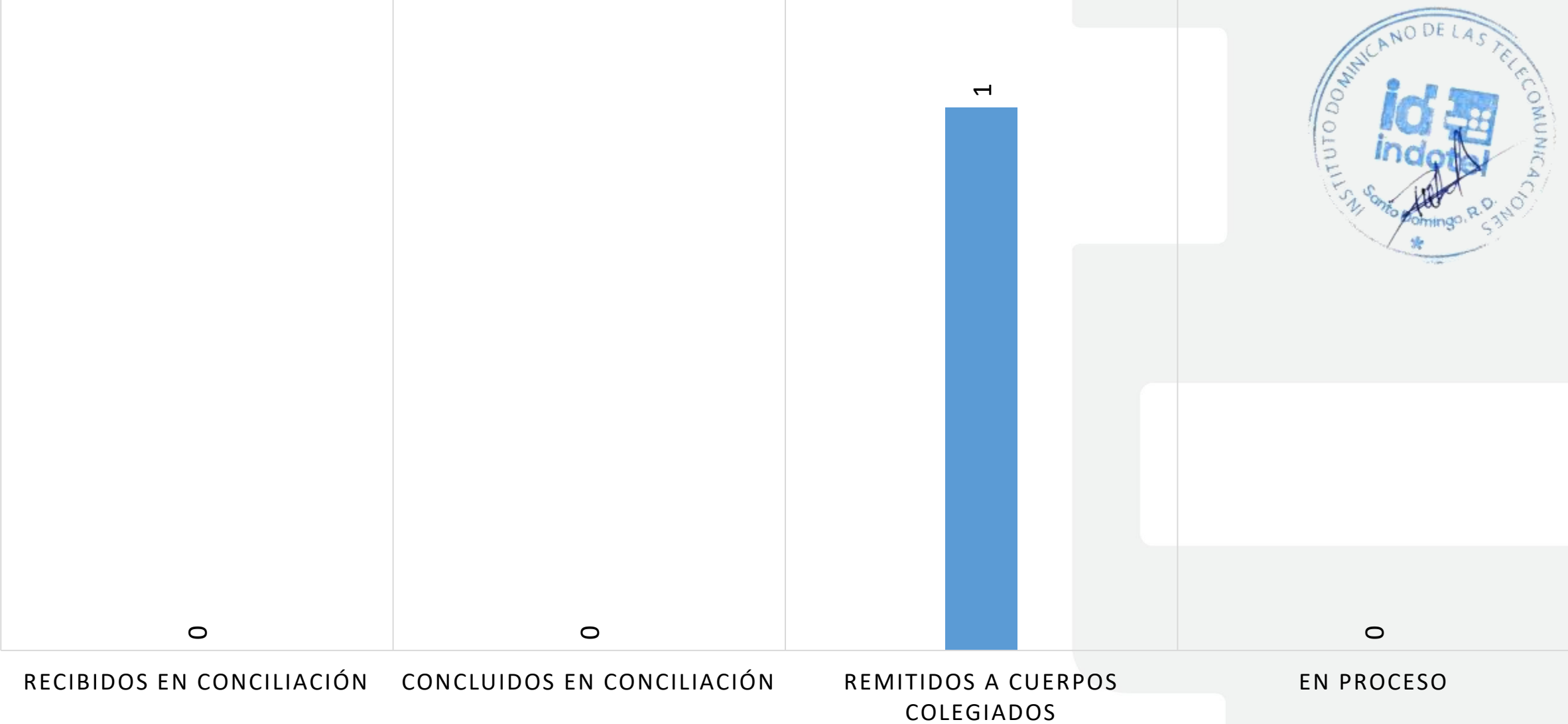




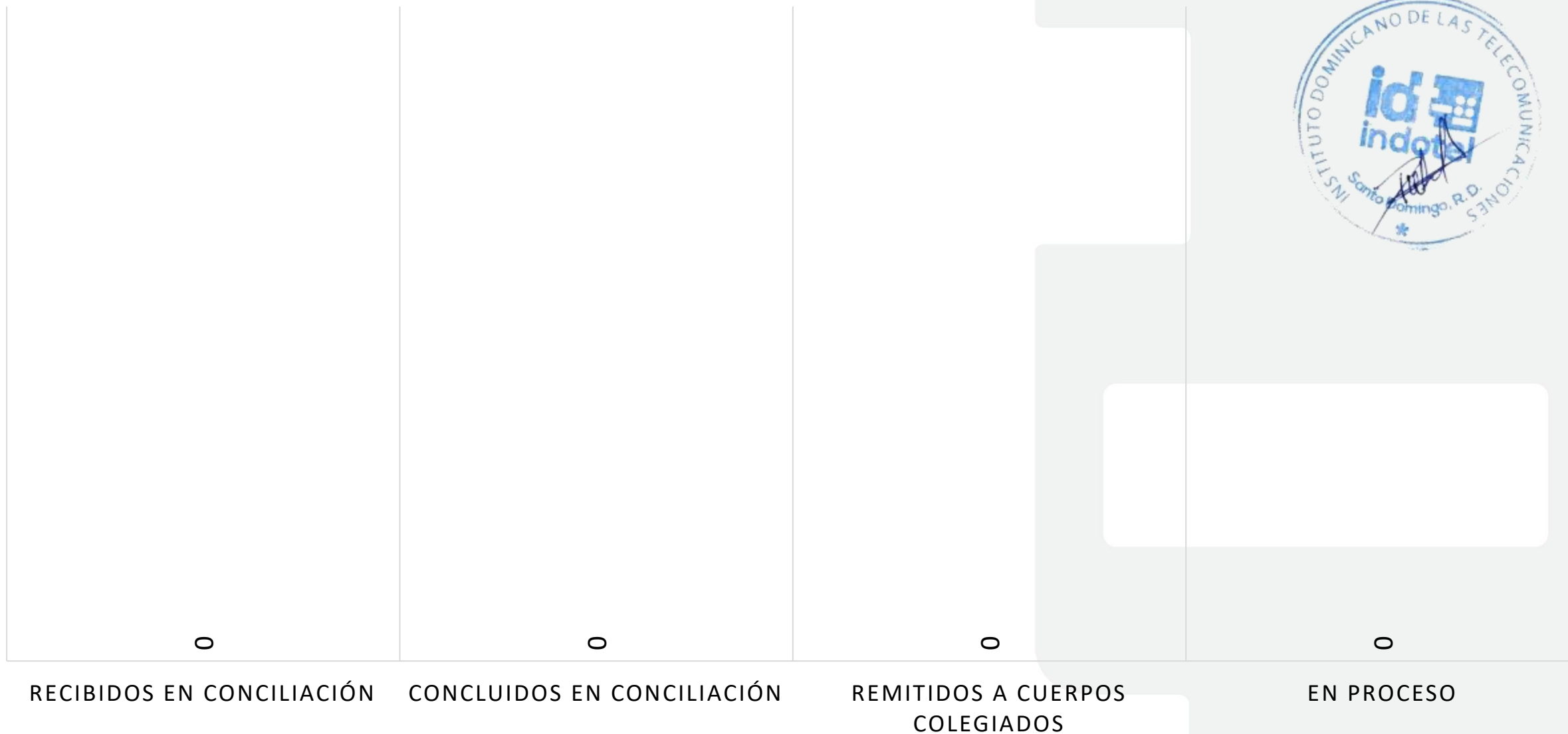
Comportamiento Recursos de Queja, Enero 2023



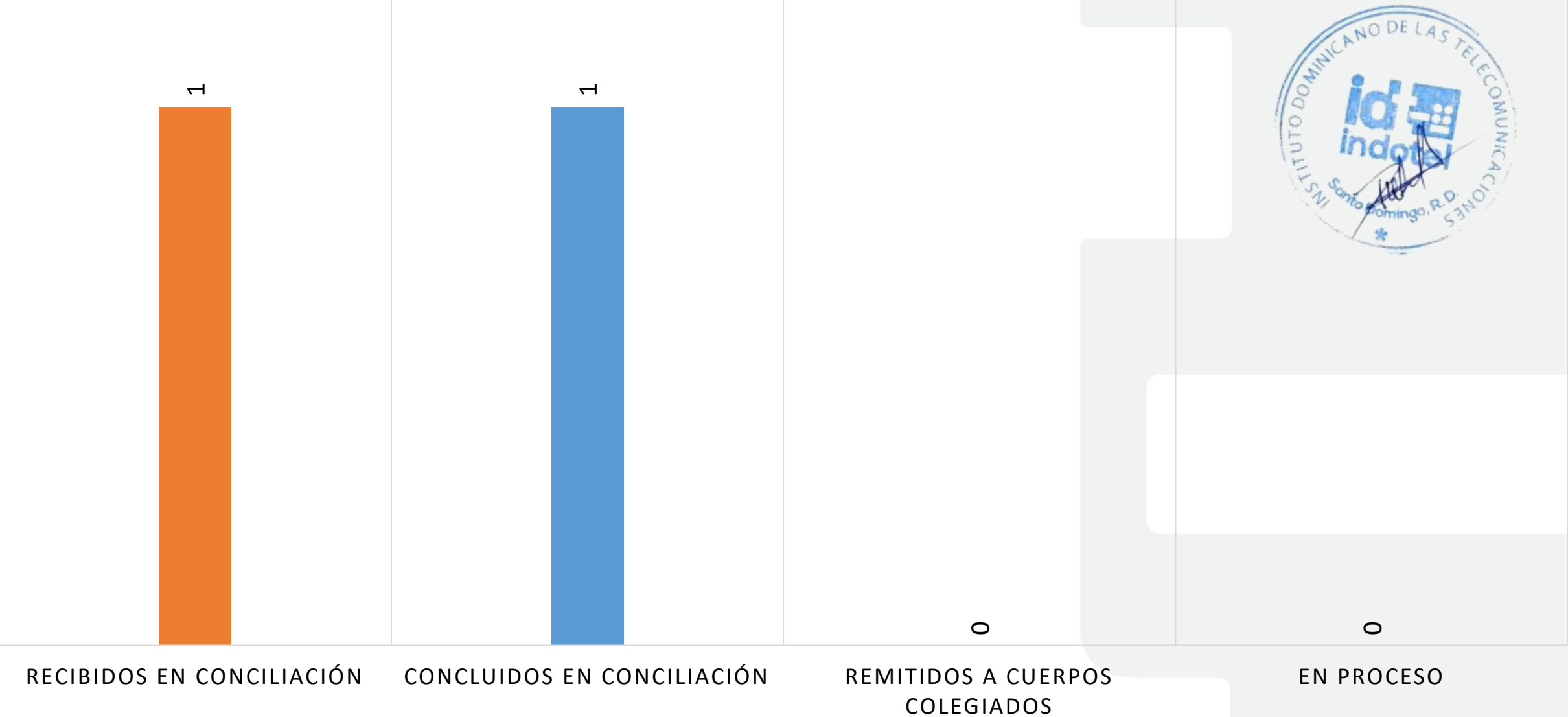
Comportamiento Recursos de Queja, Febrero 2023



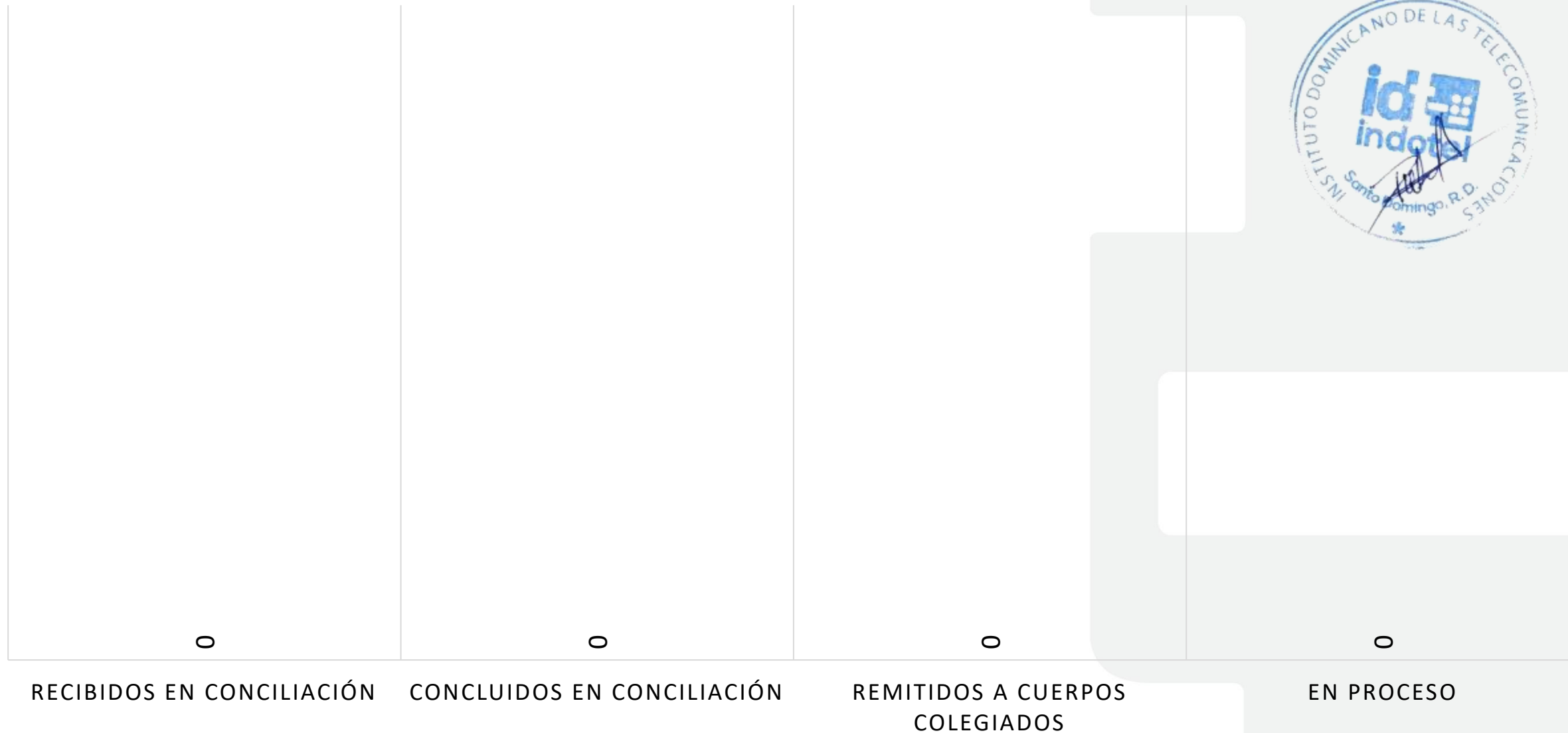
Comportamiento Recursos de Queja, Marzo 2023



