

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:**

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