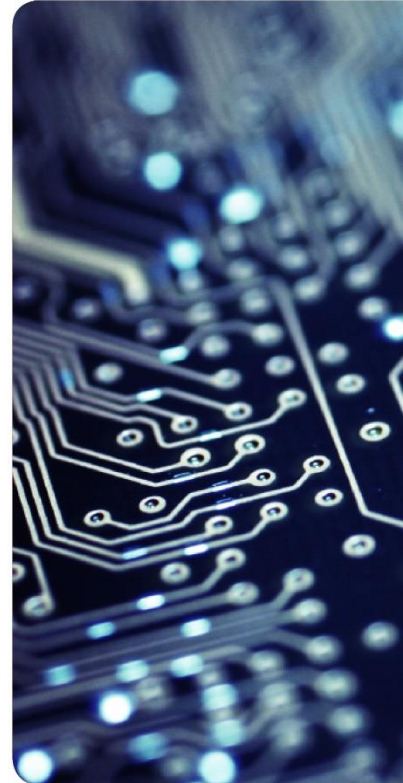


Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones

Ejecutorias  
Dirección de Protección al Usuario



# Casos Recibidos en el DAU Año 2024



# Casos Recibidos en el DAU, Acumulado 2024



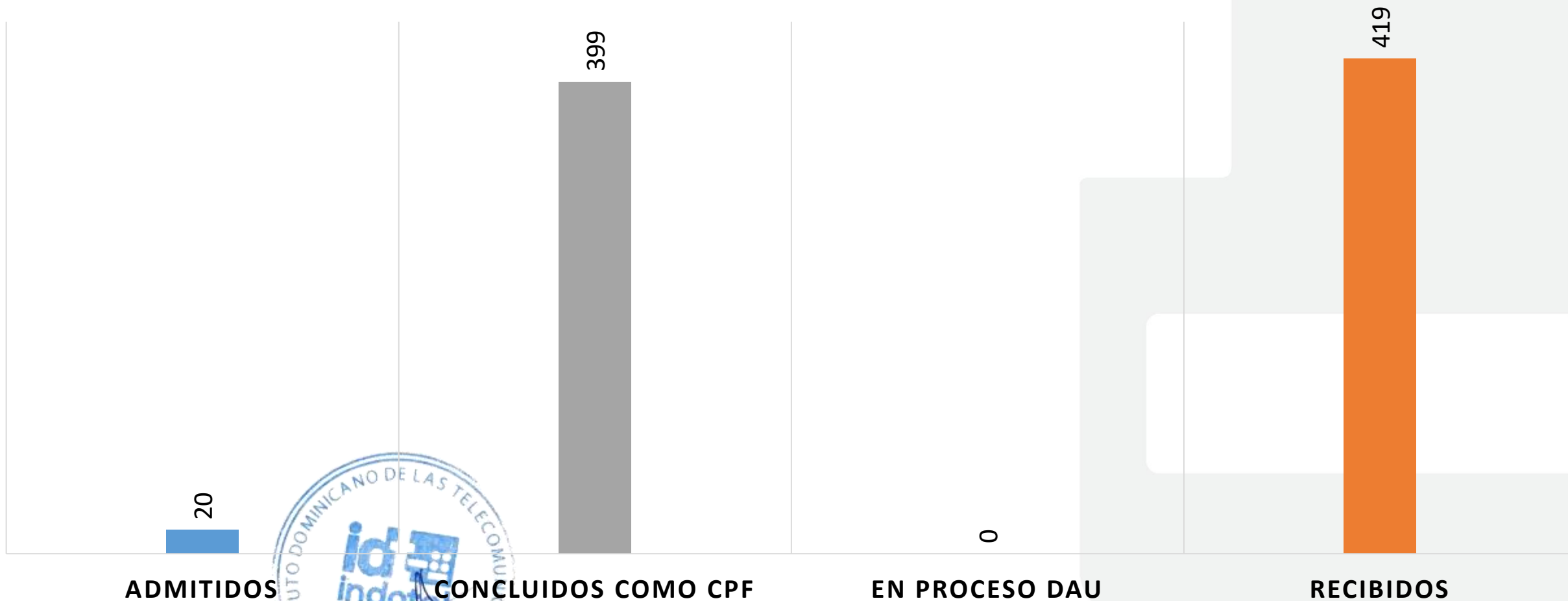
AÑO 2022



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

# Casos Recibidos en el DAU, Enero 2024

ENERO



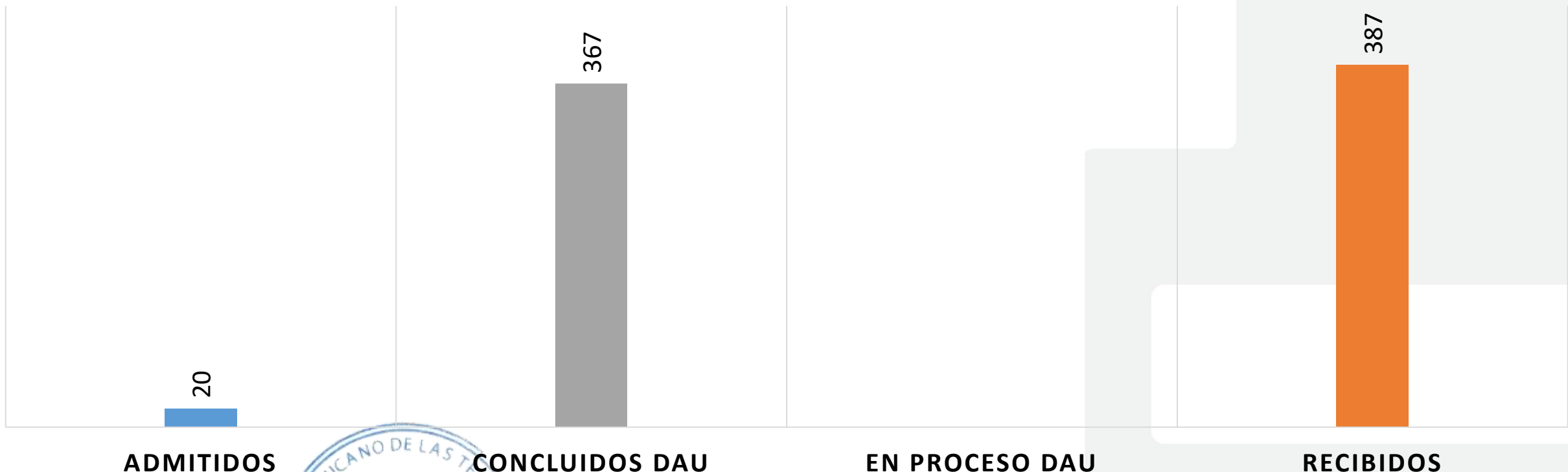
**Admitidos:** en proceso de investigación.  
**En Proceso:** Pendiente investigación DAU.



