

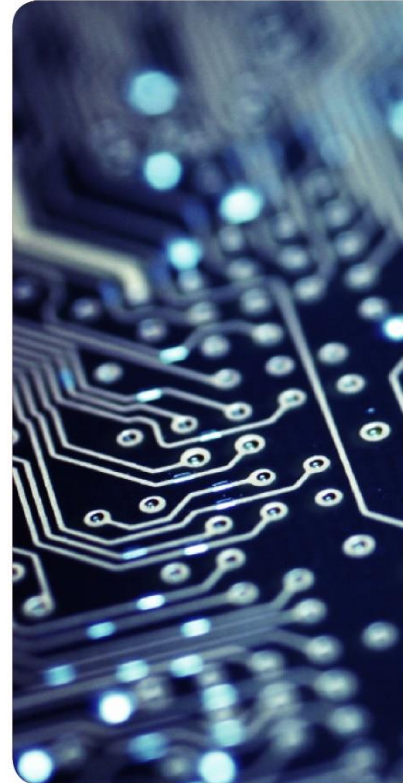


Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones

Ejecutorias
Dirección de Protección al Usuario



Casos Recibidos en el DAU Año 2024



Casos Recibidos en el DAU, Acumulado 2024



AÑO 2022

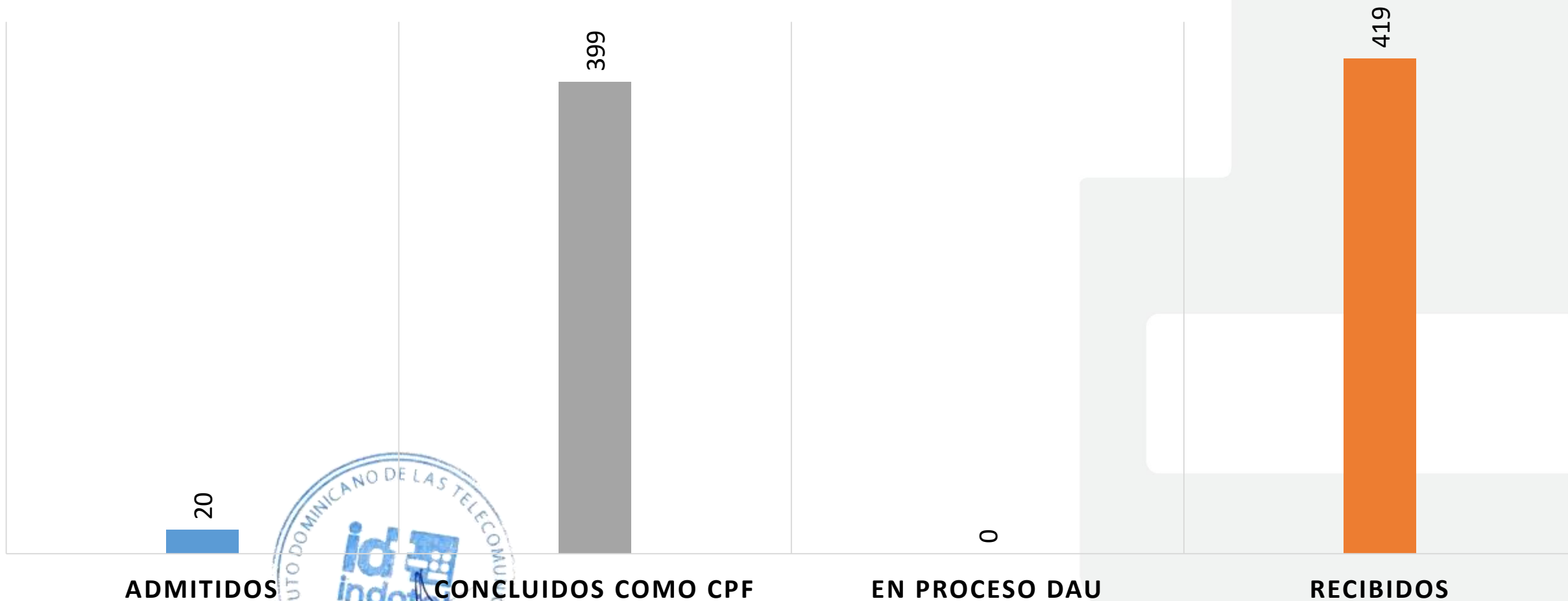


Admitidos: en proceso de investigación.
En Proceso: Pendiente investigación DAU.

Casos Recibidos en el DAU, Enero 2024



ENERO

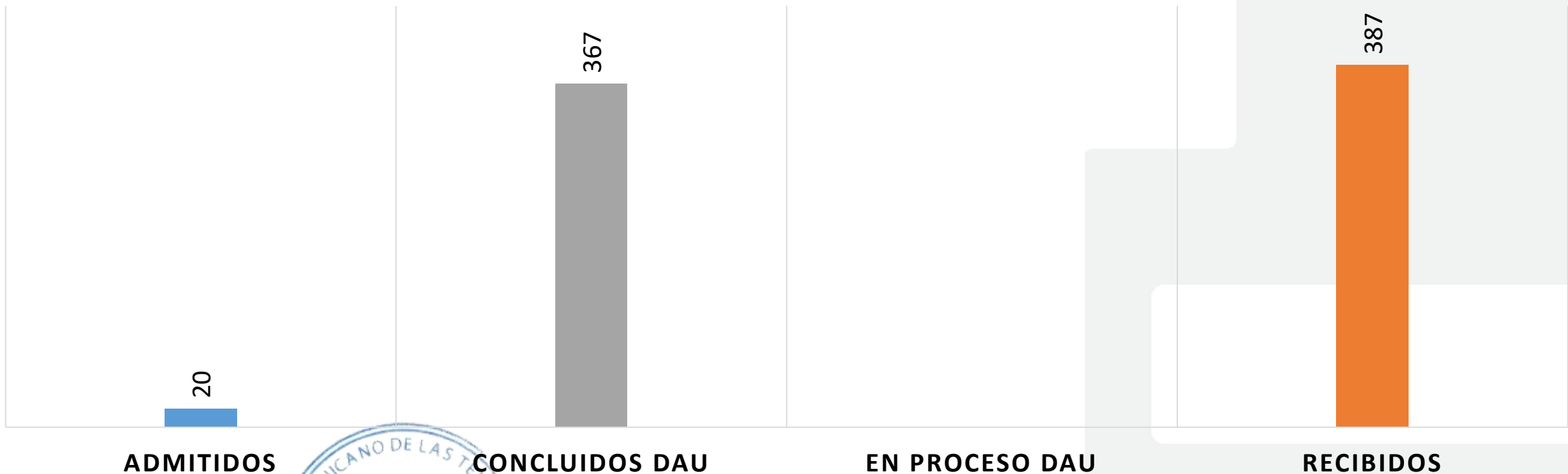


Admitidos: en proceso de investigación.
En Proceso: Pendiente investigación DAU.

Casos Recibidos en el DAU, Febrero 2024



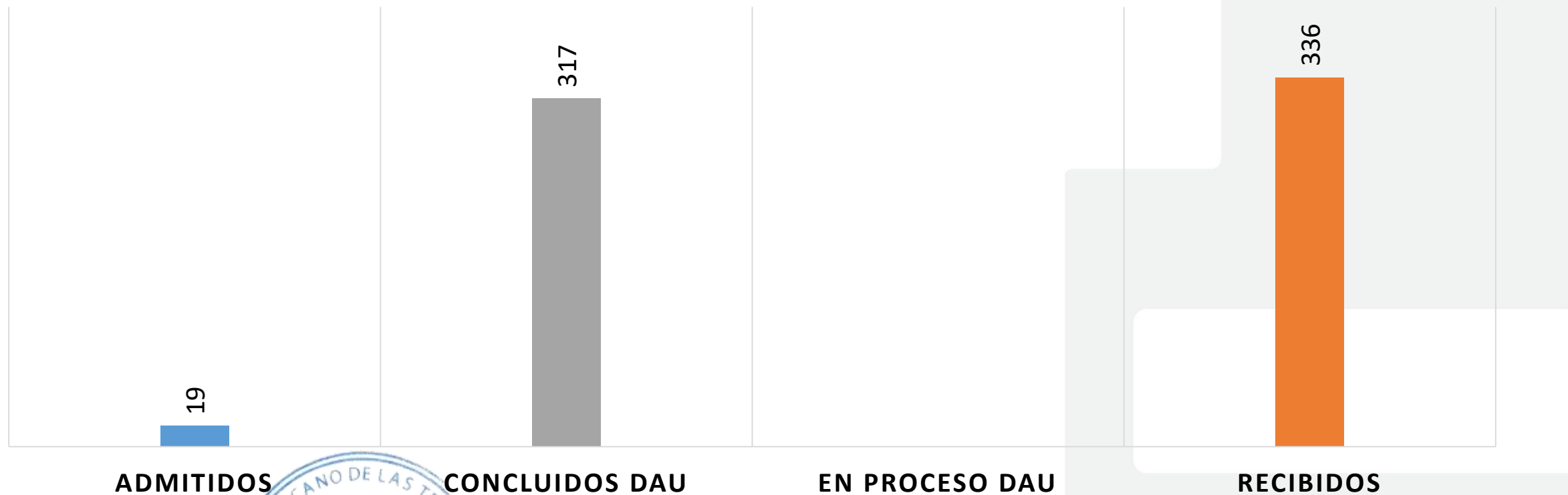
FEBRERO



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

Casos Recibidos en el DAU, Marzo 2024

MARZO

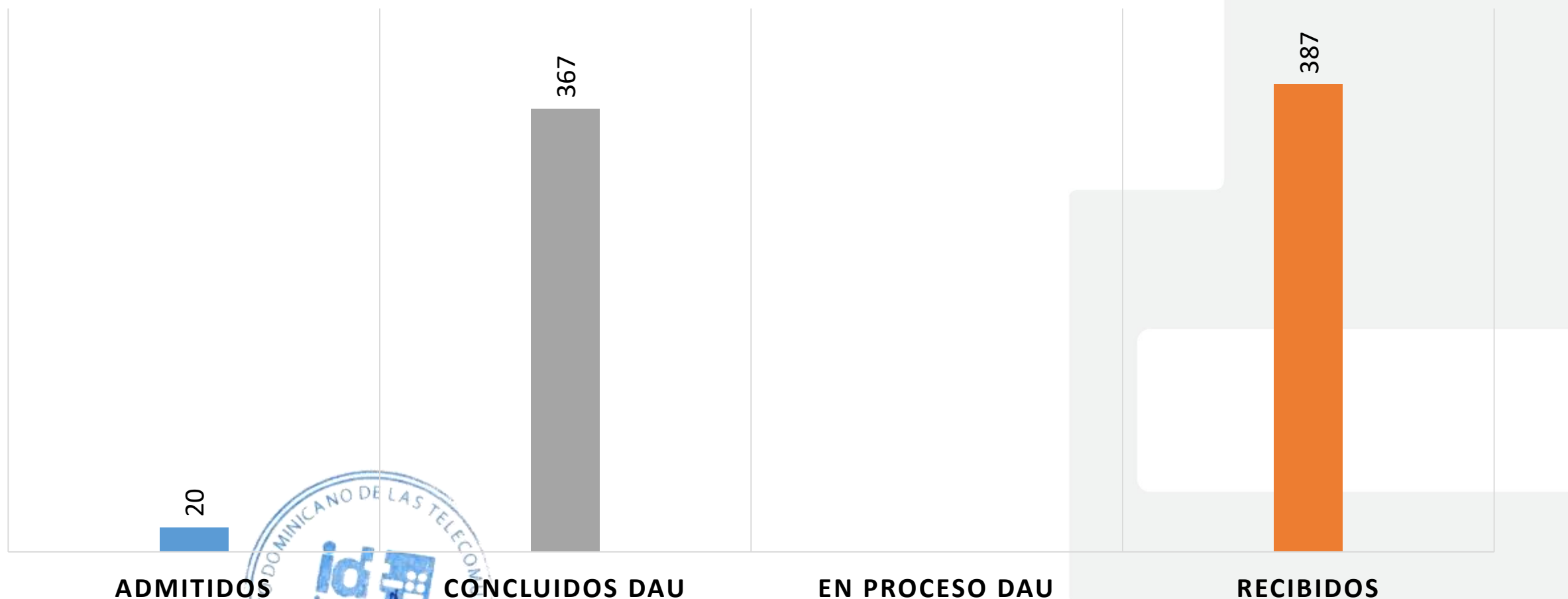


Admitidos: en proceso de investigación.
En Proceso: Pendiente investigación DAU.