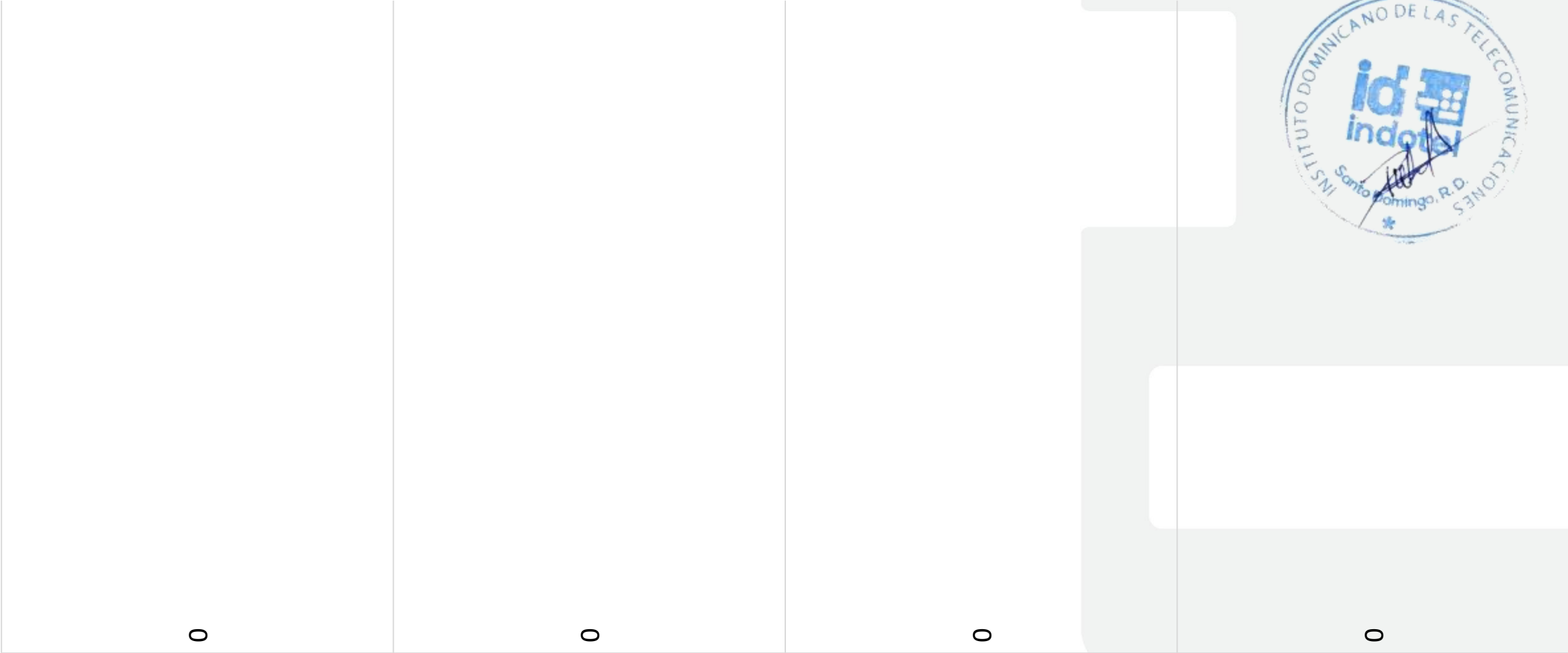
Comportamiento Recursos de Queja, Abril 2023



