

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	Total	Favorable			Desfavorable			% Favorable	% Desfavorable	Desestimada	Inadmisible	Monto			Promedio por caso	Reclamaciones que implicaron acreditación		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres				Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres					Total	Hombres	Mujeres		Total	Hombres	Mujeres
2023	5039	2828	2209	4977	2754	2223	454	17	4714	3016	1675	1341	1698	927	771	64%	36%	25	176	\$ 143,015,192.98	\$ 84,150,548.32	\$ 61,040,207.27	\$ 55,561.46	2574	1313	1235
oct 2023	440	256	184	454	259	205	520	1	446	284	161	123	162	88	74	64%	36%	0	10	\$ 11,384,587.45	\$ 6,142,103.42	\$ 6,373,817.99	\$ 46,850.15	243	120	115
nov 2023	404	239	165	378	228	150	543	3	367	230	144	86	137	78	59	63%	37%	0	8	\$ 8,513,280.93	\$ 4,040,664.79	\$ 5,105,749.57	\$ 41,528.20	205	118	79
dic 2023	406	249	159	313	176	137	634	2	295	175	100	75	120	64	56	59%	41%	0	8	\$ 4,932,488.56	\$ 3,097,863.31	\$ 2,245,720.47	\$ 31,618.52	156	80	66

**Terminología:**

<b>Fecha</b>	Fecha o período al que corresponde y se generó la medición.
<b>Flujo de reclamaciones</b>	Cantidad de reclamaciones recibidas, completadas, pendientes y descartadas.
<b>Reclamaciones recibidas</b>	Total de reclamaciones que ingresaron en ese período.
<b>Completadas</b>	Reclamaciones que se completaron en ese período.
<b>Pendientes</b>	Reclamaciones en proceso al final de ese período.
<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>Inadmisibles</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.