Casos Recibidos en el DAU, Abril 2024



ABRIL



ADMITIDOS

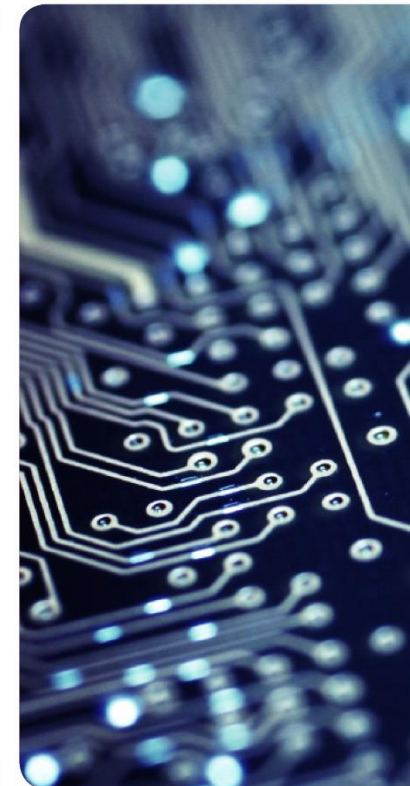
CONCLUIDOS DAU

EN PROCESO DAU

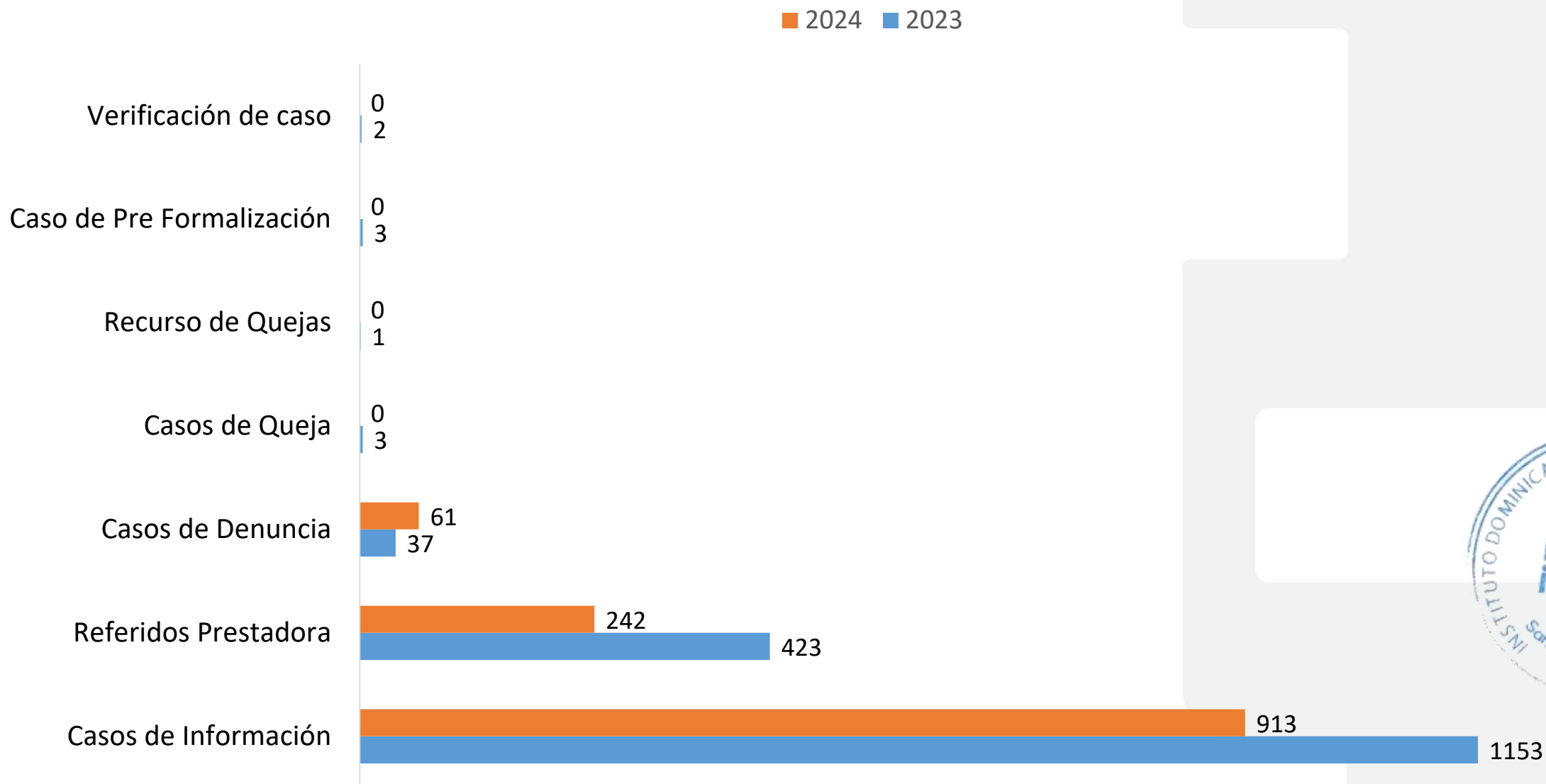
RECIBIDOS

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

Casos Recibidos por Tipo de Solicitud

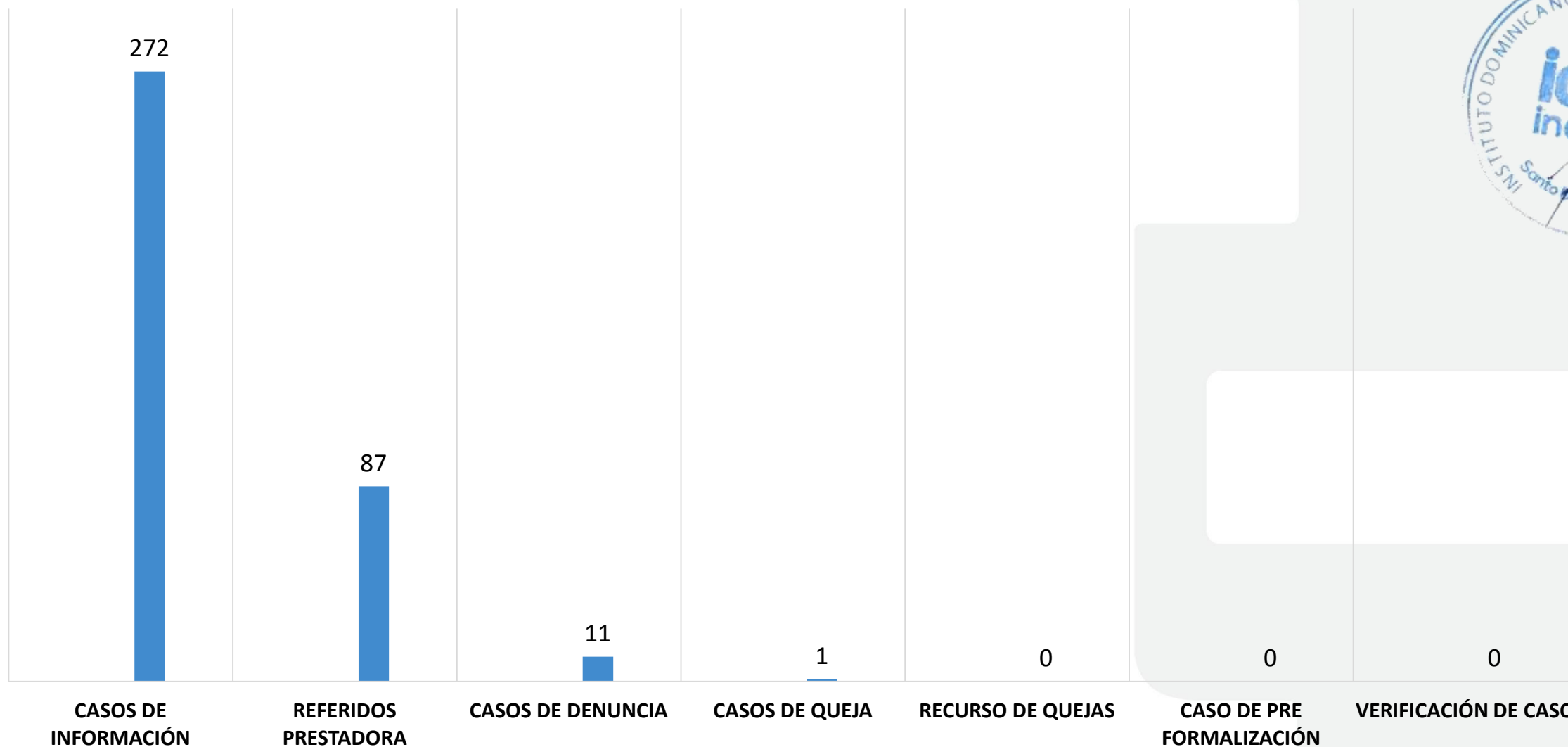


Tipo de Solicitud, Acumulado 2024

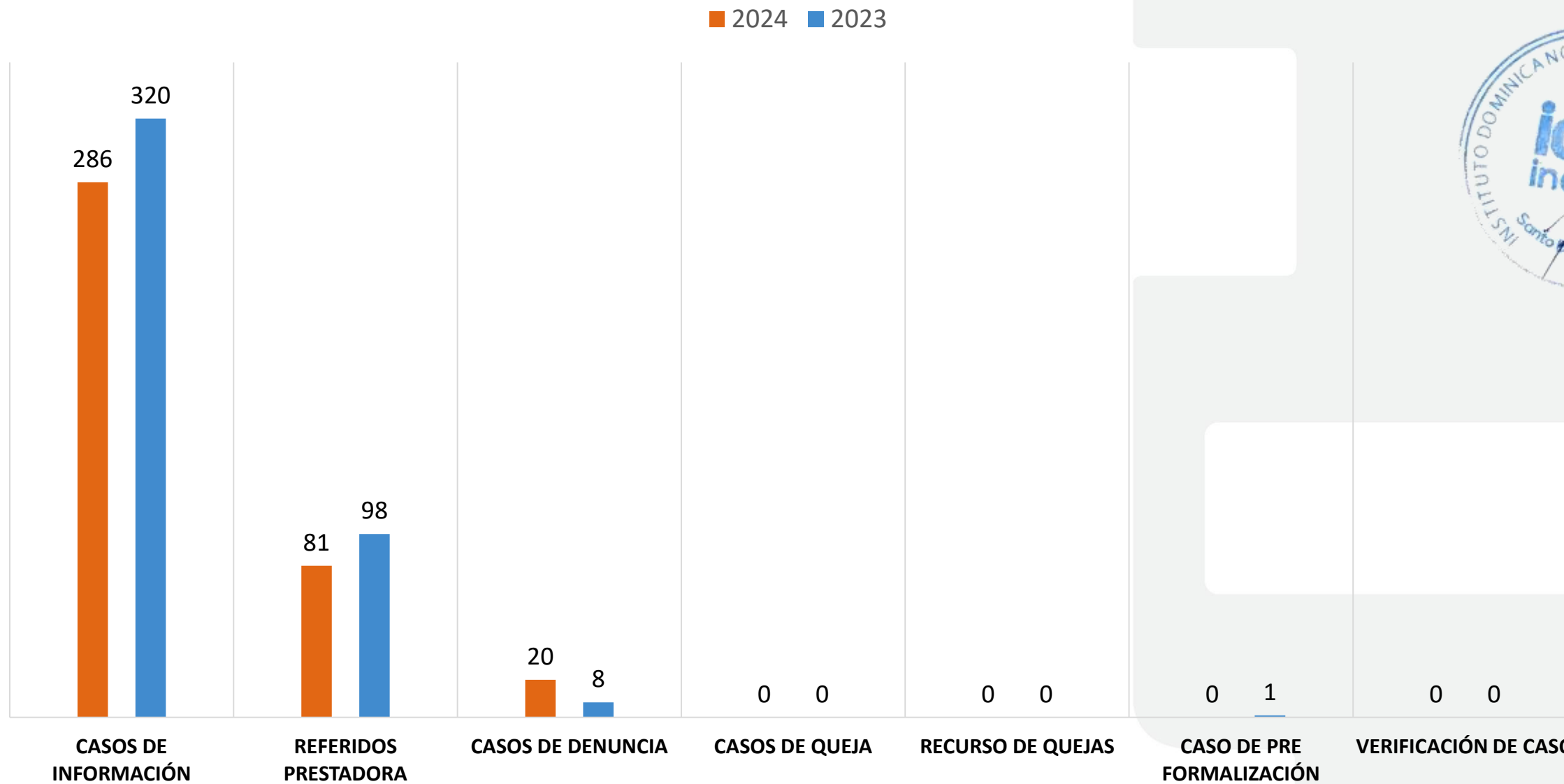


Tipo de Solicitud, Enero 2024

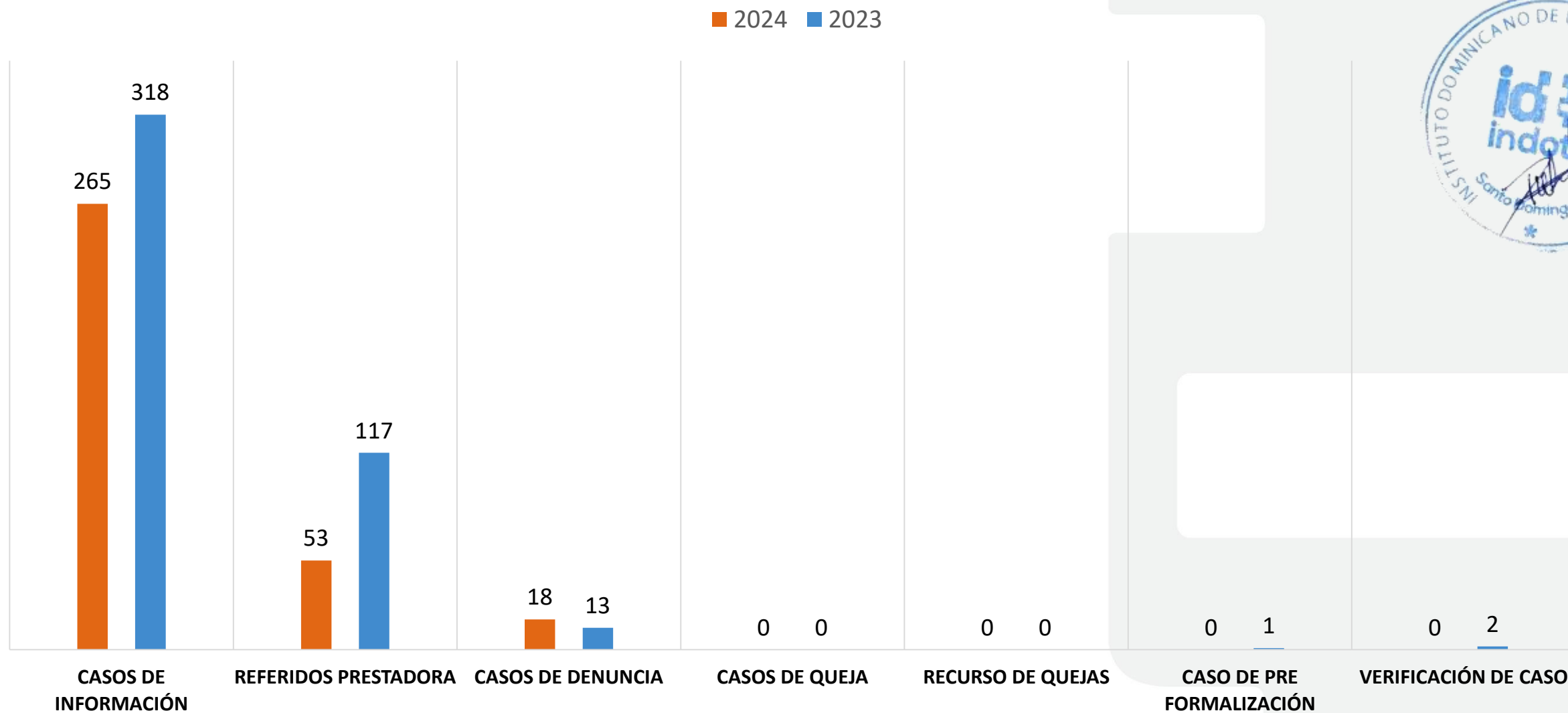
2024 2023



Tipo de Solicitud, Febrero 2024

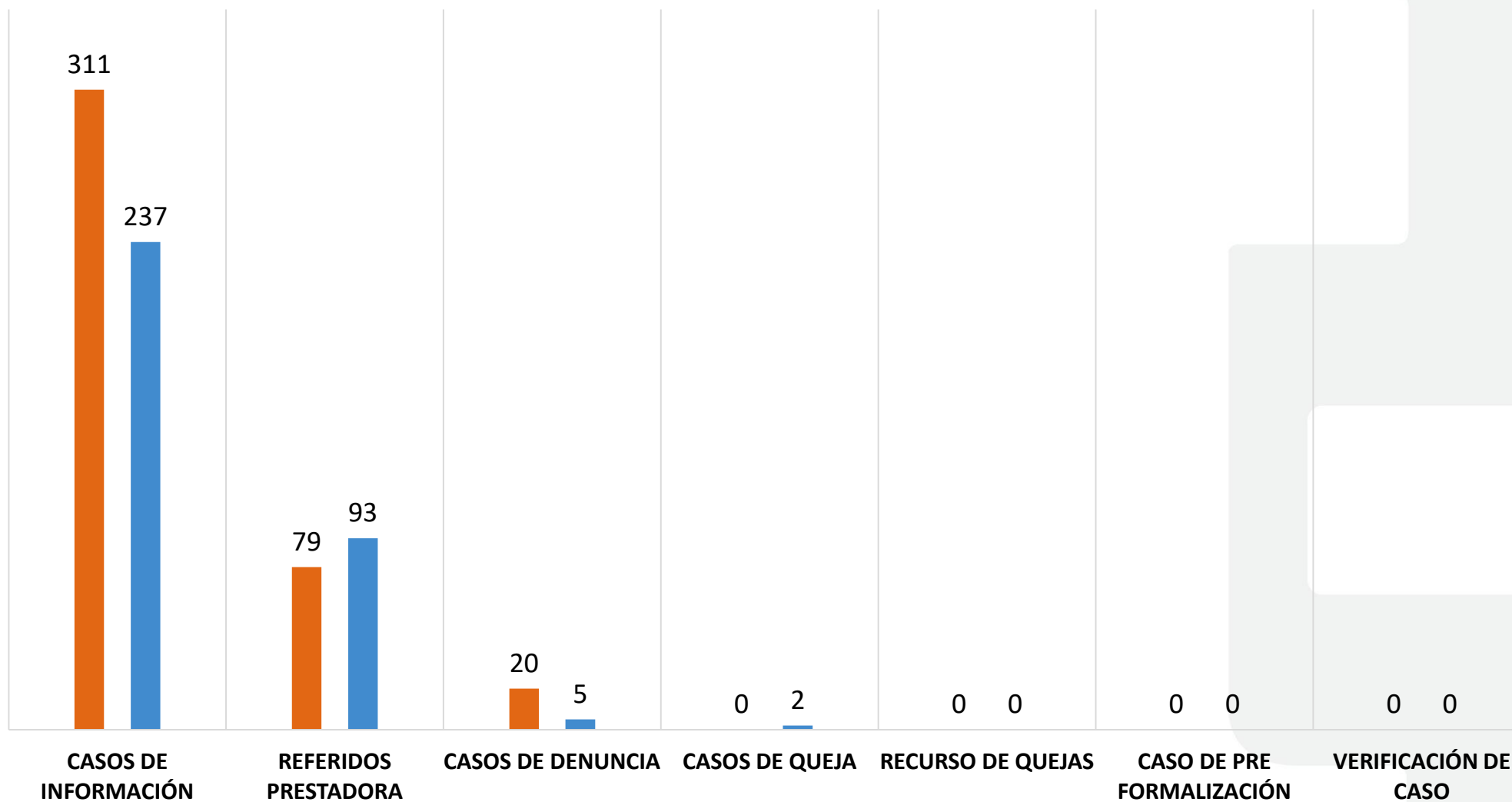


Tipo de Solicitud, Marzo 2024

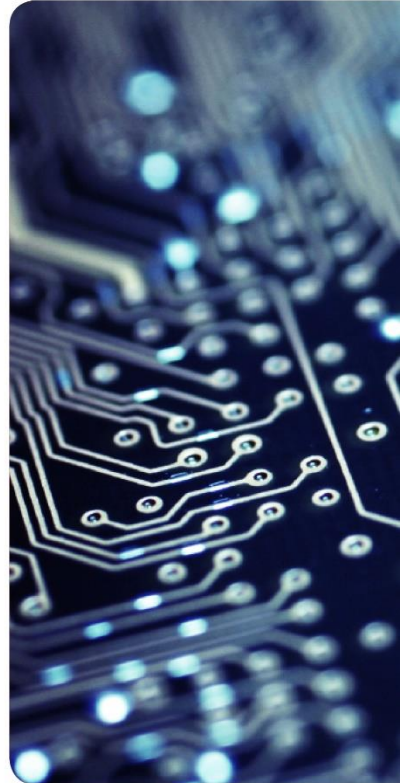


Tipo de Solicitud, Abril 2024

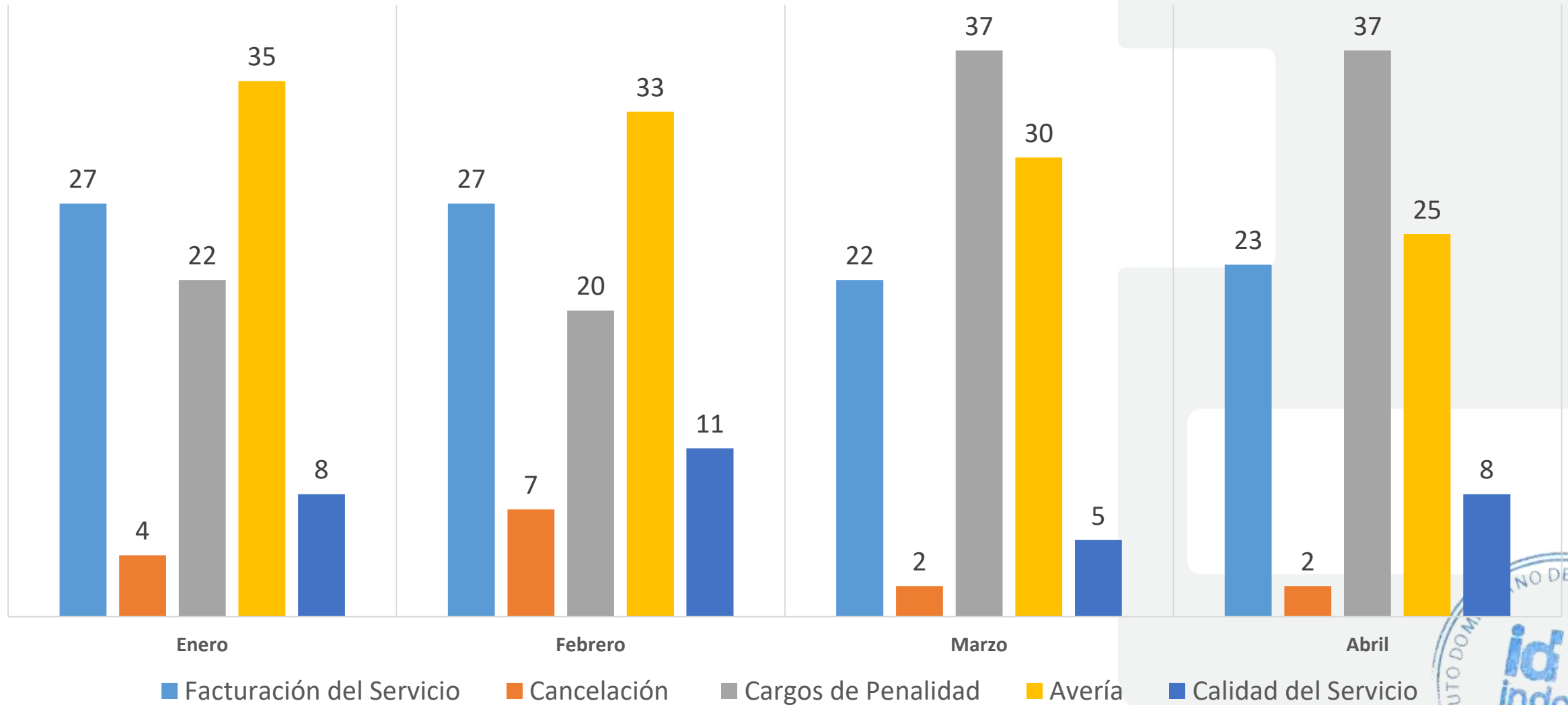
2024 2023



