

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	% Favorable	% Desfavorable												
2024	6190	3549	2641	5386	3134	2252	798	37	5068	3267	1935	1332	1801	975	826	64%	36%	199	117	\$ 146,083,819.21	\$ 84,655,501.87	\$ 61,428,317.34	\$ 53,965.21	2707	1461	1246
oct 2024	655	366	366	321	178	143	1494	7	307	180	94	86	127	77	50	59%	41%	7	7	\$ 7,464,207.35	\$ 4,834,889.50	\$ 3,039,317.85	\$ 44,166.01	169	84	85
nov 2024	453	250	250	427	235	192	1519	1	402	261	142	119	141	77	64	65%	35%	20	5	\$ 8,562,383.57	\$ 6,015,263.28	\$ 2,547,120.30	\$ 36,906.83	232	122	110
dic 2024	394	235	235	528	305	223	1380	5	502	291	183	108	211	110	101	58%	42%	23	3	\$ 12,842,101.59	\$ 7,008,612.23	\$ 5,833,489.36	\$ 48,097.76	267	164	103

**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.