

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											
2024	4687	2698	1989	4085	2395	1690	817	23	3867	2530	1514	1016	1317	707	610	66%	34%	105	102	\$ 116,368,696.03	\$ 66,935,495.67	\$ 49,116,483.52	\$ 56,352.88	2065	1107	958
Jul 2024	558	316	242	650	406	244	836	1	600	392	234	158	198	116	82	66%	34%	50	10	\$ 18,049,615.00	\$ 9,379,846.97	\$ 8,669,768.03	\$ 58,412.99	309	162	147
ago 2024	539	313	226	426	248	178	949	0	389	249	140	109	132	69	63	65%	35%	37	8	\$ 10,844,345.03	\$ 5,506,187.17	\$ 5,338,157.86	\$ 51,639.74	210	109	101
sep 2024	543	299	244	324	164	160	1167	1	319	192	98	94	125	63	62	61%	39%	5	2	\$ 7,492,385.45	\$ 4,026,530.78	\$ 3,465,854.67	\$ 45,408.40	165	85	80

**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 desactivadas.
<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>Inadmisible</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.