

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.

Cuadro 3. Estadísticas institucionales de reclamaciones atendidas por ProUsuario por tipo de decisión y montos instruidos a acreditar a favor del usuario, según año y mes.																																							
Flujo de casos															Resultado															Monto instruido a devolver a favor del Usuario									
Fecha	Casos recibidos			Tipo de caso		Completadas		Pendientes	Desactivadas	Tiempo de respuesta (días)		Decisión										Desestimada	Inadmisible	Monto						Promedio por caso	Reclamaciones que implicaron acreditación								
						Reclamaciones	Reconsideraciones					Sin Decisión	Con Decisión	Total	Favorable			Desfavorable			% Favorable			% Desfavorable	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres					Mujeres					
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres					Mujeres	Total				Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total											Hombres	Mujeres							
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres					Mujeres	Total				Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total											Hombres	Mujeres	Total		Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
2025	5,716	3,136	2,580	5,120	576	5,613	3,124	2,489	1,198	37	64.0	49.3	194	5,419	3,353	2,121	1,909	1,436	1,232	1,048	890	63%	37%	60	134	\$ 140,297,297	\$ 88,799,789	\$ 51,497,508	\$ 45,924	3,055	1,623	1,432							
Julio	694	381	313	612	79	601	340	261	1,195	3	55.2	36.7	25	576	239	144	211	144	95	110	95	60%	40%	0	16	\$ 22,414,129	\$ 16,388,634	\$ 6,025,495	\$ 71,156	321	177	144							
Agosto	593	312	281	535	50	427	242	185	1,353	8	67.8	43.96	15	412	169	100	156	100	69	75	69	59%	41%	0	12	\$ 11,957,361	\$ 9,027,178	\$ 2,930,183	\$ 58,615	213	112	101							
Septiembre	582	313	269	536	41	599	333	266	1,311	5	68.4	34.23	24	575	244	138	190	138	106	123	106	57%	43%	0	18	\$ 10,201,636	\$ 6,682,741	\$ 3,518,895	\$ 34,234	305	167	138							

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 desestimados 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 otros palabras, favorable para la entidad.
Desestimada	Casos que se completaron sin un veredicto de favorabilidad, ya sea porque fueron desestimados por el usuario, o recibieron una carta informativa.
Inadmisible	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.