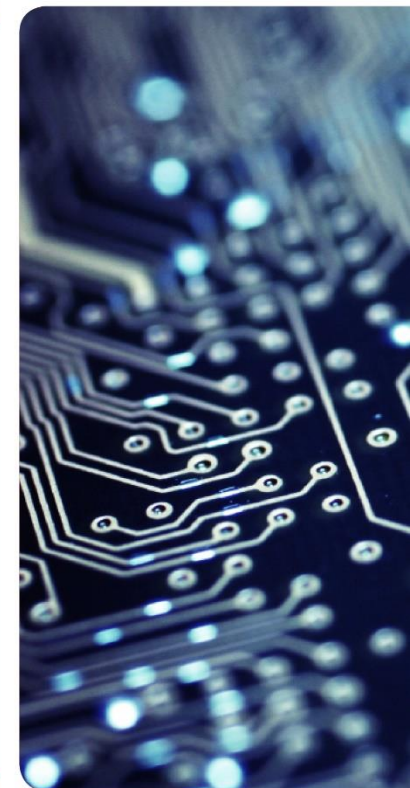
Motivos de Reclamo



Motivos más Reclamados, 2024

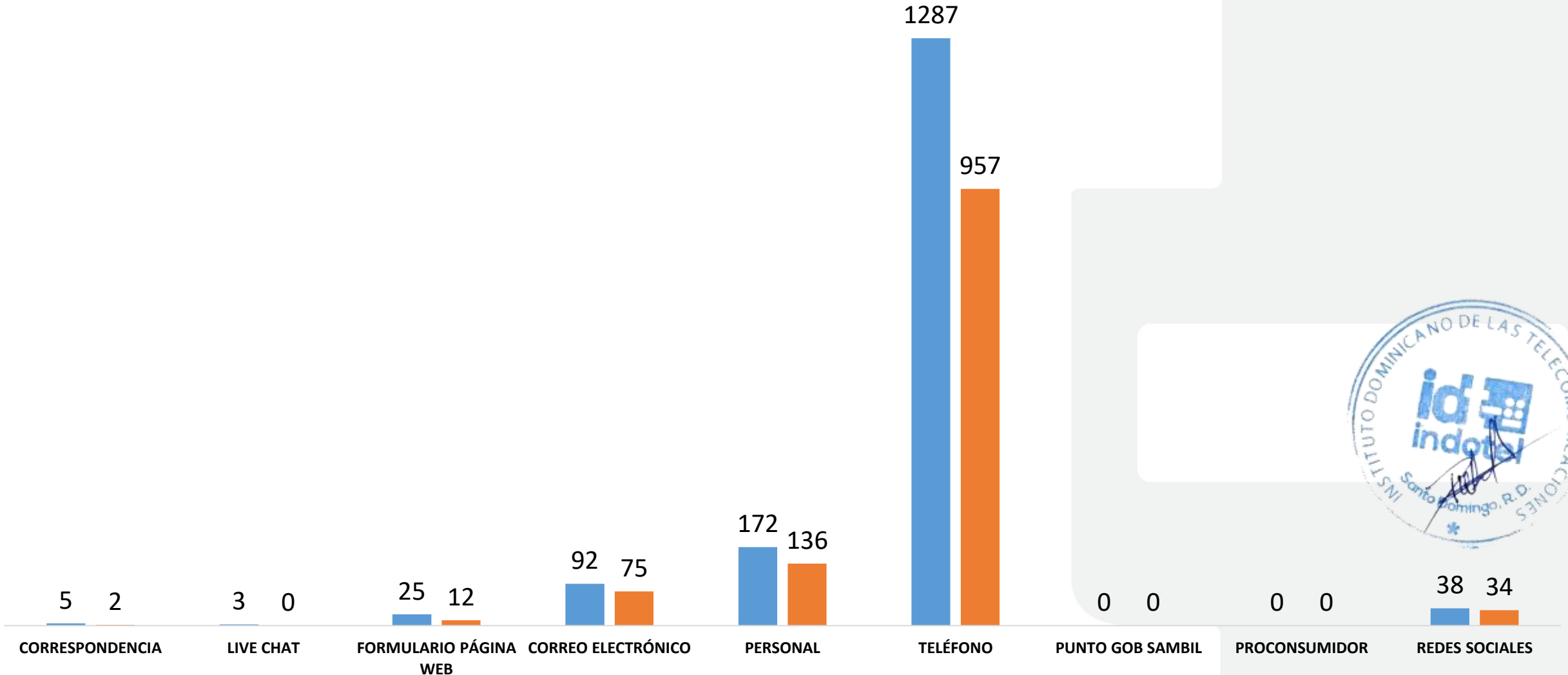


Casos Recibidos por Vía de Solicitud



Vía de Solicitud, Acumulado 2024

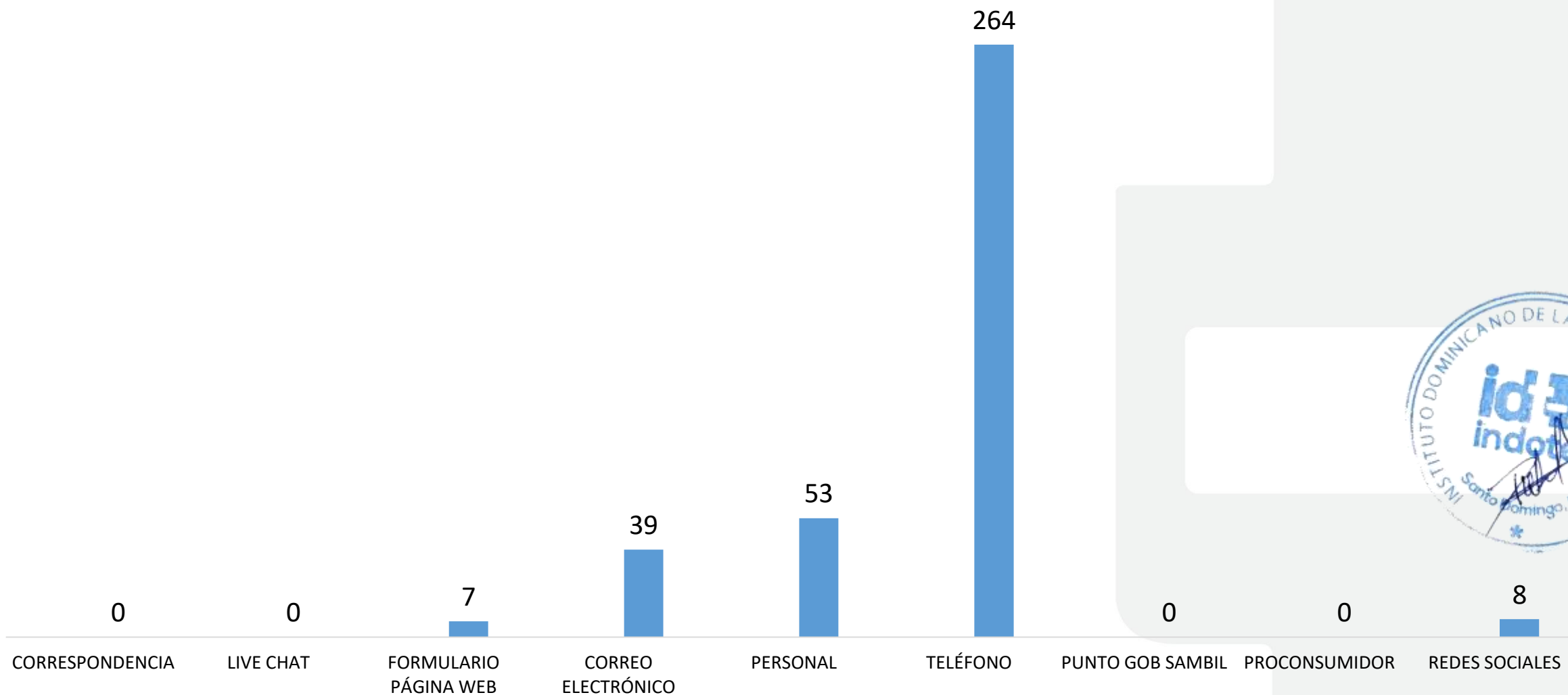
■ 2023 ■ 2024



Vía de Solicitud, Enero 2024

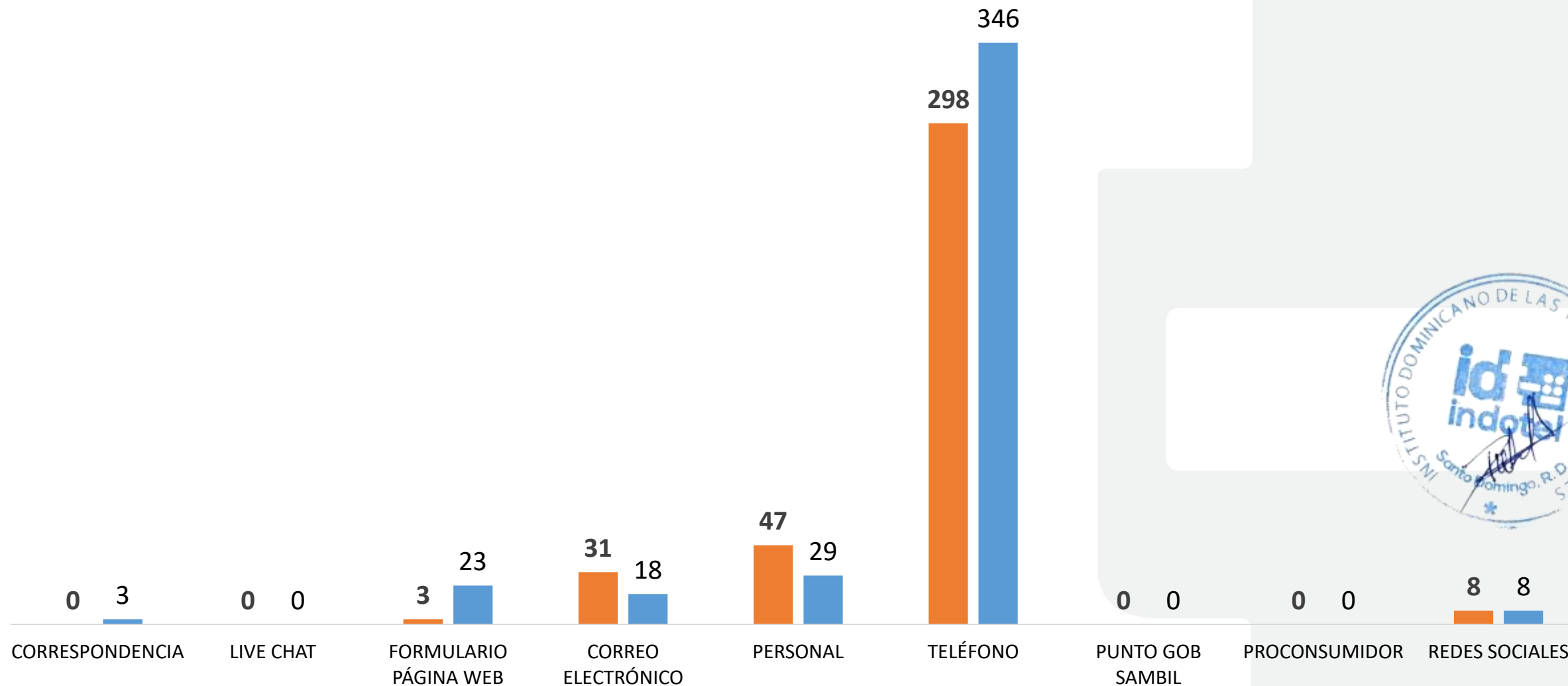


2024 2023

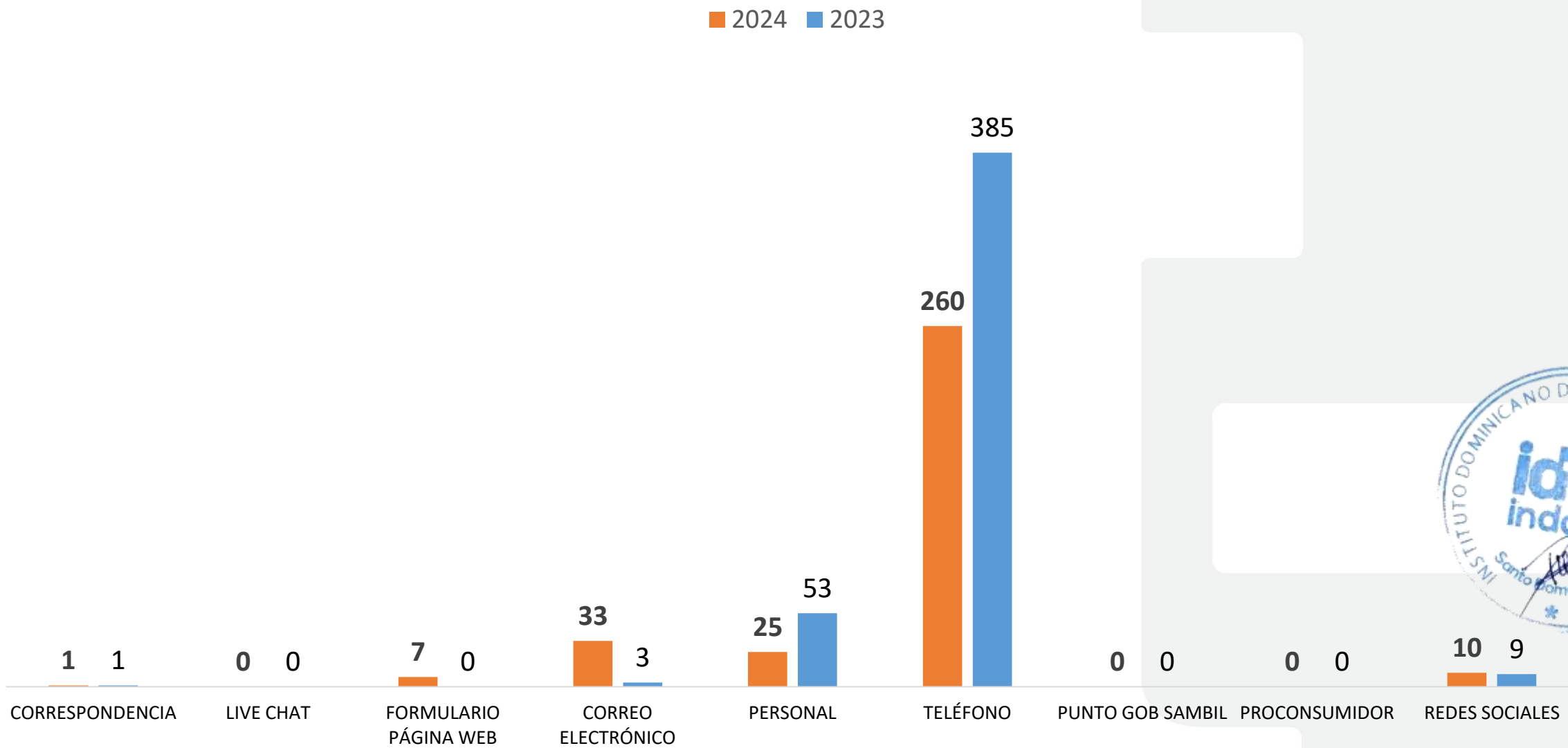


Vía de Solicitud, Febrero 2024

2024 2023

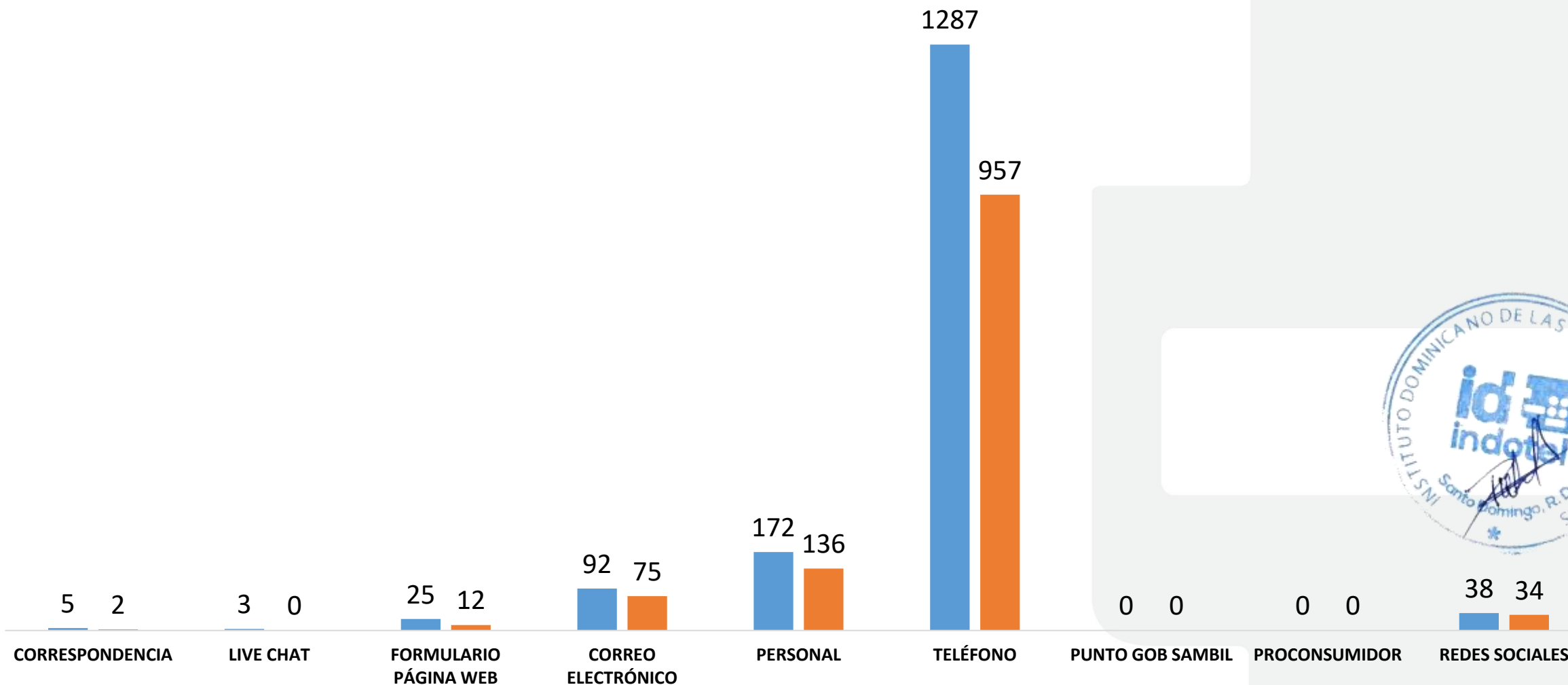


Vía de Solicitud, Marzo 2024

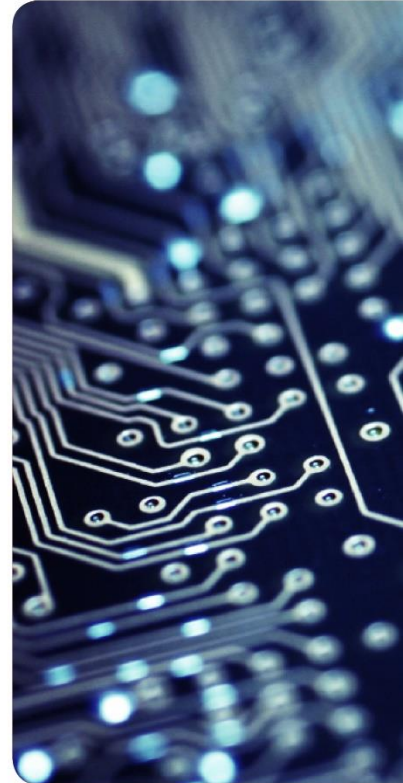


Vía de Solicitud, Abril 2024

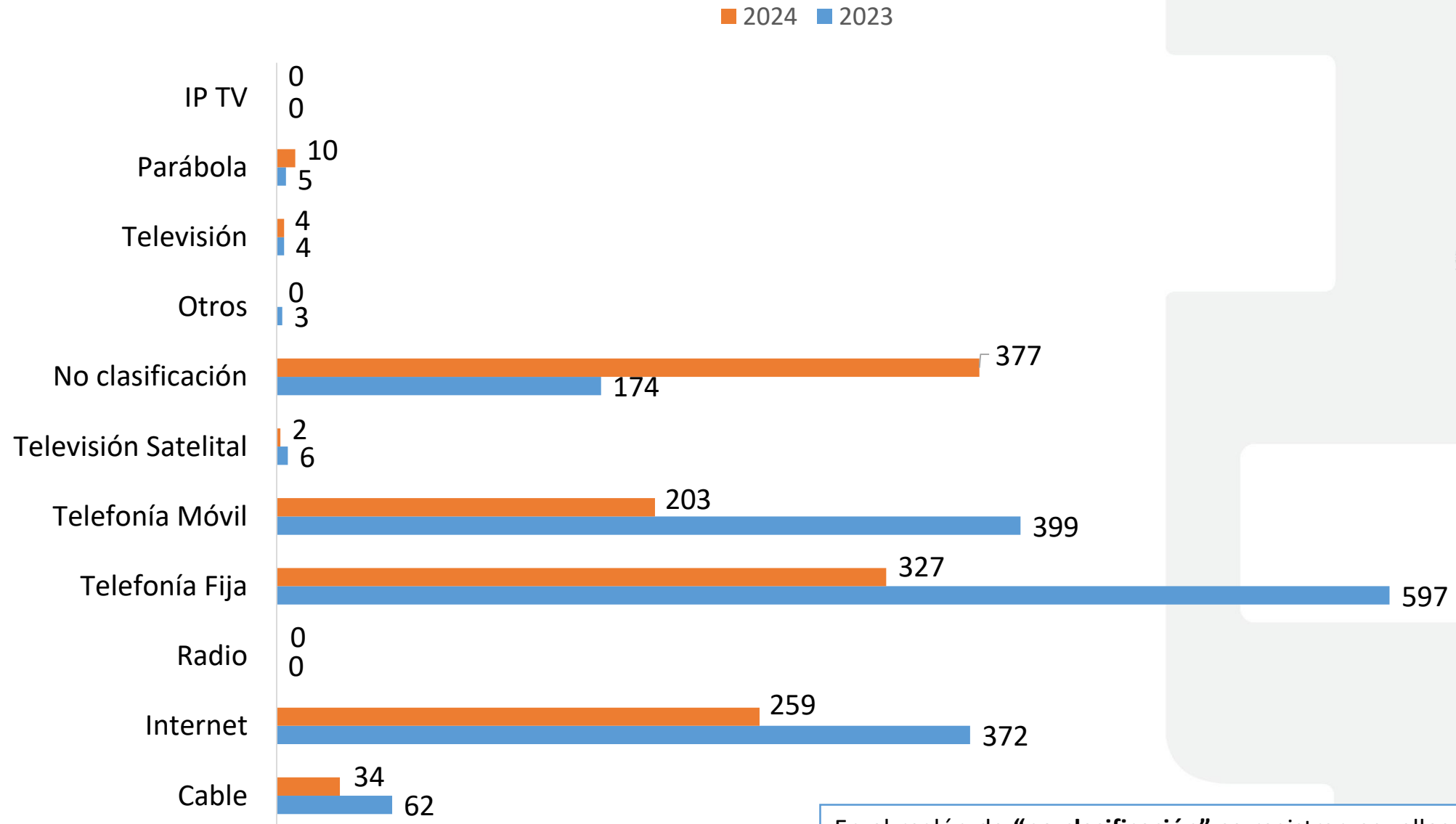
■ 2023 ■ 2024



Clasificación del Servicio

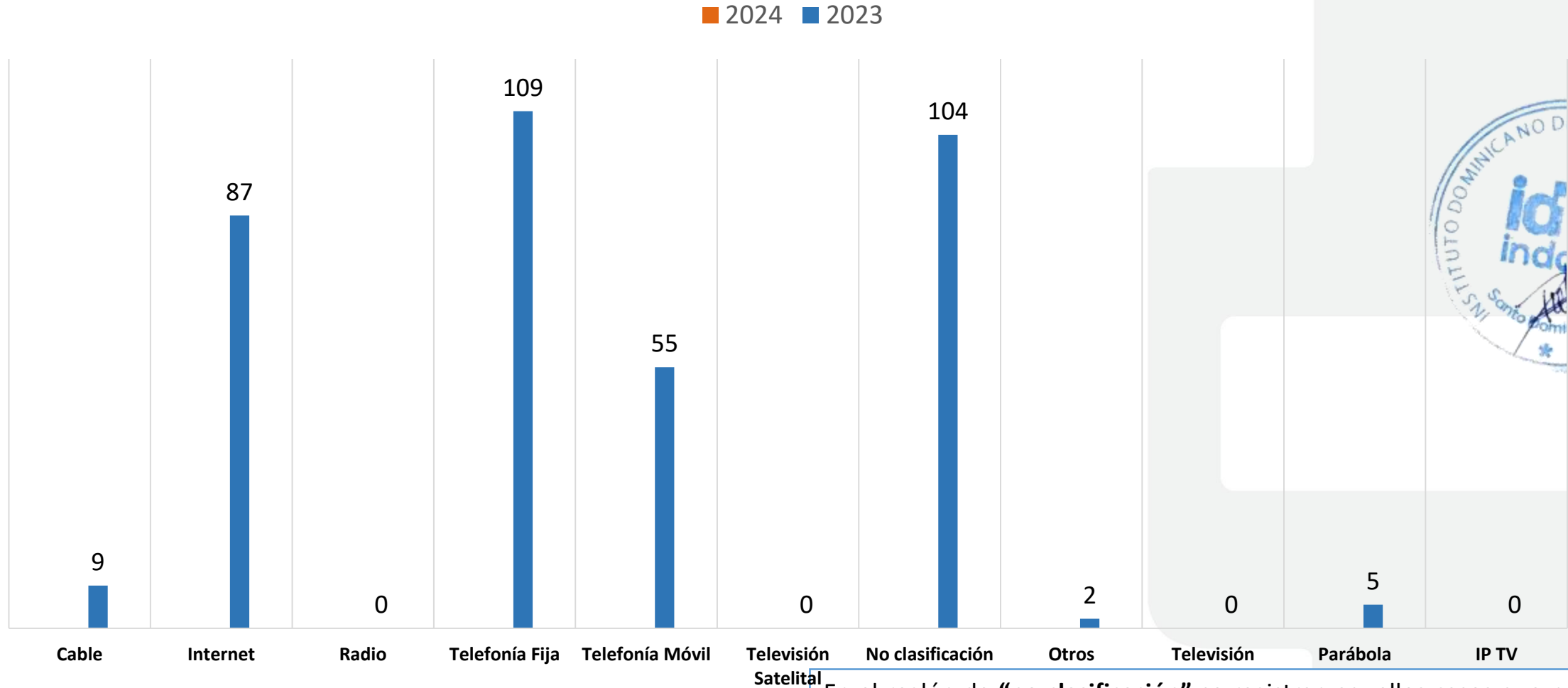