# Casos Recibidos en el DAU, Febrero 2024



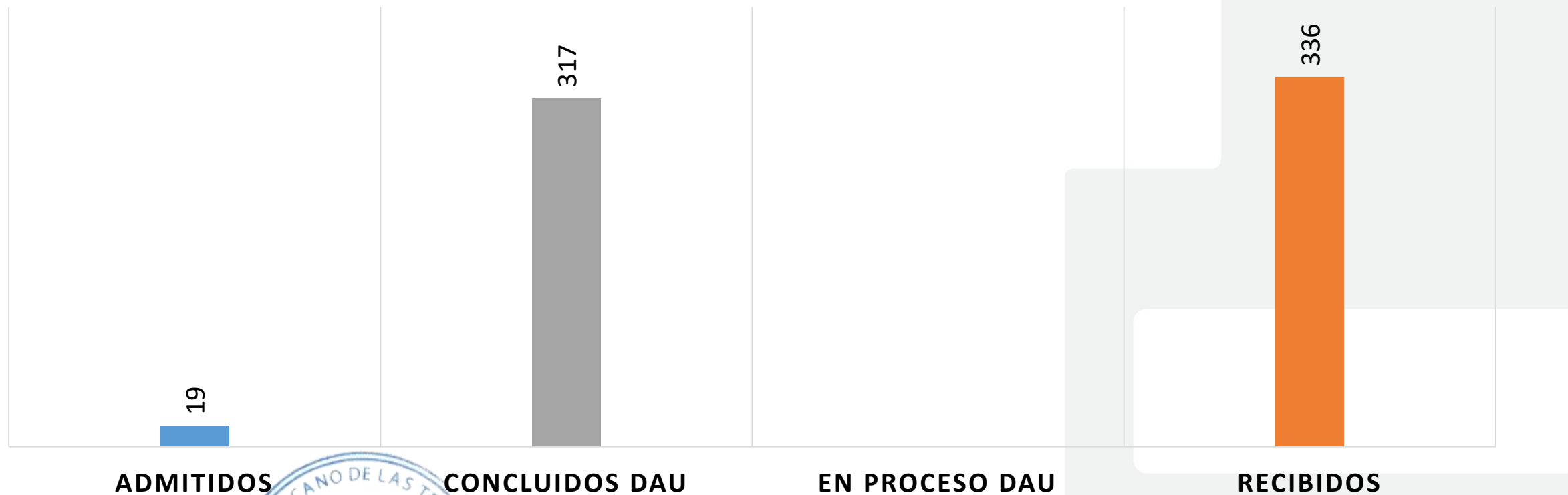
FEBRERO



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

# Casos Recibidos en el DAU, Marzo 2024

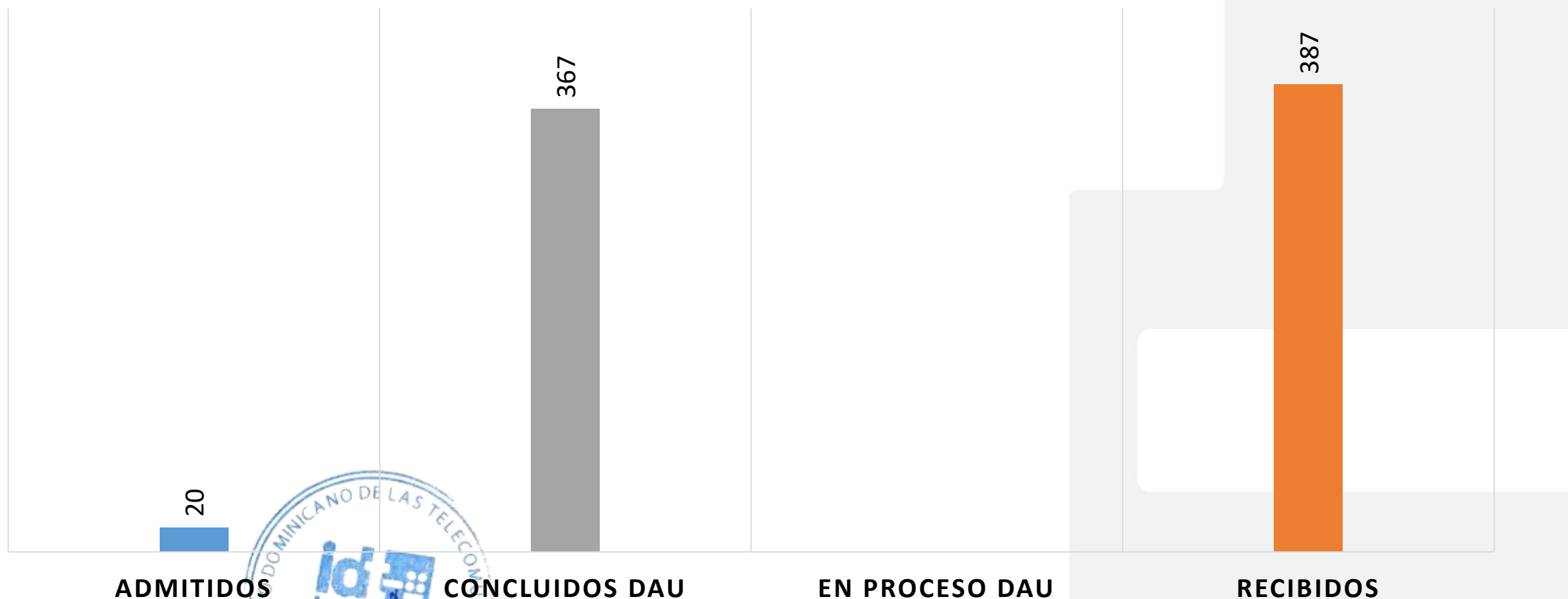
MARZO



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

# Casos Recibidos en el DAU, Abril 2024

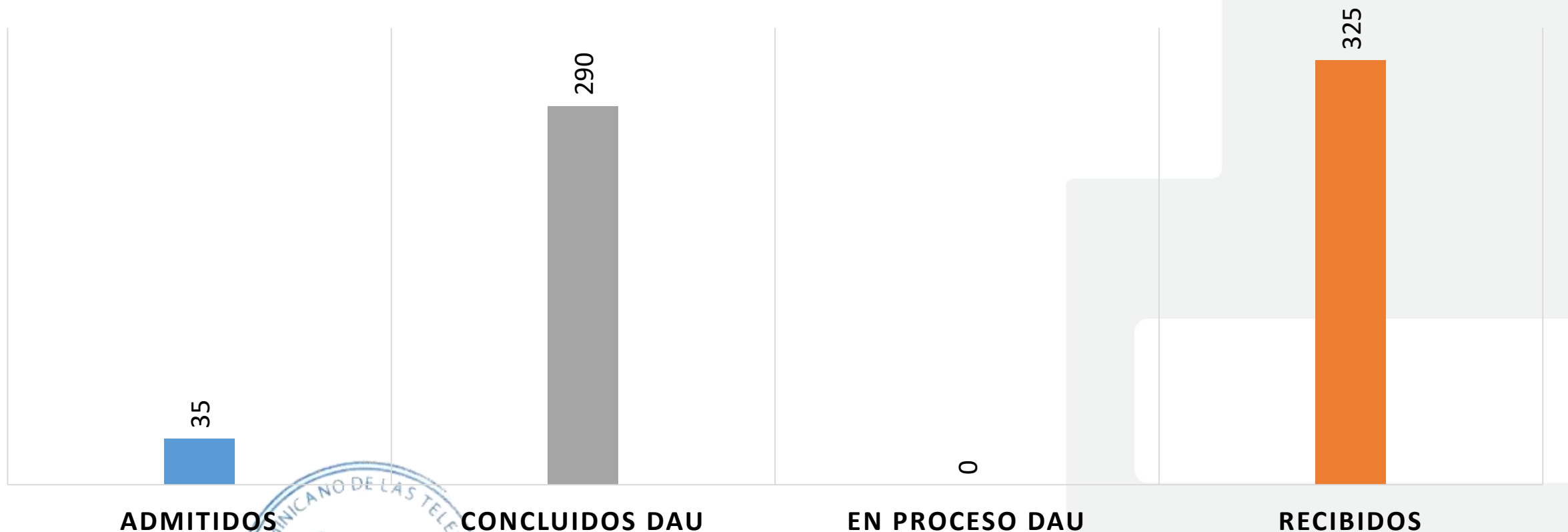
ABRIL



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

# Casos Recibidos en el DAU, Mayo 2024

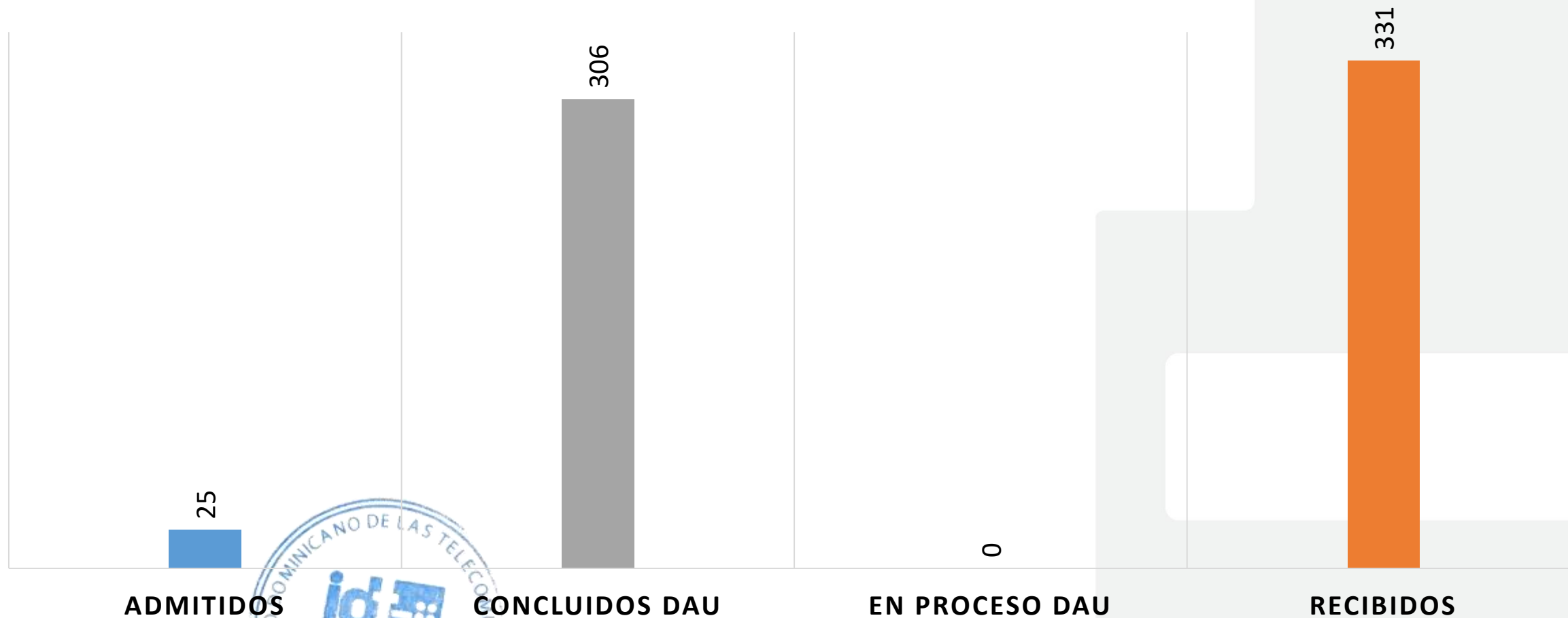
MAYO



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

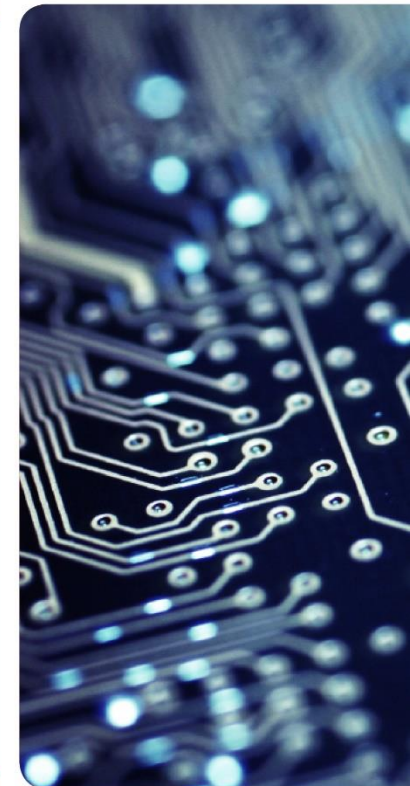
# Casos Recibidos en el DAU, Junio 2024

JUNIO

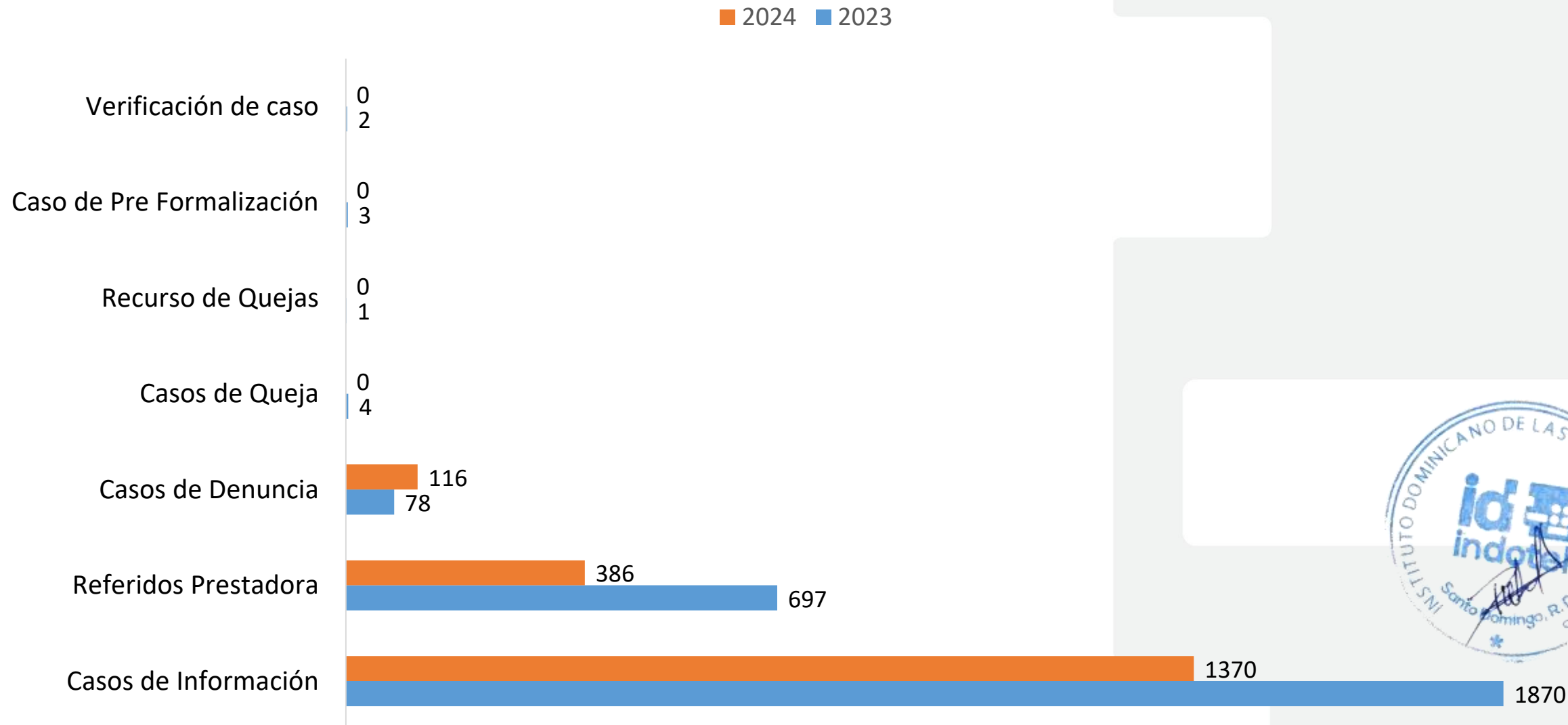


**Admitidos:** en proceso de investigación.  
**En Proceso:** Pendiente investigación DAU.

# Casos Recibidos por Tipo de Solicitud



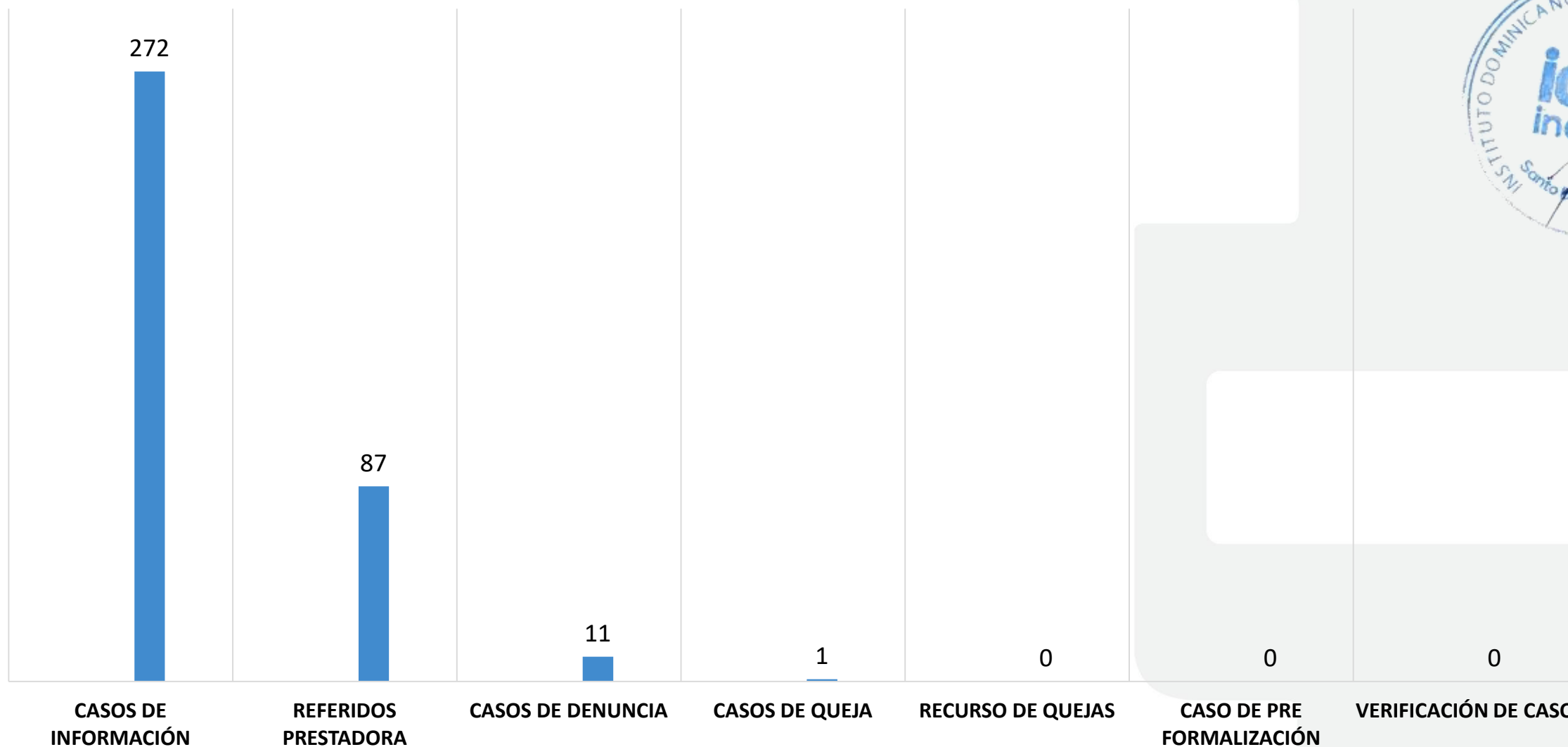
# Tipo de Solicitud, Acumulado 2024



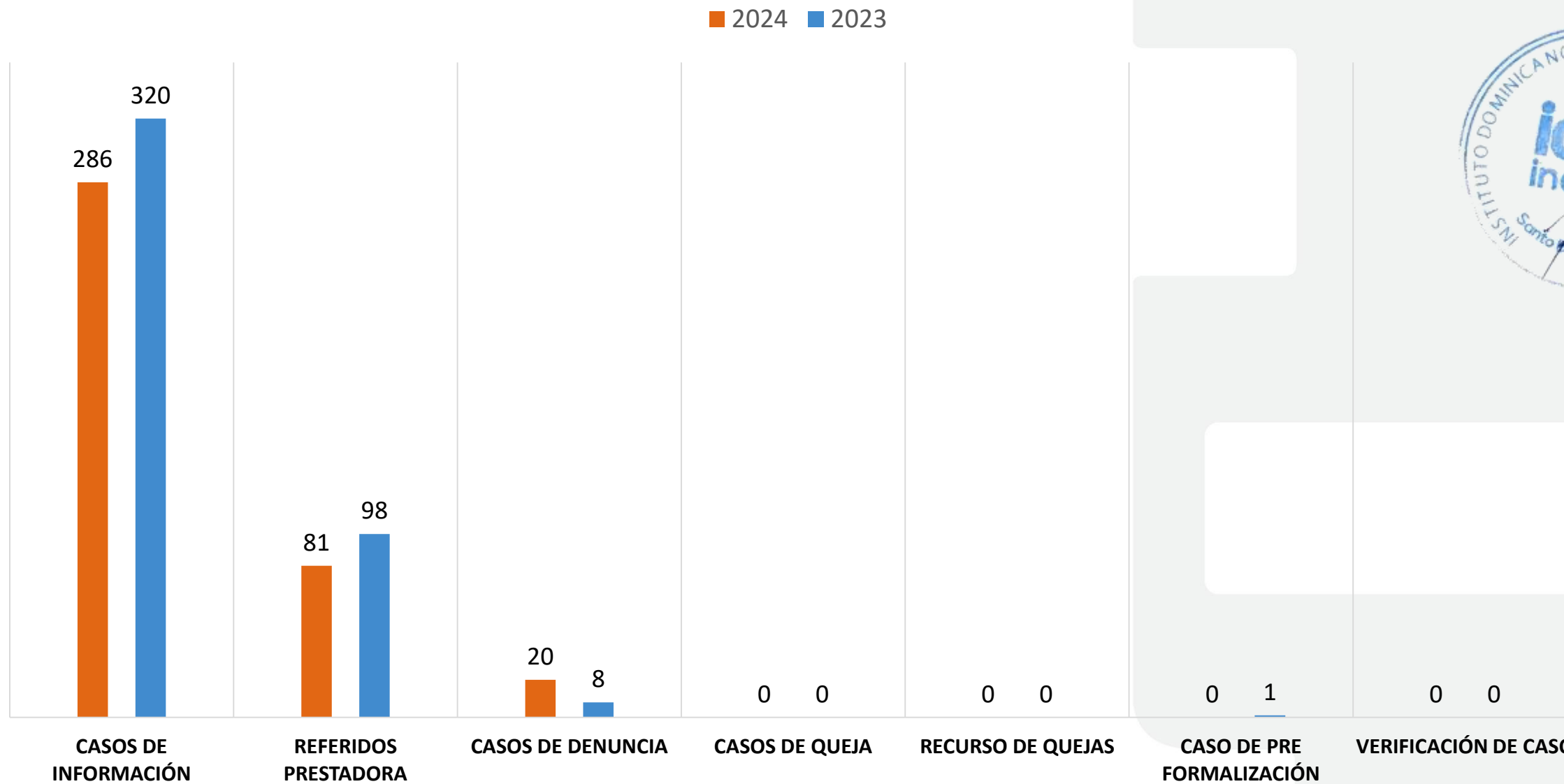


