

Ficha de Metadatos

Nombre del dato:	Reclamaciones atendidas por ProUsuario por tipo de decisión y montos instruidos a devolver a favor del usuario.
Fuente(s):	Oficina de Servicios y Protección al Usuario. Superintendencia de Bancos de la República Dominicana.
Objetivo (s):	Rendir cuentas a la ciudadanía sobre la cantidad reclamaciones atendidas por ProUsuario a los usuarios del sistema financiero y los montos instruidos a devolver a favor de estos.
Principales variables:	Resultado de la decisión. Tipo de decisión. Monto a devolver a favor del usuario.
Variables de desagregación:	Según año y mes. Por flujo se reclamaciones: -Recibidos, completadas, pendientes. Por resultado de la decisión: -Con decisión, sin decisión Por tipo de decisión: -Favorable, desfavorable Por monto instruido a devolver a favor del Usuario: -Total mensual, promedio por caso, reclamaciones favorables que implicaron devolución.
Tema:	Protección a los derechos de los usuarios del sistema financiero.
Metodología:	-Conteo de reclamaciones según decisión -Determinación del monto a devolver, de acuerdo con la cantidad de reclamaciones que fueron favorables al usuario e implican valores a devolver.
Tipo de difusión:	Publicación en página de transparencia de la Superintendencia de Bancos.
Periodicidad de recolección:	Mensual.
Periodicidad de difusión:	Mensual.
Procesamiento de los datos:	Computarizado

Términos y definiciones

Flujo de reclamaciones	Son los pasos del proceso de las solicitudes de reclamaciones atendidas por ProUsuario por tipo de decisión. Estos son: reclamaciones recibidas, descartadas, completadas y pendientes.
Total de reclamaciones recibidas	Es la sumatoria de todas las reclamaciones que recibidas en ese período.
Reclamaciones descartadas	Reclamaciones que fueron desechadas luego de la apertura, por falta de los requisitos exigidos o duplicadas.
Reclamaciones completadas	Reclamaciones que fueron completadas en ese período.
Reclamaciones pendientes	Son aquellas reclamaciones que no pudieron ser completas durante ese período y quedan pendiente de decisión para el próximo.
Reclamaciones con decisión	Reclamaciones que se completaron con una decisión de favorabilidad.
Reclamaciones sin decisión	Reclamaciones que se completaron sin una decisión de favorabilidad, ya sea porque fueron desestimadas por el usuario, recibieron una carta informativa o fueron declaradas inadmisibles luego del proceso de revisión.
Decisión favorable	Reclamaciones cuyo resultado fue favorable para el usuario.
Decisión desfavorable	Reclamaciones cuyo resultado no fue a favor del usuario reclamante.
Monto instruido a devolver a favor del Usuario	Monto acordado para devolución. Este monto puede variar si la entidad solicita reconsideración.
Reclamaciones favorables que implicaron devolución	Cantidad de reclamaciones que fueron favorables al usuario e implican monto a devolver.