Clasificación del Servicio, Acumulado 2024



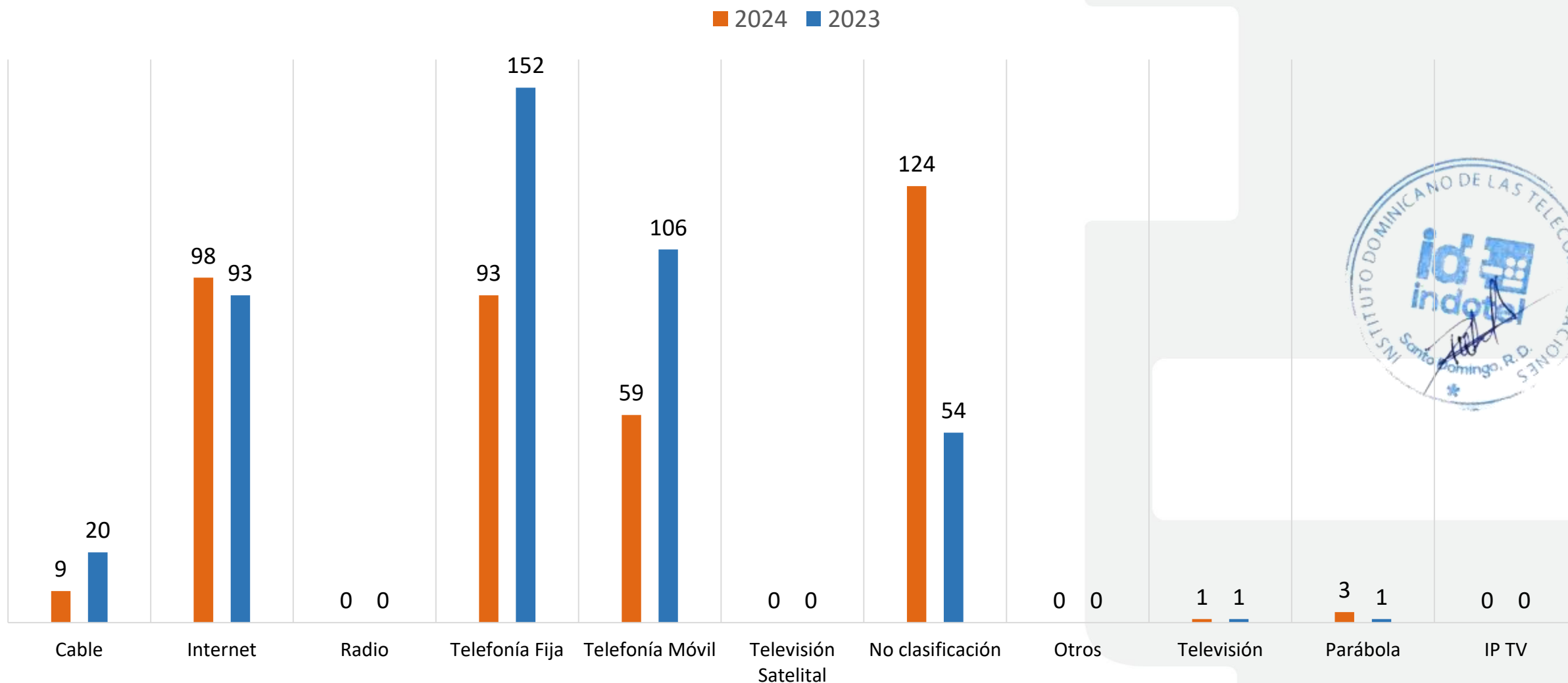
En el reglón de “**no clasificación**” se registran aquellos casos que no corresponden con servicio de telecomunicaciones, y/o referidos a otras instancias.

Clasificación del Servicio, Enero 2024



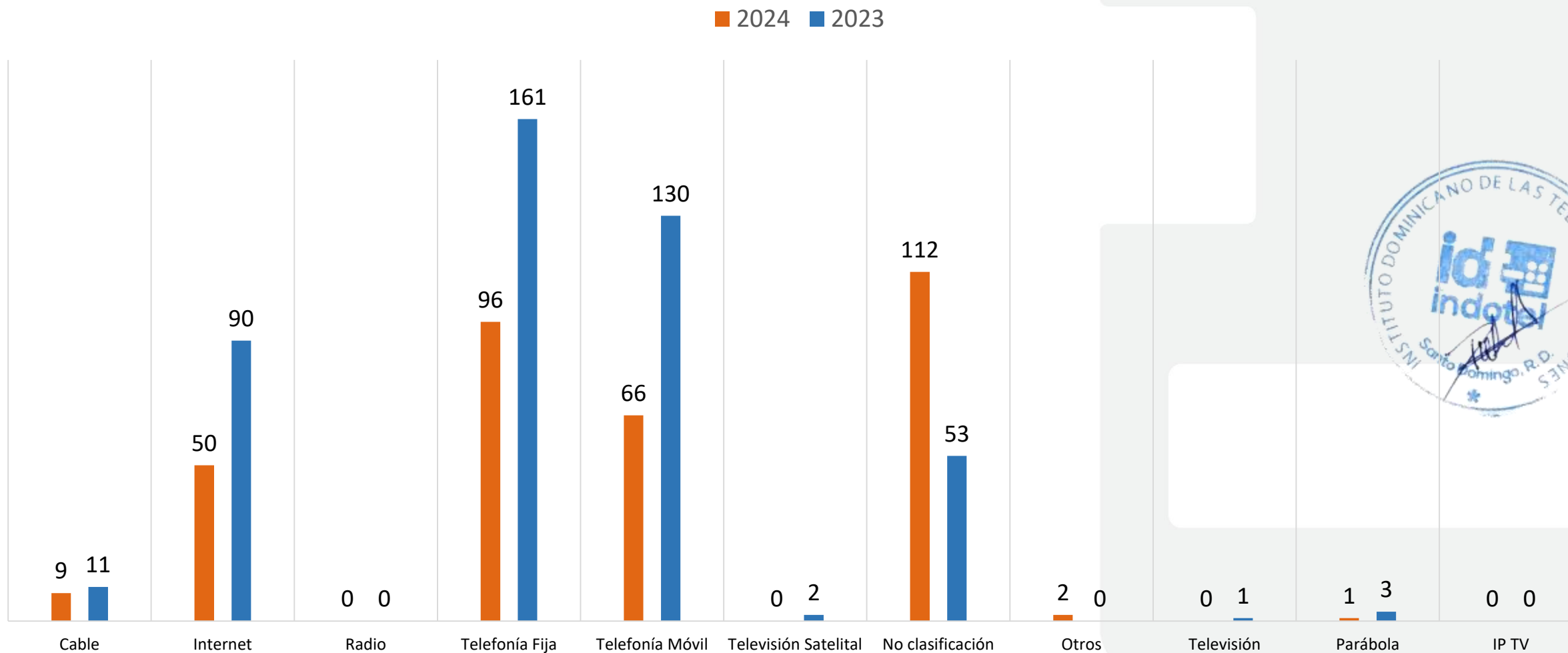
En el reglón de **“no clasificación”** se registran aquellos casos que no corresponden con servicio de telecomunicaciones, y/o referidos a otras instancias.

Clasificación del Servicio, Febrero 2024



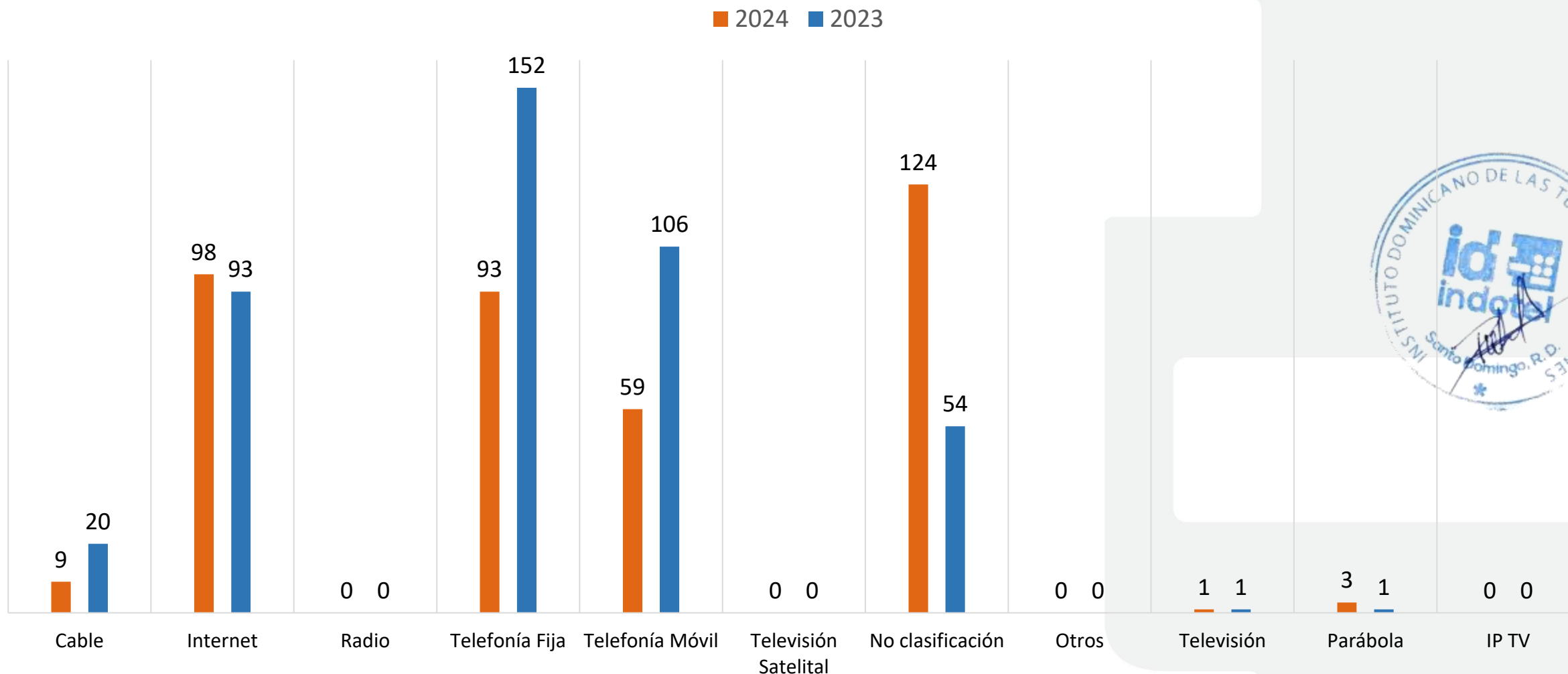
En el reglón de **“no clasificación”** se registran aquellos casos que no corresponden con servicio de telecomunicaciones, y/o referidos a otras instancias.