# Tipo de Solicitud, Enero 2024

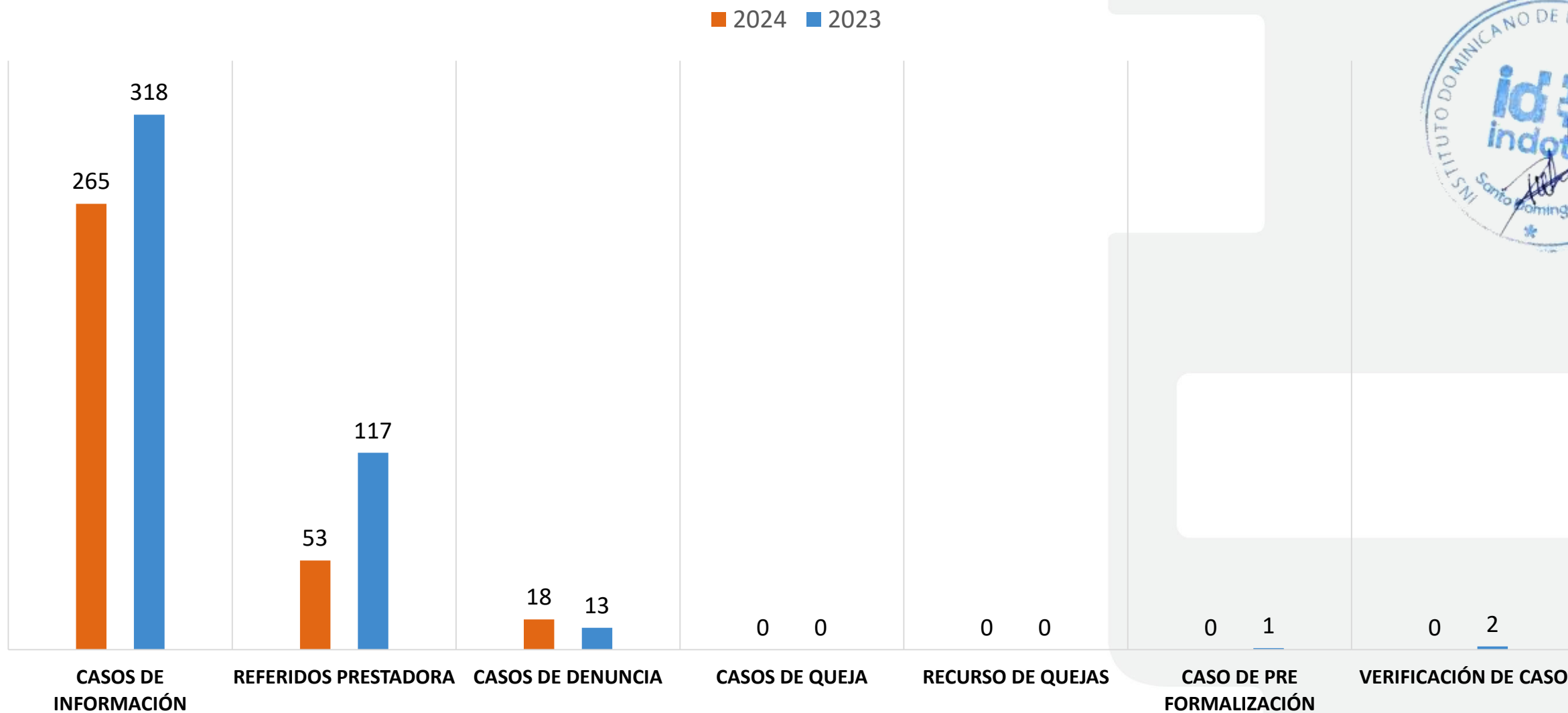
2024 2023



# Tipo de Solicitud, Febrero 2024

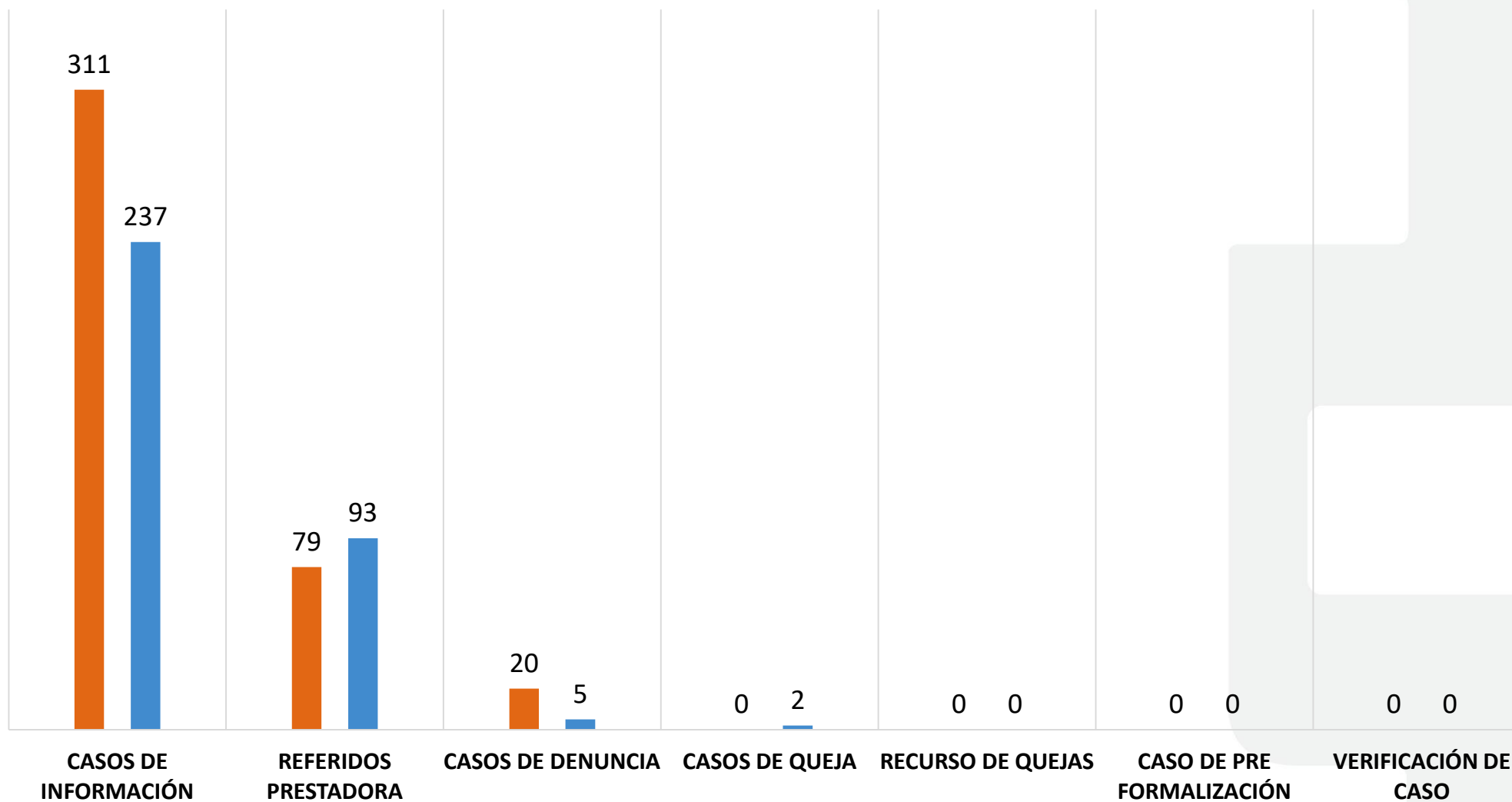


# Tipo de Solicitud, Marzo 2024

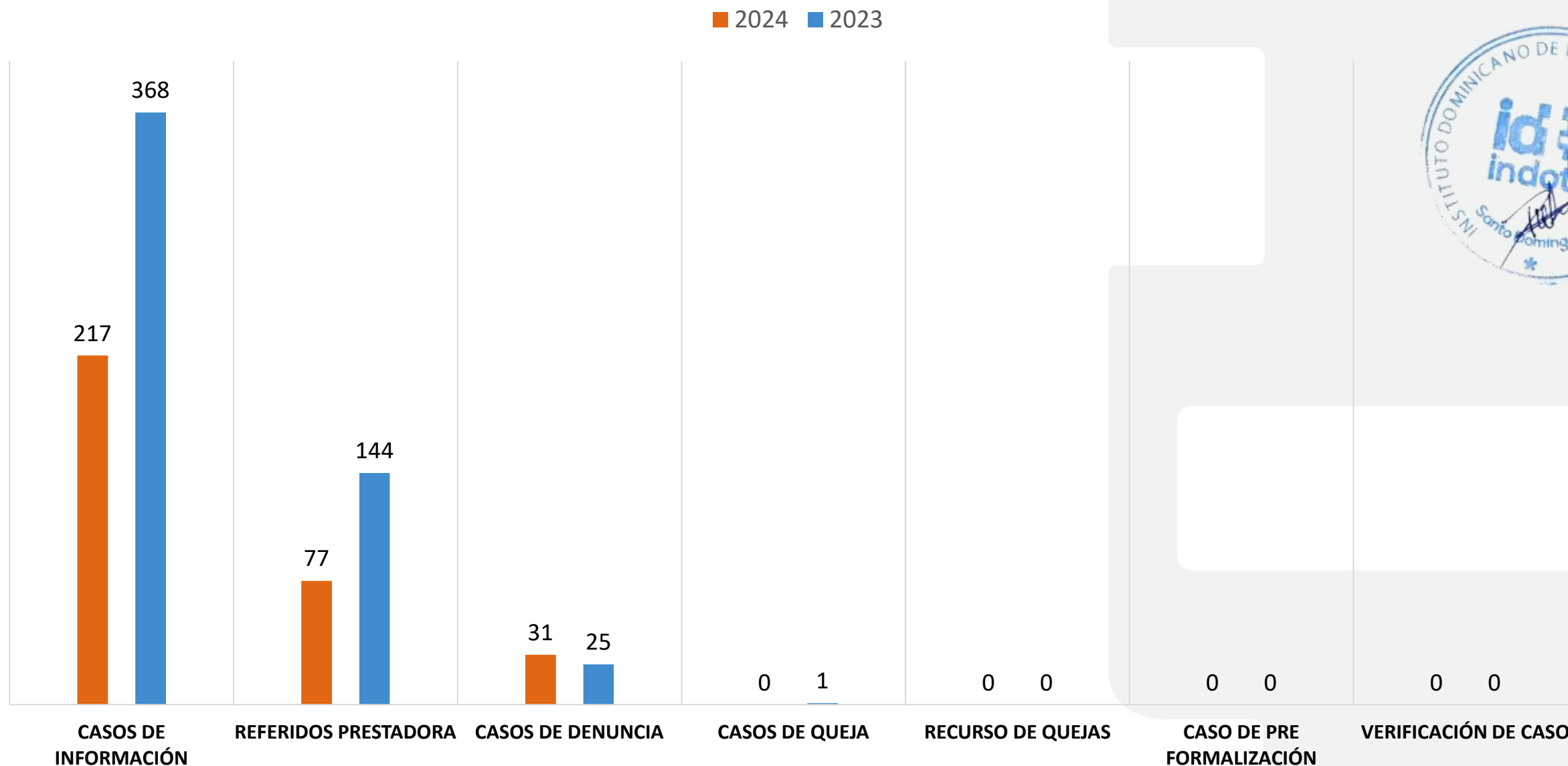


# Tipo de Solicitud, Abril 2024

2024 2023

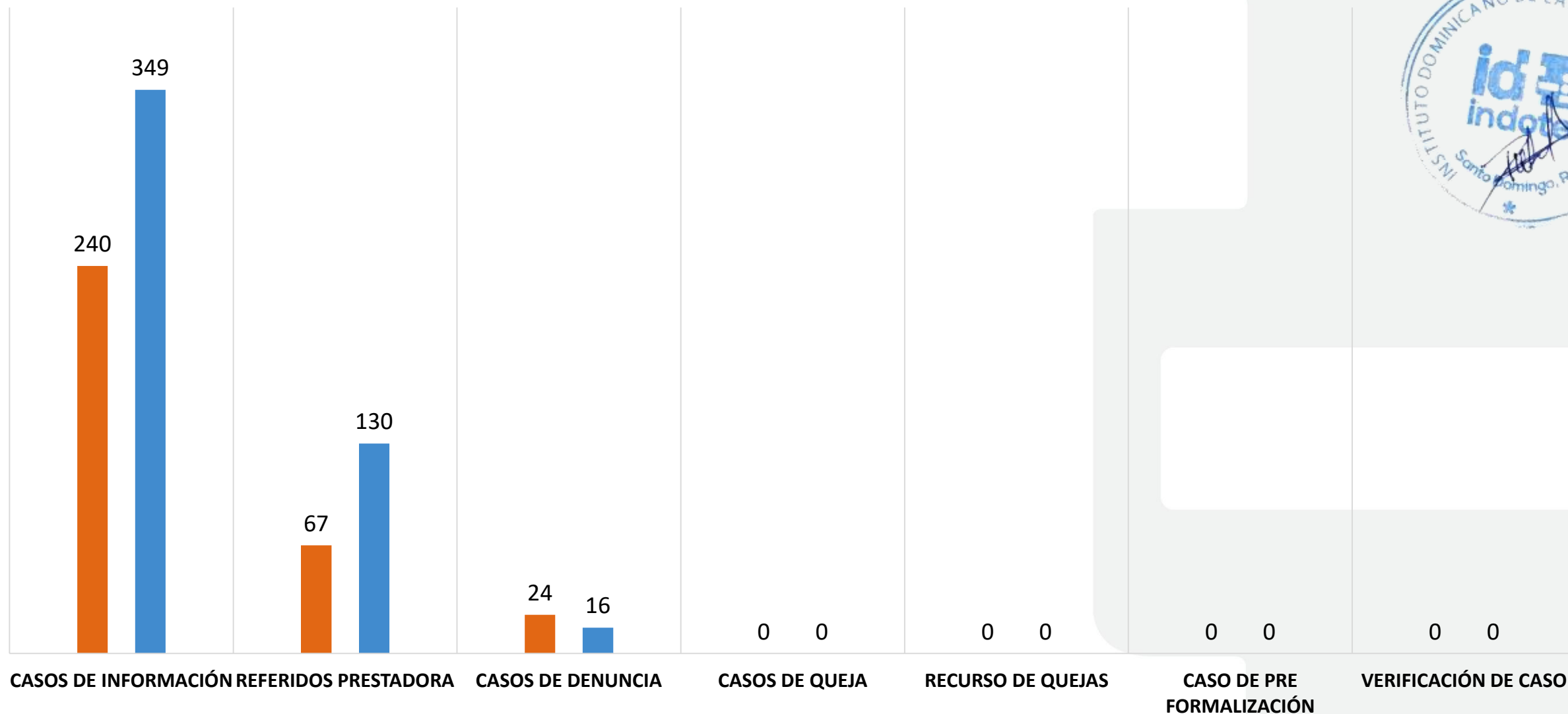


# Tipo de Solicitud, Mayo 2024

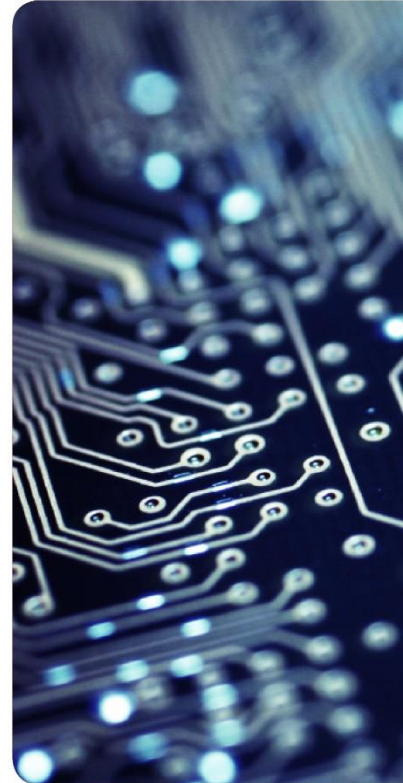


# Tipo de Solicitud, Junio 2024

2024 2023

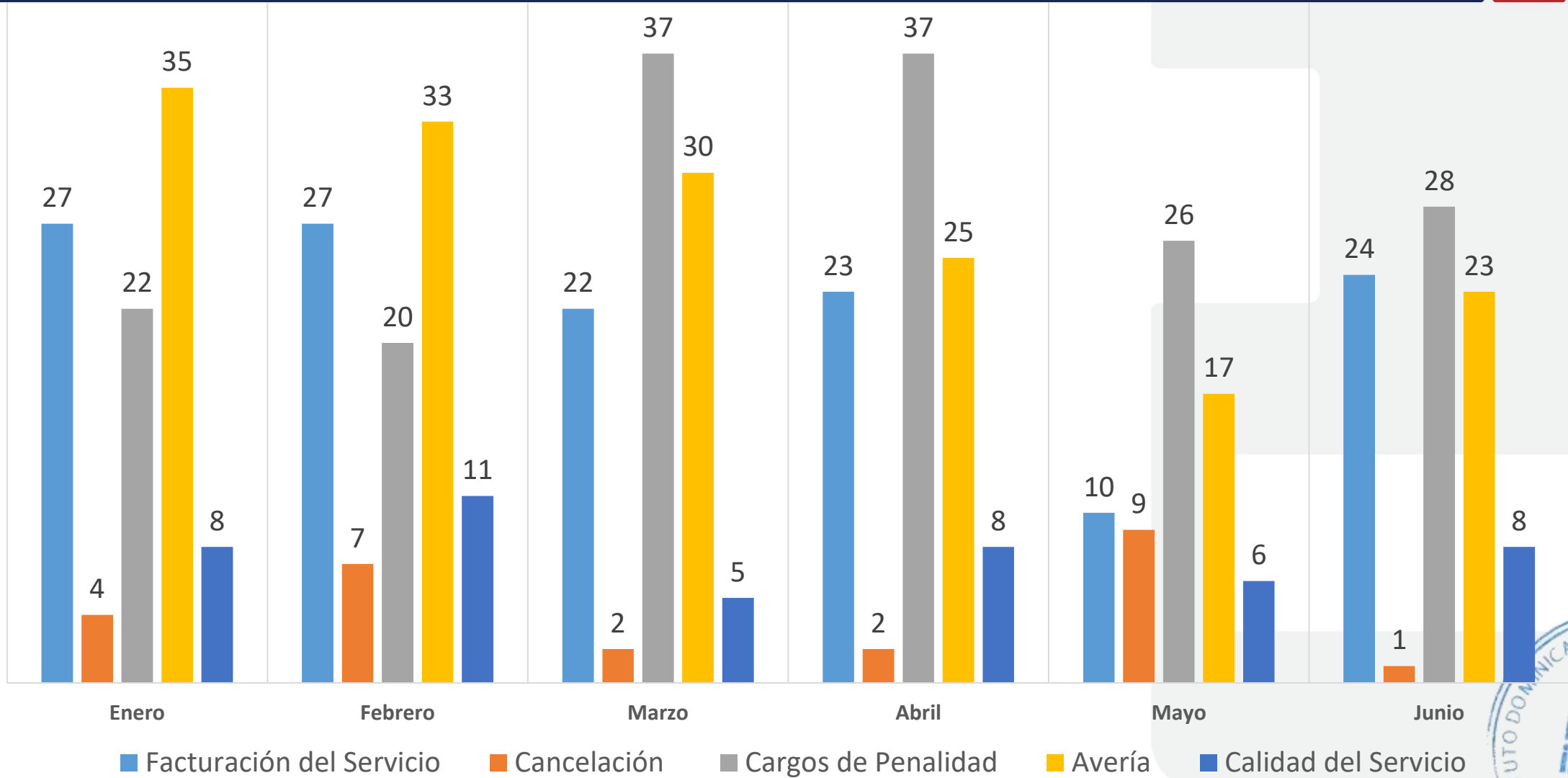


# Motivos de Reclamo

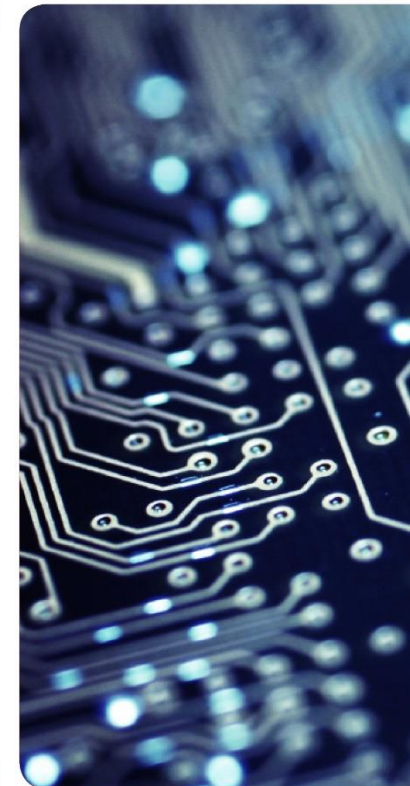




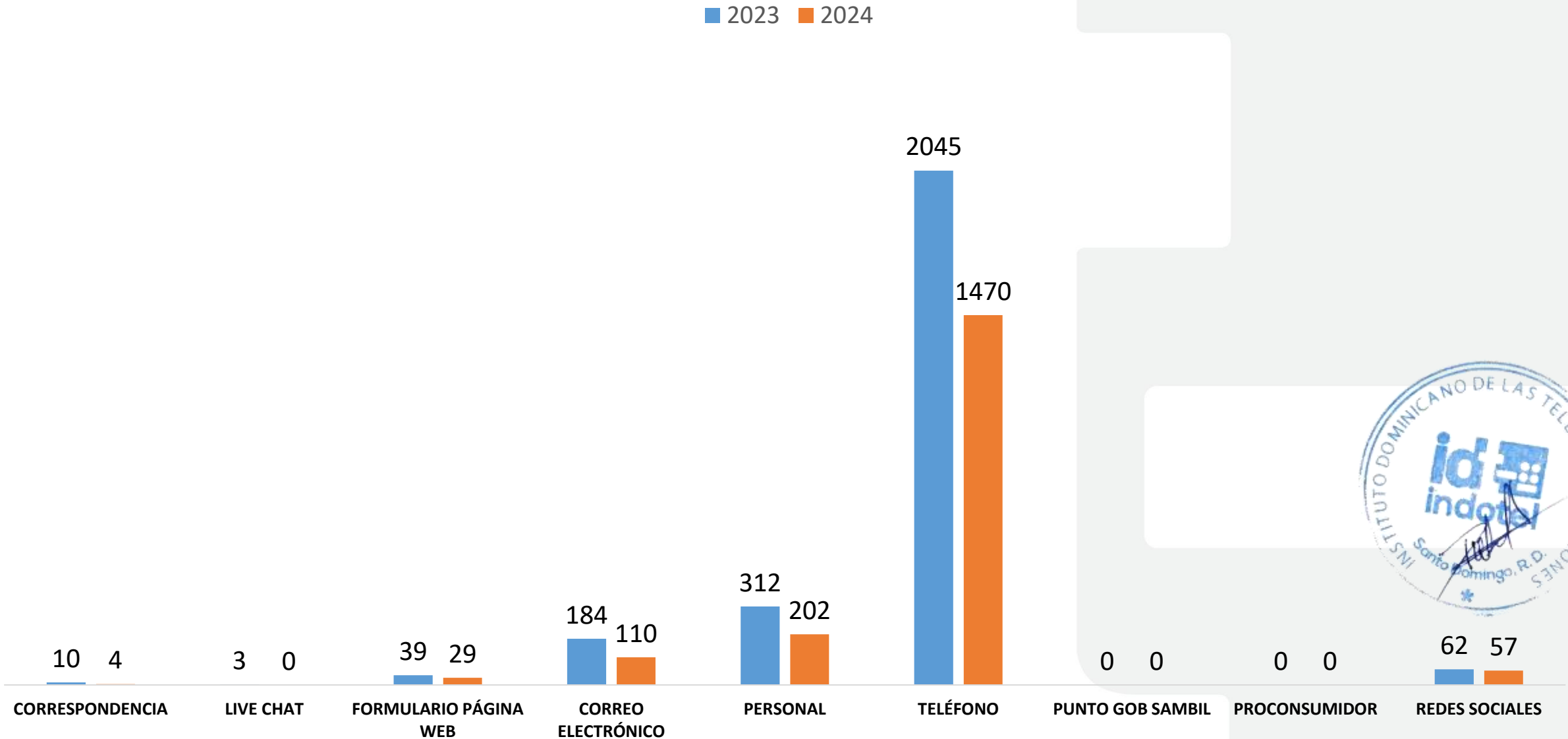
# Motivos más Reclamados, 2024



# Casos Recibidos por Vía de Solicitud



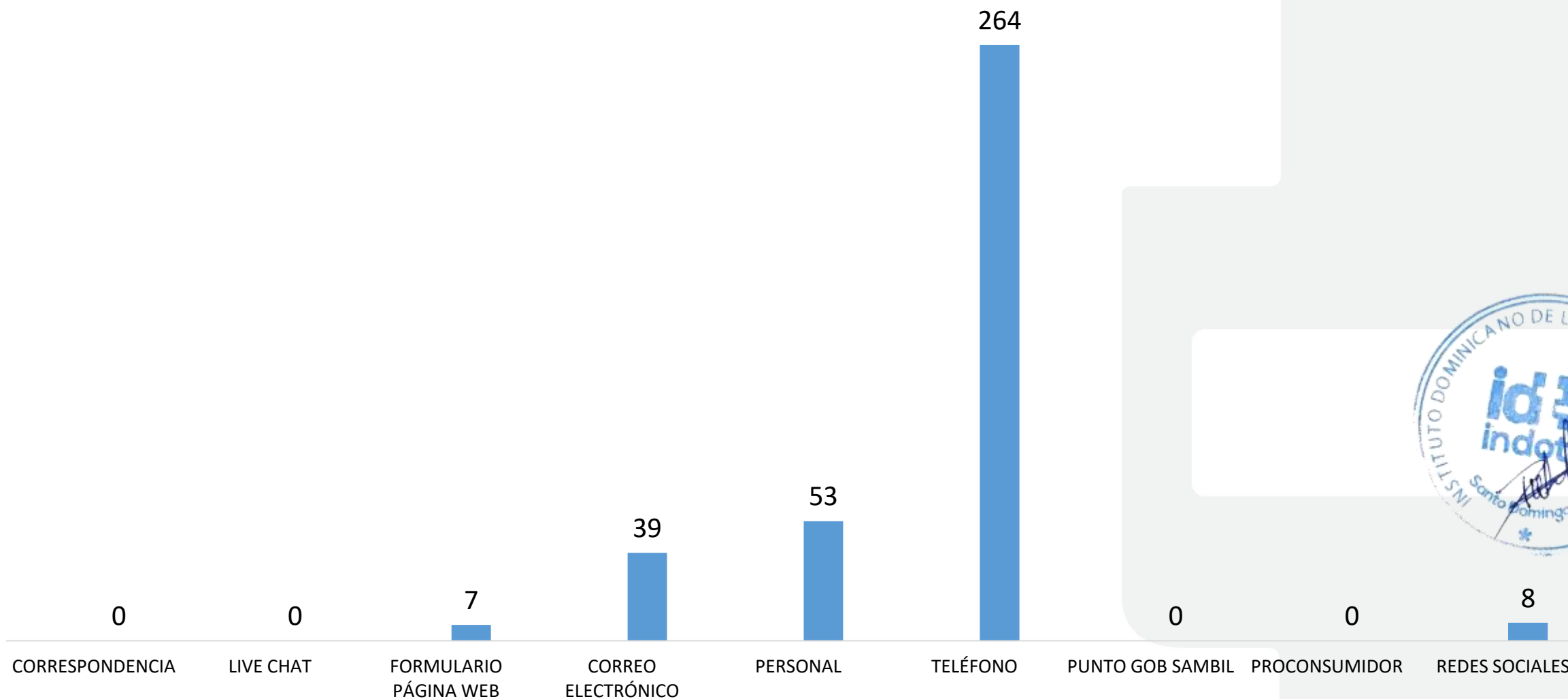
# Vía de Solicitud, Acumulado 2024



# Vía de Solicitud, Enero 2024

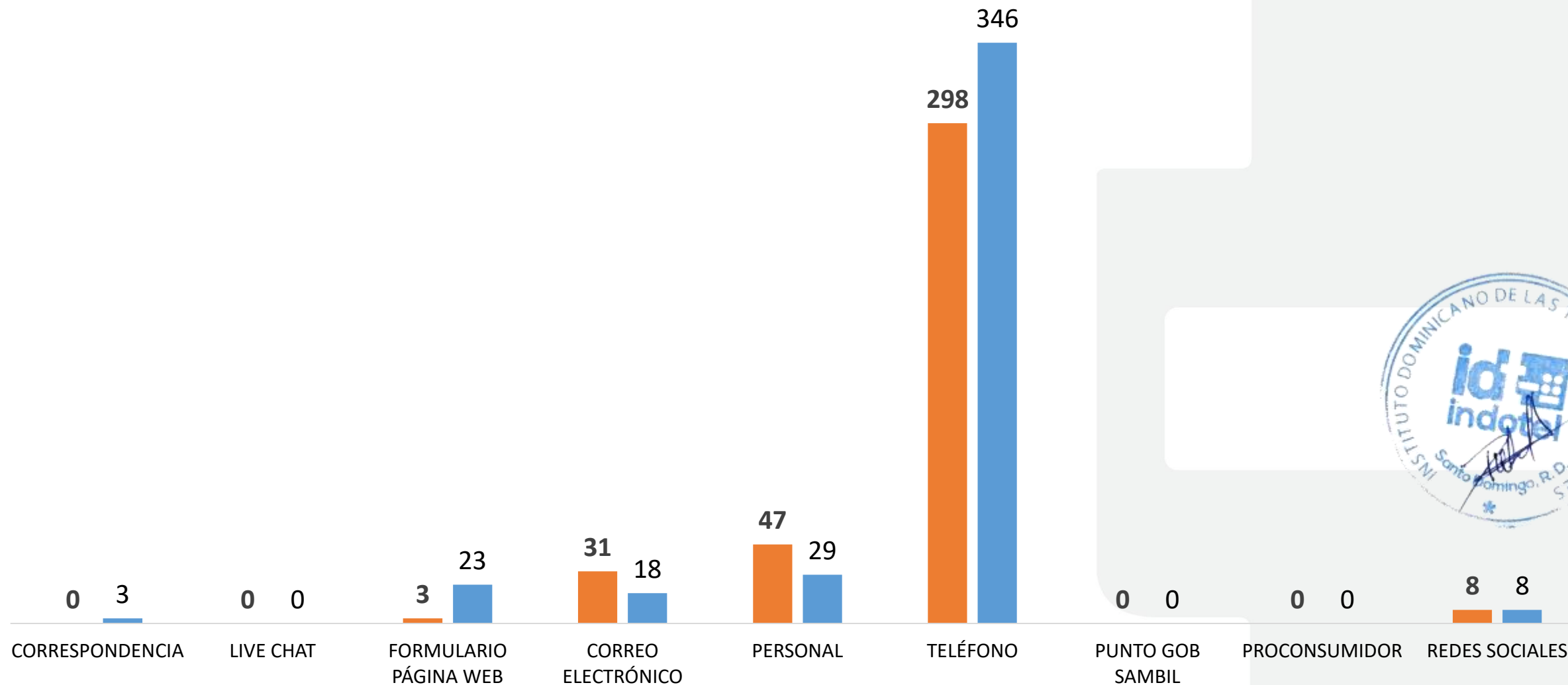


2024 2023

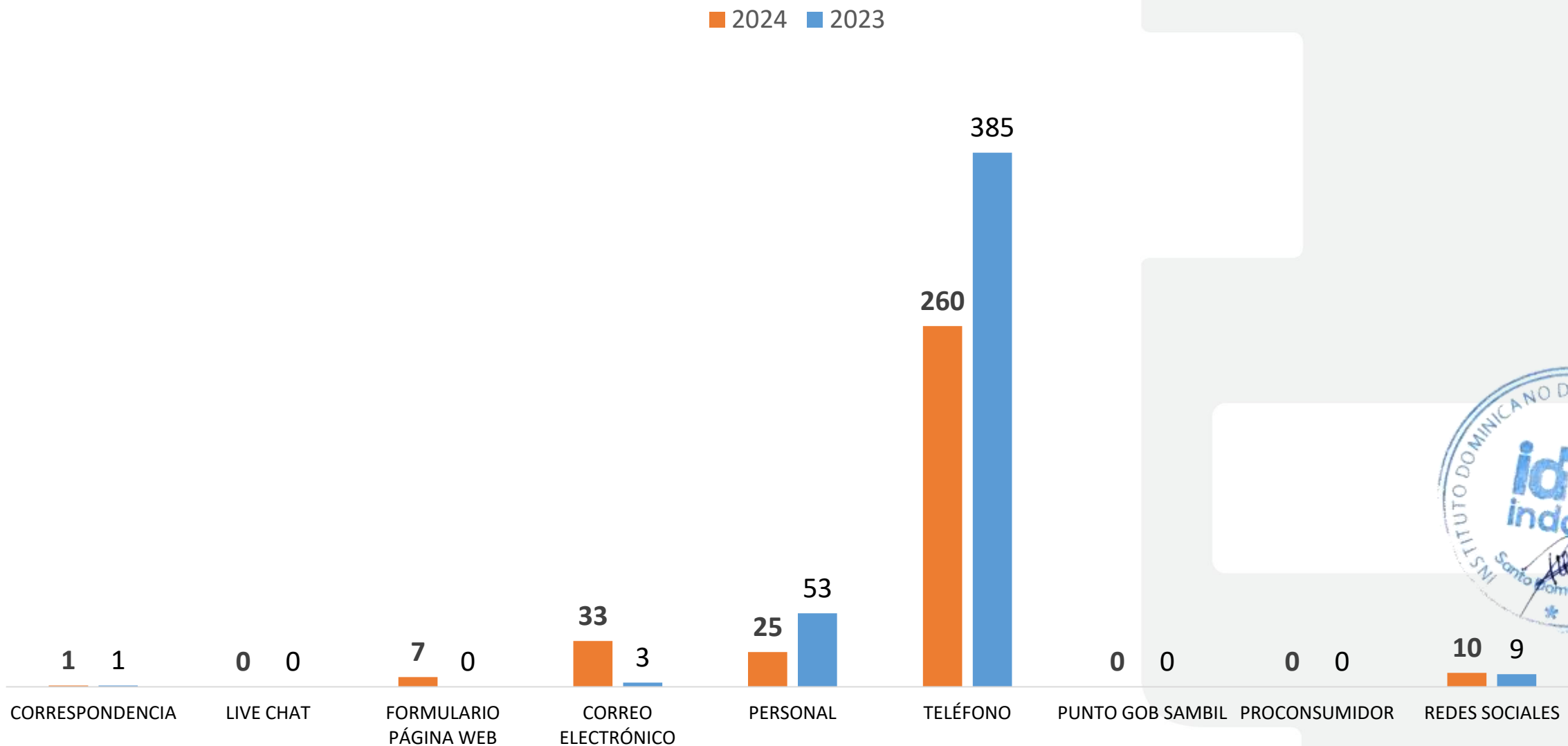


# Vía de Solicitud, Febrero 2024

2024 2023

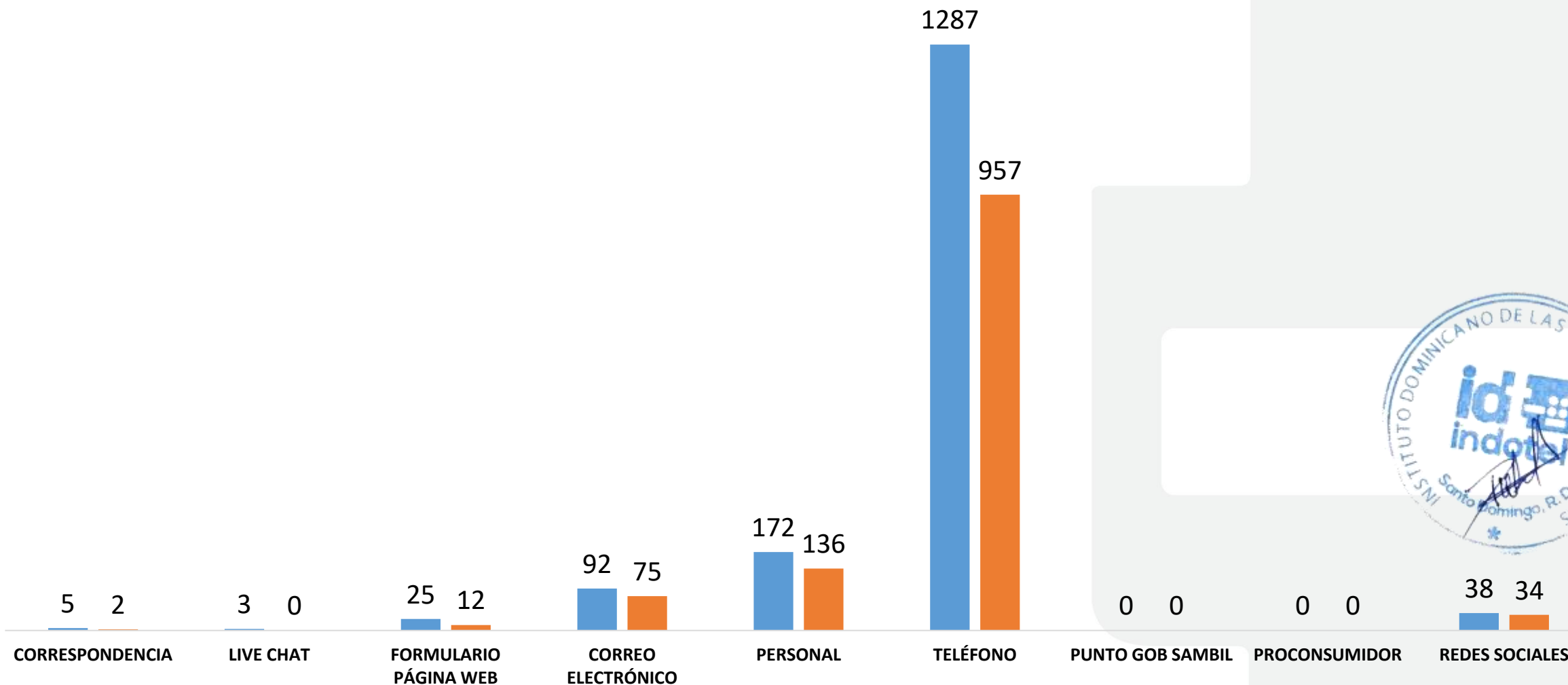


# Vía de Solicitud, Marzo 2024



# Vía de Solicitud, Abril 2024

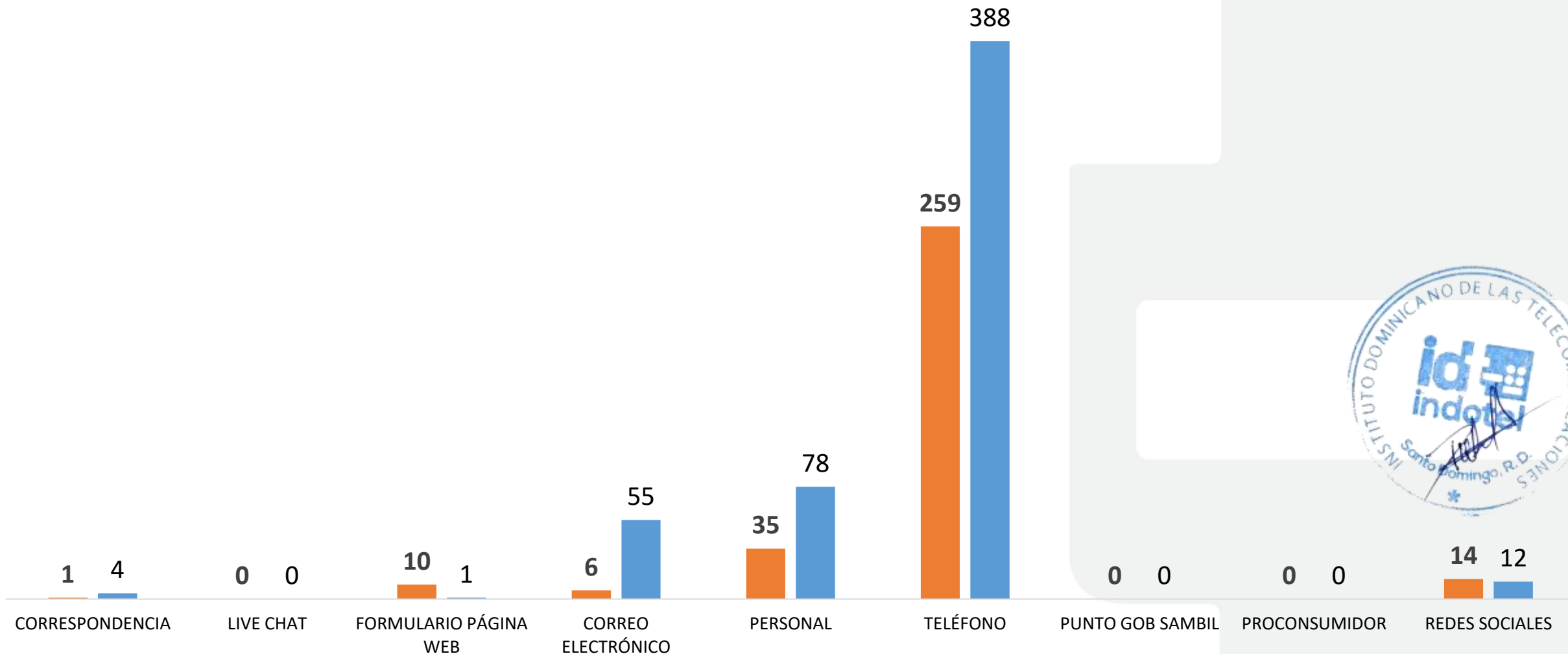
