SUPERINTENDENCIA DE BANCOS
REPÚBLICA DOMINICANA

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 casos										Resultado															Monto instruido a devolver a favor del Usuario						
	Casos recibidos			Tipo de caso		Completadas			Pendientes	Desactivadas	Tiempo de respuesta (días)		Decisión											Desestimada	Inadmisible	Monto			Promedio por caso	Reclamaciones que implicaron acreditación		
																Favorable			Desfavorable														
	Total	Hombres	Mujeres	Reclamaciones	Reconsideraciones	Total	Hombres	Mujeres			Reclamaciones	Reconsideraciones	Sin Decisión	Con Decisión	Total	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	% Favorable	% Desfavorable			Total	Hombres	Mujeres		Total	Hombres	Mujeres
2025	**1,928**	**1,041**	**887**	**1,749**	**179**	**1,986**	**1,079**	**907**	**1,198**	**13**	**72.3**	**68.7**	**60**	**1,926**	**1,891**	**1,265**	**685**	**580**	**626**	**342**	**284**	**67%**	**33%**	**60**	**35**	**$ 46,676,309**	**$ 25,944,984**	**$ 20,731,326**	**$ 40,169**	**1,162**	**582**	**580**
enero	641	338	303	583	58	605	338	267	1,301	4	74.0	84	14	591	580	395	216	179	185	110	75	68%	32%	14	11	$ 14,689,473	$ 8,283,895	$ 6,405,578	$ 40,579	362	183	179
febrero	556	299	257	510	46	648	350	298	1,206	3	80.0	65	19	629	620	418	223	195	202	114	88	67%	33%	19	9	$ 13,629,179	$ 7,496,283	$ 6,132,895	$ 34,857	391	196	195
marzo	731	404	327	656	75	733	391	342	1,198	6	63.0	57	27	706	691	452	246	206	239	118	121	65%	35%	27	15	$ 18,357,657	$ 10,164,805	$ 8,192,852	$ 44,884	409	203	206

Terminología:

Fecha	Fecha o período al que corresponde y se generó la medición.
Casos recibidos	Total de casos recibidos: suma de reclamaciones y reconsideraciones.
Reclamaciones	Total de reclamaciones que ingresaron en ese período.
Reconsideraciones	Total de reconsideraciones que ingresaron en ese período.
Completadas	Casos que se completaron en ese período.
Pendientes	Casos en proceso al final de ese período.
Desactivadas	Casos que fueron desactivadas luego de la apertura, por ser duplicados o errores de sistema.
Tiempo de respuesta (días)	Promedio del tiempo que se tomó responder los casos del período. Las reclamaciones tienen un tiempo de compromiso de 60 días y las reconsideraciones de 30 días. A partir de enero 2025 se ofrece información diferenciada entre reclamaciones y reconsideraciones.
Sin Decisión	Casos que se completaron sin una decisión, ya sea porque fueron desestimadas por el usuario o recibieron una carta informativa.
Con Decisión	Casos que se completaron con dictamen de decisión favorable, desfavorable o inadmisible en conformidad a lo establecido en el Art. 28 y 29 del Reglamento de Protección al Usuario.
Favorable	Casos cuyo resultado fue favorable para el usuario.
Desfavorable	Casos cuyo resultado fue desfavorable para el usuario, o en otras palabras, favorable para la entidad.
Desestimada	Casos que se completaron sin un veredicto de favorabilidad, ya sea porque fueron desestimadas por el usuario, o recibieron una carta informativa.
Inadmisibles	Casos considerados 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.

Fuente: Oficina de servicios de atención y protección al usuario. Superintendencia de Bancos de la República Dominicana.

Documento firmado digitalmente por:
José Alexander García De Peña (14/04/2025 CEST)
https://www.viafirma.com.do/inbox/app/sib/v/a1828259-85c8-4434-a0df-960fede60fb8