

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 | Reclamaciones | | | Reconsideraciones | Sin Decisión | Con Decisión | Total | Favorable | | | Desfavorable | | | | % Favorable | % Desfavorable | Total | | Hombres | Mujeres | Total | Hombres | Mujeres | |
| | | | | | | | | | | Total | Hombres | | | | | Mujeres | Total | Hombres | Mujeres | | | | | | | | | | | | | |
| 2025 | 7,448 | 3,358 | 4,075 | 6,634 | 764 | 7,447 | 3,330 | 4,117 | 1,114 | 50 | 64.8 | 44.6 | 265 | 7,143 | 6,983 | 4,295 | 1,874 | 2,421 | 2,688 | 1,227 | 1,461 | 62% | 38% | 61 | 193 | \$ 175,684,046 | \$ 108,711,682 | \$ 66,972,364 | \$ 44,909 | 3,912 | 2,059 | 1,853 |
| octubre | 572 | 255 | 317 | 495 | 73 | 709 | 316 | 393 | 964 | 4 | 62.2 | 33.3 | 24 | 685 | 660 | 341 | 158 | 183 | 319 | 134 | 185 | 52% | 48% | 0 | 25 | \$ 13,096,955 | \$ 7,577,938 | \$ 5,519,037 | \$ 42,112 | 311 | 154 | 157 |
| noviembre | 533 | 259 | 274 | 476 | 54 | 378 | 187 | 191 | 1,116 | 3 | 83.2 | 26.8 | 14 | 364 | 358 | 229 | 105 | 124 | 129 | 69 | 60 | 64% | 36% | 1 | 6 | \$ 8,028,882 | \$ 3,739,578 | \$ 4,289,304 | \$ 39,357 | 204 | 101 | 103 |
| diciembre | 612 | 264 | 348 | 545 | 62 | 743 | 335 | 408 | 980 | 5 | 62.2 | 33.1 | 33 | 710 | 682 | 380 | 175 | 205 | 302 | 134 | 168 | 56% | 44% | 0 | 28 | \$ 12,149,607 | \$ 7,303,148 | \$ 4,846,458 | \$ 36,267 | 335 | 176 | 159 |

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 desactivados 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 inadmissible 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.