■ 2023 ■ 2024





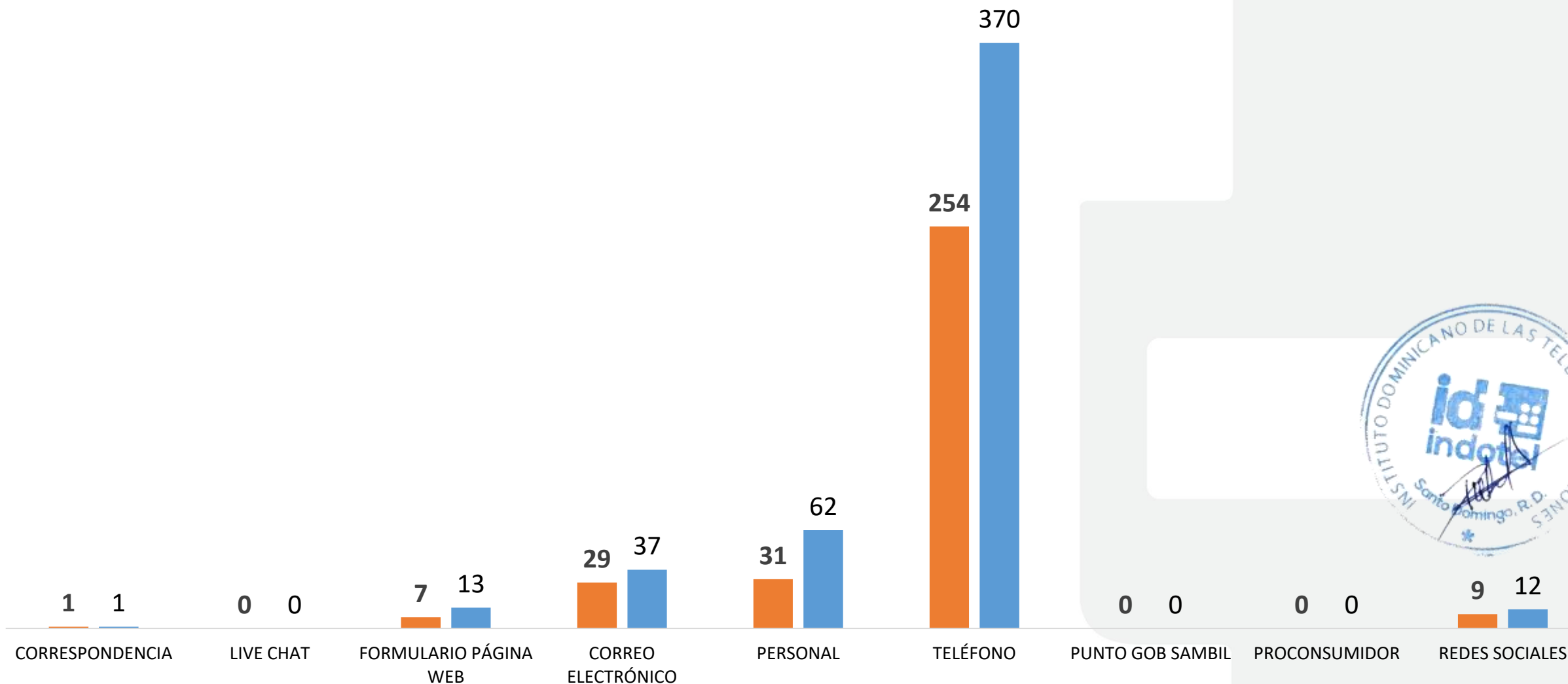
# Vía de Solicitud, Mayo 2024

2024 2023

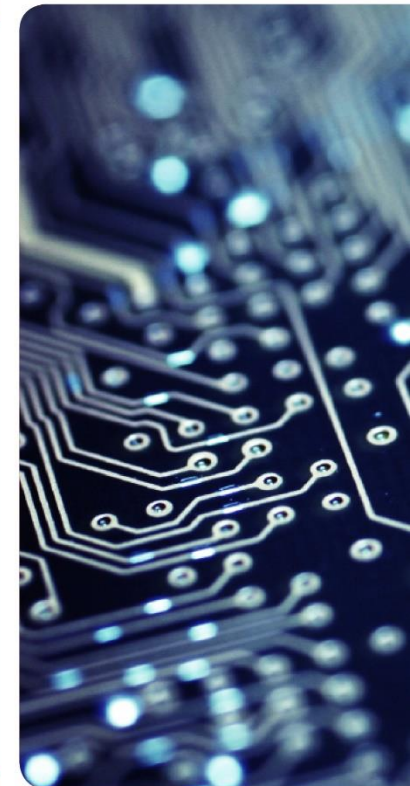


# Vía de Solicitud, Junio 2024

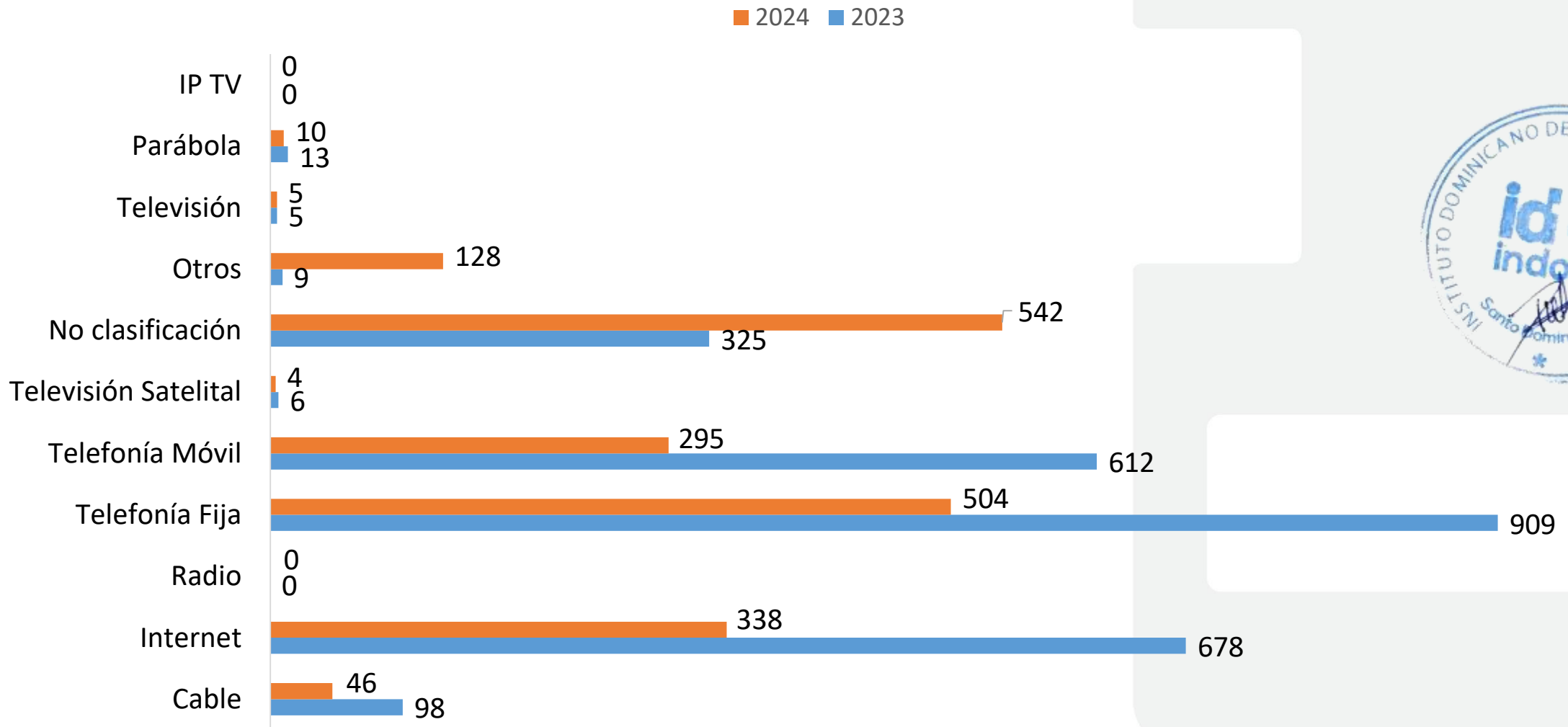
2024 2023



# Clasificación del Servicio



# Clasificación del Servicio, Acumulado 2024

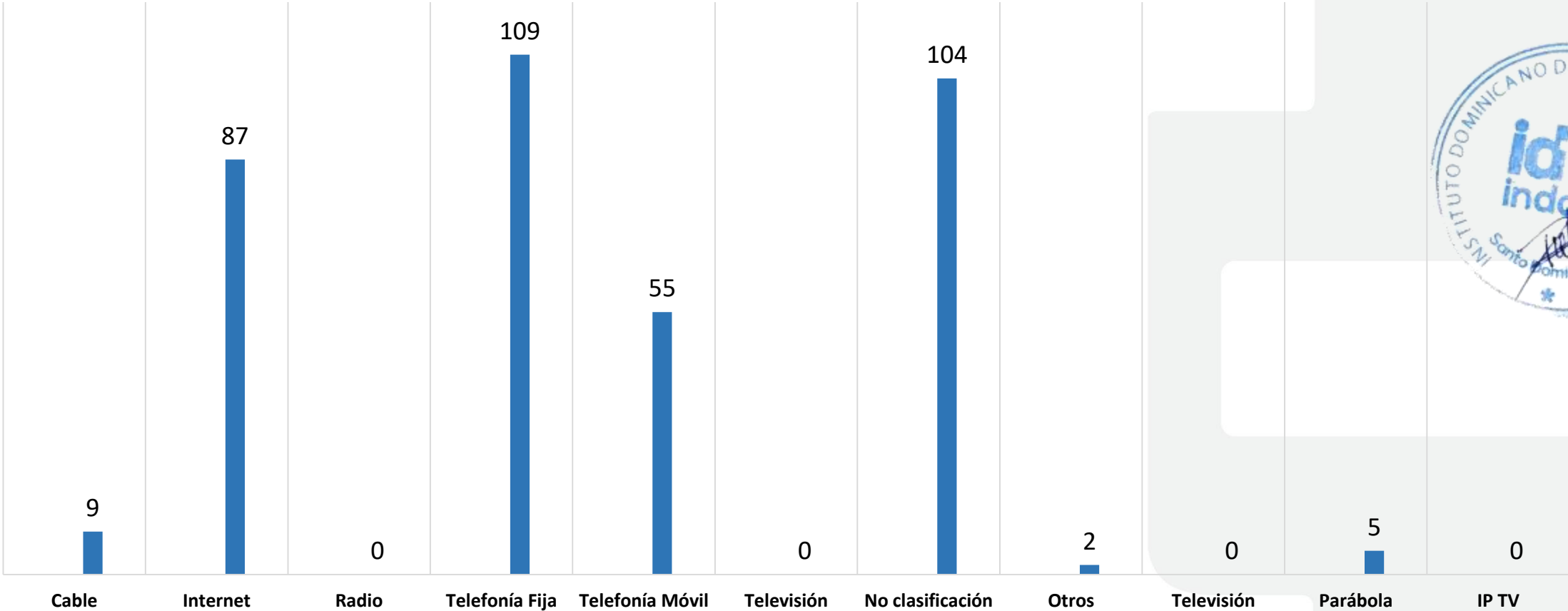


En el reglón de “no clasificación” se registran aquellos casos que no corresponden con servicio de telecomunicaciones, y/o referidos a otras instancias.

# Clasificación del Servicio, Enero 2024

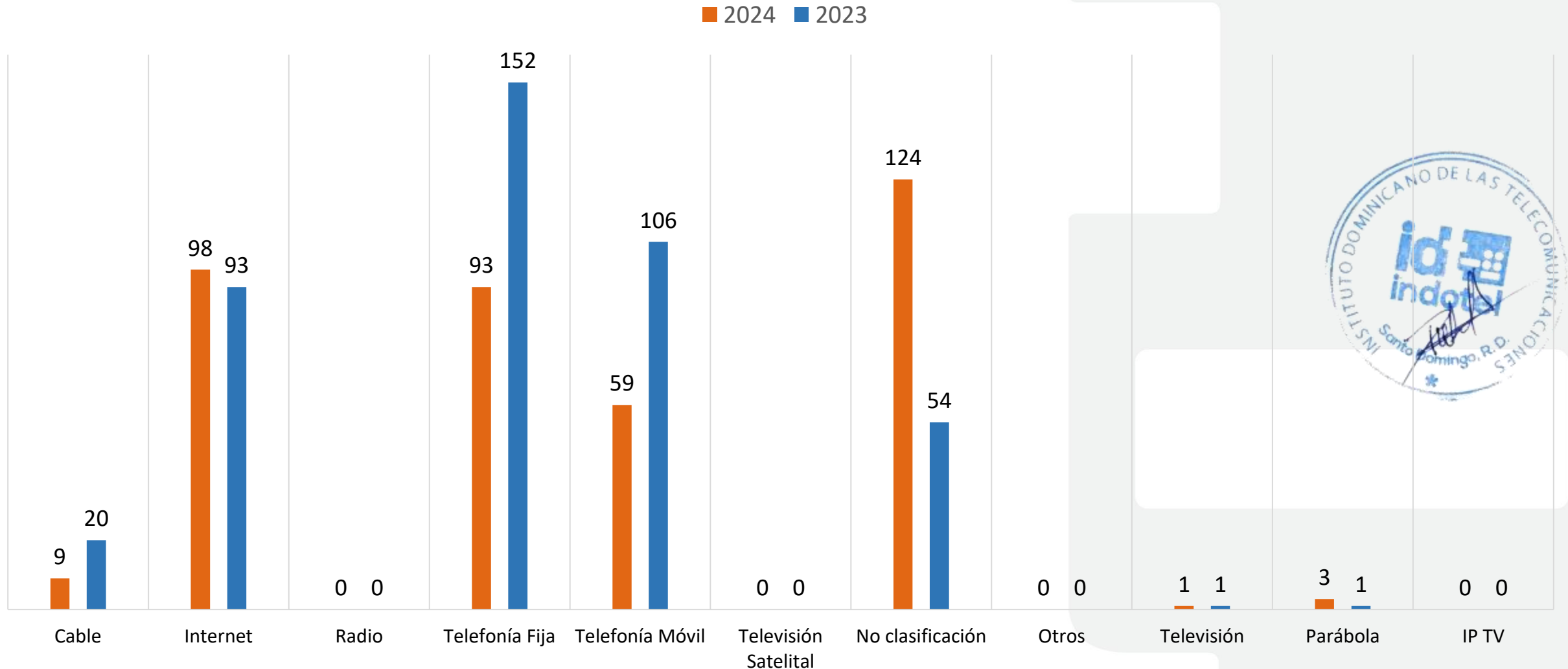


2024 2023



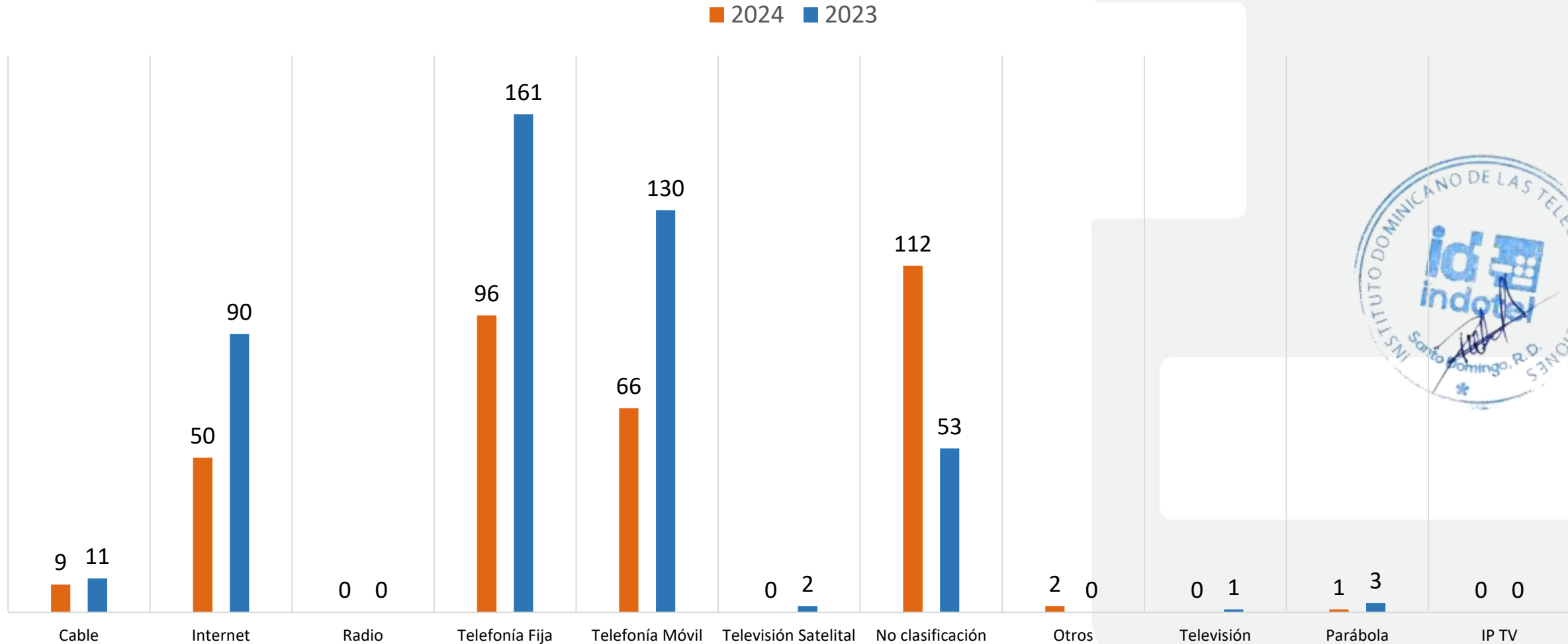
En el reglón de **“no clasificación”** se registran aquellos casos que no corresponden con servicio de telecomunicaciones, y/o referidos a otras instancias.

# Clasificación del Servicio, Febrero 2024



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

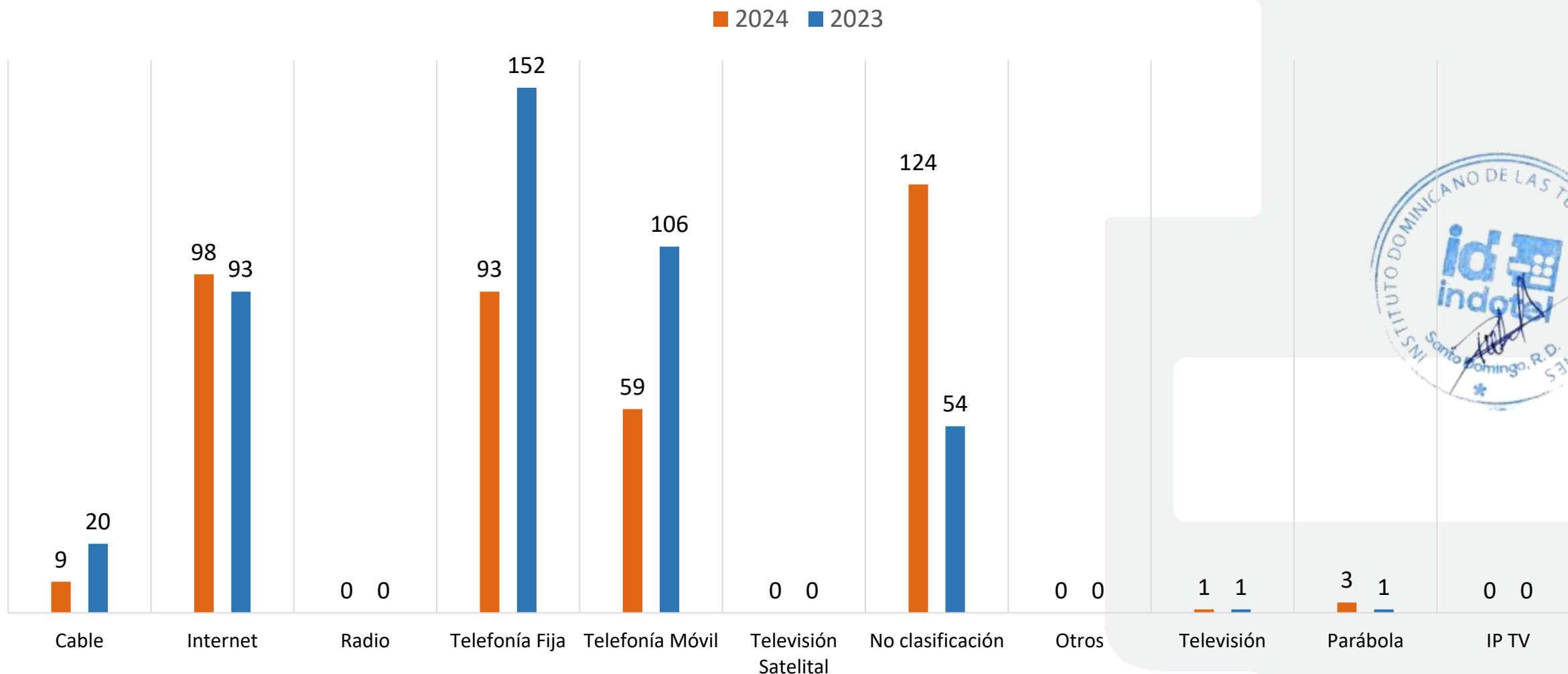
# Clasificación del Servicio, Marzo 2024