Comportamiento Recursos de Queja, Mayo 2023



Comportamiento Recursos de Queja, Junio 2023



RECIBIDOS EN CONCILIACIÓN

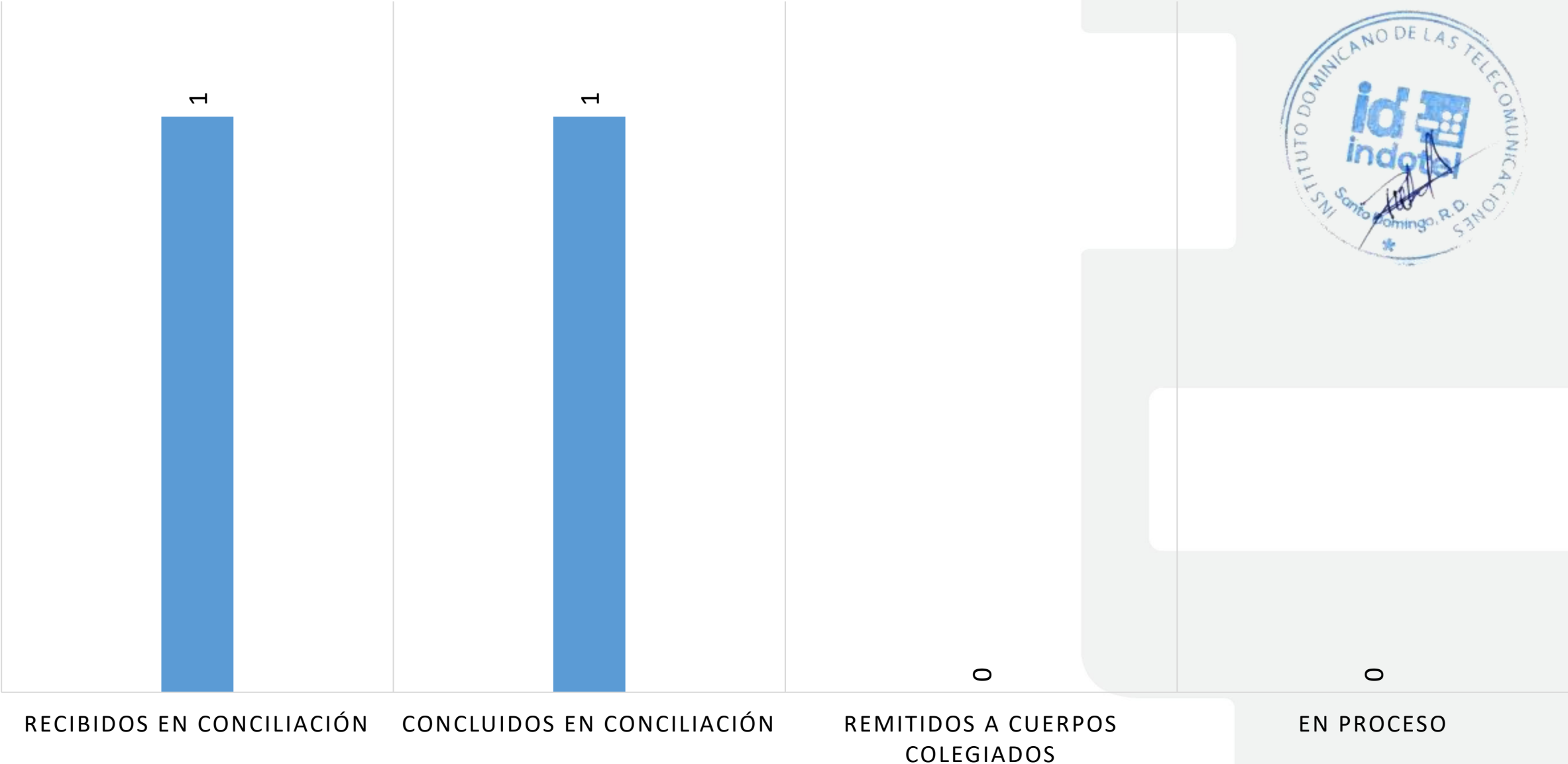
CONCLUIDOS EN CONCILIACIÓN

REMITIDOS A CUERPOS COLEGIADOS

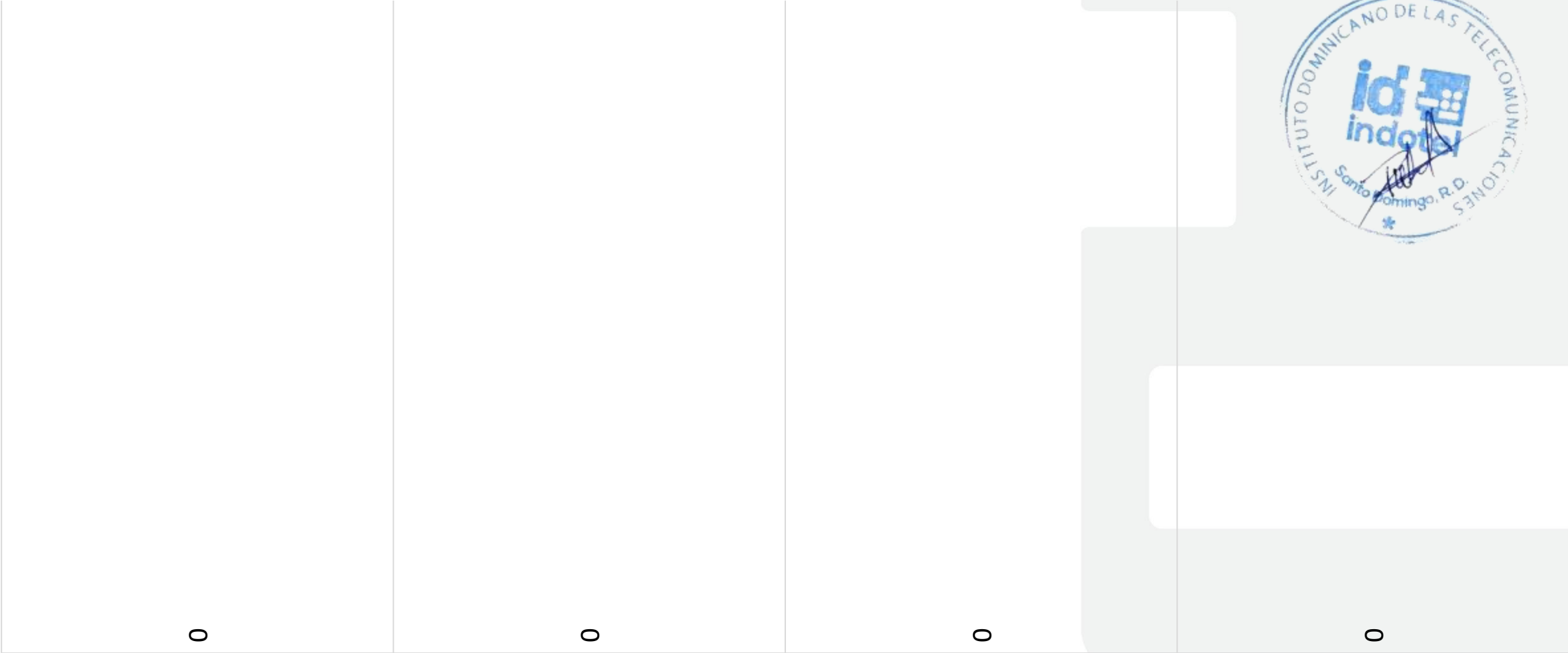
EN PROCESO



Comportamiento Recursos de Queja, Julio 2023



Comportamiento Recursos de Queja, Agosto 2023

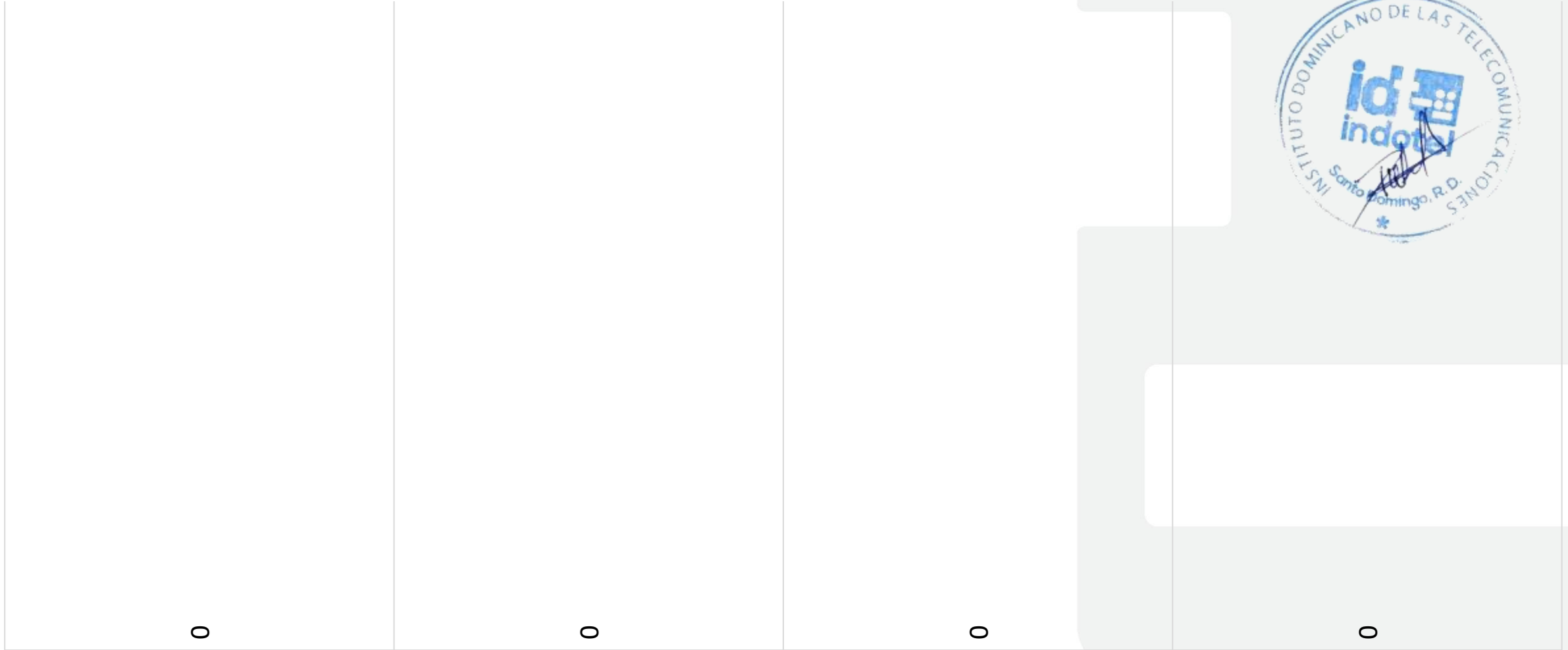


RECIBIDOS EN CONCILIACIÓN

CONCLUIDOS EN CONCILIACIÓN

REMITIDOS A CUERPOS COLEGIADOS

EN PROCESO



RECIBIDOS EN CONCILIACIÓN

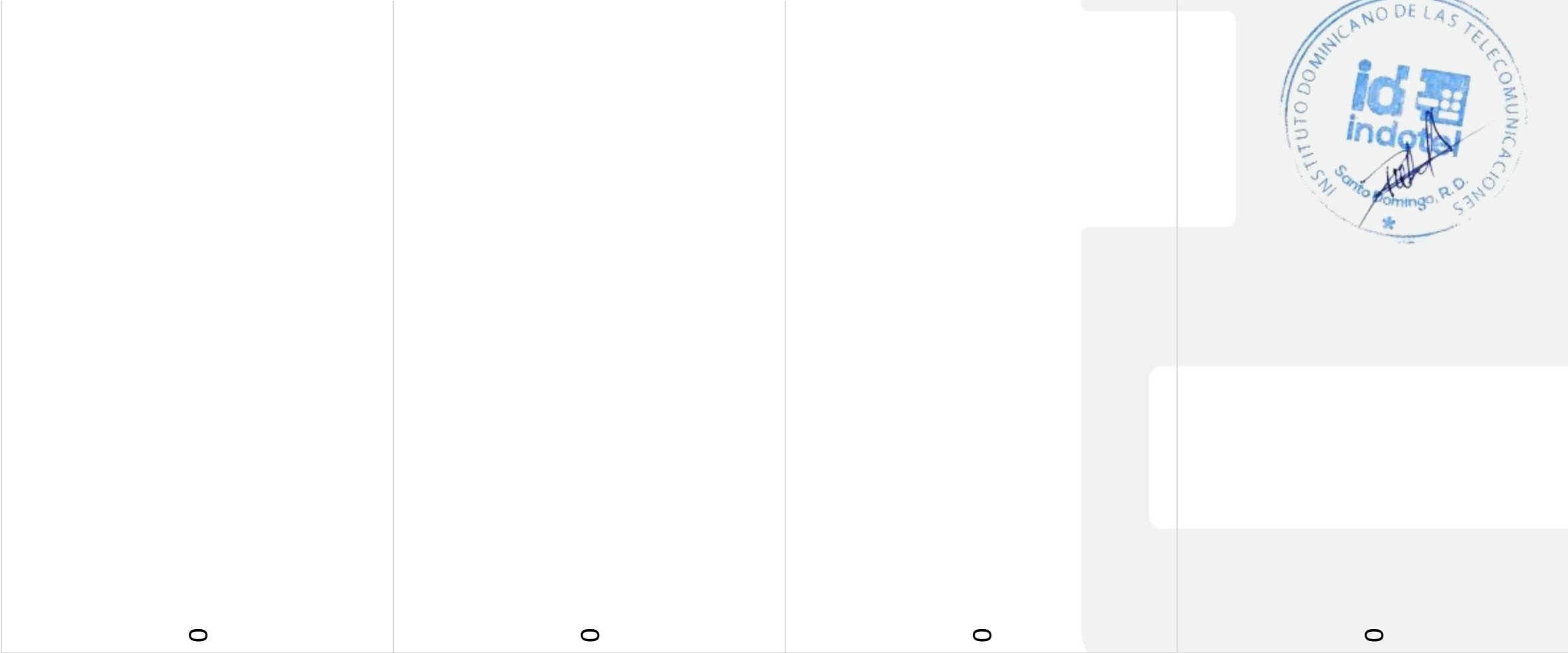
CONCLUIDOS EN CONCILIACIÓN

REMITIDOS A CUERPOS COLEGIADOS

EN PROCESO



Comportamiento Recursos de Queja, Octubre 2023



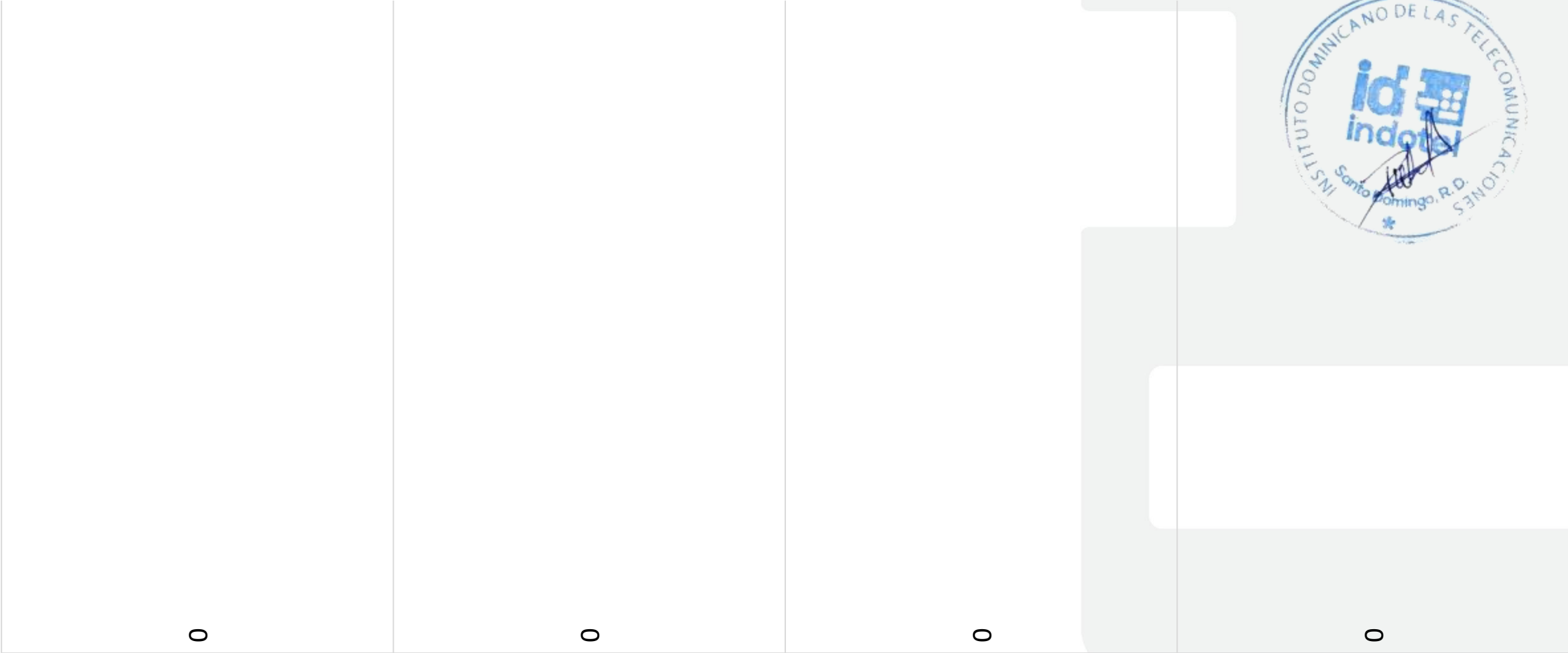
RECIBIDOS EN CONCILIACIÓN