Clasificación del Servicio, Marzo 2024



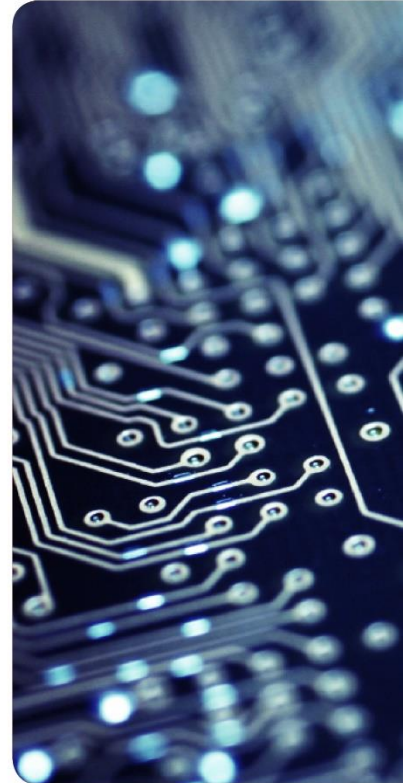
En el reglón de **“no clasificación”** se registran aquellos casos que no corresponden con servicio de telecomunicaciones, y/o referidos a otras instancias.

Clasificación del Servicio, Abril 2024

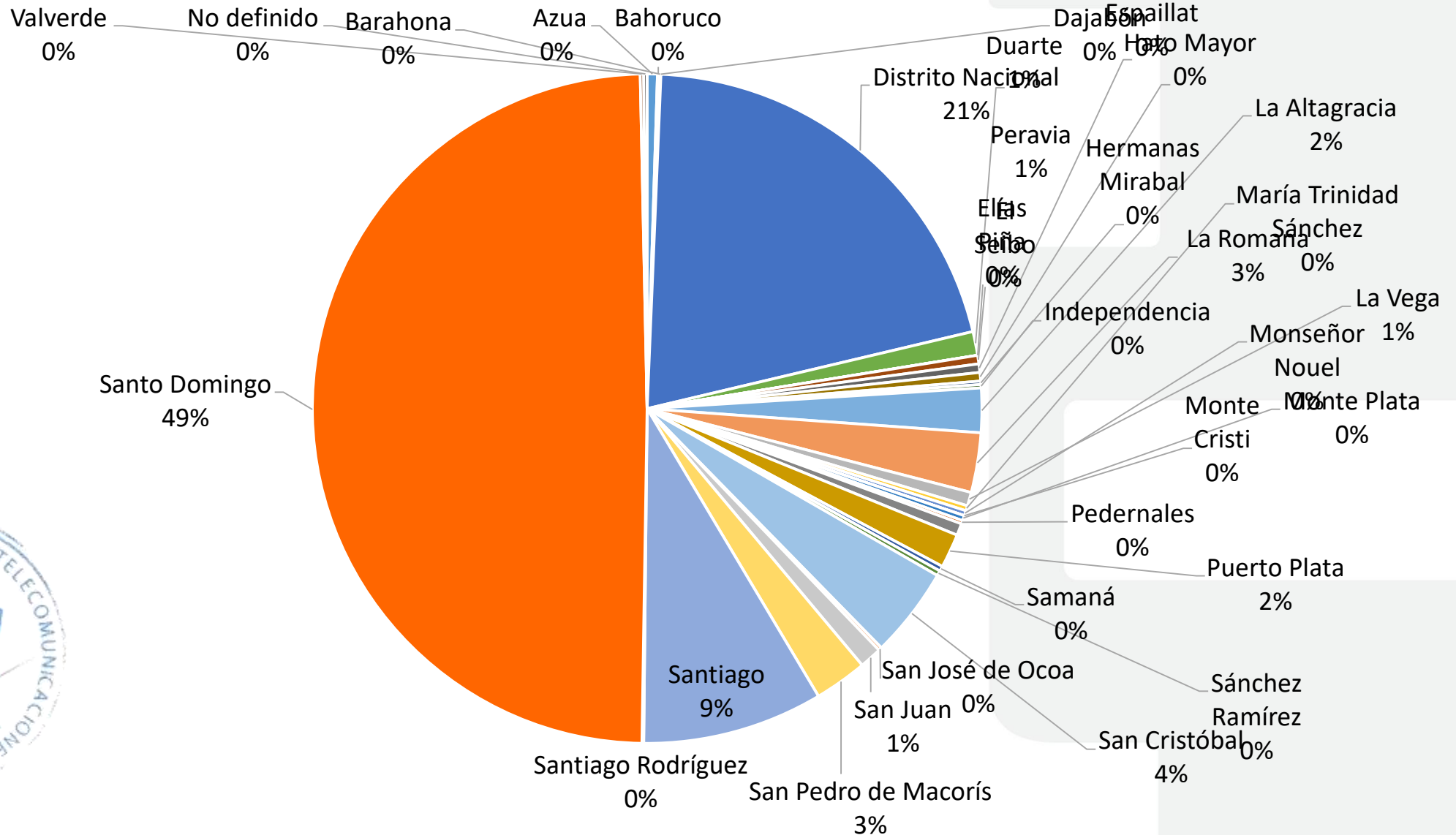


En el reglón de “**no clasificación**” se registran aquellos casos que no corresponden con servicio de telecomunicaciones, y/o referidos a otras instancias.

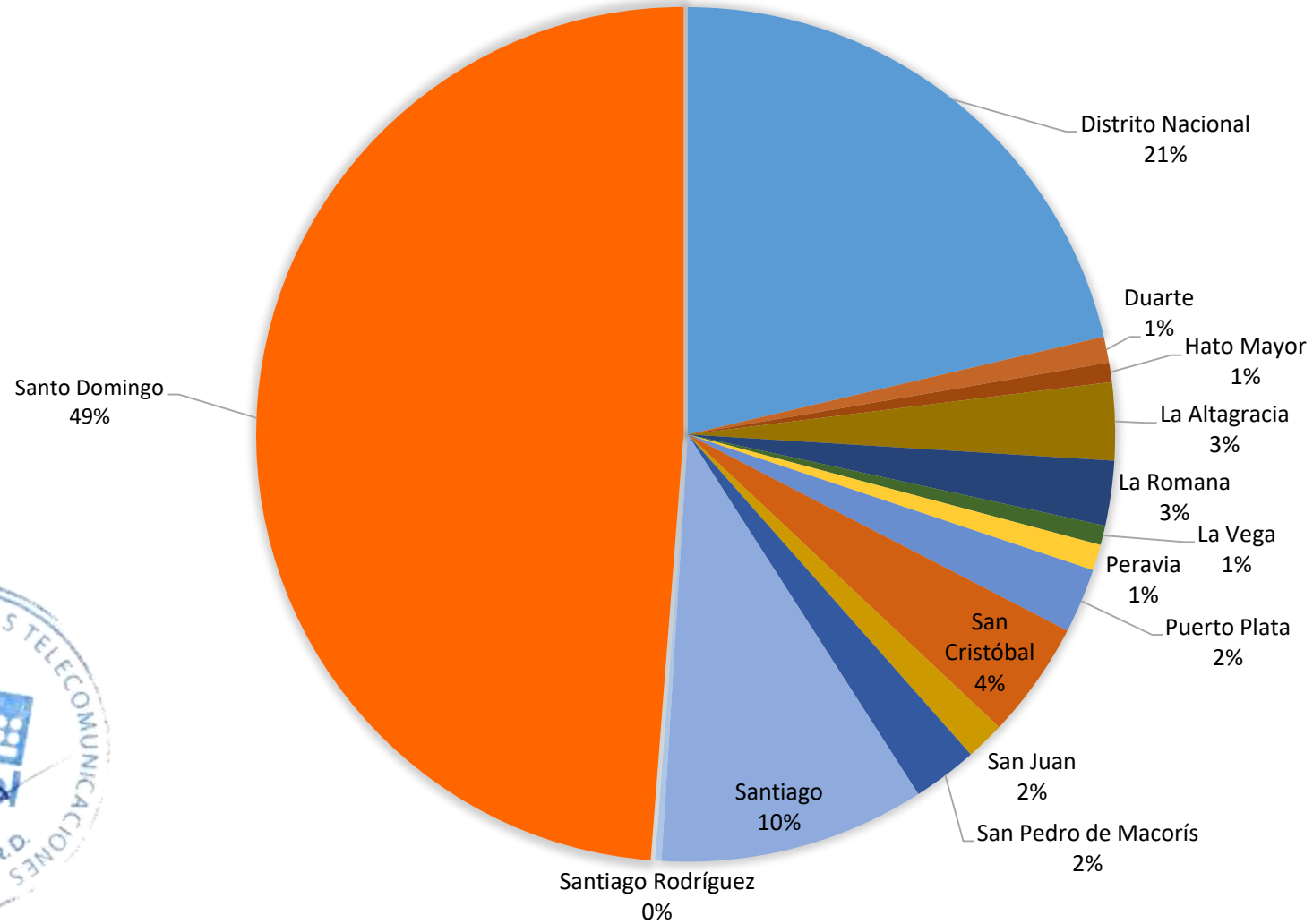
Recibidos por provincias



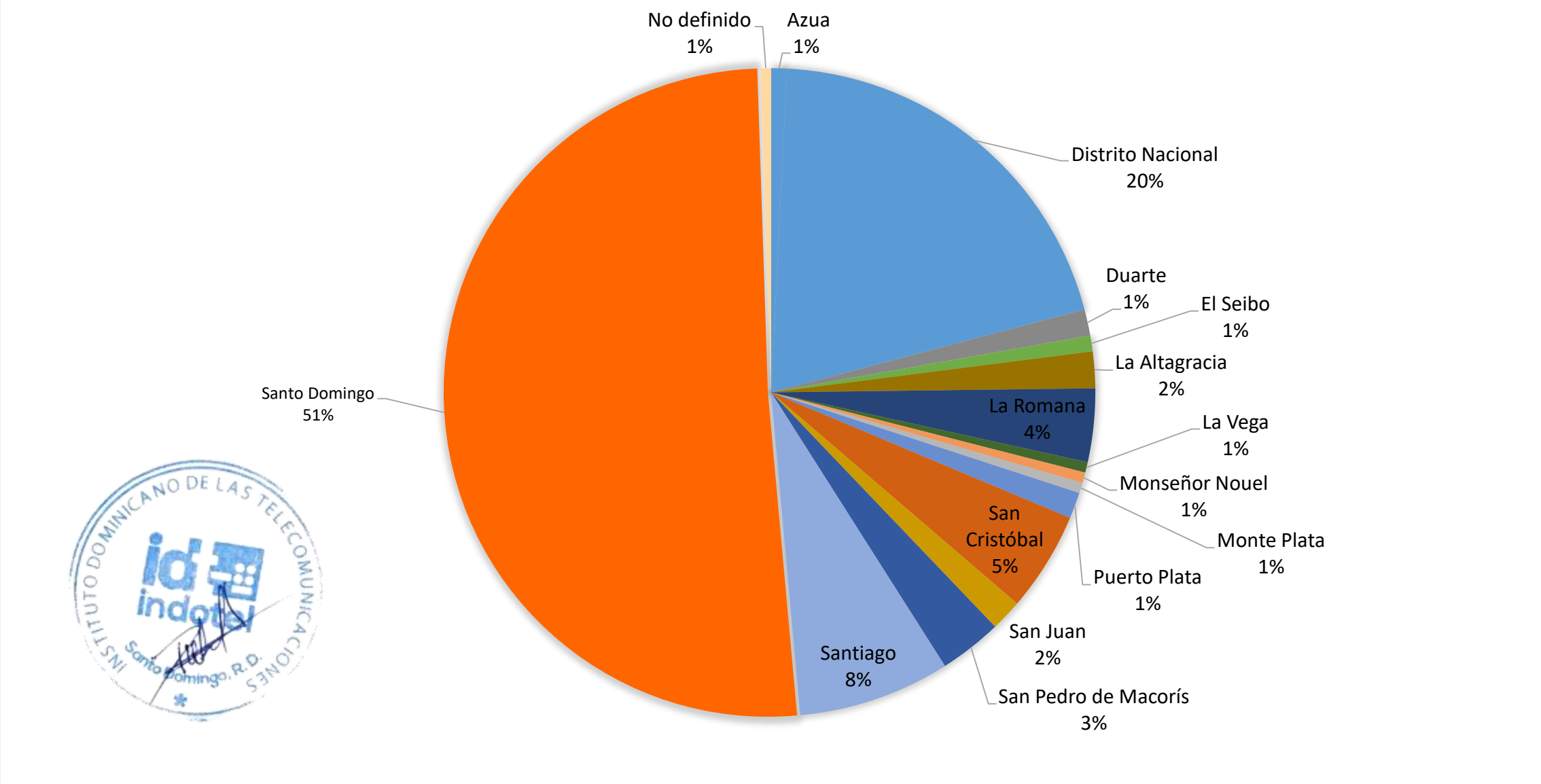
Clasificación por provincia, Acumulado 2024