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

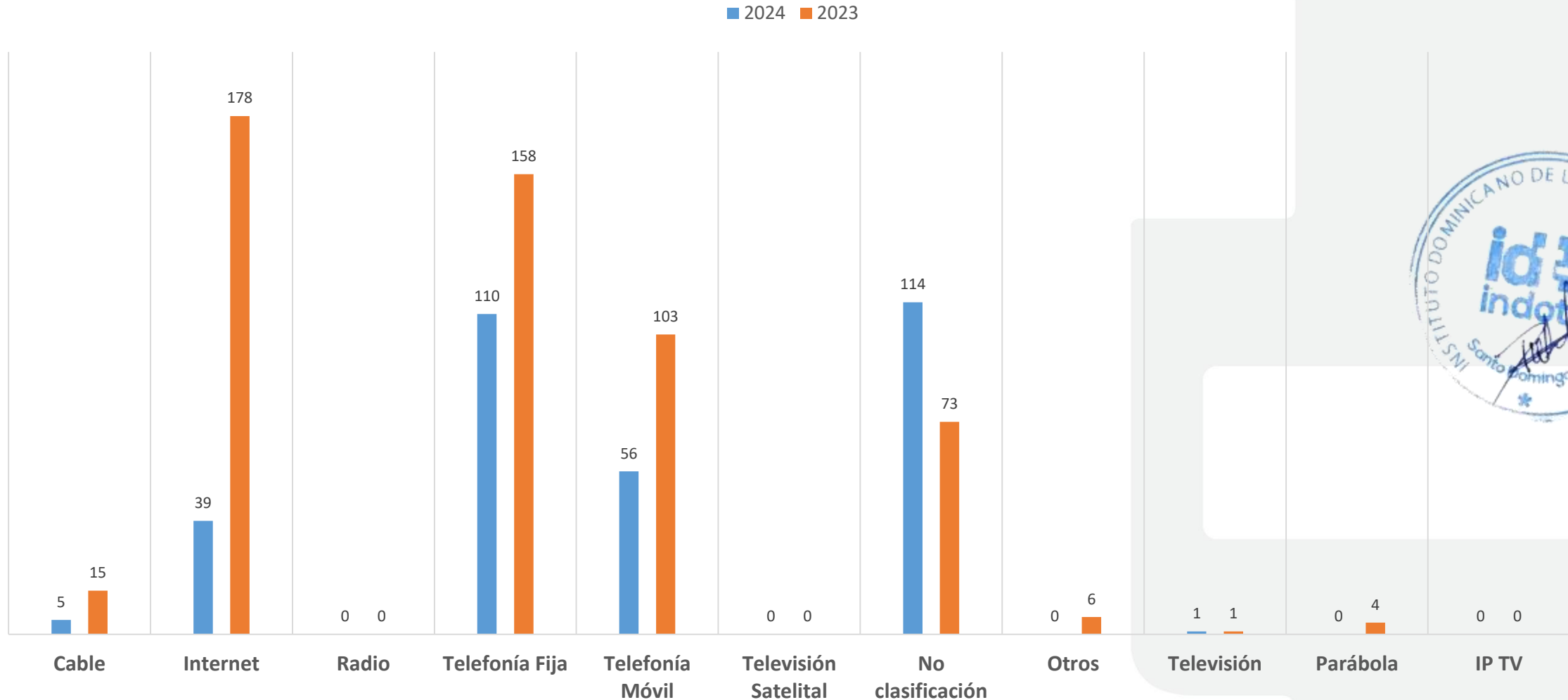


# Clasificación del Servicio, Abril 2024



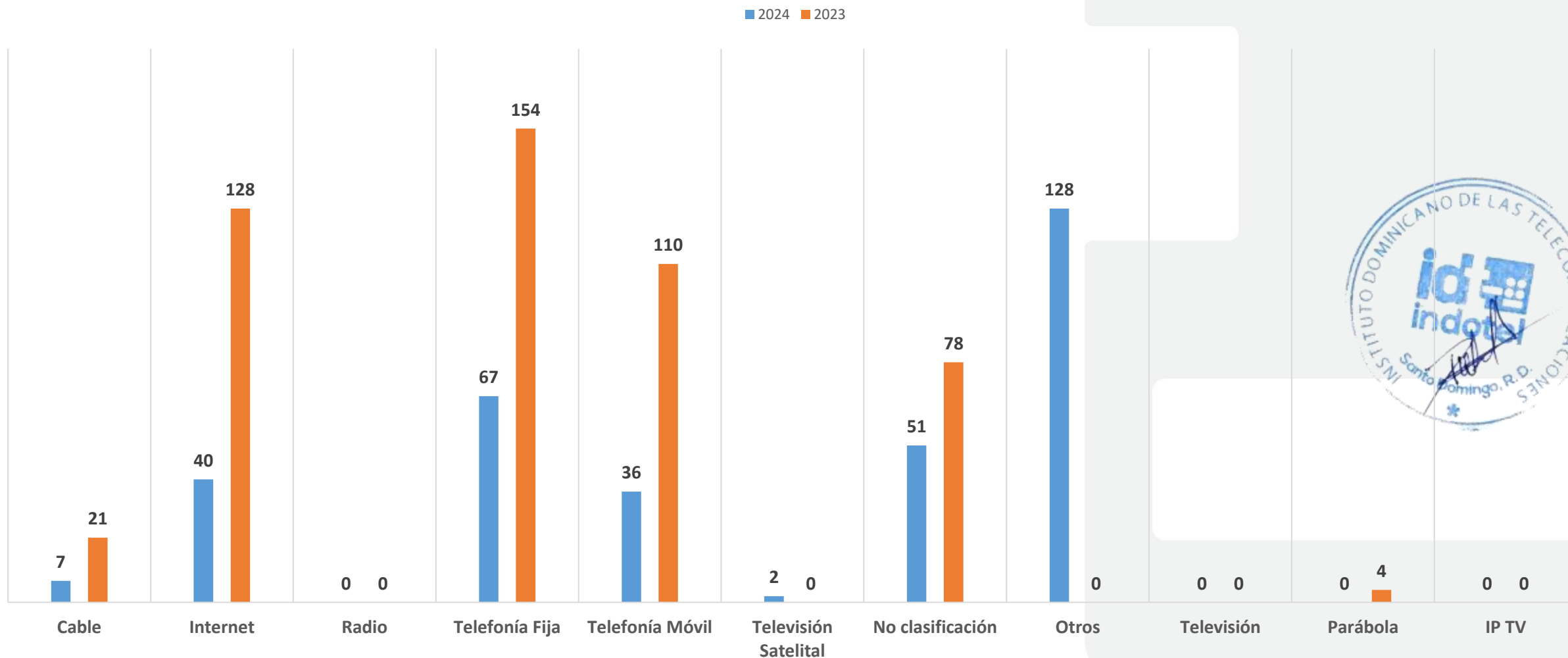
En el reglón de **“no clasificación”** se registran aquellos casos que no corresponden con servicio de telecomunicaciones, y/o referidos a otras instancias.

# Clasificación del Servicio, Mayo 2024



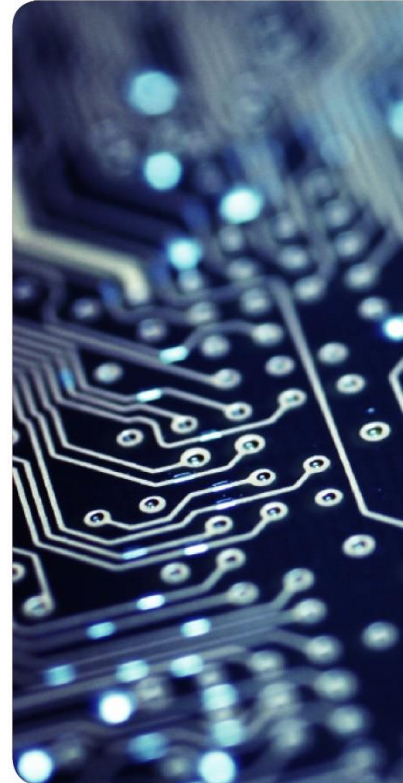
En el reglón de **“no clasificación”** se registran aquellos casos que no corresponden con servicio de telecomunicaciones, y/o referidos a otras instancias.

# Clasificación del Servicio, Junio 2024

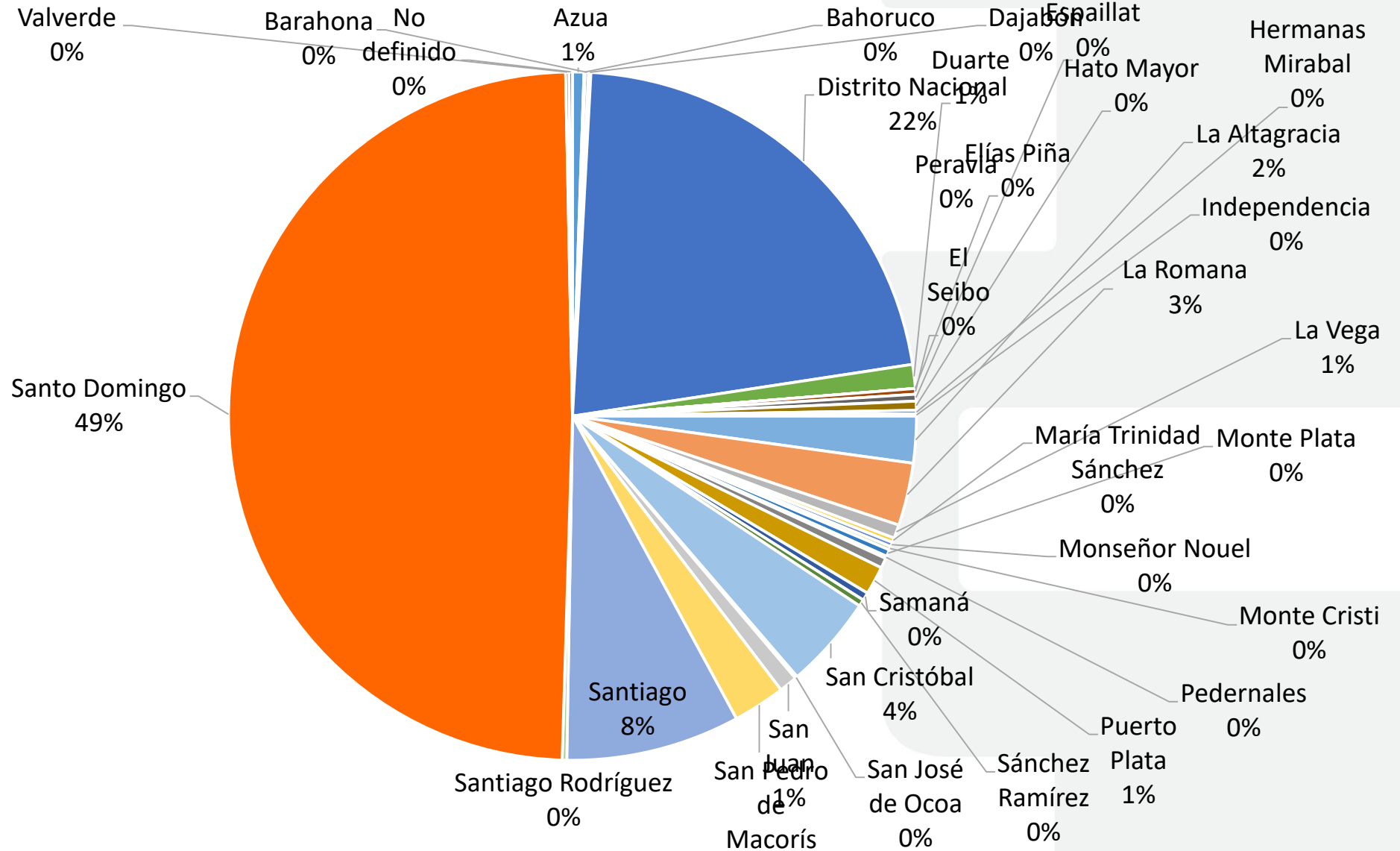


En el reglón de **“no clasificación”** se registran aquellos casos que no corresponden con servicio de telecomunicaciones, y/o referidos a otras instancias.

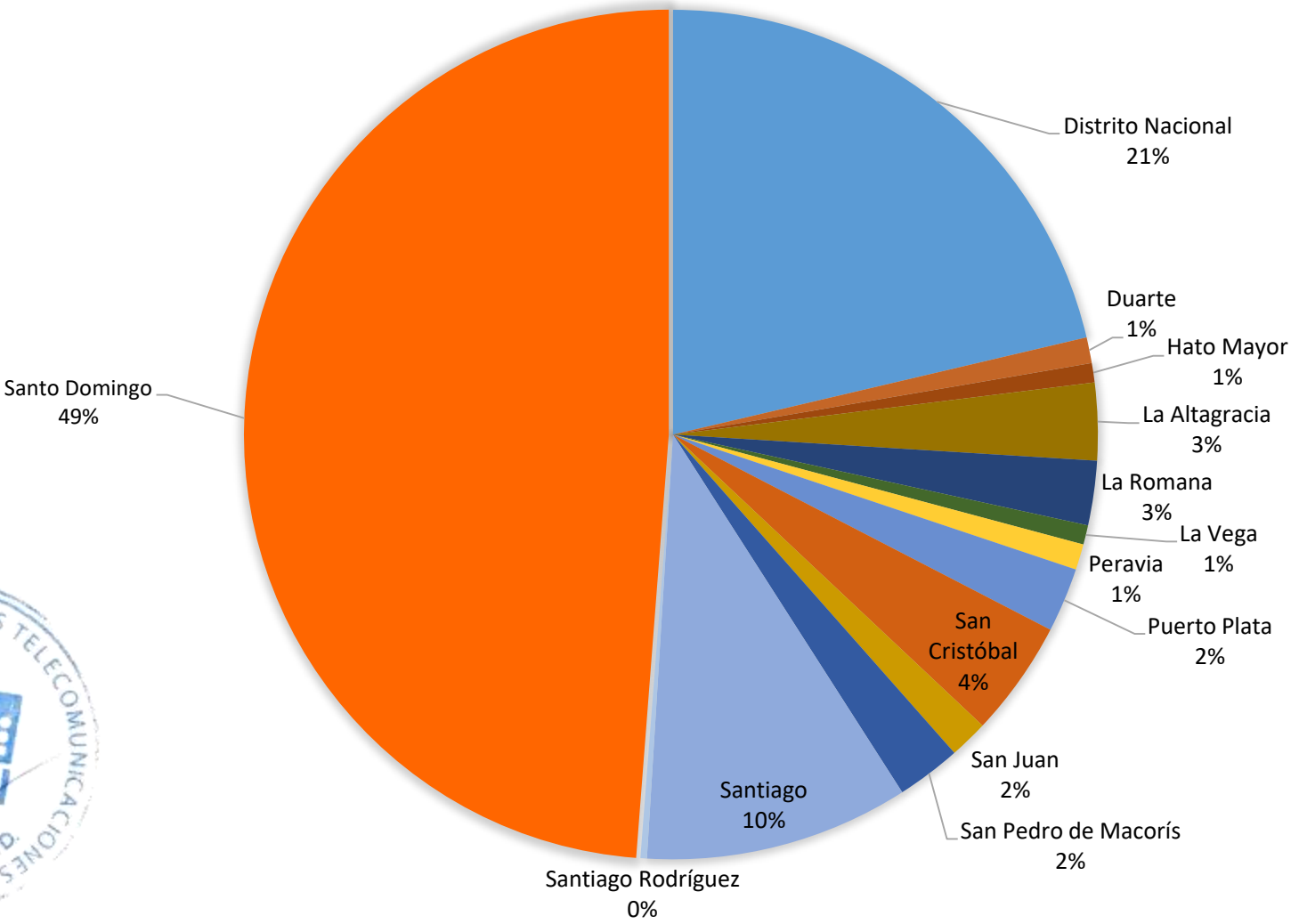
# Recibidos por provincias



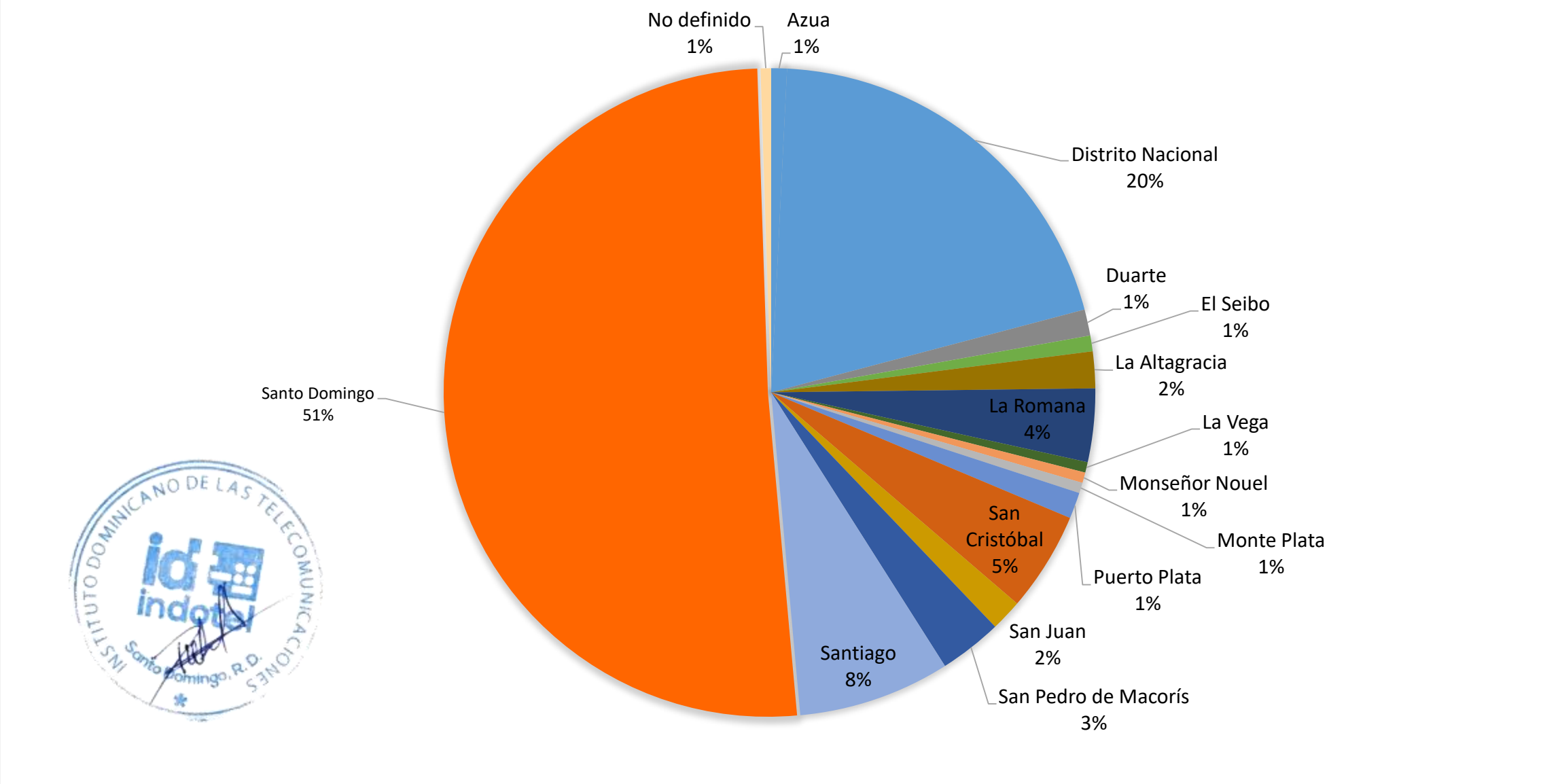
# Clasificación por provincia, Acumulado 2024



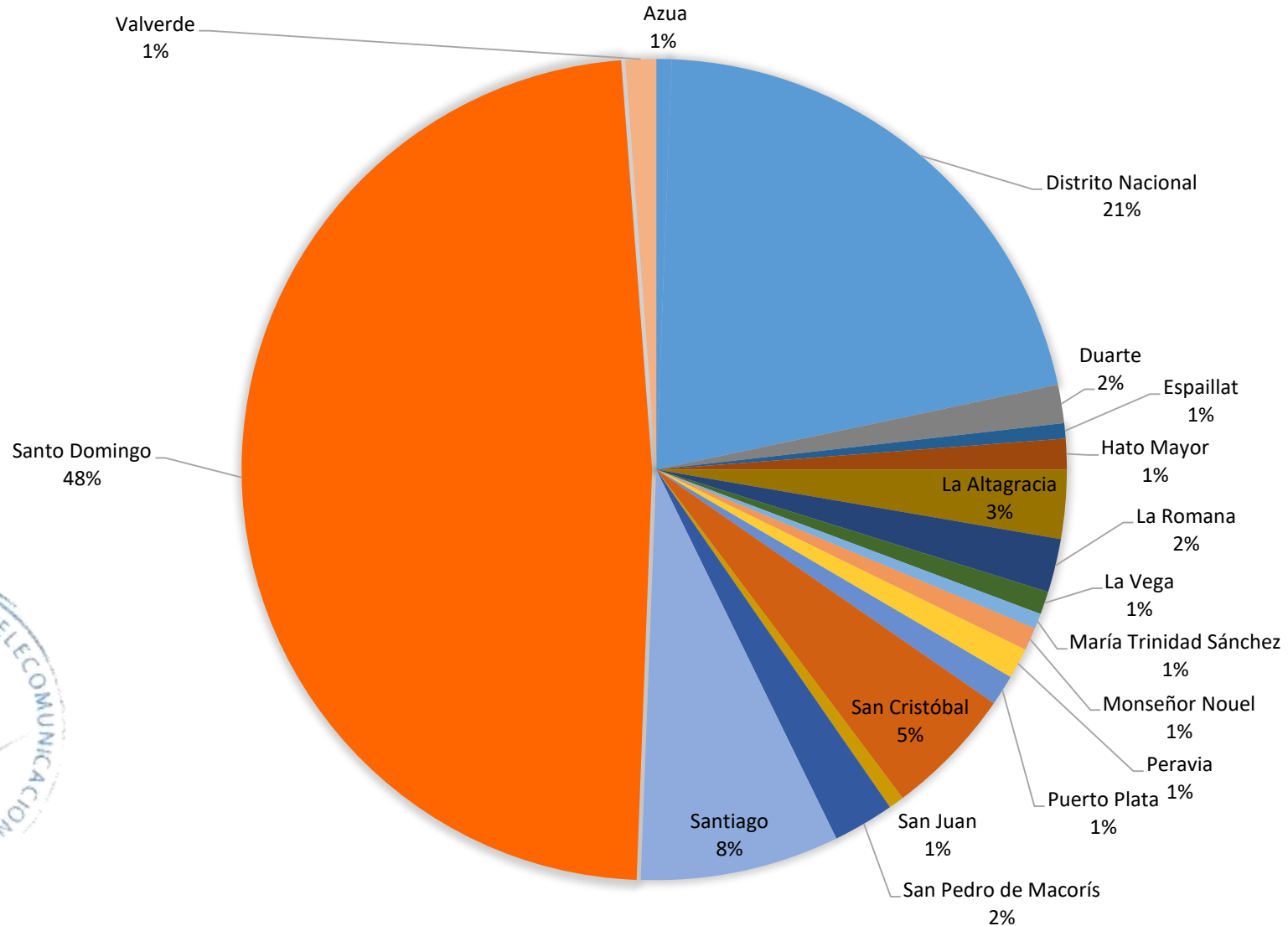
# Clasificación por provincia, Enero 2024