CONCLUIDOS EN CONCILIACIÓN

REMITIDOS A CUERPOS COLEGIADOS

EN PROCESO

Comportamiento Recursos de Queja, Noviembre 2023



RECIBIDOS EN CONCILIACIÓN

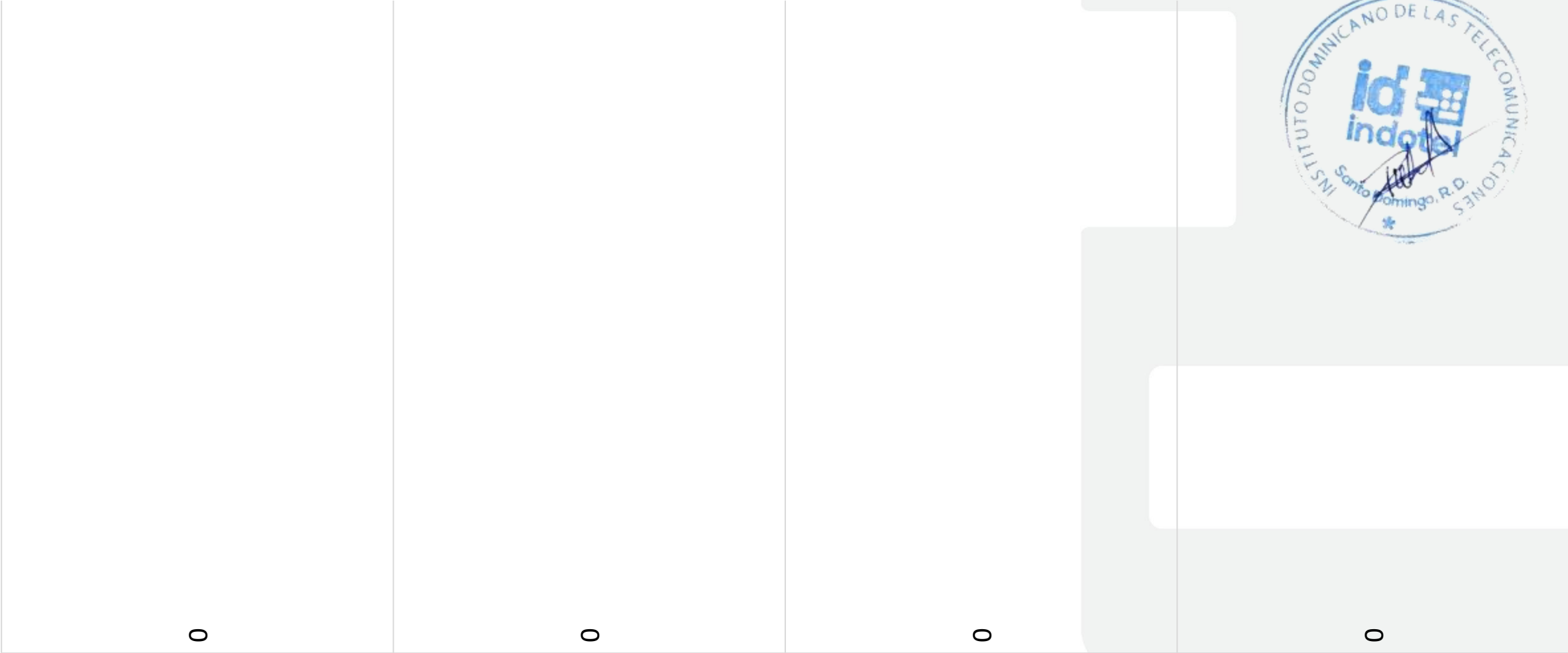
CONCLUIDOS EN CONCILIACIÓN

REMITIDOS A CUERPOS COLEGIADOS

EN PROCESO



Comportamiento Recursos de Queja, Diciembre 2023



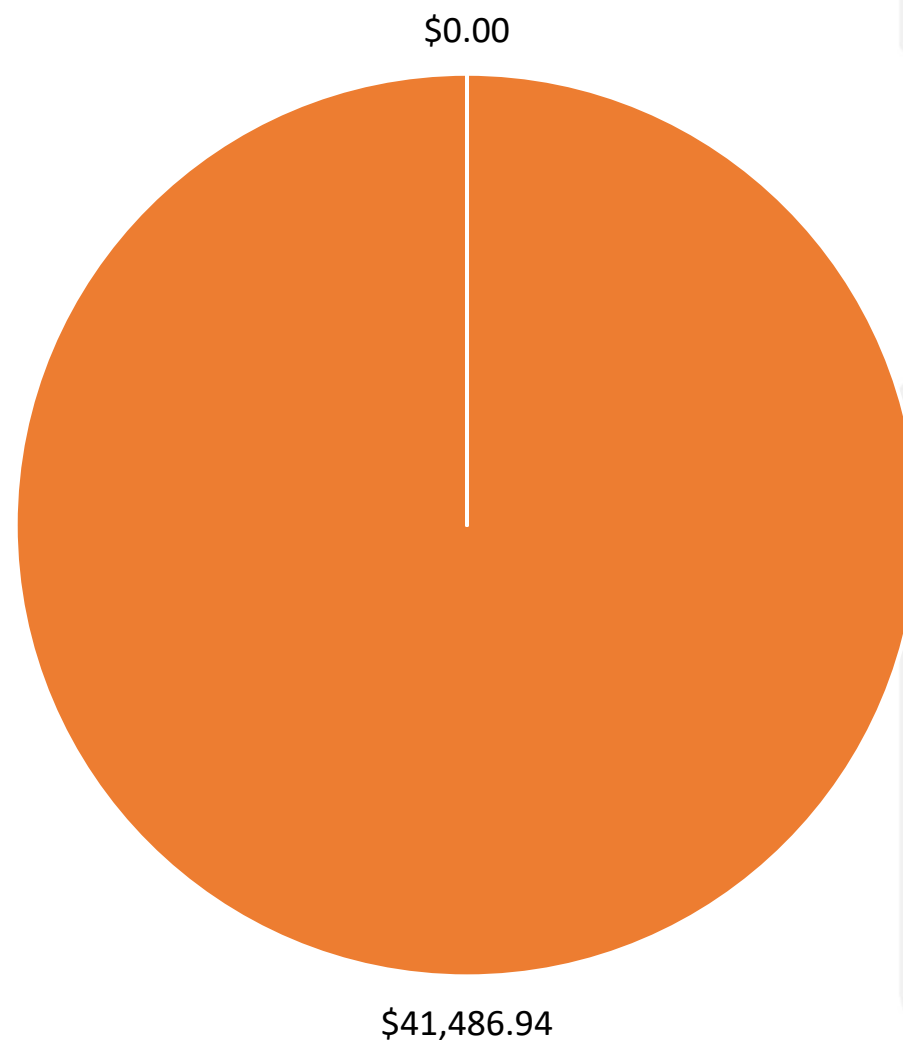
RECIBIDOS EN CONCILIACIÓN

CONCLUIDOS EN CONCILIACIÓN

REMITIDOS A CUERPOS COLEGIADOS

EN PROCESO

Balance acreditado a Favor de los Usuarios - Acumulado 2023



■ Balance reclamado ■ 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

Balance acreditado a Favor de los Usuarios – Septiembre 2023



\$0.00

BALANCE RECLAMADO

\$0.00

BALANCE ACREDITADO

Balance acreditado a Favor de los Usuarios – Octubre 2023



\$0.00