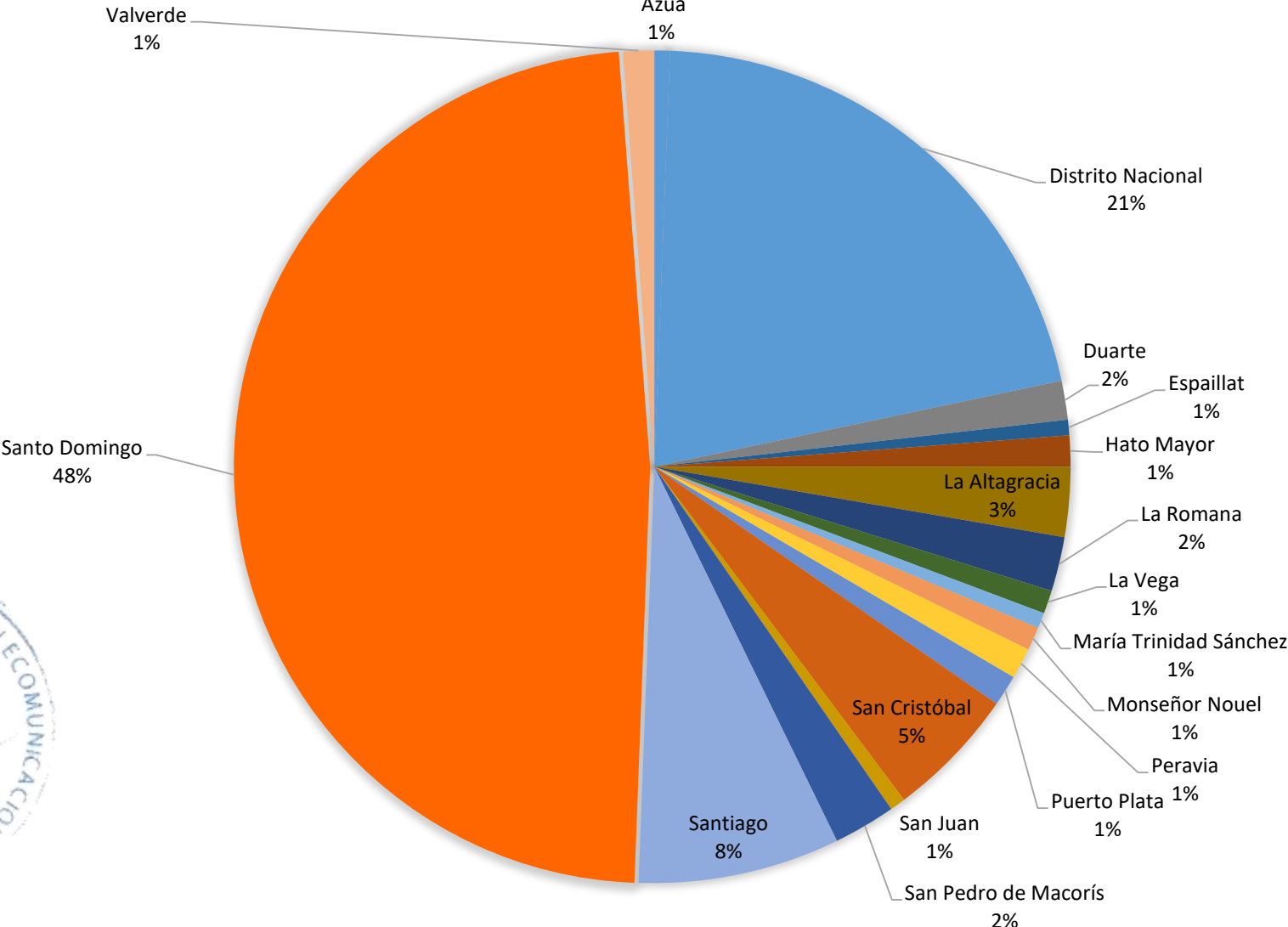
Clasificación por provincia, Enero 2024



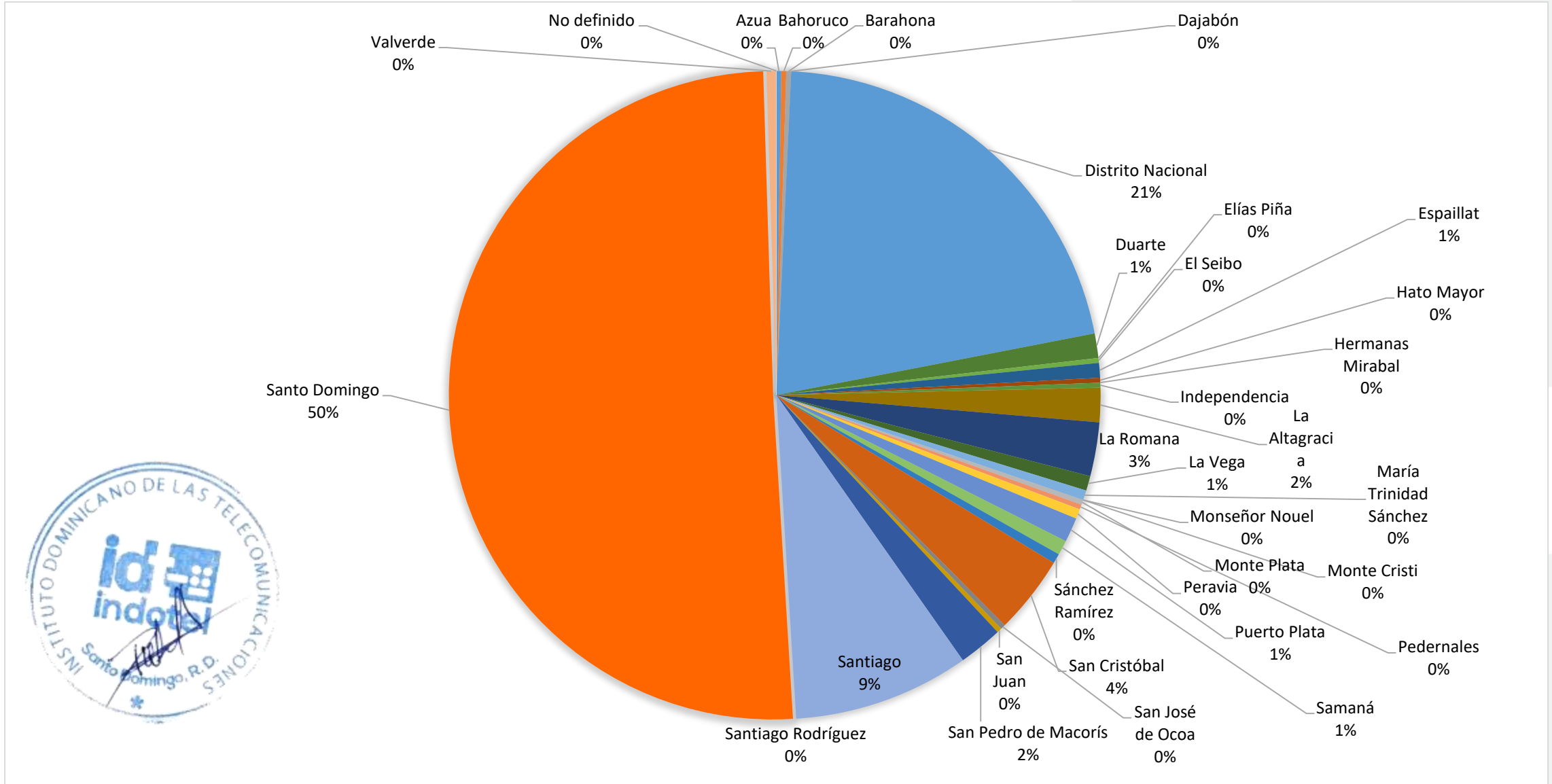
Clasificación por provincia, Febrero 2024



