

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
																						Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres
2024	3047	1770	1277	2685	1577	1108	817	21	2559	1697	1042	655	862	459	403	66%	34%	13	82	\$ 79,982,350.55	\$ 48,022,930.75	\$ 31,642,702.96	\$ 57,916.26	1381	751	630
abril	518	317	201	616	368	248	714	5	594	416	260	156	178	91	87	70%	30%	7	15	\$ 17,596,755.23	\$ 10,499,342.01	\$ 7,023,831.14	\$ 54,818.55	321	179	142
mayo	584	325	259	473	281	192	822	3	454	299	189	110	155	83	72	66%	34%	4	15	\$ 14,499,293.28	\$ 8,580,822.67	\$ 5,863,018.91	\$ 64,441.30	225	119	106
junio	530	311	219	384	225	159	966	2	375	248	150	98	127	71	56	66%	34%	2	7	\$ 9,979,639.08	\$ 6,966,766.71	\$ 2,825,189.31	\$ 51,707.97	193	101	92

**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.