BALANCE RECLAMADO

\$0.00

BALANCE ACREDITADO

Balance acreditado a Favor de los Usuarios – Noviembre 2023



\$0.00

BALANCE RECLAMADO

\$0.00

BALANCE ACREDITADO

Balance acreditado a Favor de los Usuarios – Diciembre 2023



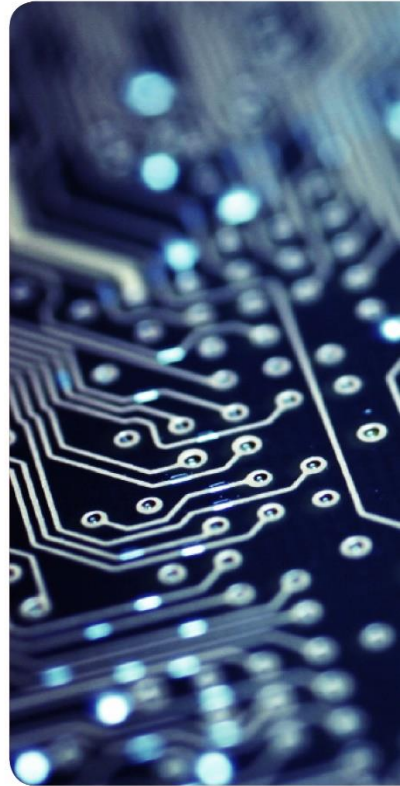
\$0.00

BALANCE RECLAMADO

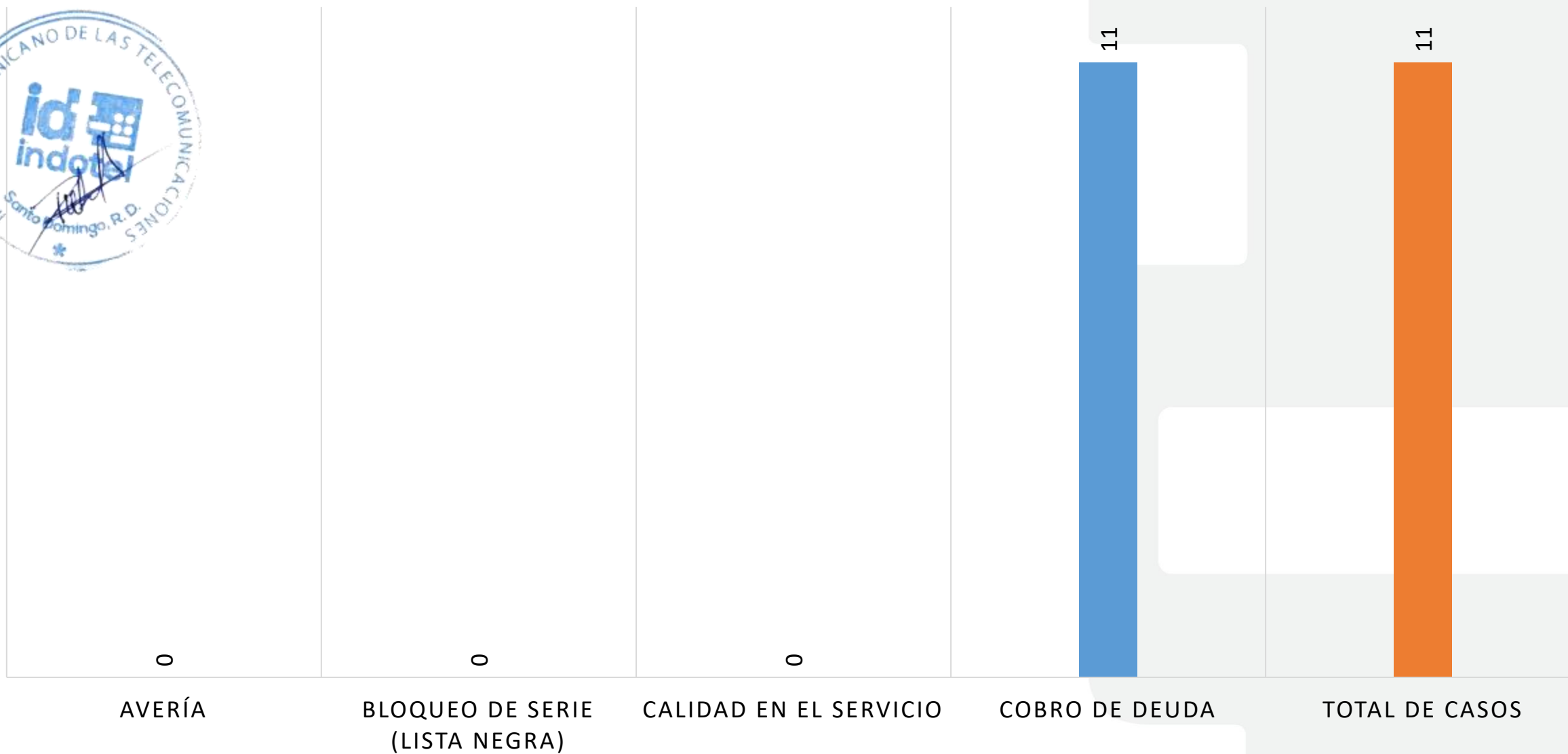
\$0.00

BALANCE ACREDITADO

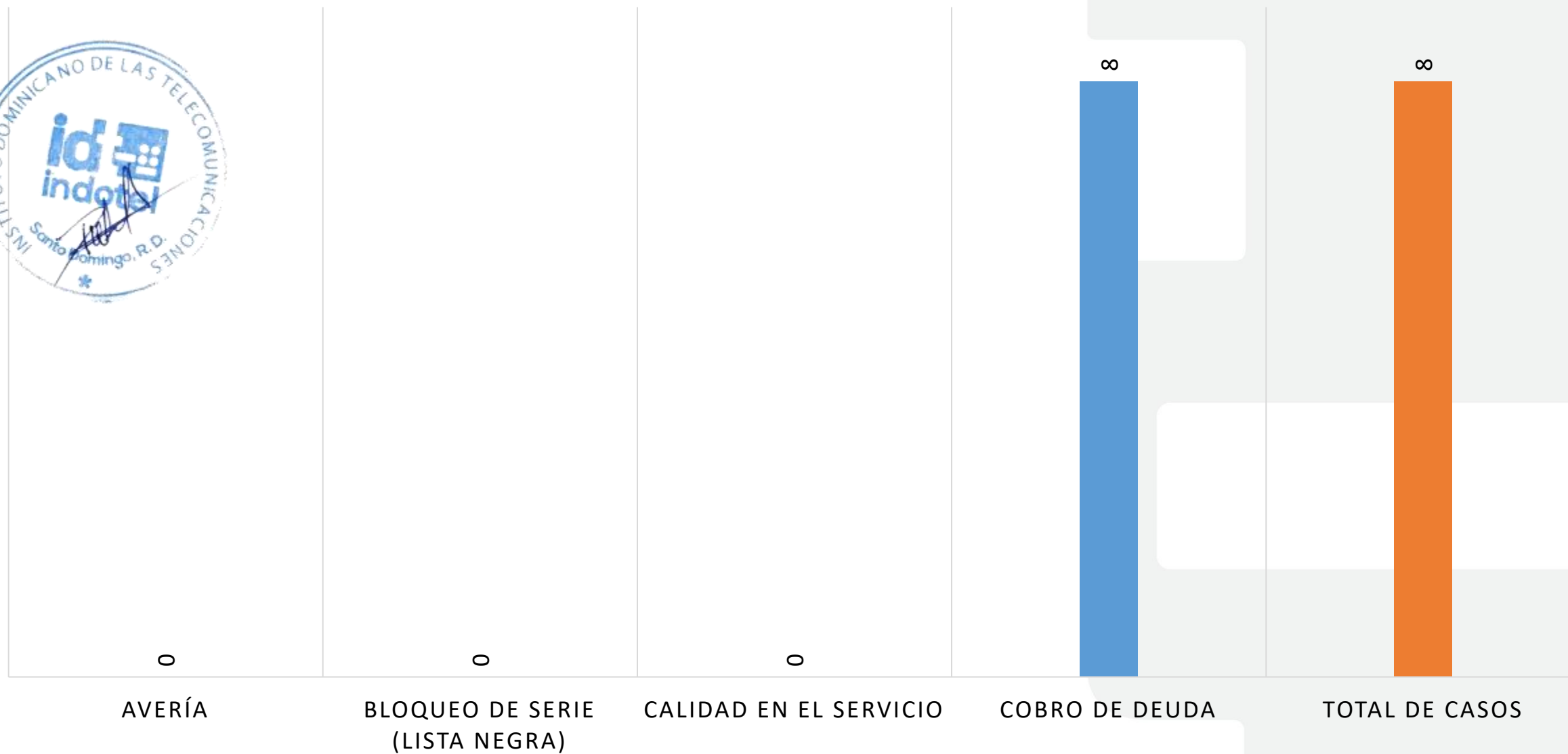
Denuncias



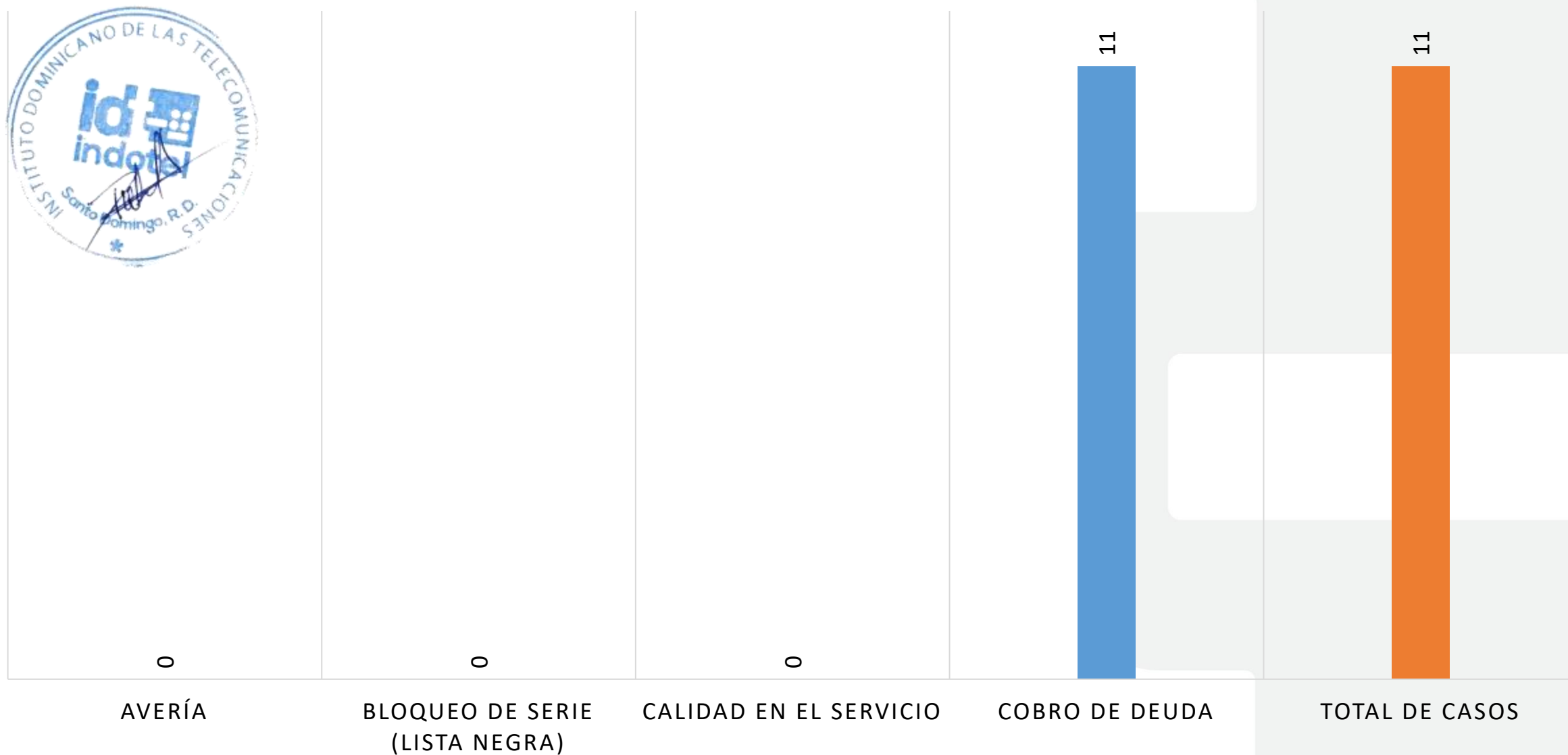
Motivos reclamados – Enero 2023

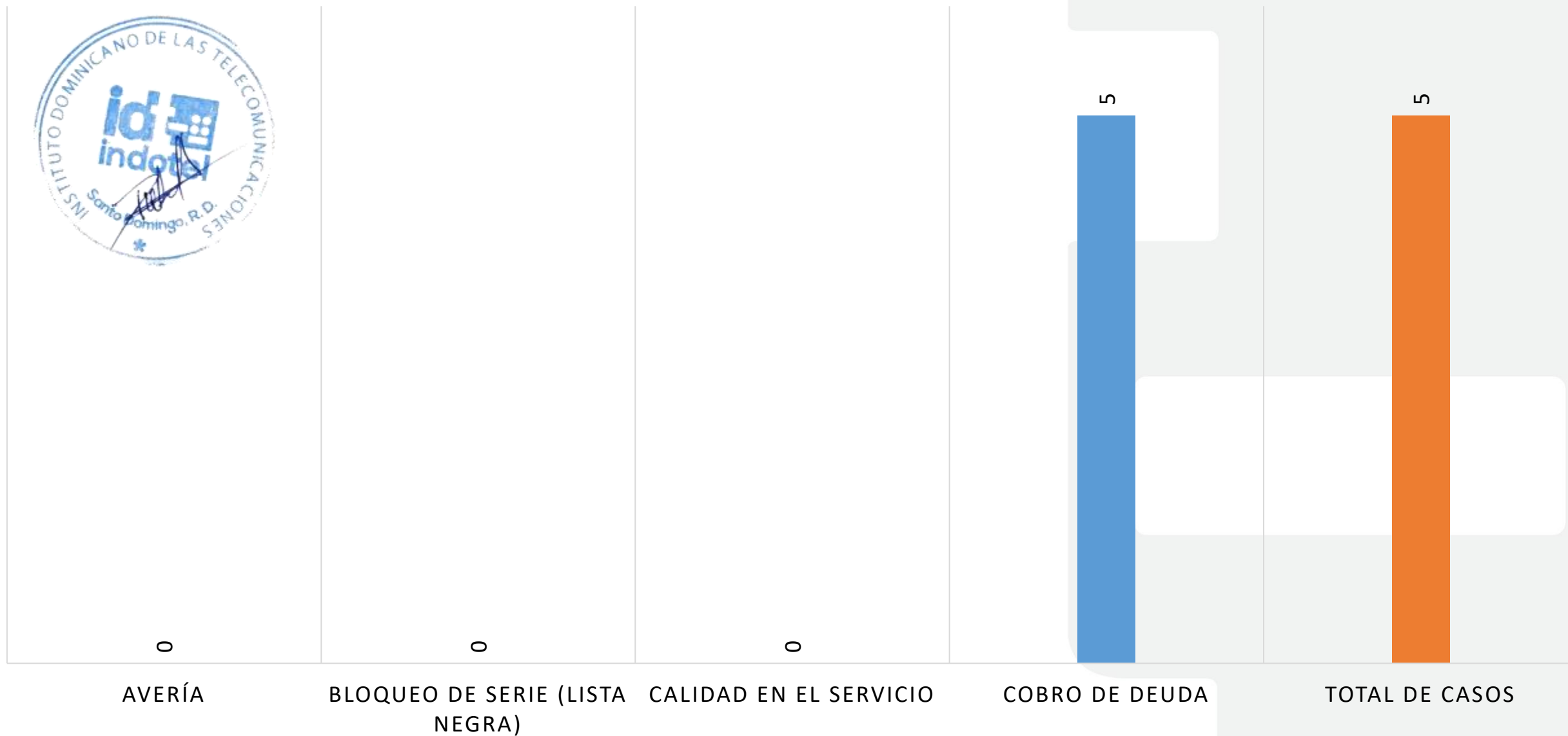


Motivos reclamados – Febrero 2023

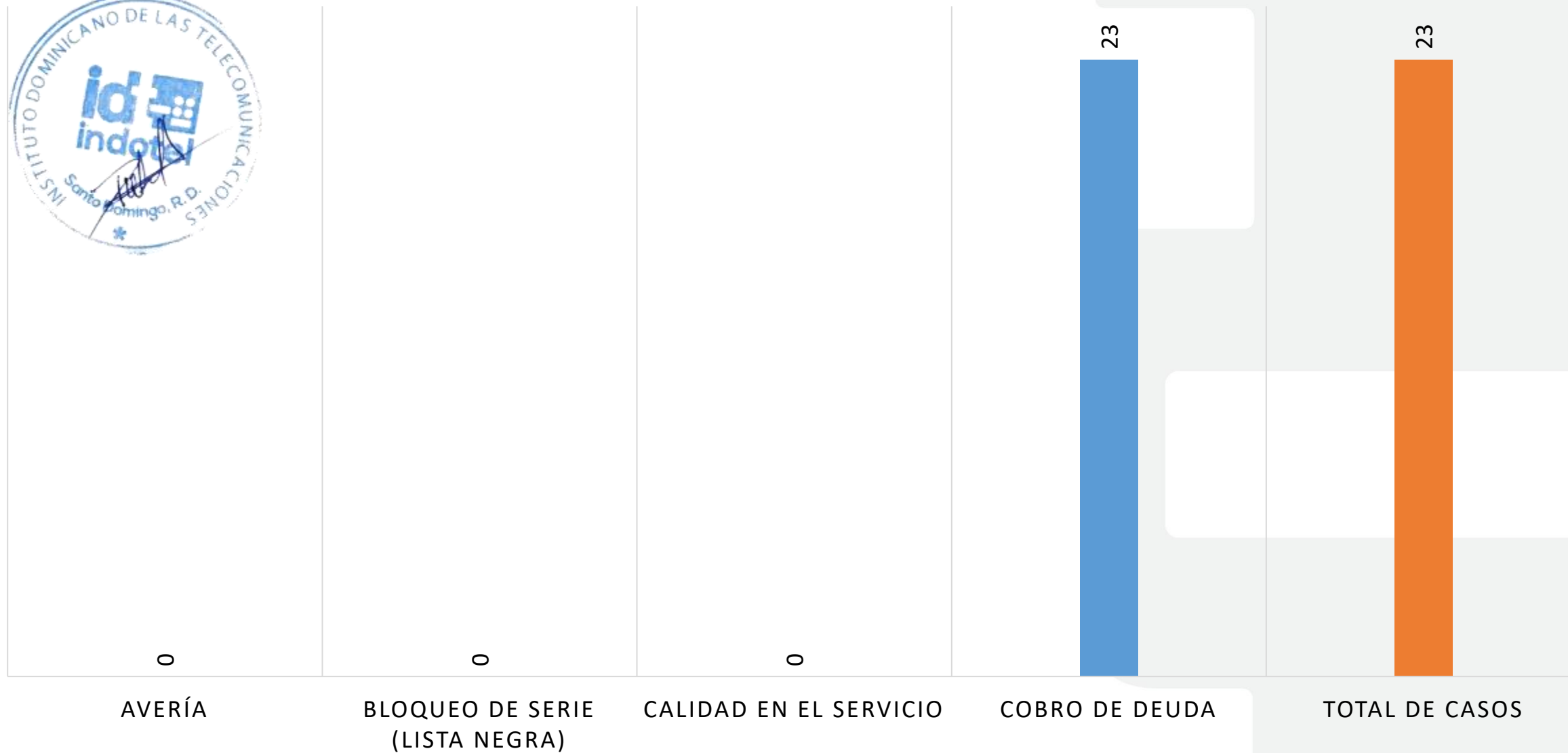


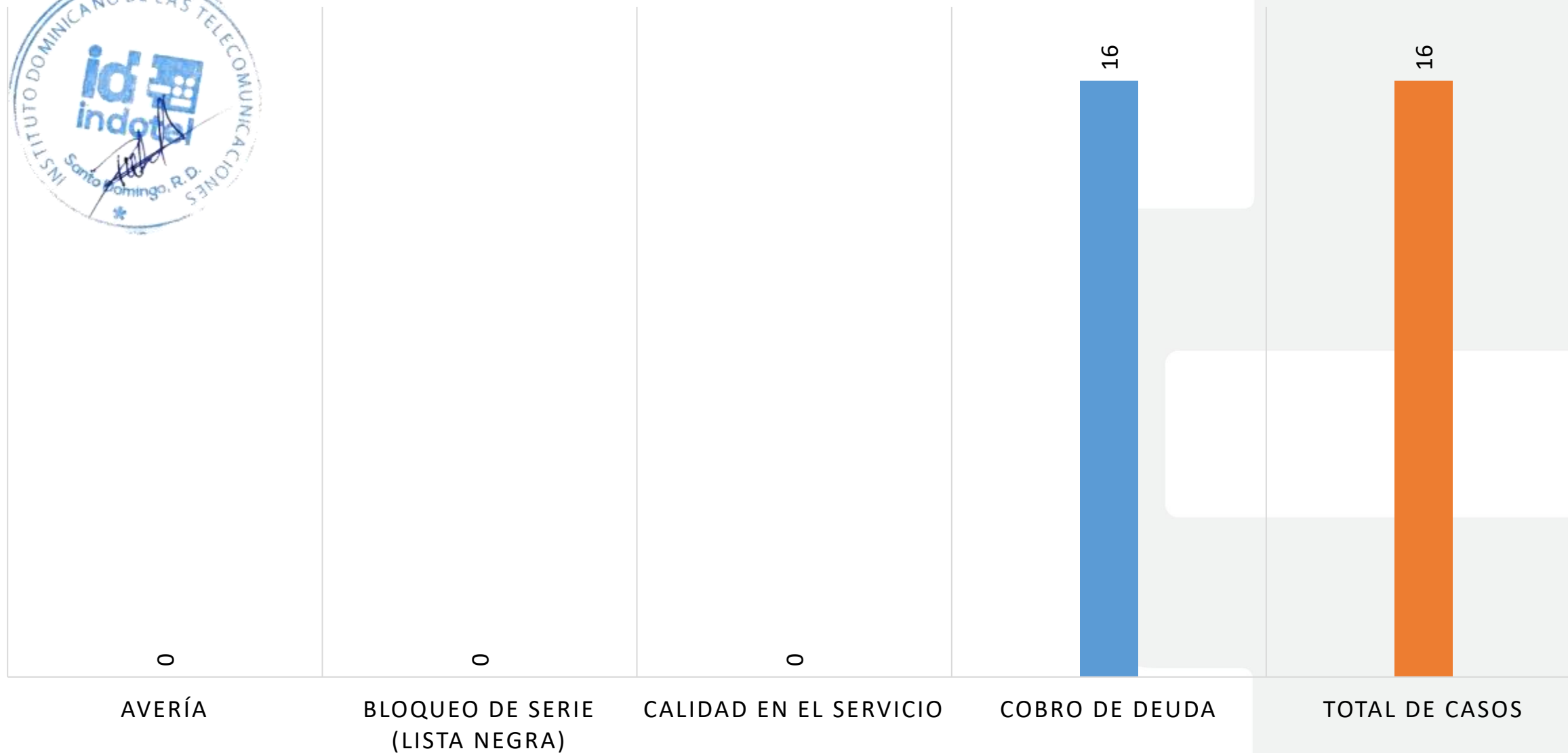
Motivos reclamados – Marzo 2023





Motivos reclamados – Mayo 2023







0

AVERÍA

0

BLOQUEO DE SERIE
(LISTA NEGRA)

