

Cuadro 1. Estadísticas institucionales de reclamaciones atendidas por ProUsuario por tipo de decisión y montos instruidos a acreditar a favor del usuario, según año y mes.

Fecha	Flujo de reclamaciones								Resultado								Monto instruido a devolver a favor del Usuario									
	Reclamaciones recibidas			Completadas			Pendientes	Desactivadas	Decisión								Desestimada	Inadmisible	Monto			Promedio por caso	Reclamaciones que implicaron acreditación			
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres			Favorable				Desfavorable						% Favorable	% Desfavorable	Total		Hombres	Mujeres	Total	Hombres
							Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres											
2023	2659	1441	1214	2839	1523	1316	454	3	2675	1733	924	809	942	505	437	65%	35%	25	119	\$ 90.438.552.96	\$ 53.487.104.09	\$ 36.951.448.87	\$ 62.328.43	1451	726	725
abr 2023	373	215	158	365	201	164	462	0	338	214	125	89	124	60	64	63%	37%	0	19	\$ 7.102.795.24	\$ 4.171.095.18	\$ 2.931.700.06	\$ 39.903.34	178	101	77
may 2023	445	259	186	390	210	180	516	1	361	226	117	109	135	78	57	63%	37%	0	21	\$ 7.971.624.60	\$ 5.590.242.78	\$ 2.381.381.82	\$ 39.858.12	200	99	101
jun 2022	342	203	139	452	256	196	406	0	433	256	147	109	177	98	79	59%	41%	0	15	\$ 8.561.472.17	\$ 5.789.070.54	\$ 2.772.401.63	\$ 48.369.90	177	97	80

Terminología:

Fecha	Fecha o periodo al que corresponde y se generó la medición.
Flujo de reclamaciones	Cantidad de reclamaciones recibidas, completadas, pendientes y desactivadas.
Reclamaciones recibidas	Total de reclamaciones que ingresaron en ese periodo.
Completadas	Reclamaciones que se completaron en ese periodo.
Pendientes	Reclamaciones en proceso al final de ese periodo.
Desactivadas	Reclamaciones que fueron desactivadas luego de la apertura, por ser duplicados o errores de sistema.
Decisión	Reclamaciones que se completaron con dictamen de decisión favorable o desfavorable en conformidad a lo establecido en el Art. 28 y 29 del Reglamento de Protección al Usuario.
Favorable	Reclamaciones cuyo resultado fue favorable para el usuario.
Desfavorable	Reclamaciones cuyo resultado fue desfavorable para el usuario, o en otras palabras, favorable para la entidad.
Desestimada	Reclamaciones que se completaron sin un veredicto de favorabilidad, ya sea porque fueron desestimadas por el usuario, o recibieron una carta informativa.
Inadmisible	Reclamaciones consideradas inadmisibles por no cumplir con los requisitos de admisión, conforme establece el Reglamento de Protección al Usuario, Art. 31.
Monto instruido a devolver a favor del Usuario	Monto acordado para acreditación.
Reclamaciones que implicaron devolución	Cantidad de reclamaciones cuyo resultado implica una acreditación al usuario.

Notas: Las reclamaciones tiene un plazo de resolución de 60 días calendario para ser completadas.
Fuente: Oficina de servicios de atención y protección al usuario. Superintendencia de Bancos de la República Dominicana.