

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			Total	Favorable			Desfavorable			% Favorable			% Desfavorable	Total	Hombres		Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
								Total	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres												
2023	1872	981	891	1997	1057	940	454	2	1881	1251	660	591	630	329	301	67%	33%	25	83	\$ 73,887,604.53	\$ 42,089,939.11	\$ 31,797,665.42	\$ 68,925.00	1072	528	544
Jan 2023	527	272	255	467	255	212	647	2	441	286	157	129	155	84	71	65%	35%	8	18	\$ 13,243,910.05	\$ 4,906,314.33	\$ 8,337,595.72	\$ 57,582.22	230	116	114
Feb 2023	462	237	225	663	327	336	446	0	629	470	230	240	159	74	85	75%	25%	12	22	\$ 42,539,589.58	\$ 27,138,238.77	\$ 15,401,350.81	\$ 101,284.74	420	192	228
Mar 2023	510	257	253	502	274	228	454	0	473	281	148	133	192	111	81	59%	41%	5	24	\$ 11,019,161.32	\$ 5,892,142.49	\$ 5,127,018.83	\$ 44,793.34	246	121	125
Abr 2023	373	215	158	365	201	164	462	0	338	214	125	89	124	60	64	63%	37%	0	19	\$ 7,084,943.58	\$ 4,153,243.52	\$ 2,931,700.06	\$ 40,255.36	176	99	77

**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.