

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 casos										Resultado										Monto instruido a devolver a favor del Usuario											
	Casos recibidos			Tipo de caso		Completadas			Pendientes	Desactivadas	Tiempo de respuesta (días)		Decisión										Desestimada	Inadmisible	Monto			Promedio por caso	Reclamaciones que implicaron acreditación			
	Total	Hombres	Mujeres	Reclamaciones	Reconsideraciones	Total	Hombres	Mujeres			Sin Decisión	Con Decisión	Total	Favorable			Desfavorable			% Favorable	% Desfavorable	Total			Hombres	Mujeres	Total		Hombres	Mujeres		
									Reclamaciones	Reconsideraciones				Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres													
2026	1,970	1,074	896	1,739	225	1,613	1,039	795	1,206	6	66.0	35.7	57	1,556	1,716	1,034	598	436	682	373	309	106%	70%	7	61	\$ 33,215,494	\$ 20,815,020	\$ 12,400,473	\$ 36,501	910	487	423
enero	667	373	292	595	70	466	279	263	1,054	2	71.0	42	24	442	496	326	176	150	170	76	94	78%	22%	1	22	\$ 10,785,702	\$ 6,330,566	\$ 4,455,136	\$ 38,938	277	134	143
febrero	596	337	258	539	56	540	405	280	1,109	1	65.0	35	17	523	647	390	235	155	257	145	112	78%	22%	2	21	\$ 11,109,645	\$ 7,408,357	\$ 3,701,288	\$ 38,177	291	196	146
marzo	707	364	340	605	99	607	355	252	1,206	3	62.0	30	16	591	573	318	187	131	255	152	103	55%	45%	4	18	\$ 11,320,147	\$ 7,076,097	\$ 4,244,050	\$ 33,100	342	157	134

Terminología:

- Fecha** Fecha o período al que corresponde y se generó la medición.
- Casos recibidos** Total de casos recibidos: suma de reclamaciones y reconsideraciones.
- Reclamaciones** Total de reclamaciones que ingresaron en ese período.
- Reconsideraciones** Total de reconsideraciones que ingresaron en ese período.
- Completadas** Casos que se completaron en ese período.
- Pendientes** Casos en proceso al final de ese período.
- Desactivadas** Casos que fueron desactivados luego de la apertura, por ser duplicados o errores de sistema.
- Tiempo de respuesta (días)** Promedio del tiempo que se tomó responder los casos del período. Las reclamaciones tienen un tiempo de compromiso de 60 días y las reconsideraciones de 30 días. A partir de enero 2025 se ofrece información diferenciada entre reclamaciones y reconsideraciones.
- Sin Decisión** Casos que se completaron sin una decisión, ya sea porque fueron desestimadas por el usuario o recibieron una carta informativa.
- Con Decisión** Casos que se completaron con dictamen de decisión favorable, desfavorable o inadmissible en conformidad a lo establecido en el Art. 28 y 29 del Reglamento de Protección al Usuario.
- Favorable** Casos cuyo resultado fue favorable para el usuario.
- Desfavorable** Casos cuyo resultado fue desfavorable para el usuario, o en otras palabras, favorable para la entidad.
- Desestimada** Casos que se completaron sin un veredicto de favorabilidad, ya sea porque fueron desestimadas por el usuario, o recibieron una carta informativa.
- Inadmisible** Casos considerados 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.

Fuente: Oficina de servicios de atención y protección al usuario, Superintendencia de Bancos de la República Dominicana.