

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
	2024	1415	817	598	1212	703	509	819	9	1136	734	443	291	402	214	188	65%	35%	0	45	\$ 37,906,662.96	\$ 21,975,999.36	\$ 15,930,663.60	\$ 59,044.65	642	352
enero	553	307	246	558	336	222	616	4	523	329	208	121	194	105	89	63%	37%	0	16	\$ 20,703,703.76	\$ 11,753,262.94	\$ 8,950,440.82	\$ 76,116.56	272	152	120
febrero	483	283	200	392	218	174	705	2	375	242	138	104	133	73	60	65%	35%	0	12	\$ 10,001,336.06	\$ 6,259,717.69	\$ 3,741,618.37	\$ 45,254.91	221	117	104
marzo	379	227	152	262	149	113	819	3	238	163	97	66	75	36	39	68%	32%	0	17	\$ 7,201,623.14	\$ 3,963,018.73	\$ 3,238,604.41	\$ 48,333.04	149	83	66

**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.