0

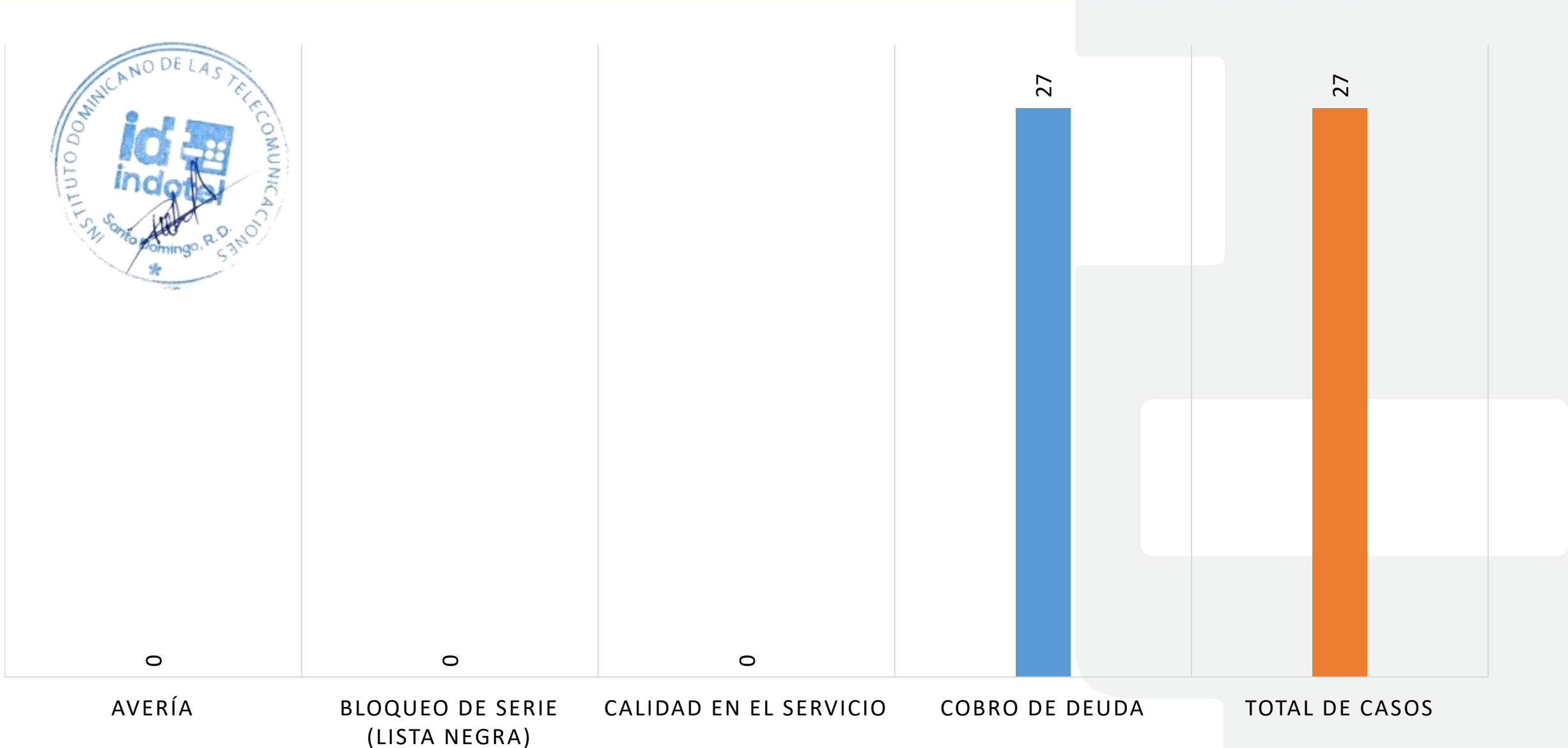
CALIDAD EN EL SERVICIO

27

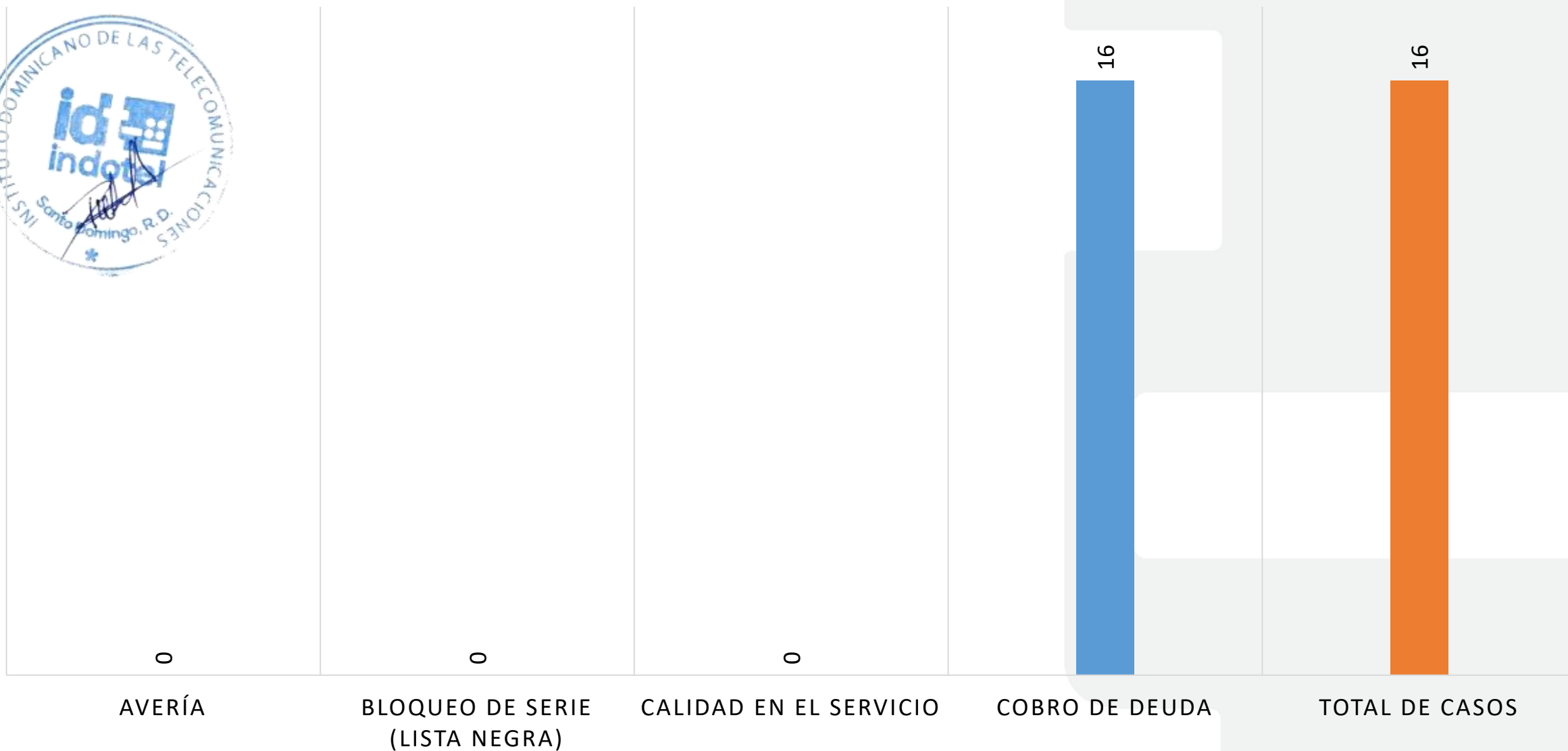
COBRO DE DEUDA

27

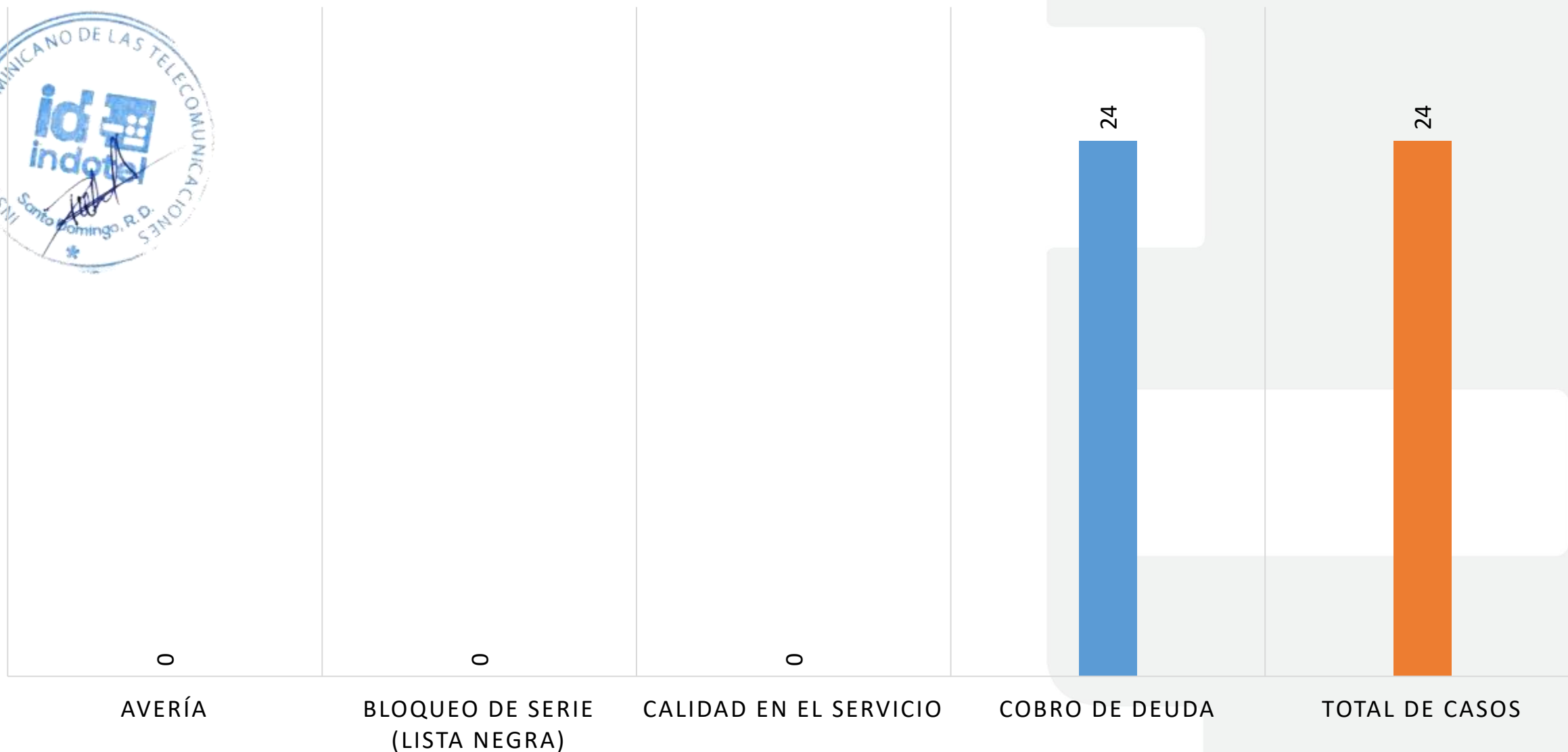
TOTAL DE CASOS

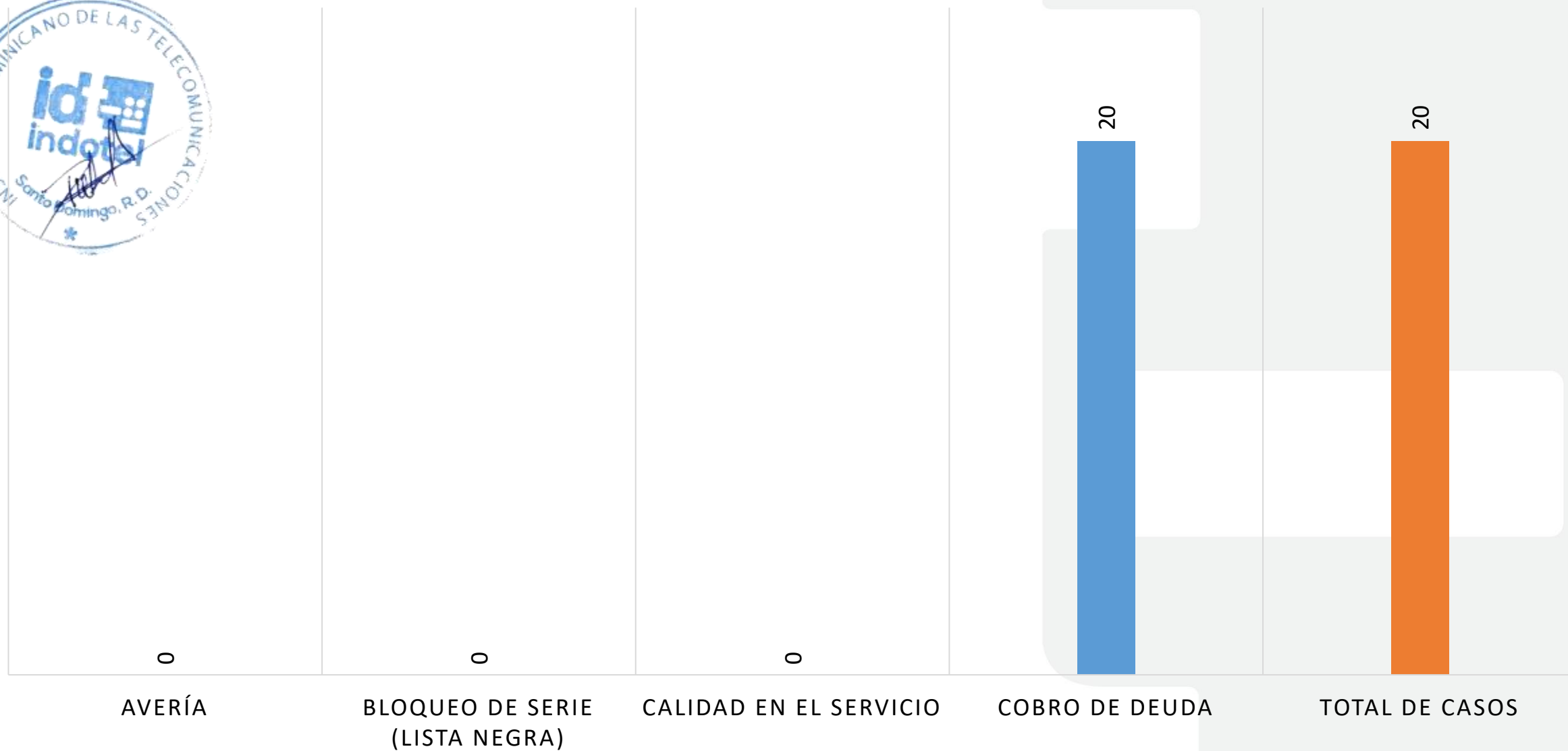


Motivos reclamados – Agosto 2023

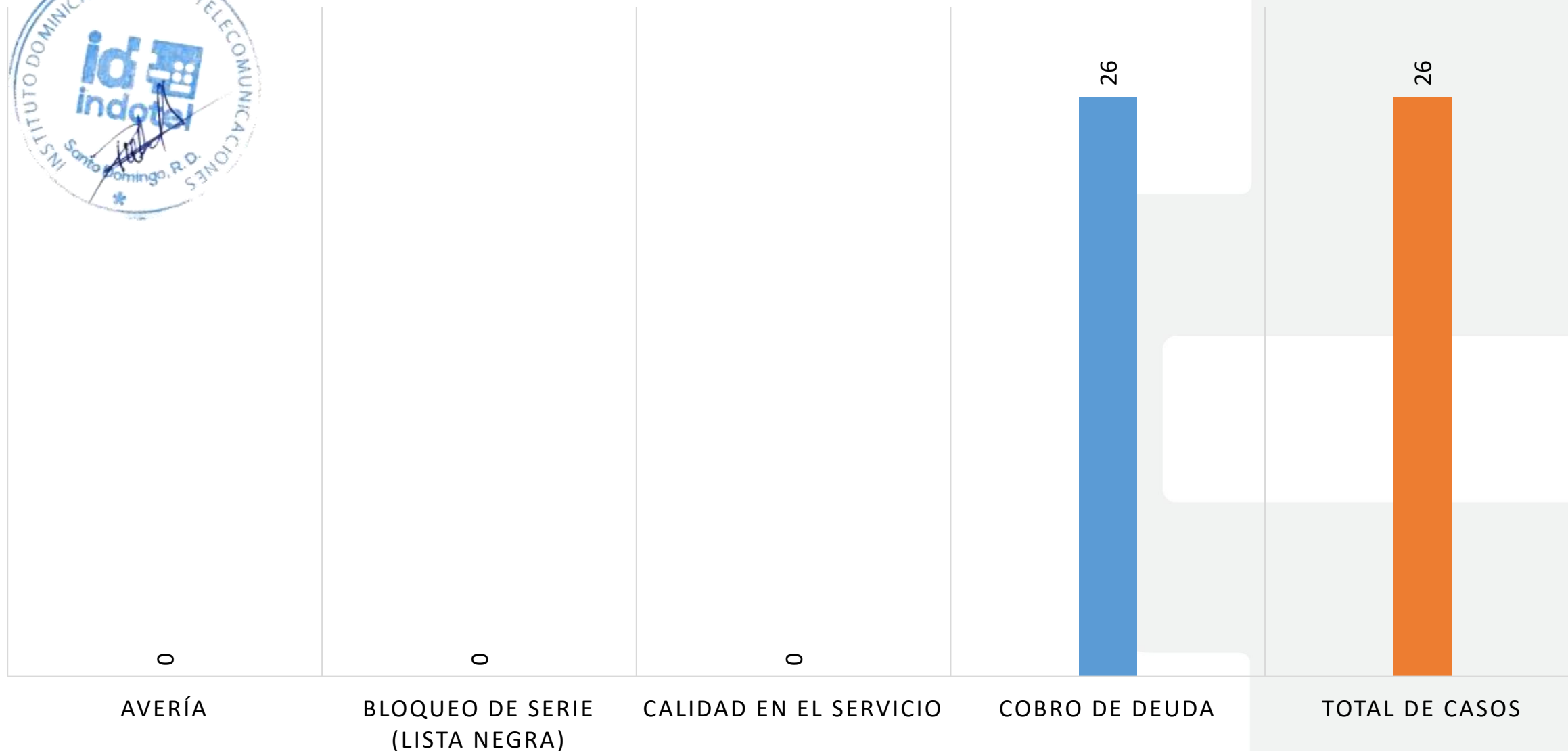