# Clasificación por provincia, Febrero 2024

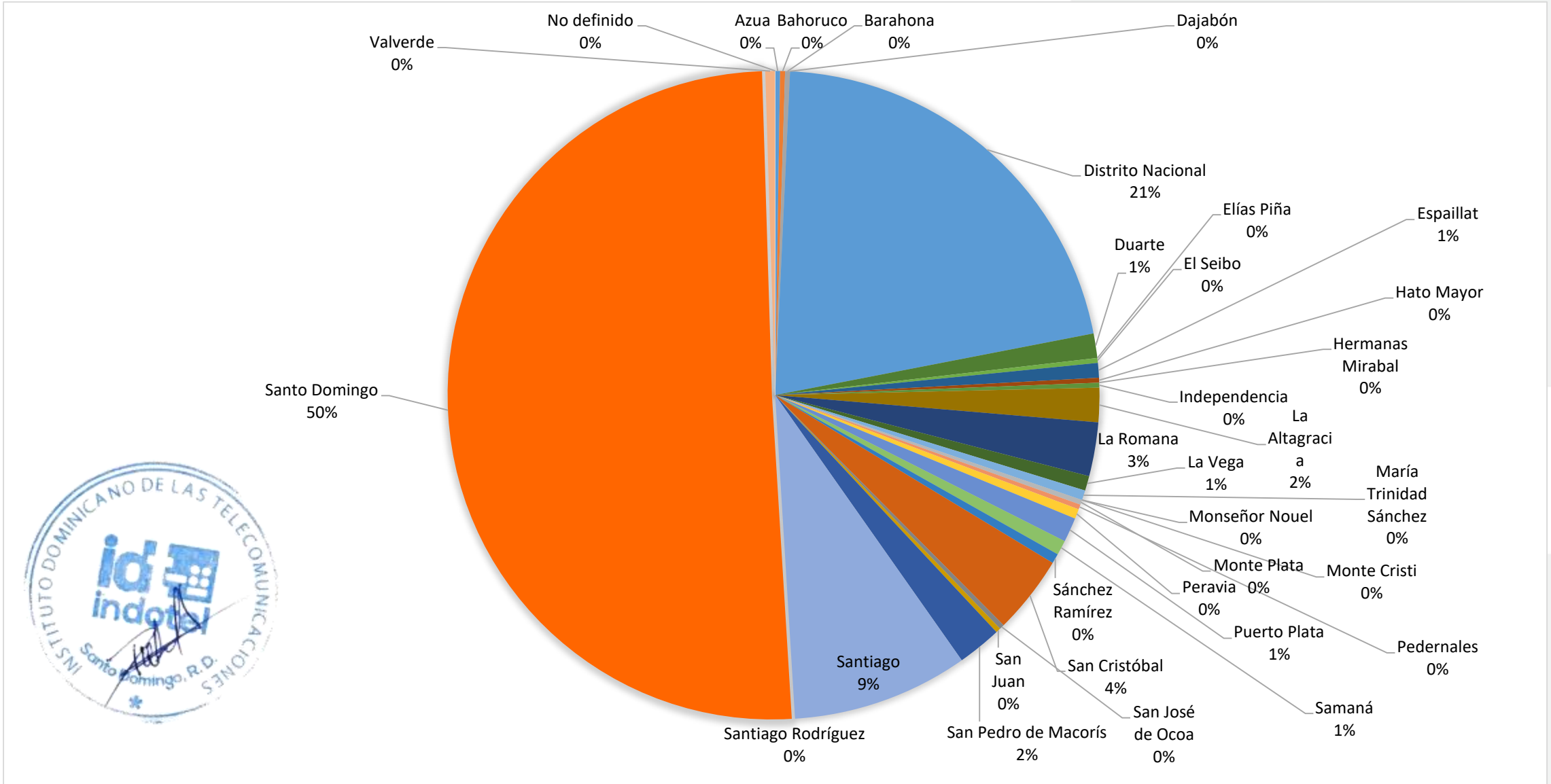


# Clasificación por provincia, Marzo 2024

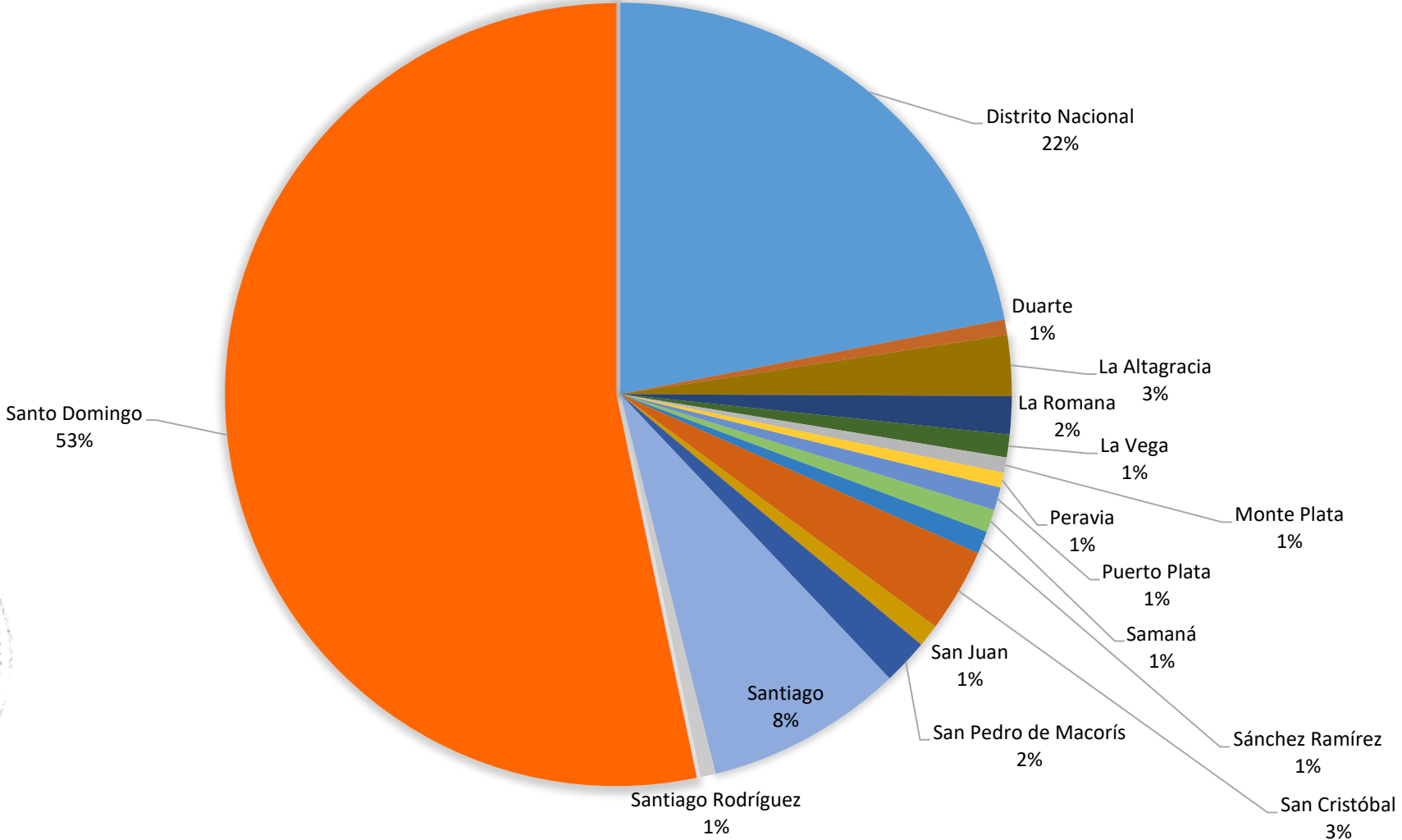




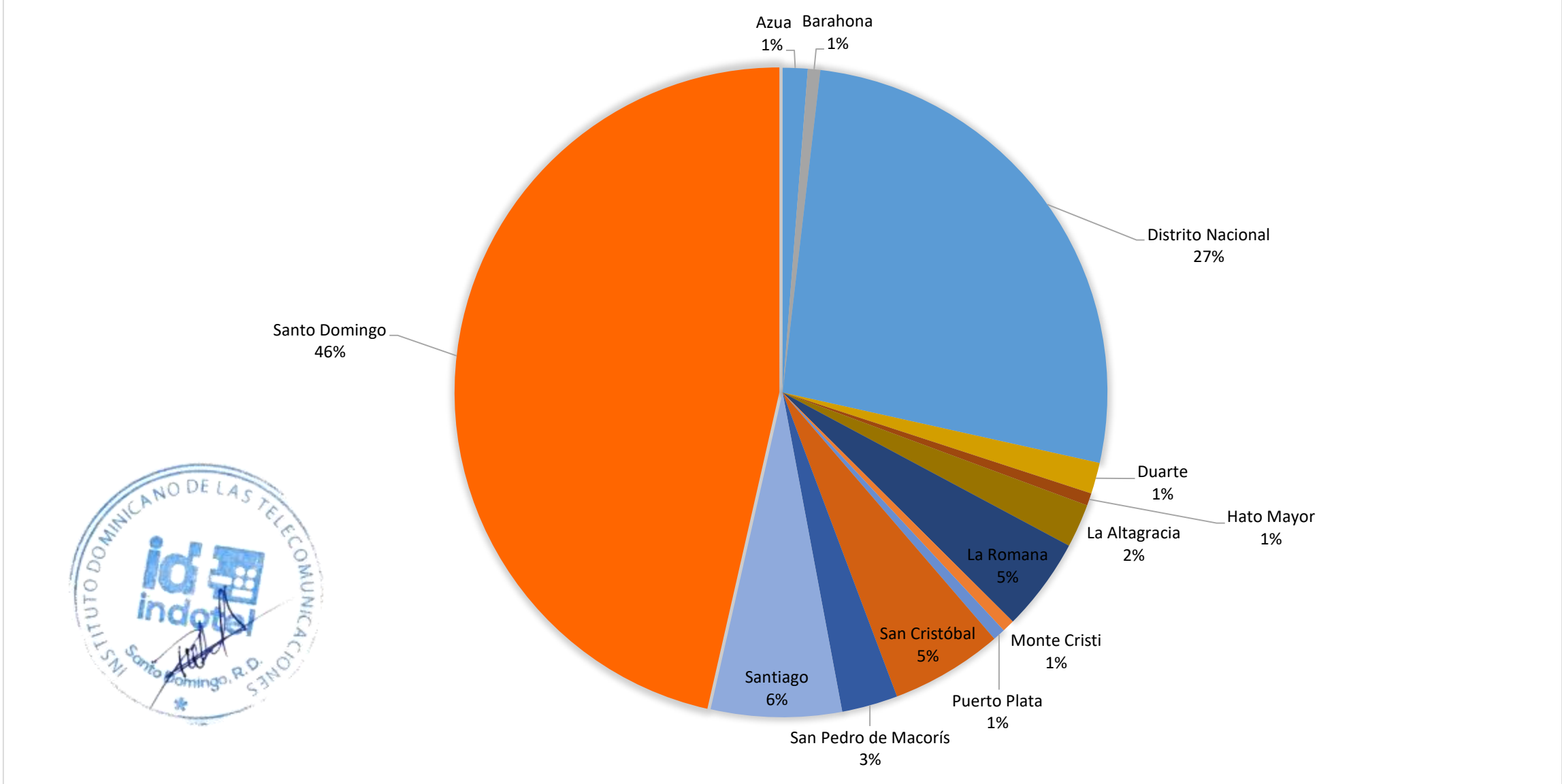
# Clasificación por provincia, Abril 2024