Clasificación por provincia, Marzo 2024

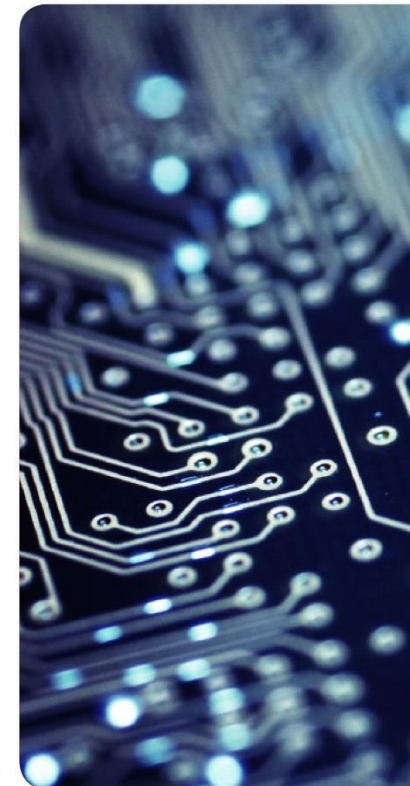


Clasificación por provincia, Abril 2024

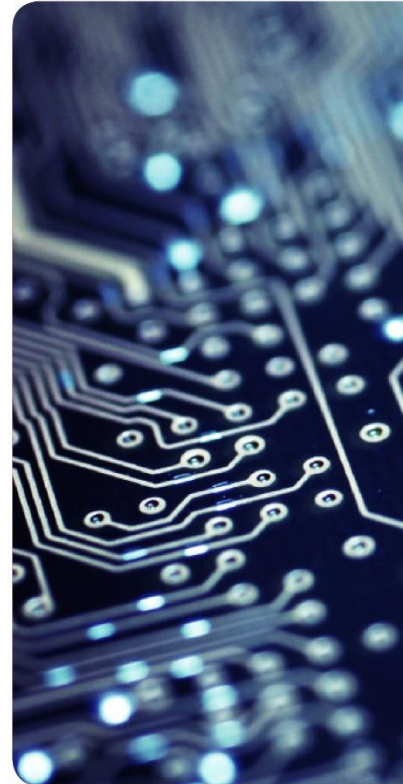


Departamento Tramitación y Conciliación

Año 2024



Balance aplicado a Favor de los Usuarios CPF



Balance Aplicado a Favor de los Usuarios CPF - Acumulado 2024



Balance Acreditado

Balance Reclamado



Balance Aplicado a Favor de los Usuarios CPF – Enero 2024



\$-

BALANCE RECLAMADO

\$-

BALANCE ACREDITADO

Balance Aplicado a Favor de los Usuarios CPF – Febrero 2024



\$-

BALANCE RECLAMADO

\$-

BALANCE ACREDITADO

Balance Aplicado a Favor de los Usuarios CPF – Marzo 2024



\$-

BALANCE RECLAMADO

\$-

BALANCE ACREDITADO

Balance Aplicado a Favor de los Usuarios CPF – Abril 2024



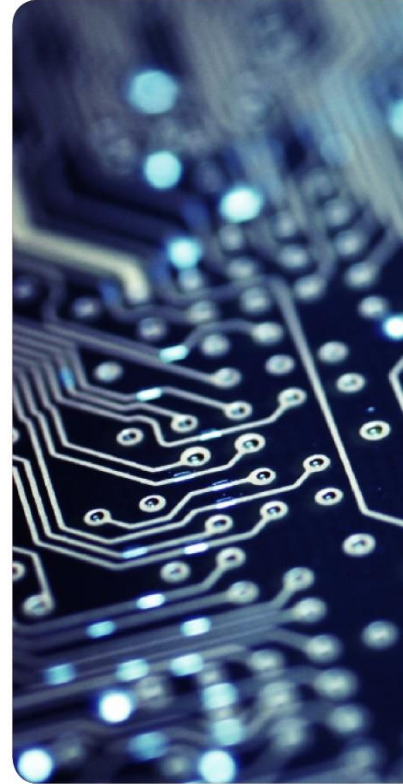
\$-

BALANCE RECLAMADO

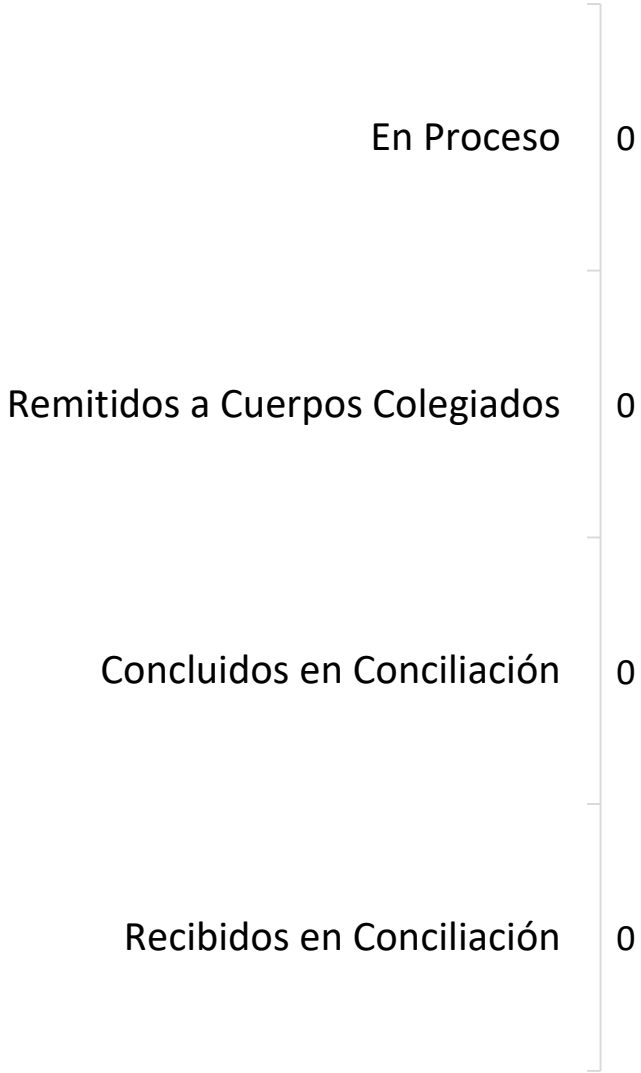
\$-

BALANCE ACREDITADO

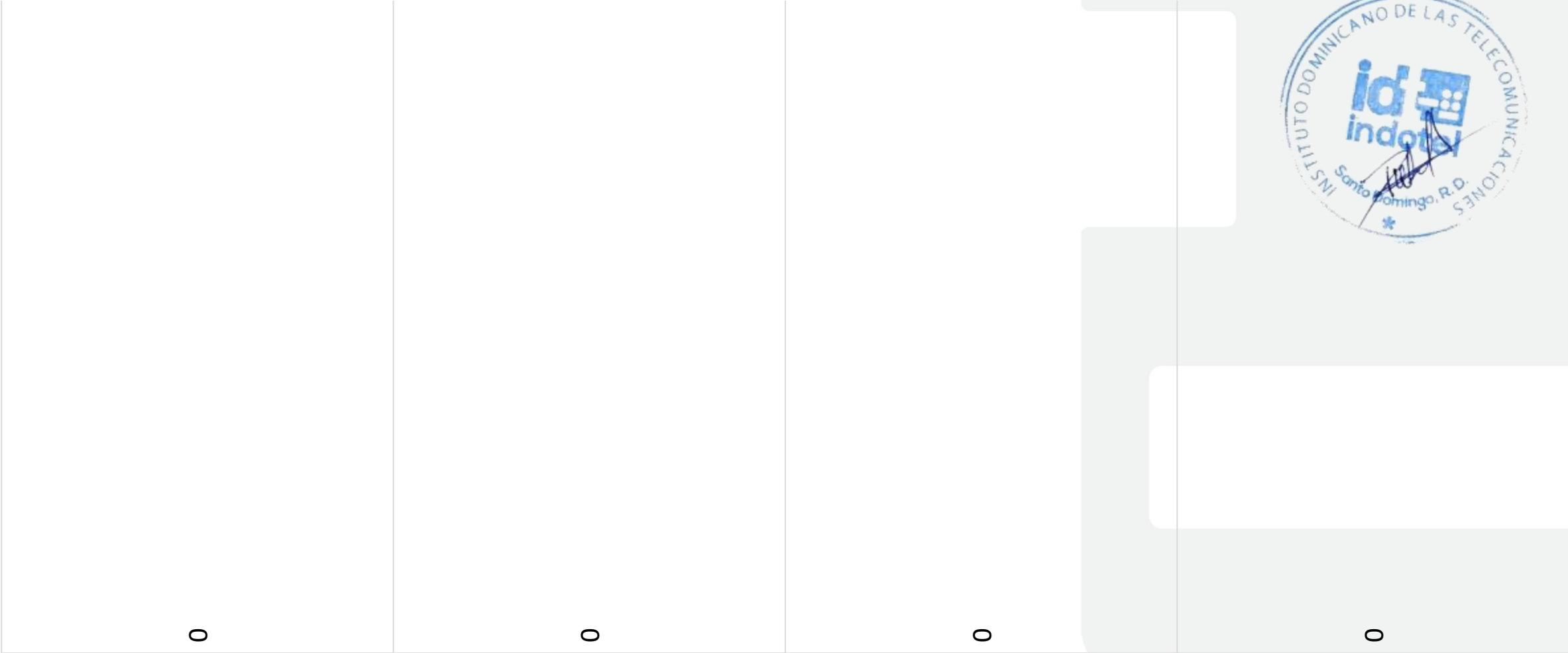
Recursos de Queja



Comportamiento Recursos de Queja, Acumulado 2024



Comportamiento Recursos de Queja, Enero 2024



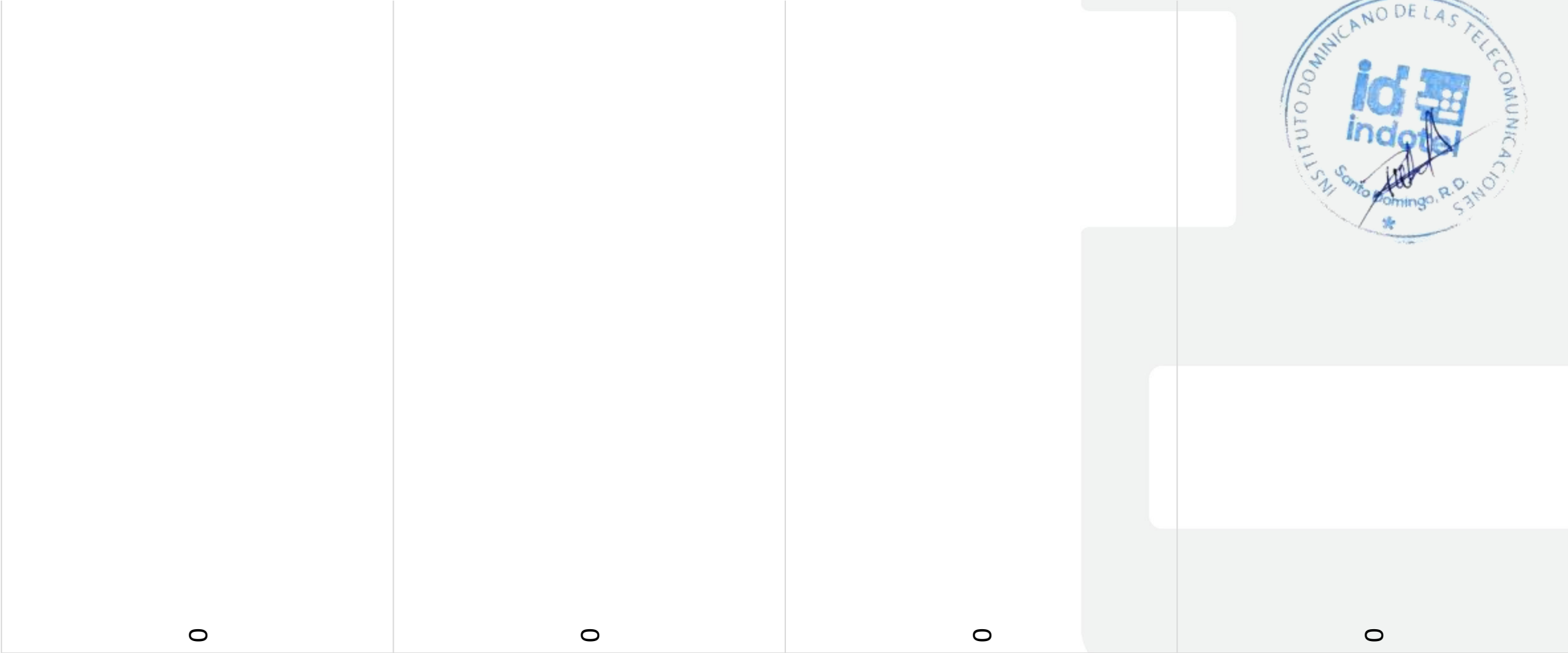
RECIBIDOS EN CONCILIACIÓN

CONCLUIDOS EN CONCILIACIÓN

REMITIDOS A CUERPOS COLEGIADOS

EN PROCESO

Comportamiento Recursos de Queja, Febrero 2024



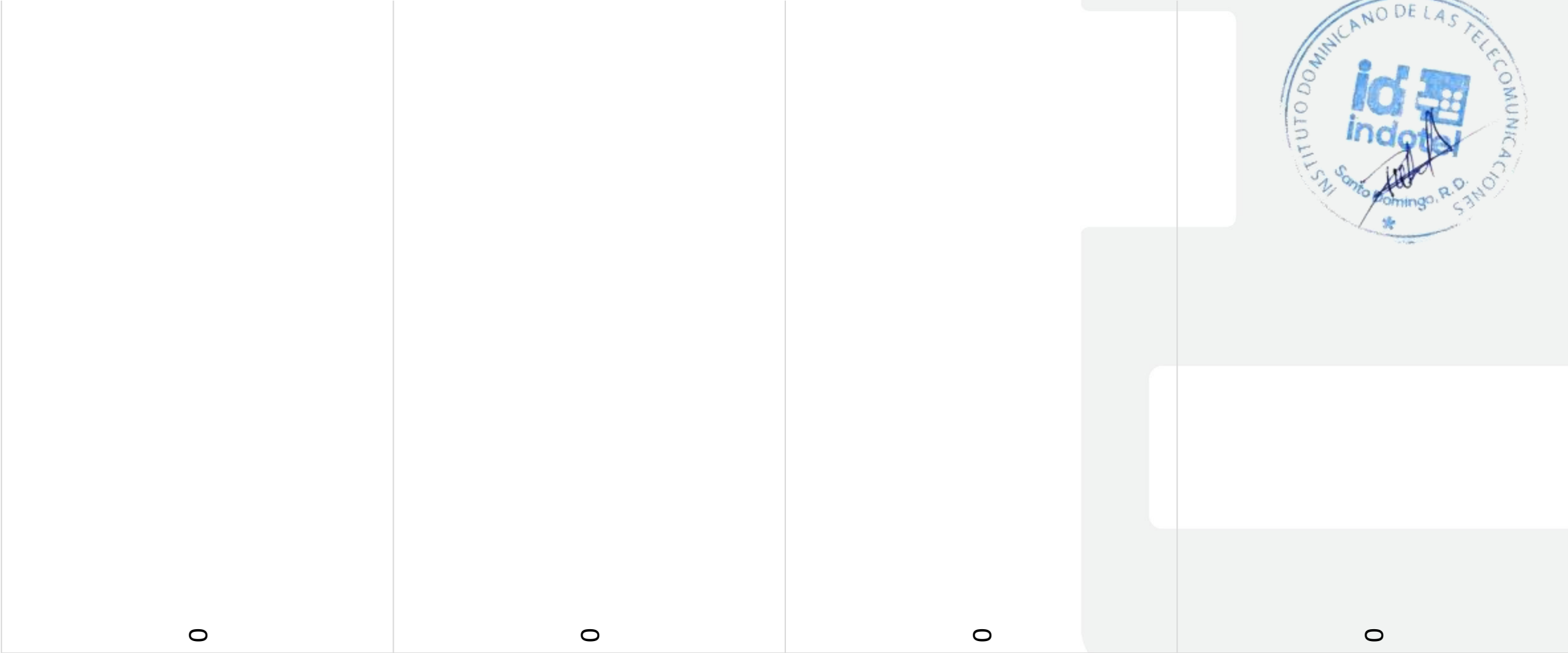
RECIBIDOS EN CONCILIACIÓN

CONCLUIDOS EN CONCILIACIÓN

REMITIDOS A CUERPOS COLEGIADOS

EN PROCESO

Comportamiento Recursos de Queja, Marzo 2024



RECIBIDOS EN CONCILIACIÓN

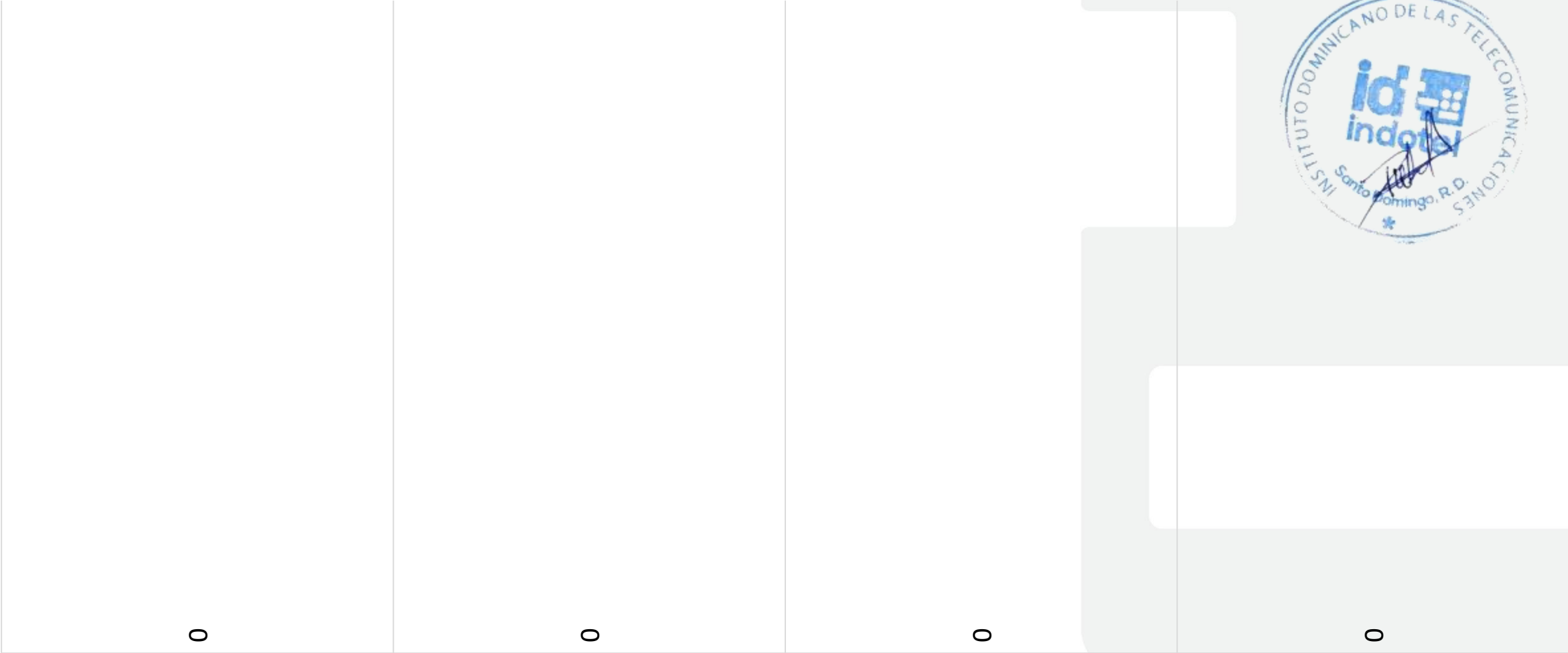
CONCLUIDOS EN CONCILIACIÓN

REMITIDOS A CUERPOS COLEGIADOS

EN PROCESO



Comportamiento Recursos de Queja, Abril 2024



RECIBIDOS EN CONCILIACIÓN

CONCLUIDOS EN CONCILIACIÓN

REMITIDOS A CUERPOS COLEGIADOS

EN PROCESO

Balance acreditado a Favor de los Usuarios - Acumulado 2024



\$0.00



■ Balance reclamado ■ Balance acreditado

Balance acreditado a Favor de los Usuarios – Enero 2024



\$0.00

BALANCE RECLAMADO

\$0.00

BALANCE ACREDITADO



Balance acreditado a Favor de los Usuarios – Febrero 2024



\$0.00

BALANCE RECLAMADO

\$0.00

BALANCE ACREDITADO



Balance acreditado a Favor de los Usuarios – Marzo 2024



\$0.00

BALANCE RECLAMADO

\$0.00

BALANCE ACREDITADO



Balance acreditado a Favor de los Usuarios – Abril 2024



\$0.00

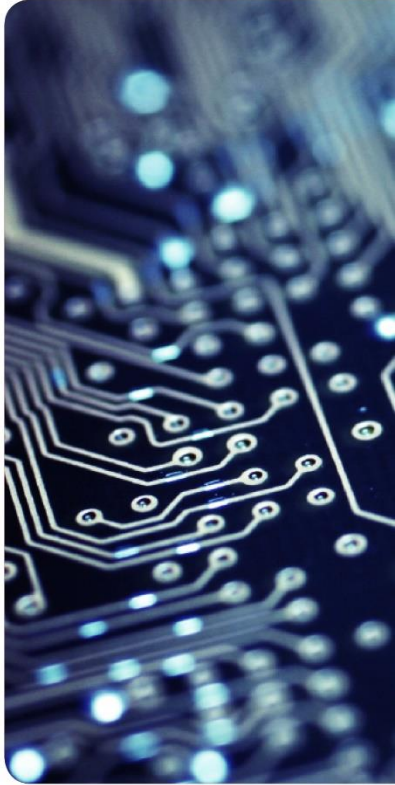
BALANCE RECLAMADO

\$0.00

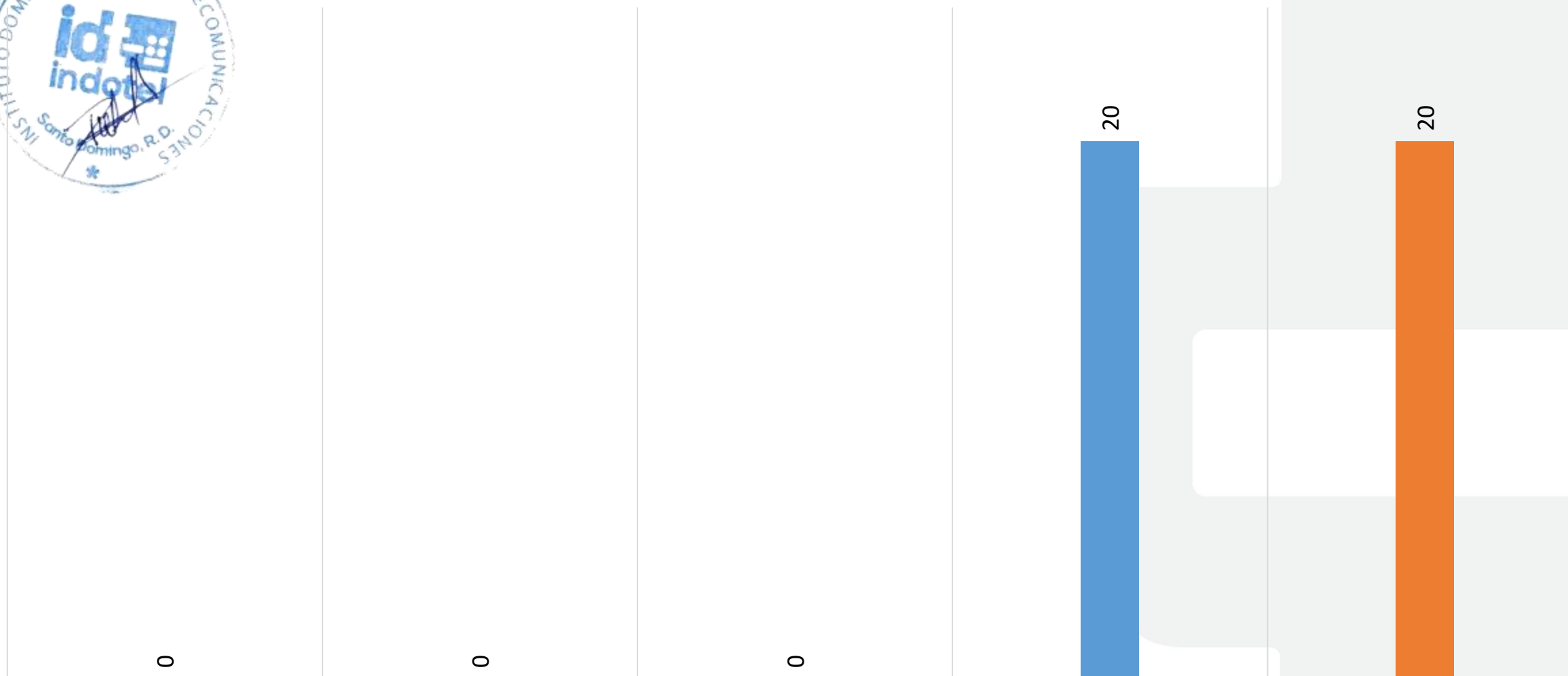
BALANCE ACREDITADO



Denuncias



Motivos reclamados – Enero 2024



AVERÍA

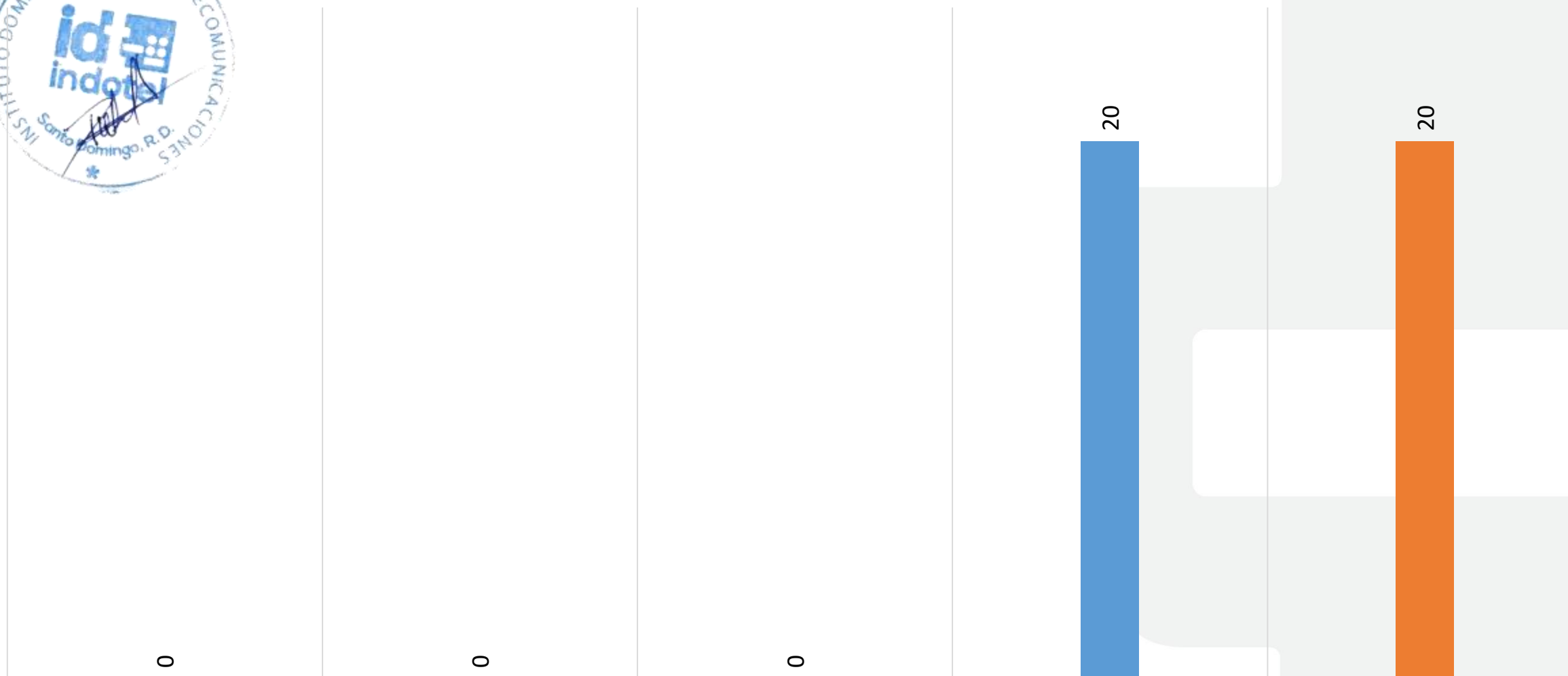
BLOQUEO DE SERIE
(LISTA NEGRA)

CALIDAD EN EL SERVICIO

COBRO DE DEUDA

TOTAL DE CASOS

Motivos reclamados – Febrero 2024



AVERÍA

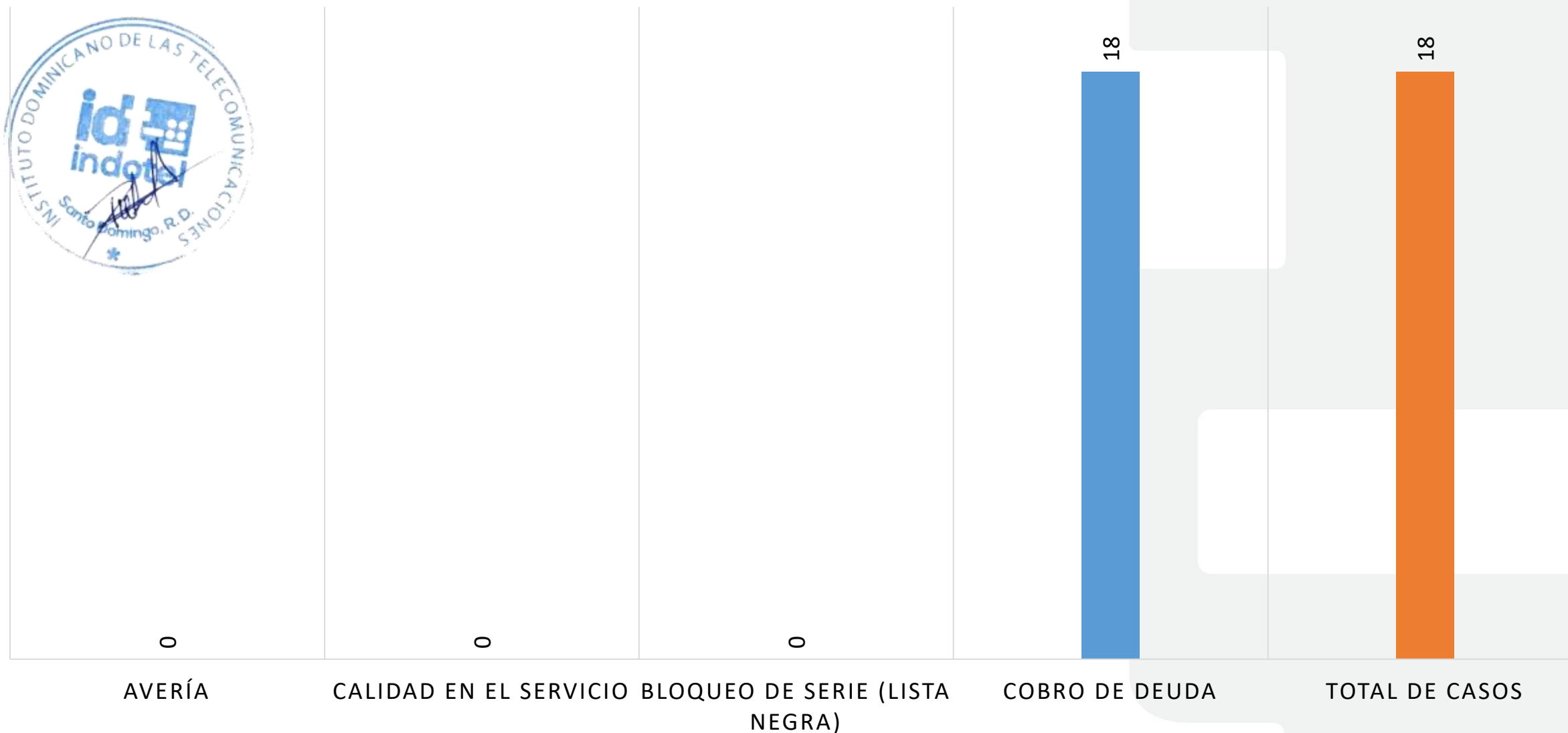
BLOQUEO DE SERIE
(LISTA NEGRA)

