

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			Favorable				Desfavorable						% Favorable	% Desfavorable	Total		Hombres	Mujeres	Total	Hombres
							Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres											
2023	3789	2084	1701	3822	2091	1731	454	11	3606	2327	1270	1057	1279	697	582	65%	35%	25	150	\$ 118,184,836.05	\$ 70,869,916.80	\$ 47,314,919.25	\$ 59,992.30	1970	995	975
Jul 2023	409	239	170	325	186	139	490	0	310	199	112	87	111	64	47	64%	36%	0	10	\$ 12,238,583.92	\$ 8,327,949.98	\$ 3,910,633.94	\$ 78,958.61	155	77	78
ago 2023	367	198	169	332	192	140	520	5	315	199	115	84	116	70	46	63%	37%	0	8	\$ 7,864,081.16	\$ 3,707,660.67	\$ 4,156,420.49	\$ 45,721.40	172	89	83
sep 2023	354	206	148	326	190	136	545	3	306	196	119	77	110	58	52	64%	36%	0	13	\$ 5,696,969.36	\$ 3,813,162.90	\$ 1,883,806.46	\$ 35,606.06	160	89	71

Terminología:

Fecha	Fecha o período al que corresponde y se generó la medición.
Flujo de reclamaciones	Cantidad de reclamaciones recibidas, completadas, pendientes y desactivadas.
Reclamaciones recibidas	Total de reclamaciones que ingresaron en ese período.
Completadas	Reclamaciones que se completaron en ese período.
Pendientes	Reclamaciones en proceso al final de ese período.
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.
Inadmisible	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.