# Clasificación por provincia, Mayo 2024

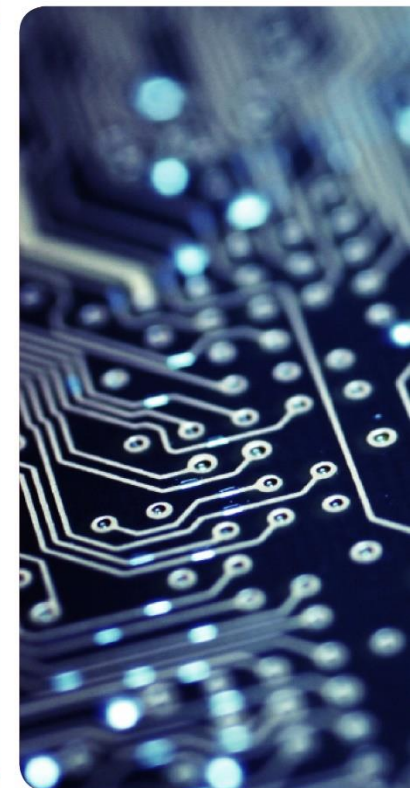


# Clasificación por provincia, Junio 2024

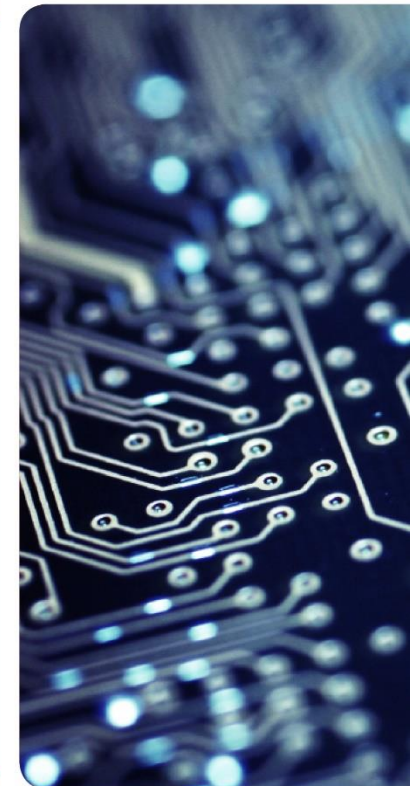


# Departamento Tramitación y Conciliación

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 RECLAMADO

\$-

BALANCE ACREDITADO



\$-

BALANCE RECLAMADO

\$-

BALANCE ACREDITADO

# Balance Aplicado a Favor de los Usuarios CPF – Mayo 2024



\$-

BALANCE RECLAMADO

\$-

BALANCE ACREDITADO

# Balance Aplicado a Favor de los Usuarios CPF – Junio 2024



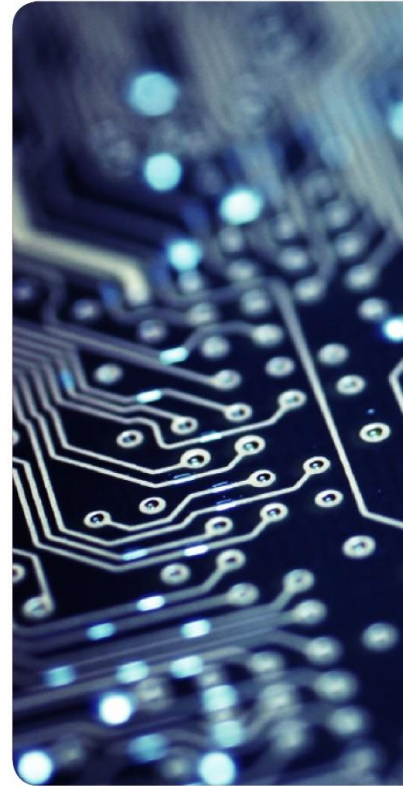
\$-

BALANCE RECLAMADO

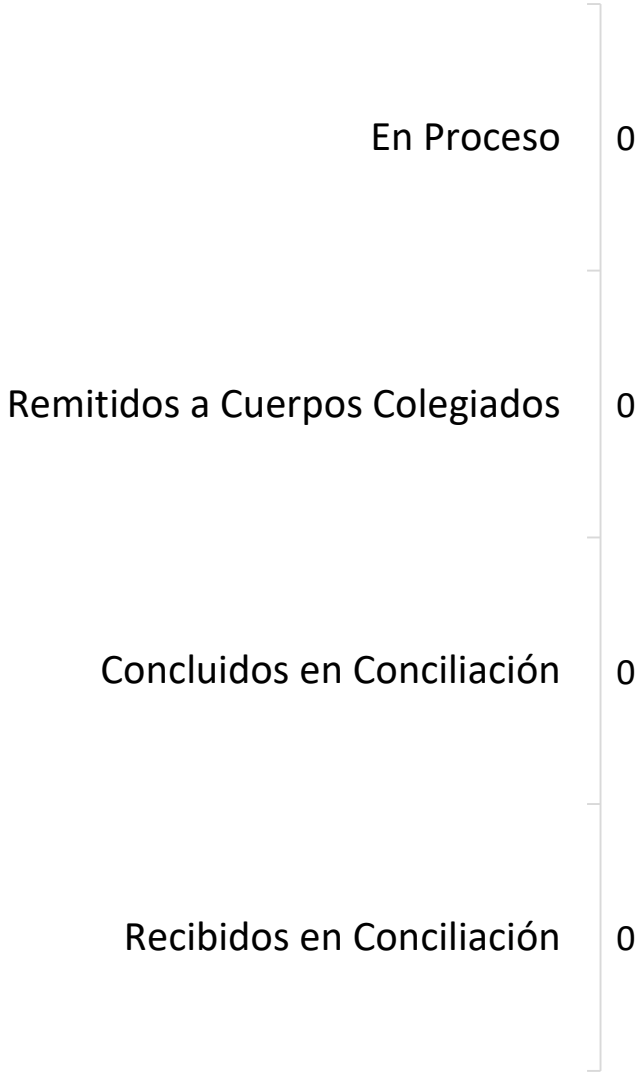
\$-

BALANCE ACREDITADO

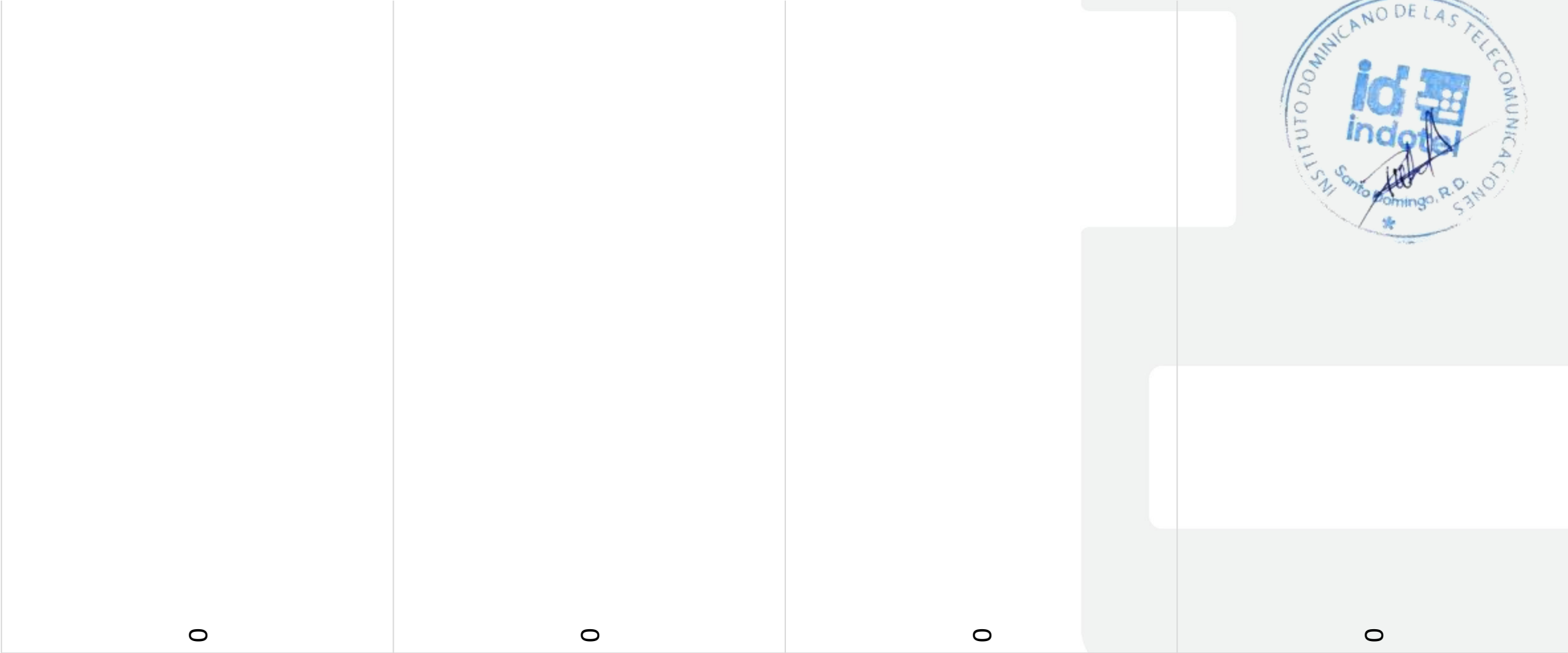
# Recursos de Queja



# Comportamiento Recursos de Queja, Acumulado 2024



# Comportamiento Recursos de Queja, Enero 2024



RECIBIDOS EN CONCILIACIÓN

CONCLUIDOS EN CONCILIACIÓN

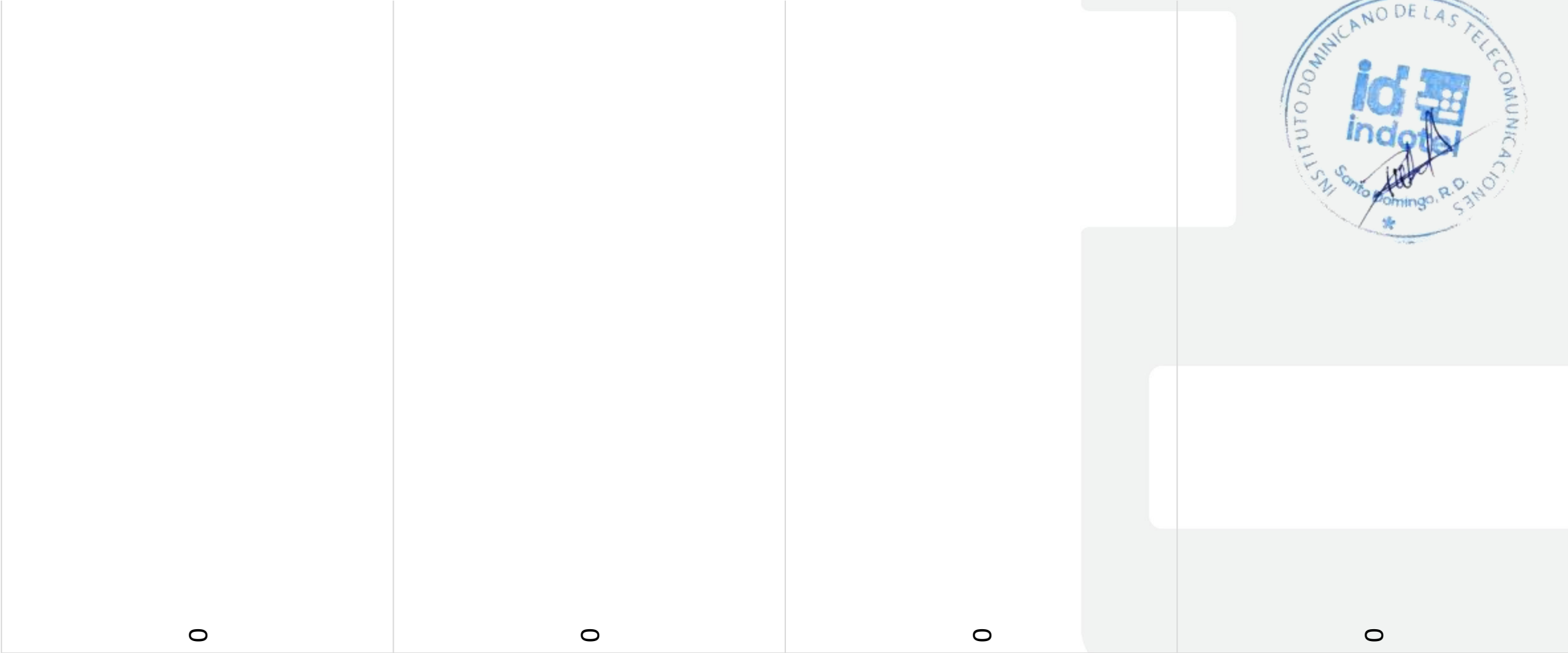
REMITIDOS A CUERPOS COLEGIADOS

EN PROCESO





# Comportamiento Recursos de Queja, Febrero 2024



RECIBIDOS EN CONCILIACIÓN

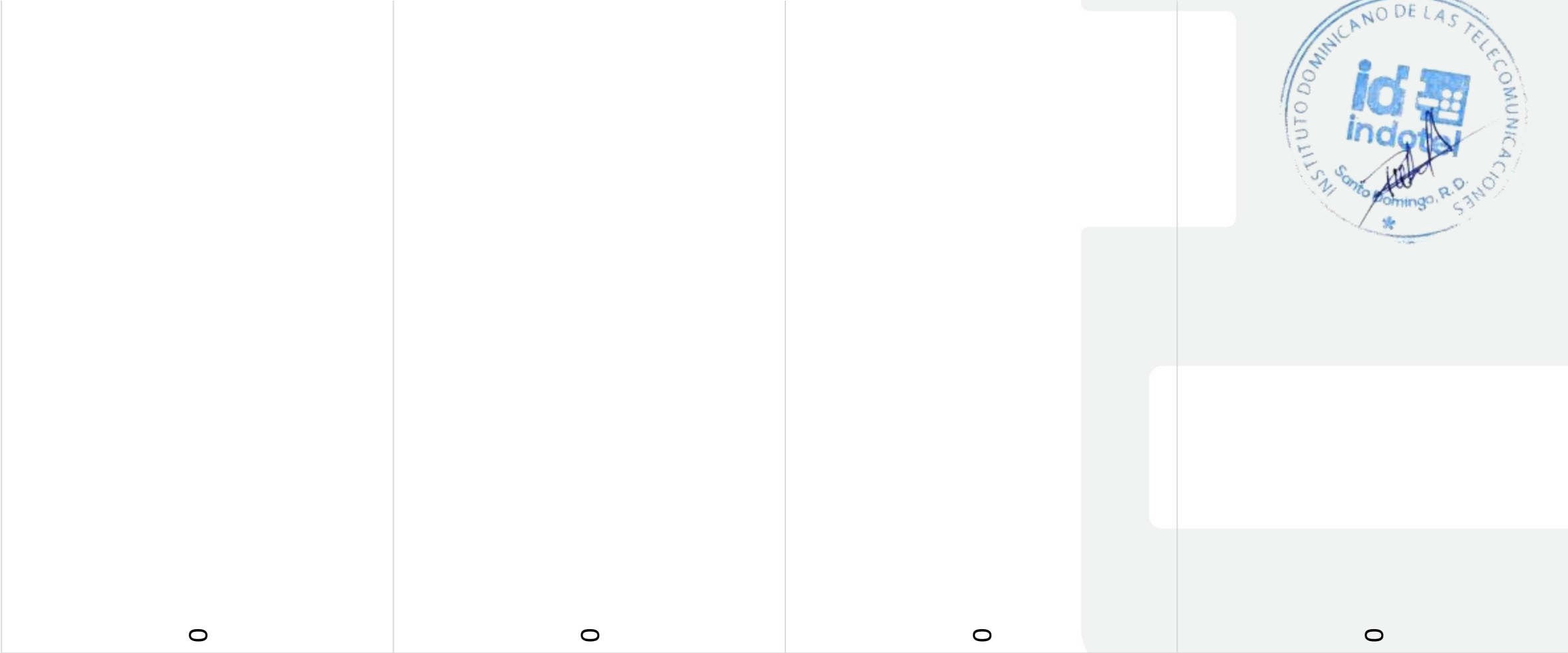
CONCLUIDOS EN CONCILIACIÓN

REMITIDOS A CUERPOS COLEGIADOS

EN PROCESO



# Comportamiento Recursos de Queja, Marzo 2024



RECIBIDOS EN CONCILIACIÓN

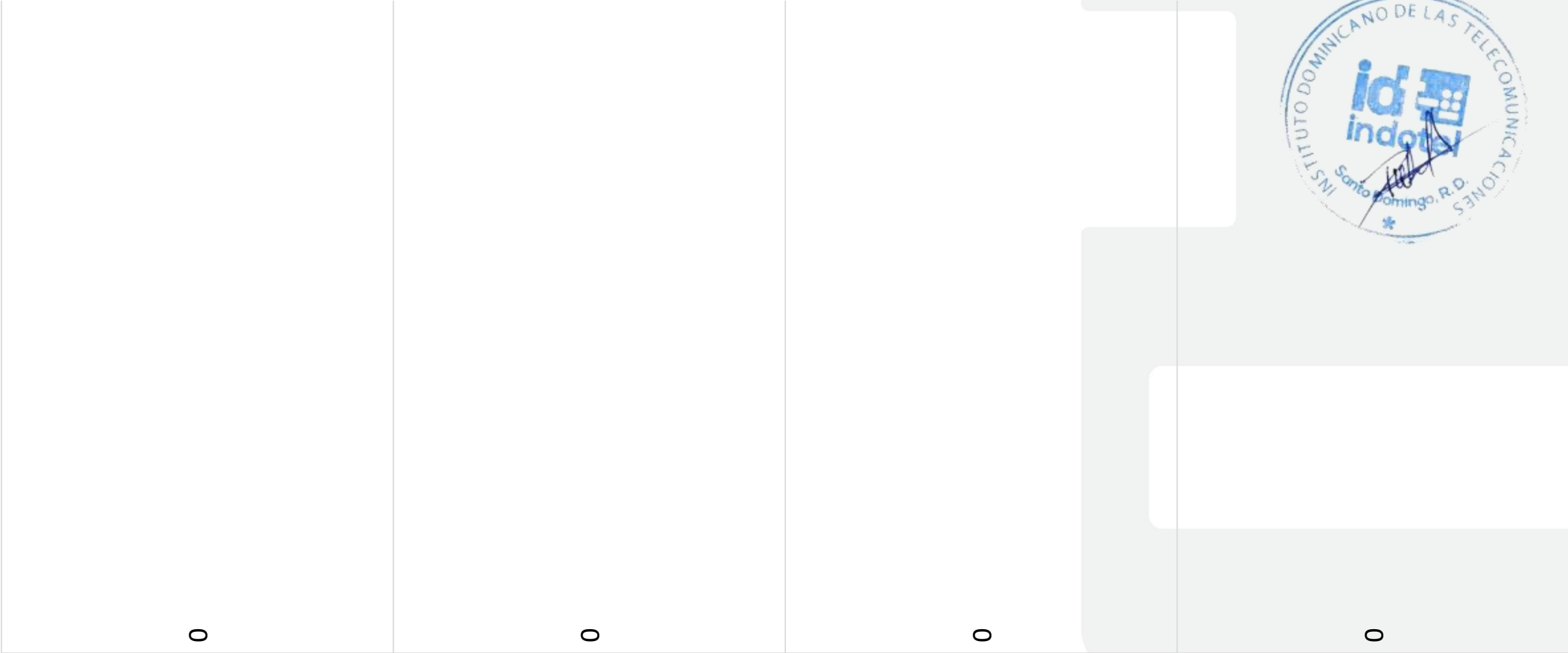
CONCLUIDOS EN CONCILIACIÓN

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





# Balance acreditado a Favor de los Usuarios – Mayo 2024



|        |
|--------|
|        |
| \$0.00 |

BALANCE RECLAMADO

|        |
|--------|
|        |
| \$0.00 |

BALANCE ACREDITADO



# Balance acreditado a Favor de los Usuarios – Junio 2024



|        |
|--------|
| \$0.00 |
|--------|

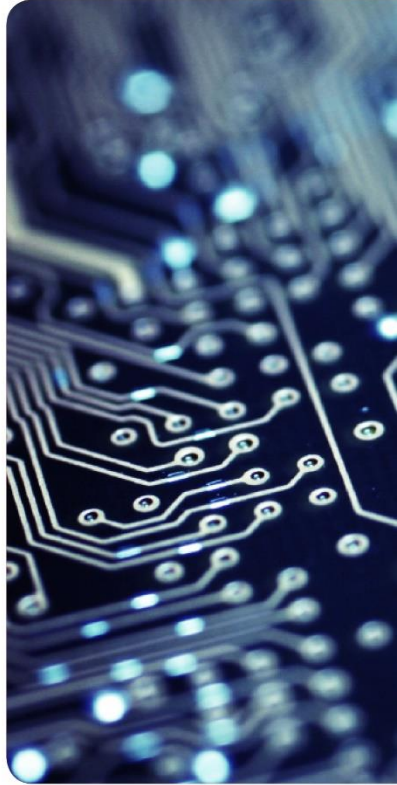
BALANCE RECLAMADO

|        |
|--------|
| \$0.00 |
|--------|

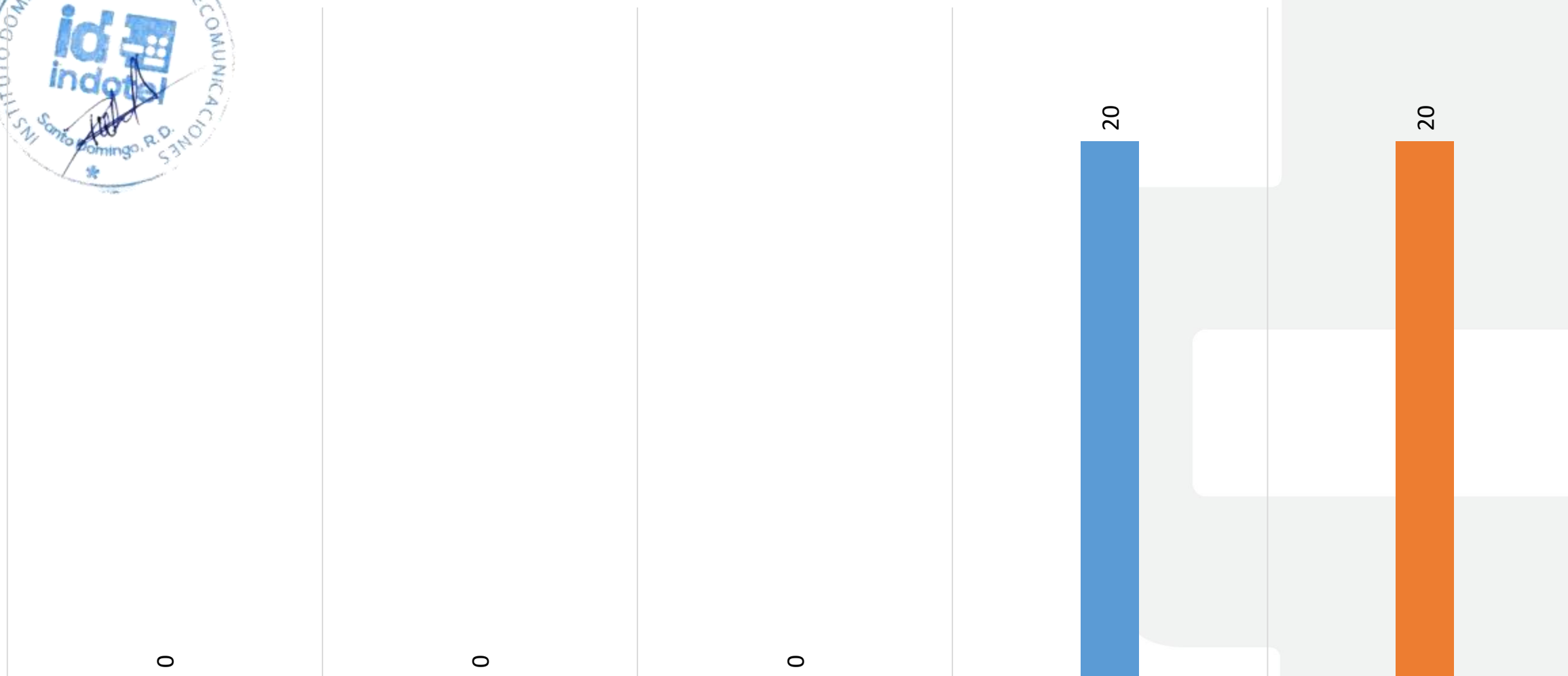
BALANCE ACREDITADO



# Denuncias



# Motivos reclamados – Enero 2024



AVERÍA

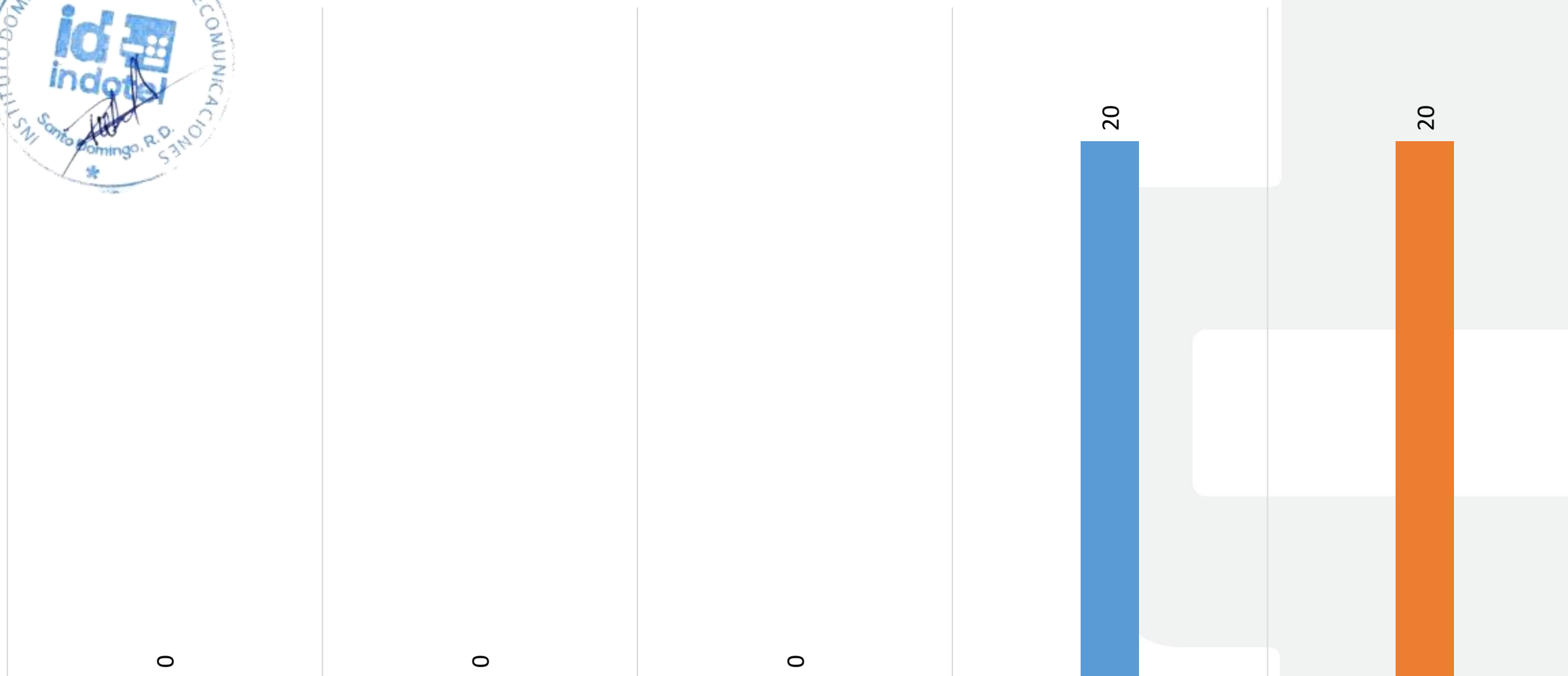
BLOQUEO DE SERIE  
(LISTA NEGRA)

CALIDAD EN EL SERVICIO

COBRO DE DEUDA

TOTAL DE CASOS

# Motivos reclamados – Febrero 2024



AVERÍA

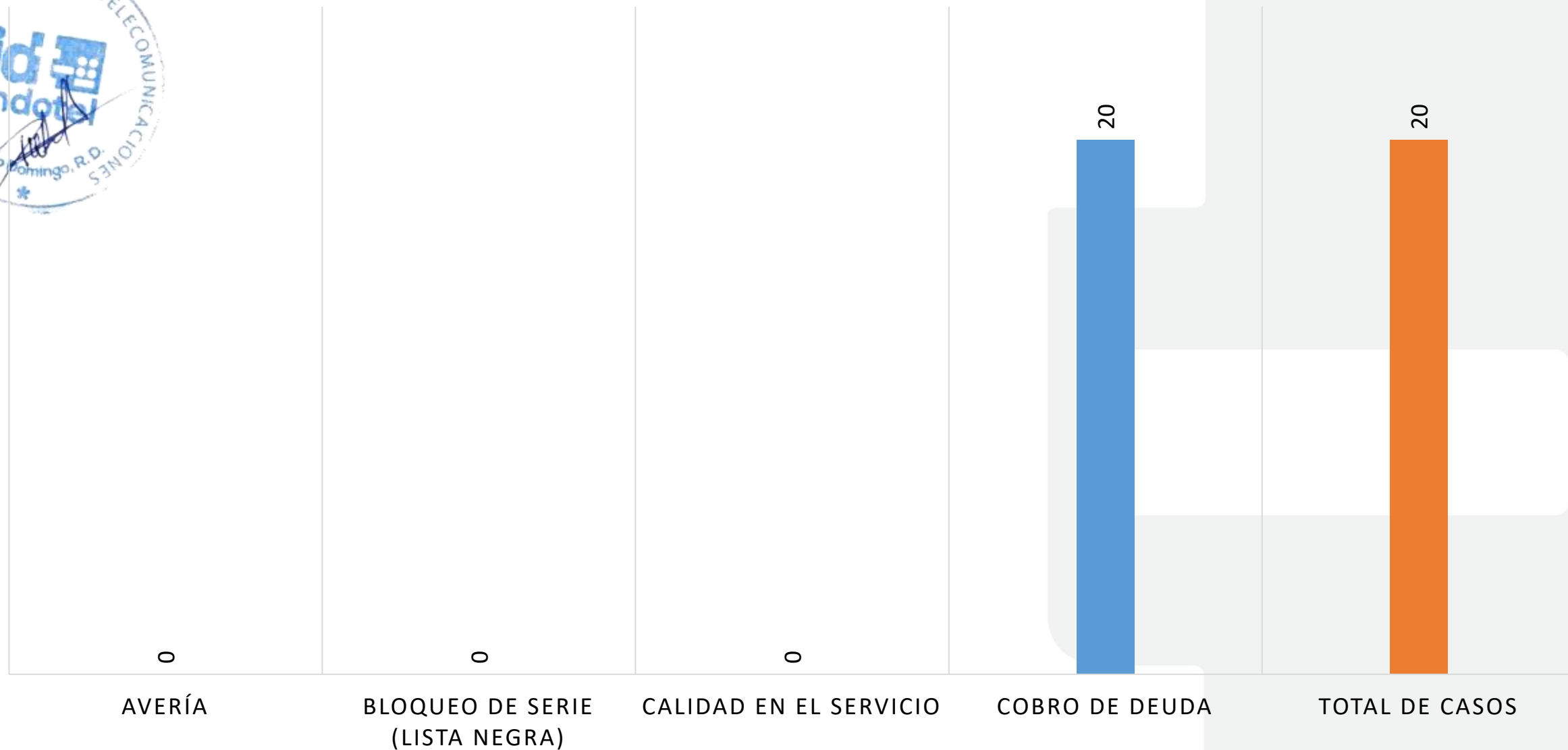
BLOQUEO DE SERIE  
(LISTA NEGRA)

