

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					
	Total	Hombres	Mujeres	Reclamaciones	Reconsideraciones	Total	Hombres	Mujeres	Sin Decisión			Con Decisión	Total	Favorable			Desfavorable			% Favorable			% Desfavorable	Total	Hombres		Mujeres	Total	Hombres	Mujeres		
										Reclamaciones	Reconsideraciones			Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres													
2025	3,845	1,872	1,973	3,939	406	3,968	1,948	2,020	1,198	20	64.2	53.8	1,975	1,993	3,753	2,389	1,156	1,233	1,364	682	682	64%	36%	60	86	\$ 93,941,653	\$ 43,132,032	\$ 50,809,620	\$ 44,543	2,109	1,015	1,094
abril	589	300	289	527	62	650	300	370	1,041	3	58.0	41	629	21	612	385	162	233	227	102	125	63%	37%	0	17	\$ 14,296,907	\$ 6,862,474	\$ 7,334,433	\$ 44,678	100	149	171
mayo	676	294	382	605	71	804	346	458	912	1	64.0	42	773	31	749	467	188	279	282	126	156	62%	38%	0	24	\$ 22,865,136	\$ 6,474,151	\$ 16,390,985	\$ 58,931	388	173	215
junio	652	277	375	558	94	528	243	285	1,033	3	46.0	34	513	15	501	272	121	151	229	112	117	54%	46%	0	10	\$ 10,103,301	\$ 3,750,424	\$ 6,352,876	\$ 42,273	239	111	128

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.
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.