

Oficina Nacional de Estadística

INVENTARIO DE OPERACIONES ESTADÍSTICAS (IOE)

Institución:	Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL)
Operación Estadística:	Estadísticas de casos recibidos, admitidos y concluidos en el Departamento de Atención al Usuario.
Responsable de la OE:	Juan Ardila
Correo electrónico:	jardilla@indotel.gob.do
Teléfono:	829-732-5555
Sector:	Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC)

DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN ESTADÍSTICA

Esta operación no posee indicadores

FUENTE(S) DEL(DE LOS) DATO(S)

Registros administrativos:

Formulario de consulta-reclamo.

Otras fuentes :

Unidad de mediación: cuerpos colegiados.

Objetivo(s) de la Operación Estadística:

Verificar el cumplimiento de los derechos de los usuarios, así como el trabajo de las prestadoras de servicios de telefonía e internet.

Unidad/es de análisis:

Casos reportados.

Principales variables de esta Operación Estadística:

Variables y su agrupación
Total de solicitudes.
Casos recibidos, según año, mes, según su estado (admitidos, en proceso, completados, recibidos).
Casos por tipo de solicitud.
Casos recibidos por vía de solicitud.
Principales motivos de reclamos.

DESAGREGACIÓN DE LA OPERACIÓN ESTADÍSTICA

Cobertura territorial de la operación estadística:

Nacional

Niveles de desagregación de la información difundida:

No aplica.

Datos desagregados por sexo:

No

MARCO LEGAL Y CONCEPTUAL**Marco legal relacionado a esta Operación Estadística:**

Ley : Ley 153-98, Telecomunicaciones, artículo 31.

Resolución : 124-05, Marco reglamentario del Centro de Atención al Usuario (CAU).

Aspectos normativos y/o metodológicos definidos para esta Operación Estadística:

ASPECTO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	Tipo normativa	No se pudo verificar
Unidades de análisis	Ley 153-98, Art. 1	Nacional	
Procedimientos para recolección de los datos	Procedimiento según tipo de caso	Propio de la institución	
Procedimiento supervisión recolección de datos	Procedimiento según tipo de caso	Propio de la institución	
Procedimientos para el procesamiento de los datos	Procedimiento según tipo de caso	Propio de la institución	

Clasificadores utilizados:

No posee clasificador(es).

PERIODICIDAD Y OPORTUNIDAD DE LA ESTADÍSTICA**Periodicidad de la recolección de los datos:**

Establecida	Efectiva
Diaria	Diaria
Retrasos	
No posee retrasos	

Periodicidad de la difusión de los datos:

Establecida	Efectiva
Mensual	Mensual
Retrasos	
No posee retrasos	

MEDIOS DE DIFUSIÓN DE LA ESTADÍSTICA

Medios de difusión de la Operación Estadística:

Web(dirección): www.indotel.gob.do/index.php/cau/estadísticas-cau

Especifique cuáles datos: Todos los datos.

RECOLECCIÓN DE DATOS

Subregistro en la recolección de los datos:

No posee subregistros

PROCESAMIENTO ELECTRÓNICO DE LOS DATOS

Base de datos utilizadas:

Base de datos	Nombre de base de datos	Captura	Procesamiento
SQL	Formulario de consulta reclamo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

IDENTIFICACIÓN DE USUARIOS INSTITUCIONALES Y RECURSOS O ALTERNATIVAS PARA LA MEJORA DE LOS PROCESOS

Principales usuarios institucionales de esta Operación Estadística.

No tiene usuarios institucionales