CALIDAD EN EL SERVICIO

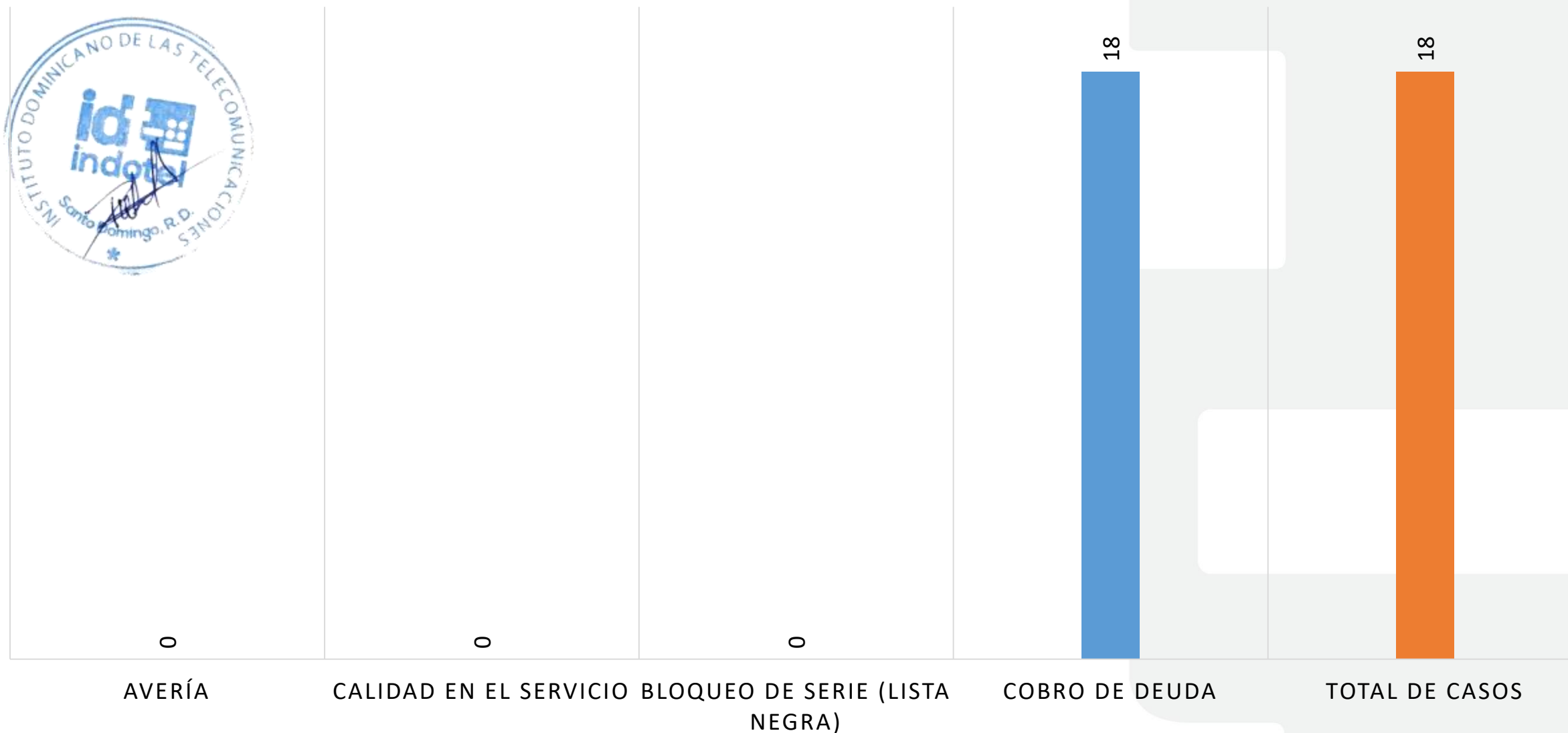
COBRO DE DEUDA

TOTAL DE CASOS

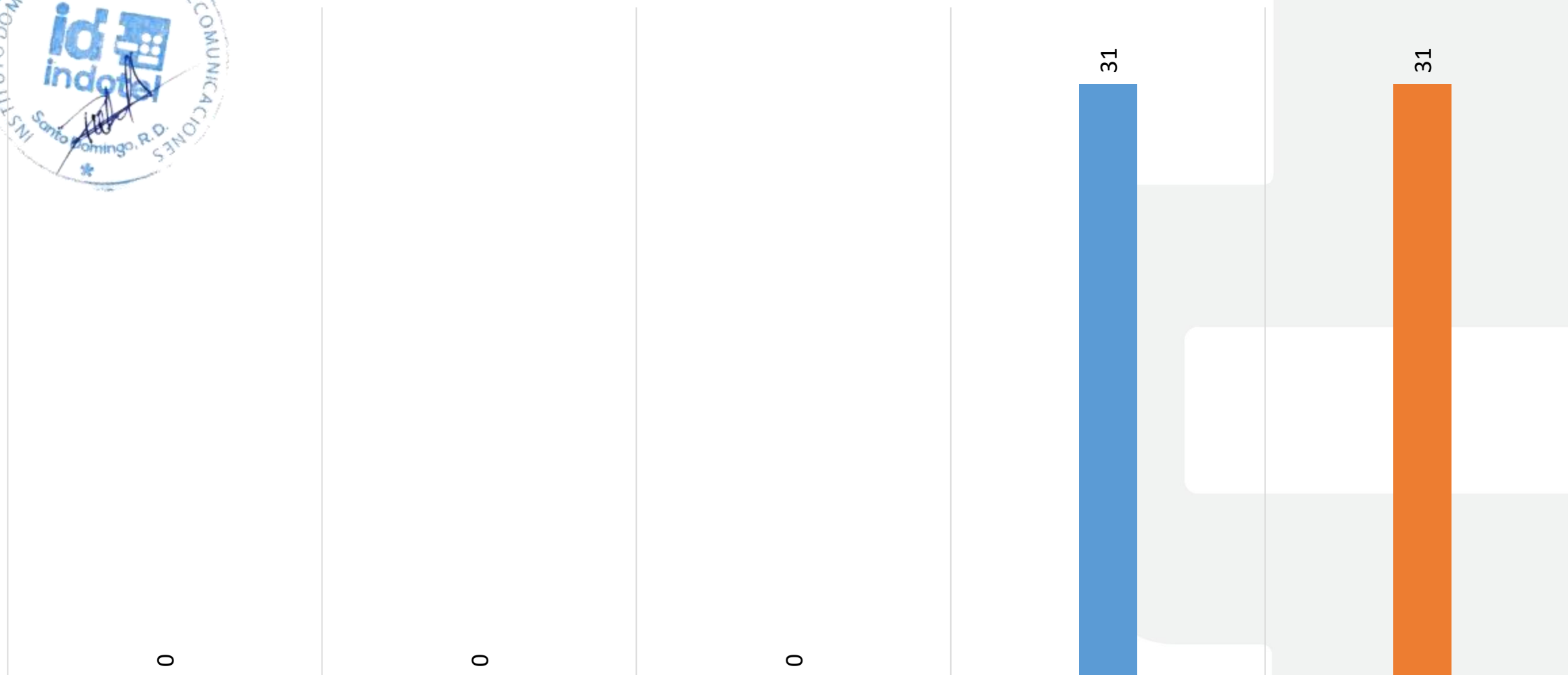
# Motivos reclamados – Marzo 2024



# Motivos reclamados – Abril 2024



# Motivos reclamados – Mayo 2024



AVERÍA

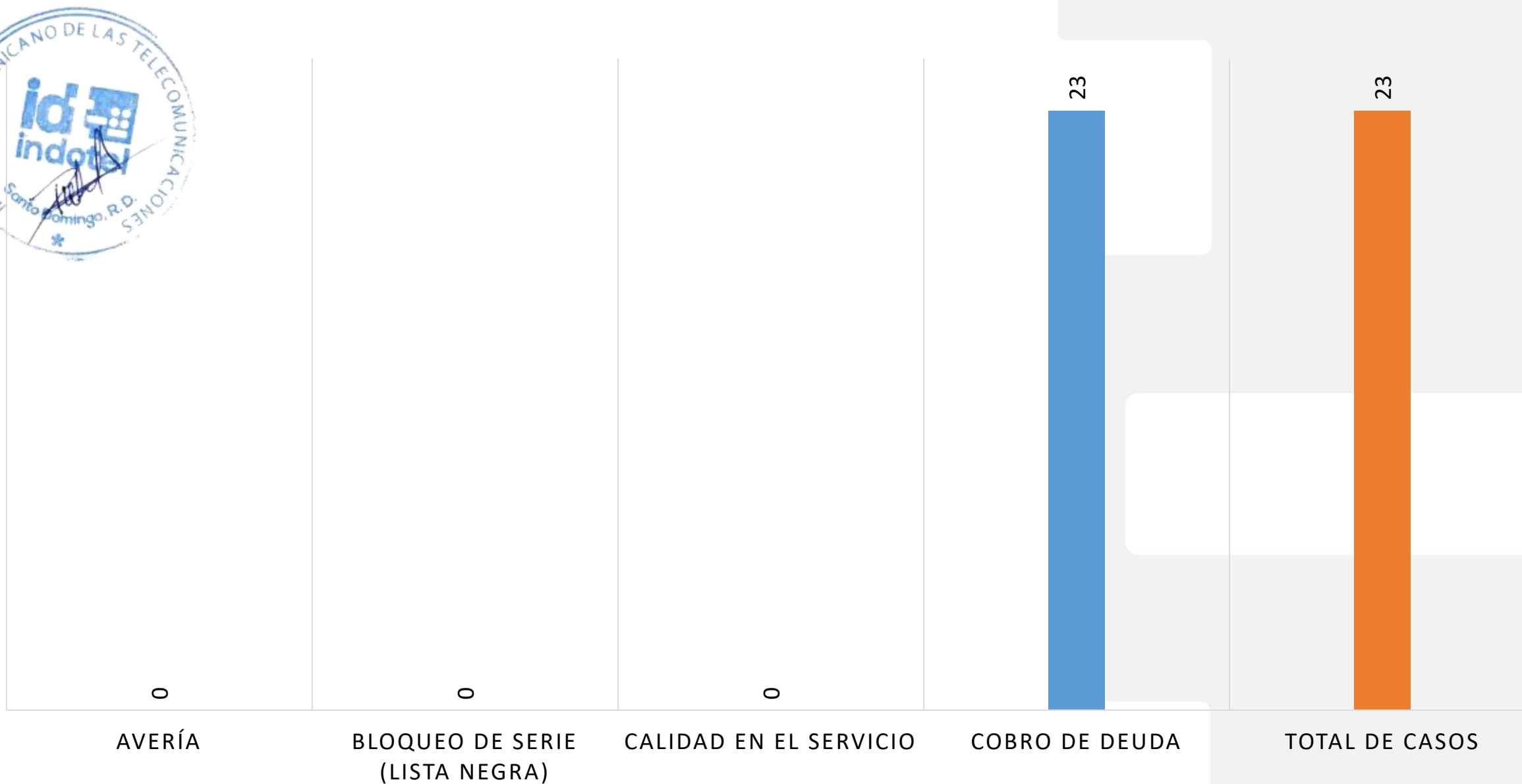
BLOQUEO DE SERIE  
(LISTA NEGRA)

CALIDAD EN EL SERVICIO

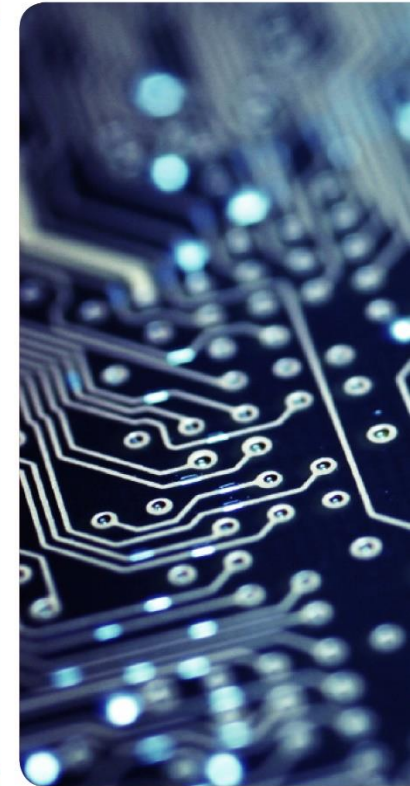
COBRO DE DEUDA

TOTAL DE CASOS

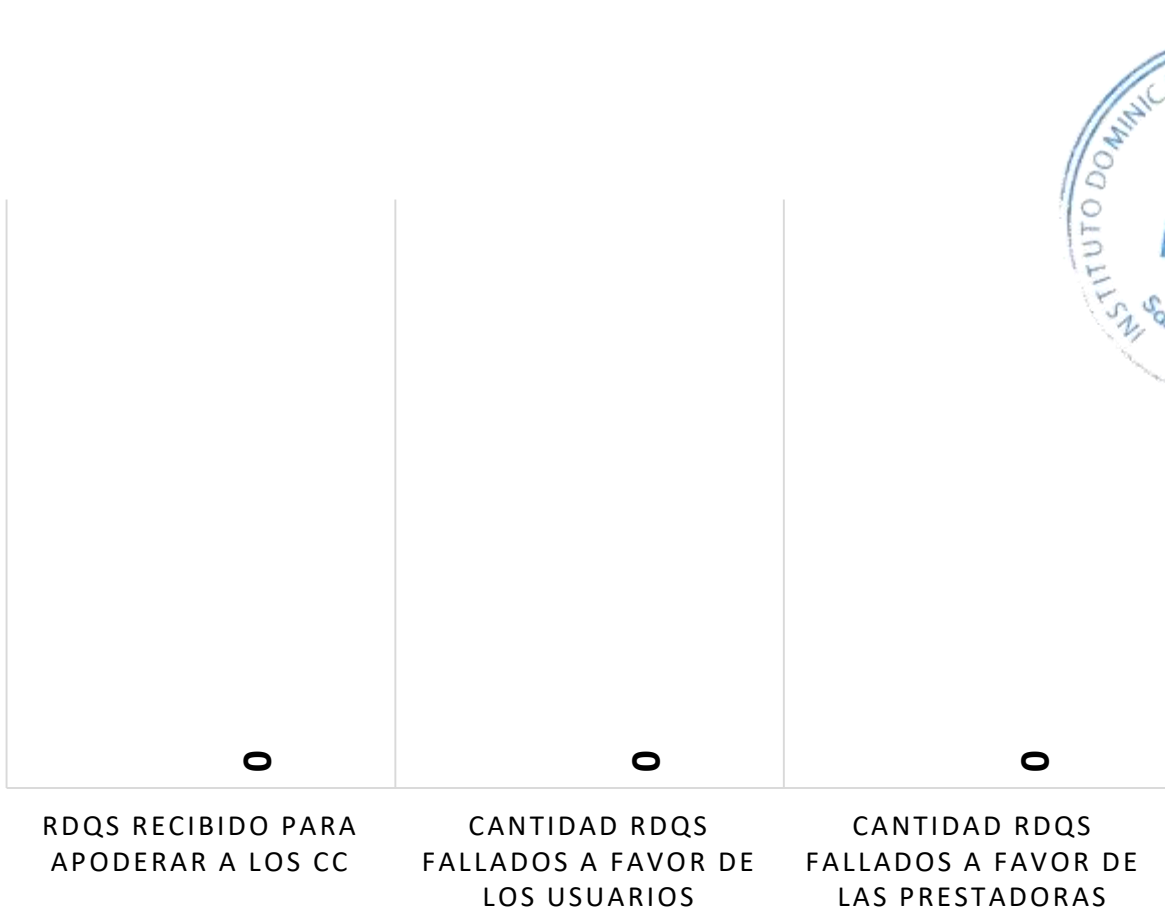




# Cuerpos Colegiados (CC) Año 2024



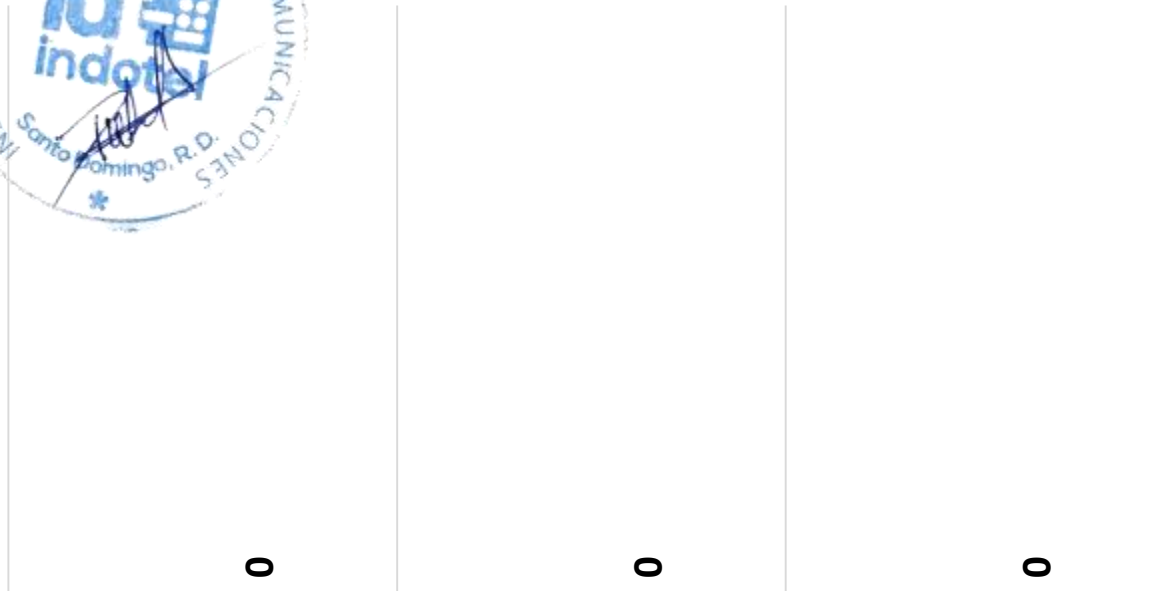
# Recursos de Queja (RDQs). Apoderados y Decididos 2024



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

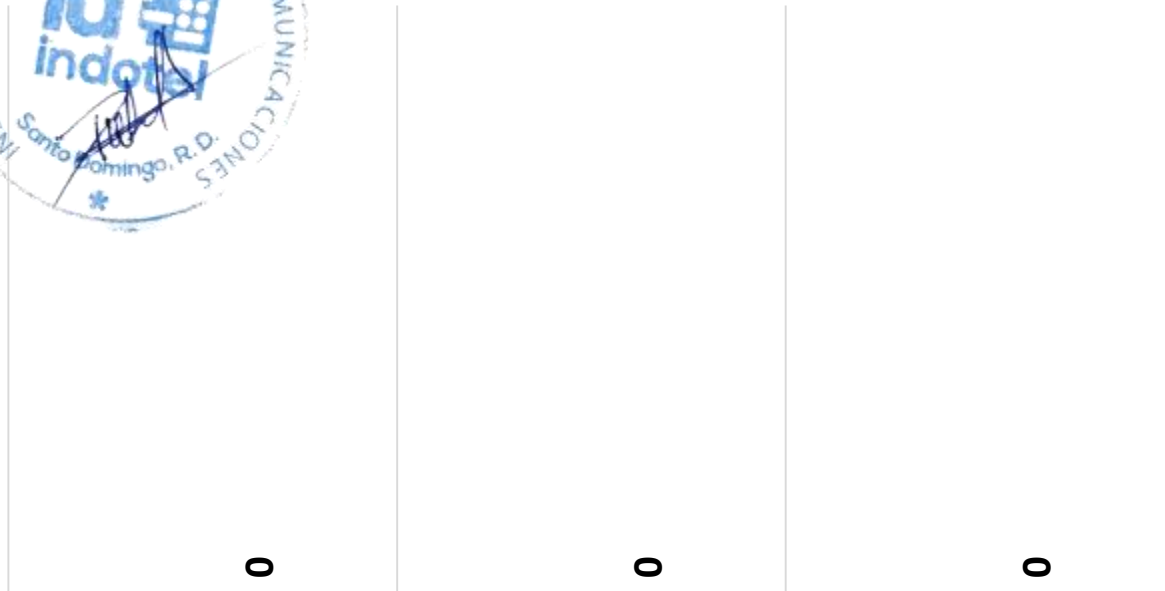
CANTIDAD RDQS FALLADOS A FAVOR DE LOS USUARIOS

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

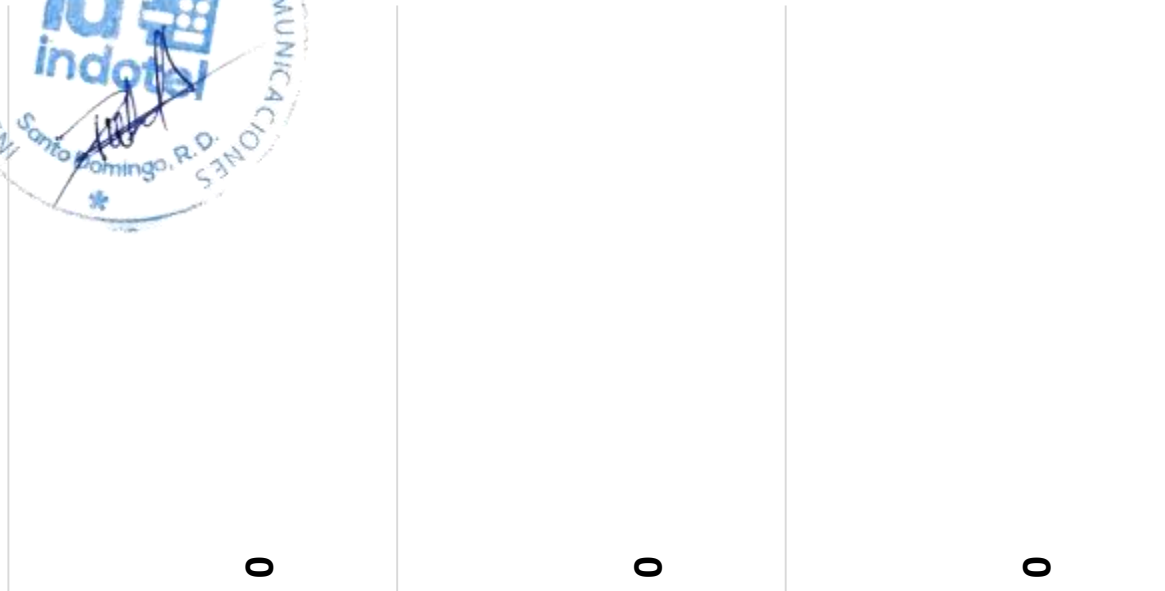
CANTIDAD RDQS FALLADOS A FAVOR DE LOS USUARIOS

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

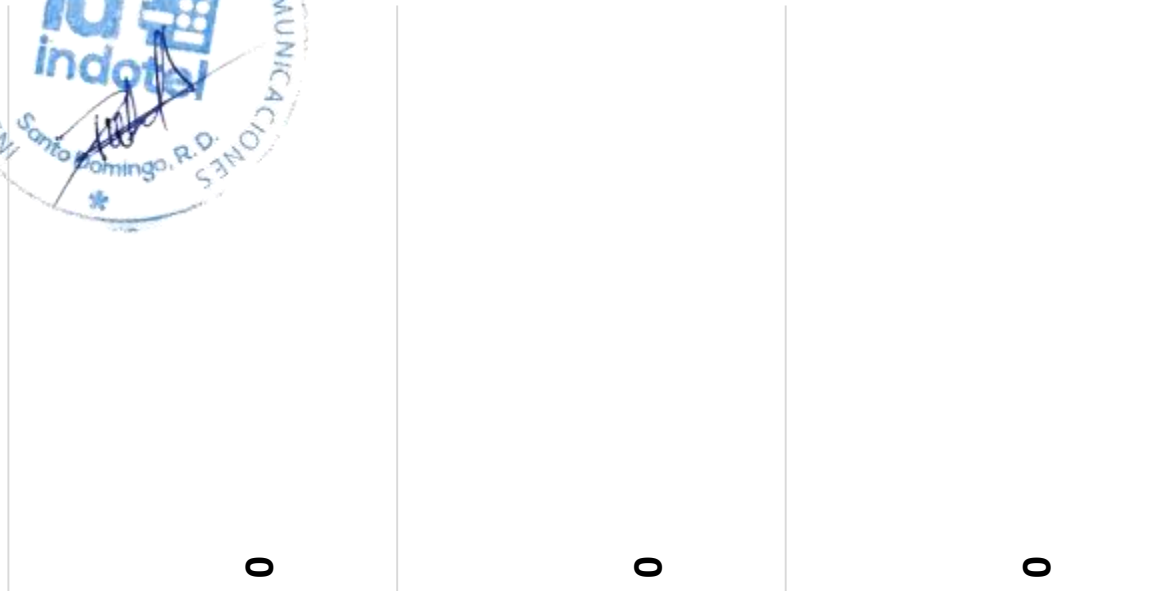
CANTIDAD RDQS FALLADOS A FAVOR DE LOS USUARIOS

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

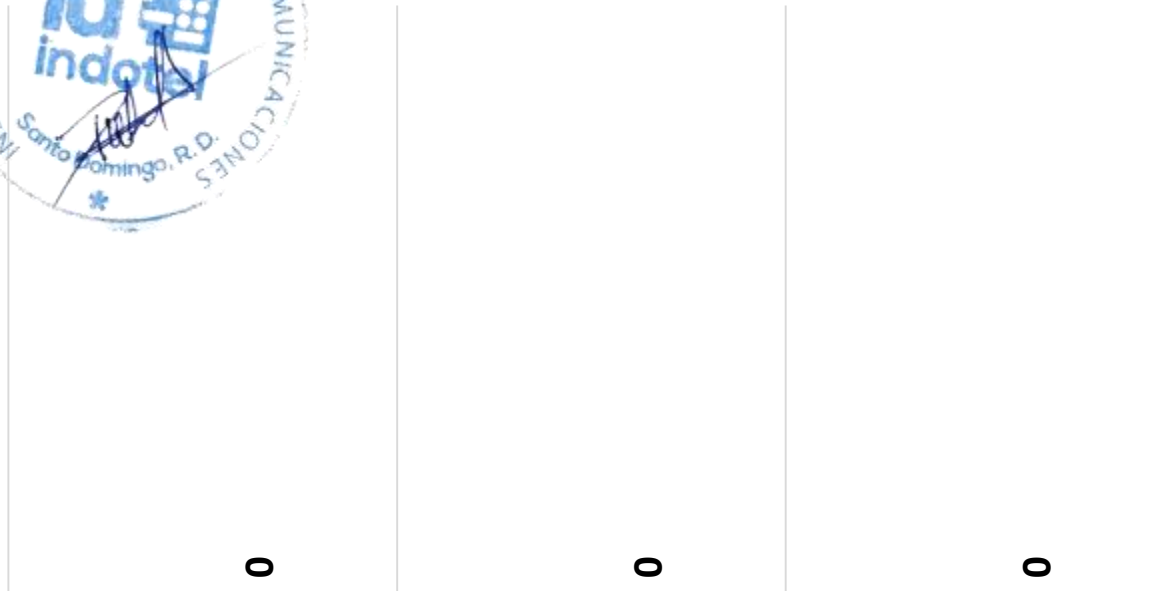
CANTIDAD RDQS FALLADOS A FAVOR DE LOS USUARIOS

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

# Recursos de Queja (RDQs) Apoderados y Decididos Mayo 2024



RDQS RECIBIDO PARA APODERAR A LOS CC

CANTIDAD RDQS FALLADOS A FAVOR DE LOS USUARIOS

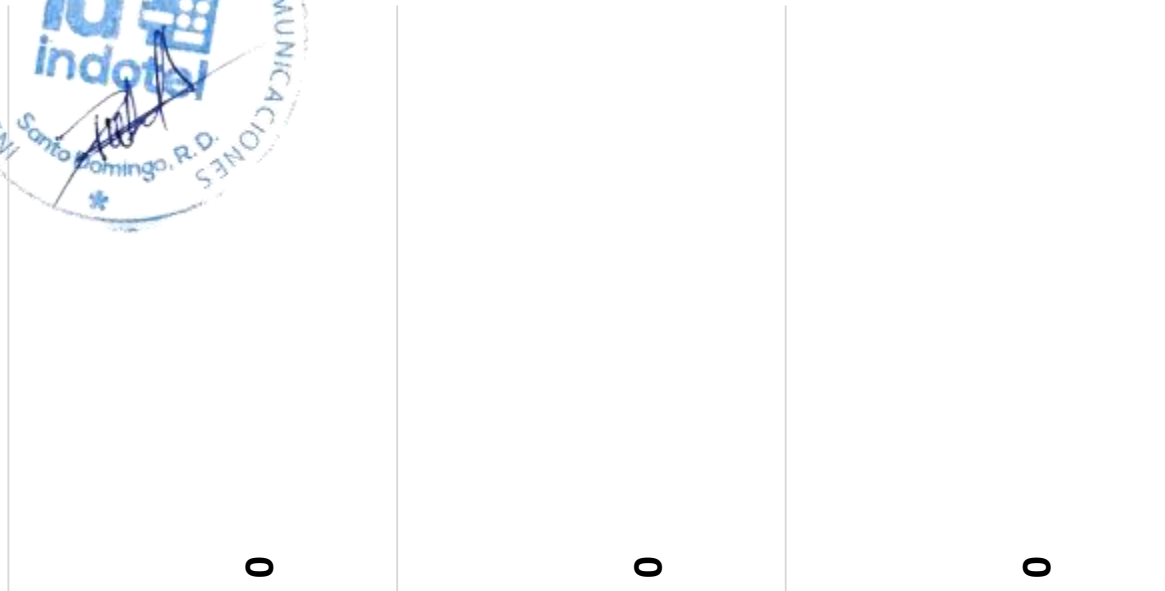
CANTIDAD RDQS FALLADOS A FAVOR DE LAS PRESTADORAS

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 Junio 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