CALIDAD EN EL SERVICIO

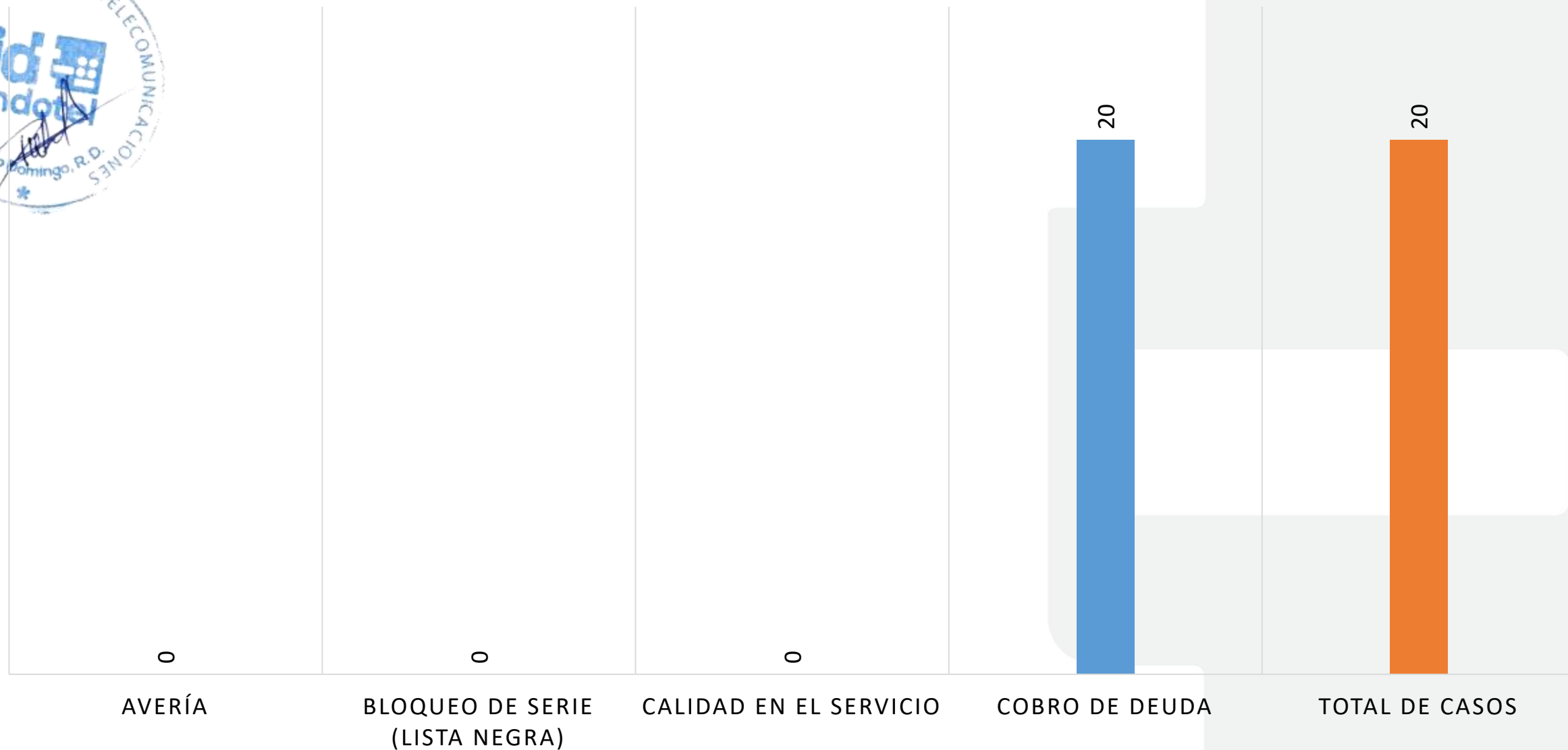
COBRO DE DEUDA

TOTAL DE CASOS

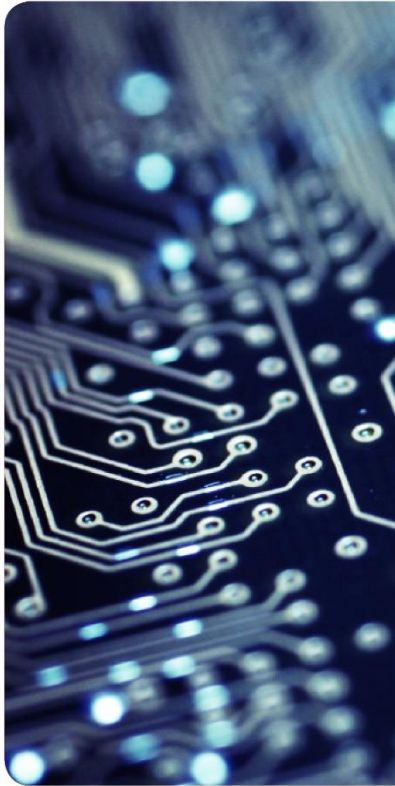
Motivos reclamados – Abril 2024



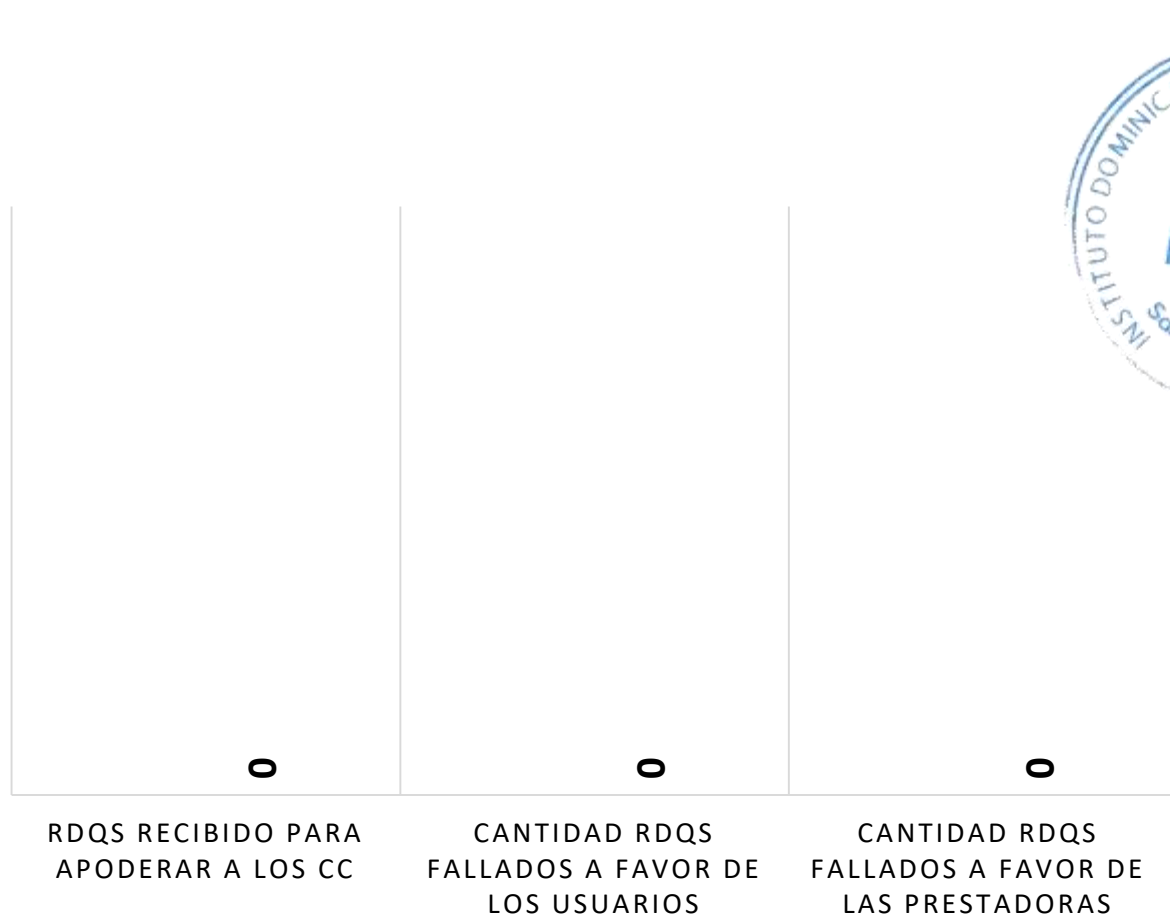
Motivos reclamados – Marzo 2024



Cuerpos Colegiados (CC) Año 2024



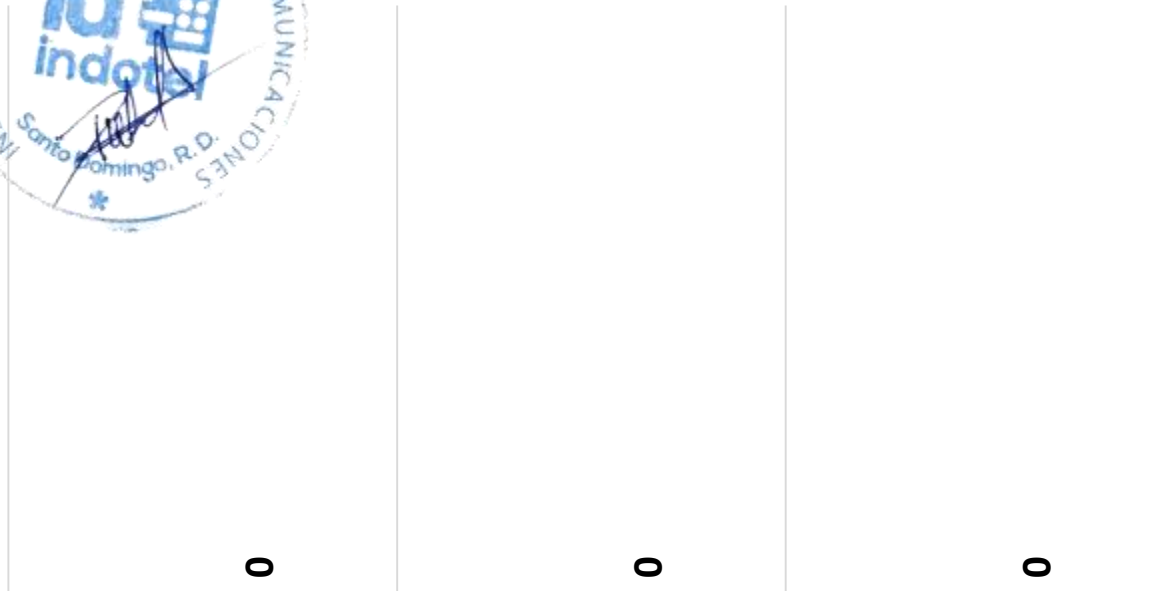
Recursos de Queja (RDQs). Apoderados y Decididos 2024



0.00

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

Recursos de Queja (RDQs) Apoderados y Decididos Enero 2024



RDQS RECIBIDO PARA APODERAR A LOS CC

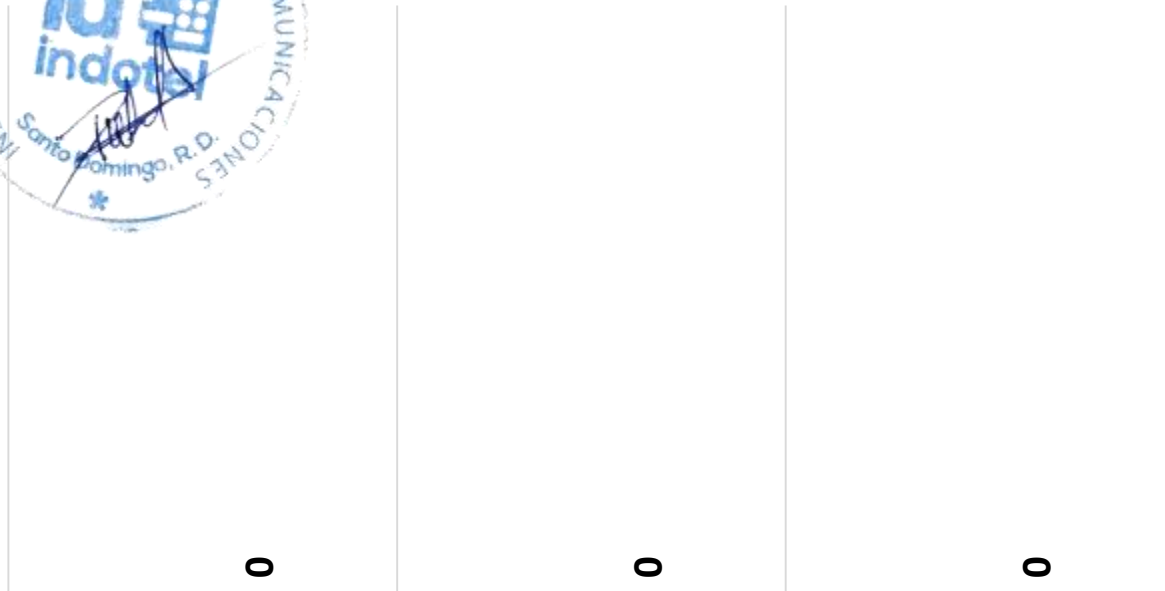
CANTIDAD RDQS FALLADOS A FAVOR DE LOS USUARIOS

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 2024



RDQS RECIBIDO PARA APODERAR A LOS CC

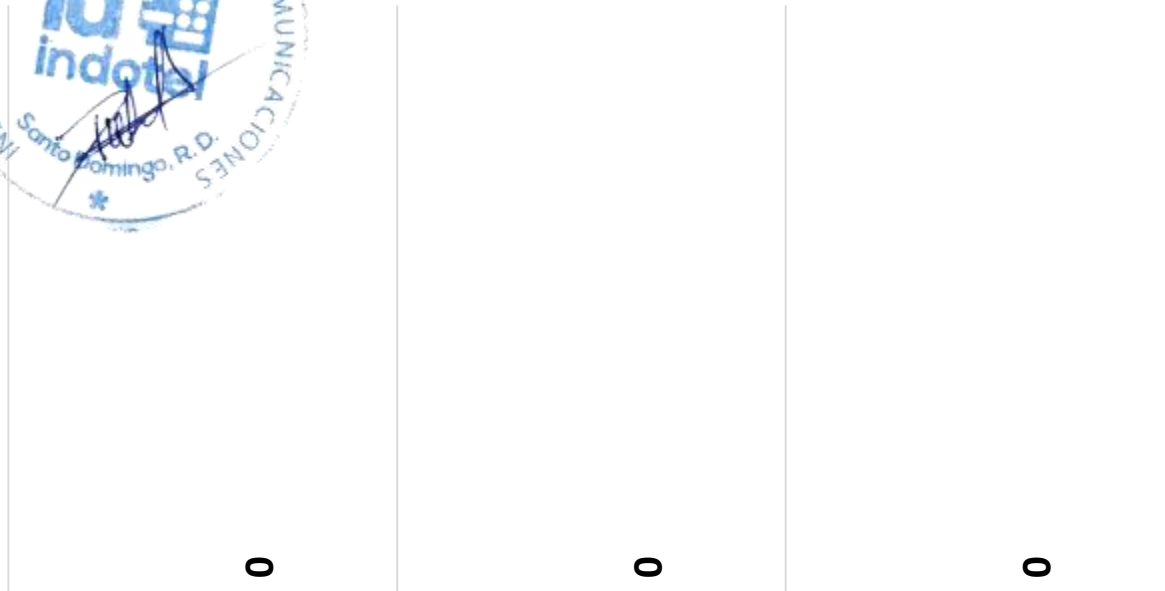
CANTIDAD RDQS FALLADOS A FAVOR DE LOS USUARIOS

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 Marzo 2024



RDQS RECIBIDO PARA APODERAR A LOS CC

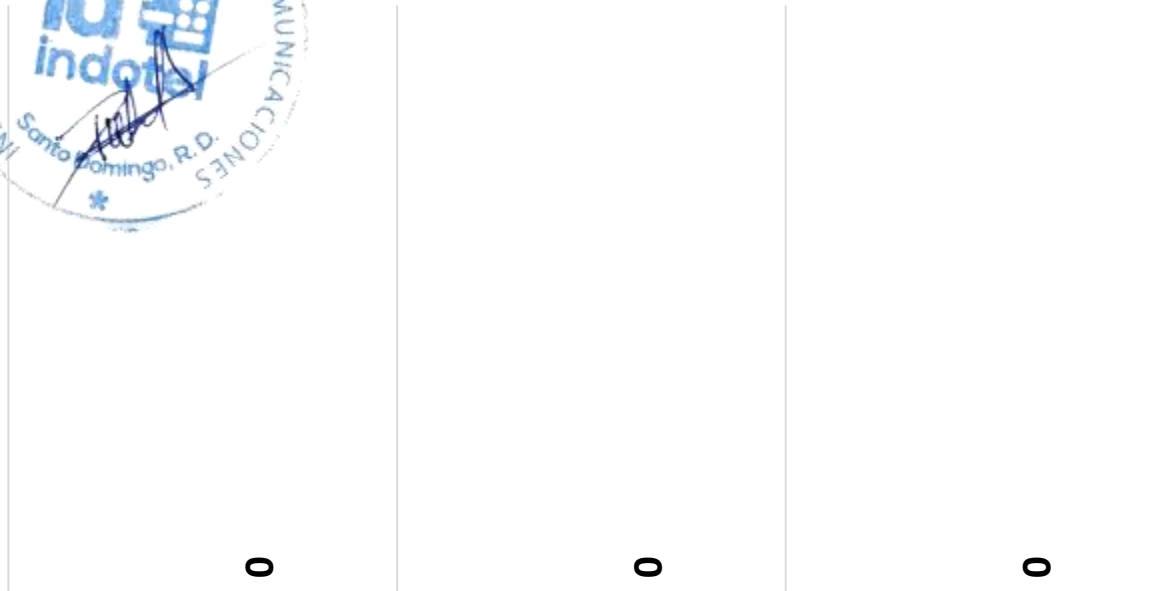
CANTIDAD RDQS FALLADOS A FAVOR DE LOS USUARIOS

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 Abril 2024



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