Motivos reclamados – Septiembre 2023

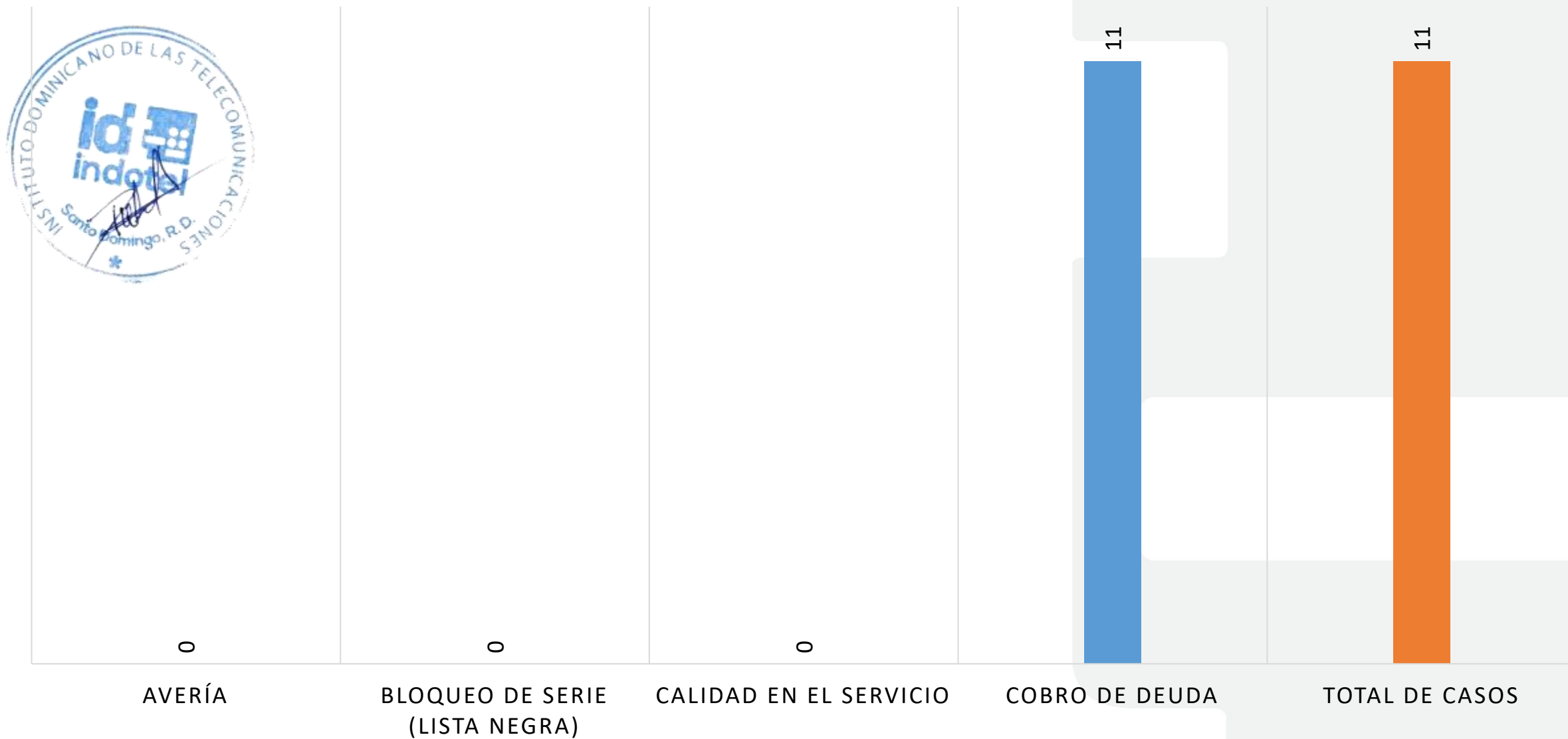




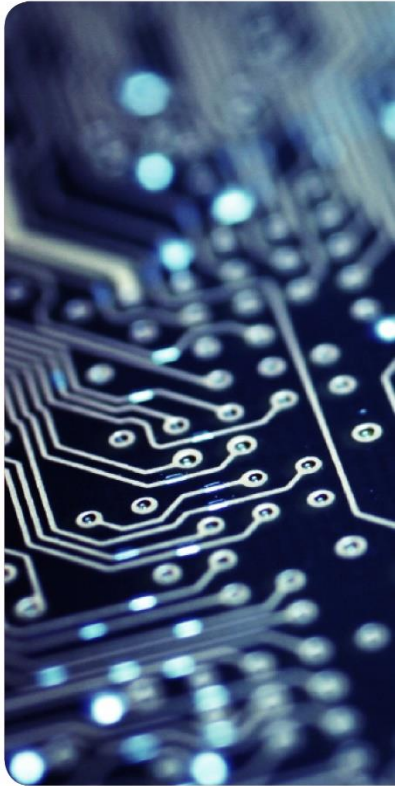
Motivos reclamados – Noviembre 2023



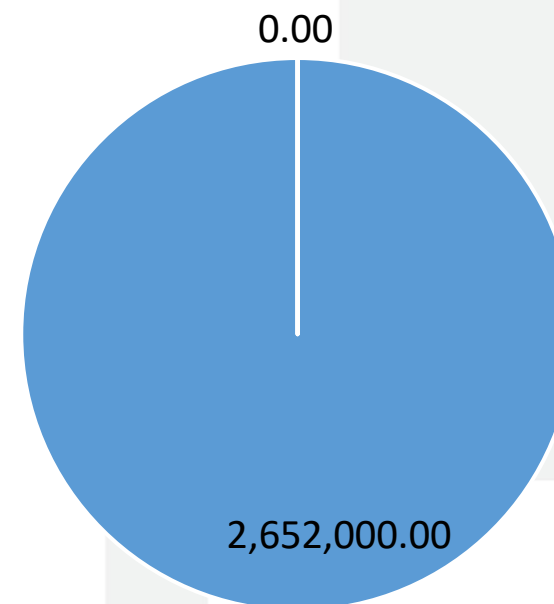
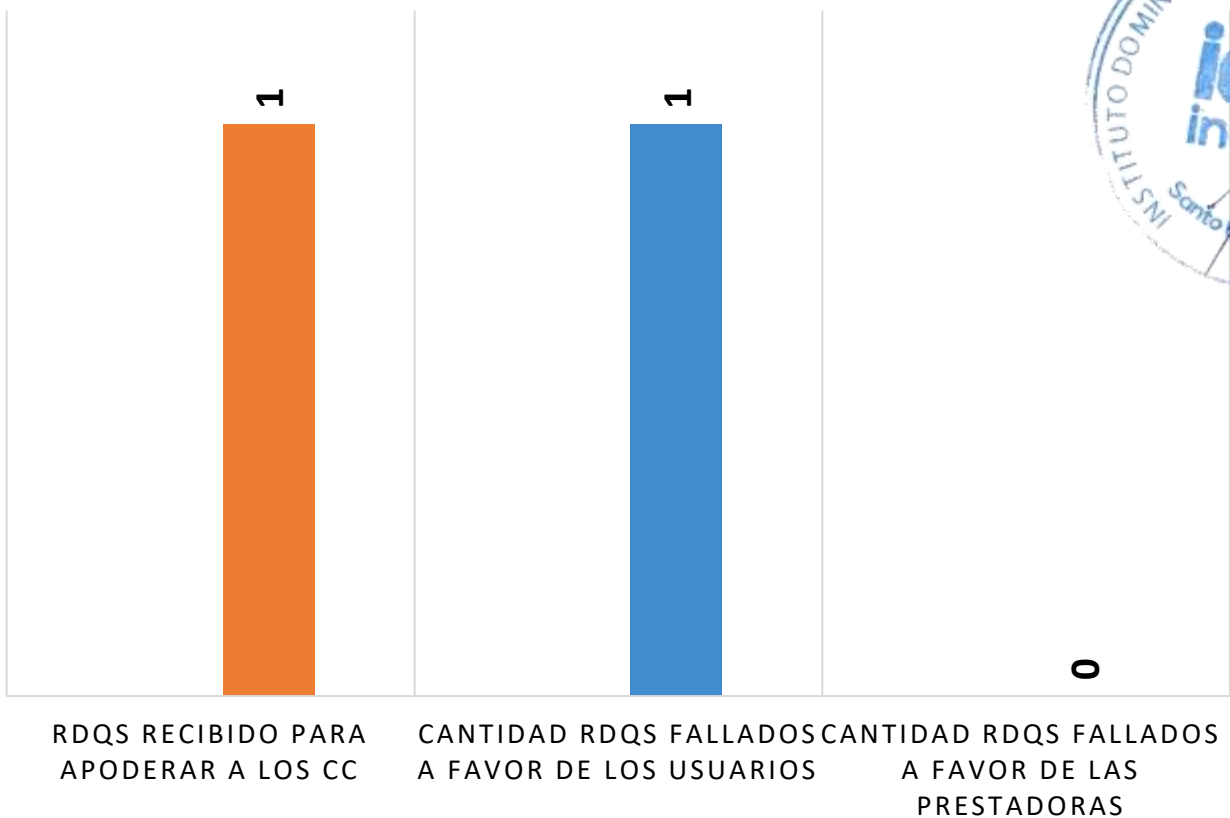
Motivos reclamados – Diciembre 2023



