

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	Inadmisibles	Monto			Promedio por caso	Reclamaciones que implicaron acreditación			
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres			Total	Favorable			Desfavorable			% Favorable			% Desfavorable	Total	Hombres		Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
								Total	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres												
2022	5140	2884	2256	5080	2826	2254	589	23	4722	3175	1741	1434	1547	888	659	67%	33%	62	296	\$ 114,413,333.81	\$ 64,287,286.26	\$ 50,126,047.55	\$ 44,956.12	2545	1233	1312
Oct 2022	457	258	199	470	249	221	567	1	435	274	146	128	161	86	75	63%	37%	6	29	\$ 12,994,141.90	\$ 6,547,625.53	\$ 6,446,516.37	\$ 58,009.56	224	107	117
Nov 2022	434	239	195	457	249	208	542	2	435	281	147	134	154	89	65	65%	35%	5	17	\$ 8,955,680.36	\$ 5,241,096.96	\$ 3,714,583.40	\$ 40,893.52	219	105	114
Dec 2022	408	225	183	361	206	155	589	0	329	211	123	88	118	67	51	64%	36%	8	24	\$ 13,982,907.61	\$ 9,728,320.25	\$ 4,254,587.36	\$ 89,063.11	157	76	81

Terminología:

Fecha	Fecha o periodo al que corresponde y se generó la medición.
Flujo de reclamaciones	Cantidad de reclamaciones recibidas, completadas, pendientes y descartadas.
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.
Inadmisibles	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.