Cuerpos Colegiados (CC) Año 2023

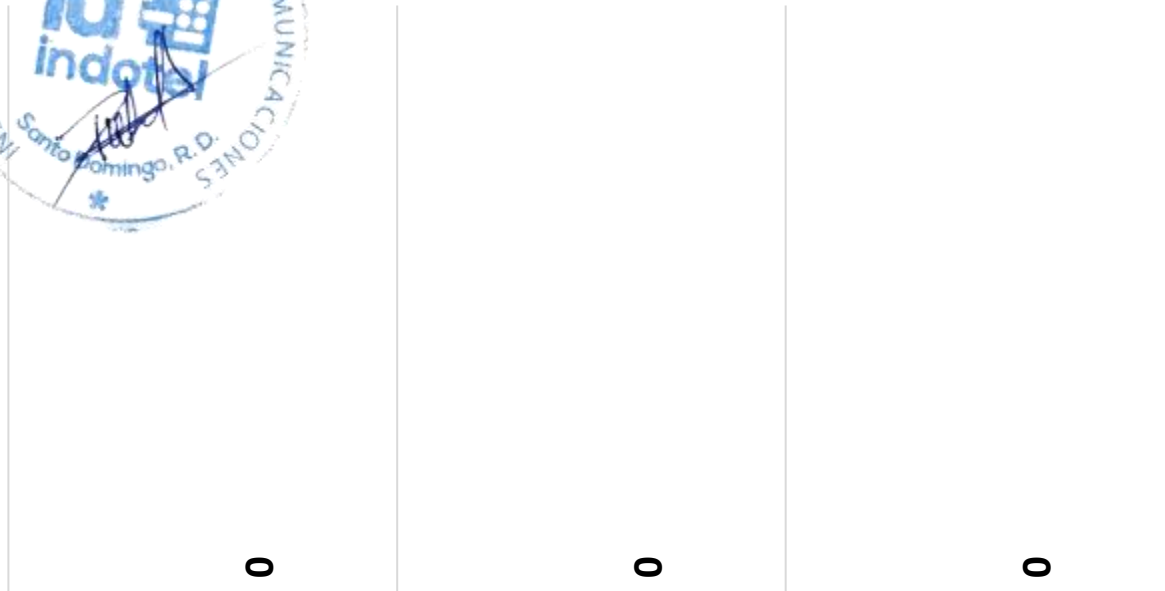


Recursos de Queja (RDQs). Apoderados y Decididos 2023



- 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

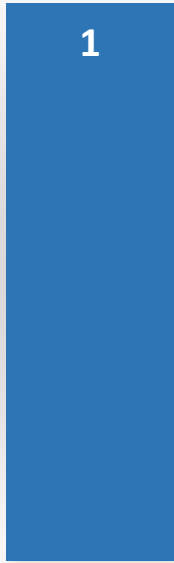
0.00, 0%
0.00, 0%

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

Recursos de Queja (RDQs) Apoderados y Decididos Febreroro 2023



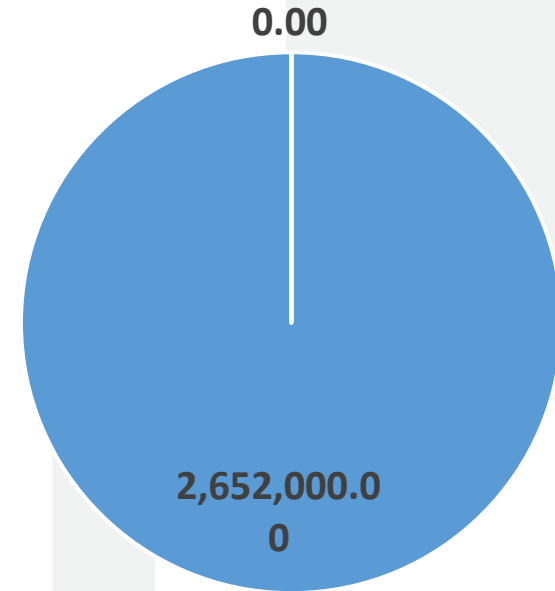
RDQs RECIBIDO PARA APODERAR A LOS CC



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

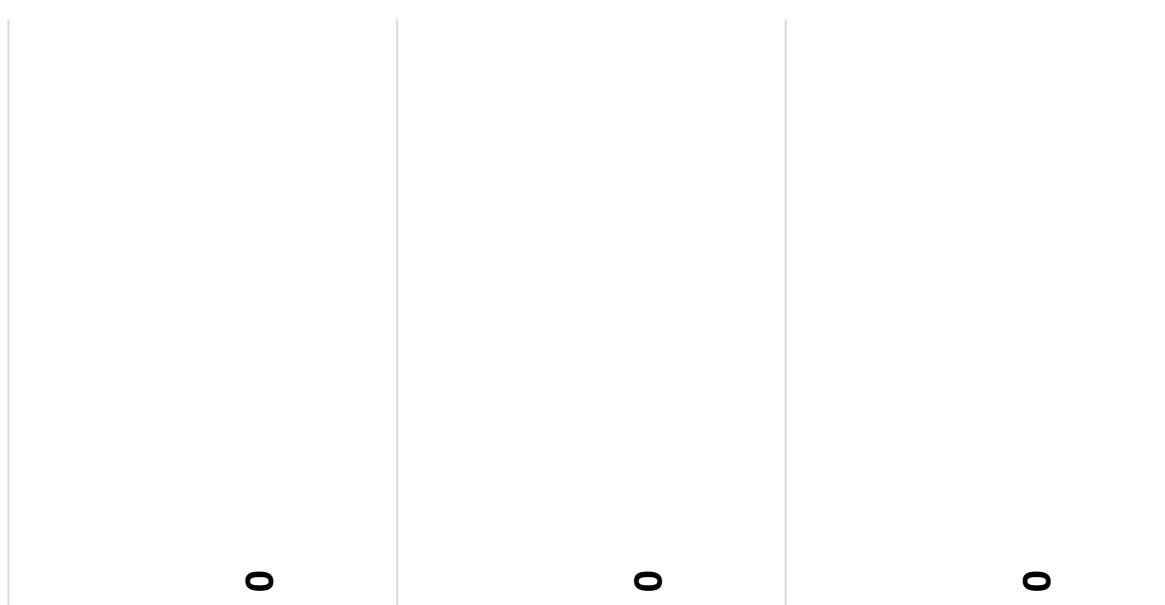


0.00, 0%
0.00, 0%

- 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

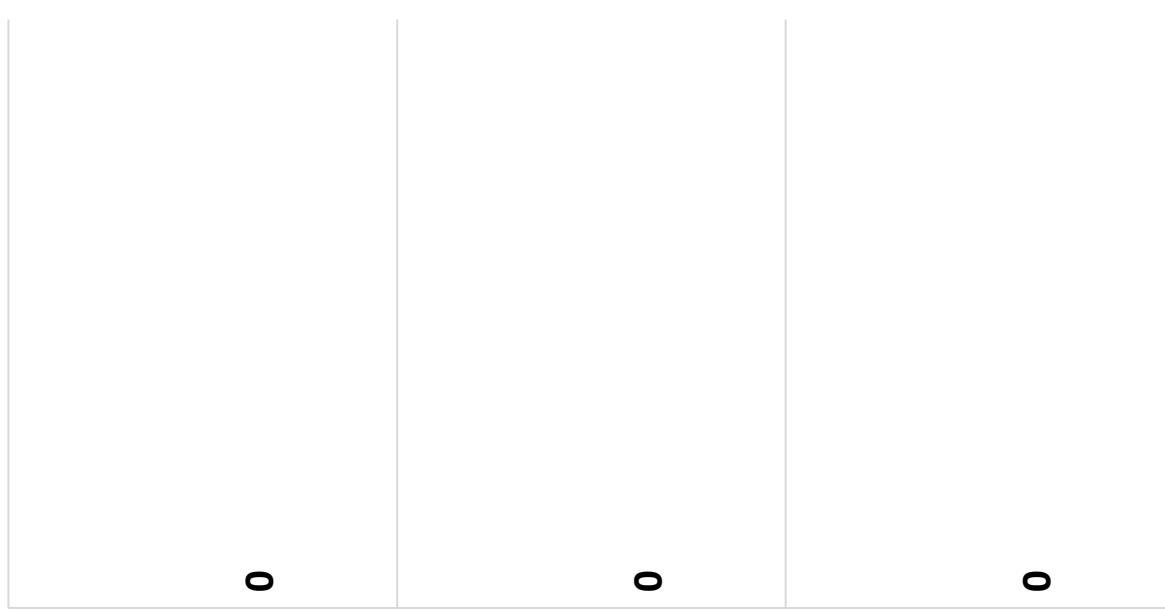
CANTIDAD RDQS FALLADOS A FAVOR DE LAS PRESTADORAS

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



RDQS RECIBIDO PARA APODERAR A LOS CC

CANTIDAD RDQS FALLADOS A FAVOR DE LOS USUARIOS

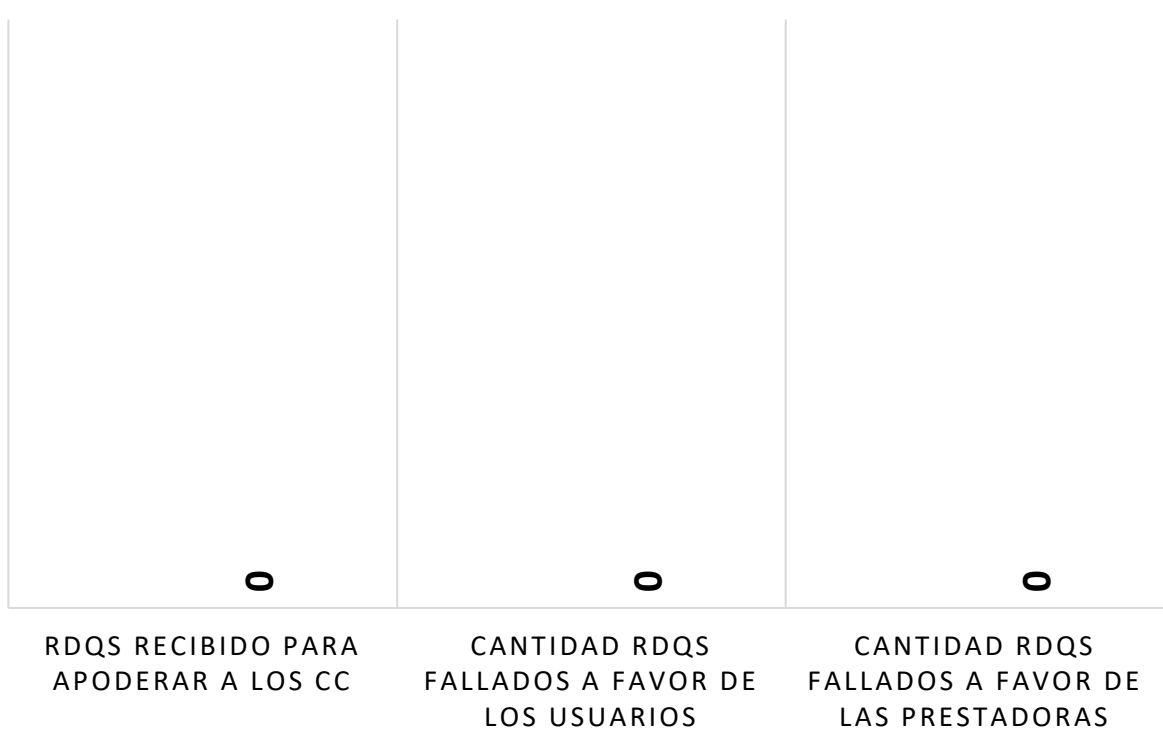
CANTIDAD RDQS FALLADOS A FAVOR DE LAS PRESTADORAS

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 Junio 2023

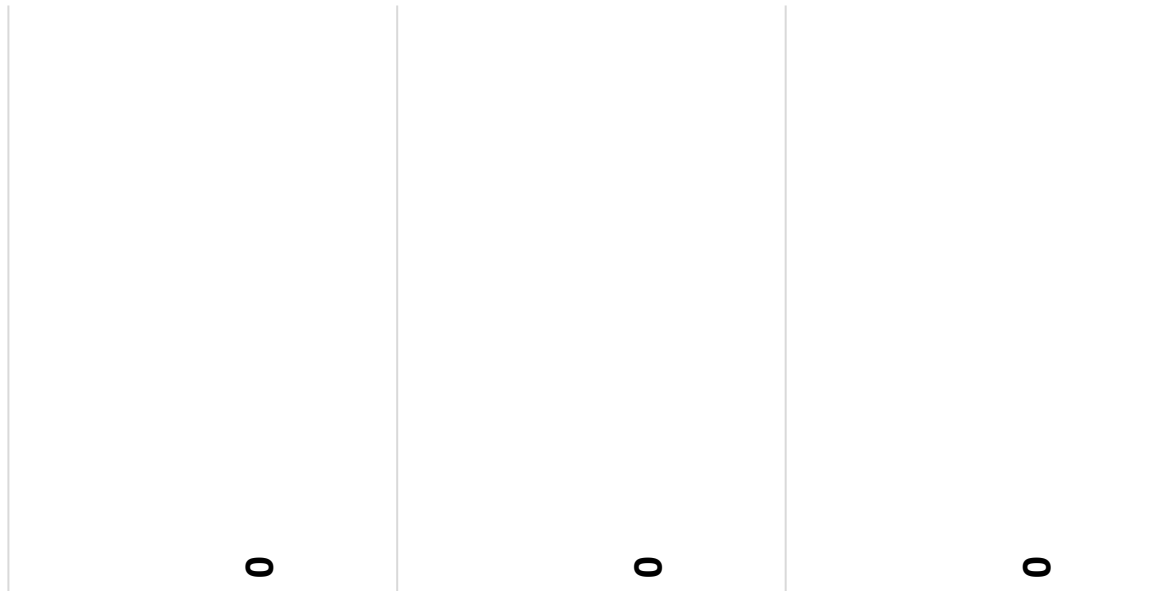


0.00, 0%
0.00, 0%

- 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

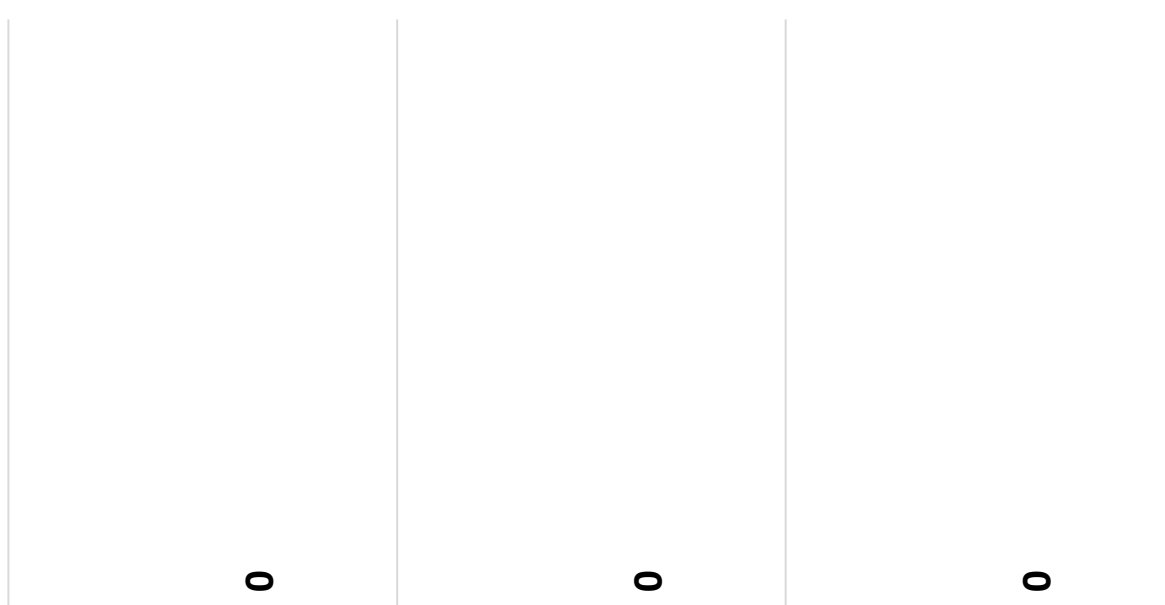
CANTIDAD RDQS FALLADOS A FAVOR DE LAS PRESTADORAS

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

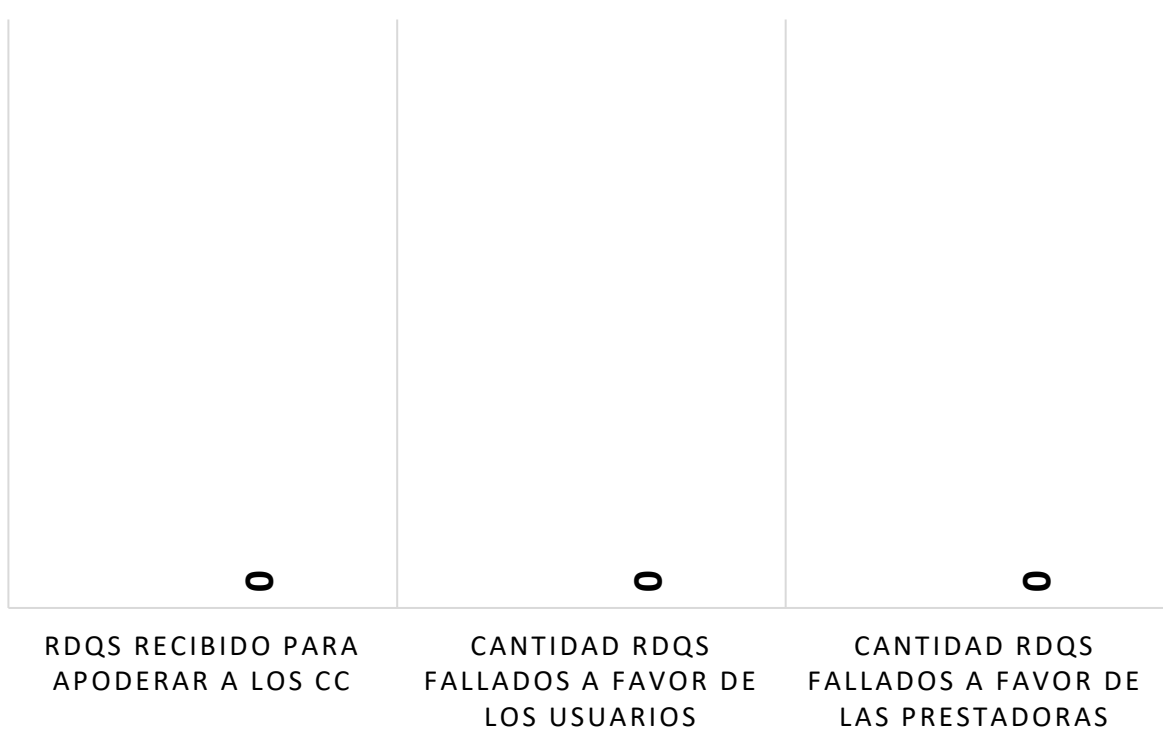
CANTIDAD RDQS FALLADOS A FAVOR DE LAS PRESTADORAS

0.00, 0%
0.00, 0%

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



Recursos de Queja (RDQs) Apoderados y Decididos Septiembre 2023

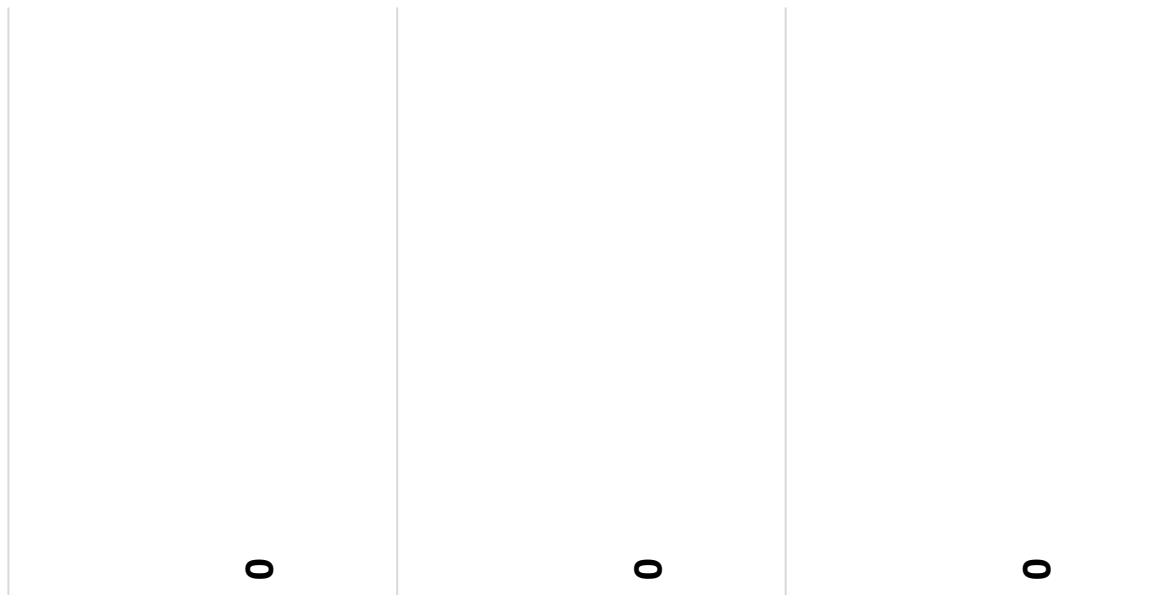


0.00, 0%
0.00, 0%

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



Recursos de Queja (RDQs) Apoderados y Decididos Octubre 2023



RDQS RECIBIDO PARA APODERAR A LOS CC

CANTIDAD RDQS FALLADOS A FAVOR DE LOS USUARIOS

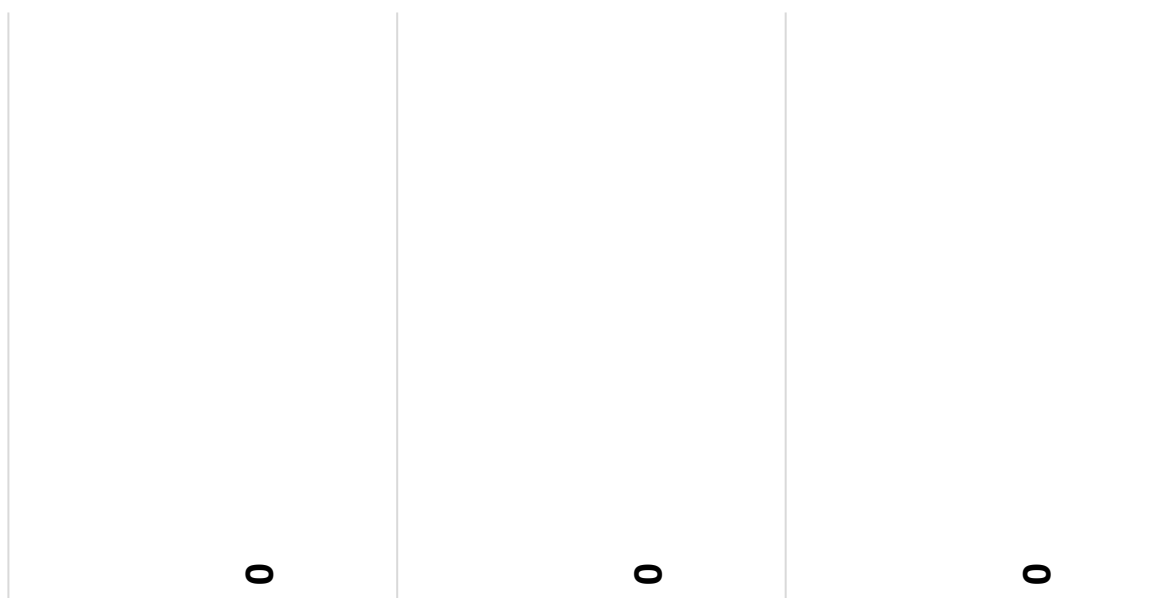
CANTIDAD RDQS FALLADOS A FAVOR DE LAS PRESTADORAS

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 Noviembre 2023



RDQS RECIBIDO PARA APODERAR A LOS CC

CANTIDAD RDQS FALLADOS A FAVOR DE LOS USUARIOS

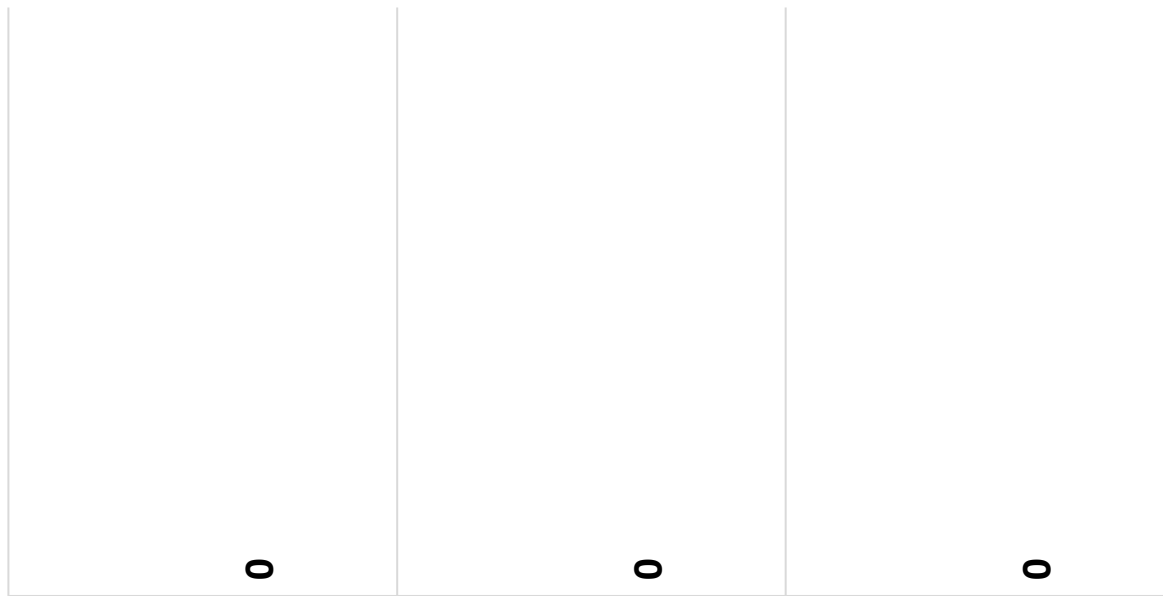
CANTIDAD RDQS FALLADOS A FAVOR DE LAS PRESTADORAS

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 Diciembre 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